

PRACTICI DE SUCCES ALE COMUNICĂRII INSTITUȚIILOR PUBLICE ȘI PRIVATE ÎN PROCESUL IMPLEMENTĂRII DEZINSTITUȚIONALIZĂRII

Livia MARGINEAN

Doctorandă, Universitatea de Stat din Moldova,

Chișinău, Republica Moldova

e-mail: lv_marginean@yahoo.com

<https://orcid.org/0000-0002-7850-4036>

În prezentul articol sunt analizate practicile de succes ale instituțiilor societății civile care colaborează cu instituțiile guvernamentale în vederea asigurării mersului reformării sistemului asistenței sociale în Republica Moldova. Optimizarea activității de comunicare vizând nevoia imperativă a accelerării procesului de dezinstituționalizare poate asigura atingerea rezultatelor așteptate, necesare societății. Instituțiile societății civile, prin implicarea activă în procesul de reformare a sistemului asistenței sociale, realizează și acțiuni comunicaționale, de sensibilizare și pledoarie, esențiale pentru a asigura o înțelegere clară a importanței îngrijirii familiale, beneficiile acestora, semnificația reformei în domeniu și a strategiilor guvernamentale în această direcție. Practicile de succes ale instituțiilor societății civile care au contribuit la procesul de dezinstituționalizare subliniază importanța unei comunicări eficiente instituționale și interinstituționale asumate în bază de politici și aliniate standardelor internaționale.

Cuvinte-cheie: *comunicare interinstituțională, protecția copilului, colaborare, dezinstituționalizare, metode și strategie de comunicare.*

SUCCESSFUL COMMUNICATION PRACTICES OF PUBLIC AND PRIVATE INSTITUTIONS IN THE PROCESS OF IMPLEMENTING DEINSTITUTIONALIZATION

This article analyzes the successful practices of civil society institutions that collaborate with governmental institutions to ensure the progress of reforming the social assistance system in the Republic of Moldova. Optimizing communication activities aimed at the urgent need to accelerate the deinstitutionalization process can ensure the achievement of expected outcomes necessary for society. Civil society institutions, through active involvement in the reform of the social assistance system, also carry out communication, advocacy, and awareness-raising actions that are essential to ensuring a clear understanding of the importance and benefits of family-based care, the significance of the reform in this field, and the governmental strategies in this direction. The successful practices of civil society institutions that have contributed to the deinstitutionalization process highlight the importance of effective institutional and interinstitutional communication, based on policies and aligned with international standards.

Keywords: *interinstitutional communication, child protection, collaboration, deinstitutionalization, communication methods and strategy.*

PRATIQUES RÉUSSIES DE COMMUNICATION DES INSTITUTIONS PUBLIQUES ET PRIVÉES DANS LE PROCESSUS DE MISE EN ŒUVRE DE LA DÉINSTITUTIONNALISATION

Le présent article analyse les pratiques réussies des institutions de la société civile qui collaborent avec les

institutions gouvernementales afin d'assurer l'avancement de la réforme du système d'assistance sociale en République de Moldavie. L'optimisation des activités de communication, répondant au besoin impératif d'accélérer le processus de désinstitutionnalisation, peut garantir l'obtention des résultats attendus et nécessaires à la société. Les institutions de la société civile, par leur engagement actif dans le processus de réforme du système d'assistance sociale, mènent également des actions de communication, de sensibilisation et de plaidoyer essentielles pour assurer une compréhension claire de l'importance des soins familiaux, de leurs bénéfices, de la signification de la réforme dans ce domaine, ainsi que des stratégies gouvernementales y afférentes. Les pratiques réussies des institutions de la société civile ayant contribué au processus de désinstitutionnalisation soulignent l'importance d'une communication institutionnelle et interinstitutionnelle efficace, fondée sur des politiques et alignée sur les normes internationales.

Mots-clés: communication interinstitutionnelle, protection de l'enfance, collaboration, désinstitutionnalisation, méthodes et stratégies de communication.

УСПЕШНЫЙ ОПЫТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И ЧАСТНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ В РАМКАХ ПРОЦЕССА ДЕИНСТИТУЦИОНАЛИЗАЦИИ

В статье анализируется успешный опыт институтов гражданского общества, сотрудничающих с государственными учреждениями в целях обеспечения прогресса реформы системы социальной помощи в Республике Молдова. Оптимизация коммуникационной деятельности, направленной на необходимость ускорения процесса деинституционализации, может обеспечить достижение ожидаемых результатов, необходимых обществу. Институты гражданского общества, активно участвуя в процессе реформирования системы социальной помощи, также осуществляют коммуникационные, просветительские и пропагандистские мероприятия, необходимые для обеспечения четкого понимания важности семейного ухода, его преимуществ, значимости реформ в этой области и государственных стратегий в данном направлении. Успешная практика институтов гражданского общества, способствовавших процессу деинституционализации, подчеркивает важность эффективной институциональной и межинституциональной коммуникации, положенной в основу политики и соответствующей международным стандартам.

Ключевые слова: межведомственная коммуникация, защита детей, сотрудничество, деинституционализация, стратегия и методы коммуникации.

Introducere

Optimizarea activității de comunicare vizând nevoia imperativă a accelerării procesului de dezinstituționalizare poate asigura atingerea rezultatelor așteptate, necesare societății. Instituțiile societății civile, prin implicarea activă în procesul de reformare a sistemului asistenței sociale, realizează și acțiuni comunicaționale, de sensibilizare și pledoarie, esențiale pentru a asigura o înțelegere clară a importanței îngrijirii familiale, beneficiile acesteia, semnificația reformei în domeniu și a strategiilor guvernamentale în această direcție. Practicile de succes ale instituțiilor societății civile care au contribuit la procesul de dezinstituționalizare subliniază

importanța unei comunicări eficiente instituționale și interinstituționale asumate în bază de politici și aliniate standardelor internaționale.

Ideii principale ale cercetării

În procesul reformei sistemului asistenței sociale un loc aparte revine asigurării eficienței comunicării între actorii și instituțiile implicate, în special instituțiile societății civile [1]. Comunicarea, prin funcțiile sale, nu face referire doar la informare sau transmitere de mesaje, ci este mult mai complexă, ca proces, integrând mai multe componente fundamentale: emițătorul, canalul, informația și receptorul [2]. Esența comunicării constă în transferul informației

de la emițător la receptor, dar acest model simplu nu reflectă în totalitate procesul. Comunicarea eficientă implică un feedback continuu, în care informația circulă și în sens invers, asigurând răspunsuri și ajustări din partea tuturor actorilor și instituțiilor participante la proces, generând acel flux necesar al stimulilor și al informației care să determine apariția legăturilor contribuind la realizarea funcțiilor ce revin sistemului și-i asigură posibilitatea de exercitare a rolului său în reglementarea relațiilor sociale [3, p. 8]. În cazul instituțiilor societății civile din Republica Moldova, succesul procesului de dezinstituționalizare¹ a depins, printre altele, de această dinamică bidirecțională a comunicării, unde fiecare organizație nu doar a transmis informații, dar a și recepționat feedback-ul și și-a adaptat acțiunile în funcție de nevoile și reacțiile comunităților și instituțiilor partenere. Comunicarea este, de asemenea, un proces intenționat, în care emițătorul, prin intermediul unui canal, transmite un mesaj cu scopul de a produce anumite efecte asupra receptorului. În această perspectivă, organizațiile au folosit astfel de practici de comunicare, care să fie utile pentru a influența politicile publice, pentru a sensibiliza comunitățile și pentru a consolida colaborările interinstituționale [4, p. 80]. De aceea, abordarea circumscrisă comunicării strategice, definită drept „o serie sistematică de activități susținute și coerente, desfășurate pe plan strategic, operațional și niveluri tactice, care permite înțelegerea publicului țintă” identifică comportamentele eficiente și dezvoltă și promovează idei și opinii prin acele obiective de „promovare și susținere a unor tipuri

¹ *Dezinstituționalizare* – procesul de înlocuire a îngrijirii rezidențiale cu un set de servicii alternative, create pentru a acoperi nevoile copiilor și a le respecta drepturile. Instituțiile reprezintă o abordare superficială, costisitoare, nepotrivită și centralizată în privința îngrijirii copilului. Numeroasele cercetări efectuate în diferite țări au demonstrat că instituțiile nu vor putea înlocui niciodată îngrijirea familiei și modelul necesar copiilor pentru dezvoltarea armonioasă și realizarea întregului potențial (CCF Moldova).

particulare de comportament” [5, p. 3]. Prin metode de transmitere a mesajelor de comunicare strategică se poate atinge un scop comun sau un anumit rezultat comportamental. În definitiv, practicile de succes ale instituțiilor societății civile care au contribuit la procesul de dezinstituționalizare au evidențiat importanța unei comunicări eficiente instituționale și interinstituționale.

Pe parcursul desfășurării reformelor de dezinstituționalizare, cu referire la intervalele de timp, 2007-2012, 2013-2020 și 2021-prezent, comunicarea între instituții a fost variată. Totuși, există o tendință pozitivă și o evoluție a eficienței comunicării între instituții, vizibilă în perioada recentă. În ultima perioadă, nu există instituții care să declare că nu comunică deloc, ceea ce arată o îmbunătățire a colaborării. Dacă în primele perioade, anii 2007-2012, 2013-2020, comunicarea a fost în fond fragmentară, eforturile de îmbunătățire a comunicării între instituții au avut succes, culminând cu o colaborare eficientă și o comunicare mai bună în prezent. Modalitățile prin care aceste instituții au reușit să depășească provocările comunicării, inclusiv codarea și decodarea mesajelor, gestionarea erorilor și impactul factorilor perturbatori, au fost factorii care au determinat eficiența comunicării. Înțelegerea acestor aspecte este esențială pentru a identifica bunele practici și pentru a susține replicarea lor în realizarea următorului ciclu de politici referitor la dezinstituționalizare, pentru a crea un context favorabil planificării și implementării transformării, prin platforme de comunicare interinstituțională, cadre relaționale formale și informale, orientate către schimbare.

Instituțiile societății civile joacă un rol esențial prin implicarea activă și devotament față de activitățile pe care le desfășoară. Acțiunile de sensibilizare și pledoarie sunt esențiale pentru a asigura o înțelegere clară a importanței îngrijirii familiale, beneficiile acesteia, semnificația reformei în domeniul îngrijirii și strategiile guvernamentale în acest sens. O componentă

importantă a activităților de promovare a mesajelor constă în sprijinirea actorilor implicați pentru a înțelege necesitatea transformării. Aceasta presupune transmiterea de mesaje despre avantajele îngrijirii familiale, precum și furnizarea de informații clare privind politicile și strategiile guvernamentale.

În contextul consolidării mediului familial și reformarea sistemului național de îngrijire a copiilor, respectiv prin procesul de dezinstituționalizare și reintegrare a copiilor în propriile familii și dezvoltarea sistemului alternativ de îngrijire de tip familial (în conformitate cu Liniile directoare ONU pentru Îngrijirea Alternativă a Copiilor), mai multe instituții din Republica Moldova sunt mandatate să contribuie la stoparea plasamentului copiilor în instituțiile rezidențiale de îngrijire prin sprijinirea tranziției instituțiilor de tip rezidențial către modele centrate pe îngrijirea de tip familial. Un rol responsabil este atribuit organizațiilor societății civile, care sunt partenerii de implementare ai actualului Program Național pentru Protecția Copilului pe anii 2022-2026 [6]. De aceea, în consonanță cu aceste reglementări, instituțiile trebuie să fie angajate într-un proces continuu și constant de comunicare pertinentă, specializată și axată pe problema răspunsului la necesitățile copiilor. În acest cadru, trebuie să se ia în considerare experiențele de comunicare și colaborare, demonstrate până-n prezent, considerate a fi practici de succes ale instituțiilor vizate.

În prezent continuă eforturile privind procesul de dezinstituționalizare a copiilor, mesajele publice fiind orientate spre nevoile celor mai complexe categorii de copii: copii cu necesități emoționale complexe, copii cu dizabilități; copii sub vârsta de 3 ani și 6 ani; grupuri de frați. Continuă să existe necesitatea dezvoltării de servicii sociale de sprijin pentru familii și copii, pentru a preveni instituționalizarea, dezvoltarea serviciilor de tip familial: asistența parentală profesionistă, necesitatea dezvoltării serviciilor de suport și reabilitare bazate pe comunitate, pentru a

asigura tranziția copiilor din instituții – în familii, în comunitate etc. [7]. Odată cu aprobarea celui mai important document de politici, Programul Național pentru Protecția Drepturilor Copilului 2022-2026 și a Planului de Acțiuni, comunicarea a devenit mult mai intensă, a fost atestată disponibilitatea expresă pentru creșterea calității comunicării interinstituționale. Se constată și existența unei voințe politice clare și bine orientate spre atingerea Țintelor și implementarea Programului, dezvoltat într-un mod participativ, implicând ministerele relevante, partenerii de dezvoltare și organizațiile societății civile.

Această perioadă coincide și cu aprobarea Strategiei Naționale de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”, care reflectă prioritățile asumate, relevanța abordărilor cooperante, asigurarea unui sistem de protecție a copilului care răspunde prompt și eficient nevoilor fiecărui copil. Se înregistrează un interes crescut pentru sprijinirea reformei naționale de îngrijire din partea actorilor externi (de exemplu, UNICEF, CoE, USAID, Banca Mondială, Delegația UE etc.). La acest compartiment, mai trebuie de menționat existența unor promotori vocali și influenți în spațiul public care susțin dezinstituționalizarea și promovează reforma îngrijirii (de exemplu, ambasadorii CCF/HHC [8], care sunt figuri publice vizibile, transmit mesaje de susținere a reformei. Evenimente publice, conferințe cu subiecte ce atrag atenția asupra nocivității instituționalizării, organizate cu participarea președintelui Parlamentului, miniștrilor MLSP, ME și Inițiativa CTWWC, au exprimat viziunea asupra unei țări fără instituții rezidențiale și cu un sistem modern care sprijină copiii și familiile. În acest context, merită de menționat practicile și inițiativele de aplicare a unui model cooperant de comunicare interinstituțională, asumat la nivel oficial, orientat spre crearea unui mecanism clar de intervenție eficientă și rapidă pentru a proteja copiii. În paralel, există organizații ale societății civile care sunt implicate activ în procesul de a reformare a sis-

temului de instituții și/sau pentru a oferi servicii de consolidare a familiei și îngrijire bazată pe familie: CCF Moldova – copil, comunitate, familie; Keystone Moldova; P4EC – Parteneriate pentru Fiecare Copil; Inițiativa CTWWC; Fundația Lumos; AiBi – Amici Dei Bambini Moldova; Asociația pentru Abilitarea Copilului și Familiei „AVE COPIII”; Centrul de Resurse Speranța; CERİ International; Terre des Hommes Moldova, Concordia, Misiunea Socială Diaconia etc. [9]. Inițiativa Socială CTWWC (Changing the Way We Care) Moldova [10], condusă de Catholic Relief Services este unul dintre principalii parteneri ai Ministerului Muncii și Protecției Sociale în reforma dezinstituționalizării.

De asemenea, se remarcă organizații ale societății civile, care s-au consolidat în alianțe, care sunt implicate activ și deschis pentru a facilita procesul de interacțiune comunicațională interinstituțională, de a oferi expertiză și cu un angajament asumat de promovare de politici de comunicare interinstituțională de încetare a instituționalizării și care demonstrează, prin acțiuni de pladoarie, necesitatea, promovarea reformei de îngrijire bazată pe protecția drepturilor: APSCF – Alianța ONG-urilor Active în domeniul Protecției Sociale a Copilului și Familiei, care este principala platformă de ONG-uri din Republica Moldova care activează pentru reformarea sistemului de instituții rezidențiale [11]; AOPD – Alianța Organizațiilor pentru Persoane cu Dizabilități din Moldova [12]; FEDRA - Federația pentru Drepturile și Resursele Persoanelor cu Tulburări din Spectrul Autist din Republica Moldova [13].

Cele mai relevante metode de comunicare utilizate de instituții în cadrul implementării programelor de dezinstituționalizare reflectă în mod expres practicile de comunicare adoptate în perioada recentă, corespunzătoare celei de a treia etape menționate [14]. Astfel, au fost identificate:

Campanii de informare detaliate, care au prezentat informația despre procesul de dezinstituționalizare,

scopurile și acțiunile specifice, evidențiind rezultatele și beneficiile acestora pentru copii. Aceste campanii au furnizat clarificări bazate pe dovezi și au prezentat date relevante despre serviciile dezvoltate, contribuind la informarea comunității și la conștientizarea importanței dezinstituționalizării.

Campanii de sensibilizare, organizate în parteneriat cu ONG-uri, cu promovare din numele guvernului și împreună cu guvernul – metodă de succes utilizată în această perioadă.

Campanii de promovare, care au avut ca scop atragerea atenției asupra problemelor legate de instituționalizare, prin promovarea unor spoturi publicitare la TV și în transportul public, promovarea pliantelor informative (cu toate acestea, s-a observat că unele dintre aceste campanii erau marcate de vulnerabilitate, neasigurând în totalitate informarea publicului cu privire la beneficiile și rezultatele așteptate ale dezinstituționalizării).

Politicile publice aprobate, actele normative, au contribuit la asumarea angajamentelor personalului din toate sectoarele și la toate nivelele. De asemenea, documentele de politici au specificat și încurajat dezvoltarea parteneriatelor și comunicarea dintre prestatori prin mecanisme intersectoriale, managementul de caz etc.

Consolidarea capacităților personalului, în baza nevoilor de formare identificate pe segmentul de dezinstituționalizare a contribuit la înțelegerea și clarificarea conținutului politicilor din domeniu. Capacitatea sistemului în mare parte a fost realizată cu suportul din partea ONG naționale și internaționale care au instruit specialiștii din domeniul protecției copilului, inclusiv pe domenii specializate (din păcate, un sistem unic de consolidare a capacităților profesioniștilor din sistem nu există, acesta fiind în proces de reglementare, astfel, de-a lungul implementării reformelor au existat un șir de modele de instruire).

Elaborarea și aprobarea Strategiilor de comunicare interinstituțională de către Ministere, Agenții și Structuri Teritoriale de Asistență Socială, ONG-uri etc. pentru perioade concrete de timp, cu participarea partenerilor din sectoarele conexe și asumarea rolurilor în vederea implementării acestora.

Colaborarea cu mass-media a susținut și facilitat informarea despre efectele nocive ale instituționalizării. Participarea în diverse formate de comunicare și dezbateri, cum ar fi talk-show-uri, emisiuni TV, radio, conferințe de presă și mese rotunde, au oferit oportunități valoroase pentru diseminarea informațiilor, schimbul de mesaje și promovarea comunicării centrate pe drepturile copilului în baza anumitor serii de istorii ale persoanelor cu experiența trăită (de remarcat că aceste eforturi au fost insuficiente, iar mesajele fragmentare, trunchiate nu au susținut pe deplin acest proces).

Instrumentele instituționale elaborate în cadrul instituțiilor, cum ar fi politici, strategii, planuri de acțiuni concrete consacrate dezinstituționalizării, rolurile specificate în fișele de post au consolidat comunicarea instituțională. Totodată, promovarea proprie a organizațiilor active pe segmentul de protecție a drepturilor copilului a luat amploare. Fiecare dintre organizații și-a consolidat imaginea în spațiul public, promovând informații transparente față de acțiunile desfășurate prin intermediul rețelelor de socializare, propriilor site-uri organizaționale, participarea în evenimente și campanii de colectare de fonduri, astfel producându-se familiarizarea publicului cu problemele dezinstituționalizării, contribuind la schimbarea de atitudini față de acest proces.

Încheierea Memorandumurilor cu mai mulți parteneri și elaborarea de Strategii comune, cu fixarea rolurilor partenerilor, în termeni, acordurile de colaborare interinstituționale.

Planurile comune de acțiuni ale partenerilor au contribuit la soluționarea cazurilor particulare ale copiilor aflați în instituții rezidențiale. Asistența tehnică specializată, oferită de către partenerii din instituțiile private a fost un suport în soluționarea cazurilor. Spre exemplu asistența psiho-socială, legală a cazurilor copiilor. Participarea comuna la soluționarea cauzelor cu autoritățile tutelare în instanțe de judecată a contribuit la sporirea cazurilor de dezinstituționalizare reușită a copiilor.

Accentuarea rolului comunicării interinstituționale și a intervenției rapide a facilitat formarea grupurilor de lucru intersectoriale, inter-instituționale și inter-organizaționale.

Au fost create platforme de comunicare, organizate prin ședințe extinse, la care participă diferiți actori și specialiști, relevanți pentru a discuta situația individuală a copiilor aflați în instituții și a revizui acțiunile de urmat pentru a asigura dezinstituționalizarea. Un rol important în eficiența acestor platforme a jucat coeficientul de participare înalt, datorită formatului de ședințe organizate online, care a facilitat implicarea persoanelor invitate. Suplimentar, este de menționat practica de participare a partenerilor la ședințele organizate în cadrul Structurilor Teritoriale de Asistență Socială, ședințe săptămânale, lunare, unde situația copiilor era analizată din mai multe perspective, pentru a putea fi luată cea mai bună soluție în interesul superior al copiilor, uneori, prin implicarea mai multor actori comunitari, situația familiilor cu probleme reușind să fie soluționată.

Prezența Alianțelor ONG-urilor, inițierea Inițiativelor comune dintre organizații, lansarea Platformei pentru Promovarea și dezvoltarea Filantropiei, constituirea Consiliului național al ONG-urilor au fost elemente ale practicilor pozitive pentru a disemina mesajele legate de reformele în domeniul protecției copilului, pentru a facilita transmiterea mesajelor cu decidenții politici

(existând însă și o serie de riscuri în acest sens: deși Alianțele dispun de resurse pentru a organiza acțiuni pe subiecte esențiale, cum ar fi scrierea de proiecte și advocacy, instituțiile cu nevoie evidentă de îmbunătățire a înțelegerii mesajelor pe segmentul de dezinstituționalizare, sunt adesea mai puțin implicate. În schimb, participă în principal cei mai activi. Aceasta subliniază necesitatea de a găsi metode mai eficiente pentru a motiva și implica instituțiile mai puțin active, care ar avea cel mai mult de câștigat de pe urma acestor inițiative).

Comunicarea deschisă dintre partenerii instituționali, consultarea inițiativelor cu autoritățile centrale. Uneori organizațiile societății civile nu asigură participarea și consultarea inițială a intenției proiectului, pentru a valorifica și canaliza resursele pe segmentele prioritare ale reformei cu actorii guvernamentali. Pentru a valorifica resursele, asigurând sustenabilitatea, este nevoie de o comunicare persistentă și perseverentă: această modalitate de comunicare, prin informarea structurilor centrale responsabile înlesnește transparența și implementarea eficientă a proiectelor, respectiv, contribuind la realizarea cu succes a reformelor.

Promovarea formelor de comunicare neformală, bazată pe relații interpersonale, de respect, reciprocitate, considerate cele mai eficiente practici de comunicare, care ajută la schimbul operativ de informații (prin telefon, e-mail).

Desfășurarea proiectelor sociale pe domeniul de dezinstituționalizare: în cursul implementării reformelor, cu susținerea donatorilor internaționali, precum UE, UNICEF, HHC Marea Britanie, USAID, PNUD, WPHF, OIM și alte Organizații Internaționale globale etc., organizațiile societății civile din Republica Moldova au implementat un șir de proiecte și inițiative pentru a contribui la procesul de dezinstituționalizare, cu obținerea impactului social important - descreșterea numărului de instituții rezidențiale și a numărului de copii instituționalizați,

extinderea rețelei de servicii sociale de prevenire, de suport, de consolidare a familiilor.

Evenimente, întruniri/conferințe atât naționale, regionale și internaționale sunt considerate practici eficiente de comunicare interinstituțională pentru a promova mesajele forte ale necesității implementării procesului de dezinstituționalizare, întrunind diverși actori în jurul subiectului în cauză. Un exemplu de asemenea practici ar fi evenimentul organizat la Chișinău, pe 21 martie 2024, Conferința internațională „Protecția și îngrijirea copiilor în contextul Agendei de Asociere Republica Moldova – Uniunea Europeană: prevenirea instituționalizării copiilor de vârstă mică – soluții și acțiuni în baza evidențelor naționale și internaționale”, organizată de Changing the Way We Care (CTWWC) Moldova și partenerul său local, CCF Moldova, în parteneriat cu Ministerul Sănătății, Ministerul Educației și Cercetării, UNICEF, Keystone Moldova și Parteneriate pentru Fiecare Copil, reunind reprezentanți și factori de decizie din administrația publică centrală și locală, ONG-uri, mediul academic și experți internaționali, care au setat acțiuni prioritare în vederea încetării instituționalizării copiilor cu vârsta cuprinsă între 0-6 ani în Moldova, precum și asupra pașilor specifici care urmează să fie întreprinși, în mod etapizat, de către autoritățile publice prin menținerea unui dialog constant între părțile interesate. Totodată, Atelierul Național de Planificare pentru transformarea/închiderea instituțiilor rezidențiale pentru copii din Republica Moldova, desfășurat de către aceiași parteneri, pe 4-5 iulie, 2024 cu participarea specialiștilor Agențiilor Teritoriale de Asistență Socială, Structurilor Teritoriale de Asistență Socială, Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului din mun. Chișinău și Direcției Generale de Sănătate și Protecție Socială din UTA Găgăuzia în cadrul căruia au fost abordate mesaje focalizate pe o interpretare comună a procesului de transformare a instituțiilor rezidențiale pentru copii, elaborarea

planurilor detaliate de implementare pentru această transformare.

Concluzii

Deși diverse strategii de comunicare au fost implementate de fiecare instituție pentru a sprijini dezinstituționalizarea copiilor și integrarea lor în familii, fiecare instituție a utilizat tactici specifice, distincte pentru a maximiza eficiența comunicării și a asigura informarea corectă și completă a tuturor instituțiilor implicate în dezinstituționalizare și pentru a menține comunicarea cu publicul-țintă: părinți/îngrijitori, copii. Cele mai eficiente strategii de comunicare dintre instituții sunt axate pe următoarele principii: asigurarea transparenței la toate etapele comunicării prin documentarea și raportarea oficială a informațiilor critice, informând publicul și părțile interesate în mod deschis și responsabil despre necesitatea intervențiilor; necesitatea coordonării inter-instituționale a mesajelor cu care se operează în spațiul public, ceea ce comportă o atenție sporită față de modul în care se va realiza comunicarea.

Or, implicarea tuturor actorilor relevanți (ministere, agenții, organizații non-guvernamentale etc.) este crucială pentru a asigura o abordare coerentă în gestionarea informațiilor în situații critice [15, p. 227]. Ținând cont de expertiza acumulată în timp de societatea civilă, este necesară implicarea acesteia în procesul de comunicare inter-instituțională. S-a dovedit că suportul din partea societății civile, mai ales în perioade de criză, este nu doar relevant, dar absolut necesar, oferind resurse suplimentare și expertiză; crearea și utilizarea mecanismelor de feedback (sesizări, reclamații) pentru a cunoaște și răspunde prompt la preocupările și problemele înaintate de cetățeni și instituții. Informarea și educarea publicului larg și a personalului din instituțiile relevante cu privire la importanța și metodele corecte de comunicare și gestionare a informațiilor critice

va preveni răspândirea de informații eronate sau incomplete și nu va permite erodarea autorității instituțiilor. Colaborarea cu mass-media este un element indispensabil pentru a comunica eficient informațiile, asigurându-se că datele sunt transmise corect și fără a compromite confidențialitatea sau integritatea datelor personale. Este nevoie și de dezvoltarea și implementarea strategiilor de comunicare care încearcă să modeleze și anticipeze răspunsul instituțional la diverse situații de criză, determinând creșterea rezilienței instituționale și gradul de pregătire a acestora pentru a face față diverselor provocări, minimizând astfel impactul negativ asupra publicului și a instituțiilor implicate.

Există loc de îmbunătățire în ceea ce privește comunicarea între instituții, mai ales în coordonarea inițiativelor și evitarea dublării eforturilor. În cazul colaborării dintre ONG-uri pe subiecte comune și proiecte pe domeniul dezinstituționalizării, instituirea unei comunicări interinstituționale transparente, eficiente, definite în metode și strategii de comunicare acceptate și implementate ar contribui la o gestionare eficientă a informațiilor, asigurând că toate părțile implicate sunt informate corect și pot acționa pentru a proteja interesele copiilor și ale comunității.

Referințe bibliografice

1. EVANS, Peter. *Implementation of the national strategy and action plan for the reform of the residential childcare system in Moldova 2007-2012. Evaluation report*. Chișinău: Reprezentanța din Republica Moldova a Fundației „Terre des hommes”, Lausanne-Elveția, 2013. 112 p. ISBN 978-9975-4497-2-4.
2. LESENCIUC, Adrian. *Teorii ale comunicării*. Ed. a 2-a, reviz. Brașov: Editura Academiei Forțelor Aeriene „Henri Coandă”, 2017. 316 p. ISBN 978-606-8356-46-4.
3. MORARU, Victor (coord.). *Politica și comunicarea în tranziție*. Chișinău: Institutul Mass-Media, 2006. 264 p. ISBN 978-9975-934-95-4.

4. MORARU, Victor, SOCOLOV, Tatiana. *Resursele acțiunii civice: dezvoltarea comunitară*. Chișinău: ICJPS, 2022. 192 p. ISBN 978-9975-152-81-5.

5. TATHAM, Steve A. *Strategic communication: A primer*. London: UK Defence Academy, 2008. 28 p. ISBN 978-1-905962-59-4.

6. Cu privire la aprobarea Programului național pentru protecția copilului pe anii 2022-2026 și a Planului de acțiuni pentru implementarea acestuia. Hotărârea Guvernului nr. 347/2022. În: Monitorul Oficial nr. 194-200, 2022, 1 iulie. ISSN 2587-389X.

7. Lege Nr. 315 din 17.11.2022 pentru aprobarea Strategiei Naționale de Dezvoltare „Moldova Europeană 2030”. În: Monitorul Oficial Nr 409-410 din 21 decembrie 2022. ISSN 2587-389X.

8. <https://www.ccfmoldova.org/en> (Accesat - 12.06.2024)

9. <https://www.ccfmoldova.org/> (Accesat - 12.08.2024).

10. <https://www.changingthewaywecare.org/project/moldova/> (Accesat - 12.06.2024).

11. <https://aliantacf.md/> (Accesat - 12.08.2024).

12. <https://aopd.md/> (Accesat - 12.08.2024).

13. <https://autismmap.md/> (Accesat - 12.06.2024).

14. BRATU, Sofia. Comunicarea. O abordare interdisciplinară. Cluj: Presa Universitară Cluj, 2023. 208 p. ISBN 978-6063718021.

15. MORARU, Victor (coord.). *Europeanizarea: fațetele procesului*. Chișinău: Institutul Integrare Europeană și Științe Politice al Academiei de Științe a Moldovei, 2013. 336 p. ISBN 978-9975-57-064-0.