



Republika e Kosovës

Republika Kosova - Republic of Kosovo  
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Drejtësisë - Ministarstvo Pravde - Ministry of Justice

Këshilli i Përgjithshëm i Shërbimeve Sociale dhe Familjare  
Generalni Savet Socijalnih i Porodičnih Usluga  
General Council of Social and Family Services



# MODULI MBI **PUNËN SOCIALE DHE PROFESIONIN E PUNËS SOCIALE**

---

Maj 2023



Hartimi i këtij moduli është përkrahur nga Koalicioni i OJQ-ve për Mbrojtjen e Fëmijëve – KOMF, në kuadër të projektit “Fuqizimi i akterëve të shërbimeve sociale për të ofruar shërbime cilësore dhe të qëndrueshme për fëmijët dhe familjet e cenueshme në Kosovë”, i cili mbështetet nga UNICEF në Kosovë në partneritet me USAID në Kosovë.

Përmbajtja dhe pikëpamjet e shprehura në kuadër të këtij Moduli Trajnues janë të ekspertëve të angazhuar nga KOMF, dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht pikëpamjet e UNICEF në Kosovë apo të USAID në Kosovë.

Autor: Gani Lluga, Ekspert i politikave dhe shërbimeve sociale

## PËRSHKRUESI I MODULIT

Titulli dhe numri	Puna sociale dhe profesioni i punëtorit social	Nr. 1
<b>Qëllimi</b>	Qëllimi i këtij moduli <b>është</b> ofrimi i bazës teorike shkencore të punës sociale duket mundësuar kuptimin e parimeve dhe rolit të punëtorëve sociale që mundëson kuptimin e rëndësisë së punës sociale dhe ka për qëllim që studentët të njohin të drejtat e klientëve dhe të jenë në gjendje ti mbrojnë ato, gjithashtu të njohin metodologjinë e punës/intervenimet në rast.	
<b>Kohëzgjatja e modulit dhe kreditë</b>	40 orë mësimore, 2 kredi	
<b>Kërkesat për qasje në modul</b>	Moduli <b>është</b> obligativ për kualifikimin përkatës por mund të zgjedhet poashtu si trajnim i veçantë për tu ndjekur.	
<b>Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit</b>		
<b>RM1 (titulli): Kandidati është në gjendje të njoh dhe përshkruaj bazën teorike shkencore të punës sociale</b>		
Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës), njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<p>-Baza teorike shkencore e punës sociale, karakteristikat e punës sociale, promovimi i ndryshimit social, zhvillimi shoqëror, koncepti i kohezionit dhe fuqizimi i individit dhe komunitetit.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testim 60%</li> <li>• Kontributi në diskutim 10%</li> <li>• Detyrë individuale 10%</li> <li>• Praktika 20%</li> </ul> <p><b>Kriteret e vlerësimit:</b> Kandidati duhet të ndjek ligjeratat min.80% të kohës, të dorëzoj detyrat në kohën e përcaktuar, të kontribuoj në diskutim dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p><b>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Njohja me bazën teorike shkencore të punës sociale si profesion.</li> <li>• Njohja me karakteristikat e punës sociale.</li> <li>• Njohja me rëndësinë e promovimit të ndryshimit social.</li> <li>• Njohja me impaktin e punës sociale në zhvillimin shoqëror.</li> <li>• Njohja me konceptin dhe rëndësinë e kohezionit në shoqëri.</li> <li>• Njohja me konceptin dhe rëndësinë e fuqizimit të komunitetit dhe individit.</li> </ul> <p><b>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kandidati i kupton fenomenet sociale dhe mënyrat se si ato zhvillohen në shoqëri.</li> <li>• Aftësia për të shpjeguar bazën teorike dhe lidhshmërinë e saj me praktikën.</li> </ul> <p><b>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rritja e autonomisë për veprim</li> <li>• Rritja e përgjegjësisë profesionale</li> <li>• Angazhim i organizuar profesional</li> <li>• Monitorimi</li> </ul>	<p>-Testi me shkrim përmban pyetje për të verifikuar nivelin e marrjes së njohurive teorike nga secili kandidat, me 55% të kriterit të vlerësimit.</p> <p>-Kandidatët duhet të jenë aktiv në diskutimet gjatë ligjeratës me pyetje, mendime apo rekomandime.</p> <p>-Detyra me shkrim dhe raporti i praktikës do të jetë unik për secilin individ dhe do ti referohet njohurive të fituara përgjatë ligjeratave.</p>

**Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit  
RM2: Kandidati nje parimet dhe rolin e profesionit të punëtorit social**

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës) njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<p>-Parimi i pranimit, i individualizimit, komunikimit, determinimit, konfidencialitetit, qëndrimeve jo-gjyquese, parimi i kontrollit të përfshirjes emocionale, grupet e shënjestruara</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testim 60%</li> <li>• Kontributi në diskutim 10%</li> <li>• Detyrë individuale 10%</li> <li>• Praktika 20%</li> </ul> <p><b>Kriteret e vlerësimit:</b> Kandidati duhet të ndjek ligjëratat min.80% të kohës, të dorëzoj detyrat në kohën e përcaktuar, të kontribuoj në diskutim dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p><b>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Njohja me rëndësinë e të pranuarit nga klienti për të arritur rezultatet e dëshiruara.</li> <li>• Njohja me themelin e praktikës sociale, siç është besimi në veçantinë e individit dhe rastit të tij/saj.</li> <li>• Nacionet bazë të komunikimit, përdorimin efektiv të tij, teknikat dhe format e komunikimit.</li> <li>• Njohja me rëndësinë e konfidencialitetit dhe rolin krucial për të zhvilluar marrëdhënie solide me klientët.</li> <li>• E drejta e klientit për të vendosur vet se çfarë është më e mira për të dhe të zgjedh metodat me të cilat dëshiron të arrijë atë.</li> <li>• Njohja me parimin e qëndrimit jo gjyqes, që supozon se punëtori social duhet të ndërveproj profesionalisht dhe pa paragjykitime.</li> <li>• Njohja me nocionin e angazhimit të rregulluar emocional, për mos investim të madh emocional në problemet e klientëve për të mos humbur objektivitetin.</li> <li>• Njohja e grupeve të shënjestruara dhe roli i punëtorit social në rastet e krizës.</li> </ul> <p><b>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Zbaton parimet e punës sociale.</li> <li>-Identifikon grupet e targetuara.</li> <li>-Akomodon strategjitë e punës sipas nevojave të klientit.</li> </ul> <p><b>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Sjellja adekuate ndaj klientit.</li> <li>-Bashkëpunim solid.</li> <li>-Kapacitet për zgjidhje të problemeve.</li> </ul>	<p>-Testi me shkrim përmban pyetje për të verifikuar nivelin e marrjes së njohurive teorike nga secili kandidat, me 55% të kriterit të vlerësimit.</p> <p>-Kandidatët duhet të jenë aktiv në diskutimet gjatë ligjëratës me pyetje, mendime apo rekomandime.</p> <p>-Detyra me shkrim dhe raporti i praktikës do të jetë unik për secilin individ dhe do të referohet njohurive të fituara përgjatë ligjeratave.</p>

**Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit**  
**RM3: Kandidati njuh dhe kupton të drejtat dhe përgjegjësitë ligjore të punëtorit social dhe klientit dhe është në gjendje të avokoj për to**

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës) njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<p>-Korniza ligjore, të drejtat e klientëve, kompetencat e punëtorit social, avokimi, format avokuese.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testim 60%</li> <li>• Kontributi në diskutim 10%</li> <li>• Detyrë individuale 10%</li> <li>• Praktika 20%</li> </ul> <p><b>Kriteret e vlerësimit:</b>                      Kandidati duhet të ndjek ligjëratat min.80% të kohës, të dorëzoj detyrat në kohën e përcaktuar, të kontribuoj në diskutim dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p><b>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kornizën ligjore në fuqi ku përcaktohen të drejtat dhe përgjegjësitë e punëtorit social dhe klientëve.</li> <li>• Rëndësinë e të pasurit kompetenca si punëtor social, në aspektin organizativ, komunikativ, mendimit kritik, dëgjimit aktiv, durimit, etj.</li> <li>• Format e avokimit për të drejtat dhe përgjegjësitë.</li> <li>• Rëndësia e fuqizimit, bashkëpunimit në komunitet, sistemit mbështetës dhe sistemit politik social.</li> </ul> <p><b>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zbatimi dhe interpretimi i legjisllacionit.</li> <li>• Dizjanimi i metodave avokuese.</li> </ul> <p><b>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Respektimi i kornizës ligjore përgjatë punës.</li> <li>• Ndjenja e përgjegjësisë.</li> <li>• Vlerësimi i formave të avokimit.</li> </ul>	<p>-Testi me shkrim përmban pyetje për të verifikuar nivelin e marrjes së njohurive teorike nga secili kandidat, me 55% të kriterit të vlerësimit.</p> <p>-Kandidatët duhet të jenë aktiv në diskutimet gjatë ligjëratës me pyetje, mendime apo rekomandime.</p> <p>-Detyra me shkrim dhe raporti i praktikës do të jetë unike për secilin individ dhe do ti referohet njohurive të fituara përgjatë ligjëratave.</p>

**Rezultatet e të mësuarit (RM), përmbajtja dhe procedurat e vlerësimit  
RM4 (titulli): Kandidati zbaton metodologjinë e punës sociale**

Përmbajtja	Kriteret e vlerësimit (performancës) njohuritë, shkathtësitë dhe kompetencat	Instrumentet e vlerësimit
<p>-Konceptet bazë të menaxhimit të rastit, mënyrën e menaxhimit të rastit dhe vlerësimin gjithëpërfshirës të nevojave të rastit/klientit, administrimi dhe hartimi i anamnezës sociale dhe planit individual të shërbimeve për klientin, koordinimi dhe bashkëpunimi me akterët e tjerë të ndërlidhur me rastin.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Testim 60%</li> <li>• Kontributi në diskutim 10%</li> <li>• Detyrë individuale 10%</li> <li>• Praktika 20%</li> </ul> <p><b>Kriteret e vlerësimit:</b> Kandidati duhet të ndjek ligjëratat min.80% të kohës, të dorëzoj detyrat në kohën e përcaktuar, të kontribuoj në diskutim dhe t'i nënshtrohet testit të modulit.</p> <p><b>Njohuritë që përvetësohen nga kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Konceptet bazë të menaxhimit të rastit.</li> <li>• Vlerësimin gjithëpërfshirës të nevojave të klientit.</li> <li>• Mënyrën e hartimit të anamnezës sociale.</li> <li>• Mënyrën e hartimit të planit individual të shërbimit për klientin.</li> <li>• Mënyrën e implementimit të planit të punës.</li> <li>• Faza e rivlerësimit dhe evaluimit të objektivave të planit të punës.</li> </ul> <p><b>Shkathtësitë që përvetësohen nga kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ndërmarrja e aktiviteteteve për menaxhimin e rastit.</li> <li>• Njohja e procedurës për vlerësim gjithëpërfshirës të nevojave të rastit/klientit.</li> <li>• Hartimi i anamnezës sociale.</li> <li>• Hartimi i planit individual të shërbimit për klientin.</li> <li>• Ndërmarrja e aktiviteteteve për implementimin e planit të punës.</li> <li>• Rivlerësimi dhe evaluimi i objektivave të planit të punës.</li> </ul> <p><b>Kompetencat që zhvillohen te kandidati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikimi korrekt gjatë menaxhimit të rastit dhe punës në komunitet.</li> <li>• Koordinimi dhe bashkëpunimi me akterët e tjerë relevant.</li> <li>• Përcjellja/monitorimi dhe vlerësimi korrekt i rastit.</li> <li>• Saktësia në punë.</li> </ul>	<p>-Testi me shkrim përmban pyetje për të verifikuar nivelin e marrjes së njohurive teorike nga secili kandidat, me 55% të kriterit të vlerësimit.</p> <p>-Kandidatët duhet të jenë aktiv në diskutimet gjatë ligjëratës me pyetje, mendime apo rekomandime.</p> <p>-Detyra me shkrim dhe raporti i praktikës do të jetë unik për secilin individ dhe do ti referohet njohurive të fituara përgjatë ligjëratave.</p>
<p><b>Udhëzimet për zbatimin e modulit dhe për vlerësimin e kandidatëve</b></p>	<p>Ky modul duhet të zbatohet në kuadër të kualifikimit “Profesionistët e punëve sociale dhe këshillimit” dhe ky modul ofron bazën teorike shkencore të punës sociale duket mundësuar njohjen e parimeve dhe rolit të punëtorëve sociale që rezultojn në kuptimin e rëndësisë së punës sociale dhe ka për qëllim që studentët të njohin të drejtat e klientëve dhe të jenë në gjendje ti mbrojnë ato, gjithashtu të njihen me metodologjinë e punës apo intervenimet.</p>	

<b>Baza materiale e domosdoshme</b>	<p>Për realizimin e modulit është e domosdoshme të sigurohet mjedisi, pajisjet dhe materialet e mëposhtme:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Salla për ligjërime të pajisur me video-projektorë</li><li>• Salla që ofron kushte për punë grupore</li><li>• Materiale shpenzuese</li><li>• Literaturë përkatëse për modulin</li></ul>
-------------------------------------	--



# HYRJE

Moduli “Puna Sociale dhe Profesionin e Punës Sociale” është hartuar me qëllim që punëtorët socialë të përvetësojnë konceptet bazë të punës sociale dhe profesionit të punës sociale, të përvetësojnë njohuri të reja mbi standardet etike të punës sociale dhe aplikimit të tyre në punën me klientët, të përvetësojnë konceptet bazë mbi drejtësinë sociale dhe format e realizimit të tyre në dobi të grupeve të cënueshme të shoqërisë, si dhe të kuptojnë qasjet dhe metodologjitë e punës me klientin.

## PUNA SOCIALE DHE PROFESIONI I PUNËS SOCIALE

Ekzistojnë përkufizime të ndryshme të punës sociale, megjithatë, ndër përkufizimet më të përgjithshme është përkufizimi i miratuar nga Asociacioni Ndërkombëtar i Punës Sociale dhe Federata Ndërkombëtare e Punës Sociale. Këto të fundit pranojnë këtë përkufizim të punës sociale:

Puna sociale është një profesion i bazuar në praktikë dhe një disiplinë akademike që promovon ndryshimin dhe zhvillimin shoqëror, kohezionin social dhe fuqizimin e njerëzve. Parimet e drejtësisë sociale, të drejtat e njeriut, përgjegjësia kolektive dhe respekti për diversitetin janë thelbësore për punën sociale. E mbështetur nga teoritë e punës sociale, shkencave sociale, shkencave humane, puna sociale angazhon njerëz dhe struktura për të adresuar sfidat e jetës dhe për të përmirësuar mirëqenien.

*Elementet thelbësore të përkufizimit të punës sociale janë:*

- Puna sociale është profesion;
- Puna sociale është forcë progresive;
- Fuqizimi është objektiv madhor i punës sociale;
- Zgjidhja e problemeve është detyrë qendrore në punën sociale;
- Puna sociale ka dimension shkencor;
- Tërë veprimtaria e punës sociale duhet të drejtohet nga parimet etike.

*Puna sociale është profesion*

Kryerja e punës sociale në mënyrë përkatëse kërkon një sfond të madh njohurish për shoqërinë, sjelljet shoqërore, çështjet sociale, metodat dhe qasjet e punës sociale. Si rregull, ky thesar njohurish dhe aftësisht profesionale mund të përfitohet vetëm gjatë shkollimit formal. Në pjesën më të madhe të shteteve, kompetencat formale për punë sociale mund të merren pas përfundimit të studimeve të larta që zgjasin prej tre deri një pesë vite.

*Puna vullnetare*

Vullnetarët dhe personat e tjerë pa shkollim formal në punë sociale, mund të bëjnë punë të vlefshme, për shembull: luftimin e varfërisë ose ofrimin e ndihmës për njerëzit në nevojë. Çdo ditë, njerëzit e zakonshëm u ofrojnë ndihmë njerëzve që kanë nevojë për përkujdesje, për shembull, anëtarëve të moshuar të familjes apo personave me aftësi të kufizuara. Këtë përkujdesje, që e ofrojnë çdo ditë me miliona njerëz, nuk mund ta konsiderojmë si punë sociale në kuptimin e plotë të fjalës.

Punë sociale bëjnë profesionistët e specializuar dhe të trajnuar. Marrëdhëniet ndërmjet punëtorit social dhe klientit janë themeli kryesor për procesin e punës sociale.

### *Puna sociale është forcë progresive*

Puna sociale është një forcë progresive në kuptimin se ajo kërkon të promovojë *ndryshim social* për ta shtuar mirëqenien e qytetarëve në shoqëri, në radhë të parë mirëqenien e klientëve të punës sociale, por gjithashtu edhe të komunitetit. Kështu, puna sociale në kuptimin bashkëkohor, ka dimension të strukturës sociale: qëllimi përfundimtar i punës sociale nuk është vetëm që të ndihmohet individi apo familja, por gjithashtu të kërkohen përmirësime të mjedisit ku klienti jeton.

### *Puna sociale ka karakter politik*

Nëse ndryshimi social është njëri prej detyrave të punëtorit social, atëherë ai apo ajo, në shumë situata, nuk mund të qëndrojë neutral por duhet të veprojë. Puna sociale ka karakter politik: është detyrë e punëtorit social të punojë për të drejtat e njeriut, demokraci dhe mundësi të barabarta në përmirësimin e jetesës së klientit. Megjithatë, imperativi për të promovuar mundësi të barabarta, natyrisht, nuk nënkupton se punëtori social duhet patjetër të bëhet aktivist politik apo revolucionar i ndonjë lloji.

### *Puna sociale ka fuqizimin si objektiv kryesor*

Fuqizimi është koncept kyç në lëminë e punës sociale. Fuqizimi nënkupton ngritjen sistematike të burimeve të grupeve më të varfëra dhe më të ndjeshme të popullatës, në mënyrë që këto grupe të dalin nga varfëria dhe në mënyrë autonome ta përmirësojnë jetesën e tyre. Puna sociale përpiket t'i mbështesë dhe fuqizojë njerëzit në mënyrë që ata ta menaxhojnë jetën e tyre në mënyrë të pavarur dhe pa ndihmë nga jashtë.

### *Kuptimi i konceptit të fuqizimit*

Fuqizimi – thyerja e nyjeve të varshmërisë dhe dhënia e fuqisë të pafuqishmëve – mund të përfshijë ngritjen e burimeve të ndryshme. Burimet më të rëndësishme janë: 1) burimet ekonomike, 2) aftësitë profesionale, 3) burimet sociale, dhe 4) burimet politike. Përderisa dy prej burimeve të përmendura kanë të bëjnë drejtpërdrejtë me jetesën e qytetarëve, dy të fundit nuk kanë ndikim të drejtpërdrejtë, por nuk janë më pak të rëndësishëm. Shtimi i burimeve sociale nënkupton fuqizimin e familjes dhe pozitën e familjes në komunitet, ndërsa zhvillimi i burimeve politike do të thotë mundësi për të marrë pjesë në procesin e marrjen e vendimeve dhe mundësi për t'i mbrojtur interesat e individit, familjes dhe shoqërisë.

### *Puna sociale është veprimtari e zgjidhjes së problemit*

Puna sociale në thelb është veprimtari e *zgjidhjes së problemit*. Punëtori social është zgjidhës i problemit me formësim universitar dhe trainim profesional. Njerëzit bëhen klientë të punës sociale sepse ata kanë probleme të cilat duhen zgjidhur – probleme që kanë të bëjnë, për shembull, me mjete të pamjaftueshme të jetesës, mungesë e përkujdesit, keq-trajtimet, ose me problemet në familje. Punëtori social mund të kontribuojë në zgjidhjen e këtyre problemeve, dhe shpesh kjo veprimtari e zgjidhjes së problemit kërkon aftësi të konsiderueshme menaxhuese, meqë intervenime të ndryshme duhet të planifikohen dhe implementohen se bashku me klientin në mënyrë që situata të përmirësohet.

### *Puna sociale është proces*

Procesi në punën sociale i referohet: punës së drejtpërdrejtë me klientët që fillon me krijimin e marrëdhënieve të besimit reciprok, vlerësimin, planifikimin e ndërhyrjes, zbatimin e ndërhyrjes deri te vlerësimi i përfundimit të punës. Gjatë gjithë procesit, aftësitë e komunikimit janë të rëndësishme dhe është veçanërisht sfiduese për punëtorët socialë të punojnë me klientë sfidues dhe të përshtatin komunikimin me klientë të ndryshëm.

### *Puna sociale ka dimension shkencor dhe etik*

Puna sociale, përveç që është profesion është edhe *disiplinë shkencore*. Profesionin e punës sociale grumbullon njohuri që arrihen përmes hulumtimit shkencor. Përveç njohurive shkencore, puna sociale si veprimtari profesionale, gjithashtu mbështetet në themelet e *parimeve etike*.

### *Asociacioni kombëtarë*

Profesionistët duhet gjithashtu të kenë asociacion profesional që ka për detyrë të promovojë zhvillimin e metodave dhe qasjeve për të ndikuar në rritjen e cilësisë së punës sociale. Në të gjitha vendet ku puna sociale është profesion i themeluar, punëtorët social kanë asociacion kombëtar që ka autoritet të konsiderueshëm në çështjet që kanë të bëjnë me zhvillimin e aspekteve të ndryshme të profesionit të tyre.

## **GRUPET E SHËNJESTRUARA TË PUNËS SOCIALE**

Margjinalizimi i referohet procesit me anë të të cilit individët ose grupet shtyhen në skajet e shoqërisë, duke kufizuar qasjen e tyre në burime, fuqi dhe mundësi. Margjinalizimi ka të bëjë me një proces gjatë të cilit një person largohet jashtë mënyrave të jetesës që konsiderohen të jenë normale, përkatëse apo të nevojshme në një shoqëri. Dimensionet kryesore të margjinalizimit janë: 1) largimi nga tregu i punës dhe mungesa e mundësive ekonomike, 2) përjashtimi social, dhe 3) pa fuqia për të marrë vendime që kanë të bëjnë me jetën e tij/saj.

Grupet e marginalizuara kryesore përfshinë, por duke mos u kufizuar: familjet që jetojnë në varfëri, personat me aftësi të kufizuara, familjet nga komunitetet, etj.

Personat mund të kenë rënë nën vijën e varfërisë për shkak të papunësisë, sëmundjes, apo prishjes së raporteve në familje dhe kanë nevojë për ndihmë të përkohshme për ta tejkaluar krizën. Kriza mund të jetë e ndërlidhur, për shembull me problemet familjare, dikush të ketë qenë viktimë e dhunës dhe abuzimit seksual, apo abuzimit me alkohol apo të drogës. Dallimi thelbësor prej kategorisë së parë është se situata jetësore e klientit nuk ka histori të gjatë të margjinalizimit dhe problemet nuk janë komplekse dhe shumë kahëshe.

## GRUPET E CENUESHME TË PUNËS SOCIALE

Në rrethanat kur nuk ka përkrahje nga familja ose kur ajo nuk **është** e mjaftueshme për të siguruar mirëqenien e një individi, shteti ka për detyrë të ofrojë shërbime sociale dhe familjare për ata njerëz që ndryshe nuk do të ndihmoheshin në mënyrën, e cila do të respektonte dinjitetin e tyre si qenie njerëzore dhe të drejtat e tyre themelore të bazuara në legjislacionin e Kosovës dhe në konventat ndërkombëtare mbi të drejtat e njeriut.

Qytetarët e cenueshëm përfshinë: Fëmijët pa kujdes prindëror, viktimat e dhunës në familje, viktimat e abuzimit, viktimat e trafikimit, fëmijët e përfshirë në punë të rënda, personat me aftësi të kufizuara, fëmijët në konflikt me ligjin, të moshuarit pa përkujdesje, personat e varur nga alkooholi apo droga, etj.

## LLOJET E INTERVENIMEVE TË PUNËS SOCIALE

- Organizimi dhe koordinimi i shërbimeve;
- Ndhima në situata të krizës;
- Monitorimi dhe kontrolli;
- Mbrojtja e interesave të klientëve.

### Ndhima sociale

Ndhima sociale, e dhënë në para të gatshme, është formë e rëndësishme e intervenimit. Në vend të parave të gatshme, ndihma mund të jepet në mallra: gjëra ushqimore, veshmbathje, barëra dhe gjëra të tjera të nevojshme. Varfëria dhe vështirësitë ekonomike shpeshherë janë arsyt kryesore për problemet e klientëve të punës sociale dhe nëse dëshirojmë që procesi i zgjidhjes së problemit të jetë i suksesshëm, duhet të gjenden mjete përkatëse për t'i adresuar çështjet materiale atëherë kur kjo vlerësohet e nevojshme.

### Konsultimi, ndihma në krizë, mbrojtja, monitorimi

Konsultimi dhe këshillimi janë elementë thelbësorë në procesin e zgjidhjes së problemit. Konsultimi shpesh mund të ketë aspekte terapeutike, veçanërisht në rastet kur problemet kanë të bëjnë për shembull me delikuecën, dhunën, sjelljet e pa përshtatshme dhe të ngjashme.

Punëtorët social ofrojnë gjithashtu ndihmë në situata të krizës. Dhuna në familje, abuzimi seksual dhe rrethanat e tjera që përfshijnë dhunën janë situatat më të zakonshme të krizës që kërkojnë aftësi për të reaguar shpejt. Detyrë emergjente është që të ofrohet strehim dhe mbrojtje, që do të thotë, të ofrohet ndihmë direkte për klientin, në mënyrë që ai/ajo të dalë prej situatës së krizës, nëse jeta, shëndeti apo mirëqenia e tij/saj janë në rrezik. Pjesa tjetër e punës sociale ka të bëjë me mbështetjen, rehabilitimin për tejkalimin traumave të shkaktuara dhe reintegrimin në familje dhe shoqëri.

### Monitorimi dhe kontrolli

Monitorimi dhe kontrolli gjithashtu janë një ndër përgjegjësitë e punëtorit social. Shërbimet cilësore të përkujdesjes për shembull, përkujdesja për personat me aftësi të kufizuara apo strehimi familjar për fëmijët pa kujdes prindëror monitorohen nga punëtori social. Në të njëjtën mënyrë, punëtori social ka përgjegjësinë për të kontrolluar që klientët t'i përmbahen obligimeve të veta; kjo është veçanërisht e rëndësishme në rastet me mbrojtjen e fëmijëve, nëse ka arsye për të besuar se shëndeti apo zhvillimi i fëmijës apo personit të ri është i rrezikuar.

## Mbrojta e të drejtave

Mbrojta e të drejtave është një funksion tjetër i punës sociale. Punëtori social shpesh ka detyrën e përfaqësimit apo mbrojtjes së interesave të klientit të tij/saj karshi palëve të treta siç janë, për shembull, qeveritë lokale, ofruesit e shërbimeve, siç janë spitalet, shtëpitë e të moshuarve apo strehimoret për fëmijë, etj. Qëllimi i mbrojtjes së të drejtave të klientëve është që të arrihen marrëveshje të cilat janë të favorshme në kuptim të mirëqenies së klientëve. Grupet e marginalizuara dhe të cenuara zakonisht kanë mundësi të kufizuar për t'i mbrojtur interesat e tyre, dhe mbështetja e marrë nga punëtori social në formë të mbrojtjes së të drejtave, shpesh mund të jetë shumë e vlefshme.

## Gurëthemelët e punës sociale

Praktika e punës sociale mbështetet në një numër themelesh. Disa udhëzime të rëndësishme e udhëheqin punën dhe përcaktojnë rrjedhën e praktikave të përditshme. Në parim, ekzistojnë katër gurëthemelë mbi të cilët bazohet praktika e punës sociale. Këta janë:

- 1) Parimet dhe udhëzimet
- 2) Struktura organizative dhe administrative
- 3) Metodatat dhe ekspertiza, dhe
- 4) Bazat teorike dhe njohuria bazë e punës sociale

### *Parimet dhe udhëzimet*

Parimet, udhëzimet dhe standardet etike të mirësjelljes janë kodifikuar në konventat dhe deklaratat ndërkombëtare për të drejtat e njeriut. Këto deklarata janë pranuar në tërë botën dhe ato funksionojnë gjithashtu si standarde të përbashkëta për punëtorët social në tërë botën si dhe shërbejnë si bazë për zhvillimin e kodeve të veçanta etike për profesionin e punës sociale. Të gjitha kodet ndërkombëtare dhe kombëtare etike për punëtorët social janë në përputhje të plotë me këto dokumente themelore ndërkombëtare:

- Konventën mbi të Drejtat e Fëmijës;
- Deklaratën e Përgjithshme e të Drejtave të Njeriut;
- Marrëveshjen Ndërkombëtare mbi të Drejtat Civile dhe Politike;
- Marrëveshjen Ndërkombëtare mbi të Drejtat Ekonomike, Sociale dhe Kulturore;
- Konventën mbi Eliminimin e të gjitha Formave të Diskriminimit Racor;
- Konventëm mbi Eliminimin e të gjitha Formave të Diskriminimit të Grave;
- Konventën e ONP-së Nr. 169 mbi të Drejtat Njerëzore Autonome dhe Fisnore.

## Parimet etike

*Parimet etike, siç janë përkufizuar në deklaratën e FNPS-së, janë:*

- Respekti për të drejtat dhe dinjitetin njerëzor
- Përgjegjësia për të promovuar drejtësi sociale
- Promovimi i mirësjelljes profesionale

Puna sociale mbështetet në respektin për vlerën, dinjitetin e të gjithë njerëzve dhe të drejtat që rrjedhin nga kjo thuhet në deklaratën e FNPS-së mbi parimet etike. Ky parim thelbësor nënkupton që punëtorët social duhet të jenë të përkushtuar për të mbrojtur integritetin dhe mirëqenien e çdo personi. Ky imperativ për të mbrojtur integritetin dhe mirëqenien ka të bëjë me:

- Sigurinë fizike dhe mirëqenien materiale të klientëve;
- Si dhe me dimensionet psikologjike, emocionale, dhe shpirtërore të integritetit dhe mirëqenies personale.

## PARIMET ETIKE

### 1. Vetëvendosja

Punëtori social duhet t'i respektojë të drejtat e qytetarëve për të bërë zgjedhje dhe për të marrë vendime. Respektimi i të drejtës në vetëvendosje duhet të vlejë edhe në rastet kur zgjedhjet e klientit ndryshojnë shumë nga ato të punëtorit social. Përrjashtim nga kjo rregull janë situatat kur zgjedhjet dhe veprimet e klientit mund të jenë të kundërligjshme, të dëmshme për të tjerët apo të rrezikshme për vetë klientin.

### 2. Pjesëmarrja

Të gjitha vendimet që ndikojnë në jetën e klientit duhet parimisht, të merren me pajtimin e tyre. Klientët duhet plotësisht të informohen për gjithë procesin, shërbimet dhe pasojat e vendimeve. Klientët e punës sociale kanë të drejtë për të marrë pjesë në zgjedhjen e shërbimeve të cilat u ofrohen atyre. Objektivi i fuqizimit, i diskutuar në kaptinat e mëparshme është ngushtë i ndërlidhur me këtë imperativ për të promovuar pjesëmarrjen. Aspekti kyç i fuqizimit është rritja e mundësive për të marrë pjesë në vendimmarrjet që kanë ndikim në jetën e tyre. Megjithatë, mbrojtja e interesave dhe mirëqenies së fëmijës ndonjëherë mund të kërkojë ndërhyrje pa pajtimin e prindërve. Do të ishte ideale që të arrihet shkalla maksimale e pjesëmarrjes së klientëve në procesin e menaxhimit dhe në vendimmarrje.

### 3. Trajtimi i çdo personi në tërësi

Punëtori social duhet të përpiqet që të *trajtojë çdo person në tërësi*. Adresimi vetëm i aspekteve të zgjedhura të situatës së klientit në mënyrë byrokratike, nuk është qasje adekuate në punën sociale. Çdonjëri duhet të trajtohet si individ dhe jo, për shembull si parashtrues i kërkesës për ndihmë sociale apo si rast i punës sociale. Në deklaratën e FNPS-së mbi parimet etike, 'punëtorët social duhet të merren me personin në tërësi, pra brenda familjes dhe në komunitet dhe duhet të përpiqen t'i njohin të gjitha aspektet e jetës së personit. Ky obligim për t'i kushtuar kujdes tërësisë së situatës jetësore të klientit të punës sociale, gjithashtu shpie në njohjen e problemeve të natyrës sociale. Në këtë kontekst të gjerë social, problemet nuk janë më karakteristike e një individi, por ato kanë të bëjnë me bashkëveprimin e tij me familjen dhe komunitetin.

#### 4. Fuqizimi

Punëtori social duhet të fuqizojë klientin si individ dhe gjithashtu edhe grupet në komunitet. Detyrë kryesore e punëtorit social është që të identifikojë mundësi zhvillimi dhe në bazë të kësaj, të përpiqet të fuqizojë kapacitetet e qytetarëve në nevojë. Kjo është ideja thelbësore e fuqizimit: të fuqizoj burimet e personave të cenueshëm për t'u ndihmuar atyre për të jetuar pa ndihmë të jashtme.

#### Drejtësia sociale

Punëtori social ka përgjegjësinë për të promovuar drejtësinë sociale për personat me të cilët ata punojnë dhe për shoqërinë në përgjithësi.

- **Sfidimi i diskriminimit** - Punëtori social ka obligim të promovojë trajtim të barabartë dhe të kundërshtojë diskriminimin mbi baza të ndryshme, si për shembull, origjinën, nacionalitetin, mjedisin kulturor, gjininë, statusin martesor, mendimet politike, religjionin dhe orientimin seksual. Në praktikën e përditshme të punës sociale, karakteristikat e tilla nuk duhet të ndikojnë në vendimet apo qëndrimet e punëtorit social, por duhet garantuar mundësi të barabarta për të gjithë.
- **Njohja e diversitetit** - Punëtori social duhet ta pranojë dhe respektojë diversitetin racor, kulturor, etj. Në praktikën e punës sociale, është shumë e rëndësishme që të kuptohen dallimet në vlera, zakone dhe mënyra të jetesës ndërmjet kulturave të ndryshme.
- **Ndarja e burimeve** - Burimet duhet të ndahe në mënyrë të paanshme, për shembull ndihma sociale, duhet të ndahet në mënyrë të paanshme dhe sipas nevojës. Nevoja për mbështetje dhe ndihmë duhet të jetë kriteri i vetëm.
- **Kundërshtimi i politikave dhe praktikave të padrejta** - Punëtori social ka për detyrë që t'ua përkujtojë hartuesve të politikave dhe popullatës së përgjithshme politikat dhe praktikat që janë diskriminuese apo të padrejta. Roli i punëtorit social si aktor i promovimit të ndryshimit shoqëror u theksua më lartë në kaptinën që flet për përkufizimin e punës sociale. Meqë, punëtorët social kanë për obligim të promovojnë mirëqenie, ata gjithashtu kanë për detyrë për të përmirësuar politikat dhe praktikat e dëmshme në fushën sociale.
- **Promovimi i solidaritetit** - Punëtori social duhet të luftojë marginalizimin dhe mospërfshirjen sociale. Gjithashtu, punëtorët social duhet të përpiqen t'i kundërshtojnë proceset dhe praktikat që kontribuojnë në përjashtim dhe marginalizim social të grupeve të caktuara të qytetarëve.

#### Struktura organizative dhe administrative

Praktika e punës sociale realizohet në institucionet dhe organizatat që kanë organizimin dhe përshkrimet e punës për punëtorët socialë. Funksionimi i organizatave udhëhiqet me rregulla formale dhe joformale:

- Rregullat formale janë të parapara me ligje, akte nën ligjore dhe akte tjera të tjera administrative;
- Rregullat joformale nuk janë të shkruara, por shpeshherë kanë rëndësi të madhe në praktikat aktuale të punës sociale.



## Praktikat administrative

Praktikat administrative, gjithashtu i takojnë kësaj fushe. Për shembull, praktikat e raportimit janë të rëndësishme së veçantë për punën e përditshme të punëtorit social. Nëse praktikat e raportimit janë të gjata dhe tepër të detajuara, shpenzimi i kohës për raportim zvogëlon mundësinë për punën sociale me klientët dhe zgjidhjen e problemeve të tyre.

## Bazat teorike dhe njohuria bazë

Përveç parimeve etike dhe udhëzimeve administrative, praktika e punës sociale gjithashtu drejtohet nga njohuritë për shoqërinë dhe sjelljet njerëzore. Një pjesë e madhe e kësaj njohurie ka natyrë shkencore dhe del nga degët shkencore siç janë sociologjia, psikologjia, mjekësia, drejtësia dhe pedagogjia. Puna sociale është shkencë e pavarur dhe objektivi kryesor i saj është që të ofrojë njohuri të vlefshme në zhvillimin e praktikës së mirë sociale.

Megjithatë, një pjesë e madhe e njohurive që drejtojnë praktikën e punës sociale, nuk kanë karakter shkencor por përbëhen prej njohurive që përfitohen çdo ditë mbi shoqërinë, njerëzit dhe punët sociale.

## Metodat dhe ekspertiza

Praktika e punës sociale gjithashtu formësohet me metodat të cilat punëtori social i ka në dispozicion. Ashtu sikurse natyra e procesit të punës së një zdukthetari si dhe produktit përfundimtar të punës, që varen nga veglat në dispozicion, praktika dhe rezultatet e punës sociale varen nga metodat dhe qasjet e shfrytëzuara. Ekzistojnë metoda të ndryshme në punën sociale dhe në të njëjtën mënyrë, qasje të ndryshme metodologjike ekzistojnë për qëllime të ndryshme dhe grupe të ndryshme të klientëve. Metoda të ndryshme janë zhvilluar për:

- Punën sociale me individ
- Punën sociale me familje

Punën sociale në grupe

- Punën sociale me fëmijë
- Punën sociale në komunitet
- Trajtimin në gjendje krize, etj.

## Mirësjellja adekuate profesionale

Të gjitha asociacionet kombëtare të punëtorëve social kanë zhvilluar kodet e tyre etike apo udhëzimet lidhur me mirësjelljen profesionale të punëtorëve social. Punëtorët social janë të obliguar për të vepruar në përputhje me kodin etik ose me udhëzimet aktuale në vendin e tyre. FNPS-ja ka dizajnuar udhëzimet e përgjithshme të cilat aplikohen në tërë botën dhe kodet kombëtare të mirësjelljes etike duhet të jenë në pajtim me udhëzimet ndërkombëtare. Udhëzimet ndërkombëtare, të përpiluara nga FNPS-ja paraqesin parimet thelbësore të mirësjelljes profesionale. Udhëzimet kombëtare shpeshherë janë më të detajizuara dhe adresojnë çështjet që janë specifike për vendet e posaçme. Udhëzimet për mirësjellje profesionale adekuate siç përkufizohen me deklaratën e FNPS-së të vitit 2004, prezentohen më poshtë.



## *Ngritja e vazhdueshme e kompetencave profesionale*

Kërkesa e parë ka të bëjë me *ngritjen* profesionale. Punëtori social duhet të zhvillojë aftësitë profesionale të cilat janë të nevojshme për të bërë punë sociale cilësore.

## *Keqpërdorimi i njohurive të punës sociale për qëllimet jo humane*

Kërkesa e dytë thelbësore është që *punëtorët social të mos lejojnë që aftësitë e tyre të shfrytëzohen për qëllime jonjerëzore*, siç është tortura. Kjo kërkesë nënkuptohet: meqë objektivi i punës sociale është rritja e mirëqenies, shfrytëzimi i punës sociale për qëllime jonjerëzore është natyrisht e gabuar. Shfrytëzimi i aftësive profesionale për qëllime jonjerëzore nuk lejohet në asnjë profesion. Në shumë pjesë të botës, rreziku i keqpërdorimit të aftësive të punës sociale ekziston, megjithatë, përfshirja e kësaj kërkesë themelore në udhëzimet ndërkombëtare të mirësjelljes profesionale është me rëndësi.

## *Veprimi me integritet gjatë trajtimit të klientit*

Kërkesë tjetër themelore e mirësjelljes adekuate profesionale është që *punëtorët social duhet të veprojnë me integritet*. Punëtori social duhet të jetë i ndershëm dhe nuk duhet t'i keqpërdor marrëdhëniet e besimit me klientët. Abuzimi i pozitës së punëtorit social është i ndaluar për përfitime personale. Punëtori social duhet t'i njohë kufijtë ndërmjet jetës profesionale dhe personale: motivet personale nuk duhet të ndikojnë në marrëdhëniet me klientët, por puna duhet të udhëhiqet sipas interesit profesional për rritjen e mirëqenies së njerëzve të cilët shfrytëzojnë shërbimet e punës sociale.

## *Veprimi me empati dhe profesionalizëm gjatë trajtimit të klientit*

Punëtorët social duhet të veprojnë me *dhembshuri, empati dhe kujdes* me personat të cilët i shfrytëzojnë shërbimet e tyre. Qëndrimi indiferent apo armiqësor nuk është sjellje profesionale. Pikënisja e punës duhet të jetë kuptimi i situatës së klientit dhe gatishmëria për të ofruar kujdes. Sjelljet e shumë personave të cilët kërkojnë shërbime nga punëtorët social shpeshherë janë të vështira për t'u pranuar. Kuptimi i sjelljes së personit, megjithatë, nuk do të thotë me çdo kusht miratimin e veprimit të tij. Empatia nënkupton se punëtori social është në gjendje të vihet në pozitën e personit tjetër – edhe pse ai apo ajo nuk pajtohet me sjelljen e tij apo të saj. Duke vepruar kështu, punëtori social, mbase do të bëjë më shumë për të ndihmuar përmirësimin e situatës së këtij personi.

## *Kujdesi për vetveten*

Punëtorët social duhet të kujdesen edhe për vetveten dhe jo vetëm për të tjerët. Punëtorët social kanë për detyrë të ndërmarrin hapa të nevojshëm për t'u kujdesur për veten në vendin e punës, profesionalisht dhe personalisht, në mënyrë që të jenë në gjendje për të ofruar shërbimet e duhura, ashtu siç thotë deklarata e parimeve të FNPS-së. Është e lehtë të lodhesh në punën me klientin, veçanërisht nëse detyrat e punëtorit social kanë të bëjnë me trajtimin e situatave të dhunës apo abuzimit, nga mëngjesi deri në mbrëmje. Punëtorët e lodhur nuk janë në gjendje t'u ofrojnë shërbime cilësore klientëve të tyre. Për ta ruajtur kapacitetin punues të tyre, punëtorët social duhet të zhvillojnë mënyra për t'ia dalur presioneve në punë. Para së gjithash, është detyrë e institucionit / organizatës dhe menaxhmentit për të siguruar mjete adekuate për t'u ofruar mbështetje punëtorëve social dhe për tu kujdesur që ndarja e punës të mos i tejkalojë mundësitë e tyre.

## *Ruajtja e konfidencialitetit*

Kërkesë themelore është që *punëtorët social duhet ta ruajnë konfidencialitetin*. Informatat që kanë të bëjnë me njerëzit që shfrytëzojnë shërbimet e punëtorit social nuk duhet t'u tregohen palëve të treta. Marrëdhëniet ndërmjet punëtorit social dhe klientit të tij apo të saj janë marrëdhënie besimi, dhe shkelja e konfidencialitetit është thyerje e këtij besimi. Përjashtimet e kësaj rregulle, megjithatë, mund të arsyetohen në raste të veçanta, si për shembull, kur ndarja e informacionit mund të shpëtojë jetën e klientit apo ta mbrojë atë nga një dëm i caktuar.

## *Struktura organizative dhe administrative*

Në të gjitha shoqëritë gjatë periudhave të ndryshme, ka pasur rregullime dhe institucione që janë kujdesur familjet që jetojnë në varfëri dhe grupet e ndjeshme. Familja gjithmonë ka qenë institucioni më i rëndësishëm që ka ofruar përkujdesje. Në shoqëritë tradicionale, komuniteti zakonisht ka ofruar mbështetje për anëtarët të cilët nuk kanë pasur mundësi të përkujdesen për vetvete. Me zhvillimin e shoqërive, njerëzit filluan të shkonin me të madhe në qytete; kjo rezultoi në prishjen e lidhjeve të vjetra sociale si dhe të obligimeve për të ofruar mbështetje.

## *Organizimi shtetëror i shërbimeve sociale, dimensionin historik*

Me zhvillimin e shoqërisë, u zhvilluan sisteme shtetërore të ofrimit të mirëqenies sociale. Në shumë vende, në veçanti në vendet si Britania e Madhe apo Suedia që kanë traditë të fuqishme të rregullave vetanake në komunitete lokale, ofrimi i mirëqenies doli si detyrë e qeverive lokale. Sot, në pjesën më të madhe të vendeve, shërbimet e mirëqenies sociale, siç është puna sociale, kryesisht ofrohen nga qeveritë lokale. Rrjedhimisht, pjesa më e madhe e punëtorëve social punojnë në institucione të çështjeve sociale apo të ngjashme që u takojnë qeverive lokale dhe ata janë të punësuar nga qeveritë lokale. Në mënyrë të ngjashme, ofrimi i shërbimeve të tjera themelore, siç është përkujdesi mjekësor sot është i decentralizuar në shumicën e vendeve.

## *Decentralizimi*

Decentralizimi i ofrimit të shërbimeve në nivel lokal konsiderohet të jetë i dobishëm për faktin se qeveritë lokale janë më të gatshme për t'i përmbushur në mënyrë të drejtëpërdrejt nevojat e qytetarëve në komunitet dhe ofrimi i shërbimeve mund të organizohet në mënyrë më fleksibile. Por, megjithatë, edhe në sistemet e decentralizuara ministritë qendrore mbajnë rol të rëndësishëm. Qeveria qendrore ka për detyrë për të krijuar kornizën ligjore për shërbimet sociale. Qeveria qendrore gjithashtu ka përgjegjësi të inspektimit të cilësisë së shërbimeve. Është detyrë e ministrisë qendrore që të përkujdeset që të gjitha qeveritë lokale t'i përmbushin obligimet e tyre, në mënyrë që të gjithë qytetarët të kenë të drejta të barabarta për qasje në shërbime, pa dallim. Është detyrë e qeverisë qendrore që të ndërmarrë veprimtari për të zhvilluar dhe përmirësuar sistemin dhe praktikat aktuale të ofrimit të shërbimeve.

## *Strukturat dhe praktikat*

Rregullimi administrativ dhe organizativ udhëheq në mënyrë vendimtare praktikat e përditshme të punëtorëve social. Rregullimi efikas i mundëson punëtorit social përmbushjen e funksionit të tij si

zgjidhës i problemit dhe si burim i fuqizimit. Një rregullim i mirë administrativ ofron mbështetje për praktika përkatëse të punës sociale. Një rregullim joefikas, do të pengojë zhvillimin e praktikave të mira.

Faktorët më poshtë janë ndër përbërësit kryesor të rregullimeve administrative, organizative dhe të praktikave të punës sociale:

- Korniza ligjore
- Struktura organizative
- Ndarja e punës dhe përskrimet e punës
- Kriteret e përzgjedhjes për shërbime
- Praktikrat e raportimit dhe informimit
- Praktikrat menaxhuese dhe të planifikimit
- Praktikrat e zhvillimit të burimeve njerëzore
- Mjedisi fizik në vendin e punës.

### *Bazat teorike të punës sociale*

Puna sociale huazon njohuri teorike nga një numër i shkencave të ndryshme siç janë: filozofia, drejtësia, sociologjia, antropologjia, pedagogjia, psikologjia, psikiatria, mjekësia, ekonomia, etj. Në situata të ndryshme, nevojitet njohuri e këtyre degëve shkencore. Njohuritë teorike, ekonomike, filozofike dhe sociologjike janë të nevojshme për të kuptuar kontekstin ekonomik të problemeve me të cilat përballet shoqëria. Njohja e pedagogjisë ndihmon në punën me fëmijë dhe persona të rinj. Psikologjia është e nevojshme për të kuptuar sjelljen e njerëzve, veçanërisht në situata problematike. Puna me klientë shpeshherë përfshin çështje ligjore komplekse dhe njohja e drejtësisë shpeshherë është e nevojshme. Njohja e shkencave të mjekësisë dhe psikiatrisë është e vlefshme në praktikën e punës sociale, sidomos kur puna sociale zhvillohet me personat me aftësi të kufizuara. Puna sociale, jo vetëm që huazon njohuri nga disiplinat e tjera shkencore, por ajo, përveç që është praktikë profesionale, është edhe shkencë. Në shtetet në Europë, puna sociale është degë e njohur me dekada. Si disiplinë e pavarur shkencore, puna sociale studion procesin e punës sociale, rolin dhe funksionin e punës sociale në shoqëri. Shkenca e punës sociale zhvillon teori mbi pyetjen se çka është puna sociale dhe si mund të përmirësohen metodat dhe qasjet e saj për t'i përmbushur sfidat e shoqërisë.

### *Njohuritë praktike në fushën e punës sociale*

Më lartë është theksuar rëndësia e njohurive teorike për punën sociale. Dikush mund të parashtrijë pyetjen pse nevojiten njohuritë teorike, meqë puna sociale në fund të fundit ka të bëjë me punë praktike për t'i zgjidhur problemet e njerëzve dhe nuk ka të bëjë me teori. Megjithatë, nuk është e mundur të krijohen praktika të mira pa njohuritë teorike. Teoria e mirë jep udhëzime në organizimin e veprimtarive të suksesshme praktike.

### *Traditat metodologjike*

Prezantimet e teksteve të punës sociale fillojnë me Mary Richmond (1861-1928), me librat *Diagnoza Sociale* (1917) dhe *Çka është Puna në Rast?* (1922) të cilat i vënë bazat metodologjike të punës në rast me fokus në klientin. Shpikja kryesore në punën e Richmond ishte perceptimi i punës sociale si proces që përbëhet prej tri komponentave themelore:

- Studimit
- Diagnozës dhe
- Trajtimit

*Lidhur me teorinë për punën në rast, Richmond thekson dy parime kyçe:*

- Intervenimet e punës sociale duhet të bazohen në vlerësimin dhe diagnozën e situatës së çdo klienti.
- Marrëdhënia ndërmjet punëtorit social dhe klientit është shumë e rëndësishme në mënyrë që procesi i punës sociale të jetë i suksesshëm.

## Fushat e kompetencave profesionale në punën sociale

**Kompetencat:** rezultatet e të nxëniet përshkruajnë atë që një individ DI dhe KUPTON dhe ÇFARË ËSHTË NË GJENDJE TË BËJË, ndërsa kompetencat janë aftësia për të përdorur aftësitë e fituara.

Kompetencat në punën sociale i referohen punës së drejtpërdrejtë me klientët që fillon me krijimin e marrëdhënieve të besimit reciprok, vlerësimin, planifikimin e ndërhyrjes, zbatimin, deri te vlerësimi i përfundimit të punës. Gjatë gjithë procesit, aftësitë e komunikimit janë të rëndësishme dhe është veçanërisht sfiduese për punëtorët socialë që punojnë me përfitues sfidues dhe duhet të përshtatin komunikimin me klientë të ndryshëm. Në fazën e vlerësimin, theksohen kompetencat e mbledhjes dhe integritetit të të dhënave nga burime të ndryshme, si dhe menaxhimit të vizitave në teren, intervistave të drejtpërdrejta dhe përmbushjes së kërkesave administrative në të njëjtën kohë. Në fazën e planifikimit, punëtorët socialë duhet të krijojnë një marrëdhënie partneriteti me klientin dhe anëtarët e mjedisit të tij në krijimin e një plani individual. Përcaktimi bazohet në vendosjen e përbashkët të qëllimeve me përcaktimin e rezultateve të matshme dhe një shpjegim të qartë se si synimet lidhen me ndërhyrjet e planifikuara në një hark kohor realist. Një aspekt i rëndësishëm është analiza e rreziqeve të mundshme dhe hartimi i aktiviteteve që reduktojnë pasojat e dëmshme të rreziqeve. Gjatë zbatimit të ndërhyrjeve, punëtorët socialë duhet të demonstrojnë njohuri dhe aftësi në zbatimin e metodave dhe teknikave të caktuara brenda një kuadri ligjor adekuat.

## Shtatë fushat e kompetencës

Shtatë fushat e meta-kompetencave janë: sjellja profesionale dhe identiteti profesional; etika profesionale; multikulturalizmi dhe praktika gjithëpërfshirëse; qasja strukturore kritike; integrimi i teorisë në praktikë dhe të menduarit kritik; bashkëpunimi ndërsektorial dhe qasja makro; udhëheqja dhe funksionimi në organizata:

1. Sjellja profesionale dhe identiteti profesional është një fushë e kompetencës që lidhet me ndërgjegjësimin për identitetin profesional dhe të kuptuarit e rolit të punës sociale në mjedise të ndryshme pune. Punëtori social promovon profesionin me sjelljen dhe mënyrën e paraqitjes dhe vazhdimisht punon për zhvillimin e tij profesional. Profesionalizëm do të thotë të jesh kritik ndaj vetes si ekspert në mënyrë që të bëhesh i vetëdijshëm për paragjykimet personale, të vendosësh siç duhet kufijtë profesionalë, të dallosh konfliktin në mes të vlerave personale dhe vlerave profesionale dhe të përcaktosh nevojën për njohuri dhe aftësi shtesë. Në kuadrin e punës sociale, është e rëndësishme që eksperti të jetë i vetëdijshëm për pozicionin e pushtetit, domethënë të njohë dhe korrigojë situatat kur pushteti përdoret në mënyrë të papërshtatshme ndaj klientit.
2. Etika profesionale përfshin njohjen e etikës profesionale dhe zbatimin e parimeve etike në praktikë. Punëtorët socialë duhet të njohin kodin e vlefshëm të etikës, kuadrin legjislativ që rregullon profesionin dhe përmbajtjen e vlerave profesionale. Ata gjithashtu duhet të kenë aftësi për të njohur çështjet dhe dilemat etike, për të aktivizuar mekanizmat për zgjidhjen e tyre dhe për të qenë në gjendje të rishikojnë vlerat personale kundrejt atyre profesionale. Theks i veçantë i kushtohet zbatimit të disa parimeve etike në praktikë: **a) parimi i pjesëmarrjes së klientit** në vendimmarrje, **b) respektimi i privatësisë së klientit**, **c) vetëvendosja dhe respektimi i dinjitetit të klientit**. Parimi i pjesëmarrjes në vendimmarrje thekson një qasje partneriteti me klientët dhe kompetencën e arsytimit të qartë kur mundësia e bashkëpunimit është e kufizuar. E drejta për privatësi zbatohet njëllë për mbrojtjen e privatësisë brenda dhe jashtë familjes, me qartësi kur ajo tejkalohehet nga kërkesa të tjera ligjore dhe profesionale. E drejta për vetëvendosje dhe respektimi i dinjitetit të klientit nënkupton autonominë e tij në marrjen e vendimeve që kanë të bëjnë me interesat e tij e jetësore, hapjen ndaj dallimeve individuale dhe nevojën për të folur për klientët pa përdorur gjuhë stigmatizuese.
3. Parimi i multikulturalizmit dhe i praktikës gjithëpërfshirëse është theksuar vitet e fundit në kohën e migrimit intensiv dhe të ndërtimit të shoqërive multikulturore. Kompetencat kulturore përfshijnë në mënyrë implicite ndërgjegjësimin për kulturën e dikujt dhe një dëshirë të sigurtë për të njohur kultura të ndryshme, e cila më tej rezulton në praktikë inovative dhe krijuese që synon t'u afrohet grupeve të ndryshme të klientëve. Duke qenë se diversiteti vjen shpesh me përvojën e diskriminimit, një element integral i kësaj fushe të kompetencës është praktika kundër shtypjes.
4. Qasja kritike e strukturuar - një qasje kritike të strukturuar ndaj avokimit për të drejtat e njeriut dhe drejtësisë sociale, ekonomike dhe mjedisore - vendos pritshmëri nga punëtorët socialë që të njohin burimet e pabarazive sociale, të angazhohen aktivisht në iniciativat e avokimit dhe të njohin kur praktikrat dhe ligjet e tyre bëhen të padrejta. Punëtorët socialë kompetentë pritet të jenë të informuar me proceset politike, ekonomike, teknologjike dhe mjedisore në mënyrë që të mund të vërejnë me kohë përkeqësimin e pozitës së grupeve sociale të marginalizuara. Një hap më tej është fillimi dhe pjesëmarrja në veprimet shoqërore dhe aktivitetet e avokimit, dhe një qëndrim kritik ndaj praktikës dhe kornizës legjislative është veçanërisht i rëndësishëm. Përkatësisht, përvoja tregon se kuadri ligjor, interpretimi i ligjit, praktikrat e shkruara dhe të pashkruara të institucionit, si dhe zbatimi i masave të punës sociale (sidomos ato të natyrës represive) në disa rrethana mund të përkeqësojnë më tej pozitën e klientit. Punëtorët socialë pritet të kontribuojnë në mënyrë aktive

për një praktikë më të drejtë, një sistem më të drejtë të mirëqenies sociale dhe një shoqëri më të drejtë në përgjithësi.

5. Bashkëpunimi ndërsektorial pozicionon punën sociale në një mjedis më të gjerë shoqëror. Puna sociale është një profesion që lidhë akterë të ndryshëm, aktivizon burimet lokale dhe rritë ndërgjegjësimin e komunitetit për çështjet sociale. Punëtorët socialë kanë rolin e zhvillimit të programeve sociale, shërbimeve të reja dhe programeve vullnetare, inkurajimit të bashkërendimit të shërbimeve dhe ekspertëve të tjerë, aktivizimit në përmirësimin e politikave lokale, rajonale dhe kombëtare, vlerësimin e efekteve të politikave publike dhe mbajtjen e kontakteve me popullatën, me qëllim që të punohet në parandalimin dhe ndërgjegjësimin për problemet sociale.
6. Udhëheqja dhe funksionimi në organizatë është një fushë e kompetencës që është e orientuar drejtë fuqizimit të vetë profesionit. Pritet që një pjesë e angazhimit në punë duke përfshirë edhe orarin e punës, t'i kushtohet zhvillimit organizativ. Literatura pranon se kjo fushë e kompetencës nuk do të ndodhë "vetvetiu" dhe se për funksionim cilësor organizativ duhet të ndahet koha dhe burimet e tjera në dispozicion si dhe krahas kësaj duhet të ndodhë edukimi permanent i stafit. Funksionimi efektiv në organizatë do të thotë të ndërtohen raporte të shëndetshme kolegjiale dhe të ketë një kuptim të mirë të rregullave të shkruara dhe të pashkruara të organizimit të saj. Për më tepër, kjo do të thotë që në mënyrë proaktive të avokohen ndryshimet organizative, pavarësisht nga roli i punëtorit social në hierarki, në mënyrë që cilësia e përgjithshme e punës me klientët të jetë më e mirë. Është veçanërisht e rëndësishme që punëtorët **socialë të jenë kompetent në punën ekipore me njohuri për dinamikën e ekipit dhe zgjidhje cilësore të konflikteve në ekip**. Së fundi, punëtorët socialë janë përgjegjës për socializimin profesional të ekspertëve të rinj në proceset e mentorimit dhe mund të jenë modele për aplikimin e metodave dhe teknikave të caktuara për të cilat ata janë të njohur në komunitetin profesional. Punëtorët socialë janë bartës të zhvillimit të profesionit të tyre, ata duhet të kuptojnë proceset sociale që ndikojnë në të dhe të kontribuojnë duke marrë pjesë në organizata dhe oda profesionale.

## Kompetencat profesionale në fusha të veçanta të punës sociale

Duke qenë se punëtorët socialë në aktivitetin e tyre profesional takohen me grupe të ndryshme klientësh të cilët duhet të trajtohen në mënyrë maksimale të individualizuar, mund të konkludohet se ekzistojnë kompetenca të ndryshme profesionale që duhet të zotërojnë dhe me të cilat klientët sigurojnë nevojat jetësore, realizimin e të drejtave, përmirësimin e cilësisë së jetës dhe punës së tyre me synimin e përfshirjes më të mirë në shoqëri. Sipas një numri të madh të grupeve të ndryshme të klientëve, dekadat e fundit kanë parë zhvillimin e fushave specifike të punës sociale. Kjo nga ana tjetër çon në zhvillimin e kompetencave profesionale specifike dhe të specializuara. Në literaturën shkencore profesionale bashkëkohore, fusha specifike të punës sociale janë konsideruar disa fusha profesionale të punës sociale, disa prej të cilave janë ende në zhvillim. Më poshtë jepet një përshkrim se si kompetencat profesionale përcaktohen në mënyrë specifike në fusha të caktuara të punës sociale.

Kompetencat profesionale të punës sociale në kujdesin shëndetësor në SHBA janë: themeli teorik i veprimit, zotërimi i njohurive në lidhje me proceset e metodologjisë dhe analizës, njohuritë e avancuara profesionale, aftësitë e komunikimit, marrja e të dhënave /mbajtja e dokumentacionit, vlerësimi psikosocial, ndërhyrjet klinike, vlerësimi i rezultateve të trajtimit, njohurive klinike, politikave dhe praktikës, vlerave dhe etikës, kompetencave kulturore dhe gjuhësore, ndërtimi i marrëdhënieve të bashkëpunimit të ndërsjellë, leadershipit, menaxhimit, përmirësimit, trajnimit dhe zhvillimit, politikave dhe avokimit, si dhe monitorimit dhe vlerësimit. (Shoqata e Punëtorëve Socialë të Shëndetit Publik Shtetëror dhe Territorial, 2005; Ow Yong et al., 2014; Shoqata Kombëtare e Punëtorëve Socialë, 2016).

Puna sociale klinike thekson kompetencat e mëposhtme profesionale që punëtorët social duhet të zotërojnë dhe zbatojnë në punën e tyre: zgjerojnë diversitetin e praktikës së tyre klinike, rrisin njohuritë e tyre për parametrat etikë dhe ligjorë të praktikës, rrisin aftësitë praktike, njohin klientët që janë në rrezik dhe në mënyrë adekuate të ndërhyrjes në rast, rritja e njohurive për metodat dhe teoritë praktike, arritja e integritetit të bindjeve profesionale, diferencimi i vëzhgimeve klinike nga përfundimet, arritja e sigurisë në vlerësimet e veta klinike, përcaktimi i një qëndrimi profesional kundër realitetit të praktikës në të cilën veprojnë punëtorët socialë. Kuptojnë dhe pranojnë kufizimet në praktikë dhe zhvillojnë koncepte dhe një plan për zhvillimin e tyre profesional (American Board of Examiners in Clinical Social Work, 2002).

Kompetencat e punës sociale në fushën e shëndetit mendor në SHBA, Australi dhe Spanjë janë: identifikimi me një punëtor social profesionist dhe sjellja në përputhje me identifikimin, aplikimi i parimeve etike të punës sociale në veprimtarinë profesionale, kompetenca kulturore, zhvillimi i metodave të vlerësimit të punës sociale, aplikimi i të menduarit kritik gjatë informimit dhe komunikimit për gjykimet profesionale, vendosja e një marrëdhënie respekti dhe empatie midis klientit dhe punëtorit social, intervistimi motivues, vlerësimi i klientit, përfshirja, ndërhyrjet, kuptimi i sistemit të familjes, aplikimi i njohurive mbi sjelljen njerëzore dhe mjedisin social.

Për më tepër, këto janë zhvillimi dhe aplikimi i ndërhyrjeve të ndryshme psikosociale, menaxhimi i rasteve, përfaqësimi me dhe në emër të klientit, zhvillimi i vlerësimit të nevojave dhe burimeve të komunitetit, kujdesi i bazuar në punën ekipore, trajtimi, zgjidhja e problemeve, terapi kognitive-biheviorale, terapi relaksuese, ofrimi i kujdesit për personat me sëmundje kronike, vlerësimi i ndërhyrjeve për shkak të abuzimit me substancat narkotike, përfshirja në promovimin e shëndetit mendor, përmirësimi i respektimit të të drejtave të njeriut dhe drejtësisë sociale dhe ekonomike, zhvillimi i



rrjeteve, përfshirja në aktivitetet e veprimit shoqëror, përfshirja në veprimet politike për të avancuar mirëqenien ekonomike dhe sociale dhe për të siguruar shërbime efektive të punës sociale, duke iu përgjigjur kontekstit që formon praktikën, përfshirjen e diversitetit në veprimin praktik, dhe përfshirja në kërkime dhe praktikë të informuar (Shoqata Australiane e Punëtorëve Socialë, 2008; Horevitz et al., 2013; Lusk et al., 2014; Këshilli për Edukimin e Punës Sociale, 2019).

Kompetencat profesionale të lidhura me punën sociale në geriatri janë: qasja, avokimi, njohja e agjenzit, vlerësimi, autonomia, menaxhimi i rastit, komunikimi, kompetenca kulturore, mbështetja emocionale, bashkëpunimi ndërdisiplinor, rrjetëzimi, planifikimi, gjetja e burimeve, vetëdija për veten dhe njohja e nevojave (aftësia e kufizuar) (Naito-Chan, Damron-Rodriguez, dhe Simmons, 2005). Ndërsa në fushën e punës sociale me personat me aftësi të kufizuara, zhvillimi i kapaciteteve dhe të kuptuarit e nevojave të personave me aftësi të kufizuara, arsimimi, trajnimi dhe standardet profesionale (Aftësia e Kufizuar Kombëtare Autoriteti, 2016).

Në punën sociale në kujdesin paliativ në Evropë, Kanada dhe SHBA, kompetencat profesionale janë: demonstrimi i njohurive për kujdesin e trajtimit spitalor dhe paliativ, aplikimi i profesionalizmit dhe etikës, vetëdija dhe vendosja e kufijve profesionalë, aftësia për të krijuar dhe mbajtur marrëdhënie, vlerësimi, të kuptuarit e sjelljes së klientit, aftësitë e këshillimit, mbështetja e klientit në diskutimin e gjendjes së tij mjekësore dhe kufizimeve në jetë, avokimi, planifikimi i trajtimit, ndërhyrja e kujdesit, vendimmarrja, gjetja e zgjidhjes më të mirë lidhur me ofrimin e kujdesit ndaj klientit, puna ndërdisiplinore në grup, shkëmbimi i informacionit, vlerësimi, zhvillimi i kapaciteteve të komunitetit, zhvillimi i vazhdueshëm i aftësive dhe kompetencave personale, edukimi dhe kërkimi, mbikëqyrja, menaxhimi, trajnimi dhe praktika vetë-reflektuese (Geyther et al., 2005; Bosma et al., 2008, 2010; Hughes, Firth dhe Olivier, 2015; National Hospice dhe Organizata e Kujdesit Paliativ, 2019).

Kompetencat specifike profesionale në punën sociale me personat me probleme të varësisë janë etika dhe profesionalizmi, diversiteti kulturor, shëndeti mendor, farmakologjia, parandalimi dhe promovimi i shëndetit, përcaktimi dhe vlerësimi, planifikimi i trajtimit, puna ekipore, menaxhimi i rasteve, këshillimi, zgjidhja e konflikteve, ndërhyrja në krizë, mbështetja sociale, menaxhimi i grupit, kuptimi i abuzimit me substancat dhe varësia, zhvillimi, zbatimi dhe vlerësimi i komunitetit program (Graves et al., 2009).

Punëtorët social që punojnë me fëmijët në zonat rurale duhet të kenë këto kompetenca profesionale: njohuri për varfërinë, njohuri për burimet në komunitet, traumat, kompetenca kulturore, aplikimi i teorisë ekologjiko-sistematike, autonomia e nevojës për mbështetje të punëtorëve socialë, marrëdhëniet e ndërsjella, menaxhimi, bashkëpunimi i komunitetit shkencor dhe lokal (Riebschleger et al., 2015). Në të gjitha fushat e punës sociale për të cilat është zhvilluar një kornizë specifike e kompetencave, mund të vërehet se ajo përbëhet kryesisht nga kompetenca të përgjithshme të përcaktuara më parë, përveç shtimi i disa aftësive, metodave dhe njohurive specifike. Kjo tregon se në të ardhmen ia vlen të investohen ***përpyjekjet në krijimin e një kuadri kombëtar të kompetencave të përgjithshme profesionale në punën sociale që do të kishte një mundësi të gjerë aplikimi në fusha të veçanta të punës sociale.***



# Agjenda

## MODULI Puna Sociale dhe Profesioni i Punës Sociale

Dita e parë	
09:00 - 09:15	Qëllimi i trajnimit dhe rezultatet e pritura
09:15 - 09:30	Hyrje: Prezantim i përgjithshëm
09:30 - 10:00	Sesioni i parë: Diversiteti i kulturave dhe shumëllojshmëria e qasjeve Karakteristikat thelbësore të punës sociale
10:00 - 11:00	Vazhdim i sesionit të parë Karakteristikat thelbësore të punës sociale
11:00 - 12:00	Punë Grupore – Analiza e elementeve të përkufizimit të punës sociale Prezantim i punës grupore
12:00 - 13:00	<b>Dreka</b>
13:00 - 14:00	Sesioni i dytë • Grupet e shënjestruara të punës sociale
14:00 - 15:00	Sesioni i tretë: Llojet e intervenimeve të punës sociale
15:00 - 16:00	Këshillimi, koordinimi, ndihma në kriza, mbrojtja, monitorimi
16:00	Përmbyllja e ditës së parë

Dita e dytë	
09:00 - 09:30	Përmbledhje dhe rifreskimi çështjeve kryesore nga dita e parë
09:30 - 10:15	Sesioni i katërt: Parimet etike dhe udhëzimet
10:15 - 11:15	Punë në grupe : Analiza e parimeve etike dhe praktikimi i tyre në punën me raste Prezantimi i punës në grupe
11:15 - 12:00	Struktura organizative dhe administrative
12:00 - 13:00	<b>Dreka</b>
13:00 - 14:00	Organizatat shtetërore, vendore dhe OJQ-të Strukturat dhe praktikat
14:00 - 15:00	Sesioni i pasdites: Bazat teorike dhe njohuria bazë • Njohuria shkencore • Njohuria praktike
15:00 - 15:45	Punë Grupore - Puna me raste, vlerësimi i rastit, anamneza sociale
15:45 - 16:00	Vlerësimi i trajnimit Përmbyllja e trajnimit

# BURIMET E REFERIMIT

Bazat e punës sociale, i cili është pjesë e një serie punimesh i përbërë nga tre doracakë: Bazat e punës sociale; 2) Menaxhimi i rastit dhe 3) Puna në komunitet, të zhvilluar nga Helsinki Consulting Group Ltd.

Shqyrtimi mbi kompetencat profesionale nga autorët: M. Buljevac, A. Opačić, M. Podobnik: Profesionalne kompetencije socijalnih radnika: temelj identiteta jedne profesije

## A) Vlerësim i trajnimit

Shënim: Ky vlerësim është anonim. Do të shërbejë për të bërë rregullimet e nevojshme dhe për të avancuar më tej programin e trajnimit. Luteni të shfrytëzoni kohën e nevojshme dhe na jepni komentet tuaja të vlefshme.

1. Aspektet logjistike	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
1.1 Unë jam informuar me kohë për datën e trajnimit				
1.2 Vendi i takimit ishte i rehatshëm dhe ipërshtatshëm për aktivitetet e trajnimit				
1.3 E kam pranuar me kohë agjendën etrajnimit				
2. Trajneri, efikasiteti dhe efektiviteti	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
2.1 Trajneri ka prezantuar qëllimindhe rezultatet e pritura të modulit të trajnimit				
2.2 Trajneri ishte kompetent në fushatpërkatëse				
2.3 Trajneri kontriboi në pjesëmarrjen aktive të të trajnuarëve				
2.4 Prezantimet ishin të elaboruara dhe të qarta				
2.5 Trajneri ofroi shembuj të mjaftueshëm dhe të duhur në ilustrime përmbajtjes				
2.6 Trajneri aplikoi metodainteraktive të trajnimit				
2.7 Vëmendje e veçantë iu kushtua punësnë çifte, në grupe ose punë individuale				
2.8 Trajneri ofroi përgjigje adekuate për pyetjet e ngritura nga pjesëmarrësit				
2.9 Trajneri ofroi komentet adekuate për prezantimet e punës në grupe /punës individuale / ose punës në çifte				
3. Përshtypjet e përgjithshme	Jo	Nganjëherë	Shumicën e kohës	Po, plotësisht
3.1 Jam i kënaqur me cilësinë epërgjithshme të trajnimit.				
3.2 Trajnimi ka përmbushur rezultatet epritura				
3.3 Do t'i përdorë materialet që janëshpërndarë për punën time pasuese				
3.4 Trajnimi kishte ekuilibër të duhur tëaspekteve teorike dhe praktike				

## Lutemi t'i përgjigjeni pyetjeve të mëposhtme:

- Cilat tema ishin në interesin tuaj më të madh?
- Cilat tema ishin më pak të rëndësishme për ju?
- Çfarë ndryshimesh do të rekomandonit në këtë program të trajnimit?
- A keni ndonjë koment tjetër?









