COPPer
European Volunteering in Probation



Manualul formatorului

Formare europeană pentru voluntarii din serviciile de probațiune

Cofinanciado pela União Europeia

CEP Confederation of European Probation

aproximar

DGRSP Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais

Reclassering Nederland

An tSeirbhís Phromhaidh The Probation Service

UCC University College Cork, Ireland Coláiste na hOllscoile Corcaigh

European Strategies Consulting

Autori
Melinda Lewis
Marco Brok

Data publicării
3/11/2025

Numărul acordului: 2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938
Cofinanțat de Uniunea Europeană. Conţinutul prezentului material reprezintă responsabilitatea exclusivă a autorilor, iar Agenţia Naţională şi Comisia Europeană nu sunt responsabile pentru modul în care va fi folosit conţinutul informaţiei.

Cuprins

Introducere.....3

Cofinanciado pela União Europeia

Manualul formatorului 6
Structura formării 6
Modulul 1: Cunoașterea domeniului profesional (studiu la domiciliu) 7
Începutul formării: Webinar de bun venit 18
Modulul 2: Competențe relaționale 19
Teorie (Webinar) 20
Activități practice 22
Modulul 3 Abilități de comunicare 25
Teorie (Webinar) 26
Modulul 4 Observație și interpretare 34
Teorie (Webinar) 35
Activități practice 37
Modulul 5: Rezolvarea problemelor 39
Teorie (Webinar) 40
Activități practice 42
Documente care însoțesc activitățile 44
2 Fișă pentru activitatea 1 Reflex de reparare. Modulul 3 46
3 Fișa pentru activitatea 5 Poemul Doar ascultă. Modulul 3. 47
5 Fișă pentru activitatea 2 Obiectivitate. Modulul 4 49
6 Fișă pentru activitatea 1 Factori personali și sociali. Modulul 5 50

Cofinanciado pela União Europeia

Introducere

Ce este proiectul CoPPer?

Proiectul CoPPer (Cooperare pentru promovarea unui program european de voluntariat în cadrul Serviciilor de Probațiune) răspunde Agendei strategice a UE 2019-2024 prin promovarea implicării active a cetățenilor și a societății civile ca susținători ai incluziunii sociale a persoanelor condamnate și prin asigurarea faptului că ne jucăm cu toții rolul de principali garanți ai unei culturi europene comune a statului de drept și a democrației" (CEP, 2023).

Proiectul CoPPer se derulează în perioada 2022-2025 și reunește organizații europene, inclusiv servicii de probațiune, societatea civilă, mediul academic și domeniile de voluntariat, pentru a crea o rețea transnațională axată pe schimbul de cunoștințe și experiență la nivel local pentru a explora împreună modalități de creștere a implicării și de valorizare a rolului pe care voluntarii și comunitatea îl joacă în procesul de reabilitare a persoanelor condamnate.

Formare pentru voluntarii din serviciile de probațiune

Unul dintre rezultatele proiectului CoPPer este crearea unui program de formare european pentru voluntarii din serviciile de probațiune. În cadrul acestei formări, voluntariatul în serviciile de probațiune este considerat în special ca o completare a aspectului de susținere și consolidare a comunității în procesul de reintegrare. Sarcina gestionării riscurilor rămâne în responsabilitatea ofițerilor de probațiune profesioniști. Formarea se bazează pe Cadrul de competențe pentru voluntarii din serviciile de probațiune[1].

Viziune asupra voluntariatului

În diferitele sisteme europene de probațiune, activitatea se desfășoară în moduri variate. Două elemente esențiale pentru reintegrarea persoanelor aflate sub supraveghere sunt gestionarea riscurilor și întărirea legăturilor comunitare. Aceste dimensiuni sunt strâns legate între ele și se regăsesc în toate practicile de probațiune, cu accent diferit în funcție de context: uneori prevalează componenta de gestionare a riscurilor, alteori cea de construire a unei comunități incluzive.

- Managementul riscului

În gestionarea riscurilor, consilierul de probațiune folosește o abordare bazată pe o metodologie și pe instrumente adaptate factorilor de risc identificați. Obiectivul este sprijinirea persoanei în reînvățarea și asumarea normelor sociale, concomitent cu menținerea conformității cu obligațiile impuse.

- Consolidarea comunității

În ceea ce privește consolidarea comunității, consilierul de probațiune are rolul de a crea o legătură între sistemul judiciar și comunitate. Scopul este sprijinirea persoanei în refacerea conexiunilor sociale și recâștigarea unei poziții acceptate în societate.
Implicarea voluntarilor poate întări semnificativ această dimensiune comunitară a reintegrării. Reintegrarea nu privește doar persoana aflată sub supraveghere, ci întreaga comunitate, care are un rol activ în proces. Este un demers reciproc, în care comunitatea sprijină persoana și, în același timp, o reintegrează în propriul său sistem de relații.

[1] Puteți găsi cadrul la pagina 60.

Cofinanciado pela União Europeia

În acest context, voluntariatul în cadrul serviciilor de probațiune este considerat în special ca o completare a aspectului de sprijinire a comunității în procesul de reintegrare. Gestionarea riscurilor rămâne în responsabilitatea consilierilor de probațiune profesioniști.

Rolul voluntarului

Voluntarii care contribuie la consolidarea comunității în procesul de reintegrare pot fi implicați într-o gamă largă de activități, care se pot combina între ele:

- Sprijin social, însoțire și îndrumare

Acest tip de sprijin include ascultarea și consilierea informală a persoanei, ajutor în reconstruirea rețelei sociale, oferirea de sprijin moral și motivațional, precum și sprijin în redescoperirea intereselor personale sau a activităților cotidiene plăcute, cum ar fi plimbările, gătitul sau mesele împărtășite.

- Sprijin practic

Activitățile practice pot cuprinde ajutor la treburile gospodărești, sprijin în participarea la audieri sau întâlniri cu autoritățile, identificarea unei locuințe sau a unui loc de muncă, continuarea studiilor, realizarea de apeluri sau demersuri administrative și sprijin în gestionarea bugetului personal.

Cofinanciado pela União Europeia

Manualul formatorului

Structura formării

Programul de formare cuprinde cinci module. Primul modul se desfășoară online, sub formă de e-learning, pe care voluntarii îl pot parcurge individual, de acasă.
Formarea față în față are o durată estimată de aproximativ 7 ore, iar includerea activităților opționale poate prelungi această durată.
Studiu la domiciliu: program de e-learning

Modulul 1: Introducere în domeniul probațiunii

Acest modul oferă o prezentare a principiilor de bază și a valorilor care ghidează activitatea de probațiune.
El se parcurge individual, de acasă, înainte de participarea la sesiunea de formare față în față.

Formare față în față: Webinar de bun venit și modulele 2-5

- Webinar de bun venit și discuție de grup (45 min)

Sesiunea introductivă are rolul de a familiariza voluntarii cu programul de formare și de a crea un cadru comun de învățare.
Modulele 2 și 3 pregătesc voluntarii pentru stabilirea unei relații de încredere cu persoana aflată sub supraveghere.

- Modulul 2: Competențe relaționale

Modulul începe cu un webinar teoretic, urmat de trei activități de aplicare a conceptelor și un scurt segment suplimentar de teorie.
Durata programului de bază este de 85 de minute, cu posibilitatea de a adăuga un modul opțional de 30 de minute.

- Modulul 3: Abilități de comunicare

Modulul include un webinar introductiv și trei activități de consolidare a înțelegerii teoriei.
Durata programului de bază este de 130 de minute.

Modulele 4 și 5 vizează pregătirea voluntarilor pentru a sprijini și activa clientul serviciului de probațiune.

- Modulul 4: Observare și interpretare

Modulul începe cu un webinar teoretic, urmat de două activități de aplicare.
Durata programului de bază este de 70 de minute.

- Modulul 5: Rezolvarea problemelor

Modulul include un webinar teoretic și două activități de aplicare a cunoștințelor.
Durata programului de bază este de 95 de minute, cu o componentă opțională suplimentară de 20 de minute.

Cofinanciado pela União Europeia

Modulul 1: Cunoașterea domeniului profesional (studiu la domiciliu)

Rezumat

- Scopul principal al acestui modul este de a dezvolta cunoștințele de bază privind domeniul probațiunii.
- Modulul se parcurge individual, online, sub formă de e-learning. Conținutul oferă informații generale despre activitatea de probațiune la nivel european. Informațiile specifice fiecărei țări trebuie completate prin materiale suplimentare puse la dispoziție de organizația gazdă, cum ar fi documente, ghiduri sau alte resurse de învățare.

Programul Fundației

- Capitolul 1 Principiile de bază ale activității de probațiune
- Capitolul 2 Sistemul de justiție penală
- Capitolul 3 Serviciul de probațiune
- Capitolul 4 Rolul și sarcinile unui voluntar

Total: 30 minute

Cofinanciado pela União Europeia



Capitolul 1 Principiile de bază ale activității de probațiune

În acest capitol sunt abordate următoarele aspecte:

- Evoluția comportamentului infracțional
- Reducerea comportamentului infracțional
- Cele mai frecvente infracțiuni, grupuri țintă

- Acest capitol al modulului e-learning oferă informații generale.
- **Rezultatele învățării:**
  + Voluntarul dobândește o înțelegere de bază a modului în care comportamentul infracțional se dezvoltă și poate fi redus. Înțelege implicațiile acestor aspecte pentru sprijinirea persoanei aflate sub supraveghere și știe că serviciul de probațiune lucrează cu diverse grupuri țintă.
  + Dacă, în cadrul organizației, se pune accent pe anumite principii specifice sau pe lucrul cu un anumit grup țintă, materialele de formare aferente ar trebui completate prin alte resurse disponibile în organizație, cum ar fi documente, cursuri e-learning suplimentare sau sesiuni de formare dedicate.

Dezvoltarea comportamentului infracțional

În criminologie există mai multe teorii care încearcă să explice originea comportamentului infracțional. Printre cele mai cunoscute se numără modelul cu trei căi al lui Loeber, modelul cu două căi al lui Moffitt și modelul potențialului antisocial al lui Farrington. Aceste modele arată că riscul de a dezvolta un stil de viață infracțional crește atunci când comportamentele problematice apar încă din copilărie, cum ar fi evitarea autorității, comportamentele delincvente sau antisociale.

În general, există un grup restrâns de persoane care manifestă de timpuriu un comportament antisocial și ajung să dezvolte un tipar delincvent cronic. Acest comportament este rezultatul interacțiunii dintre factori individuali și factori de mediu. Printre cei individuali se numără impulsivitatea, temperamentul dificil sau dizabilitățile intelectuale, iar printre cei de mediu se regăsesc lipsa unei educații adecvate, prezența părinților cu comportament delincvent și neglijarea copilului.

De asemenea, există un grup mai numeros de persoane care încep comportamentele delincvente mai târziu, în adolescență, și care, de regulă, le abandonează ulterior. Aceste comportamente sunt adesea expresia nemulțumirii față de statutul social imatur, iar nevoia de identitate și influența grupului de colegi au un rol semnificativ. Pe măsură ce persoana se maturizează, comportamentele delincvente tind să dispară.

Reducerea comportamentului infracțional

Există mai multe teorii și perspective științifice care explică renunțarea la comportamente infracționale. Este important de înțeles că acest proces nu se produce brusc, ci gradual. Mulți clienți trec prin faze în care își doresc să renunțe, dar nu reușesc complet și pot apărea recidive. Cercetările indică trei factori principali asociați cu desistarea: maturizarea, legăturile sociale și imaginea de sine, împreună cu capacitatea de autodirecționare.

- Autocontrolul

Pentru mulți clienți, maturizarea este un element esențial în reducerea comportamentului infracțional. Studiile arată că o mare parte dintre persoanele cu antecedente delincvente încetează să mai comită infracțiuni între 20 și 25 de ani. Dezvoltarea autocontrolului contribuie semnificativ la acest proces. Așa-numita „teorie a reformei maturaționale” explică

Cofinanciado pela União Europeia

faptul că schimbările fizice și psihologice asociate înaintării în vârstă reduc impulsivitatea și tendința spre comportamente riscante.

- Oportunitățile sociale

Pe măsură ce persoanele înaintează în vârstă, oportunitățile lor sociale se diminuează dacă persistă comportamentul infracțional, de exemplu în ceea ce privește angajarea. În același timp, stabilirea unei relații stabile sau formarea unei familii poate favoriza schimbarea, prin petrecerea unui timp mai mare în medii sigure și predictibile.

- **Legăturile sociale**

Perspectivele sociologice asupra reducerii comportamentului infracțional subliniază importanța factorilor contextuali și a relațiilor pozitive. Legăturile semnificative, precum o căsătorie stabilă sau un loc de muncă satisfăcător, pot motiva persoana să respecte normele sociale, deoarece nu dorește să piardă aceste conexiuni. De asemenea, timpul petrecut în familie sau la serviciu reduce expunerea la situații care pot favoriza recidiva.

- **Imaginea de sine și autodirecționarea**

Acest aspect privește rolul activ al persoanei în procesul de schimbare. Pe baza cercetărilor calitative, precum cele realizate de Maruna (2001), s-a observat că narațiunile foștilor delincvenți diferă de cele ale celor încă activi în trei privințe:

- identificarea unor valori fundamentale pozitive care definesc „adevăratul sine";
- o perspectivă optimistă asupra capacității de a-și modela viitorul;
- dorința de a fi util și de a contribui la binele societății, în special pentru generațiile viitoare.

Cum să acționezi

Cercetările arată că succesul procesului de reintegrare depinde în mare măsură de calitatea relației dintre consilier și persoană, precum și de sprijinul oferit în contextul acesteia. Procesul de schimbare presupune încercări și erori, iar sprijinul social constant este esențial. Atât speranța clientului, cât și a profesionistului, are un rol important în menținerea motivației.

Elemente importante pentru acțiune:

- Adoptați o atitudine realistă față de complexitatea procesului; recidiva este frecventă, iar schimbarea necesită timp.
- Cultivați speranța, o resursă esențială care îi ajută pe clienți să depășească momentele dificile.
- Recunoașteți și consolidați punctele forte ale clientului.
- Respectați și încurajați autodeterminarea.
- Lucrați prin relații, atât formale, cât și informale.
- Observați și celebrați progresul, chiar și atunci când este modest.
- Conectați-vă la identitatea clientului, oferindu-i spațiu să vorbească despre ce își dorește și cine vrea să devină.
- Consolidați abilitățile și sprijinul social.
- Evitați limbajul stigmatizant sau termenii negativi.
- Colaborați cu comunitatea, care are un rol esențial nu doar în sprijinirea persoanei, ci și în recunoașterea ei ca membru cu drepturi depline al societății.

Cofinanciado pela União Europeia

Grupuri specifice de persoane aflate sub supravegherea serviciilor de probațiune

Serviciile de probațiune își adaptează intervențiile în funcție de profilul persoanei supravegheate. Printre grupurile frecvent întâlnite se numără persoanele cu risc scăzut sau ridicat de recidivă, femeile, tinerii adulți, persoanele responsabile de fapte violente (în special de violență domestică), cele implicate în infracțiuni de natură sexuală, precum și persoanele cu probleme de dependență sau tulburări psihiatrice.

Clienți cu risc scăzut sau ridicat
Evaluarea riscului reprezintă o etapă esențială în activitatea de probațiune. În urma acesteia, persoanele pot fi încadrate în categorii de risc scăzut, mediu sau ridicat. Fiecare nivel presupune o abordare specifică, proporțională cu nevoile și gradul de risc identificat.

Clienți de sex feminin
Femeile aflate sub supraveghere prezintă adesea un profil diferit de cel al bărbaților. Problemele de sănătate mintală, precum anxietatea, depresia sau tulburarea de stres post-traumatic, sunt mai frecvente în rândul lor. Multe dintre acestea au trecut prin experiențe de violență fizică sau sexuală, inclusiv în familie. Consumul de substanțe este, de asemenea, mai des întâlnit în rândul femeilor, fiind adesea asociat cu faptele comise.

Clienți tineri adulți
Tinerii adulți se află într-o etapă de dezvoltare intensă, atât cognitivă, cât și emoțională. Până în jurul vârstei de 25 de ani, procesele de formare a identității, a gândirii morale și a abilităților sociale nu sunt complet maturizate. Tranziția de la adolescență la viața adultă vine cu dificultăți de adaptare, incertitudini și un risc crescut de comportamente impulsive.

Persoane responsabile de fapte violente (inclusiv violență domestică)
Acest grup include persoane implicate în acte de agresiune care variază de la conflicte minore la infracțiuni grave, cum ar fi jaful armat sau omorul. Autorii faptelor de violență domestică fac, de asemenea, parte din această categorie.

Persoane implicate în infracțiuni de natură sexuală
Proporția acestui grup este redusă în cadrul serviciilor de probațiune. El include atât persoane implicate în infracțiuni *hands-off* (cum ar fi distribuirea de materiale pornografice cu minori), cât și în infracțiuni *hands-on* (cum ar fi agresiunea sexuală sau violul). Supravegherea acestor cazuri presupune frecvent colaborarea cu serviciile de psihiatrie medico-legală și accesarea programelor specializate de tratament.

Clienți cu probleme de dependență
Există o legătură strânsă între abuzul de substanțe și comportamentul infracțional, indiferent de sex. Totuși, prevalența și formele de consum diferă între țări, fiind influențate de politici publice, gradul de criminalizare și normele culturale.

Clienți cu probleme psihiatrice
Acești clienți beneficiază adesea de sprijin din partea mai multor instituții, în paralel cu serviciul de probațiune. Mulți au un istoric de tratamente sau intervenții în sistemul de sănătate mintală și necesită o coordonare atentă între profesioniști pentru a asigura continuitatea sprijinului.

Cofinanciado pela União Europeia



Capitolul 2 Sistemul de justiție penală

În acest capitol sunt abordate următoarele teme:

- Sistemul de justiție penală, principalele proceduri

- Acest capitol al modulului e-learning oferă informații generale.
- **Rezultatele învățării:**
  + Voluntarul dobândește cunoștințe de bază despre sistemul de justiție penală și înțelege etapele prin care trece o persoană aflată sub incidența acestuia.
  + Dacă, în cadrul sistemului național de justiție penală, există proceduri sau elemente specifice relevante pentru activitatea voluntarilor (cum ar fi durata procedurilor, componența instanțelor sau existența unor instanțe specializate pe anumite domenii de drept), aceste informații ar trebui completate prin materiale suplimentare, precum documente, cursuri e-learning sau alte resurse de formare disponibile în organizație.

Sistemul de justiție penală – principalele proceduri

Serviciul de urmărire penală
Cazurile penale sunt aduse în fața instanțelor de către Parchetul General. Procurorii au un rol esențial în asigurarea statului de drept și a funcționării corecte a sistemului de justiție penală. Ei decid dacă inițiază, continuă sau suspendă urmărirea penală, conduc cazurile în fața instanțelor independente și decid dacă formulează căi de atac împotriva hotărârilor judecătorești.

În unele sisteme, procurorii îndeplinesc și alte atribuții, cum ar fi elaborarea și aplicarea politicilor naționale în materie de prevenire și combatere a criminalității (adaptate la nevoile regionale), coordonarea sau supravegherea investigațiilor, sprijinirea eficientă a victimelor, luarea deciziilor privind alternativele la urmărirea penală sau supravegherea executării hotărârilor judecătorești.

Proceduri judiciare

Arestarea
Poliția poate reține o persoană suspectată de comiterea unei infracțiuni pentru a o interoga. Reținerea fără punerea sub acuzare este posibilă pentru o perioadă limitată, în cadrul anchetei. După expirarea acestei perioade, procurorul poate solicita judecătorului de instrucție emiterea unui mandat de arestare preventivă.

Procesul
După finalizarea anchetei, procurorul poate decide trimiterea în judecată a suspectului. În lipsa probelor suficiente, procurorul poate dispune clasarea cauzei.

Judecata și condamnarea
În cadrul ședinței de judecată, instanța poate dispune achitarea, condamnarea sau încetarea urmăririi penale. Dacă persoana este condamnată, instanța stabilește o sancțiune, care poate fi o amendă, o pedeapsă alternativă, o pedeapsă privativă de libertate sau o măsură nepunibilă. Condamnarea este înscrisă în cazierul judiciar pentru o anumită perioadă.

Căi de atac

Cofinanciado pela União Europeia

Apelul
Persoana condamnată poate contesta hotărârea instanței prin apel, dacă legea o permite. Apelul se depune la grefa instanței, iar cazul este rejudecat de o instanță superioară, care poate menține, modifica sau desființa hotărârea.

Recursul în casație
După epuizarea apelului, persoana condamnată poate formula recurs în casație la Înalta Curte de Casație și Justiție, dacă legislația prevede această posibilitate. Procurorul general are, la rândul său, dreptul de a contesta hotărârile instanțelor inferioare.

Asistența juridică
Persoana acuzată are dreptul la asistență juridică, inclusiv gratuită, dacă nu dispune de resurse financiare suficiente sau dacă interesul justiției impune acest lucru. Acest drept garantează accesul egal la o apărare corespunzătoare în toate etapele procesului penal.

Cofinanciado pela União Europeia



Capitolul 3 Serviciul de probațiune

În acest capitol sunt abordate următoarele teme:

- Serviciile de probațiune
- Partenerii serviciului de probațiune
- Misiunea și viziunea
- Sarcini principale: rol consultativ și de supraveghere, serviciu comunitar.

- Acest capitol conține informații generale.
- Rezultatele învățării:
  + Voluntarul are cunoștințe generale (în linii mari) despre serviciul de probațiune, principiile acestuia și partenerii din domeniul probațiunii.
  + Voluntarul înțelege ce face ofițerul de probațiune și unde se încadrează clientul.
  + Dacă în cadrul organizației dumneavoastră există lucruri specifice pe care este important ca voluntarul să le cunoască (de exemplu: misiunea și viziunea, anumiți parteneri), materialul de învățare despre acestea ar trebui să fie adăugat în alte moduri. Gândiți-vă la: materiale suplimentare, cum ar fi documente, alte cursuri electronice de formare disponibile în cadrul organizației.

Serviciile de probațiune

În Europa, serviciile de probațiune pot funcționa în cadrul administrației penitenciare, al Ministerului Justiției sau ca instituții independente. Indiferent de modelul organizatoric, ele colaborează constant cu alte instituții publice, organizații private și comunități locale pentru a sprijini incluziunea socială a persoanelor condamnate. O cooperare coordonată între agenții și profesioniști din diferite domenii este esențială pentru a răspunde nevoilor complexe ale persoanelor supravegheate și pentru a crește siguranța comunității.

Partenerii profesioniști ai serviciului de probațiune

Colaborarea cu furnizorii de servicii medicale, poliție, servicii sociale locale, sistemul penitenciar și sistemul judiciar este o parte centrală a activității de probațiune.

Parteneri din domeniul justiției penale
În sprijinirea și reabilitarea persoanelor condamnate, mai multe instituții acționează împreună pentru a facilita schimbarea comportamentului și protejarea comunității. Serviciile de probațiune cooperează îndeaproape cu poliția, sistemul penitenciar și instanțele de judecată.

Parteneri în comunitate
Pentru a fi eficient, serviciul de probațiune trebuie să colaboreze și cu parteneri din afara sistemului de justiție penală: servicii medicale, educaționale, de ocupare a forței de muncă sau de asistență socială. Implicarea acestor actori ajută la acoperirea nevoilor individuale ale persoanei condamnate și contribuie la protejarea comunității.

Misiune și principii de bază

Serviciile de probațiune urmăresc reducerea infracționalității prin construirea unei relații pozitive cu persoanele condamnate, oferindu-le supraveghere, îndrumare și sprijin pentru reintegrarea socială. Prin această activitate, ele contribuie la siguranța comunității și la o justiție echitabilă.

Aceste servicii au obligația de a respecta drepturile omului și demnitatea persoanelor supravegheate. Intervențiile trebuie să țină cont de sănătatea, siguranța și bunăstarea

Cofinanciado pela União Europeia

acestora, precum și de circumstanțele și nevoile individuale, pentru ca fiecare caz să fie tratat corect și echitabil.

Sarcinile principale ale serviciilor de probațiune

Serviciile de probațiune din Europa au, în general, trei funcții majore:

1. elaborarea **raportului de probațiune**,
2. **supravegherea** persoanelor condamnate,
3. coordonarea **muncii în folosul comunității**.

1. Raportul de probațiune

Raportul de pre-sancțiune
În etapa premergătoare pronunțării unei pedepse, ofițerul de probațiune oferă instanței informații și recomandări care pot sprijini o decizie echilibrată. El realizează o evaluare împreună cu persoana supravegheată, pentru a identifica factorii care pot influența riscul de recidivă și modalitățile de reducere a acestuia.

În raport, ofițerul de probațiune ține cont de:

- gravitatea faptei,
- atitudinea față de infracțiune și victimă,
- sprijinul social disponibil,
- disponibilitatea persoanei de a respecta un plan de reintegrare.

Raportul transmis instanței sintetizează aceste informații și, dacă se recomandă o supraveghere, include condițiile propuse, de exemplu: obligativitatea de a locui într-un anumit loc, de a participa la un program de tratament sau de a colabora cu un consilier.

Consilierea autorităților penitenciare
În timpul detenției, serviciile de probațiune pot oferi consultanță privind planificarea executării pedepsei, evaluând riscurile și nevoile deținuților, precum și pregătirea acestora pentru eliberare.

2. Supravegherea de probațiune

Supravegherea se desfășoară, de regulă, pe o perioadă determinată (1–2 ani) și presupune monitorizarea respectării condițiilor impuse prin hotărârea judecătorească.

Condamnare cu suspendare
Este o pedeapsă privativă de libertate a cărei executare este suspendată condiționat, integral sau parțial, cu impunerea unor măsuri de probațiune.

Suspendare condiționată
Reprezintă o hotărâre prin care aplicarea pedepsei este amânată, fiind impuse măsuri de probațiune care pot substitui parțial sau total pedeapsa cu închisoarea.

Exemple de condiții impuse:

- informarea autorităților despre schimbarea adresei sau a locului de muncă;
- interdicția de a se deplasa în anumite zone;
- restricții privind părăsirea țării;
- obligații referitoare la locuință, educație, muncă sau activități recreative;

Cofinanciado pela União Europeia

- interdicția de a contacta anumite persoane sau de a folosi anumite obiecte;
- despăgubirea victimei;
- prestarea unei munci în folosul comunității;
- colaborarea cu un consilier de probațiune;
- participarea la tratamente medicale sau programe pentru dependență.

3. Serviciul comunitar

Instanța poate dispune ca persoana supravegheată să execute muncă neremunerată în folosul comunității, în locul unei pedepse cu închisoarea. Judecătorul stabilește numărul de ore și sancțiunea aplicabilă în caz de neexecutare.

Serviciul de probațiune monitorizează îndeplinirea obligației și informează instanța dacă aceasta nu este respectată.

Activitatea în folosul comunității oferă beneficii duble: persoana condamnată contribuie la repararea prejudiciului adus comunității, iar experiența de muncă sprijină procesul său de reintegrare.

Munca se poate desfășura:

- **în grupuri mici**, sub supravegherea directă a unui coordonator al serviciului de probațiune;
- **în plasamente individuale**, în cadrul unei organizații gazdă (publice, comunitare sau non-profit) care acceptă să ofere un loc de muncă voluntară supravegheată.

Cofinanciado pela União Europeia



Capitolul 4 Rolul și sarcinile ofițerului (consilierului) de probațiune

În acest capitol sunt abordate următoarele teme:

- Rolul și sarcinile ofițerului sau consilierului de probațiune
- Rolul și sarcinile voluntarului
- Cum lucrează împreună ofițerul de probațiune și voluntarul
- Drepturile și responsabilitățile voluntarilor

- Acest capitol transmite informații generale.
- Rezultatele învățării:
  + Voluntarul are cunoștințe generale (în linii mari) despre cine sunt ofițerii de probațiune (credințele și competențele lor) și unde se încadrează voluntarul.
  + Dacă în cadrul organizației dumneavoastră există lucruri specifice pe care este important ca voluntarul să le cunoască (de exemplu: politica de voluntariat, codul de conduită, regulile de confidențialitate etc.), materialul de învățare despre acestea ar trebui să fie adăugat în alte moduri. Gândiți-vă la: materiale suplimentare, cum ar fi documente, alte cursuri electronice de formare disponibile în cadrul organizației etc.

Rolul și sarcinile consilierului de probațiune

Serviciul de probațiune pornește de la convingerea că orice persoană are capacitatea de a se schimba. Consilierii de probațiune sunt profesioniști calificați, pregătiți să sprijine clienții în procesul de schimbare și reintegrare socială. Ei lucrează pentru a preveni recidiva și pentru a le oferi persoanelor supravegheate cele mai bune șanse de a-și reconstrui viața. Activitatea lor vizează identificarea și gestionarea factorilor care au contribuit la comportamentele infracționale.

Consilierii de probațiune:

- echilibrează obiectivele de sprijin și cele de control;
- construiesc și mențin relații de încredere cu persoane care, de regulă, evită astfel de relații;
- sprijină schimbarea comportamentală și dezvoltarea personală;
- lucrează cu persoane care se confruntă cu probleme multiple sau complexe;
- colaborează cu profesioniști din sistemul judiciar, sănătate, servicii sociale și cu persoane din rețeaua socială a clientului.

Rolul și sarcinile voluntarului

În sistemele europene de probațiune, rolul voluntarilor variază, dar două dimensiuni sunt esențiale în reintegrarea persoanelor supravegheate: **gestionarea riscurilor** și **consolidarea comunității**. Aceste dimensiuni sunt interdependente, accentul variind în funcție de context.

Gestionarea riscurilor

Consilierul de probațiune folosește metode și instrumente adaptate factorilor de risc identificați. Scopul este sprijinirea persoanei în reînvățarea și asumarea normelor sociale, concomitent cu menținerea conformității cu condițiile impuse.

Cofinanciado pela União Europeia

Consolidarea comunității
Consilierul de probațiune are rolul de a crea o legătură între sistemul judiciar și comunitate, facilitând accesul persoanei la relații sociale, instituții și roluri acceptate social. Implicarea voluntarilor consolidează această dimensiune comunitară a reintegrării. Reintegrarea nu privește doar individul, ci întreaga comunitate, într-un proces reciproc de sprijin și acceptare.

Sarcinile voluntarului

Voluntarii pot sprijini procesul de reintegrare printr-o varietate de activități, de natură socială sau practică, care pot fi combinate între ele.

Sprijin social, însoțire și îndrumare
Voluntarii pot oferi ascultare, consiliere informală, motivație și sprijin moral, pot ajuta la reconstruirea rețelei sociale și la redescoperirea unor activități pozitive – plimbări, gătit sau participare la activități comunitare.

Sprijin practic
Aceasta poate include ajutor la treburile gospodărești, sprijin în interacțiunea cu instituțiile, găsirea unei locuințe sau a unui loc de muncă, participarea la ședințe sau audieri, contactarea autorităților, sprijin administrativ ori gestionarea bugetului personal.

Colaborarea între consilierul de probațiune și voluntar

Modul de colaborare depinde de tipul sarcinilor și de structura organizațională:

1. **Responsabilitatea principală revine consilierului de probațiune.** Consilierul gestionează cazurile, iar voluntarul are un rol de sprijin. Voluntarul poate fi angajat al unei organizații partenere, fără o colaborare directă cu consilierul.
2. **Responsabilitatea este împărțită.** Consilierul și voluntarul desfășoară activități complementare sau similare. Voluntarul lucrează relativ independent, dar consilierul rămâne responsabil pentru caz. Amândoi pot fi parte a aceleiași organizații.
3. **Responsabilitatea principală revine voluntarului.** Voluntarul lucrează independent, având libertatea de a stabili conținutul și forma sprijinului, cu implicarea limitată a consilierului.

Drepturile și responsabilitățile voluntarilor

Acestea sunt definite în documentele interne ale organizațiilor, precum politica de voluntariat, codul de conduită sau manualul de proceduri. În ele sunt detaliate drepturile și obligațiile voluntarilor și ale organizației-gazdă.

La acestea se adaugă reglementările naționale privind voluntariatul, care pot acoperi aspecte precum siguranța, confidențialitatea, formarea, despăgubirile financiare sau asigurările pentru activitatea de voluntariat.

Cofinanciado pela União Europeia

Începutul formării: Webinar de bun venit

Rezumat

- Webinarul de bun venit prezintă proiectul COPPER.
- Webinarul se axează apoi pe primul modul. Se oferă un scurt rezumat al e-learning-ului.
- Se prezintă programul zilei.
- După seminarul web va exista timp pentru ca participanții să pună întrebările pe care le au cu privire la e-learning.
- Webinar 5 minute
  Discuție în grup 30 minute
  Total: 35 minute

Cofinanciado pela União Europeia

Modulul 2: Competențe relaționale

Rezumat

- Acest modul se desfășoară față în față. El oferă elemente teoretice privind atitudinea de bază, construirea alianței de lucru, stilurile de abordare și include activități care ajută la aplicarea acestor concepte.
- Scopul principal este creșterea conștientizării importanței relației dintre voluntar și client și înțelegerea componentelor esențiale ale acestei relații și ale atitudinii adoptate. Voluntarii devin conștienți de influența propriilor experiențe personale asupra modului în care construiesc și mențin alianța de lucru.
- Împreună cu modulul 3, dedicat abilităților de comunicare, acest modul îl pregătește pe voluntar să stabilească o relație autentică și eficientă cu persoana aflată sub supravegherea serviciului de probațiune.

Program fundamental

Teorie

- Alianța de lucru (alianța terapeutică) și atitudini fundamentale 20 m

Activități

- 1 Încredere 15 minute
- 2 Legătură 20 minute
- 3 Direcția și obiectivele și momente de fricțiune 20 minute

Total 75 minute

Cofinanciado pela União Europeia

Teorie (Webinar)



Alianța terapeutică și atitudinea fundamentală

- Webinar – 15 minute
  În cadrul webinarului sunt prezentate atitudinile fundamentale, importanța alianței de lucru și principalele sale componente.
  Vizionați webinarul împreună cu voluntarii. Dacă voluntarii l-au urmărit deja individual (acasă), menționați temele abordate. Puteți folosi textul de mai jos pentru această parte.
- Discuție de grup – 5 minute
  Verificați cu voluntarii dacă teoria prezentată în webinar este clară și dacă au întrebări.

Teme abordate în webinar
Paginile următoare oferă descrieri ale temelor discutate în cadrul webinarului. Aceste informații sunt destinate exclusiv formatorului.

Aspecte ale alianței de lucru

Direcția și obiectivele (acordul asupra scopurilor)
Este important ca atât clientul, cât și voluntarul să aibă o înțelegere clară a scopului relației și a tipului de sprijin oferit. Ambele părți își exprimă acordul asupra obiectivelor și activităților, care trebuie să răspundă nevoilor reale ale clientului. Voluntarul își clarifică de la început rolul și modul de colaborare cu consilierul de probațiune și este transparent în privința informațiilor pe care le împărtășește cu serviciul de probațiune sau cu alți profesioniști.

Încrederea (ascultare, respect, deschidere)
Relația se bazează pe încredere reciprocă. Clientul are încredere în intențiile și implicarea voluntarului, iar voluntarul are încredere în capacitatea clientului de schimbare. Clientul trebuie să se simtă liber să vorbească despre gânduri, emoții sau nesiguranțe. Voluntarul este deschis și onest, ceea ce îl încurajează pe client să se exprime. Încrederea consolidează sentimentul de respect și sprijin, creând o relație stabilă.
A fi demn de încredere înseamnă respectarea promisiunilor, consecvență între cuvinte și fapte și asumarea unui comportament coerent.

Legătura (sprijin, recunoaștere, colaborare)
Clientul percepe relația cu voluntarul ca pe un proces comun. Voluntarul creează acest cadru prin ascultare activă, întrebări deschise și disponibilitate autentică. Relația devine mai puternică atunci când există reciprocitate: voluntarul împărtășește, în mod limitat și echilibrat, elemente personale care ajută la construirea unei conexiuni umane.

Distanța și apropierea
Echilibrul între apropiere și distanță este esențial în relația cu clientul. Voluntarul trebuie să fie empatic și implicat, dar fără a se amesteca excesiv în viața personală a clientului. O apropiere exagerată poate duce la implicare emoțională prea mare, iar o distanță excesivă poate diminua încrederea și calitatea relației.
Organizațiile pot stabili reguli clare privind limitele personale, cum ar fi: gradul de împărtășire a informațiilor personale, gestionarea comportamentelor dificile, locul și modul de contact (de exemplu, întâlniri la domiciliu, comunicarea prin telefon sau rețele sociale). Este esențial ca voluntarul să își cunoască propriile limite, punctele tari și vulnerabilitățile și să solicite sprijin atunci când apar dificultăți.

Cofinanciado pela União Europeia

Fricțiunea (rezistența față de măsura de probațiune)
Fricțiunile apar mai des în relația dintre client și consilierul de probațiune, deoarece acesta lucrează într-un cadru mandatat. În relația cu voluntarul, ele sunt mai rare, dar pot apărea. Rezistența clientului sau dificultățile de colaborare pot afecta alianța de lucru. În astfel de situații, reacțiile voluntarului trebuie să rămână calme și constructive.

Cum se reduc fricțiunile:

- considerați rezistența o reacție normală;
- lăsați spațiu clientului să își exprime nemulțumirile;
- clarificați limitele și libertatea de acțiune;
- arătați opțiunile disponibile;
- puneți întrebări punctuale, bazate pe fapte;
- avansați prin pași mici;
- stabiliți împreună obiective realiste.

Atitudini fundamentale

- **Empatie:** capacitatea de a înțelege perspectiva celuilalt, interes autentic și disponibilitate de a asculta.
- **Lipsa judecății:** abordarea celuilalt fără prejudecăți sau etichetări.
- **Autonomie:** respectarea libertății și valorii personale a clientului, evitând tendința de a impune soluții; construirea unei relații bazate pe respect reciproc.

Cofinanciado pela União Europeia

Activități practice

1 Încredere 15 m

- Scopul acestei activități: explorarea aspectului de încredere.
- Rezultatele învățării:
  + Voluntarii sunt conștienți de importanța încrederii pentru calitatea relației.
  + voluntarii experimentează faptul că obținerea încrederii este un proces delicat.
  + voluntarii învață că experiențele personale sunt posibile obstacole în calea încrederii în oameni.
- Nota pentru formator: Menționați scopul aceste activități. Întrebați voluntarii despre experiențele lor personale cu această temă
- Natura activității: activitate de grup, discuții, reflecție.
- Instrucțiuni

Luați hârtie și pix
Voluntarii sunt invitați să noteze pe o bucată de hârtie un lucru din trecutul lor pe care nu îl cunosc prea multe persoane, ceva de care se simt rușinați. După ce scriu, li se cere să împăturească hârtia și să se așeze pe ea.
Schimbarea locurilor
Apoi, rugați voluntarii să se mute cu un loc în dreapta, apoi cu trei locuri în stânga și să continue astfel timp de câteva minute. Lăsați impresia că urmează să fie dezvăluit „secretul", însă precizați ulterior că acest lucru nu este necesar.
Discuție în grup
Discutați împreună cu grupul despre sentimentele de anxietate trăite în timp ce alte persoane stăteau pe bucata lor de hârtie. Conectați această experiență cu modul în care se pot simți clienții atunci când profesioniștii sau voluntarii știu lucruri despre ei de care le este rușine.

Discutați următoarele întrebări în grup și scrieți concluziile pe flipchart.
+ Ai încredere într-un client?
+ Despre ce este încrederea?
+ Ce faci pentru a câștiga/construi încredere?

Notă pentru formator.
În timpul discuției, formatorul face legătura între experiențele voluntarilor și următoarele aspecte.
+ atitudinea fundamentală: Empatie, lipsa judecății, autonomie
+ fiți deschis și sincer.
+ această încredere este importantă pentru călătoria pe care o faceți împreună.
+ respect pentru opiniile și experiențele clientului
+ încredere afectează motivația clientului.
+ fiabilitate din ambele părți. Respectarea angajamentelor existente

2 Construirea unei legături 20 m

- Scopul acestei activități: explorarea caracteristicii Legătură.
- Rezultatele învățării:
  + Voluntarii conștientizează importanța legăturii pentru calitatea relației.
  + Ei experimentează efectul colaborării și al empatiei reciproce.

Cofinanciado pela União Europeia

+ Înțeleg modul în care această conexiune contribuie la întărirea relației.

- Nota pentru formator: Menționați scopul aceste activități. Întrebați voluntarii despre experiențele lor personale cu această temă
- Natura activității: în perechi, joc de rol, reflecție.
- Instrucțiuni

Faceți perechi
Voluntarii sunt rugați să analizeze punctele comune dintre ei (un hobby, ceva din trecutul lor, familia etc.). După 10 minute, participanții se întorc în grupul extins.

Discuție în grup
În cadrul grupului extins, aceștia discută efectele experienței comune.
Constatările sunt notate pe un flipchart.

Notă pentru formator.
În timpul discuției de grup, formatorul face legătura între experiențele voluntarilor și următoarele aspecte.
+ te simți văzut.
+ cealaltă persoană are sentimentul că a fost ascultată
+ ați avut un "moment" împreună (experimentați împreună)
+ Reciprocitate (ceea ce înseamnă că ambii arată și ei "ceva" din ei înșiși).
+ Uneori, stabilirea unei legături este la fel de simplă ca și cum ai avea ceva în comun, împărtășind ceva despre tine.
+Legătura înseamnă, de asemenea, respect, susținere și încurajare, de exemplu, prin a fi o ureche care ascultă.

3 Direcție, obiective și fricțiune 20 m

- **Scopul activității:** explorarea în profunzime a aspectelor *Direcția și obiectivele* și *Fricțiunea* din alianța de lucru.
- **Rezultatele învățării:** Voluntarii conștientizează importanța *Direcției și obiectivelor* și a *Fricțiunii* pentru calitatea relației.
- **Notă pentru formator:** Menționați scopul activității. Invitați voluntarii să împărtășească experiențe personale legate de temele abordate.
- **Natura activității:** activitate de grup, discuție, reflecție.
- **Instrucțiuni**

Discuție de grup
Formatorul inițiază o conversație cu voluntarii despre semnificația *Direcției și obiectivelor* și a *Fricțiunii* și notează cuvinte-cheie pe flipchart.

Notă pentru formator – repere de atins în discuție
Direcția și obiectivele

- Cum începe contactul dintre voluntar și client: explicați clar, de la început, rolul de voluntar.
- Transparență privind rolul de voluntar și modul de raportare/ responsabilizare față de serviciul de probațiune.
- Acord asupra obiectivelor și sarcinilor; găsiți echilibrul între a prelua sarcini și responsabilitatea personală a clientului.

Cofinanciado pela União Europeia

Fricțiunea

- Modalități de gestionare a fricțiunii din partea clienților: oferiți perspectivă, explicați; subliniați opțiunile existente și alternativele; avansați în pași mici; menționați rezultatele; recompensați eforturile.

Joc de rol – dialog

- Formatorul citește cu voce tare dialogul (vezi Anexa 1) sau îl joacă împreună cu un voluntar. În dialog, voluntarul și clientul discută despre așteptările clientului față de voluntar, apare fricțiune, iar voluntarul o gestionează adaptându-se situației.
- Întrebați grupul dacă au parcurs materialul despre *Direcția și obiectivele* & *Fricțiunea*. Lucrați prin dialog, propoziție cu propoziție.

Cofinanciado pela União Europeia

Modulul 3 Abilități de comunicare

Rezumat

- Acest modul este față în față.
- Modulul oferă teorie și activități conexe despre comunicarea eficientă și atitudini.
- Obiectivul principal al modulului este ca voluntarii să înțeleagă mai bine abilitățile implicate în comunicarea eficientă.
- Acest modul (împreună cu modulul 2: abilități de relaționare) îl echipează pe voluntar pentru a se conecta cu clientul de probațiune.

Program fundamental

Teorie

- Webinar despre abilitățile de comunicare 25 minute

Activități

- 1 Ascultare activă 15 minute
- 2 Puneți întrebări și rezumați 30 minute
- 3 Reflex de reparare 45 minute
- 4 Eu-mesaje 15 minute
- 5 Poemul Doar ascultă 5 minute

- Total: 130 minute

Cofinanciado pela União Europeia

Teorie (Webinar)



Competențe conversaționale

- **Webinar – 20 minute**
  În cadrul webinarului sunt prezentate principiile de bază și tehnicile fundamentale de comunicare.
  Vizionați webinarul împreună cu voluntarii. Dacă aceștia l-au urmărit anterior, individual (acasă), menționați temele abordate. Puteți folosi textul de mai jos pentru această parte.
- **Discuție de grup – 5 minute**
  Verificați împreună cu voluntarii dacă teoria prezentată în webinar este clară și dacă există întrebări.
- **Teme abordate în webinar**
  Paginile următoare conțin descrieri ale temelor discutate în webinar. Aceste informații sunt destinate exclusiv formatorului.

Comunicarea verbală și nonverbală

Comunicarea verbală presupune transmiterea de informații între două persoane prin intermediul cuvintelor. Este important de reținut că și scrisul reprezintă o formă de comunicare verbală, deoarece utilizează limbajul.

Comunicarea nonverbală se realizează prin indicii fără cuvinte, precum:

- expresia facială
- tonul și intonația vocii (paralingvistica)
- limbajul corpului și postura
- distanța interpersonală (proxemica)
- contactul vizual
- atingerea (haptica)
- aspectul și ținuta
- obiectele și mediul din jur (artefacte)

Ascultarea activă

De multe ori ascultăm fără a fi conștienți de modul în care o facem, însă calitatea ascultării influențează direct relația cu clientul. O ascultare autentică transmite interes, încurajare și empatie.
Exemplul din videoclipul următor ilustrează cum atenția deplină poate stimula implicarea celuilalt: Sheldon & Amy – Active Listening.

Recomandări pentru o ascultare activă:

- arătați interes și oferiți semnale de încurajare;
- evitați întreruperile și distragerile;
- ascultați emoțiile, nu doar cuvintele;

Cofinanciado pela União Europeia

- observați indicii nonverbale;
- adresați întrebări deschise;
- evitați prejudecățile;
- clarificați sensurile;
- mențineți contactul vizual și exprimați acordul prin gesturi (de exemplu, încuviințarea din cap).

Puneți întrebări

Întrebările deschise și închise sunt instrumente importante ale comunicării. Ele ajută la:

- obținerea și aprofundarea informațiilor despre experiențele clientului;
- clarificarea înțelegerii și exprimarea empatiei;
- stimularea reflecției personale și a conștientizării;
- încurajarea participării și implicării clientului.

Întrebările deschise
Acestea încurajează discuția și permit clientului să exprime gânduri și sentimente proprii. Încep, de regulă, cu: *Cine? Ce? Unde? Când? Cum?*
Ele pot necesita mai mult timp pentru răspuns și pot genera disconfort dacă persoana nu se simte pregătită să împărtășească anumite lucruri.

Întrebările închise
Sunt utile la începutul relației, când clientul este rezervat, și ajută la obținerea rapidă a unor informații concrete. Totuși, folosite excesiv, pot limita dialogul și explorarea emoțională. La acestea se răspunde, de obicei, prin „da” sau „nu”.

Afirmațiile și complimentele

Afirmațiile exprimă recunoașterea eforturilor și a calităților clientului, validând atât dificultățile, cât și punctele sale forte. Ele întăresc încrederea în sine, motivația și sentimentul de competență.
Prin afirmații sincere, voluntarul transmite apreciere, consolidează încrederea și deschide spațiul pentru un dialog autentic.

Rezumarea (verificarea și reflectarea)

Rezumarea ajută la menținerea clarității și la structurarea conversației. Reformulați ideile în propriile cuvinte pentru a verifica dacă ați înțeles corect. Dacă interpretarea este inexactă, îi oferiți interlocutorului ocazia să clarifice sau să corecteze.

Mesajele de tip „eu”

Pentru a comunica eficient și a evita deteriorarea relației, este util să exprimați propriile trăiri prin mesaje de tip *„eu”*. Acestea pun accent pe experiența personală, nu pe comportamentul celuilalt.

Un mesaj de tip *„tu”* („Tu greșești”, „Tu ești cauza”) poate provoca defensivitate sau respingere. În schimb, un mesaj de tip *„eu”* („Mă simt incomod când...”) invită la înțelegere reciprocă.

Un mesaj „eu” are trei părți:

1. **Comportamentul celuilalt:** descris clar, fără judecată.

Cofinanciado pela União Europeia

2. **Propria reacție emoțională:** cum vă face să vă simțiți.
3. **Consecințele:** de ce acest comportament vă afectează.

Exemplu:
„Marie, aș vrea să-ți spun ceva. Mă simt inconfortabil când intri în camera mea fără să bați la ușă, pentru că mă sperii brusc când lucrez la ceva.”

Astfel de formulări ajută la păstrarea respectului și la rezolvarea situațiilor sensibile fără a afecta relația.

Cofinanciado pela União Europeia

Activități practice

1. Ascultarea activă – 15 minute

Scopul activității: explorarea aprofundată a conceptului de *ascultare activă*.
Rezultatele învățării:

- Voluntarii conștientizează modul în care procesează personal comunicarea.
- Ei experimentează dificultatea de a asculta cu acuratețe și atenție deplină.

Notă pentru formator:

- Menționați scopul activității.
- Invitați voluntarii să împărtășească experiențe proprii legate de ascultarea activă și de situațiile în care au simțit că nu au fost ascultați pe deplin.

Natura activității: activitate de grup; ascultare; exercițiu cu pix și hârtie.
Instrucțiuni

Exercițiu: Ascultarea activă
Instrucțiuni pentru formator:

1. Citiți cu voce tare următorul text, o singură dată, fără pauze sau repetiții:

„Era luni dimineața și m-am trezit la 8 și 5, deși alarma mea sunase la 7:30. M-am ridicat din pat și am intrat în bucătărie. M-am uitat pe fereastra de deasupra chiuvetei și ploua. Am văzut un bărbat cu o umbrelă albastră care stătea în colțul din extrema stângă a străzii, sub un felinar. Vorbea cu o femeie într-o rochie verde. Mi-am pus două felii de pâine prăjită. Când m-am uitat din nou pe fereastră, bărbatul dispăruse, iar femeia se mutase pe partea opusă a străzii și stătea în stația de autobuz. Am ieșit din casă 15 minute mai târziu pentru a prinde trenul de 9:30."

2. Oferiți voluntarilor câteva minute pentru a nota povestea așa cum și-o amintesc.
3. Citiți din nou textul, oprindu-vă în punctele cheie pentru a verifica ce informații au fost reținute corect.

Discuție de grup:
Folosiți următoarele întrebări pentru reflecție:

- Cât de mult ați reușit să rețineți corect de la prima ascultare?
- Ați adăugat detalii care nu erau în text?
- Ați modificat unele informații?
- Există detalii pe care aproape toți le-ați reținut? De ce credeți că s-a întâmplat asta?
- A fost mai greu sau mai ușor decât vă așteptați să ascultați cu atenție?

Notă pentru formator:
Ceea ce auzim este influențat de propriile experiențe, valori, așteptări și cunoștințe. Aceste filtre personale pot distorsiona mesajul original. Uneori nu ascultăm activ, alteori interpretăm informațiile prin prisma propriilor percepții, ceea ce ne face să ratăm sensul pe care expeditorul a dorit să îl transmită.

2 Puneți întrebări și rezumați 30 m

- **Scopul activității:** explorarea aprofundată a întrebărilor deschise și a tehnicii rezumării.
- **Rezultatele învățării:**

  - Voluntarii exersează formularea întrebărilor deschise și realizarea rezumatelor.
  - Ei experimentează dificultatea de a formula întrebări deschise autentice.
  - Conștientizează cât de ușor pot interveni propriile interpretări în comunicare.

Notă pentru formator:

- Menționați scopul activității.

Cofinanciado pela União Europeia

- Invitați voluntarii să împărtășească experiențe personale legate de situații în care au pus întrebări sau au interpretat greșit intențiile interlocutorului.

➢ **Natura activității:** lucru în grupuri de trei, joc de rol, exersarea abilităților de comunicare.

➢ Instrucțiuni

Exercițiu: Pune întrebări și rezumă
Instrucțiuni:
Formați grupe de câte trei persoane. Fiecare voluntar va juca pe rând rolurile de voluntar, client și observator.
Desfășurare:

1. Împărțiți grupul în trei subgrupuri, corespunzător celor trei roluri: voluntar, client, observator.
2. Voluntarul inițiază o conversație și pune întrebări despre locul de muncă, familie sau hobby-uri.
   - Pune cât mai multe întrebări deschise (încep cu *Cine, Ce, Unde, Când, Cum*).
   - La final, oferă un rezumat scurt al conversației.
3. Clientul răspunde doar la întrebările deschise.
   - Dacă voluntarul pune o întrebare închisă, răspunde doar cu *da* sau *nu*.
4. Observatorul urmărește interacțiunea și notează:
   - câte întrebări deschise și închise au fost folosite;
   - dacă voluntarul a făcut un rezumat fidel sau interpretativ.
5. După fiecare rundă, rolurile se schimbă. Fiecare rundă durează aproximativ 4 minute, iar la final observatorul oferă feedback colegilor.

Discuție de grup:
După finalizarea tuturor rundelor, organizați o discuție cu întregul grup folosind următoarele întrebări:

- Cum v-ați descurcat la prima încercare?
- Ați reușit să formulați doar întrebări deschise?
- Ați observat momente în care conversația s-a blocat pentru că vă concentrați prea mult pe întrebări?
- Când ați făcut rezumatul, ați redat exact ce s-a spus sau ați adăugat propria interpretare?
- Ce detalii au fost reținute corect de toți participanții? De ce credeți că s-a întâmplat asta?
- V-a surprins cât de greu sau ușor a fost să ascultați cu atenție și fără să interpretați?

3 Reflex de reparare 45 m

➢ Scopul acestei activități: voluntarii experimentează reflexul de reparare și devin motivați să abordeze conversațiile în mod diferit.

➢ Rezultatele învățării:
+ Voluntarii experimentează dificultatea de a se abține de la a reacționa prin corectare, consiliere și convingere.

➢ Natura activității. O parte a activității este o activitate de grup: discuții, reflecție. Parte în perechi: joc de rol, exersarea abilităților.

➢ Notă pentru formator: Menționați scopul acestor activități. Întrebați voluntarii despre experiențele lor personale cu această temă.

➢ Instrucțiuni

Cofinanciado pela União Europeia

Activitate: Reflexul de reparare
Durata totală: aproximativ 45 de minute

Introducere (5 minute)

Explicați conceptul de *reflex de reparare*: tendința naturală de a vrea să „ajutăm" imediat, bazându-ne pe expertiza noastră. Această reacție vine din dorința sinceră de a face bine, dar adesea are un efect contrar — interlocutorul se simte corectat, criticat sau împins să se apere.

Exemplu de reflecție:

Imaginați-vă că doriți să adoptați un stil de viață mai sănătos. Deși știți ce ar trebui să faceți, vi se pare dificil. Mergeți la un antrenor care, după cinci minute, spune:
„Trebuie să luați măsuri acum. De mâine mergeți cu bicicleta la serviciu, mergeți la cumpărături doar când nu vă e foame și nu mai cumpărați dulciuri."
Cum v-ați simți într-o astfel de situație?
(Așteptați câteva răspunsuri scurte din partea grupului.)

Partea A – Identificarea reflexului de reparare (10 minute)

Adresați grupului întrebarea:

„Când vorbiți cu prieteni, familie sau clienți care au o problemă, cum reacționați de obicei?"

Scrieți pe flipchart lista de posibile reacții și discutați câteva exemple din experiența lor:

- Dizolvare (minimalizarea problemei)
- Convingere
- Judecată
- Confruntare
- Analiză
- Predare (sfătuire directă)
- Moralizare
- Ascultare parțială

Lăsați participanții să recunoască reacțiile în care se regăsesc și să ofere exemple concrete.

Partea B – Exercițiu practic în perechi (20 minute)

Formați perechi (A și B) și explicați că vor avea două conversații scurte în aceleași roluri.

Runda 1:

- Persoana A vorbește despre o ambivalență reală: un obicei pe care ar vrea să-l schimbe (de exemplu, fumat, alimentație, mișcare).
- Persoana B folosește *foaia de parcurs a conversației* din Anexa 2 pentru a oferi sfaturi, explicații sau soluții.
- La final, ambele persoane evaluează eficiența conversației pe o scală de la 0 la 10 (0 = deloc utilă, 10 = foarte utilă).

Runda 2:

- Aceleași roluri, același subiect.
- De această dată, Persoana B **nu oferă soluții**. Pune doar **întrebări deschise**, ascultă activ și face rezumate scurte pentru a verifica înțelegerea.
- După conversație, ambele persoane evaluează din nou eficiența pe aceeași scală.

Partea C – Reflecție și discuție de grup (10 minute)

Facilitați o discuție scurtă despre diferențele observate:

- A cui notă a crescut?
- Pentru persoanele A: care conversație a fost mai motivantă? De ce?
- Pentru persoanele B: care conversație a cerut mai mult efort? De ce?

Notă pentru formator

Încheiați activitatea subliniind:

- Este firesc să avem *reflexul de reparare*; el provine din dorința de a ajuta.

Cofinanciado pela União Europeia

- Totuși, reacțiile de tip analiză, moralizare sau convingere pot bloca deschiderea interlocutorului.
- Pentru a-l evita, este esențial să **ascultăm cu atenție**, să **punem întrebări deschise** și să **reflectăm asupra a ceea ce auzim**, nu asupra a ceea ce credem pe baza propriilor experiențe.

Punctați ideea-cheie: *A asculta nu înseamnă a repara, ci a înțelege.*

4. Mesajul de tip „Eu” – 15 minute

Scopul activității: explorarea aprofundată a tehnicii mesajelor de tip *„Eu”*.
Rezultatele învățării:

- Voluntarii exersează formularea mesajelor de tip *„Eu”*.
- Ei înțeleg că acest tip de mesaj exprimă mai clar ce vor să obțină și se concentrează mai puțin pe obstacolul perceput.

Notă pentru formator:

- Explicați scopul activității.
- Invitați voluntarii să împărtășească exemple din propria experiență în care o formulare de tip *„Tu”* a generat defensivitate sau conflict și cum ar fi putut reformula mesajul în stil *„Eu”*.

Natura activității: lucru în perechi, urmat de o reflecție comună.

Explicați conceptul

Când suntem iritați, reacția firească este să-i spunem celuilalt ce nu face bine. Această abordare provoacă rapid tensiune și defensivitate.
Un mesaj *Eu* ajută la evitarea conflictului, pentru că pornește din propria perspectivă și păstrează responsabilitatea asupra emoțiilor și nevoilor proprii.

Cum se formulează un mesaj „Eu” în trei pași simpli:

1. **Începeți cu „Eu”** – exprimați-vă din perspectiva proprie, nu a celuilalt.
   Exemplu: „Eu aș vrea să îți spun ceva...”

2. **Exprimați ce simțiți** – descrieți emoția legată de comportamentul persoanei, nu persoana în sine.
   Exemplu: „Mă simt inconfortabil când intri în camera mea fără să bați la ușă.”

3. **Faceți o sugestie clară** – oferiți o alternativă constructivă.
   Exemplu: „Aș aprecia dacă ai bate la ușă înainte de a intra.”

Exemplu complet:
„Marie, aș vrea să-ți spun ceva. Mă simt inconfortabil când intri în camera mea fără să bați la ușă, pentru că mă sperii brusc când sunt concentrată. Aș aprecia dacă ai bate mai întâi.”

Exercițiu practic

Formați perechi.

- Fiecare voluntar alege o situație reală din experiența personală care a generat iritare.

- Pe rând, fiecare transmite un *mesaj Eu* către partener, urmând cei trei pași de mai sus.

Cofinanciado pela União Europeia

- După fiecare încercare, voluntarii discută pe scurt cum s-a simțit comunicarea și cât de diferit este față de un mesaj de tip „Tu”.

5. Poemul „Doar ascultă” – 5 minute

Scopul activității: evidențierea temei principale a modulului – *puterea de a asculta*.

Rezultatul învățării:
Voluntarii conștientizează că simpla ascultare poate fi dificilă, dar esențială în relația de sprijin.

Instrucțiuni:

- Afișați pe ecran poezia *„Doar ascultă”* (Anexa 3).

- Oferiți câteva minute pentru ca fiecare voluntar să o citească în liniște, ca moment de încheiere.

Notă pentru formator:
Tindem adesea să dăm sfaturi, să corectăm sau să împărtășim experiențe similare. Poezia transmite exact contrariul: uneori, *cel mai valoros sprijin este să asculți fără să intervii.* Lăsați poezia să acționeze de la sine, fără analiză suplimentară. Subliniați doar forța simplă și profundă a ascultării.

Cofinanciado pela União Europeia

Modulul 4 Observație și interpretare

Rezumat

Modulul oferă elemente teoretice și activități practice despre observarea și interpretarea comportamentului.
Scopul principal este creșterea conștientizării asupra prejudecăților și diferenței dintre fapte și opinii subiective, astfel încât voluntarii să poată distinge între observații obiective și judecăți de valoare.
Acest modul, împreună cu Modulul 5 – Abilități de rezolvare a problemelor, îi pregătește pe voluntari să sprijine și să activeze clienții serviciului de probațiune.

Program fundamental

Teorie

- Webinar despre obiectivitate și subiectivitate 20 minute

Activități

- 1 Prejudecăți 15 minute
- 2 Obiectivitate 20 minute

Total: 55 m

Cofinanciado pela União Europeia

Teorie (Webinar)



Obiectivitate și subiectivitate

- **Webinar – 15 minute**
  Webinarul abordează următoarele teme:

  - dobândirea de informații prin observare, interpretare și descrierea comportamentului;
  - obiectivitatea – diferențierea între opinii, motive și influențe;
  - subiectivitatea – recunoașterea propriilor prejudecăți, emoții și convingeri eronate.

  Vizionați webinarul împreună cu voluntarii. Dacă aceștia l-au urmărit anterior individual (acasă), menționați temele discutate. Puteți folosi textul de mai jos pentru această parte.

- **Discuție de grup – 5 minute**
  Verificați cu voluntarii dacă teoria prezentată în webinar este clară și dacă au întrebări.

Teme abordate în webinar
Paginile următoare oferă descrieri detaliate ale temelor discutate în cadrul webinarului. Aceste informații sunt destinate exclusiv formatorului.

Obținerea de informații

În calitate de voluntar, lucrați în strânsă colaborare cu clientul serviciului de probațiune. Prin această relație, puteți observa starea de bine, atitudinea și comportamentul clientului. Observarea atentă și ascultarea activă oferă indicii despre fundalul comportamentului și despre posibilele cauze ale anumitor reacții.

Informațiile sunt obținute atât prin conversație, cât și prin observarea comportamentului. Aceste date sunt apoi conectate și interpretate. Este important ca observațiile să fie descrise cât mai concret și obiectiv posibil, reducând la minimum influența experiențelor sau percepțiilor personale. Observarea presupune o atenție conștientă la acțiuni, atitudini, interacțiuni și evenimente.

Cercetările arată că o mare parte dintre judecățile și deciziile noastre se formează inconștient, fiind influențate de emoții, oboseală, preferințe personale sau contextul social. Aceste influențe pot genera prejudecăți care afectează modul în care percepem sau evaluăm un client.

Prejudecățile subiectivității

Subiectivitatea reprezintă opusul obiectivității. Ea se referă la modul în care propriile noastre prejudecăți, emoții și convingeri ne pot distorsiona percepțiile.

Câteva tipuri frecvente de prejudecăți:

- **Efectul de ancorare:** tendința de a ne baza pe prima informație primită. De exemplu, dacă un coordonator spune că un client este „dificil”, voluntarul poate intra

Cofinanciado pela União Europeia

în contactul inițial cu o atitudine influențată de această etichetă, chiar înainte de a-l cunoaște personal.

- **Prejudecata de confirmare:** tendința de a căuta doar informațiile care susțin ideea inițială, ignorând faptele care o contrazic. Într-o conversație, voluntarul se poate concentra pe aspectele care confirmă o ipoteză proprie și poate pierde din vedere alte probleme importante pentru client.

Alte exemple de prejudecăți:

- **Efectul de încadrare:** interpretăm informațiile în funcție de modul în care ne sunt prezentate.
- **Contagiunea emoțională:** emoțiile celorlalți ne pot influența reacțiile și deciziile.
- **Prejudecata stereotipurilor:** formarea de presupuneri pe baza apartenenței la un grup, nu pe baza trăsăturilor individuale.

(Video recomandat: https://youtu.be/H4SpQqP2zuU)

Obiectivitate

Obiectivitatea presupune bazarea pe fapte, nu pe opinii, influențe sau motivații personale. Pentru a menține o perspectivă echilibrată, voluntarul trebuie să-și monitorizeze propriile percepții și să-și recunoască posibilele prejudecăți.

Cum poate fi cultivată obiectivitatea:

- **Consultarea cu alte persoane:** discutați observațiile cu coordonatorul, alți voluntari sau colegi din servicii partenere. Feedbackul din partea altora ajută la identificarea unghiurilor moarte și la ajustarea percepțiilor. De asemenea, verificați cu clientul dacă ați înțeles corect ceea ce a transmis.
- **Analiza factorilor sociali și personali:** problemele unui client pot apărea din diferite domenii ale vieții – juridic, locuință, educație și muncă, situație financiară, relații și sănătate. Este important să priviți situația în ansamblu, nu doar aspectele cele mai vizibile. Interesele și formarea personală pot influența direcția atenției, de aceea analiza sistematică a tuturor factorilor asigură o imagine completă.
- **Raportarea structurată:** redactarea unui raport după fiecare întâlnire ajută la clarificarea informațiilor și la eliminarea detaliilor irelevante. Un format standard, care acoperă principalele domenii de viață, sprijină o analiză coerentă și obiectivă.
- **Cunoașterea problemelor specifice:** înțelegerea contextelor particulare, cum ar fi dependența, dificultățile psihice sau caracteristicile anumitor grupuri (de exemplu, tinerii adulți), contribuie la interpretarea realistă a comportamentelor și la formarea unei viziuni echilibrate asupra clientului.

Prin menținerea unei atitudini analitice și reflexive, voluntarul poate observa comportamentele fără a le eticheta, oferind astfel sprijin bazat pe fapte, nu pe impresii.

Cofinanciado pela União Europeia

Activități practice

1 Prejudecăți 15 minute

- Scopul activității: explorarea *prejudecăților*.
- Rezultatele învățării:
  + Voluntarii pot recunoaște prejudecățile.
  + Voluntarii recunosc modalitățile de a evita prejudecățile
- Natura activității: activitate de grup, ascultare, reflecție.

- Instrucțiuni pentru formator:

Citiți cu voce tare următorul scenariu:

„Un tată și copilul său sunt implicați într-un accident de mașină. Tatăl moare pe loc, iar copilul este dus la spital cu răni grave. În sala de operație, chirurgul spune: «Nu pot să tratez acest pacient, sunt prea implicat emoțional. Acesta este copilul meu.»”

Întrebare pentru voluntari:

Cum se poate explica această situație?

De obicei, voluntarii presupun că chirurgul este bărbat. Această reacție duce la întrebări precum: „Poate că este vorba despre un tată vitreg?” sau „Este posibil să fie un cuplu de același sex?”.

Răspuns:

Chirurgul este mama copilului.

Discuție de grup:

Inițiați o conversație despre bias (prejudecăți inconștiente). Folosiți acest exemplu pentru a ilustra cum funcționează ele.

Explicați: Majoritatea participanților nu se gândesc inițial că chirurgul poate fi femeie, pentru că, la nivel cultural, asociem automat profesia de chirurg cu un bărbat. Deși toți știm rațional că o femeie poate fi chirurg, mintea noastră nu face imediat această asociere. Acesta este un exemplu clar de prejudecată inconștientă.

Invitați voluntarii să reflecteze și să împărtășească experiențe personale:

- S-au surprins vreodată având o prejudecată, chiar involuntară?
- În ce situații apar mai frecvent aceste reacții – în viața personală sau în activitatea de voluntariat?
- Cum pot deveni mai conștienți de propriile presupuneri atunci când lucrează cu clienții serviciului de probațiune?

2 Obiectivitate 20 m

- Scopul activității: explorarea în continuare a *obiectivității.*
- Rezultatele învățării
  + Voluntarii știu să facă distincția între fapte și interpretări și opinii.
- Natura activității: activitate individuală, cu pix și hârtie.

Cofinanciado pela União Europeia

- Instrucțiuni

- Notă pentru formator: Prezentați scopul activității: conștientizarea prejudecăților inconștiente și modul în care acestea influențează percepțiile și reacțiile. Invitați voluntarii să împărtășească experiențe personale în care au observat la ei înșiși o presupunere sau o judecată automată despre cineva.

Furnizați documentul (a se vedea anexa 5)
Puneți la dispoziția voluntarului textul de mai jos
Este un raport al unui ofițer de probațiune care a avut o primă discuție cu clientul său.
Rugați participanții să evidențieze faptele și interpretările consilierului de probațiune.

Notă pentru formator
Roșu = subiectiv
Groen = obiectiv

Brian este un bărbat de 44 de ani din Amsterdam, condamnat pentru violență domestică. Este căsătorit cu Lisa. Cei doi au împreună doi copii.
Brian este un bărbat plin de tatuaje, cu părul scurt, tuns scurt și poartă blugi și adidași. Chiar arată ca un infractor. Îmi dă o strângere de mână fermă și agresivă și mormăie când își spune numele. Pe parcursul întregii conversații, pare foarte agresiv și evită contactul vizual în timp ce vorbește cu mine.

După părerea mea, relația sa cu soția sa a fost problematică încă de la început. Ea îl cicălește tot timpul când el nu este dispus să o ajute cu treburile casnice. Într-o zi a lovit-o pentru că a stat agresiv în fața lui. Așadar, autoapărare în opinia lui.

În timpul procesului, judecătorul a avut o zi proastă și l-a pedepsit mai aspru decât pe ceilalți. A fost condamnat la doi ani de supraveghere în comunitate și trebuie să urmeze un curs de reabilitare pentru violență domestică.

În timpul perioadei de probă, Brian trebuie să urmeze un curs de reabilitare pe care nu-l va finaliza niciodată, presupun. Cunosc acest tip de oameni. Ei vor participa doar pentru că judecătorul i-a obligat. Evident, el le va spune formatorilor ceea ce vor să audă, astfel încât să primească un certificat. Mă întreb dacă este capabil să reușească trainingul, pentru că eu cred că este ușor de distras și are dificultăți de concentrare.
Mi-a spus că a părăsit școala la 20 de ani. A terminat cu o diplomă și a avut un singur loc de muncă în construcții. L-aș considera un om dificil și mă întreb cum vor decurge cei doi ani de probațiune.

Discuție în grup
Faceți o scurtă rundă în grup pentru a afla rezultatele. Faceți legătura cu teoria.

Notă pentru formator
Discutați cu grupul despre cât de ușor este să deseneze o imagine colorată a unei persoane. Observația trebuie făcută cât mai obiectiv posibil. Ar trebui să vă gândiți că un comportament trebuie descris cât mai concret posibil, permițând ca experiența personală să influențeze cât mai puțin această percepție.

Cofinanciado pela União Europeia

Modulul 5: Rezolvarea problemelor

Rezumat

- Acest modul este oferit în direct.
- Modulul oferă teorie și activități conexe privind identificarea nevoilor clienților și abilități de rezolvare a problemelor.
- Scopul principal al modulului este de a exersa abilitățile (de comunicare), cu accent pe rezolvarea problemelor. Voluntarii analizează nevoile clienților și au o atitudine orientată spre soluții.
- Acest modul (împreună cu modulul 4: Observație și interpretare) echipează voluntarul pentru a sprijini și activa clientul de probațiune.

Program

Teorie

- Nevoile clientului 15 minute
- Factori de protecție și de risc

Activități

- 1 Factori personali/sociali 50 minute
- 2 Întrebări 10 minute

Total 70 m

Cofinanciado pela União Europeia

Teorie (Webinar)



Nevoile clienților

- **Webinar – 10 minute**
  Webinarul abordează următoarele teme: scopul factorilor personali și sociali, precum și explicația fiecărui factor în parte.

  Vizionați webinarul împreună cu voluntarii. Dacă aceștia l-au urmărit anterior individual (acasă), menționați temele discutate. Puteți folosi textul de mai jos pentru această parte.
- **Discuție de grup – 5 minute**
  Verificați cu voluntarii dacă teoria prezentată în webinar este clară și dacă au întrebări sau nelămuriri.

Teme abordate în webinar
Paginile următoare oferă descrieri detaliate ale temelor discutate în cadrul webinarului. Aceste informații sunt destinate exclusiv formatorului.

Nevoile clienților

De ce să lucrăm cu factorii personali și sociali
Stabilitatea factorilor personali și sociali este esențială pentru bunăstarea clienților. Problemele apar adesea simultan în mai multe domenii ale vieții. Analiza acestor factori oferă o imagine de ansamblu asupra nevoilor, problemelor și interdependențelor dintre ele. Lucrul cu factorii personali și sociali ajută voluntarul să identifice nevoile reale ale clientului și să stabilească temele de discuție potrivite.

Care sunt factorii personali și sociali
Webinarul prezintă principalele domenii și oferă exemple de probleme specifice fiecăruia:

- Juridic
- Locuință
- Educație și muncă
- Situație financiară
- Relații
- Sănătate

În unele situații, domeniile pot fi detaliate suplimentar, de exemplu, separând educația de muncă sau împărțind sănătatea în sănătate mentală și fizică. De asemenea, dependența poate fi tratată ca domeniu distinct.

Factori de protecție și de risc
Factorii de risc cresc probabilitatea apariției problemelor, în timp ce factorii de protecție susțin stabilitatea și pot reduce vulnerabilitatea. În procesul de reintegrare, este important să se limiteze factorii de risc și să fie întăriți cei de protecție. Printre factorii de protecție se numără: participarea la activități organizate, relații pozitive la locul de muncă, stabilitate financiară, satisfacție cu starea de sănătate, autocontrol, motivație, sprijin familial, rețea socială stabilă și o gândire non-criminală.

Factorii personali și sociali în detaliu

Cofinanciado pela União Europeia

1. Juridic
Include comportamentul infracțional, procesul judiciar și măsura de probațiune.
Teme posibile: circumstanțele infracțiunii, atitudinea față de faptă, sentimente de vinovăție sau rușine, stadiul procesului, condițiile măsurii și percepția asupra acesteia.

2. Finanțe
Vizează veniturile și gestionarea banilor.
Teme: stabilitatea veniturilor, modalitățile de obținere a acestora, probleme de administrare, impactul asupra locuinței, relațiilor sau motivației.

3. Locuință
Cuprinde aspecte privind locuința și mediul de viață.
Teme: stabilitatea locuinței, frecvența mutărilor, locuirea cu sprijin, condițiile zonei, nivelul de control social și sprijinul disponibil.

4. Relații sociale
Se referă la relațiile cu partenerul, familia, prietenii și alte persoane apropiate.
Teme: componența și calitatea rețelei sociale, surse de sprijin, comportamente prosociale sau antisociale, experiențe traumatice, violență domestică, efectele comportamentului infracțional asupra relațiilor.

5. Muncă și educație
Include situația profesională, activitățile zilnice și istoricul educațional.
Teme: stabilitatea locului de muncă, orele de lucru, atitudinea față de muncă, activități de voluntariat sau recreative, nivelul de educație și motivația pentru învățare.

6. Sănătate
Vizează starea generală de sănătate, fizică și mentală.
Teme: conștientizarea propriei stări, modul de gestionare a bolii, efectele asupra vieții cotidiene, accesul la servicii medicale, consumul de alcool sau droguri.

Cofinanciado pela União Europeia

Activități practice

1 Factori personali și sociali 50 de minute

- **Scopul activității**
  Explorarea aprofundată a factorilor personali și sociali.
- **Rezultatele învățării**
  Voluntarii devin conștienți de problemele din viața clientului, exersează analiza și prioritizarea factorilor personali și sociali și înțeleg cum acești factori se influențează reciproc.
- **Notă pentru formator**
  Prezentați scopul activității și încurajați voluntarii să se gândească la experiențele lor anterioare în care au observat cum diferite aspecte ale vieții unei persoane (finanțe, sănătate, relații etc.) se pot influența între ele.
- **Natura activității**
  Voluntarii lucrează în perechi, citesc un studiu de caz, analizează situația și notează concluziile pe hârtie.
- **Instrucțiuni**:

Activitatea este alcătuită din patru părți:

Partea A (5 minute)
Distribuiți documentul.
Voluntarilor li se oferă un studiu de caz (anexa 5), care descrie situația clientului pe baza factorilor personali și sociali.

Partea B (15 minute)
Împărțiți grupul în perechi.
Fiecare pereche identifică factorii personali și sociali menționați în caz.
Factorii de protecție contribuie la o bază solidă și pot oferi rezistență la riscuri și probleme.
Pentru reintegrare, este important să fie limitați factorii de risc și să fie stimulați cei de protecție.
Pe hartă, voluntarii trasează o **linie verde** între cerc și Bob (personajul central) pentru factorii de protecție.
De asemenea, identifică **factorii de risc**, adică acele caracteristici sau circumstanțe care cresc probabilitatea unui rezultat negativ. Pentru aceștia, trasează o **linie roșie** între cerc și Bob.

Partea C (15 minute)
Perechile evaluează domeniile.
Factorii personali și sociali care oferă oportunități și potențial de intervenție voluntară primesc un **semn plus (+)**.
Factorii care sunt nocivi, dificil de îmbunătățit sau necesită intervenție profesională primesc un **semn minus (-)**.

Partea D (15 minute)
Discuție de grup.
Formatorul realizează o hartă comună, folosind concluziile voluntarilor. În timpul discuției, formatorul leagă rezultatele de următoarele aspecte: domenii mai și mai puțin evidente, diferențele de perspectivă între perechi, domeniile asupra cărora se poate acționa imediat și cele care pot fi abordate ulterior.

Cofinanciado pela União Europeia

2. Întrebări despre competențe – 10 minute

- **Scopul activității**
  Explorarea aprofundată a conceptului de competență.

- **Rezultatele învățării**
  Voluntarii învață cum să îi invite pe clienți să își împărtășească poveștile de succes, evidențiind resursele și abilitățile proprii.

- **Notă pentru formator**
  Prezentați scopul activității și discutați cu voluntarii despre experiențele lor anterioare în care au reușit să încurajeze pe cineva să vorbească despre propriile reușite sau puncte forte.

- **Natura activității**
  Voluntarii lucrează în perechi, realizează un scurt joc de rol și exersează formularea de întrebări care scot la iveală competențele și experiențele pozitive ale clientului.

- **Instrucțiuni**

Faceți perechi
Unul dintre participanți are rolul de voluntar, iar celălalt de client.

Voluntarul îl întreabă pe client cum a abordat o problemă în trecut. Clientul menționează competențele și abilitățile anterioare. Aceste întrebări încep, de obicei, cu "cum":
+ Cum ai făcut asta?
+ Cum te-ai descurcat?
+ Cum reușești să perseverezi?
+ Cum ați reușit să obțineți această performanță bună?
+ Ce abilități/competențe posedați deja care vă pot ajuta?

Notă pentru formator
Atenționați voluntarii că mulți clienți tind să se concentreze asupra lucrurilor care nu merg bine în viața lor. Este important ca aceștia să fie încurajați să vorbească și despre reușitele anterioare. Aceste momente de succes oferă speranță și încredere pentru a merge mai departe.

Cofinanciado pela União Europeia

Documente care însoțesc activitățile

Cofinanciado pela União Europeia

Anexa 1: Dialog pentru activitatea 3 – Modulul 2

Clientul aflat în probațiune este repartizat unui voluntar. Cei doi se întâlnesc pentru prima dată și se familiarizează. Clientul este curios să afle ce poate face voluntarul pentru el.

Client: „Poți să te asiguri că trebuie să merg mai rar la Serviciul de probațiune?”
→ *Fricțiune* (clientul are așteptări care depășesc rolul voluntarului)

Voluntar: „Nu sunt responsabil de procesul tău de probațiune și nici de regulile pe care trebuie să le respecți.”
→ *Direcție și obiective* (clarificarea aspectelor care nu fac parte din rolul voluntarului)

Voluntar: „Rolul meu este să te sprijin, să lucrăm împreună pentru a vedea de ce ai nevoie ca să îți respecți programările, să te ajut cu sarcini administrative sau să îți ofer un sprijin prin discuție.”
→ *Direcție și obiective* (explicarea scopului colaborării și a activităților incluse în rol)

Client: „Da, dar mă așteptam să poți prelua unele lucruri de la mine… am destui prieteni care pot să mă asculte.”
→ *Fricțiune* (rezistență, reacție negativă la clarificarea rolului și obiectivelor)

Voluntar: „Te așteptai la altceva… știu că obligațiile pot consuma multă energie.”
→ *Acompaniere / recunoaștere* (gestionarea fricțiunii fără a renunța la direcția și obiectivele stabilite)

Client: „Sincer… dacă nu poți schimba toate astea, mă întreb de ce ar trebui să pierd timpul cu asta…”
→ *Fricțiune* (îndoială cu privire la scopul colaborării)

Voluntar: „Înțeleg că este frustrant. Rolul meu este să te sprijin, să menținem o imagine de ansamblu și să avansăm pas cu pas.”
→ *Direcție și obiective* (clarificarea rolurilor și sublinierea obiectivelor comune: claritate, planificare, progres)

Client: „Da, dar mi se pare prea lent. Aș vrea doar să se termine mai repede.”
→ *Fricțiune* (nemulțumire față de ritmul procesului)

Voluntar: „Te înțeleg perfect… nu pot rezolva totul dintr-odată, dar putem colabora pentru a găsi soluții care funcționează pentru tine și să facem un plan împreună.”
→ *Direcție și obiective* (clarificarea limitelor, implicarea clientului în planificare pentru reducerea fricțiunii)

Cofinanciado pela União Europeia

2 Fișă pentru activitatea 1 Reflex de reparare. Modulul 3.

Runda 1 – Conversația de instruire 1
Scopul exercițiului este de a experimenta cum se desfășoară o conversație directivă, centrată pe sfaturi și îndemnuri.
Vorbiți cu o persoană care dorește să schimbe ceva în viața sa.

- Începeți conversația întrebând ce anume dorește să schimbe, de exemplu: să renunțe la fumat, să mănânce mai puține dulciuri, să facă mai multă mișcare — orice obicei pe care consideră că ar trebui să îl schimbe.
- Întrebați: „Ce ai vrea să schimbi în viața ta chiar acum?”
- Spuneți-i de ce este important să continue această schimbare.
- Oferiți o listă de motive pentru care ar trebui să se schimbe.
- Subliniați importanța schimbării pentru persoana respectivă.
- Explicați cum ar trebui să facă schimbarea.
- Asigurați persoana că poate reuși.
- Încurajați-o să acționeze.

După exercițiu, fiecare participant evaluează eficiența conversației pe o scară de la 0 la 10.

1	2	3	3	5	6	7	8	9	10

Nu este eficient — Foarte eficient

Runda 2: Conversația instructivă 2

La fel ca în exercițiul anterior, vorbiți cu cineva care vrea să schimbe ceva în viața sa. Conversația are rolul de a permite celeilalte persoane să spună ce vrea să schimbe, să prezinte motivele schimbării, să se lase pe sine să spună cum să abordeze lucrurile. Așadar, înainte de toate, ascultați, puneți întrebări deschise și, ocazional, faceți un scurt rezumat pentru a verifica dacă ați înțeles bine cealaltă persoană.

- Când te uiți acum la cum arată viața ta. Ce ai dori să schimbi?
- Cât de importantă este această schimbare pentru tine?
- Care sunt cele mai importante trei motive de schimbare?
- De ce îți este teamă?
- Cum ai putea să o abordezi?
- Dacă reușești, ce înseamnă acest lucru pentru tine?
- Acum că am vorbit despre asta, ce vei face mai întâi?

După aceea, fiecare evaluează eficiența acestei conversații pe o scară de la 0 la 10.

1	2	3	3	5	6	7	8	9	10

Nu este eficient — Foarte eficient

Cofinanciado pela União Europeia

3 Fișa pentru activitatea 5 Poemul Doar ascultă. Modulul 3.

Doar ascultă.

Când te rog să mă asculți
și tu începi să-mi dai sfaturi,
Nu ți făcut ceea ce ți-am cerut.

Când te rog să mă asculți
și tu începi să-mi spui de ce
N-ar trebui să mă simt așa,
îmi calci în picioare sentimentele.

Când te rog să mă asculți
și simți că trebuie să faci ceva
pentru a-mi rezolva problema,
m-ai dezamăgit,
oricât de ciudat ar părea.

Ascultă! Tot ce îți cer este să ascultați.
Nu vorbi sau face nimic - doar ascultă-mă...

Și pot să mă descurc singur, nu sunt neajutorat.
Poate descurajat și șovăitor,
dar nu neajutorat.

Când faci pentru mine ceva ce eu pot și trebuie să fac pentru mine,
contribui la frica mea și
Insuficiență.

Dar când accepți ca un simplu fapt
Că simt ceea ce simt,

Cofinanciado pela União Europeia

Indiferent cât de irațional,

Atunci pot să nu mai încerc să te conving

și să trec la treaba asta

De a înțelege ce se află în spatele

Acestui sentiment irațional.

Iar când acest lucru este clar, răspunsurile sunt evidente și nu am nevoie de sfaturi.

Sentimentele iraționale au sens atunci când

înțelegem ce se află în spatele lor.

Așa că te rog să mă asculți și să mă auzi.

Și dacă vrei să vorbești, așteaptă un minut.

pentru rândul tău - și te voi asculta.

Cofinanciado pela União Europeia

5 Fișă pentru activitatea 2 Obiectivitate. Modulul 4

Brian este un bărbat de 44 de ani din Amsterdam, condamnat pentru violență domestică. Este căsătorit cu Lisa. Cei doi au împreună doi copii.
Brian este un bărbat plin de tatuaje, cu părul scurt, tuns scurt și poartă blugi și adidași. Chiar arată ca un infractor. Îmi dă o strângere de mână fermă și agresivă și mormăie când își spune numele. Pe parcursul întregii conversații, pare foarte agresiv și evită contactul vizual în timp ce vorbește cu mine.

După părerea mea, relația sa cu soția sa a fost problematică încă de la început. Ea o cicălește tot timpul când el nu este dispus să o ajute cu treburile casnice. Într-o zi a lovit-o pentru că a stat agresiv în fața lui. Așadar, autoapărare în opinia lui.

În timpul procesului, judecătorul a avut o zi proastă și l-a pedepsit mai aspru decât ceilalți. A fost condamnat la doi ani de probațiune și trebuie să urmeze un curs de formare pentru violență domestică.

În timpul perioadei de probă, Brian trebuie să urmeze un curs de formare pe care nu-l va finaliza niciodată, presupun. Cunosc acest tip de oameni. Ei vor participa doar pentru că judecătorul i-a obligat. Evident, el le va spune formatorilor ceea ce vor să audă, astfel încât să primească un certificat. Mă întreb dacă este capabil să reușească trainingul, pentru că eu cred că este ușor de distras și are dificultăți de concentrare.
Mi-a spus că a părăsit școala la 20 de ani. A terminat cu o diplomă și a avut un singur loc de muncă în construcții. L-aș considera un om dificil și mă întreb cum vor decurge cei doi ani de probațiune.

Cofinanciado pela União Europeia

6 Fișă pentru activitatea 1 Factori personali și sociali. Modulul 5

Cazul lui Bob

Bob este un bărbat în vârstă de 37 de ani care a fost în detenție în Olanda. El a fost liberat recent.

Hotărârea judecătorească și sentința

Bob a petrecut aproape un an în arest preventiv. Acest lucru a adus multă nesiguranță. În cele din urmă, a fost condamnat la o pedeapsă de 10 ani. Bob nu se aștepta la așa ceva. Șocul a fost mare, dar Bob a reușit să-l accepte. Bob crede că a făcut ceva, dar spune că nu a avut de ales și a văzut în acest lucru singura soluție pentru problemele sale. După ce a fost condamnat, Bob a luat legătura cu avocatul său și cu personalul închisorii pentru a explora opțiunile pentru o eliberare condiționată.

Cazierul judiciar arată că Bob a fost condamnat anterior în Olanda. El a fost găsit vinovat de două ori pentru posesie de droguri dure.

Bob are o relație dificilă cu unii dintre gardieni. Un gardian îl chinuie mereu. De curând are un nou coleg de celulă cu care nu se înțelege. Colegul de celulă face multă mizerie și ia lucrurile lui Bob fără să îl întrebe. Acest lucru a dus la o ceartă serioasă între Bob și colegul său de celulă. Bob vrea să fie transferat într-o altă închisoare din cauza relației proaste cu gardienii și a certurilor cu colegul său de celulă.

Locuință

Înainte de actuala detenție, el a locuit împreună cu soția sa și cei trei copii ai lor în propria lor casă din Delft. În viitor, Bob speră să se poată întoarce în casa conjugală.

Educație și muncă

Bob a urmat școala secundară și a obținut o diplomă. Apoi a lucrat în construcții. Soția lui Bob s-a concentrat întotdeauna pe copii și, prin urmare, nu a lucrat. Ea are o diplomă axată pe asistență medicală.

Finanțe

Lui Bob îi plac foarte mult lucrurile frumoase, iar când avea un loc de muncă, își putea permite. Când nu a primit prestații/beneficii, venitul său a scăzut și nu și-a mai putut permite aceste obiecte. S-a îndatorat, nu și-a mai plătit facturile, nu și-a mai deschis corespondența și datoriile au crescut.

De asemenea, a împrumutat bani de la prieteni. Spera să își plătească datoriile dintr-o dată vânzând droguri. Bob a scris la Agenția de Credit pentru a se înțelege cu ei. De asemenea, a trimis scrisori altor creditori, cerându-le să îi înghețe datoriile. Nu a primit încă niciun răspuns la cererile sale și este foarte îngrijorat de situația sa financiară.

Un prieten îl susține financiar în detenție. Acesta pune uneori niște bani în contul său din închisoare pentru ca Bob să poată face cumpărături suplimentare la magazinul închisorii.

Rețea socială

Bob s-a căsătorit în urmă cu zece ani și în cadrul acestei relații s-au născut trei copii, de nouă, șapte și trei ani. Soția sa nu știa nimic despre datoriile sale și despre planul de a vinde droguri.

Părinții lui Bob sunt în vârstă și s-au mutat recent într-o casă nouă. Părinții săi sunt foarte dezamăgiți de Bob. Ei nu își pot imagina că Bob și-a pus soția și copiii într-o situație atât de dificilă. Aceștia s-au distanțat de Bob pentru o vreme și nu au avut niciun contact cu el în

Cofinanciado pela União Europeia

timpul detenției sale. Prin intermediul soției sale, ei află ce mai face Bob. Ei au contact cu ea. Copiii lui îi iubesc pe bunicul și pe bunica, iar soția lui se simte susținută de ei. Aceștia se ocupă în mod regulat de copii.

Bob are mai mulți prieteni pe care îi cunoștea din trecut și care au o influență bună asupra lui. Aceștia muncesc, au o familie și duc o viață "normală". Prin intermediul sălii de sport, Bob are, de asemenea, mai mulți prieteni care sunt implicați în activități infracționale și consumă droguri. Aceștia i-au împrumutat bani atunci când a avut nevoie de ei, așa că a apelat la infracțiunile legate de droguri pentru a plăti datoria pe care o avea la ei. Bob s-a simțit încolțit, nu a văzut nicio cale de ieșire și a acceptat cererea.

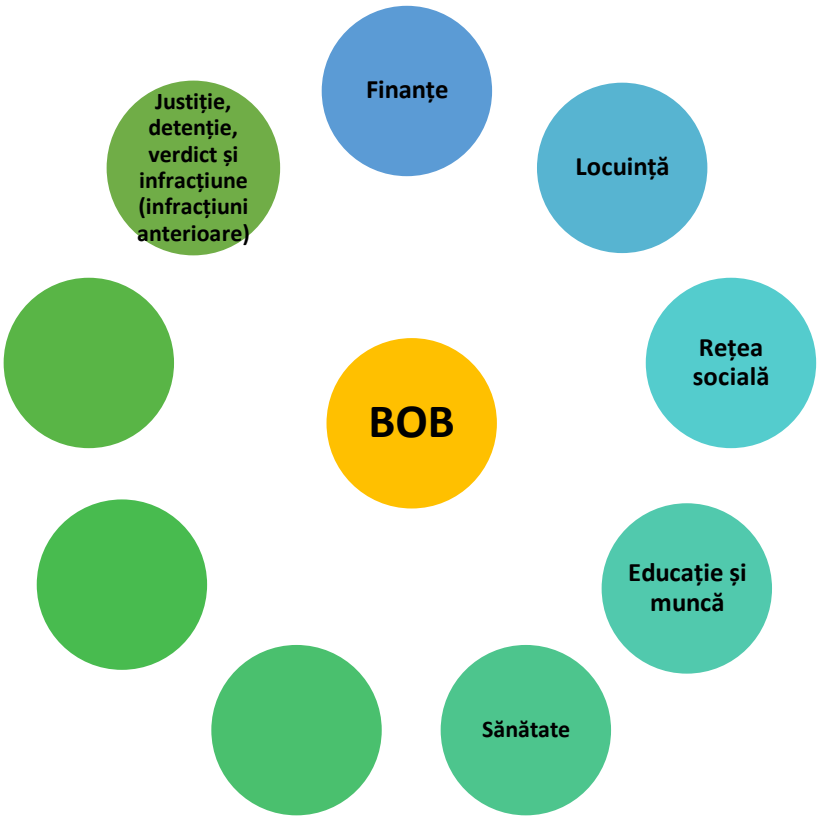
Sănătate

Bob consumă și el uneori droguri; spune că o face doar pentru recreere. Folosirea drogurilor îl face să se simtă invincibil și să poată înfrunta lumea. Bob nu mai are alte afecțiuni fizice sau psihologice.

Liberare condiționată

Bob a petrecut câțiva ani în închisoare, dar a fost recent eliberat condiționat, sub supraveghere. Ofițerul de probațiune și Bob se înțeleg bine și lucrează împreună pentru a-l ajuta să revină pe drumul cel bun. Ofițerul de probațiune a cerut sprijin suplimentar din partea unui voluntar.Sarcina voluntarului este să-l ajute pe Bob să obțină o imagine clară asupra tuturor datoriilor sale și să încerce împreună să găsească o modalitate de a stabili un plan de plată cu creditorii. În timpul conversațiilor lor, discută adesea și despre ce tipuri de locuri de muncă i-ar plăcea lui Bob și care i s-ar potrivi. De multe ori, fac jocuri de rol pentru a exersa un interviu de angajare.

Cofinanciado pela União Europeia



Cofinanciado pela União Europeia

Cadrul de competențe pentru voluntarii în probațiune

Cadrul de competențe definește cunoștințele, abilitățile, calitățile și atitudinile pe care un voluntar ar trebui să le dețină pentru a-și îndeplini rolul la un standard corespunzător în domeniul serviciilor de probațiune. El oferă o bază comună pentru comportamentele și standardele profesionale așteptate.

Deși practicile europene de probațiune diferă în organizare, rolurile și responsabilitățile voluntarilor, pot fi identificate competențe esențiale comune.

Cadrul este structurat în trei clustere, care includ un total de unsprezece competențe. Pentru fiecare competență sunt prezentate puncte de interes.

Cluster 1. Atitudine și calități – cum ar trebui să se poziționeze voluntarul

Aceste competențe țin de caracter și dispoziție personală și trebuie luate în considerare în procesul de recrutare și selecție. Ele nu pot fi formate integral prin training, dar pot fi observate în timpul formării.

1.1 Fiabilitatea

- Acționează în conformitate cu valorile și normele general acceptate.
  Puncte de interes: conduită etică, echilibru în relațiile de putere, consecvență între vorbe și fapte.
- Respectă politicile și procedurile organizației.
  Puncte de interes: securitate, confidențialitate, integritate, protejarea vieții private.

1.2 Colaborarea

- Contribuie la atingerea unui rezultat comun.
  Puncte de interes: comunicare, coordonare, transfer de informații.
- Menține relații de lucru pozitive.
  Puncte de interes: cooperare, colegialitate, grijă pentru bunăstarea celorlalți.
- Își organizează și monitorizează propria activitate.
  Puncte de interes: planificare, gestionarea timpului, muncă structurată.

1.3 Reflecția

- Își evaluează propriul comportament și propriile reacții.
  Puncte de interes: învățare prin practică, adaptabilitate.
- Își asumă responsabilitatea pentru propriile acțiuni.
  Puncte de interes: receptivitate la feedback, ajustarea comportamentului.

1.4 Stabilitatea emoțională

- Rămâne calm și sigur în situații dificile.
  Puncte de interes: gestionarea eșecurilor, a dezamăgirilor și a tensiunilor interpersonale.

Cofinanciado pela União Europeia

Cluster 2. Cunoștințe – ce ar trebui să știe voluntarul

Voluntarii trebuie să înțeleagă structura și misiunea serviciilor de probațiune, poziția lor în sistemul de justiție penală și rolul propriu. Aceste competențe sunt dezvoltate prin module de e-learning și webinarii.

2.1 Cunoașterea domeniului profesional

- Înțelege rolul și funcțiile serviciului de probațiune.
  Puncte de interes: misiune, obiective, sarcini de bază.
- Cunoaște partenerii din sistemul de justiție penală.
  Puncte de interes: colaborarea cu poliția, instanțele, serviciile penitenciare.
- Înțelege procesul de justiție penală.
  Puncte de interes: etapele și procedurile principale.

2.2 Cunoașterea teoriilor și metodologiilor

- Cunoaște principiile fundamentale ale activității de probațiune.
  Puncte de interes: criminologie, factori de risc, teorii despre schimbarea comportamentală.
- Înțelege tipurile de clienți și provocările lor.
  Puncte de interes: probleme frecvente, grupuri-țintă specifice.

2.3 Cunoașterea rolului de voluntar

- Știe ce se așteaptă de la el.
  Puncte de interes: limitele rolului, sarcini, modelare prosocială.
- Înțelege relația cu consilierul de probațiune.
  Puncte de interes: raportare, responsabilitate, comunicare.

Cluster 3. Abilități – cum ar trebui să acționeze voluntarul

Voluntarii trebuie să fie capabili să construiască relații de încredere, să comunice eficient și să observe comportamentele în mod obiectiv. Aceste competențe sunt formate în cadrul activităților față în față, prin exerciții și simulări.

3.1 Competențe relaționale

- Creează relații bazate pe încredere și respect reciproc.
  Puncte de interes: empatie, autonomie, absența judecății, echilibru între apropiere și distanță, alianța de lucru.

3.2 Abilități de comunicare

- Utilizează abilități de conversație care favorizează dialogul și înțelegerea.
  Puncte de interes: ascultare activă, formularea întrebărilor, comunicare verbală și nonverbală, rezumare.
- Are abilități de scriere și competențe digitale.
  Puncte de interes: redactarea rapoartelor, utilizarea calculatorului.

3.3 Observația

Cofinanciado pela União Europeia

- Identifică problemele și comportamentele relevante.
  Puncte de interes: interpretare, obiectivitate, recunoașterea prejudecăților și a influențelor emoționale.

3.4 Capacitatea de rezolvare a problemelor

- Recunoaște și abordează problemele în mod constructiv.
  Puncte de interes: analiza factorilor sociali și personali, abordare orientată spre soluții, evitarea reflexului de reparare, înțelegerea contextului clientului.

Cofinanciado pela União Europeia

2022-1-NL01-KA220-ADU-000089938

COPPER
European Volunteering in Probation

Persoane de contact:

.....

Cofinanciado pela União Europeia