

Life-saving support to and empowerment of older women FINAL REPORT

<p style="text-align: center;">Programme Title & Project Number</p> <ul style="list-style-type: none"> Programme Title: Life-saving support to and empowerment of older women Programme Number (if applicable): UDD44 MPTF Office Project Reference Number:² 00127767 	<p style="text-align: center;">Country, Locality(s), Priority Area(s) / Strategic Results¹</p> <p>Country/Region: Republic of Moldova: Soldanesti district (Raspopeni, Samascani), Rezina district (Ciniseuti, Tareuca), Basarabeasca district (Sadaclia, Carabetovca, Iordanovca, Abaclia), Leova district (Cazangic, Sarata Noua), Orhei district (Donici, Mitoc) and Straseni district (Zubresti).</p> <p><i>Priority area/ strategic results:</i> COVID-19 response – recovery – empowerment of older people and building dialogues between generations.</p>																				
<p style="text-align: center;">Participating Organization(s)</p> <ul style="list-style-type: none"> UNFPA, United Nations Population Fund OHCHR, Office of High Commissioner for Human Rights 	<p style="text-align: center;">Implementing Partners</p> <ul style="list-style-type: none"> Ministry of Labour and Social Protection HelpAge International Moldcell Foundation National Social Assistance Agency Moldova State University, Sociology and Social Work Department 																				
<p style="text-align: center;">Programme/Project Cost (US\$)</p> <p>Total approved budget as per project document: MPTF /JP Contribution³:</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding-left: 20px;">• UNFPA:</td> <td style="text-align: right;">\$77,916</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">• OHCHR:</td> <td style="text-align: right;">\$79,234</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Agency Contribution</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">• UNFPA:</td> <td style="text-align: right;">\$18,700</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">• OHCHR:</td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="2">Government Contribution</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">• Ministry of Labour and Social Protection:</td> <td style="text-align: right;">\$26,564</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Other Contributions (donors)</td> </tr> <tr> <td style="padding-left: 20px;">• Moldcell Foundation:</td> <td style="text-align: right;">\$12,500</td> </tr> <tr> <td colspan="2">TOTAL:</td> </tr> </table>	• UNFPA:	\$77,916	• OHCHR:	\$79,234	Agency Contribution		• UNFPA:	\$18,700	• OHCHR:		Government Contribution		• Ministry of Labour and Social Protection:	\$26,564	Other Contributions (donors)		• Moldcell Foundation:	\$12,500	TOTAL:		<p style="text-align: center;">Programme Duration</p> <p>Overall Duration (months): 20</p> <p>Start Date⁴ (dd.mm.yyyy): 08.07.2021</p> <p>Original End Date⁵ (dd.mm.yyyy): 30.04.2022</p> <p>Current End date⁶(dd.mm.yyyy): 31.12.2022</p>
• UNFPA:	\$77,916																				
• OHCHR:	\$79,234																				
Agency Contribution																					
• UNFPA:	\$18,700																				
• OHCHR:																					
Government Contribution																					
• Ministry of Labour and Social Protection:	\$26,564																				
Other Contributions (donors)																					
• Moldcell Foundation:	\$12,500																				
TOTAL:																					
<p style="text-align: center;">Programme Assessment/Review/Mid-Term Eval.</p> <p>Assessment/Review - if applicable <i>please attach</i> <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Date: dd.mm.yyyy Mid-Term Evaluation Report – if applicable <i>please attach</i> <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No Date: dd.mm.yyyy</p>	<p style="text-align: center;">Report Submitted By</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Name: Aliona Cristei <input type="checkbox"/> Title: Programme Analyst <input type="checkbox"/> Participating Organization (Lead): UNFPA <input type="checkbox"/> Email address: cristei@unfpa.org 																				

¹ Strategic Results, as formulated in the Strategic UN Planning Framework (e.g. UNDAF) or project document;

² The MPTF Office Project Reference Number is the same number as the one on the Notification message. It is also referred to as “Project ID” on the project’s factsheet page the [MPTF Office GATEWAY](#)

³ The MPTF or JP Contribution, refers to the amount transferred to the Participating UN Organizations, which is available on the [MPTF Office GATEWAY](#)

⁴ The start date is the date of the first transfer of the funds from the MPTF Office as Administrative Agent. Transfer date is available on the [MPTF Office GATEWAY](#)

⁵ As per approval of the original project document by the relevant decision-making body/Steering Committee.

List of abbreviations:

- CNAS – National Social Insurance House
- e-Government Agency – Agency for Electronic Governance
- HRBA – Human Rights Based Approach
- MoLSP – Ministry of Labour and Social Protection
- OHCHR – UN Human Rights Office
- MSU – Moldova State University
- NASA – National Agency for Social Assistance
- UNFPA – United Nations Population Fund

NARRATIVE REPORT FORMAT

EXECUTIVE SUMMARY

- In ¼ to ½ a page, summarise the most important achievements of Programme during the reporting period and key elements from your detailed report below. Highlight in the summary, the elements of the main report that you consider to be the most critical to be included in the MPTF Office Consolidated Annual Report.

In 16 localities, overall 430 older women and men (368 women, 62 men) and 125 young volunteers (104 girls, 21 boys) were engaged during the period of 2021-2022 in creating bonds between generations and building digital skills for seeking social, medical, informational and psychological assistance. UNFPA innovative programme was implemented in partnership with Ministry of Labour and Social Protection, HelpAge International, funding from Swiss Agency for Development and Cooperation, with in-kind support of Moldcell Foundation, National Social Insurance House and e-Government Agency. In 2021, a total number of 100 older women and men were empowered to use mobile phones as part of intergenerational dialogue programme “Digital technologies unite generations”⁷. This programme is empowering older people to actively engage in partnership with young people in acquiring digital skills and seeking medical, social and psychological support. The new phase of the project (2022) was launched with the aim of creating a bridge of communication between generations, especially during a pandemic period covering 200 older people. Thus, with SDC and Moldcell funding, 300 people from 15 communities from the following districts of Soldanesti, Rezina, Basarabeasca, Leova, Orhei and Straseneni received mobile phones connected to the Internet and learned with the help of young volunteers how to use them. The digital skills project was extended also in Chisinau municipality, where 130 older persons received mobile phones donated by Municipality of Chisinau, General Directorate of Social Assistance and Health and were capacitated under the project to use them for accessing public services.



The National Agency for Social Assistance (NASA) and the Social Work Department of the Moldova State University (MSU) actively engaged in the process of ensuring the mainstreaming of human rights and Human Rights Based Approach (HRBA) in the initial and continuous training program of the (future) social workers. To better understand the needs for capacity building, a training needs assessment was conducted among 597 out of 1110 social workers (510 social workers at community level and 87 social workers with supervision function). Based on the needs assessment the training curricula was developed and broadly consulted with up to 170 social workers at national level. The training program (6 modules) developed are integrated in the e-learning platform of NASA.

Related to the initial training program, based on the agreement with the Sociology and Social Work Department, MSU the following options were selected: a) development of a separate course “Human Rights in Social Work”, included in the compulsory training curricula, to be taught for 1st year students, beginning with September 2023 and b) analysis of 6 existing courses and proposals for mainstreaming human rights and HRBA provided. Two human rights awareness raising consultations of the Human Rights in Social Work course was conducted with participation of students from 4 Faculties of Moldova State University.

The project has achieved the following results, based on the planned activities:

1.1. Build digital skills of most vulnerable older women and men to seek medical, social, informational and psychological assistance through intergenerational dialogue with young people.

⁷ In 2020, in response to the COVID-19 pandemic, UNFPA launched an initiative to promote intergenerational dialogue for the digital inclusion of the older people, signing a Collaboration Agreement with the Moldcell Foundation. In the first phase of the project, more than 200 older people from four districts received mobile phones and were taught how to use them by a group of young volunteers.

The launch of second phase of the intergenerational dialogue programme expanded to 16 localities, engaging over 430 older women and men (368 women, 62 men) and 125 young volunteers (104 girls, 21 boys) in creating bonds between generations and building digital skills for seeking social, medical, informational and psychological assistance. To achieve this result, UNFPA engaged a range of institutions – SDC and Moldcell Foundation provided their financial and in-kind support, National Social Insurance House and e-Government Agency provided their in-kind support through trainings to young volunteers and older people, while the overall programme is implemented in partnership with the Ministry of Labour and Social Protection and HelpAge International.

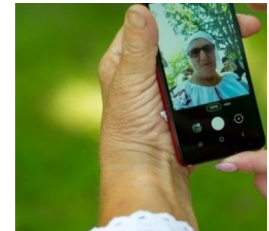
Preparation and coordination activities were held for overall project needs through local coordination meetings of NGO and volunteer teams, coordination meetings of project partners and local implementing partners, technical planning meetings with CNAS (CTAS), e-Gov, contracted facilitators, also meetings for coordination of the work of young volunteers. Focus of this activity was on three key elements – acquiring digital skills, learning social services, and access public services. More details here: <https://bit.ly/3vDYp9M>

Acquiring digital skills. Mixed (offline and online) trainings for newly recruited young volunteers in 5 new sites and other new comers in existing 11 sites, on instructions how to guide older people to use a smartphone, Internet and applications were conducted. During the period of 2021-2022, 15 sessions in total divided by the types of mobile phones (SamsungA01 and Xiaomi) were organized. 3 online training sessions were conducted in July 2021 in the following localities: Donici, Mitoc, Cuizauca, Samascani and Zubresti. In 2022, 6 online trainings were conducted in April in the following localities: Pohoarna, Sipca, Rogojeni, Tahnauti, Piatra, Bolohan, Pelivan, Cismea, Ghidighici, Seliste. In Chisinau municipality, a total number of 6 offline training sessions were conducted in June 2022.

NEWS

Digital technologies reached out to Mitoc and Donici to foster intergenerational dialogue

21 October 2021



In addition to trainings for young volunteers, a series of offline training sessions were conducted for older people. A total number of 430 older persons attended these capacity building sessions. 3 training sessions were conducted in each locality and all 5 districts of Chisinau municipality. Support to beneficiaries continued to be offered during the period post-trainings, through support of young volunteers online or through home visits, where one young volunteer guides 3-6 older person. UNFPA in partnership with SDC and Moldcell Foundation conducted a visit to four localities engaged in these trainings – Mitoc and Donici, Piatra, Chisinau to interact with volunteers and older persons and provide an overview on the role of this programme in building dialogue between generations, details [here](#).

Social services. The National Social Insurance House (CNAS) stepped out of its box of conventional services to teach the older people from the Republic of Moldova to use the provided public online services with their phone. Over 430 older women and men attended trainings organized in 16 localities across the districts of Șoldănești, Rezina, Basarabeasca, Leova, Orhei and Strășeni, Chisinau. The trainings were carried out in every locality by two members of the district-level Territorial Social Insurance Houses. The civil servants helped the older people log into their personal account via the website – www.cnas.gov.md, and learn more about the information and services, such as:



- amount of the salary and the social insurance premiums paid by employers to the state social insurance budget;
- online submission of the retirement pension review application;
- using the retirement age calculator;

- making online appointments with services provided by the territorial social insurance offices, to avoid unnecessary travel, especially amid the pandemic, etc.

Participants mentioned other useful information they received about submitting request to benefit for free of sanatorium treatment and about recent changes in the public pension system. Details on this intervention (including images, video and press release) are available at this [link](#).

Public services. Five offline information sessions were held by the Moldova e-Governance Agency on 27 November 2021, 12-13 July 2022, for representatives of 16 local partner initiative groups (IG)/NGOs (135 persons). Participation was limited due to pandemic restrictions. Another 2 sessions were conducted for other volunteers and beneficiaries in online format, in January 2022 and July 2022 for empowering them to access public services (MSign, MPower, MobiSign, MCabinet etc). Participants were informed about main public services of interest for older persons available online, about the use of mobile and electronic signature, and about new amendments in the E-government from 2022. Details available at this link: <https://cutt.ly/pYXpsSX>



1.2. Provide psychological and informational support, social and medical advice to lonely and isolated older people through a series of dedicated psychological sessions.

Over 140 psychological sessions were conducted in 15 localities and municipality of Chisinau (2 session with psychologist, 2 sessions with lawyer and 3 sessions with doctors facilitated by Bayer company were conducted in each locality). The topics of the psychological sessions have been consulted with local partner NGOs/initiative groups and three theme have been prioritized:

- psychological support to maintain mental health during Covid-period and isolation;
- information about prevention of domestic violence and protection measures and services;
- health of older persons during the pandemic of Covid-19, immunization, recovery post-infection.

For each topic an expert in the area has been contracted and during the period August-December 2022 all 140 sessions have been conducted both offline and online. Each session was attended by average 15 persons, mainly older persons beneficiaries. For online sessions, the beneficiaries have been guided by young volunteers to connect to the session and use online meeting apps. Based on older people feedback, the sessions have been very useful, in the context of limited information for vulnerable population and for older persons. Most of them have had for the first time in their life opportunity to talk to a psychologist and have a discussion about their emotional state and mental health. The services for assisting persons affected by domestic violence are known to a small extend and the stereotypes about gender inequalities still prevail, which requires a long-term intervention. The expert, who is also a lawyer, has also offered pro-bono free consultancy for some older persons affected by domestic violence, in the period post-sessions.

1.3. Conference on digitalization and intergenerational dialogue

As part of the larger intergenerational dialogue programme, UNFPA conducted the Conference on ageing and digitalization, which looked at reduction of digital divide through intergenerational dialogue. The event, organized on the International Day of Older Persons, celebrated in 2021 under the theme “[Digital Equity for All Ages](#)”, focused around three pillars:

- 1) **Policy dimension** - identifying policy measures that worked in other countries and which can be relevant for Moldova’s context in strengthening active and healthy ageing along with building digital skills.



- 2) **Tech and banking sectors** – sharing existing practices of tech companies in building digital skills of older people, what role young people can play and how partnerships can be built in Moldova for reducing digital divide in a rapidly ageing country with a shrinking working-age population.
- 3) **People** – presenting people experience both volunteers and beneficiaries engaged in the intergenerational dialogue programme and identifying the success stories and challenges in reducing the digital divide through intergenerational dialogue.

The event included discussions about the policies required for active and healthy ageing in the Republic of Moldova, reducing the digital divide between generations and empowering young and older persons.

The event was attended by over 100 older and young persons, representatives of the Government and IT companies, civil society, development partners (EBRD, ITU, UNCT) and academia.

Guests from abroad also shared their own experience regarding involvement of the older persons in active ageing and digitization programs. This included representatives of JD.COM, the largest online marketplace in China, Tara Kerk from the University College of London provided solutions for overcoming isolation among the older persons, and Biljana Radonjic Ker-Lindsay from the European Bank for Reconstruction and Development (United Kingdom) related to EBRD's support packages for the older persons during the pandemic. Representatives of IT companies also provided solutions for digital inclusion of the older persons. During the event, UNFPA Moldova launched the Active Ageing Index – a tool for comparison of the process of active ageing between European countries and for identification of strong and weak points in the ageing evolution in each country. According to the study, the Republic of Moldova, compared to the European Union, requires substantial efforts to create a favorable environment for active ageing and to make progress as Sweden, the Netherlands or Denmark, which are at the top of the ranking.

The Conference on active ageing and digitalization was part of UNFPA's larger programme on intergenerational dialogue, led by UNFPA in partnership with Moldcell Foundation, Swiss Agency for Development and Cooperation, Ministry of Labour and Social Protection and HelpAge International.

A video intro of the event is available at this [link](#) and all communication and visibility materials are available at this [link](#).

1.4. Social media campaign

The 'Older people go online' campaign was symbolically launched in the context of the International Youth Day celebrated annually on 12 August and ended on 1st October, on the International Day of Older Persons. Thus, for almost two months, those 430 older people and 125 young volunteers engaged in the 'Digital skills connect generations' project communicated and documented their lives through photos and videos. Older people assisted by young volunteers took photos and videos about their daily life and shared them on social networks. In this way, the project facilitated to overcome older people isolation, by connecting them to community life and digital changes.

In implementing the campaign, Moldcell Foundation conducted trainings in 16 localities on how to take photos with the mobile and how to post them on social media. Each session gathered on average 25 persons, including young volunteers, older people beneficiaries, local NGO staff, trainers of Moldcell Foundation. Additionally, an online session (repeated for two groups) was held with young volunteers to agree on their support for older



people. Following the social media training, almost all beneficiaries have for the first time created an account on Facebook, they have learned how to connect with other people, how to post pictures and share posts they like. As a result, the project contributed to the production and posting of an array of pictures of older persons and their life on Facebook and promoted a positive image of older persons online. A Facebook group has been created to join all persons involved in the project and share pictures and information and these can be searched using hashtags: #DialogIntergenerational, #AbilitatiDigitale, #RezilientaDemografica, #LikeDeLaBunei. The pictures posted by older people beneficiaries and by young volunteers were distributed as part of the social media campaign "Varstnicii trec online / Older persons go online", highlighted around the date of 01 October, that marked the International Day of Older Persons. TV broadcast (TV8) on this activity <https://cutt.ly/jYL6qwc>.

The collected pictures together with other pictures from the project have been exposed in the Parliament building on the eve of 01 October – International Day of Older Persons, that promoted older people and ageing in Moldova, the importance of digitalization during the lifetime and the intergenerational dialogue. The event was attended by the Speaker, MPs, older people, young volunteers and project partners. sOther photography exhibition opportunities are to be explored for 2022, depending on the pandemic situation and appropriate locations in target communities. The exhibition was exposed at least to weeks in each of localities engaged in the project. Details [here](#).

Activities and results achieved under the **output 2**: The staff of the faculty of social assistance are enabled to apply a human rights based approach to their teaching, and trainers of the social assistance services have an increased knowledge of human rights and human rights based approach.

2.1. Revise curricula of social assistance students from a HRBA perspective and train lecturers on the revised curricula.

OHCHR has developed a strong cooperation with the Social Work Department, MSU on the mainstreaming of human rights and human rights based approach in the initial training of social workers. Based on the consultations and agreement with the Social Work Department the process of mainstreaming human rights in the initial training of social workers was organized as follows:

- 1. Mainstreaming human rights/HRBA in the existing courses.** Six existing training courses⁸ and curricula were reviewed and proposals for mainstreaming human rights and HRBA were provided. The recommendations provided served as a basis for updating and improving courses content from human rights perspective.
- 2. Development of a separate course on Human Rights in Social Work.** The training curricula and materials were developed in an inclusive and participatory approach, through organization of two consultations with 13 lecturers (1 men and 12 women) of the Social Work Department and Psychology Department. Additionally, two informational and awareness raising activities were conducted with up to 60 students from 4 specialties withing MSU: Social Work and Sociology Department; Psychology Department (Psychology, Educational Science, Social Work and Sociology Faculty); Law Faculty and Journalism and Communication Science. The informative sessions served also as basis for consultation with students of the context of the human rights course. The course "Human Rights in Social Work" was approved by the Social Work and Sociology Department, being integrated in the compulsory training program of social work students (1st year students). The course will be taught from September 2023 onwards.

In order to strengthen human rights and HRBA knowledge and capacities of lectures, a three days Training of Trainers was conducted by OHCHR with the participation of 22 university lecturers from two Departments (Social Work and Sociology Department and Psychology Department).

⁸ The 6 reviewed courses are: (1) Legislative framework in social field; (2) Social work of discriminated people; (3) Deviance and violence: research and intervention; (4) Social work of older persons; (5) Social work of persons with disabilities; (6) Protection of persons in difficult situation.

Thus, by mainstreaming human rights and HRBA in 6 existing courses and development, as well as integration of a separate course on human rights in the compulsory training, the sustainability of the project's interventions is ensured. By this, all students, future social workers acquire the necessary knowledge and skills to apply human rights and HRBA in their activity.

Main achieved results as part of this planned activity are:

- One training course “Human rights in social work” developed and integrated in the compulsory initial training of social workers;
- 6 training courses reviewed and updated from human rights perspective;
- 22 lecturers (1 men and 21 women) have strengthened knowledge and skills in applying human rights and HRBA in their teaching process.

2.2. Conduct capacity building of staff of public social assistance services, including those working in residential institutions for persons with disabilities and older women, on a human rights-based approach to social services including in the context of the COVID-19 pandemic.

The following measures were undertaken by OHCHR as part of the project:

Training needs assessment on human rights and human rights based approach to social work: the assessment was conducted in partnership with NASA among 597 social workers (including 510 social workers at community level and 87 with supervising role) out of total number of 1110 social workers. Based on social workers responses, the needs assessment report was development. The main findings highlighted the needs and interest on training on rights of older persons and HRBA to social work of older persons; rights of persons with disabilities and HRBA to social work of persons with disabilities; rights of ethno-linguistic minorities, preventing and intervening in domestic violence, mainstreaming human rights/human rights based approach in the activity of social workers, and importance of economic, social and cultural rights.

Development of the training curricula: based on the needs assessment results, the concept and the curricula of the training program on Human Rights Based Approach to social assistance was developed. The training curricula was extensively consulted with 170 social workers, during an on-line consultation conducted by OHCHR in close cooperation with the NASA. The inputs and feedback from the participants served as a basis for finalizing the curricula and further development of the six training modules and organization of the Training of Trainers for social workers and staff of NASA.

Development of training materials: the training program consists of 6 modules: (I) General aspects about human rights system and HRBA; (II) Vulnerable groups and providing social services through HRBA that consists of 5 modules: (1) persons with disabilities; (2) older persons; (3) persons living with HIV; (4) detainees/ex-detainees; (5) ethno-linguistic minorities; (6) migrants, refugees and asylum seekers. Training materials were developed and the training program is integrated in the e-learning platform of the NASA and will be available to all professionals in the social field.

Training of Trainers on HRBA to social work conducted, with the participation of 36 social workers with supervisory functions from the whole country and staff of NASA. The ToT aimed at, besides strengthening the capacities and skills of social workers on human rights and HRBA to also test the training materials and content.

Two days workshop on building psycho-emotional resilience and preventing burn-out, was conducted for 32 social workers with supervisory function from the whole country and representatives of NASA. This is an additional result. The training was conducted based on the request of social workers, during the ToT where they have highlighted high stress and burn-out they are facing, resulting from emerging crises (pandemic, energetic, refugee) and their work with most vulnerable groups of society.

- **Describe any delays in implementation, challenges, lessons learned & best practices:** If there were delays, explain the nature of the constraints and challenges, actions taken to mitigate future delays and lessons learned in the process. Provide an updated risk analysis (have any of the risks

identified during the project design materialized or changed? Are there any new risks?). Were there any programmatic revisions undertaken during the reporting period? Please also include experiences of failure, which often are the richest source of lessons learned.

The process of implementation of the project was extended, based on the request for no-cost extension from OHCHR. The extension period was from April to December 2022. The main reason for extension were: the need for allocation of more time than initially planned for the project activities and also, the refugee crisis required NASA to re-focus their activities on coordinating and supporting the activities of the Refugee Accommodation Centers.

- **Qualitative assessment:** Provide a qualitative assessment of the level of overall achievement of the Programme. Highlight key partnerships and explain how such relationships impacted on the achievement of results. Explain cross-cutting issues pertinent to the results being reported on. For Joint Programmes, highlight how UN coordination has been affected in support of achievement of results.

OHCHR has strong partnership relations with the National Agency for Social Assistance. The work and communication was facilitated due to the long term partnership. Also, NASA facilitated the process of mobilization of around 600 social workers to participate in the training needs assessment process and by this, the developed training program corresponds to professional training needs of social workers. The cooperation with the Social Work Department of the Moldova State University was initiated within the framework of the project. The initial communication was started in the process of developing the project' documents. As all the activities were agreed from the planning process, no issues in relation to communication and cooperation in the implementation of the project were encountered. A focal point from the Department facilitated the communication and decision making process. Based on the strong and positive cooperation it was decided to have a separate course on Human Rights in Social Work in the compulsory training program of future social workers.

ii) Indicator Based Performance Assessment:

Using the **Programme Results Framework from the Project Document / AWP** - provide an update on the achievement of indicators at both the output and outcome level in the table below. Where it has not been possible to collect data on indicators, clear explanation should be given explaining why, as well as plans on how and when this data will be collected.

	<u>Achieved</u> Indicator Targets	Reasons for Variance with Planned Target (if any)	Source of Verification
Outcome 1⁹ Indicator: Baseline: Planned Target:			
Output 1. 430 older women and men and 125 young people are empowered to overcome social isolation and transfer knowledge and skills in using digital devices to better cope with the pandemic.			
Indicator 1.1. # of vulnerable older women and men that are empowered by young people through development of digital skills to seek medical, social, informational and psychological assistance. Baseline: 150 Planned Target: 250	430 (368 women and 62 men)	The target was overachieved given additional in-kind contribution received from Moldcell Foundation that donated 150 mobile phones, compared with 50 initially planned. This allowed engagement of a larger number of older people involved in the project.	Annual Report of HelpAge International
Indicator 1.1. # of young people engaged in prevention of ageism, discrimination and in building intergenerational dialogue with older persons. Baseline: 50 Planned Target: 50	125 young volunteers (104 girls and 21 boys)		Annual Report of HelpAge International
Output 2. The staff of the faculty of social assistance are enabled to apply a human rights based approach to their teaching, and trainers of the social assistance services have an increased knowledge on human rights and human rights based approach.			
Indicator 2.1 # universities that have the human rights-based approach mainstreamed in the curricula of the social assistance students. Baseline: Planned Target: 1	The human rights and HRBA was mainstreamed in the initial training of social workers: <ul style="list-style-type: none"> - one training course “Human rights in Social Work” developed and integrated in the compulsory curricula of social workers; - 6 existing courses reviewed and updated from human rights perspective. - 22 lecturers of Psychology Department and Social Work and Sociology Department have strengthened knowledge on human rights and HRBA following 3 days ToT. - Up to 60 students involved in two human rights awareness training. 	No variance.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Training curricula and materials developed. 2. Report/table on evaluation from human rights perspective and recommendations for mainstreaming human rights and HRBA in six existing courses. 3. ToT materials: agenda, pictures, training materials, list of participants, training report, social media posts; 4. List of participants and pictures of the

⁹ Note: Outcomes, outputs, indicators and targets should be **as outlined in the Project Document** so that you report on your **actual achievements against planned targets**. Add rows as required for Outcome 2, 3 etc.

			consultations/informative sessions with students, social media posts.
<p>Indicator 2.2 # professionals in the field of social work have access to an online in-service training program on human rights-based approach to social service developed in cooperation with the National Agency for Social Assistance.</p> <p>Baseline:</p> <p>Planned Target: 7600 professionals in social field</p>	<p>Needs assessment conducted among social workers and training curricula developed.</p> <p>3 days ToT with the participation of workers with supervisory function and representatives of the NASA.</p> <p>32 social workers with supervisory functions and representatives of NASA have strengthened their resilience to stress and have increased capacities to assist vulnerable groups, following two days workshop on building psycho-emotional resilience and preventing burn-out.</p> <p>Training/support materials developed.</p> <p>Training program on HRBA to social work integrated in the e-learning platform of NASA.</p> <p>The e-learning training will be available to all the professionals in social field.</p>	<p>As part of the ToT, the social workers highlighted high stress and burn-out they are facing, resulting from emerging crises (pandemic, energetic, refugee) and their work with most vulnerable groups of society. Thus, they have requested training sessions on strengthening their psycho-emotional resilience. Based on agreement with SDC, a two days workshop on building psycho-emotional resilience and preventing burn-out, was conducted for 32 social workers with supervisory function from the whole country and representatives of NASA.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Training needs assessment report; 2. Training curricula and materials, including scenario for the e-learning course. 3. ToT: list of participants, training materials, training report, pictures, social media posts. 4. Training on burn-out: pictures, list of participants.

iii) A Specific Story (Optional)

- This could be a success or human story. It does not have to be a success story – often the most interesting and useful lessons learned are from experiences that have not worked. The point is to highlight a concrete example with a story that has been important to your Programme in the reporting period.
- In ¼ to ½ a page, provide details on a specific achievement or lesson learned of the Programme. Attachment of supporting documents, including photos with captions, news items etc, is strongly encouraged. The MPTF Office will select stories and photos to feature in the Consolidated Annual Report, the GATEWAY and the MPTF Office Newsletter.

Problem / Challenge faced: Describe the specific problem or challenge faced by the subject of your story (this could be a problem experienced by an individual, community or government).

Olga Carabet was born in the Republic of Moldova and spent her entire life in Cazangic village, Leova district. Aged 72, she has been living alone for the past 12 years, after her husband died and her three children have left for abroad, either to study or live. In 2020, when the COVID-19 pandemic started, Olga Carabet become socially isolated - starting with 25 March 2020, the Commission on Exceptional Situations prohibited older persons aged 63 and above from leaving their domicile or being in public spaces without an urgent need. Over the night, she's become isolated in her own house, without any connection to the outside world and her loved ones.

Programme Interventions: How was the problem or challenged addressed through the Programme interventions?

Thousands of other older people from the Republic of Moldova ended up in a similar situation as Mrs Olga. In the fall of 2020, just a few months after the onset of the COVID-19 pandemic, UNFPA Moldova launched the Digital Skills Connect Generations project to help older people overcome social isolation and create intergenerational dialogue. As part of the project, 300 older people, including Olga Carabet, received a phone connected to the Internet and were trained by young volunteers how to use it to keep in touch with their loved ones, overcoming the isolation in which they found themselves.

Result (if applicable): Describe the observable *change* that occurred so far as a result of the Programme interventions. For example, how did community lives change or how was the government better able to deal with the initial problem?

Mrs. Olga confessed that thanks to the phone she received within the UNFPA project, she has never again felt alone. For example, more than a year ago, she became a great-grandmother. She has never met her great-grandson, as he was born and lives in Romania. The phone helps her to see him growing up, and she feel as if she were next to him. She now can see and hear her children, grandchildren and great-grandchildren whenever she wants. She also feels connected to the world, as she has now access to the Internet, social media channels. She even seeks medical support, contacting her family doctor via her phone.

Lessons Learned: What did you (and/or other partners) learn from this situation that has helped inform and/or improve Programme (or other) interventions?

The COVID-19 pandemic has affected the most vulnerable groups of people, with a greater impact on older people who have experienced phenomena such as discrimination or isolation. The devastating effects

of the pandemic arose due to two factors - firstly, older men and women were already socially and economically vulnerable before the pandemic, and secondly - the response to the pandemic did not address the special needs of these categories of people.

Another story is on the impact of the project interventions on the personal and professional development of the chief of the Social Work and Sociology Department of MSU, but also on the positive cooperation of OHCHR with the Social Work Department

Stela Milicenco, doctor in sociology, is the chief of the Social Work and Sociology Department of the Psychology and Educational Sciences, Sociology and Social Work Faculty of the Moldova State University. Besides this she is an associate professor. She has dedicated her professional career fully to the academic sector, including in leadership roles at University, as chief of Departments, but also Dean of the Faculty. Mrs. Milicenco is the author of more than 110 scientific articles and participated in a series of research and academic projects.

OHCHR initiated the cooperation with Stela Milicenco as part of the project “Support and empowerment of older women”, implemented by OHCHR, in partnership with UNFPA, in the period June 2021 – December 2022. The project is supported by the Swiss Agency for Development and Cooperation.

From the initial stage of developing the concept of the project, OHCHR in Moldova was consulting with the University, mainly with Mrs. Milicenco, the interest to cooperate in mainstreaming human rights and Human Rights Based Approach (HRBA) in the initial training of the social workers. From the beginning, Mrs. Milicenco manifested interest and openness to cooperate with OHCHR with the remark that “any opportunities and support that would contribute to development and improvement of the training program of social workers, but also for strengthening the lecturers’ knowledge and skills are important”.

Thus, based on the consultations with Mrs. Milicenco the activities that were planned and conducted as part of the project are:

- Revision of the training program and curricula of social assistance students from a HRBA perspective – curricula of 7 courses were reviewed from the human rights lens and recommendations for specific subject to be integrated in the course were provided to the lecturers of the University. Besides this, based on the proposal of Mrs. Milicenco a separate, optional course on “Human rights and HRBA in social work” was developed as part of the project (curricula and support materials). The new optional course will be taught starting with January 2022. Moreover, in order to ensure more sustainability, Mrs. Milicenco, as chief of the Social Work Department identified a solution to integrate the course in the mandatory training program for 2nd year students. Starting with September 2023, the course will be part of the mandatory training.
- Conduct training of trainers (ToT) on human rights and HRBA to social work for lectures – 22 lectures from Sociology and Social Work Department, as well as of Psychology Department benefited of the ToT. The extensive and active participation was greatly encouraged by Mrs. Milicenco.
- Additionally, Mrs. Milicenco facilitated organization of two activities for promoting human rights and the course among students, with the participation of around 50 students.

Mrs. Milicenco highlighted that she very much appreciated the cooperation with OHCHR, being one of the very positive cooperations as it contributed to improving the training program, but also the teaching process due to enhanced knowledge and skills of teachers. She also highlighted that the Department was proud to be among the first who that mainstreamed human rights in the social work profession. Mrs. Milicenco stated that “the cooperation of the Department of Sociology and Social Work, Moldova State University, with OHCHR facilitated several activities with the participation of teachers and students, in which the fundamental standards and principles of human rights were promoted, the activities being organized and managed with great effort by the OHCHR team and the Social Work Department. Also, as a result of the collaboration and with the professional involvement of an OHCHR expert, a series of innovative elements were analyzed and proposed from the perspective of mainstreaming human rights and HRBA in the training curricula and program of students in the two specialties (Sociology and Social work). I would like to note, in particular, the interventions that were established for specialized branch courses, as

well as the initiation of a new course on "Human rights in social work", which was included in the education plan, having already been approved by the Senate of the University. The Department's partnership with OHCHR is an effective and forward-looking one, given that it will ensure the training of specialists in the field of social work, who will have the skills to ensure the respect, protection and fulfilment of human rights, and act in the spirit of human rights at the workplace in solidarity with vulnerable groups”.

Besides, the added value for the University, Mrs. Milicenco highlighted the importance of the project and cooperation with OHCHR for her, as a professional. She highlighted the following: “For me, in my capacity as a lecturer working in higher education and in line with my scientific interests focused on the fields of social work and sociology, the collaboration with OHCHR represented an important opportunity in terms of strengthening knowledge in the field of human rights. I believe that this collaboration in which I was involved is very significant, since the Republic of Moldova, by ratifying the majority of international treaties in the field of human rights, has assumed the obligation to respect, protect and fulfilling of human rights and also the aspect of promoting the fundamental human rights values. And the respect and promotion of these rights is ensured to the extent that they are well known, in this sense for me personally the collaboration with OHCHR made the integration of human right more accessible”.

OHCHR will continue cooperation with the Sociology and Social Work Department, including through providing mentoring and coaching to lecturers in teaching human rights in social work.

III. Other Assessments or Evaluations (if applicable)

- Report on any assessments, evaluations or studies undertaken.

UNFPA conducted the evaluation of the Country Programme 2018 – 2022. As part of this, it was also assessed the intergenerational dialogue programme. The evaluation report is attached for further references and findings of evaluation team.

OHCHR conducted a study on the impact of COVID-19 on human rights, that is available in Romanian, Russian and English. The findings of the study were also integrated in the training materials developed.

IV. Programmatic Revisions (if applicable)

- Indicate any major adjustments in strategies, targets or key outcomes and outputs that took place.

No major adjustments in strategies, targets and outcomes took place in case of OHCHR. The further main adjustments refer to the period of implementation of the project. A non-cost extension of the period of implementation of the project was requested and approved, so that the implementation period was extended to December 2022.

V. Resources (Optional)

- Provide any information on financial management, procurement and human resources.
- Indicate if the Programme mobilized any additional resources or interventions from other partners.

The project mobilized funds from multiple stakeholders – private sector, government and development partners, as follows:

- Moldcell Foundation donated 150 mobile phones and conducted 20
- trainings on social media use.
- National Social Insurance House conducted 15 trainings (one in each locality) and 5 trainings in Chisinau, on how to access social services.
- e-Government Agency started a series of seminars on how to access public services.
- Ministry of Labour and Social Protection provided a set of grants to grassroots NGOs that promote active ageing.

- Chisinau Municipality donated 130 mobile phones to older persons from 5 districts of Chisinau Municipality.
- Parliament hosted a photo exhibition on intergenerational dialogue, with pictures of older people engaged in the programme.

Czech Republic allocated \$168,384.19 to expand the programme to other localities. This will allow to launch the third phase of the project. Moldcell Foundation allocated 150 mobile phones in total, thus reaching out an additional 200 older women and men as part of 3rd phase.

OHCHR allocated additional funds in the core budget beyond the project period for further coaching and monitoring the lectures and group of trainers, who will be involved in conducting lectures for students and further trainings for acting social workers.

Raport
privind identificarea și evaluarea necesităților de instruire ale asistenților sociali comunitari în
domeniul drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului

Chișinău, 2021

CONȚINUT

Sumar executiv	3
Introducere	5
metodologie	6
Informații generale privind respondenții	7
principalele constatări	8
Aspecte privind programul de instruire	18
Concluzii Generale	19
Conceptul Programului de dezvoltare a competențelor profesionale prin prisma drepturilor omului	20
Anexe	22
Anexa 1. Chestionar pentru evaluarea necesităților de instruire a asistenților sociali comunitari (autoevaluare)	
Anexa 2 Chestionar pentru evaluarea necesităților de instruire a asistenților sociali comunitari (supervizori)	

Sumar executiv

Raportul privind identificarea și evaluarea necesităților de instruire ale asistenților sociali comunitari în domeniul drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului (în continuare raport) are scopul de a identifica și prezenta domeniile /subiectele și competențele profesionale-cheie care sunt necesare de a fi dezvoltate în procesul de instruire continuă a asistenților sociali comunitari.

Exercițiul de identificare a necesităților de instruire profesională a constat în elaborarea a două chestionare specifice, destinate asistenților sociali comunitari și asistenților comunitari care exercită atribuții de supervizare. Esența chestionărilor elaborate a fost de a colecta datele cu privire la cunoștințele, atitudinile și competențele practice ale asistenților sociali comunitari în baza metodei de autoevaluare cât și de a scoate în evidență necesitățile de instruire ale acestora în baza dificultăților cu care se ciocnesc în activitate și nu au cunoștințe și competențe suficiente de a le soluționa.

Chestionarele privind identificarea necesităților de instruire au fost distribuite spre completare către toți asistenții sociali comunitari. Chestionarele au fost completat de un număr reprezentativ de respondenți și anume: 597 din numărul total 1110 asistenți sociali comunitari, dintre care 510 – asistenți sociali comunitari și 87 – asistenți sociali cu atribuții de supervizare.

Potrivit datelor analizate în exercițiul de identificare a necesităților de instruire, **30,8%** din asistenții sociali comunitari chestionați dețin mai mult 10 ani de experiență profesională în domeniul și **32,2 %** din asistenții sociali cu atribuții de supervizare chestionați dețin între 5 și 10 ani de experiență profesională.

Majoritatea asistenților sociali comunitari (**91,8%**) care au completat chestionarul au menționat că au beneficiat de instruire inițială imediat după angajare și **99%** consideră necesară acest tip de instruire.

În baza informațiilor obținute în urma chestionării, se trasează următoarele constatări:

- Respondenții asistenții sociali comunitari consideră că pentru a-și realiza atribuțiile din fișa postului au nevoie de instruire și consideră importantă instruirea atât cea inițială la angajare, cât și cea continuă pe parcursul carierei profesionale;
- Atât asistenții sociali comunitari, cât și supervizorii au apreciat că ar avea nevoie o de îmbunătățire a cunoștințelor în privința cadrului normativ privind asistența socială și drepturile omului;
- Majoritatea supervizorilor respondenți au optat pentru consolidarea cunoștințelor și abilităților privind implementarea abordării bazate pe drepturile omului în domeniul asistenței sociale;
- Mai mult de jumătate din numărul asistenților sociali supervizori chestionați au notat că asistenții sociali comunitari supervizați ar avea nevoie de îmbunătățire a abilităților de identificare a necesităților beneficiarilor din comunitate.
- supervizori chestionați au specificat că asistenții sociali comunitari ar avea nevoie de perfecționare a cunoștințelor privind cadrul normativ referitor la clasificarea serviciilor sociale, supervizorii acestora ar vedea o necesitate în acest sens.
- Printre cele mai des întâmpinate probleme în activitate, personalul grupului țintă a identificat concurența dintre drepturile fundamentale;
- Programul de instruire urmează să conțină subiecte separate pentru a spori abilitățile asistenților sociali comunitari de identificare a semnelor de vulnerabilitate, de comunicare cu beneficiarii, de cooperare cu alți actori relevanți în situații de restricții/criză;
- Pentru a-și realiza atribuțiile din fișa postului, atât asistenții sociali comunitari, cât și supervizorii au considerat că au nevoie inclusiv de abilități organizaționale și administrative, dezvoltare personală.

În baza rezultatelor exercițiului privind identificarea necesităților de instruire, s-au conturat următoarele subiecte prioritare de intervenție în procesul de instruire (în ordinea necesității și importanței):

- Fenomenul violenței domestice: prevenire, combatere și intervenție (**72, 4%** din supervizori și **60, 2%** din asistenții sociali comunitari);
- Drepturile persoanelor în etate – prestarea serviciilor sociale axate pe necesitățile și nevoile persoanelor în etate (**60,9%** din supervizori și **52,7%** din asistenții sociali comunitari);
- Drepturile persoanelor cu dizabilități - prestarea serviciilor sociale axate pe nevoile persoanelor cu dizabilități (**56, 3%** din supervizori și **52%** din asistenții sociali comunitari);
- Conceptul general al drepturilor și libertățile fundamentale ale omului și abordarea bazată pe drepturile omului în asistența socială (**33,3%** din supervizori și **41, 6%** din asistenții sociali);
- Integrarea drepturilor omului în activitatea profesională (**35,6%** din supervizori și **43,1%** din asistenții sociali comunitari);
- Incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități (**48,3%** din supervizori și **42,9%** din asistenții sociali comunitari);
- Drepturile economice, sociale și culturale și nivelul de trai adecvat (**34, 5%** din supervizori și **41,4%** din asistenții sociali comunitari);
- Egalitatea și nediscriminare, respectarea diversității etnice, culturale și religioase (**23%** din supervizori și **24,5%** din asistenții sociali comunitari).

Tabloul final al datelor obținute în urma acestui exercițiu compilează de la sine necesitățile de instruire, în special care competențe necesită a fi consolidate printr-un program de instruire continuă.

În vederea asigurării calității procesului de formare profesională continuă a asistenților sociali comunitari, se recomandă ca Programul de instruire să fie dezvoltat în jurul acestor subiecte, listate de respondenți ca fiind prioritate pentru activitatea lor. În egală măsură, programul urmează să includă și tematici în vederea dezvoltării abilităților și competențelor identificate ca fiind deficitare, care duc la apariția problemelor în activitatea cotidiană a asistenților sociali comunitari.

Cu alte cuvinte, programul trebuie să răspundă cu informații teoretice la problemele practice identificate de respondenți ca fiind problematice a fi rezolvate. Programul de instruire trebuie să vizeze dezvoltarea capacităților profesionale ale asistenților sociali comunitari pentru exercitarea eficientă a atribuțiilor de serviciu, prin prisma abordării bazate pe drepturilor omului.

La final raport prezintă viziunea conceptuală a Programului de instruire ce urmează a fi dezvoltat, indicându-se scopul, obiectivele, structura și formatul recomandat. Conform conceptului, programul de instruire urmează să fie structurat în trei module tematice.

În vederea asigurării durabilității Programului de instruire, se propune pilotarea acestuia într-un format de curs de Formare de Formatori. Ulterior, în baza feedback-ului obținut urmează a fi definitivat/ajustat programul și împuternicirea formatorilor să livreze programul către colegii lor.

Introducere

Raportul privind identificarea și evaluarea necesităților de instruire ale asistenților sociali comunitari în domeniul drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului a fost elaborat în cadrul proiectului „Sprijin și împuternicirea femeilor în etate și a femeilor cu dizabilități”, implementat de Oficiul ONU pentru Drepturile Omului (OHCHR), în parteneriat cu Fondul ONU pentru Populație (UNFPA), cu suportul financiar al Agenției Elvețiene pentru Cooperare și Dezvoltare.

Scopul activității este de a dezvolta capacitățile profesionale ale angajaților din domeniul social (în special asistenții sociali comunitari) în aplicarea unei abordări bazate pe drepturile omului în activitatea acestora. Abordarea bazată pe drepturile omului cuprinde modelul potrivit căruia principiile drepturilor omului trebuie încorporate în toate domeniile de activitate, la toate etapele intervenției și, desigur, în toate documentele de politici ale statului. Respectarea principiilor drepturilor omului poate fi garantată de către stat prin consolidarea capacităților profesionale ale angajaților săi în calitate de ”purtătorii/titularii de obligații” față de ”deținătorii/titularii de drepturi”, care sunt beneficiarii serviciilor pe care le oferă.

Astfel, asistenții sociali comunitari sunt acei actori cheie din comunitate, care identifică persoanele în dificultate, evaluează nevoile acestora și îi ghidează spre accesarea de prestații sociale și/sau serviciilor sociale existente la nivel de comunitate. Construirea rezilienței sociale a persoanelor aflate în dificultate și îmbunătățirea accesului acestora la servicii sociale de calitate este direct proporțională cu nivelul de profesionalism al acestor ”purtători de obligații”. Asistenții sociali comunitari sunt cei ce oferă ghidare/ sprijin persoanei și familiei în identificare soluțiilor pentru problemele de ordin financiar, social, emoțional

contribuind la crearea condițiilor pentru o viață decentă persoanelor vulnerabile. Conform Legii asistenței sociale nr. 547 din 25.13.2003, asistentul social este profesionistul care prestează servicii sociale persoanelor și familiilor care temporar se află în dificultate și care, din motive de caracter economic, social, fizic sau psihologic, nu sunt în stare să își asigure prin mijloace și eforturi proprii un nivel decent de viață. De asemenea, principiile asistenței sociale¹⁰ enunțate în lege corelează cu principiile drepturilor omului/abordării bazate pe drepturile omului¹¹.

Asistenții sociali comunitari sunt prestatori de servicii sociale primare la nivel de comunitate, colaborând într-o echipă locală cu lucrătorii sociali, reprezentanții primăriei, precum și cu alți specialiști/actori care activează în comunitate (polițistul de sector, pedagogii, lucrătorul medical, biserica, etc.), conjugând-și eforturile pentru a mobiliza resursele din comunitate pentru rezolvarea problemelor sociale ale beneficiarilor și grupurilor de persoane aflate în dificultate.

Gradul de competență profesională a asistenților sociali comunitari condiționează direct calitatea serviciilor prestate grupurilor de persoane aflate în dificultate. Astfel, formarea profesională a asistenților sociali comunitari trebuie să cuprindă atât o formare inițială la încadrare în prestarea serviciilor sociale, cât și o pregătire profesională continuă de-a lungul parcursului profesional.

Factori care condiționează necesitatea dezvoltării, menținerii și actualizării periodice a programului de formare continuă a asistenților sociali comunitari sunt următorii:

- Necesitatea de adaptare la standardele internaționale în materie de asigurare a unui trai decent persoanelor;
- Dezvoltarea continuă a sistemului de protecție socială la nivel de prevederi normative;
- Schimbarea continuă a naturii problemelor sociale care atrage necesitatea creării și prestării a noi servicii sociale, adaptate necesităților specifice persoanelor în dificultate;
- Reorganizarea serviciilor sociale existente;
- Apariția diferitor situații imprevizibile care impune mobilizare colectivă și reacție pe măsură;
- Sporirea exigențelor față de nivelul de pregătire a asistenților sociali comunitari.

Metodologie

Procedura de identificare a necesităților de instruire profesională a asistenților sociali comunitari în domeniul drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului (în continuare grup țintă vizat în proiect) a fost desfășurată în baza chestionării reprezentanților grupului țintă.

În acest sens, au fost elaborate două chestionare cu un set de întrebări specifice, care au avut ca obiectiv să contribuie la stabilirea, cât mai exactă a necesităților de instruire a grupului țintă. Astfel, un chestionar a fost destinat asistenților comunitari sociali, iar celălalt pentru asistenții comunitari sociali care au atribuții de supervizare. Chestionarele au fost structurate în următoarele componente:

- date generale despre respondent (precum sexul și perioada de activitate);
- autoaprecierea nivelului de posedare a cunoștințelor, abilităților și competențelor conform atribuțiilor din fișa de post și a nivelului care urmează a fi dezvoltate;

¹⁰ Conform art. 3 al Legii asistenței sociale, activitatea în domeniul asistenței sociale se bazează pe următoarele principii: a/ recunoașterea independenței și autonomiei personalității, respectarea demnității umane; b) universalitatea dreptului la asistență socială, garantarea accesibilității acesteia; c) solidaritatea socială; d) flexibilitatea măsurilor de asistență socială, aducerea lor în concordanță cu necesitățile reale ale persoanei sau ale familiei aflate în dificultate; e) parteneriatul social ca mijloc de realizare și evaluare a măsurilor de asistență socială; f) responsabilitatea personală a beneficiarului de asistență socială.

¹¹

- indicarea problemelor necesităților specifice de instruire;
- aspecte tehnice privind proiectarea programului de instruire¹².

Conținutul chestionarelor a fost coordonat cu reprezentanții Agenției Naționale Asistență Socială (ANAS) responsabili de procesul de consolidare a capacităților profesionale ale personalului din sistemul de asistență socială. Conținutul acestora a fost proiectat sub forma chestionarelor online, întrebările fiind de tipul celor închise cu bifare a răspunsului potrivit situației respondentului. Distribuirea chestionarelor către grupul țintă a fost facilitat de către reprezentanții ANAS.

Analiza calitativă a datelor cantitative colectate în baza aplicării chestionarelor sus indicate este desfășurată în continuare.

Informații generale privind respondenții

Chestionarele privind identificarea necesităților de instruire au fost completate, în total, de **597** (54%) din totalul de **1100** angajați în calitate de asistenți sociali comunitari. Dintre aceștia, 87 (14,57%) respondenți care dețin și atribuții de supervizare, iar 510 (85,42%) – asistenți sociali comunitari.

Mai jos este ilustrată clasificarea respondenților după sex (la general) și categorie de personal (asistenți și supervizori).

Figura nr.1: Distribuția după sex

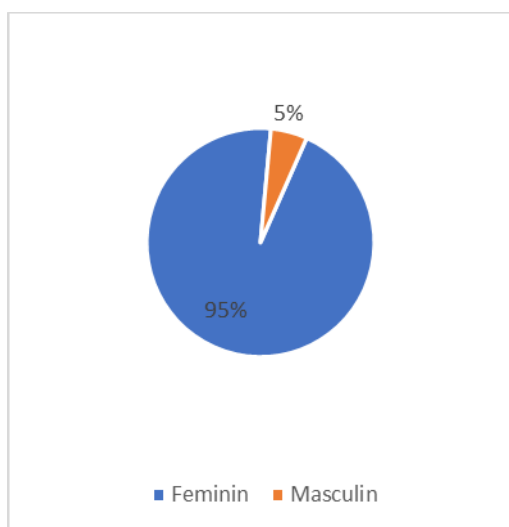
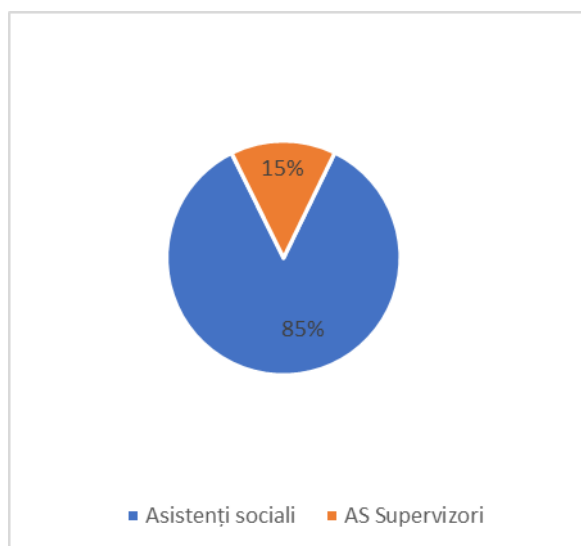


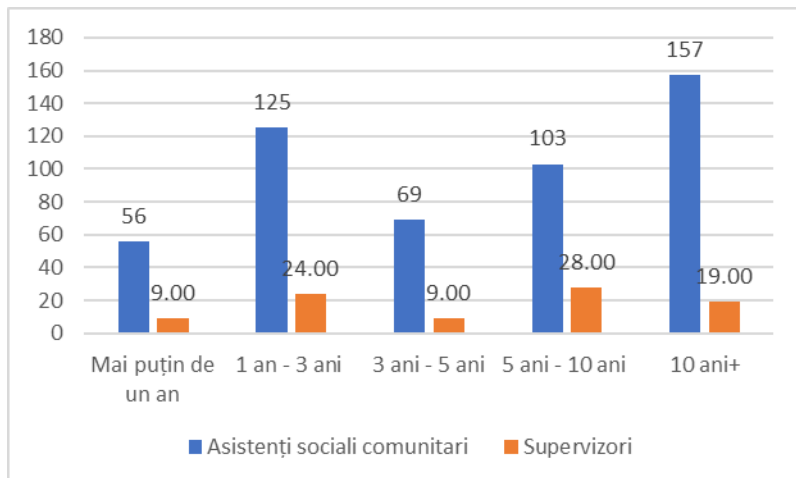
Figura nr.2: Distribuția după categorie de personal



¹² Aplicat doar pentru chestionarul destinat asistenților sociali comunitari.

În graficul nr.3 sunt oferite date privind numărul de ani de experiență profesională a respondenților în funcția deținută.

Graficul nr.4: Distribuția angajaților din grupul țintă după ani de experiență



30,8% din asistenții sociali comunitari chestionați dețin mai mult 10 ani de experiență profesională și 11% dintre cei chestionați au indicat o experiență mai puțin de un an

32,2 % din asistenții sociali cu atribuții de supervizare chestionați dețin între 5 și 10 ani de experiență profesională, iar 10,3% din supervizorii chestionați au am puțin de un an

Principalele constatări

Majoritatea asistenților sociali comunitari (91.8%) care au completat chestionarul au menționat că au beneficiat de instruire inițială imediat după angajare și 99% consideră necesară acest tip de instruire.

Figura nr.1: La angajare, ați beneficiat de instruire inițială privind atribuțiile de serviciu, conform fișei post a asistentului social comunitar?

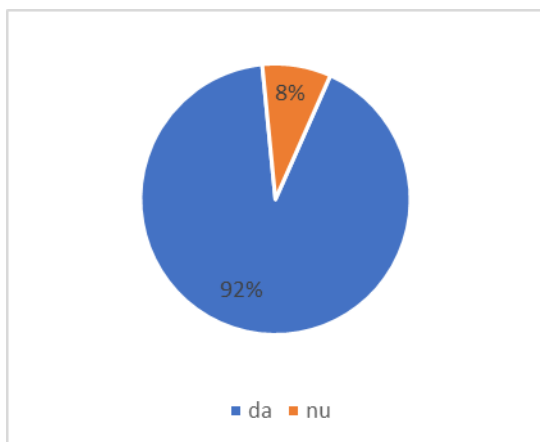
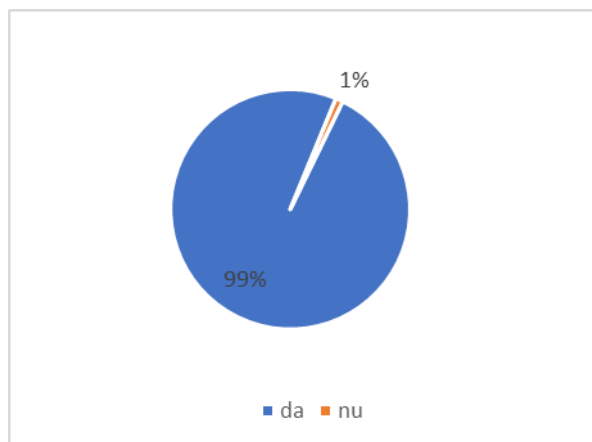
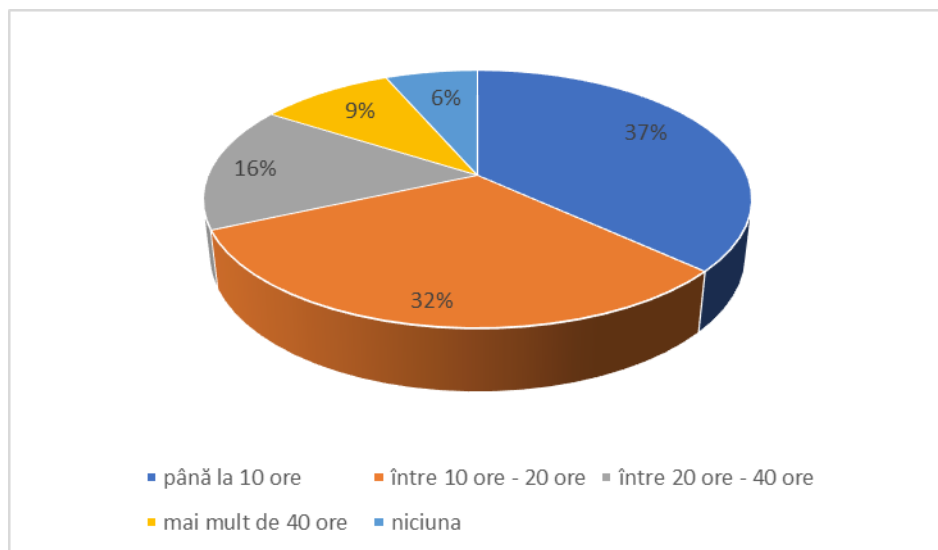


Figura nr.2: Considerați necesară instruirea inițială imediat după angajare?



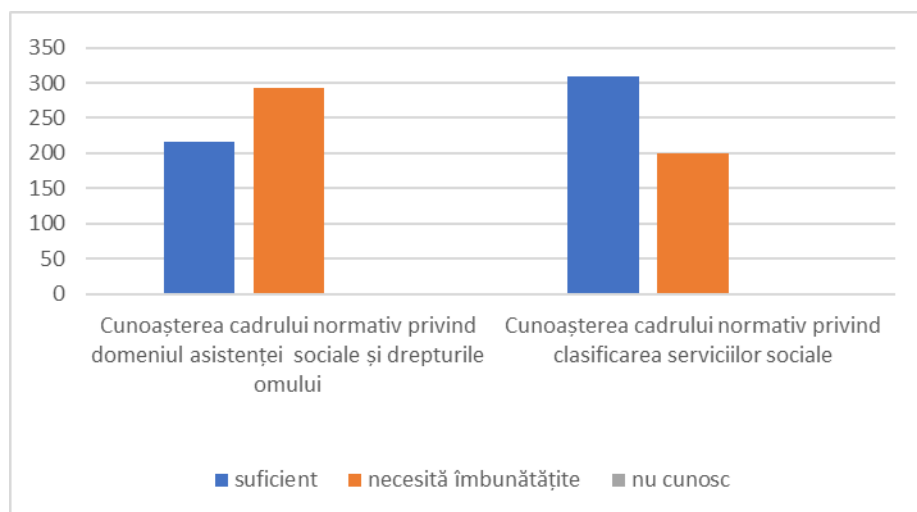
Grafic privind numărul de ore de instruire continuă de care au beneficiat în ultimul an de activitate asistenții sociali comunitari respondenți



37% din asistenții sociali comunitari chestionați au indicat că în ultimul an de activitate au beneficiat de instruire într-un număr de până la 10 ore

32% din asistenții sociali comunitari chestionați au indicat că în ultimul an de activitate au beneficiat de instruire într-un număr între 10 ore și până la 20 ore

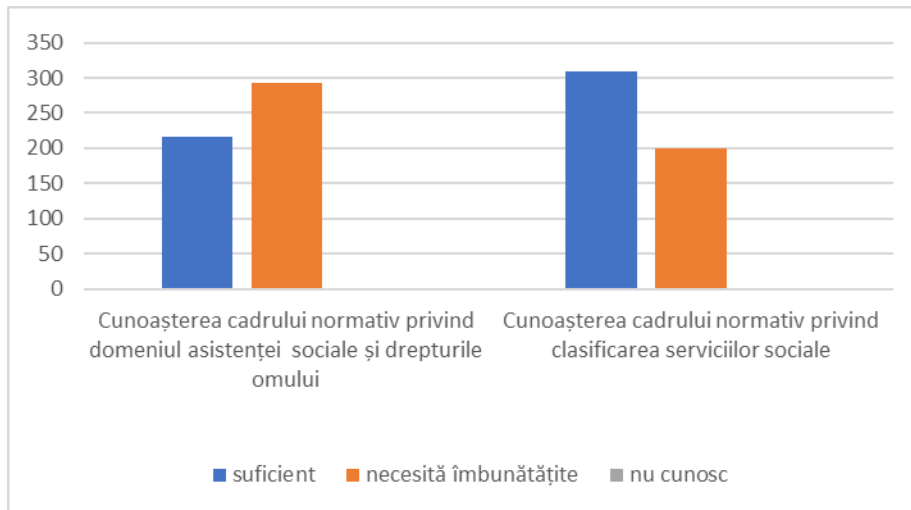
În figura de mai jos se prezintă distribuția procentuală pe **nivelul cunoștințelor** posedate, din perspectiva autoevaluării



42,5% din asistenții sociali comunitari chestionați consideră că posedă cunoștințe suficiente privind cadrul normativ privind domeniul asistenței sociale și drepturile omului, iar 57,3% consideră că ar putea fi îmbunătățite;

60,6% din asistenții sociali comunitari chestionați consideră că posedă suficiente cunoștințe privind cadrul normativ privind clasificarea serviciilor sociale, 39% au indicat că ar avea nevoie de îmbunătățire.

Aceleași cunoștințe posedate de asistenții sociali comunitari supervizați, din perspectiva supervisorilor

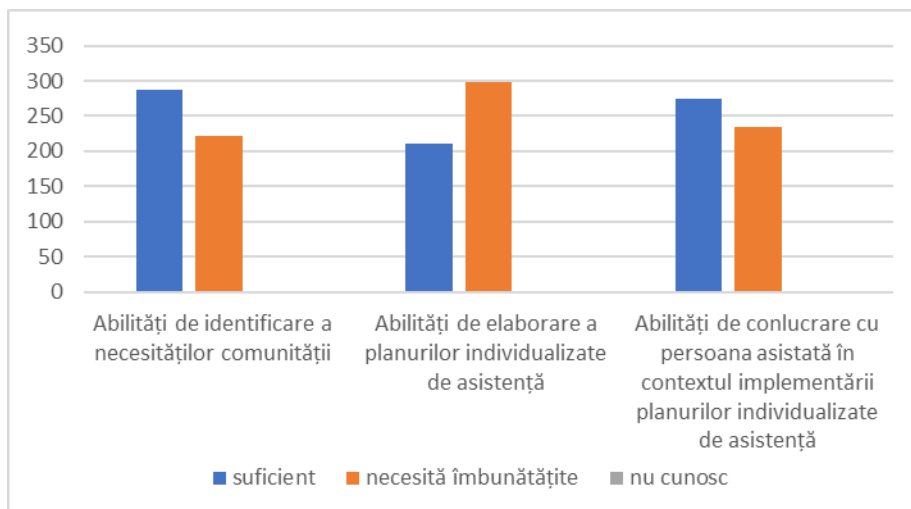


43,7% din supervizorii chestionați consideră că asistenții sociali comunitari supervizați posedă cunoștințe suficiente privind cadrul normativ privind domeniul asistenței sociale și drepturile omului, iar 55,2% consideră că ar necesita a fi îmbunătățite;

43,7% din supervizorii chestionați consideră asistenții sociali comunitari supervizați posedă suficiente cunoștințe privind cadrul normativ privind clasificarea serviciilor sociale, iar 55,2% au indicat că ei ar avea nevoie de îmbunătățire.

Concluzii: Atât asistenții sociali comunitari, cât și supervizorii au apreciat că s-ar impune o îmbunătățire a cunoștințelor privind cadrul normativ privind asistența socială și drepturile omului. Totodată, deși asistenții sociali comunitari în proporție mai mică consideră că ar avea nevoie de perfecționare a cunoștințelor privind cadrul normativ referitor la clasificarea serviciilor sociale, supervizorii acestora ar vedea o necesitate în acest sens.

În diagrama de mai jos se prezintă distribuția procentuală pe nivelul abilităților, din perspectiva autoevaluării

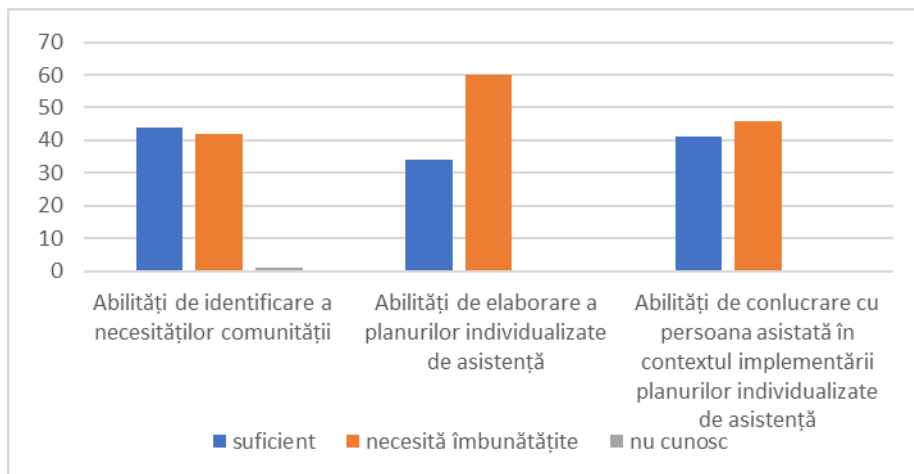


59,9% din asistenții sociali comunitari chestionați s-au evaluat că posedă abilități suficiente pentru identificarea necesităților comunităților și 39,% ar avea nevoie de îmbunătățire a acestora;

Abilități de elaborare a Planului Individual de Asistență (PIA), la nivel suficient, posedă 41,1% din respondenți, iar 58,6% ar avea nevoie de îmbunătățire;

Nivelul suficient al abilităților de conlucrare cu beneficiarii în contextul asistenței acordate a fost apreciat de 45,9%, respectiv 53,9% au nevoie de îmbunătățire a acestor abilități.

Aceleași abilități posedate de asistenții sociali comunitari supervizați, din perspectiva supervizorilor



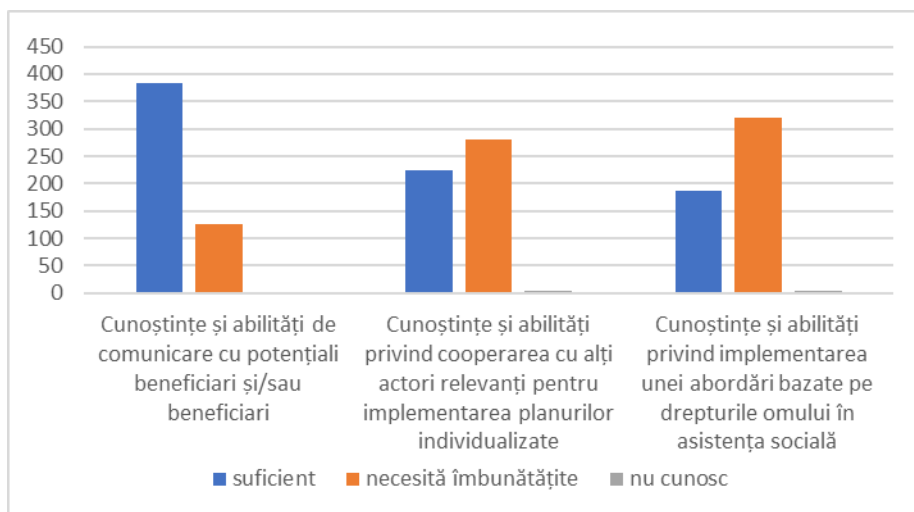
48,3% din asistenții sociali supervizori chestionați au evaluat că asistenții sociali comunitari supervizați posedă abilități suficiente pentru identificarea necesităților comunităților și 50,6% consideră că ei ar avea nevoie de îmbunătățire a acestor abilități;

Doar 39,1% din supervizori consideră că abilitățile asistenților comunitari supervizați de elaborare a PIA sunt suficiente, iar 60,9% consideră că ei au nevoie de îmbunătățire a acestor abilități;

Nivelul suficient al abilităților posedate de asistenții sociali comunitari supervizați de conlucrare cu beneficiarii în contextul asistenței acordate a fost apreciat de 47,1% din supervizorii respondenți, respectiv 52,9% au bifat că ai ar avea nevoie de îmbunătățire a acestor abilități.

Concluzii: Mai mult de jumătate din asistenții sociali comunitari chestionați consideră că au nevoie de a-și îmbunătăți abilitățile de elaborare a planurilor individuale de asistență acordată beneficiarilor și de cele de conlucrare cu ei în procesul prestării serviciilor. Această concluzie este dedusă și din răspunsurile date de supervizori cu mențiunea că aceștia ar avea nevoie de îmbunătățire și a abilităților de identificare a necesităților beneficiarilor din comunitate.

În diagrama de mai jos se prezintă distribuția procentuală pe nivelul cunoștințelor și abilităților (privite în coroborare), din perspectiva autoevaluării

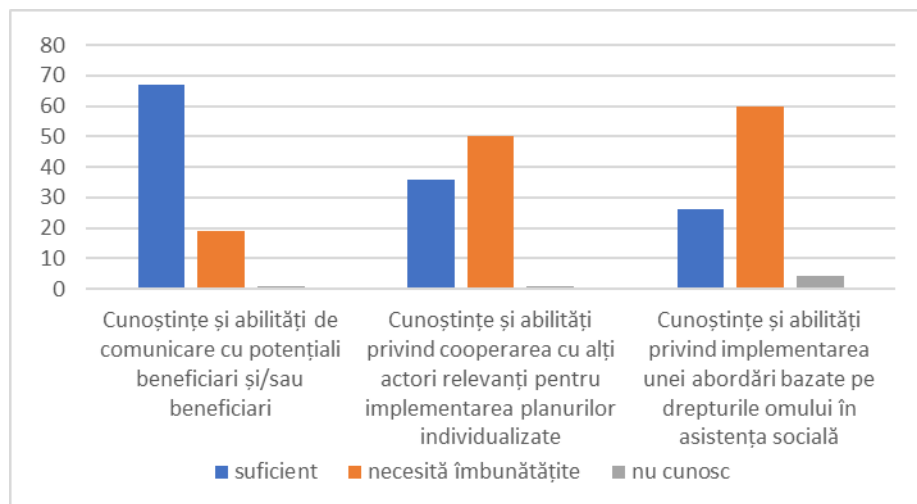


75,3% din asistenții sociali comunitari chestionați s-au evaluat că posedă cunoștințe și abilități suficiente de comunicare cu beneficiarii și doar 24,5% ar avea nevoie de îmbunătățire a acestora;

44,1% din asistenții sociali comunitari chestionați consideră că posedă cunoștințe și abilități de cooperare cu actorii relevanți în contextul exercitării atribuțiilor suficiente, iar 54,9% consideră ar avea nevoie de îmbunătățire a acestora;

36,5% din asistenții sociali comunitari chestionați consideră că posedă suficiente cunoștințe și abilități de implementare a abordării bazate pe drepturile omului în domeniul asistenței sociale, respectiv 62,7% notează că au nevoie de îmbunătățire a acestor cunoștințe și abilități.

Aceleași cunoștințe și abilități posedate de asistenții sociali comunitari supervizați, din perspectiva supervizorilor



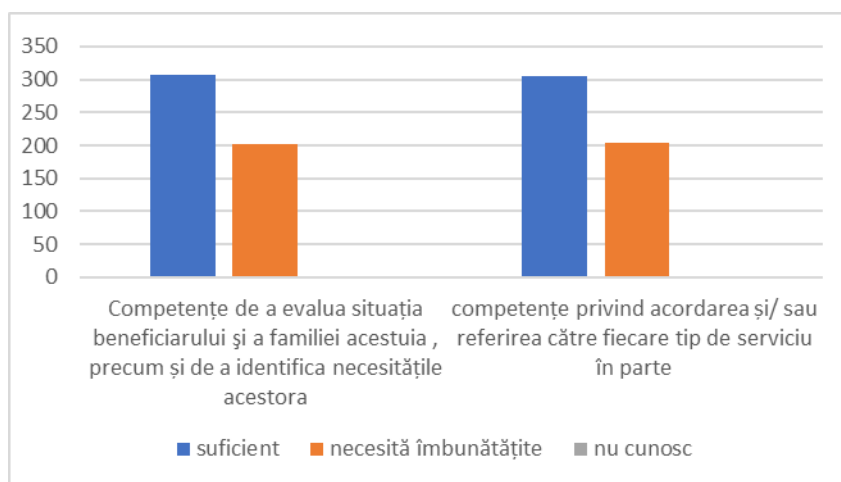
77% din supervizorii chestionați au evaluat că asistenții sociali comunitari supervizați posedă cunoștințe și abilități suficiente de comunicare cu beneficiarii și potențialii beneficiari și 21,8% consideră că ei ar avea nevoie de îmbunătățire a acestor abilități;

41,4% din supervizorii consideră că abilitățile și cunoștințele asistenților comunitari supervizați de cooperare cu alți actori în contextul serviciilor prestate sunt suficiente, iar 57,5% consideră că ei au nevoie de îmbunătățire a acestora;

29,9 din supervizorii chestionați au evaluat că asistenții sociali comunitari supervizați posedă cunoștințe și abilități suficiente privind implementarea abordării bazate pe drepturile omului în domeniul asistenței sociale, respectiv 69% notează că au nevoie de îmbunătățire a acestor cunoștințe și abilități.

Concluzii: Majoritatea asistenților sociali comunitari, inclusiv majoritatea supervizorilor respondenți au optat pentru consolidarea cunoștințelor și abilităților la nivel de cooperare cu alți actori în contextul serviciilor acordate și îmbunătățirea cunoștințelor și abilităților privind implementarea abordării bazate pe drepturile omului în domeniul asistenței sociale.

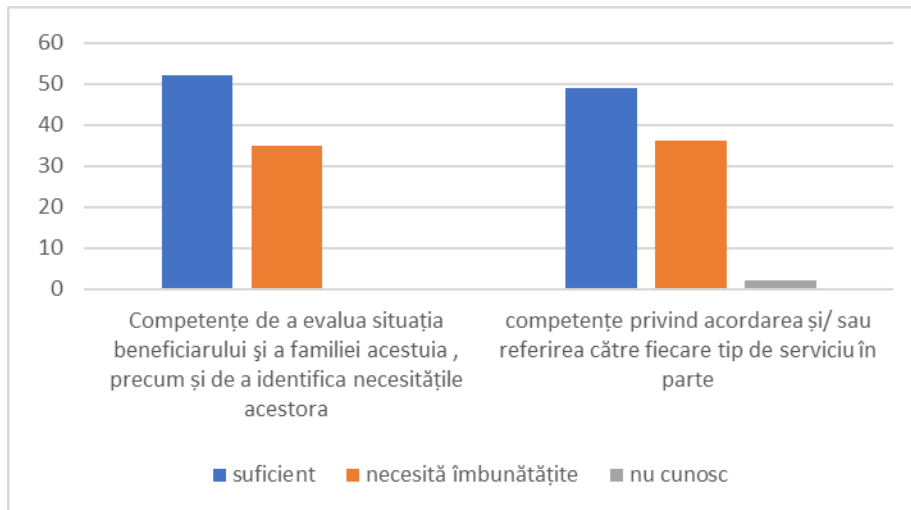
În figura de mai jos se prezintă distribuția procentuală pe **nivelul competențelor** posedate, din perspectiva autoevaluării



60% din asistenții sociali comunitari chestionați consideră că dispun de competențe suficiente privind evaluarea necesităților beneficiarilor și 39,6% consideră că ar putea fi îmbunătățite;

59,8% din asistenții sociali comunitari chestionați consideră că dispun de competențe suficiente privind referirea beneficiarilor către servicii corespunzătoare, respectiv 39,8% au indicat că ar avea nevoie de îmbunătățire a acestor competențe.

Aceleași competențe posedate de asistenții sociali comunitari supervizați, din perspectiva supervizorilor

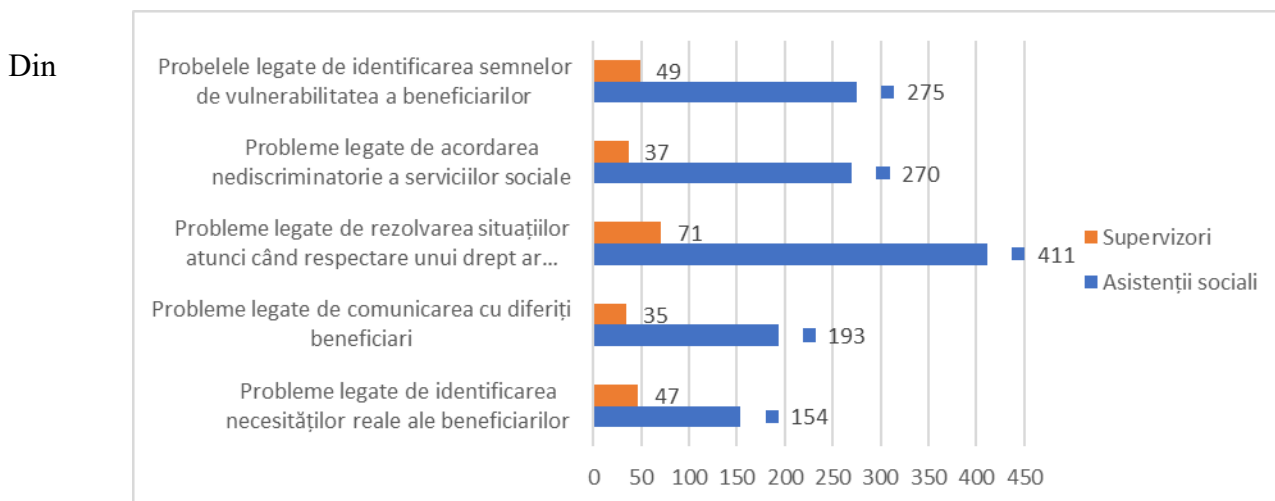


59,8% din supervizorii chestionați consideră că asistenții sociali comunitari supervizați dispun de competențe suficiente privind evaluarea necesităților beneficiarilor și 40,2% consideră că ar putea fi îmbunătățite;

56,3% din supervizorii chestionați consideră că asistenții sociali comunitari supervizați dispun de competențe suficiente privind referirea beneficiarilor către servicii corespunzătoare, respectiv 41,4% au indicat că ei ar avea nevoie de îmbunătățire a acestor competențe.

Concluzii: Atât asistenții sociali comunitari, cât și supervizorii chestionați în proporție mai mult de 50% consideră că competențele privind evaluarea necesităților beneficiarilor și referirea acestora către servicii corespunzătoare sunt suficiente.

În graficul de mai jos sunt indicate topul celor mai des întâlnite probleme care nu au putut fi soluționate în baza cunoștințelor/competențelor și abilităților deținute



prelucrarea datelor din chestionare principalele trei probleme pe care cel mai des le întâmpină în activitate personalul grupului țintă sunt următoarele:

- Probleme legate de rezolvarea situațiilor atunci când respectarea unui drept ar încălca un al drept - concurența dintre două drepturi (81,6% din supervizori și 80,6% asistenți sociali comunitari);
- Probleme legate de identificarea semnelor de vulnerabilitate a beneficiarilor (56,3% din supervizori și 53,9% asistenți sociali comunitari);

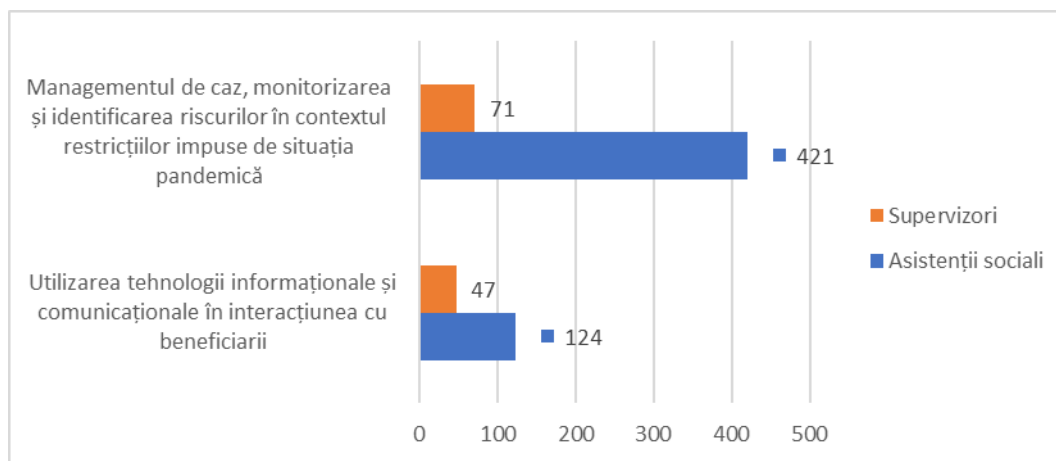
- Probleme legate de acordarea nediscriminatorie a serviciilor sociale (42,5,3% din supervizori și 52,9% asistenți sociali comunitari).

Concluzii: Identificarea semnelor de vulnerabilitate este în corelare cu procesul de identificare a necesităților particulare de asistență a beneficiarilor. Or vulnerabilitatea acestora indică asupra dificultățile care urmează a fi compensate prin servicii și/sau alte tipuri de asistență. Identificarea acestora drept o problema în activitate confirmă poziția supervizorilor (50,6%) că asistenții sociali comunitari au nevoie de a-și îmbunătăți abilitățile de identificare a semnelor de vulnerabilitate respectiv de stabilire corectă a necesităților particulare a beneficiarilor. În aceeași undă de idei, se înscrie și problema de acordare nediscriminatorie a serviciilor sociale. Cu alte cuvinte, identificarea exactă a necesităților particulare a beneficiarilor din comunitate va scădea riscul acordării serviciilor într-o manieră discriminatorie. Concurența între drepturile fundamentale în contextul acordării serviciilor sociale urmează a fi dezvoltat ca tematică separată în programul de instruire care va fi conceput.

Mai jos sunt reflectate necesitățile de instruire, devenite actuale în contextul și/sau în legătură cu situația pandemică.

În

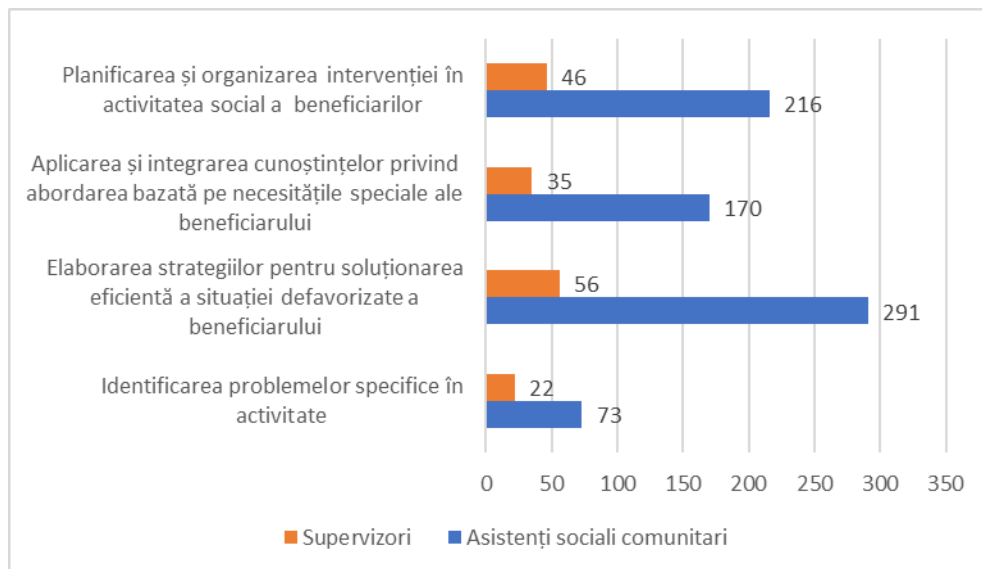
baza



rezultatelor obținute, se atestă că, în legătură cu situația pandemică, atât din perspectiva asistenților sociali comunitari, cât și din perspectiva supervizorii managementul de caz, monitorizarea și identificarea riscurilor în contextul restricțiilor impuse de această situație, a devenit o provocare pentru aceștia (81,6% din supervizori și 82,5% asistenți sociali comunitari).

Concluzii: Identificarea riscurilor și asigurarea managementului de caz în condiții restrictive din puncte de vedere al contactului direct este în corelare cu abilitățile de comunicare atât cu beneficiarii, cât și de cooperare cu alți actori relevanți ai procesului. Pentru a răspunde acestei provocări, programul de instruire urmează să conțină subiecte separate pentru a spori abilitățile asistenților sociali comunitari de identificare a semnelor de vulnerabilitate, de comunicare cu beneficiarii, de cooperare cu alți actori relevanți în situații de restricții/criză.

Graficul de mai jos redă cunoștințele de care au nevoie asistenții sociali pentru a-și realiza mai bine atribuțiile prevăzute în fișa de post

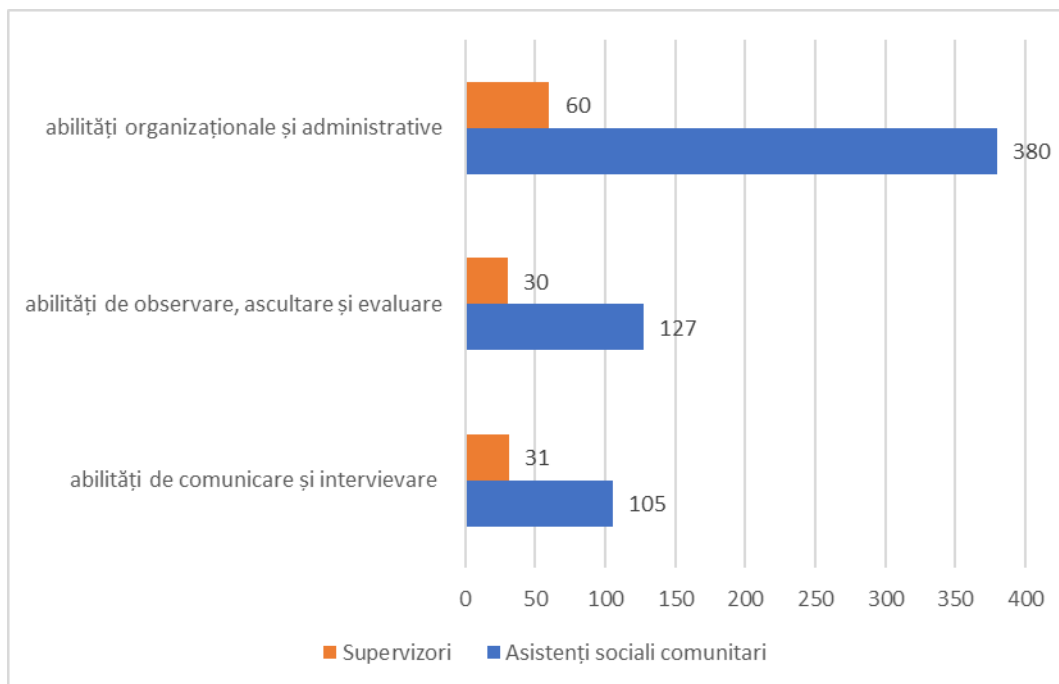


Pentru a-și realiza mai bine atribuțiile prevăzute în fișa de post asistenții sociali comunitari au nevoie de următoarele cunoștințe:

- privind elaborarea strategiilor pentru soluționarea eficientă a situației defavorizate a beneficiarului (64,4% din supervizori și 57,1% asistenți sociali comunitari);
- privind planificarea și organizarea intervențiilor sociale în situația beneficiarilor (52,9% din supervizori și 42,4% asistenți sociali comunitari).

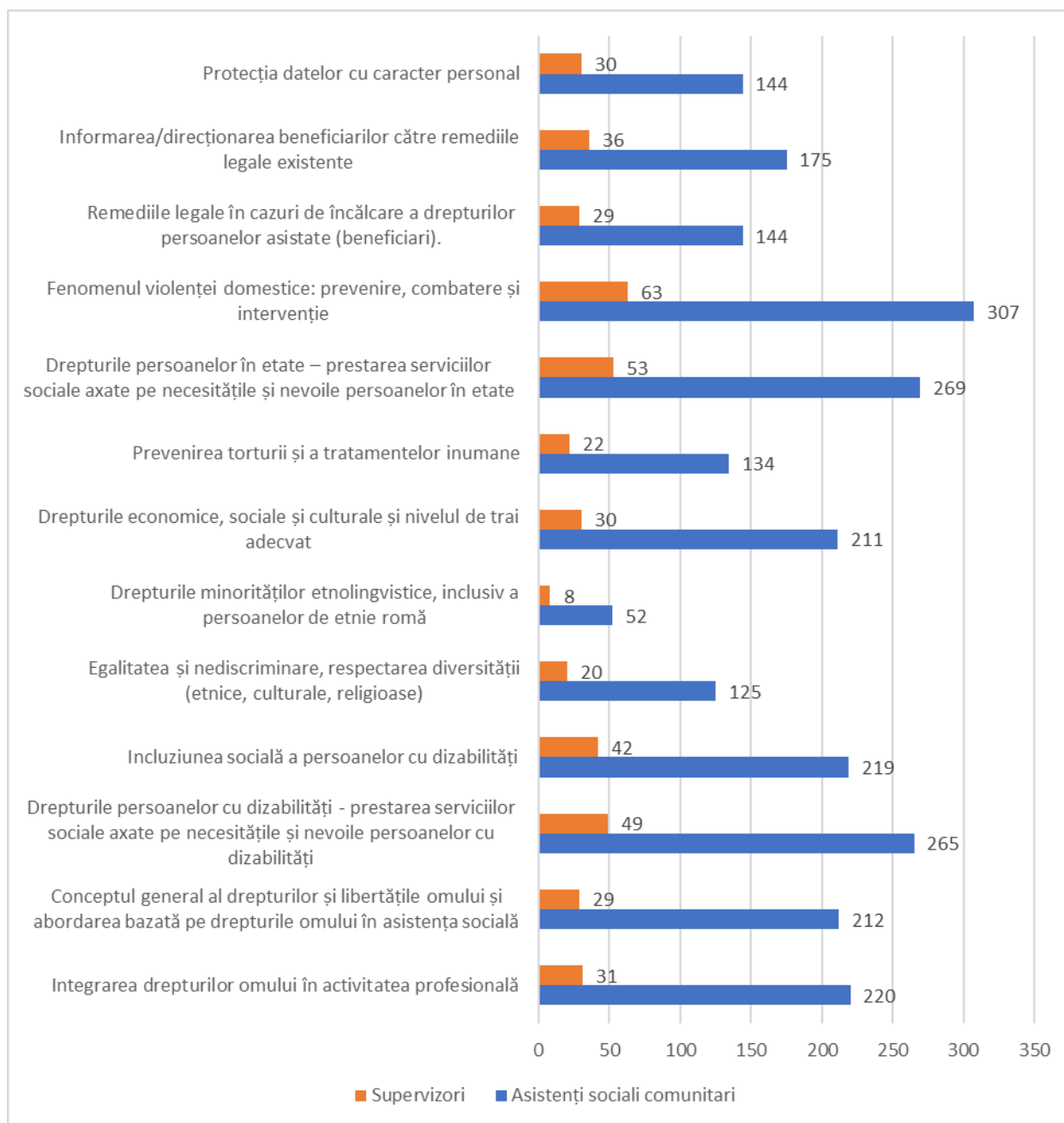
Concluzii: Informațiile listate ca fiind necesare a fi capacitate prin instruire corespund necesităților de îmbunătățire a abilităților de elaborare și implementare a planurilor individuale de asistență în baza necesităților specifice ale beneficiarilor.

Graficul de mai jos ilustrează abilitățile necesare a fi dezvoltate pentru ca asistenții sociali să-și realizeze mai bine atribuțiile prevăzute în fișa de post



Concluzii: Pentru a-și realiza atribuțiile din fișa postului, atât asistenții sociali comunitari, cât și supervizorii au considerat că au nevoie prioritar de abilități organizaționale și administrative.

Graficul privind topul subiectelor care reflectă cele mai importante nevoi de dezvoltare și formare profesională a asistenților sociali.



Concluzii: În baza rezultatelor exercițiului privind identificarea necesităților de instruire, s-au constatat următoarele subiecte prioritare de intervenție în procesul de instruire (în ordinea necesității și importanței):

- Fenomenul violenței domestice: prevenire, combatere și intervenție (72, 4% din supervizori și 60, 2% din asistenții sociali comunitari);
- Drepturile persoanelor în etate – prestarea serviciilor sociale axate pe necesitățile și nevoile persoanelor în etate (60,9% din supervizori și 52,7% din asistenții sociali comunitari);
- Drepturile persoanelor cu dizabilități - prestarea serviciilor sociale axate pe necesitățile și nevoile persoanelor cu dizabilități (56, 3% din supervizori și 52% din asistenții sociali comunitari);
- Conceptul general al drepturilor și libertățile omului și abordarea bazată pe drepturile omului în asistența socială (33,3% din supervizori și 41, 6% din asistenții sociali);
- Integrarea drepturilor omului în activitatea profesională (35,6% din supervizori și 43,1% din asistenții sociali comunitari);
- Incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități (48,3% din supervizori și 42,9% din asistenții sociali comunitari);
- Drepturile economice, sociale și culturale și nivelul de trai adecvat (34, 5% din supervizori și 41,4% din asistenții sociali comunitari);
- Egalitatea și nediscriminare, respectarea diversității etnice, culturale și religioase (23% din supervizori și 24,5% din asistenții sociali comunitari).

Deși acest ultim subiect nu a fost listat ca unul din subiectele prioritare necesare a fi include în programul de instruire, fiind un principiu transversal în materia respectării drepturilor omului trebuie să se regăsească în program.

Aspecte privind proiectarea programului de instruire

În contextul aplicării chestionarului, s-a cercetat și disponibilitatea asistenților sociali comunitari în privința numărului de ore, la care ar fi dispuși să participe pentru parcurgerea instruirilor continue, pentru a avea o viziune de ansamblu în privința duratei programului care urmează a fi conceput, astfel încât să fie integrat cu acceptabilitate de către beneficiari.

În egală măsură, s-a colectat date privind organizatorii care au livrat în ultimul an de activitate instruire tematice care pot fi atribuite dezvoltării profesionale continue. Nu în ultimul rând, pentru a estima care ar fi recomandările privind componența nominală a grupului de formatori care urmează a fi instruiți în baza programului de instruire ce va fi dezvoltat s-a colectat date privind persoana pe care asistenții sociali comunitari ar fi predispuși să-i accepte mai lejer în calitate de formatori.

Figura nr.1: Distribuția privind numărul de ore care ar putea fi alocate anual instruirii continue

Figura nr.2: Distribuția privind organizatorul instruirilor în ultimul an de activitate

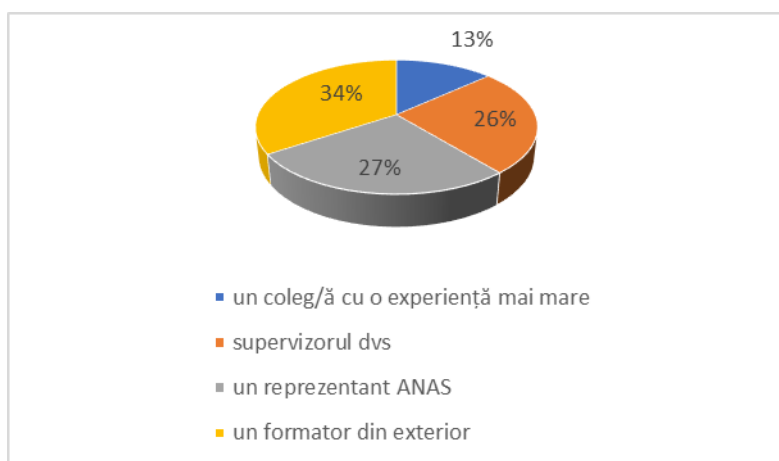
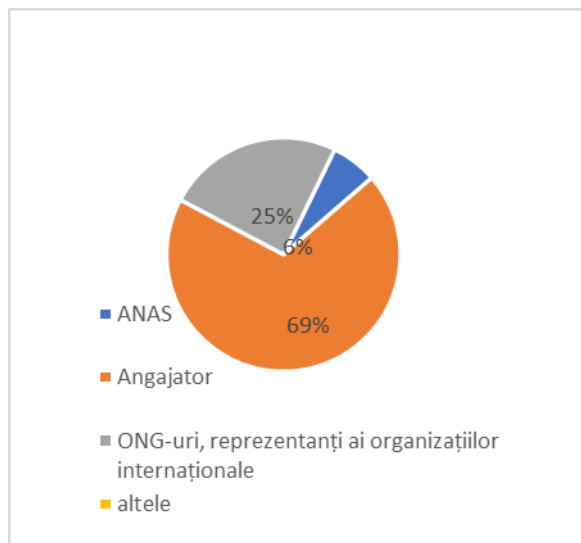
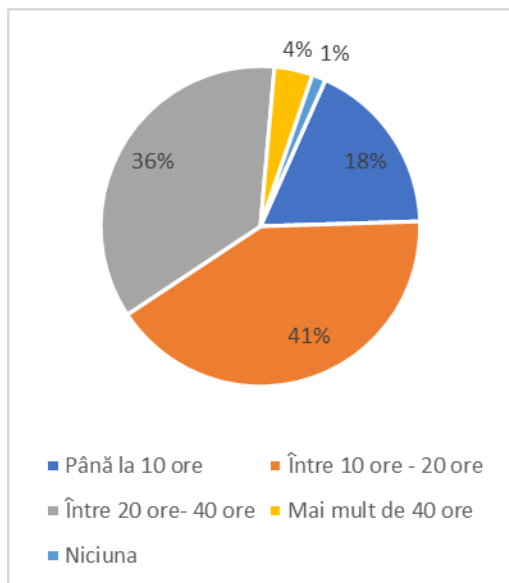


Figura nr.3: Distribuția privind calitatea formatorului

Concluzii generale

Dezvoltarea competențelor profesionale ale personalului din sistemul de asistență socială trebuie să constituie o prioritate în procesul de îmbunătățire a sistemului drepturilor omului din Republica Moldova.

Astfel, pentru realizarea atribuțiilor, personalul din domeniul asistenței sociale, aici asistenții sociali comunitari au nevoie absolută în obținerea de cunoștințe integrate privind sistemul drepturilor omului. Ori cunoștințele fragmentate, precum cele obținute, spre exemplu în ultimul an de activitate, nu sunt suficiente pentru a considera că aceștia dispun de cunoștințe generice în materia drepturilor omului. Prin urmare, integrarea în programul de instruire a conceptului general al drepturilor și libertățile omului și abordarea bazată pe drepturile omului în asistența socială vor contribui la o mai bună asimilare și integrare a acestora în activitate.

Totodată, s-a constatat o necesitate ridicată în dezvoltarea abilităților de identificare a necesităților exacte a beneficiarilor din comunitate, de evaluare corectă a tipurilor de servicii de care au nevoie, de competențe privind cooperarea cu alți actori cheie în vederea acordării asistenței beneficiarilor- toate aceste prin prisma abordării în baza drepturilor omului, nediscriminării și egalității.

De asemenea, chestionații au listat tematicile/subiectele exacte care ar vrea să fie dezvoltate în cadrul programului de instruire, dezvoltându-le abilitățile și competențele necesare realizării atribuțiilor prevăzute în fișa postului.

O altă necesitate identificată vizează dezvoltarea abilităților organizaționale și administrative, care ar cuprinde printre altele: comunicarea organizațională, comunicarea interpersonală, managementul conflictelor, soluționare a problemelor, managementul timpului, lucrul în echipă, luarea deciziilor etc.

Annex 2

**COORDONAT:
AGENȚIA NAȚIONALĂ ASISTENȚĂ SOCIALĂ**

CURRICULUM

PROGRAM DE INSTRUIRE

**PENTRU FORMAREA ASISTENȚILOR SOCIALI COMUNITARI ÎN DOMENIUL DREPTURILOR
OMULUI ȘI ABORDĂRII BAZATE PE DREPTURILE OMULUI**

Chişinău, 2022

1. PRELIMINARII

Programul de instruire este elaborat în baza raportului de evaluare a necesităților de instruire ale asistenților sociali comunitari în domeniul drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului. Studiul privind identificarea necesităților de formare în domeniul drepturilor omului, abordării bazate pe drepturile omului în asistența socială este realizat de Agenția Națională Asistență Socială și Oficiul ONU pentru Drepturile Omului în cadrul proiectului „Sprijin și împuternicirea femeilor în etate”, implementat de Oficiul ONU pentru Drepturile Omului (OHCHR), în parteneriat cu Fondul ONU pentru Populație (UNFPA), cu suportul financiar al Agenției Elvețiene pentru Cooperare și Dezvoltare.

Programul de instruire a fost elaborat într-un proces participativ, prin realizarea consultărilor efective cu reprezentanții Agenției Naționale Asistență Socială, precum și nemijlocit cu asistenții sociali comunitari.

Exercițiul participativ de identificare a necesităților de instruire profesională s-a desfășurat prin colectarea informației în baza a două chestionare. Chestionarele au fost completate de un număr reprezentativ de respondenți și anume: 597 din numărul total 1110 asistenți sociali comunitari, dintre care 510 – asistenți sociali comunitari și 87 – asistenți sociali cu atribuții de supervizare.

Ulterior, tematicile stabilite pentru a fi incluse în cadrul programului de instruire au fost consultate cu reprezentanții Agenției Naționale Asistență Socială și asistenții sociali comunitari și cu funcții de supervizare.

Necesitatea elaborării Programului de instruire și a suportului de curs pentru instruirea asistenților sociali comunitari este condiționată de dificultățile care le întâmpină Agenția Națională Asistență Socială în contextul schimbărilor continue a naturii problemelor sociale care atrage necesitatea creării și prestării a noi servicii sociale, dar și necesitatea asigurării accesului profesioniștilor din domeniul asistenței sociale la programe de instruire continuă.

Scopul Programului de instruire este consolidarea capacităților ale asistenților sociali comunitari în domeniul drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului (ABDO) pentru îmbunătățirea calității serviciilor oferite grupurilor vulnerabile, conforme cu principiile abordării bazate pe drepturile omului, centrate pe persoană și necesitățile specifice.

La finele programului de instruire participanții vor fi capabili:

- să realizeze atribuțiile ce le revin prin abordarea în baza drepturilor omului și bunelor practici, să aplice instrumentele cele mai eficiente în domeniul de competență;
- să analizeze situația beneficiarilor și necesitățile acestora prin prisma abordării bazate pe drepturile omului;
- aplice principiile drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului în lucrul cu grupurile vulnerabile violării drepturilor omului;
- să identifice riscurile eminente și problemele cu care se confruntă beneficiarii din comunitate și cauzele acestora;
- să contribuie la împuternicirea beneficiarilor pentru identificare eficientă, prin implicarea activă persoanei în dificultate, în identificarea factorilor interni și externi care condiționează vulnerabilitatea și să propună soluții pentru remedierea situației;
- să îmbunătățească calitatea planurilor individualizate de asistență elaborate în conformitate cu necesitățile reale ale beneficiarilor;
- să dezvolte abilitățile specifice privind cooperarea cu alți actori relevanți pentru implementarea planurilor individualizate.

Beneficiarii imediați ai Programului de instruire (formare a formatorilor): 25 asistenților sociali comunitari și supervizori, precum și specialiști din cadrul Agenției Naționale Asistență Socială;

Beneficiarii ai cursului de instruire: întreg efectivul de asistenți sociali comunitari

Durata programului de instruire: Cursul de instruire inițială cuprinde 24 ore.

2. COMPETENȚE PROFESIONALE

Programul își propune să faciliteze dezvoltarea următoarelor competențe cheie:

2.1. Generale

- Formarea competențelor generale asistenților sociali comunitari prestarea serviciilor bazate pe principiile drepturilor omului, importanța abilitării și împuterniciei beneficiarilor.
- Schimbarea comportamentelor personalului în procesul de comunicare și oferire a asistenței grupurilor vulnerabile din perspectiva valorizării rolului social, împuterniciei beneficiarilor și a abordării bazată pe drepturile omului.
- Consolidarea competențelor de analiză a situației beneficiarilor și necesitățile acestora prin prisma abordării bazate pe drepturile omului, cu participarea activă a beneficiarului.
- Îmbunătățirea procesului de oferire a asistenței și suportului grupurilor vulnerabile, bazată pe necesitățile individuale acestora.

2.2. Specifice

- Utilizarea de către personal a unui limbaj pozitiv și nediscriminatoriu față de grupurile vulnerabile cărora le oferă asistență și suport.
- Aplicarea unor tehnici de comunicare și asistență bazată pe tratament egal, încredere și siguranță pentru răspunde necesităților individuale ale beneficiarilor.
- Implementarea unei abordări participative în oferirea asistenței și elaborarea Planurilor Individuale de Asistență, axate pe necesitățile particulare ale grupului asistat.
- Aplicarea abordării bazată pe drepturile omului în realizarea sarcinilor și responsabilităților de serviciu.
- Identificarea riscurilor eminente și problemele cu care se confruntă beneficiarii din comunitate și cauzele acestora.
- Obținerea abilităților specifice privind cooperarea cu alți actori relevanți pentru implementarea planurilor individualizate.

TEMATICA MODULELOR ȘI REPARTIZAREA ORIENTATIVĂ A ORELOR

	Denumirea modului	Nr. ore
1.	Aspecte generale privind sistemul drepturilor omului și abordarea bazată pe drepturile omului	8
2.	Grupurile vulnerabile și prestarea serviciilor sociale prin prisma ABDO	12
3.	Dezvoltarea abilităților de formator	4
	Total ore instruire	24 ore

MODULE ȘI CONȚINUTURI PROGRAMULUI

MODULUL 1. Aspecte generale privind sistemul drepturilor omului și abordarea bazată pe drepturile omului

Obiectivele de referință	Conținuturi modul
<ul style="list-style-type: none"> • să înțeleagă ce înseamnă drepturile omului și cadrul instituțional internațional și național în domeniul drepturilor omului; • să cunoască conceptul și principiile abordării bazate pe drepturile omului; • să explice condițiile de aplecare a principiului egalității și nediscriminării; • să înțeleagă care sunt obligațiile statului în materia drepturilor omului; • să prezinte scenarii ipotetice ce reflectă aplicarea în practica asistentului social a abordării bazate pe drepturile omului; • să însușească conținutul drepturilor fundamentale și a standardelor internaționale în domeniul drepturile omului; • să determine care sunt cerințele de aplicare a principiului egalității și nediscriminării; • să cunoască care sunt grupurile vulnerabile violării drepturilor omului; • să înțeleagă conceptul abordării intersecționale și aplicarea acestuia în asistența socială a grupurilor vulnerabile; • să cunoască cadrul legal și instituțional în materia protecției drepturilor omului în Republica Moldova. 	<p><i>Conceptul drepturilor omului: caracteristici de bază și principii:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Abordarea bazată pe drepturile omului (ABDO): conceptul și principiile abordării bazată pe drepturile omului; – Principiul egalității și nediscriminării; – Obligațiile statului în materie de drepturile omului; – Grupurile vulnerabile violării drepturilor omului. Aplicarea abordării intersecționale în asistența socială a persoanelor din grupurile vulnerabile violării drepturilor. <p><i>Sistemul internațional și național în domeniul drepturilor omului:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Standardele și mecanismele internaționale în domeniul drepturilor omului. – Cadrul legal și instituțional național în domeniul drepturilor omului. – Drepturile fundamentale ale omului: dreptul la viață, dreptul de a nu fi supus torturii și relelor tratamente, dreptul la un proces echitabil, dreptul la viață privată (accesul la bunuri și servicii), dreptul de proprietate; dreptul la sănătate, inclusiv sănătatea sexual reproductivă. – Drepturile economice, sociale și culturale și nivelul de trai adecvat; integrarea drepturilor omului și abordării bazate pe drepturile omului în domeniul protecției sociale. Limitările admisibile în domeniul drepturilor omului.
<p>MODULUL 2. Grupurile vulnerabile și prestarea serviciilor sociale prin prisma abordării bazate pe drepturile omului</p>	

Obiective de referință	Conținuturi
<ul style="list-style-type: none"> • să înțeleagă drepturile persoanelor aparținând grupurilor vulnerabile; • să faciliteze integrarea de către asistenți sociali a conceptelor-cheie ce vizează ABDO în propriul sistem de cunoștințe și abilități; • să determine acțiuni orientate spre prevenirea și eliminarea discriminării și stigmatizării persoanelor ce aparțin grupurilor vulnerabile; • să conștientizeze importanța aplicării abordării bazate pe drepturile în prestarea serviciilor sociale către persoanele ce aparțin grupurilor vulnerabile; • să formeze abilitatea de a aplica principiile și diferite instrumente ale ABDO în prestarea serviciilor sociale către grupurile vulnerabile; • să analizeze cum poate fiecare persoană deveni agent al schimbării de atitudini și comportamente în raportul cu grupurile vulnerabile; • să ia act de abordările practice ale instituțiilor naționale de drepturile omului și cele internaționale; • să învețe cum să răspundă la necesitățile specifice ale grupurilor vulnerabile. 	<p><i>Persoanele cu dizabilități:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Standardele și mecanismele internaționale și cadrul legal și instituțional național în domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități; – Abordarea bazată pe drepturile omului a dizabilității. Principiile abordării bazate pe drepturile omului față de dizabilitate. Aplicarea principiului egalitate și nediscriminare în practică: accesibilitate, acomodare rezonabilă, măsuri pozitive. – Prestarea serviciilor sociale axate pe drepturile și nevoile persoanelor cu dizabilități. Aplicarea ABDO în prestarea serviciilor sociale destinate persoanelor cu dizabilități. Prestațiile sociale destinate persoanelor cu dizabilități; – Răspunsul sistemului de asistență socială în cazul persoanelor cu dizabilități intelectuale și psiho-sociale; – Aspecte practice din jurisprudența/cazuistica organismelor internaționale și naționale. <p><i>Persoanele în etate</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Standardele internaționale și cadrul legal și instituțional național în domeniul protecției persoanelor în etate; – Prestarea serviciilor sociale axate pe necesitățile și nevoile persoanelor în etate; prestațiile sociale destinate persoanelor în etate. ABDO în asistența socială a persoanelor în etate. – Rolul asistentei sociale în combaterea discriminării pe bază de vârstă și

promovarea îmbătrânirii active și a dialogului inter-generațional;

- Aspecte practice din jurisprudența/cazuistica organismelor internaționale și naționale.

Persoanele ce trăiesc cu HIV

- Standardele internaționale și cadrul legal și instituțional național în domeniul protecției persoanelor care trăiesc cu HIV;
- Abordarea bazată pe drepturile omului și HIV/SIDA;
- Răspunsul sistemului de asistență socială în cazul persoanelor ce trăiesc cu HIV. ABDO în asistența persoanelor ce trăiesc cu HIV;
- Aspecte practice din jurisprudența/cazuistica organismelor internaționale și naționale.

Persoane condamnate/ ex-condamnate

- Standardele internaționale și naționale în domeniul protecției persoanelor condamnate/ex-condamnate;
- Prestarea serviciilor sociale axate pe respectarea drepturilor și nevoilor persoanelor condamnate/ ex-condamnate;
- Răspunsul sistemului de asistență socială în cazul persoanelor ce execută pedepse non-privative de libertate sau au fost liberate din detenție și au în grijă copii sau persoane adulte aflate în dificultate;
- Rolul asistenței sociale în incluziunea și re-socializarea persoanelor ex-deținute;
- Aspecte practice din jurisprudența/cazuistica organismelor internaționale și naționale.

Minoritățile etno-lingvistice:

- Standardele internaționale și naționale în domeniul protecției persoanelor aparținând minorităților etno – lingvistice;
- Problemele minorităților etno – lingvistice și abordarea acestora în dependență de necesitățile specifice ale grupului;
- Răspunsul și rolul sistemului de asistență socială în incluziunea socială a minorităților etno – lingvistice.
- ABDO în asistența socială a reprezentanților minorităților etno-lingvistice;
- Aspecte practice din jurisprudența/cazuistica organismelor internaționale și naționale pe segmentul asistenței și protecției minorităților etno – lingvistice prin prisma ABDO.

Migranții, refugiații și solicitanții de azil:

- Standardele internaționale și naționale în domeniul protecției migranților, refugiaților și solicitanților de azil;
- Problemele migranților, refugiaților și solicitanților de azil și abordarea acestora în dependență de necesitățile specifice ale fiecărui grup;
- Răspunsul și rolul sistemului de asistență socială în incluziunea socială a migranților, a refugiaților și solicitanților de azil. ABDO în asistența socială a minorităților etno-lingvistice, a migranților, a refugiaților și solicitanților de azil;
- Aspecte practice din jurisprudența/cazuistica

	organismelor internaționale și naționale pe segmentul asistenței și protecției migranților, a refugiaților și a solicitanților de azil prin prisma ABDO.
MODULUL 3. Dezvoltarea abilităților de formator	
Obiective de referință	Conținuturi
<ul style="list-style-type: none"> • să cunoască formele și metodele de instruire ale adulților; • să înțeleagă principiile de bază ale managementului activităților de instruire; • să cunoască cum trebuie să elaboreze materialele/prezentările pentru instruire; • să aplice dimensiunile ABDO în predarea cursului și să coreleze conceptele acestuia cu practica de instruire a adulților, identificând și realizând aplicații participative, interactive. 	<p><i>Forme și metode de instruire a adulților:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – exerciții de conectare, lucrul în grup, întrebările ca instrument de lucru cu grupul, prezentarea, discuția, studiul de caz, concluzii, feedback, instrumente interactive pentru trainingul online. <p><i>Elaborarea și utilizarea materialelor:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – elaborarea suportului de curs; – comunicarea în cadrul activităților de instruire; <p><i>Managementul activităților de instruire:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – întocmire program de instruire; – desfășurarea instruirii. evaluarea activităților de instruire.

SUGESTII METODOLOGICE DE ORGANIZARE A CURSULUI DE INSTRUIRE

În cadrul programului de instruire vor fi utilizate mai multe tehnici educaționale de diseminare a conținutului informațional, fiind respectate mai multe principii de organizare și desfășurare a cursului de instruire.

Tehnici educaționale de livrare a programului:

- Elaborarea Suportului de curs și a Prezentărilor Power Point.
- Prezentarea conținutului Suportului de curs prin utilizarea Prezentărilor Power Point, materialelor scrise, studii de caz, exercițiilor.
- Facilitarea discuțiilor, dezbaterilor în baza exercițiilor practice sau studiilor de caz prezentate în cadrul cursului de instruire organizate cu interacțiunea dintre formator și grupul de participanți (prezență fizică sau online) sau prin intermediul forumului de discuții online.

Principii de organizare și livrare a programului:

- **Participarea și interacțiunea** – ascultarea și includerea în discuții a fiecărui participant. Se va accentua pe importanța expunerii opiniilor tuturor participanților. Se va depune toate eforturile pentru a încuraja participarea și implicarea fiecărei persoane astfel încât nimeni să nu se simtă exclus.

- **Limbaaj accesibil pentru toți participanții la cursul de instruire.** Se va folosi un limbaj pe care toți participanții sunt capabili să-l înțeleagă (de exemplu: se va evita utilizarea termenilor medicali, juridici și termeni tehnici, acronime etc.). Limbajul și complexitatea instruirii se va adapta la nevoile specifice ale grupului de participați.
- **Materiale informaționale vizuale și în format ușor de citit.** Se vor elabora materiale vizuale și prezentări în format ușor de citit și de înțeles. Exercițiile practice și studiile de caz vor fi de o complexitate medie.
- **Conținutul informațional în corespundere cu standardele și prevederile legale internaționale și naționale.**

METODOLOGIA DE EVALUARE

Evaluarea programelor de instruire are un rol esențial în cadrul activităților de formare. Evaluarea asigură continuitatea și este orientată pe îmbunătățirea performanțelor, iar rezultatele evaluării trebuie să fie analizate cu acuratețe și comunicate tuturor celor implicați într-un proces de training.

Scopul evaluării este de a obține informații despre rezultatele programului de formare și de a folosi aceste informații în a analiza cât de eficient a fost programul de formare a asistenților sociali și cum se poate îmbunătăți.

Evaluarea rezultatelor programului de instruire va duce la identificarea nevoilor viitoare de instruire și se va realiza în 3 etape, după cum urmează:

Evaluarea inițială. Scopul evaluării inițiale este de identifica competențele pre-existente indispensabile asistenților sociali participanți la cursul de instruire pentru a îndeplini condițiile minimale de participare la programul de formare. La etapa evaluării inițiale se va aplica un pre- test. În pre-test se vor utiliza un set de întrebări ce reflectă conținutul cursului. Pre-testul se va desfășura pe o durată medie de 10-15 minute /participant/ă.

Evaluarea pe parcurs. Scopul evaluării pe parcurs este verificarea nivelului de dezvoltare a competențelor specifice vizate de programul de formare. Evaluarea pe parcurs va avea un pronunțat caracter aplicativ, care va constata, pe parcursul și la finalizarea fiecărui modul, gradul în care participanții au dezvoltat competențele specific vizate. După caz, evaluarea pe parcurs se va face individual și / sau în grup, cu utilizarea de metode și instrumente diverse:

- chestionarea în vederea verificării progresului în realizarea finalităților fiecărui modul;
- exerciții practice;
- proiecte individuale și / sau în grup;
- prezentări verbale;
- rezolvarea de studii de caz și simularea de situații ipotetice;
- auto-evaluare; etc.

Evaluarea finală. Programul de formare se va finaliza cu o sesiune de evaluare finală, în cadrul căruia fiecare participant/ă va prezenta un scenariu al unei activități de formare în contextul presării serviciilor sociale din perspectiva ABDO și va demonstra în cadrul programului de formare cu ajutorul colegilor o secvență din oră, ceea ce va servi drept indicator al formării competențelor specifice, vizate de prezentul curriculum.

De asemenea, urmează a fi dezvoltat în test final care va atesta evaluarea cunoștințelor acumulate și parcurgerea cursului on-line de către persoanele interesate. În baza numărului de puncte acumulate (va fi stabilit un punctaj necesar), specialistul ce va parcurge cursul on-line va primi diploma/certificatul de participare.

LUCRUL INDIVIDUAL

Nr.	Produsul preconizat	Criterii de evaluare	Termen de realizare
1.	Listă de surse bibliografice privind cadrul conceptual și legislativ privind ABDO în prestarea serviciilor sociale.	Volumul listei de surse bibliografice – minim 50 de surse ; Diversitatea și actualitatea surselor.	În termen de o săptămână de la predarea temei
2.	Recomandări metodologice pentru asistenții sociali în prestarea serviciilor sociale din perspectiva ABDO pentru grupurile vulnerabile: <i>supraviețuitoarele violenței în familie și a violenței de gen, persoane cu dizabilități, persoane cu dizabilități, persoanele ce trăiesc cu HIV, persoane condamnate/ ex-condamnate; minoritățile etno-lingvistice, migranții, refugiații și solicitanții de azil</i>	Volumul – cel puțin 1000 de cuvinte; Conținutul este pronunțat metodologic și aplicativ în prestarea serviciilor sociale; Lucrarea se bazează pe recomandările în domeniu, promovate la nivel internațional și pe bunele practici de prestare a serviciilor sociale din perspectiva ABDO, dezvoltate la nivel național.	În termen de o săptămână de la predarea temei
3	Harta conceptuală a termenului <i>Abordarea Bazată pe Drepturile Omului în prestarea serviciilor sociale.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ○ Volum – 2 pagini; ○ Elaborarea Hărții pe o pagină însoțită de Legendă; ○ Prezentarea unui studiu de caz prin structurarea acestora în cadrul unei figuri complexe ce vizează prestarea serviciilor sociale din perspectiva ABDO către grupurile vulnerabile. 	În termen de 5 zile de la predarea temei
4.	Proiect de realizare a activității de formare a adulților pe domeniul prestării serviciilor sociale din perspectiva ABDO.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Respectarea structurii și interconexiunii elementelor cheie în formarea adulților; ○ Abordarea conținuturilor în concordanță cu specificul 	În termen de o săptămână de la predarea temei

		grupurilor vulnerabile pentru care se prestează servicii sociale.	
--	--	---	--

BIBLIOGRAFIE

Acte legislative naționale:

1. Legea cu privire la serviciile sociale nr. 123/2010.
2. Legea cu privire la protecția socială suplimentară a unor categorii de populație nr. 121/2001.
3. Legea cu privire la prevenirea și combaterea violenței în familie nr. 45/2007.
4. Legea cu privire la **cu privire la asigurarea egalității de șanse între femei și bărbați nr.5/2006**
5. Legea cu privire la asigurarea egalității nr. 120/2012.
6. Legea privind incluziunea socială a persoanelor cu dizabilități nr. 60/2012.
7. Legea cu privire la **profilaxia infecției HIV/SIDA nr. 23/2007.**
8. Legea cu privire la adaptarea socială a persoanelor liberate din locurile privative de libertate nr.297/1999.
9. Legea cu privire la drepturile persoanelor aparținând minorităților naționale și la statutul juridic al organizațiilor lor nr. 382/2001
10. Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133/2011
11. Hotărârea Guvernului nr. 1464 din 10.12.2016 privind aprobarea Strategiei de consolidare a relațiilor interetnice în Republica Moldova pentru anii 2017-2027.
12. Hotărârea Guvernului nr. 406/2014 cu privire la aprobarea Programului pentru integrarea problemelor îmbătrânirii

Acte internaționale:

1. Pactul internațional cu privire la drepturile economice, sociale și culturale.
2. Pactul Internațional cu privire la Drepturile Civile și Politice.
3. Carta socială europeană (revizuită).
4. Convenția-cadru pentru protecția minorităților naționale.
5. Convenția internațională privind eliminarea tuturor formelor de discriminare rasială.
6. Convenția privind eliminarea tuturor formelor de discriminare împotriva femeilor.
7. Convenția ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități.
8. Convenția Consiliului Europei privind prevenirea și combaterea violenței împotriva femeilor și a violenței domestice

9. Raportorul Special ONU pentru problemele minorităților, Rita Izsák-Ndiaye, Raportul realizat urmare a misiunii în Republica Moldova din 2016
10. Raportorul Special ONU privind drepturile persoanelor cu dizabilități, Raportul realizat urmare a misiunii în Republica Moldova din anul 2016
11. Comentariul General nr. 14 al Articolului 12 al Pactului Internațional cu privire la Drepturile Economice, Sociale și Culturale, adoptat de Comitetul ONU privind Drepturile Economice, Sociale și Culturale (CESCR)
12. Comentariul General nr. 19 Dreptul la securitate socială al Pactului privind Drepturile Economice, Sociale și Culturale
13. Comentariul General nr. 6 al Articolului 5 Egalitate și Nediscriminare al Convenției ONU privind Drepturile Persoanelor cu Dizabilități
14. Recomandarea generală nr. 35 privind violența de gen împotriva femeilor
15. Comentariul general nr. 6: Drepturile economice, sociale și culturale ale persoanelor în etate
16. Standarde internaționale în materia drepturilor persoanele în vârstă

Resurse electronice:

Resursele Organizației Națiunilor Unite:

www.ohchr.org - Office of the High Commissioner for Human Rights / Oficiul ONU pentru Drepturile Omului

<https://www.ohchr.org/en/issues/olderpersons/ie/pages/ieolderpersons.aspx> - pagina expertului independent/raportului special privind problemele persoanelor in etate

<https://www.ohchr.org/en/issues/disability/srdisabilities/pages/srdisabilitiesindex.aspx> - pagina raportorului special privind problemele persoanelor cu dizabilitati

<https://www.ohchr.org/en/countries/enacaregion/pages/mdindex.aspx> - pagina Republicii Moldova

<https://www.ohchr.org/en/issues/minorities/srminorities/pages/srminorityissuesindex.aspx> - raportorul special problemele minoritatilor

<https://www.ohchr.org/EN/ProfessionalInterest/Pages/UniversalHumanRightsInstruments.aspx> - Instrumentele Universale in domeniul drepturilor omului

<https://www.ohchr.org/EN/Issues/Pages/ListOfIssues.aspx> - lista aspectelor in domeniul drepturilor omului

<https://juris.ohchr.org/> - OHCHR jurisprudence

<https://uhri.ohchr.org/en/> - Universal Human Rights Index (Versiunea in limba rusa de asemenea disponibila)

www.unicef.org – UNICEF

<https://www.unicef.org/moldova/> - UNICEF Moldova

www.unwomen.org – Agenția ONU pentru Femei / UN Women

<https://moldova.unwomen.org/ro> - UN Women Moldova

<https://www.unfpa.org/> - Fondul ONU pentru Populatie / UNFPA

<https://moldova.unfpa.org/> - Fondul ONU pentru Populatie Moldova/ UNFPA Moldova

Resurse europene guvernamentale:

http://ec.europa.eu/employment_social/ - DG Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, Anti-discrimination Unit

http://ec.europa.eu/employment_social/fundamental_rights/public/pubst_en.htm - anti-discrimination relevant publications

http://fra.europa.eu/fraWebsite/home/home_en.htm - Fundamental Rights Agency

<http://curia.europa.eu/en/transitpage.htm> - European Court of Justice

<http://www.stop-discrimination.info/> - EU campaign For Diversity. Against Discrimination

<http://ombudsman.europa.eu/> - Ombudman

<http://www.equineteurope.org> - European Network of Equality Bodies

www.non-discrimination.net – Legal Network of Experts on Non-discrimination

Resurse internaționale, inclusiv europene, neguvernamentale:

<http://www.enar-eu.org/> -European Network Against Racism

www.edf-feeph.org - European Disability Forum (EDF)

www.ilga-europe.org - International Gay & Lesbian Association – Europe (ILGA-Europe)

www.age-platform.org AGE, the Older People's Platform

www.socialplatform.org - Social Platform of NGOs

www.euroblind.org - European Blind Union

www.eudnet.org - European Union of the Deaf

www.inclusion-europe.org - Inclusion Europe

www.autismeurope.org - Autism Europe

www.erionet.org - European Roma Information Office

www.equalrightstrust.org – Equal Rights Trust

www.errc.org – European Roma Rights Center

www.internationaldisabilityalliance.org – International Disability Alliance / Alianța Internațională a Persoanelor cu Dizabilități

<https://www.helpage.org/> - HelpAge International

Resurse guvernamentale:

<https://cancelaria.gov.md/ro/apc/consiliul-national-pentru-drepturile-omului> - Consiliul Național pentru Drepturile Omului

<https://www.anas.md/> - Agenția Națională Asistență Socială

Instituții Naționale în domeniul Drepturilor Omului:

www.egalitate.md - Consiliul pentru Prevenirea și Eliminarea Discriminării și Asigurarea Egalității

www.ombudsman.md – Oficiul Avocatului Poporului

Resurse neguvernamentale în Republica Moldova:

Organizații în domeniul protecției drepturilor persoanelor cu dizabilități

www.aopd.md – Alianța organizațiilor pentru protecția drepturilor persoanelor cu dizabilități

www.cdpm.md – Centrul pentru drepturile persoanelor cu dizabilități

www.motivatie.md – Asociația Motivație din Moldova

www.keystonemoldova.md - Keystone Humane Service International Moldova

Organizații în domeniul protecției drepturilor femeilor

www.stopviolenta.md - Coaliția Națională „VIAȚA FĂRĂ VIOLENȚĂ ÎN FAMILIE”

www.cdf.md – Centru de Drept al Femeilor

Organizații în domeniul protecției drepturilor persoanelor în etate

- <https://www.helpage.org/>

Organizații în domeniul drepturilor omului

<https://amnesty.md/ro/> - Amnesty Internațional Moldova

www.promolex.md – Asociația Promo-Lex

www.crjm.md - Centrul de Resurse Juridice

<https://www.roma.md/> - Centrul Național al Romilor

<https://cda.md/index.php/en/> - Centrul de Drept al Avocaților

Ghiduri și documente de orientare ale Organizației Națiunilor Unite și alte instituții:

- <https://www.ohchr.org/EN/AboutUs/ManagementPlan/Pages/equality.aspx>

- <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Factsheet31.pdf>

- <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/Factsheet31ru.pdf>

- <https://www.refworld.org/pdfid/4538838d0.pdf>

- <https://www.ohchr.org/en/issues/health/pages/srrihealthindex.aspx>

- <http://docstore.ohchr.org/SelfServices/FilesHandler.ashx?enc=4sIQ6QSmIBEDzFEovLCuW1a0Szab0oXTdImnsJZZVQfQejF41Tob4CvljeTiAP6sGFQktiae1vlbbOAekmaOwDOWsUe7N8TlM%2BP3HJPzxiHySkUoHMavD%2Fpyfcp3YlZg>

- <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/FactSheet33en.pdf>

- https://www.ohchr.org/Documents/Publications/fs33_ru.pdf

- <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2022/01/intersectionality-resource-guide-and-toolkit>

- <https://www.ohchr.org/EN/Issues/Women/SRWomen/Pages/SRWomenIndex.aspx>
- https://tbinternet.ohchr.org/Treaties/CEDAW/Shared%20Documents/1_Global/CEDAW_C_GC_35_8267_E.pdf
- <https://www.unwomen.org/en/what-we-do/ending-violence-against-women>
- <https://moldova.unwomen.org/ro/munca-noastra/ending-violence-against-women>
- <https://moldova.unwomen.org/ro/biblioteca-digitala/publicatii/2017/07/cedaw>
- <https://moldova.unwomen.org/ro/biblioteca-digitala/publicatii/2020/12/publication-eva>
- <https://www.refworld.org/pdfid/4538838f11.pdf>
- <https://www.ohchr.org/en/issues/olderpersons/ie/pages/ieolderpersons.aspx>
- <https://www.ohchr.org/EN/Issues/OlderPersons/IE/Pages/InternationalStandards.aspx>
- <https://www.refworld.org/docid/4538834e15.html>
- <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/HIVAIDSGuidelinesen.pdf>
- <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/training6en.pdf>
- <https://www.ohchr.org/Documents/Publications/training6ru.pdf>
- Equitas, Training of Trainers: Designing and Delivering Effective Human Rights Education, 2007, available at: http://hrbaportal.org/wp-content/files/1233121530_8_1_1_resfile.pdf,
- Don Bosco Youth –Net, Jabbertalk – A Methodology for International Youth Work, available at: http://diversipedia.org.ua/db_files/Jabbertalk.pdf,
- <http://eycb.coe.int/compass/en/contents.html> - Council of Europe, COMPASS, A Manual of Human Rights Education with Young People, with tips, practical activities etc. Also available in Albanian, Bulgarian, Bosnian, Croatian, Czech, Dutch, French, German, Greek, Hungarian, Icelandic, Italian, Latvian, Lithuanian, Macedonian, Serbian, Polish, Portuguese, Romanian, Russian, Slovak, Slovenian, Spanish, Turkish - <http://eycb.coe.int/compass/other.html> (ordering it in national language might incur costs)
- <http://eycb.coe.int/edupack/default.htm> - Council of Europe, All different all equal Education pack, also available in a series of languages
- http://eycb.coe.int/compass/en/pdf/Companion_final.pdf, Companion, A campaign guide about education and learning for change in Diversity, Human Rights and Participation
- <https://doingdiversitywork.com/> - relevant icebreakers, simulations, exercises,
- <http://www.dhrm.state.va.us/hrpolicy/policy.html> - diversity training exercises and simulations
- <http://www.diversityanddialogue.org.uk/icebreakers.html> - training methods, icebreakers etc.
- <http://www.equalityhumanrights.com/advice-and-guidance/equal-rights-equal-respect/> HR and equality training ideas

