



Ministerul Educației, Culturii  
și Cercetării al Republicii Moldova

ORDIN

26.03.2020 nr. 380

mun. Chișinău

Cu privire la aprobarea Instrucțiunii  
privind organizarea asistenței psihologice copiilor/elevilor,  
părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional

În baza prevederilor pct.9, subpct.13) al Regulamentului cu privire la organizarea și funcționarea Ministerului Educației, Culturii și Cercetării, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 691/2017 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2017, nr.322-328, art.793) și în scopul organizării asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional,

**ORDON:**

1. Se aprobă *Instrucțiunea privind organizarea asistenței psihologice copiilor/ elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional* (Anexă).

2. Direcția învățământ general (domnul Valentin Crudu, șef Direcție):

1) va aduce la cunoștința organelor locale de specialitate în domeniul învățământului și instituțiilor de învățământ din subordine prevederile prezentului ordin;

2) va monitoriza implementarea *Instrucțiunii privind organizarea asistenței psihologice copiilor/ elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional*;

3. Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică (doamna Virginia Rusnac):

1) va implementa *Instrucțiunea privind organizarea asistenței psihologice copiilor/ elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional*;

2) va acorda suportul metodologic cu referire la organizarea asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada sistării procesului educațional

4. Organele locale de specialitate în domeniul învățământului:

1) vor aduce la cunoștința tuturor instituțiilor de învățământ din teritoriul administrat prevederile prezentului ordin;

2) vor asigura punerea în aplicare a *Instrucțiunii privind organizarea asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional*, din data emiterii prezentului ordin;

3) vor delega serviciilor raionale/municipale de asistență psihopedagogică responsabilitatea coordonării organizării asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada sistării procesului educațional.

2. Responsabili de punerea în aplicare a prezentului ordin se desemnează Direcția învățământ general (domnul Valentin Crudu, șef Direcție), șefii organelor locale de specialitate în domeniul învățământului și conducătorii instituțiilor de învățământ.

3. Controlul executării prevederilor prezentului ordin se pune în sarcina dnei Natalia GRÎU, secretar de stat.

**Ministru**



**Igor ȘAROV**

**Instrucțiune privind organizarea asistenței psihologice copiilor/elevilor,  
părinților și cadrelor didactice  
pe perioada suspendării procesului educațional**

**I. Dispoziții generale**

1. Instrucțiunea privind organizarea asistenței psihologice a copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional sunt elaborate în temeiul:
  - Codului educației al Republicii Moldova, nr.152/2014.
  - Legea nr. 140/2013 cu privire la protecția specială a copiilor aflați în situații de risc și a copiilor separați de părinți.
  - Hotărârea de Guvern nr. 732/2013 cu privire la Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică și Serviciul raional/municipal de asistență psihopedagogică.
  - Codul de etică al cadrului didactic, aprobat prin ordinul Ministerului Educației nr. 861/2015.
  - Standardele de calitate pentru instituțiile de învățământ primar și secundar general din perspectiva școlii prietenoase copilului, aprobate prin ordinul Ministerului Educației nr. 970/2013.
  - Procedura de organizare instituțională și de intervenție a lucrătorilor instituțiilor de învățământ în cazurile de abuz, neglijare, exploatare, trafic al copilului, aprobată prin ordinul Ministerului Educației nr. 77/2013.
  - Metodologiei privind continuarea la distanță a procesului educațional în condiții de carantină, pentru instituțiile de învățământ primar, gimnazial, liceal, aprobat prin ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 351/2020.
  - Reperele metodologice privind activitatea psihologului în instituțiile de învățământ general, ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 02/2018.
  - Ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 292/2020 cu privire la suspendarea procesului educațional în instituțiile de învățământ.
  - Ordinul Ministerului Educației, Culturii și Cercetării nr. 377/2020 cu privire la suspendarea procesului educațional în instituțiile de învățământ.
  
2. Instrucțiunea este obligatorie pentru aplicare în activitatea structurilor cu atribuții în domeniu, la nivel central - Centrului Republican de Asistență Psihopedagogică, la nivel raional/municipal - organelor locale de specialitate în domeniul învățământului, serviciilor raionale/municipale de asistență psihopedagogică, iar la nivel instituțional - cadrelor de conducere, psihologului și dirigintelui.

3. Organizarea și realizarea asistenței psihologice pe perioada suspendării procesului educațional, solicită dezvoltarea unei cooperări intrasectoriale, inclusiv și intersectoriale, pornind de la cadrul legislativ, normativ și experiențele de lucru stabilite în practică:

- cooperare intrasectorială - Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică, organele locale de specialitate în domeniul învățământului, serviciul raional/municipal de asistență psihopedagogică, instituția de învățământ, psihologul, după caz, psihopedagogul, dirigințele;
- cooperare intersectorială și publică - autoritățile din domeniul sănătății (centrele de sănătate mentală, centrele de sănătate prietenoase tinerilor), autoritățile în domeniul asistenței sociale și protecției familiei, asociațiile obștești competente în domeniu.

4. Asistența psihologică pe perioada suspendării procesului educațional se va desfășura preponderent la distanță, prin mijloacele tehnice disponibile și accesibile tuturor beneficiarilor (telefon, aplicații de video call, platforme on-line, messenger, Viber, e-mail etc.).

5. În organizarea și realizarea asistenței psihologice se vor respecta normele deontologice, cerințele privind protecția datelor cu caracter personal și siguranța în mediul on-line.

6. Beneficiari ai asistenței psihologice sunt:

- toți copiii/elevii, indiferent de starea materială a familiei, mediul de reședință, apartenența etnică, limba vorbită, sex, vârstă, starea de sănătate, potențial de învățare, antecedente penale, copii în situații de risc etc.;
- părinții/reprezentanții legali ai copilului;
- cadrele didactice, cadrele de conducere;
- alți actori implicați în procesul educațional.

7. Asistența psihologică se realizează în baza următoarelor principii specifice: principiul competenței, specializării și integrității profesionale; principiul responsabilității profesionale; principiul integrității morale și profesionale în toate relațiile; principiul respectării drepturilor și demnității oricărei persoane; principiul acceptării necondiționate a persoanei (se referă la emoțiile beneficiarului, dar nu la acceptarea oricărui comportament); principiul confidențialității și păstrării secretului profesional; principiul intervenției imediate, impusă de caracterul situațional/emoțional extrem, cu scopul de a preveni și/sau limita daunele persoanei și a ale celor din jur; principiul focalizării pe rezolvarea practică a problemelor, pornind de la identificarea obiectivă a resurselor disponibile, elaborându-se un plan de acțiuni realist prin identificarea surselor de suport social al persoanei aflate în criză.

## II. Scopul și obiectivele asistenței psihologice

8. Scopul asistenței psihologice în contextul suspendării procesului educațional constă în furnizarea asistenței pragmatice, concrete, punctuale, adaptative copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice, în vederea asigurării stabilității emoționale a beneficiarului, reducerea duratei și intensității reacțiilor sale dezadaptative și restabilirea funcționalității adaptative.

9. Obiectivele asistenței psihologice în contextul suspendării procesului educațional sunt:

- informarea cadrelor de conducere și didactice privind aspectele psihoemoționale legate de diverse situații de criză prin oferirea modalităților eficiente de comunicare cu familiile copiilor/elevilor;
- asigurarea psihoeducației și suportului informațional veridic oferit părinților privind gestionarea comportamentului și stării psihoemoționale în contextul situațiilor de criză;
- oferirea suportului psihologic copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice privind metodele de bază de prim-ajutor și gestionare a anxietății, fricii, suspiciunii, stărilor depresive și a stărilor de panică;
- identificarea și intervenția timpurie în cazul copiilor/elevilor aflați în situație de risc (abordarea intersectorială a cazului și planificarea măsurilor de protecție);
- colaborarea cu cadrele de conducere, cadrele didactice, familiile copiilor/elevilor pentru identificarea nevoilor acestora, organizarea eficientă a timpului pe perioada de autoizolare și monitorizarea situației.

## III. Managementul asistenței psihologice

10. În vederea realizării organizării asistenței psihologice la nivel național, Ministerul Educației, Culturii și Cercetării, prin intermediul Centrului Republican de Asistență Psihopedagogică va întreprinde următoarele măsuri:

- elaborarea liniilor directoare în prestarea asistenței psihologice copiilor/elevilor de diferite vârste, părinților, cadrelor didactice;
- stabilirea, la nivelul Centrului, numărului/numerelor de telefon și adresa electronică pentru acordarea suportului metodologic cu referire la organizarea asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pe perioada suspendării procesului educațional;
- realizarea de suporturi metodice, materialelor informative, filmulețe, tutoriale privind aspectele psihoemoționale pentru copii/elevi de diferite vârste, părinți, cadrelor didactice în contextual situațiilor de criză prin oferirea modalităților eficiente de comunicare și intervenție;
- asigurarea de la distanță a formărilor pentru specialiștii din cadrul serviciilor raionale/municipale de asistență psihopedagogică și a psihologilor din instituțiile de învățământ general și, după caz, a psihologilor din învățământul profesional tehnic;

- monitorizarea serviciilor raionale/municipale de asistență psihopedagogică în vederea asigurării asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice.

11. În vederea realizării prestării asistenței psihologice la nivel local, organele locale de specialitate în domeniul învățământului, serviciile raionale/municipale de asistență psihopedagogică vor:

- organiza prestarea asistenței psihologice prin consolidarea specialiștilor (psihologi și psihopedagogi) din teritoriul administrat;
- stabili, la nivel de serviciu, numărul/numerele de telefon și adresa electronică pentru acordarea suportului metodologic instituțiilor de învățământ cu referire la organizarea asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice, dar și acordarea asistenței psihologice directe beneficiarilor în situații de criză;
- monitoriza instituțiile de învățământ general în vederea asigurării stării de bine a comunității educaționale și organizării asistenței psihologice copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice;
- oferi asistență psihologică copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice în vederea gestionării stărilor emoționale legate de situația de criză;
- comunica cu instituțiile de învățământ în vederea identificării necesităților de suport și a situațiilor de risc, oferind și soluțiilor;
- sistematiza datele și vor informa cu referire la numărul copiilor și elevilor aflați în situație de risc, număr de intervenții și beneficiari de prestarea asistenței psihologice prin consolidarea specialiștilor (psihologi și psihopedagogi) din teritoriul administrat;
- asigura suportul informațional privind relaționarea eficientă cadru didactic - copii/elevi, părinți - copii în contextul continuării studiilor la distanță în situații de criză.

12. În vederea realizării organizării asistenței psihologice și/sau consilierii educaționale la nivelul instituției de învățământ:

- a. cadrele de conducere (directorul, directorul adjunct) vor:
- asigura și organizeaza asistența psihologică în instituția de învățământ (în care este unitatea de psiholog);
  - stabili formele de acces la asistența psihologică (număr de telefon, e-mail etc) cu stabilirea orarului activităților;
  - informa copiii/elevii, părinții, cadrele didactice despre posibilitatea și modul de a beneficia de asistență psihologică și/sau consiliere educațională;
  - stabili, împreună cu diriginții, psihologii, modalitatea de monitorizare a stării de bine a copiilor/elevilor în instituția de învățământ;
  - determina nevoile specifice ale cadrelor didactice și vor sesiza cazurile în care angajații trec prin criză emoțională, solicitând suport;
  - asigura accesul la suporturile metodice, materiale informative, filmulețe, tutorialele elaborate sub egida ministerului educației, privind aspectele

psihoemoționale pentru copiii/elevi de diferite vârste, părinți, cadrelor didactice în contextual situațiilor de criză;

- vor referi, după caz, serviciilor raionale/municipale de asistență psihopedagogică potențialii beneficiari sau în situație de risc (copiii/elevi, părinți, cadre didactice) pentru asistență psihologică.

b. dirigintele va:

- monitoriza, la distanță, zilnic, starea de bine a copiilor/elevilor din grupă/clasă;
- oferi consiliere educațională copiilor/elevilor privind organizarea activității școlare la distanță în situația de criză;
- menține o colaborare eficientă cu familia copilului/elevului și va purta un dialog deschis și sincer privind modul de viață sănătos al copilului, managementul resurselor, comunicării și relațiilor interpersonale;
- determina, de comun cu familia, nevoile specifice ale copiilor/elevilor și va sesiza cazurile (copii, părinți) care trec prin criză emoțională;
- oferi informații copiilor/elevilor despre posibilitățile de accesare a Serviciilor de asistență psihologică;

c. psihologul/psihopedagogul va:

- acorda asistență psihologică copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pentru a-i ajuta să depășească perioada temporară de criză emoțională;
- oferi suport copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice pentru a-și identifica/ dezvolta strategiile eficiente de adaptare la situațiile de stres;
- oferi sprijin psihologic părinților în vederea gestionării constructive și non-violente a relației cu copiii, în contextul continuării la distanță a procesului educațional;
- oferi sprijin psihologic cadrelor didactice în vederea prevenirii sindromului arderii profesionale, a stresului și anxietății;
- sesiza și informa administrația instituției cu referire la cazurile care necesită o abordare specializată (servicii medicale, sociale);
- conlucra cu diriginții în vederea monitorizării stării de bine a copiilor/elevilor și siguranța acestora.

#### **IV. Desfășurarea asistenței psihologice în situații de criză**

13. Asistența psihologică va fi prestată de către psihologul/psihopedagogul din cadrul instituției de învățământ general sau din cadrul serviciului raional/municipal de asistență psihopedagogică.

14. Formele de activitate vor varia în funcție de situația beneficiarilor, resursele disponibile de comunicare, nivelul de alfabetizare tehnologică a părinților și copiilor etc.

15. Asistența psihologică se va realiza prin următoarele forme de activitate recomandate:

a. Evaluarea psihologică. În situațiile de criză evaluarea are ca scop identificarea pericolului pe care persoana îl reprezintă pentru sine și cei din jur în raport cu gradul de deteriorare a funcționalității la nivelul anterior declanșării crizei.

Evaluarea psihologică cuprinde:

- selectarea instrumentelor de evaluare necesare pentru stabilirea stării psihoemoționale a copilului/elevului, părinților și cadrelor didactice aflați în situații de risc și stabilirea nevoilor psihologice imediate ale acestora (interviul cu copilul/elevul, interviul cu părinții, obținerea de informații de la terți, analiza produselor activității copilului etc.);
- aplicarea chestionarelor pentru diverse grupuri țintă: copiii/elevi, părinți, cadre didactice pentru determinarea nevoilor în situații de criză;
- realizarea discuțiilor/interviului cu părintele pentru identificarea informației despre situația copilului, caracteristicile problemei - frecvența, intensitatea, context de manifestare, durata și modul de funcționare a acestuia în situația de criză;
- elaborarea în comun cu părintele a unui set de acțiuni pentru depășirea situației de moment, ținând cont de necesitățile emoționale ale copilului;
- evaluarea stării de post-criză și asigurarea continuității îngrijirii, monitorizării stării de bine a copilului și îndrumarea, la necesitate, către alte instituții pentru sprijin profesionist specializat.

b. Consilierea psihologică a copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice în situația de criză este o formă de suport psihologic organizată prin:

- consiliere psihologică individuală;
- grupuri de suport pentru copiii/elevii, părinți și cadre didactice care vizează optimizarea abilităților de (auto) reglare emoțională, cognitivă și comportamentală, cu impact asupra sănătății psihice și fizice ale acestora.

Consilierea psihologică oferită copiilor/elevilor vizează:

- abordarea fiecărui copil în mod individual în funcție de vârstă, de caracteristici personale, de reacțiile la stres și de potențialul de resurse;
- asigurarea copiilor că există persoană/e care să le ofere siguranță, protecție și încredere;
- încurajarea copiilor pentru utilizarea strategiilor eficiente de menținere a relațiilor sociale cu semenii, colegii în vederea adaptării la situația actuală și depășirii problemelor de ordin emoțional;
- oferirea suportului psihologic în vederea prevenirii consecințelor ce pot apărea după revenirea la regim firesc și dezvoltarea unui comportament responsabil, curajos și echilibrat;
- recomandarea de exerciții și activități în vederea depășirii stresului față de noua formă de învățare, etapele de examen (managementul timpului de studiu, repere de prevenire și abordare constructivă a stresului etc.);
- exersarea tehnicilor de autocontrol și relaxare (exerciții de respirație, relaxare musculară, liniștire prin distragerea atenției sau prin folosirea simțurilor etc).



Consilierea psihologică oferită părinților vizează:

- ghidarea părinților privind gestionarea eficientă a comportamentului și stărilor emoționale ale copiilor generate de situația de criză;
- identificarea strategiilor de dezvoltare și menținere a comunicării și a relației armonioase cu copilul în contextul situației de criză și procesului educațional la distanță;
- ghidarea părinților referitor la stabilirea regulilor de conviețuire în familie, importanța respectării acestora în contextul situației de criză;
- îndrumarea în gestionarea eficientă a timpului și buna organizare a gospodăriei, în vederea eficientizării procesului educațional în condițiile actuale;
- oferirea suportului psihologic privind organizarea diverselor activități dezvoltative și de relaxare cu copiii, în funcție de vârstă și potențialul acestora;
- acordarea suportului psihoemoțional individual părinților/îngrijitorilor pentru gestionarea stărilor emoționale disfuncționale (anxietate, furie, frustrare, culpabilitate etc.), generate de situația de criză, prin comunicare și ascultare empatică, prin furnizare de exerciții de relaxare, de comutare a atenției, de exteriorizare a emoțiilor disfuncționale, prin susținerea și încurajarea gândirii raționale.

Consilierea psihologică oferită cadrelor didactice presupune:

- oferirea sprijinului psihoemoțional prin comunicare bazată pe empatie, acceptare, validare a emoțiilor;
- îndrumarea privind menținerea unei relații optime cu copiii/elevii și familiile acestora;
- identificarea și dezvoltarea strategiilor de coping adaptative și funcționale, în vederea prevenirii sindromului arderii profesionale;
- acordarea suportului psihoemoțional individual cadrelor didactice pentru gestionarea stărilor emoționale disfuncționale (anxietate, furie, frustrare, culpabilitate, neputință, dezamăgire etc.), generate de situația de criză;
- încurajarea cadrelor didactice/diriginților de a menține colaborarea deschisă cu părinții pentru a monitoriza dinamica adaptării copiilor/elevilor la situația actuală și a stării de bine.

c. Activitatea de consultanță și informare a copiilor/elevilor, părinților și cadrelor didactice se referă la furnizarea sistematică a informațiilor veridice în situația de criză și presupune:

- selectarea/elaborarea și distribuirea materialelor informaționale veridice despre situația de criză și consecințele acesteia, măsuri de protecție, diferența între autoizolare la domiciliu și carantină, modalități de organizare a timpului cu copii; îngrijorarea sănătoasă, gestionarea propriilor reacții la stres etc.;
- comunicarea/informarea cu referire la impactul anxietății asupra sănătății emoționale, fizice, intelectuale, relaționale, spirituale și rolul controlului personal, în ce privește starea de bine, asupra reducerii riscului de contaminare;

- furnizarea unor activități interactive, demersuri educative și distractive pentru copii;
- selectarea și adaptarea activităților care cultivă emoții pozitive, sentimentul controlului, optimismul, dezvoltă autodisciplina, încrederea în depășirea situației, capacitatea de luare a deciziei și reziliența;
- informarea serviciilor de suport existente la nivel local, raional/municipal și republican privind intervenția în situație de criză;
- consolidarea parteneriatului eficient cu familia, în vederea dezvoltării competențelor parentale, construirii unor relații pozitive și constructive între părinți și copii, părinți și cadre didactice.