

DOCUMENT DE POZIȚIE COMUN

Recrutarea și reținerea în serviciile sociale din Europa

Starea de fapt, orientări de viitor și rolul dialogului social european

23/06/2020



Prezentul document este rezultatul discuțiilor și al contribuțiilor colectate pe durata celui de-al treilea Seminar tematic al proiectului PESSIS+ intitulat Recrutarea și reținerea în serviciile sociale: îmbunătățirea atractivității sectorului”, precum și al principalelor solicitări dezvoltate de EPSU și de angajatorii sociali europeni în acei ani, rezumate în documentele de orientare prezentate pe durata seminarului.

Scopul prezentului document este de a identifica ce se poate realiza în scopul îmbunătățirii atractivității sectorului serviciilor sociale, pe baza discuțiilor purtate între EPSU și angajatorii sociali în cadrul proiectelor PESSIS+ și DialogueS. Documentul rezumă, totodată, anumite solicitări și aspecte ce trebuie monitorizate în cadrul dialogului social european.

Acest document a fost elaborat anterior pandemiei de COVID-19. Drept urmare, va putea fi completat sau modificat în viitor, printr-un nou document comun al EPSU și al angajatorilor sociali, care va lua în considerare rezultatul discuțiilor ulterioare privind COVID-19 și serviciile sociale, în special în ceea ce privește siguranța și sănătatea la locul de muncă.



With financial support from the European Union

Cuprins

1	Introducere: Răspunsul la solicitarea în continuă creștere de servicii sociale de calitate în Europa	2
2	Recrutarea și reținerea în serviciile sociale - starea de fapt	3
3	Recrutarea și reținerea în serviciile sociale - care sunt orientările de viitor?	5
	3.1 Muncă decentă, sănătatea și siguranță la locul de muncă, dezvoltarea organizațională, viața profesională și echilibrul dintre viața profesională și cea personală	5
	3.2 Îmbunătățirea imaginii sectorului	7
	3.3 Sănătatea și siguranța ocupațională	7
	3.4 Instruirea și învățarea continuă	8
	3.5 Forța de muncă migrantă și migrația femeilor în domeniul sanitar și al îngrijirii sau <i>care drain</i>	8
	3.6 Digitalizarea	9
	3.7 Îngrijirea în zonele sărace și rurale și în marile orașe	10
	3.8 Probleme emergente: forme de muncă nonstandard, noi modele de îngrijire, migrația	10
4	Rolul instituțiilor europene	11
	4.1 Pilonul european al drepturilor sociale	11
	4.2 Semestrul european	11
	4.3 Noua agendă pentru competențe în Europa	12
	4.4 Fondul social european	12
5	Rolul negocierii colective și al dialogului social	13
6	Teme de abordat într-un plan de lucru comun	14

1

Introducere: Răspunsul la solicitarea în continuă creștere de servicii sociale de calitate în Europa

La nivelul întregii Europe au fost semnalate tendințe demografice similare: speranța de viață crește și, în condițiile îmbătrânirii continue a populației, rata de dizabilitate și îmbolnăvire crește. Numeroase persoane dezvoltă afecțiuni pe termen lung, care le pot afecta mobilitatea și capacitatea de a avea un trai independent.

Totodată, participarea femeilor la forța de muncă crește, la fel ca și mobilitatea lucrătorilor, generând astfel un număr din ce în ce mai mare de familii ai căror membri trăiesc în orașe sau țări diferite și în care asistența informală, neplătită, acordată membrilor familiei, nu mai poate fi asigurată.

Totodată, schimbările de pe piața muncii amplifică, pentru numeroși angajați, condițiile de muncă marcate de incertitudine, fapt care generează o cerere mai mare de servicii sociale.

Drept consecință, modelele de îngrijire se modifică, la rândul lor. Este necesară o furnizare de servicii sociale formală, de înaltă calitate, pentru a răspunde nevoilor societăților în schimbare.¹ De asemenea, serviciile fiabile consolidează potențialul economiei locale.

Serviciile sociale de calitate reprezintă un drept fundamental pentru cetățenii din UE (art. 34 din Carta drepturilor fundamentale a UE). Pentru a furniza răspunsuri la provocările în creștere cu care se confruntă serviciile sociale, este necesar ca UE și statele membre ale UE să se angajeze să ofere servicii bune și garantate, precum și o muncă decentă. Aceasta înseamnă o finanțare și o dotare cu personal suficiente, un parteneriat social real și o activitate sindicală liberă, pentru îmbunătățirea condițiilor de muncă și a salariilor prin contracte colective, precum și un personal calificat, alături de acces liber la serviciile sociale pentru toți cetățenii UE.

1 Raportul Social Services Europe: Recruitment & Retention in Social Services – Unlocking the Sector's Job Creation Potential, 2017. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

2

Recrutarea și reținerea în serviciile sociale - starea de fapt

Sectorul serviciilor sociale este unul dintre cei mai mari creatori de locuri de muncă din Europa. **Angajează direct aproape 11 milioane de persoane² în Europa, ceea ce reprezintă 4,7% din totalul forței de muncă de la nivelul UE.** Alături de serviciile sanitare, serviciile sociale reprezintă 7% din rezultatul economic total la nivelul UE.

Datorită tendințelor demografice în schimbare, mobilității forței de muncă, sporirii diversității familiei și evoluției atitudinii mentale, sectorul serviciilor sociale este unul dintre sectoarele economice aflate în cea mai rapidă extindere. În ultimii 10 ani, a creat peste 2 milioane de locuri de muncă³ și se anticipează că se va dezvolta semnificativ în următoarele decade.

În ciuda creșterii cererii de servicii sociale accesibile, ieftine și de calitate, mulți angajatori se confruntă cu dificultăți majore în recrutarea, instruirea și reținerea unei forțe de muncă cu instruirea și competențele adecvate. În mod similar, angajații întâmpină dificultăți în momentul în care încearcă să intre în sector într-un mod stabil, care presupune oportunități de dezvoltare a carierei, de evoluție personală și condiții de lucru echitabile.

În acest document, se utilizează următoarele definiții pentru recrutare și reținere:

- **Recrutare:** capacitatea demonstrată de a atrage specialiști cu competențele și calificările necesare pentru a ocupa funcții specifice.
- **Reținere:** capacitatea de a menține personalul în sector, limitând pierderile nejustificate („voluntare”) asupra altor sectoare.⁴

Condiții de muncă mai bune și un loc de muncă sănătos, pentru îmbunătățirea imaginii sectorului

Pentru multe persoane, activitatea desfășurată în sectorul serviciilor sociale nu este o opțiune preferată de carieră. Acest lucru are diverse motive. Sectorul este deseori asociat cu un program de lucru flexibil, cu un salariu mai redus comparativ cu salariul mediu național și cu condiții de muncă solicitante, atât emoțional cât și fizic. Numeroși angajați din sectorul serviciilor sociale rămân în acest sector doar câțiva ani sau sunt forțați să își scurteze programul de lucru. Totodată, condițiile dificile de muncă generează în mod constant rate înalte de absență din cauza îmbolnăvirilor. Aceasta exacerbează și mai mult lipsa existentă de personal. Îmbunătățirea condițiilor de muncă este esențială pentru îmbunătățirea recrutării și a reținerii.

2 Conform sondajului Eurostat privind codurile CAEN 87 și 88 pentru 2018, 10 918 600 de angajați lucrează în organizații al căror obiect de activitate corespunde acestor două coduri CAEN.

3 Conform Eurostat, din 2009 până în 2018.

4 https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/workforce/docs/2015_healthworkforce_recruitment_retention_frep_en.pdf

Dezechilibrul de gen

Munca în domeniul asistenței a fost considerată deseori o „muncă de femei”, din cauza imaginii stereotipe asupra rolului femeii și al bărbatului în societate. Dacă analizăm cifrele de la nivelul UE, este posibil să remarcăm că acest lucru s-a reflectat în distribuția de gen la nivelul acestor sectoare: **domeniile educației, sănătății și serviciilor sociale se numără printre sectoarele cele mai segregate din punct de vedere al genului.** Conform raportului observatorului angajatorilor din sectorul social privind forța de muncă angajată în servicii sociale la nivelul Europei, 82% dintre forța de muncă este reprezentată de femei. La ora actuală, ocupația cea mai segregată din punct de vedere al genului din UE este reprezentată de activitatea de îngrijire de persoane, femeile constituind 90% din angajații din acest domeniu.⁵

Spre deosebire de această cifră, nivelul de conducere din serviciile sociale se compune, în principal, din bărbați. Acest lucru este cauzat de atitudinile culturale stereotipe contrare asumării de către bărbați a unui rol de îngrijire, deoarece îngrijirea, în majoritatea societăților, a fost lăsată tradițional în seama femeilor. Trebuie să se depună eforturi pentru a lăsa în urmă stereotipurile și a reechilibra forța de muncă și nivelurile de conducere. Acest lucru se poate realiza și prin punerea în discuție a *statu quo*-ului și prin sprijinirea activă a recrutării bărbaților și a promovării femeilor. Oportunitățile egale de dezvoltare a carierei pentru bărbați și femei, precum și plata egală pentru o muncă egală și o muncă de valoare egală reprezintă ambele măsuri importante pentru a asigura dotarea suficientă a sectorului cu specialiști bine instruiți.

Constrângeri financiare

Un alt element esențial al schimbării din ultimii ani a fost reprezentat de **austeritate**: serviciile sociale nu dispun, deseori, de resursele necesare pentru a aborda cererea în creștere de la nivelul societății. Politicile de austeritate au condus la o reducere a finanțării din partea guvernului și a autorităților locale, fapt care limitează nivelul salarizării și majorarea salarială și nu promovează imaginea sectorului în rândul noilor lucrători potențiali. În alte situații, nivelurile de finanțare nu au scăzut, însă inflația și nevoile în schimbare conduc la penuria de mijloace financiare.

Prin urmare, organizațiile care furnizează servicii sociale se confruntă, la rândul lor, cu dificultăți semnificative la reținerea forței de muncă, deoarece aceste constrângeri conduc deseori la contracte pe termen scurt și cu jumătate de normă, la o rotație mai accentuată a personalului, la condiții de muncă și de carieră nesatisfăcătoare și, de asemenea, la salarii mai mici.

Îmbătrânirea forței de muncă

Totodată, **forța de muncă din sectorul serviciilor sociale este în proces de îmbătrânire.** În condițiile în care procentul de lucrători care au vârsta peste 50 de ani a crescut de la 28,63% în 2009 la 36,12% în 2018⁶ (comparativ cu 32,51% pentru toate activitățile), organizațiile se confruntă cu provocări specifice în privința satisfacerii nevoilor lucrătorilor mai în vârstă, dar și a constituirii unei forțe de muncă noi, mai tinere, care să o înlocuiască pe cea care se pensionează.

5 Raportul EIGE: Study and work in the EU: set apart by gender, 2018. URL: <https://eige.europa.eu/publications/study-and-work-eu-set-apart-gender-report>

6 Conform sondajului Eurostat privind angajații care lucrează în organizații al căror obiect de activitate corespunde codurilor CAEN 87 și 88.

3

Recrutarea și reținerea în serviciile sociale - care sunt orientările de viitor?

În ultimii zece ani, serviciile sociale au generat o creștere semnificativă a gradului de ocupare a forței de muncă. Se anticipează că nevoia furnizării de servicii sociale va crește în următorii ani, totodată sectorul confruntându-se cu dificultăți de recrutare, cu o rotație înaltă a angajaților și cu o rată de abandon ridicată. Fără intervenții, capacitatea de a asigura dreptul la servicii de îngrijire și la o protecție socială adecvată pentru nevoile de îngrijire pe termen lung într-o societate aflată în proces de îmbătrânire va fi periclitată, fapt care generează și accentuarea inegalității.

Lucrătorii din serviciile sociale percep scopul și aprecierea ca aspecte pozitive ale activității lor. Cu toate acestea, câteva chestiuni organizaționale, precum timpul de lucru, volumul de muncă ridicat sau lipsa de sprijin din partea personalului periclitează deseori satisfacția profesională și sporesc intenția de abandonare a locului de muncă.

Un număr considerabil de lucrători din domeniul serviciilor sociale își schimbă locul de muncă în fiecare an, iar unii dintre ei se mută în alte sectoare. În Țările de Jos, 180 000 dintre cei 1,2 milioane de angajați din domeniul asistenței își schimbă locul de muncă în fiecare an. Aproape jumătate (80 000 de angajați) aleg un loc de muncă din afara sectorului asistenței sociale.⁷

În contextul demografic existent, asigurarea unui personal suficient și bine instruit din domeniul asistenței sociale reprezintă o prioritate pentru starea de bine a populației UE. Recrutarea și reținerea în sfera serviciilor sociale reprezintă chestiuni care necesită un răspuns imediat și urgent, inclusiv prin dialog social la nivel național și european.

Așadar, ce se poate face?

3.1 Muncă decentă, sănătatea și siguranță la locul de muncă, dezvoltarea organizațională, viața profesională și echilibrul dintre viața profesională și cea personală

O abordare holistică în privința asistenței sociale trebuie să ia în considerare în primul rând calitatea muncii și starea de bine a angajaților și a beneficiarilor asistenței sociale. Prevederile legislației europene privitoare la sănătate și siguranță trebuie implementate și aplicate la locul de muncă. Conducerea, lucrătorii din prima linie și reprezentanții lucrătorilor trebuie să fie implicați în procesul de definire a tipurilor de locuri de muncă necesare și a experienței și a competențelor de care este nevoie

⁷ <https://www.duobus.nl/nieuws/n:71:t:zorgsector-haalt-alles-uit-de-kast-om-werknemers-te-behouden>

pentru îndeplinirea activității. Totodată, pentru a contracara numărul insuficient de lucrători din domeniul îngrijirii, la nivel global, partenerii sociali de la nivelul relevant ar trebui să discute despre combinarea competențelor de care dispun angajații bine instruiți, precum și despre raportul personal-beneficiar.

Astfel cum s-a menționat mai sus, sectorul este dominat de femei și salariile au, în general, un nivel redus. O măsură esențială care ar îmbunătăți recrutarea de personal calificat și motivat constă în îmbunătățirea salariilor la nivel național și a condițiilor de lucru. Partenerii sociali, prin intermediul unui contract colectiv puternic, de nivel național și local, precum și al altor inițiative de dialog social, ar trebui să transforme aceasta într-o prioritate.

Există dovezi puternice care demonstrează legătura directă dintre stilul de conducere și sănătatea și starea de bine a lucrătorilor la locul de muncă. O conducere dedicată și anticipativă poate spori implicarea profesională și productivitatea, reducând riscurile psihosociale și stresul.⁸ Instruirea adecvată a managerilor joacă un rol important în această privință, fiind necesar ca managerul să își recunoască responsabilitățile de a garanta condiții de lucru de calitate pentru lucrători și o stare de bine pentru utilizatori.

În încercarea de a lega forța de muncă de organizație, unii angajatori încearcă să instituie o cultură pozitivă la locul de muncă, pentru a dezvolta o înțelegere comună asupra activității efectuate, a valorilor comune, a structurilor și a activităților și pentru a consolida simțul de răspundere în rândul lucrătorilor. Cultivarea unui climat pozitiv în cadrul

organizației reprezintă un factor de reținere important. Angajații care lucrează într-un mediu pe care îl percep ca fiind pozitiv, în care contribuția lor este apreciată și recunoscută, au o probabilitate mai mică de a fi expuși riscurilor ocupaționale, precum accidente, boli profesionale și epuizare emoțională și, mai presus de toate, sunt mai motivați. Pe durata vieții profesionale, sprijinul personal și profesional, care trebuie să fie în concordanță cu etapa din viață în care se află angajatul, poate reprezenta un instrument de reținere important.

Unul dintre obiectivele [Pilonului european al drepturilor sociale](#) îl reprezintă inițiativa Echilibrul dintre viața profesională și viața personală, care abordează provocările privind echilibrul dintre acestea două, cu care se confruntă părinții și îngrijitorii care lucrează. Directiva⁹ privind echilibrul dintre viața profesională și cea personală a fost adoptată în 2019 și le va permite părinților și îngrijitorilor să beneficieze de măsuri similare la nivelul întregii Europe, pentru a-și împlini mai bine viața profesională cu cea personală. În cadrul negocierilor colective, partenerii sociali ar trebui să coopereze pentru a dezvolta modele privind timpul de lucru care să stimuleze munca în sector și să prevină epuizarea sau extenuarea, abordând în special probleme precum îmbunătățirea programului și gestionarea individuală a timpului, care sunt întotdeauna dificil de elaborat și de implementat când nevoia de îngrijire nu se oprește niciodată.

Furnizând servicii părinților și rudelor copiilor, vârstnicilor și persoanelor cu dizabilități, serviciile sociale contribuie și la îmbunătățirea echilibrului dintre viața profesională și cea personală, un aspect important care trebuie luat în considerare.

8 Raportul EPSU – HOSPEEM menționează următoarele (2016): *Evaluarea riscurilor la adresa sănătății și a siguranței în sectorul spitalicesc și a rolului partenerilor sociali în abordarea acestora: situația tulburărilor musculoscheletice (TMS), a riscurilor psihosociale și a stresului la locul de muncă (PSRS@W)*. URL: <https://www.epsu.org/sites/default/files/article/files/Report%20Helsinki- Version-20.05.16-EN-Final.pdf>

9 Directiva Parlamentului European și a Consiliului privind echilibrul dintre viața profesională și cea privată a părinților și îngrijitorilor

3.2 Îmbunătățirea imaginii sectorului

Recrutarea și reținerea lucrătorilor din serviciile sociale necesită o abordare amplă, care să ia în calcul condițiile de muncă, strategiile de comunicare, managementul resurselor umane, opțiunile de dezvoltare a carierei și planificarea anticipativă.

Atât angajatorii, cât și specialiștii din sector ar trebui să comunice într-o manieră extinsă pe marginea profesiilor din domeniul serviciilor sociale și a diversității acestora. În acest scop, mai multe țări europene au lansat deja campanii de informare și promoționale, care să facă serviciile sociale mai vizibile pentru publicul general. Abordarea tuturor specialiștilor disponibili reprezintă o măsură importantă pentru recrutarea unei forțe de muncă diverse din punct de vedere al competențelor, genului, vârstei, culturii, etniei și orientării și identității de gen.

Atragerea tinerilor, pentru ca aceștia să înceapă o carieră în domeniul îngrijirii, este esențială pentru crearea unei forțe de muncă sustenabile în domeniul serviciilor sociale. Dat fiind că mulți tineri nu dețin cunoștințe despre serviciile sociale, câteva organizații au instituit scheme de prezentare a profesiilor sociale către o forță de muncă potențială, precum programele de voluntariat și ucenicie.¹⁰

Garanția pentru tineret, lansată ca inițiativă UE care le oferă tinerilor sub 25 de ani acces la un loc de muncă, educație continuă, ucenicie sau stagiatură, poate contribui la creșterea nivelului de informare în rândul tinerilor în ceea ce privește dezvoltarea unei cariere în sectorul serviciilor sociale.

Promovarea imaginii publice a activității serviciilor sociale poate ajuta la consolidarea unei tendințe în rândul forței de muncă (de asemenea, în rândul celor care își doresc o schimbare de carieră), pentru a lucra în sectoare care combină ambițiile lor profesionale cu valorile și obiectivele lor.

3.3 Sănătatea și siguranța ocupațională

Printre cele mai frecvent raportate riscuri ocupaționale din sectorul serviciilor sociale se află tulburările musculoscheletice (TMS) și riscurile sociale, precum și stresul la locul de muncă. Investițiile în prevenirea și gestionarea acestor riscuri ocupaționale contribuie la o sănătate îmbunătățită a lucrătorilor și la rate de reținere mai ridicate.¹¹

Definirea cadrului adecvat este fundamentală pentru a asigura condiții echitabile în serviciile sociale și pentru a reduce tulburările musculoscheletice și riscurile psihosociale: dezvoltarea unui cadru coerent la nivelul UE privind TMS și implementarea eficientă a legislației existente privind riscurile psihosociale ar trebui considerate o prioritate la nivel național și la nivelul UE. Totodată, în definirea cadrului de sănătate și siguranță, legiuitorii și partenerii sociali trebuie să se asigure că includ sănătatea de gen și nevoile specifice genurilor, în loc să aplice o abordare „masculină neutră”. În timp ce există câteva măsuri de protecție pentru femeile care se confruntă cu probleme cauzate de sarcină, alte probleme de sănătate specifice genului, precum problemele menstruale sau menopauza, trebuie luate, la rândul lor, în considerare.

Stresul fizic și mental la locul de muncă afectează lucrătorii, managerii, organizațiile și utilizatorii de servicii și, prin urmare sectorul serviciilor sociale în ansamblul său. Conduce la subminarea stării de bine și a satisfacției la locul de muncă, la lipsa motivației și a eficienței și la o rată sporită de accidente și vătămări.

Participarea lucrătorilor și un nivel ridicat de implicare a conducerii pot juca un rol esențial în prevenirea și reducerea riscurilor psihosociale și a stresului la locul de muncă. Locurile de muncă unde există o cooperare activă între reprezentanții lucrătorilor și conducere au o probabilitate mai mare de a menționa că gestionarea riscurilor psihosociale și a celor

10 Raportul Social Services Europe (2017): *Recruitment & Retention in Social Services – Unlocking the Sector's Job Creation Potential*. URL: <https://www.socialserviceseurope.eu/reports>

11 Ibid.

privitoare la siguranță și sănătate ocupațională, la nivelul organizației lor, este eficientă.¹²

Numai printr-o cooperare strânsă între partenerii sociali - sindicate, organizațiile angajatorilor și, acolo unde este cazul, guvern - se pot preveni și gestiona astfel de probleme într-un mod eficient, care să conducă la o situație în care toate părțile au de câștigat.

3.4 Instruirea și învățarea continuă

Este important ca personalul să beneficieze de calificări profesionale suficiente și să își extindă competențele, pentru a putea să își dezvolte cariera în domeniu. Acordarea timpului și a mijloacelor necesare pentru educația și instruire vocațională reprezintă un mecanism important de evoluție a carierei. Posibilitatea de a dobândi diplome, certificări și competențe suplimentare prin instruire vocațională, mai ales dacă există o lipsă a educației inițiale, contribuie puternic la asigurarea unei orientări de carieră în sector. În unele cazuri, mai multă flexibilitate în privința standardelor de calificare (de ex., pentru lucrătorii din domeniul îngrijirii cu calificări parțiale) poate fi o opțiune de luat în considerare cu toată seriozitatea.

Instruirea forței de muncă existente este considerată esențială pentru dezvoltarea, îmbogățirea și aprecierea experienței profesionale a lucrătorilor. Oportunitățile de reciclare profesională pentru o carieră continuă în sector reprezintă o altă modalitate importantă care poate ajuta la evitarea reorientării în carieră, a pensionării timpurii sau a emigrării.

În dezvoltarea carierei, angajatorii trebuie să se asigure că femeile și bărbații au drepturi și oportunități egale și trebuie să adopte măsurile necesare pentru a facilita o evoluție egală în carieră.

3.5 Forța de muncă migrantă și migrația femeilor în domeniul sanitar și al îngrijirii sau *care drain*

Libera circulație a lucrătorilor la nivelul UE facilitează mobilitatea forței de muncă în interiorul UE. Lucrătorii născuți în alte țări, indiferent dacă provin dintr-un alt stat membru al UE sau din afara UE, joacă deja un rol major în forța de muncă din domeniul îngrijirii. Numeroase state membre se bazează într-o măsură tot mai mare pe mobilitate și migrație, pentru a răspunde lipsei de personal din sector. Cu toate acestea, recrutarea din țări terțe și, în special, din afara UE, are câteva implicații, de exemplu, în ceea ce privește cerințele referitoare la calificări, contracte echitabile, preocupări de natură etică etc.

Două probleme majore sunt reprezentate de lipsa recunoașterii diplomelor și a calificărilor obținute în țările de origine și de dificultățile de accesare a instruirii profesionale.

Totodată, lucrătorii calificați care își părăsesc țara pentru a lucra peste hotare pot cauza o penurie de forță de muncă în respectivele țări de origine are, la rândul lor, trebuie să apeleze la alte țări pentru a răspunde cererii interne. În plus, mulți dintre acești lucrători sunt femei și, deseori, mai ales la început, se deplasează singure, fără membrii familiei, pentru a se stabili într-o altă țară în scopul de a presta muncă în domeniul îngrijirii. Aceasta a condus la așa-numitul fenomen *care drain*, care semnifică migrația femeilor în domeniul sanitar și al îngrijirii, în țările de origine ale îngrijitorilor profesioniști și al furnizorilor de îngrijire informală, care oferă îngrijire și asistență copiilor și persoanelor vârstnice.¹³ Această lipsă poate fi completată cu alți îngrijitori din zonele rurale sau zonele mai sărace sau din alte

¹² Ibid.

¹³ Conform OMS (2006), în 57 de țări există o lipsă accentuată echivalentă cu un deficit global de 2,4 milioane de medici, asistenți și moașe. Ministerul Sănătății și Asistenței Sociale din Regatul Unit (Department of Health and Social Care) a elaborat [o listă a țărilor din care nu ar trebui să se realizeze recrutări active](#).

țări, creând un fenomen numit „lanțuri globale de îngrijire”. Prin urmare, este necesar să se monitorizeze aceste procese atât în țările de destinație, cât și în cele de origine, și să se dezvolte modele pozitive de migrație a lucrătorilor din domeniul îngrijirii.¹⁴

Pe de altă parte, în unele țări de origine din Europa Centrală și de Est, situația economică este marcată de o îmbunătățire continuă, iar salariile sunt în creștere. Aceasta motivează întoarcerea unora dintre lucrătorii migranți în țările lor de origine și, din nou, generează presiuni asupra sectorului la nivelul Europei, din cauza lipsei de personal.

Mobilitatea angajaților între statele membre ar trebui încurajată, însă într-un mod inteligent, echitabil și etic. Aceasta include:

- să li se permită oamenilor să lucreze și să trăiască unde își doresc;
- îmbunătățirea salariilor și a condițiilor de muncă din sectorul serviciilor sociale în „țările de origine”;
- gestionarea și reglementarea muncii temporare într-un mod corect pentru lucrători, prestatorii de servicii și utilizatori;¹⁵
- contracararea muncii nedeclarate.

În unele țări europene, comunicarea în mai multe limbi este o chestiune zilnică; persoanele sprijinite pot avea dificultăți la comunicarea cu îngrijitorii care nu vorbesc în limba lor maternă, iar comunicarea între colegi poate fi și ea dificilă. Angajatorii și autoritățile ar trebui să faciliteze accesul la cursuri de limbă, pentru a asigura incluziunea profesională și personală.

3.6 Digitalizarea

Noile tehnologii schimbă modul în care serviciile sociale sunt coordonate și furnizate. Angajatorii sociali și EPSU și-au exprimat poziția privind provocările și oportunitățile digitalizării în serviciile sociale, într-un document de poziție comun.¹⁶

În document, tehnologiile digitale sunt descrise ca fiind instrumente utile în recrutarea personalului: oferirea unui loc de muncă cu echipamente moderne, actuale, poate spori atractivitatea angajatorului, de asemenea, și pentru tinerii specialiști. Cu ajutorul portalurilor online, angajatorii se pot autopromova și pot lua legătura cu un anumit grup țintă. Tehnologiile precum software-ul de selecție pot facilita procesul de recrutare. De asemenea, tehnologiile digitale pot deveni un instrument de reținere, de exemplu, dacă sunt utilizate pentru a contribui la o mai bună gestionare a volumului de muncă și la reducerea presiunii fizice a muncii de îngrijire.

În același timp, noile moduri de lucru (de ex., platformele online) ridică întrebări în ceea ce privește standardele de calitate și organizarea și reglementarea muncii (chestiuni contractuale, program de lucru, acoperirea prin scheme de asigurare socială etc.). În acest cadru, dialogul social și negocierile colective la diferite niveluri sunt instrumente fundamentale care reglementează introducerea și utilizarea noilor tehnologii.

Interacțiunea cu noile tehnologii necesită o instruire și calificări suplimentare. Dacă și când este necesar, învățarea competențelor digitale trebuie integrată în structurile educaționale și în instruirea profesională relevantă. La locul de muncă, instruirea vocațională este necesară pentru a oferi garanția că angajații reușesc să țină pasul cu evoluțiile continue.

14 A se vedea, de exemplu, [proiectul „câștig triplu” din Germania](#).

15 A se vedea Convenția OIM nr. 189 care prevede dreptul la o comunicare clară (de preferat, în scris) a condițiilor de lucru, care trebuie comunicate anterior imigrării, în cazul recrutării internaționale.

16 Disponibil aici <http://socialemmployers.eu/en/news/joint-position-paper/>

3.7 Îngrijirea în zonele sărace și rurale și în marile orașe

Zonele rurale se confruntă deseori cu dificultăți majore la recrutare, deoarece resursele și forța de muncă tind să fie concentrate în principal în zonele urbane. Sunt necesare strategii mai elaborate, pentru a asigura dotarea forței de muncă cu competențele adecvate pentru a lucra în zonele rurale și, de asemenea, faptul că lucrătorii din respectivele zone pot beneficia de aceleași servicii de calitate precum locuitorii din orașe. Lipsa unei forțe de muncă suficiente în zonele rurale indică necesitatea investițiilor în digitalizare și în noi modele de îngrijire.

Majoritatea orașelor mari din Europa se confruntă cu provocări legate de costul locuințelor și, la modul mai general, de costul de trai, și, din acest motiv, lucrătorii sociali care nu și le pot permite sunt nevoiți să facă naveta pe distanțe mai mari. Acest lucru are un impact negativ asupra calității vieții lor și poate conduce la demisia.

3.8 Probleme emergente: forme de muncă nonstandard, noi modele de îngrijire, migrația

Numărul de lucrători care dețin locuri de muncă marcate de incertitudine a crescut semnificativ în ultimele două decenii și în acest sector. Munca precară include munca involuntară cu normă redusă, munca temporară, munca pe durată determinată, autoangajarea fictivă și munca independentă. Extinderea acestor tipuri de muncă neconvenționale în sectorul serviciilor sociale are câteva implicații asupra relației dintre angajator și angajat și afec-

tează organizarea muncii și modelele de lucru.¹⁷ Totodată, periclitează acoperirea lucrătorilor prin scheme de asigurare socială și are impact asupra finanțării acelor scheme creând sărăcie în câmpul muncii. Inițiativele de dialog social pot ajuta la promovarea aspectelor pozitive și a oportunităților tipurilor nonstandard de muncă, prevenind posibilele efecte negative ale acestor noi forme de muncă în sectorul serviciilor sociale. Acestea reprezintă un alt instrument important de abordare a acestor probleme.

Noile modele de furnizare de servicii de îngrijire, precum îngrijirea în cadrul comunității, reprezintă o altă tendință din sectorul serviciilor sociale care merită atenție. Profesiile sociale trebuie să evolueze în direcția prevăzută în Convenția Națiunilor Unite privind drepturile persoanelor cu handicap (CRPD), în sensul unei abordări incluzive asupra serviciilor, abordare mai concentrată asupra persoanei, nu doar la nivelul instituțiilor, ci și la nivelul societății, care necesită adaptarea serviciilor și noi competențe, precum sprijinirea traiului independent.

Mobilitatea în interiorul țărilor din UE, precum și migrarea din afara UE se reflectă direct asupra îngrijirii. Persoanele care au un mediu de proveniență migrant joacă atât rolul de clienți, cât și cel de angajați în serviciile sociale. Diversitatea culturală a personalului și a pacienților necesită competențe interculturale din partea angajatorilor și a lucrătorilor. Aceasta include sisteme de îngrijire și asistență sensibile din punct de vedere cultural, care să le permită persoanelor care necesită îngrijire să trăiască în conformitate cu valorile lor culturale și religioase individuale, în ciuda condițiilor externe (de ex., traiul într-un azil, alocarea unui îngrijitor cu un mediu de proveniență cultural diferit etc.).

17 <https://www.eurofound.europa.eu/observatories/eurwork/industrial-relations-dictionary/atypical-work>

4

Rolul instituțiilor europene

Politicile privind inserția profesională la nivelul UE își propun să creeze locuri de muncă mai multe și mai bine, pe întregul teritoriu al UE. Strategia Europa 2020 reprezintă agenda UE pentru dezvoltare și locuri de muncă pentru deceniul în curs. Strategia Europa 2020 este utilizată drept cadru de referință pentru activitățile de la nivelul UE, național și regional.

Mai multe cadre europene au impact asupra politicilor de la nivel național și, prin urmare, posibil și asupra modului în care serviciile sociale sunt concepute și furnizate.

4.1 Pilonul european al drepturilor sociale

Pilonul european al drepturilor sociale (PEDS) a fost proclamat de Parlamentul European, Consiliu și Comisia Europeană în noiembrie 2017 și își propune să le ofere cetățenilor drepturi noi și mai eficiente. Are la bază 20 de principii esențiale.

Cel puțin 6 dintre principii pot fi realizate prin sisteme de servicii sociale eficiente și de calitate, precum principiul 11 privind „Îngrijirea și asistența oferite copiilor”, principiul 17 privind „Incluziunea persoanelor cu dizabilități” și principiul 18 privind „Îngrijirea pe termen lung”.

Menționarea explicită a dreptului la o îngrijire pe termen lung accesibilă și de bună calitate (ITL) în PEDS și includerea aferentă a ITL în semestrul european au deschis o nouă oportunitate pentru abordarea ITL într-o manieră mai anticipativă la nivelul UE.

Pe lângă articolele care fac referire directă la serviciile sociale, articolul 8 din PEDS subliniază importanța dialogului social și a implicării lucrătorilor, subliniind faptul că partenerii sociali vor fi consultați privind elaborarea și implementarea politicilor economice, sociale și referitoare la inserția profesională, în conformitate cu practicile naționale. Totodată, articolul prevede că partenerii sociali „vor fi încurajați să negocieze și să încheie acorduri colective în chestiuni relevante pentru ei, respectând în același timp autonomia lor și dreptul la acțiune colectivă. În situațiile adecvate, acordurile încheiate între partenerii sociali vor fi implementate la nivelul Uniunii și al statelor sale membre.” Sprijinul pentru o capacitate sporită a partenerilor sociali de a promova dialogul social va fi încurajat.¹⁸

4.2 Semestrul european

Semestrul european reprezintă un proces de schimb între Comisia Europeană și statele membre, care trebuie să implice parteneri sociali de la nivelul

¹⁸ https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en

UE și național cu rol consultativ. De la adoptarea PEDS, semestrul tratează probleme sociale cu ajutorul indicatorilor care măsoară evoluțiile și permit efectuarea de comparații. Acest proces poate fi util pentru convergența socială. Cu toate acestea, în acest scop participarea democrată și implicarea partenerilor sociali trebuie dezvoltată în continuare la nivel european și național.

4.3 Noua agendă pentru competențe în Europa

Noua agendă pentru competențe în Europa a fost adoptată de Comisie în iunie 2016. A lansat 10 acțiuni, pentru a pune la dispoziția persoanelor din UE instruirea, competențele și asistența adecvate. Aceste acțiuni au scopul de a îmbunătăți calitatea și relevanța instruirii și a altor moduri de a dobândi competențe, de a face competențele mai vizibile și mai comparabile și de a îmbunătăți informarea și înțelegerea tendințelor cererii de competențe și locuri de muncă (informații privind competențele), spre a le permite oamenilor să facă opțiuni de

carieră mai bune și să găsească locuri de muncă de calitate.¹⁹ Această strategie ar putea sprijini dezvoltarea competențelor necesare în sectorul serviciilor sociale, precum competențele digitale. De asemenea, ar putea ajuta la abordarea unor provocări precum migrația femeilor în domeniul sanitar și al îngrijirii.

4.4 Fondul social european

Fondul Social European (FSE), devenit FSE+, reprezintă principalul instrument financiar al Uniunii Europene de sprijinire a inserției profesionale în statele membre ale Uniunii Europene, precum și de promovare a coeziunii economice și sociale. Dat fiind că furnizarea de servicii sociale se află într-o evoluție continuă, de exemplu, în direcția unei îngrijiri și a unor servicii bazate pe comunitate, schemele de finanțare precum FSE pot sprijini dezvoltarea de noi servicii, instruirea personalului și experimentarea de noi soluții. Partenerii sociali joacă un rol în acest domeniu, datorită rolului lor consultativ în raport cu instituțiile UE.

19 DG Ocuparea forței de muncă: Noua agendă pentru competențe în Europa, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

5

Rolul negocierii colective și al dialogului social

Dialogul constructiv între partenerii sociali de la toate nivelurile este crucial pentru a genera evoluții sustenabile privind recrutarea și reținerea în domeniul serviciilor sociale. Menținerea și extinderea drepturilor de informare, consultare și participare ale partenerilor sociali din serviciile sociale pot ajuta la garantarea unor locuri de muncă și a unei prestări de servicii de calitate înaltă în sector.

Negocierea colectivă din sector, la nivel național, reprezintă un element esențial pentru strategiile de reținere și recrutare, care contribuie la o calitate sporită a serviciilor, precum și la satisfacții profesionale. Dreptul partenerilor sociali privind negocierea colectivă gratuită și rezultatul acesteia referitor la condițiile de muncă și salarizare trebuie protejat de autoritățile naționale și locale responsabile de finanțare sau care contribuie la costurile profesionale ale serviciilor sociale. Domeniile de negociere colectivă la nivel național, regional și/sau sectorial care sunt esențiale pentru recrutare și reținere includ:

- câștiguri/plată la nivel național sau local;
- timp de lucru (durată, program, capacitate discreționară cu privire la timpul de lucru și flexibilitate pe termen scurt);
- perspective - siguranța locului de muncă, evoluția în carieră și calitatea contractului;

- calitatea locului de muncă - competențe, mediu de lucru social și fizic bun, intensitatea muncii;
- introducerea de noi tehnologii;
- raportul de componență a personalului și calificarea forței de muncă.

Totodată, Uniunea Europeană are o competență semnificativă când este vorba despre politicile privind munca și inserția profesională, inclusiv prin **dialogul social european**. Dialogul social european poate ajuta la garantarea implicării active a conducerii (și a organizațiilor de angajatori) și a lucrătorilor (și a reprezentanților lor, inclusiv sindicatele), evaluând împreună provocările privitoare la recrutarea și reținerea unei forțe de muncă cu competențele adecvate pentru sectorul serviciilor sociale. Împărtășirea bunelor practici la nivelul UE și instituirea unei baze centrale la nivelul UE care să conțină aceste practici pot facilita recrutarea și reținerea și pot spori reușita măsurilor.

Totodată, finanțarea UE pentru proiectele conexe poate ajuta partenerii sociali să se implice în cercetarea și dezvoltarea privind recrutarea și reținerea și poate ajuta la măsurarea eficienței și la dezvoltarea de practici de lucru inovatoare.

6

Teme de abordat într-un plan de lucru comun

Federația Angajatorilor Sociali Europeni și Federația Europeană a Sindicatelor din Serviciile Publice (EPSU) sunt interesate de o colaborare pe următoarele teme, în cadrul dialogului social sectorial european:

- Dezvoltarea unui cadru comun privind modalitățile de sprijinire a sectorului serviciilor sociale ca răspuns la provocările și oportunitățile din domeniul recrutării și al reținerii, cu perspective privind genul și diversitatea; detalierea în continuare a unora dintre provocările și posibilele soluții menționate mai sus și a unor recomandări pentru legiuitori.
- Dezvoltarea de orientări la nivel de sector despre cum se poate răspunde în condiții optime la provocările și oportunitățile legate de recrutare și reținere. Accentul ar fi plasat pe exemple și practici specifice, relevante pentru diferite provocări, pentru evidențierea unor soluții posibile. Acest document va fi adresat întregului sector, cu accent pe implementarea practică și inițierea reușită a creării de locuri de muncă și a unor măsuri de reținere în sectorul serviciilor sociale.
- Lansarea unei campanii comune privind recrutarea și reținerea, pentru a spori nivelul de informare privind provocările imediate și evidențierea unor practici promițătoare de la nivelul întregii Europe.

EUROPEAN PUBLIC SERVICE UNION

Rue Joseph II, 40, Box 5

1000 Brussels

www.epsu.org

FEDERATION OF EUROPEAN SOCIAL EMPLOYERS

Handelsstraat / Rue du Commerce 72

1040 Brussels

www.socialemployers.eu



With financial support from the European Union