

PROCEDURA DE RECLAMAȚII PRIVIND FORMAREA ȘI PROCESUL DE APEL

1. Ghid privind reclamațiile – Supervisor/Formator

Scop: Împuternicirea cursantului pentru a aborda situația în mod eficient, atunci când este posibil, prin comunicare directă cu supervisorul.

Procedură

1. Dacă un supervizat are o problemă cu supervisorul său, este de preferat ca cursantul să abordeze mai întâi problema direct cu supervisorul.
2. Dacă persoana supervizată simte nevoia de sprijin și îndrumare, persoana supervizată poate întreba un membru al comisiei profesionale despre cum să rezolve cel mai bine problema.
3. Dacă supervizatul a vorbit cu supervisorul și nu a observat îmbunătățiri în ceea ce privește zona cu probleme, atunci supervizatul ar trebui să discute cu coordonatorul programului de formare despre problemă (care o va discuta apoi cu comisia profesională). Dacă problema îl implică pe coordonatorul de formare, atunci supervizatul poate vorbi cu un alt membru al comisiei profesionale.
4. Dacă persoana supervizată nu se simte în siguranță să atingă problema pe formularul de evaluare a supervisorului, atunci aceasta ar trebui să fie comunicată către un membru al comisiei profesionale, la finalul perioadei de formare, în cadrul unui interviu.
5. Interviurile anuale vor fi efectuate de către coordonatorul programului de formare pentru a oferi cursanților o oportunitate de a-și exprima preocupările.

2. Instrucțiuni privind reclamațiile - personalul angajat

Scop: Împuternicirea cursantului pentru a aborda situația în mod eficient, atunci când este posibil, prin comunicare directă cu persoana în cauză.

Procedură

1. Dacă un cursant are o problemă cu un membru al personalului, este de preferat ca cursantul să abordeze mai întâi problema direct cu acel membru al personalului.

2. Dacă cursantul simte nevoia de sprijin și îndrumare, cursantul poate vorbi cu supervisorul său despre cum să rezolve cel mai bine problema. Supervisorul poate sfătui cursantul cu privire la modul de a proceda și, dacă este necesar, îl va ajuta pe cursant să se adreseze direct membrului personalului.

3. Dacă cursantul nu a observat îmbunătățiri în ceea ce privește zona cu probleme, atunci cursantul trebuie să vorbească cu coordonatorul programului de formare despre problemă (care o va discuta apoi cu comisia profesională). Dacă problema îl implică pe coordonatorul programului de formare, atunci cursantul poate vorbi cu un alt membru al comisiei profesionale.

4. Dacă cursantul nu vede îmbunătățiri după ce a vorbit cu coordonatorul programului de formare, atunci poate merge la președintele comisiei de etică, care poate lua măsurile adecvate pentru a răspunde preocupărilor cursantului.

3. Procedura de reclamație

Există două situații în care procedurile de reclamație pot fi inițiate:

1. În cazul în care un supervizat sau un cursant întâmpină dificultăți sau probleme (de exemplu, supervizare slabă, indisponibilitatea supervisorului, evaluări percepute ca inechitabile, probleme legate de volumul de muncă, conflicte de personalitate, alte conflicte personale) în timpul experiențelor sale de formare, cursantul/supervizatul:

a. Poate discuta problema cu membrii personalului implicat;

b. Dacă problema nu poate fi rezolvată informal, cursantul/supervizatul trebuie să discute problema cu comitetul director sau cu un membru al comisiei profesionale;

c. În cazul în care comitetul director sau membrul comisiei profesionale nu poate rezolva problema, cursantul/supervizatul poate contesta în mod oficial orice acțiune sau decizie luată de comisie, supervisor sau orice membru al personalului angajat, urmând această procedură:

- Cursantul/supervizatul trebuie să depună o plângere oficială, în scris, împreună cu toate documentele justificative, la comitetul director. Dacă cursantul/supervizatul contestă o evaluare formală, cursantul/supervizatul trebuie să facă acest lucru în termen de 5 zile de la primirea evaluării.

- În termen de trei zile de la o plângere oficială, comitetul director trebuie să se consulte cu coordonatorul programului de formare și să implementeze procedurile comisiei de revizuire, așa cum este descris mai jos.

2. Dacă un formator are o problemă specifică cu privire la un cursant/supervizat, trebuie:

A. Să discute problema cu cursantul/supervizatul implicat;

b. Să se consulte cu comitetul director;

c. Dacă problema nu este rezolvată în mod informal, membrul personalului poate solicita soluționarea problemei printr-o cerere scrisă, cu toate documentele justificative, către comitetul director, pentru o revizuire a situației. Când se întâmplă acest lucru, comitetul director se va consulta cu coordonatorul programului de formare, în termen de trei zile și va implementa procedurile comitetului de revizuire, așa cum este descris mai jos.

4. Panoul de revizuire și proces

Atunci când este necesar, coordonatorul va convoca un comitet de evaluare. Panelul va fi format din trei membri ai personalului, selectați de coordonator, cu recomandări din partea comitetului director și cursantul/supervizatul implicat în dispută. Cursantul/supervizatul are dreptul de a auzi toate faptele, cu posibilitatea de a contesta sau explica comportamentul care îl îngrijorează.

În termen de cinci (5) zile lucrătoare, se va desfășura o audiere în care se audiază contestația și se prezintă materialul relevant. În termen de trei (3) zile lucrătoare de la finalizarea evaluării, Comitetul de revizuire trimite un raport scris președintelui, inclusiv orice recomandări pentru acțiuni ulterioare. Recomandările făcute de Comitetul de revizuire vor fi făcute cu majoritate de voturi.

În termen de trei (3) zile lucrătoare de la primirea recomandării, președintele fie va accepta, fie va respinge recomandarea comisiei de evaluare. În cazul în care președintele respinge recomandările comisiei, din cauza unei evaluări incomplete sau inadecvate a litigiului, președintele poate trimite reclamația înapoi spre dezbateri suplimentare și recomandări sau poate lua o decizie finală.

Dacă sunt trimise înapoi la comisie, se va raporta președintelui în termen de cinci (5) zile lucrătoare de la primirea cererii de deliberare ulterioară. Președintele ia apoi o decizie finală cu privire la măsurile care urmează să fie luate.

Comitetul informează cursantul/supervizatul, membrii personalului implicat și, dacă este necesar, formatorii, cu privire la decizie și orice acțiune întreprinsă sau care urmează să fie întreprinsă.

În cazul în care cursantul/supervizatul contestă decizia finală a președintelui, cursantul/supervizatul poate contacta Federația Română de Psihoterapie sau Colegiul Psihologilor din România. În plus, dacă președintele face obiectul reclamației, cursantul/supervizatul poate face apel direct la Federația Română de Psihoterapie sau la Colegiul Psihologilor din România.

ACCPI