

Antonio SANDU

TEHNICI ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ



editura LUMEN
www.EdituraLumen.ro

ANTONIO SANDU

TEHNICI ÎN ASISTENȚA
SOCIALĂ

Lumen

Iași,
2010

ANTONIO SANDU
TEHNICI IN ASISTENTA SOCIALA

Editura Lumen este acreditată CNCSIS la numărul 003;

Iași, Țepeș Vodă, nr. 2

www.edituralumen.ro

www.librariavirtuala.com

edituralumen@gmail.com

grafica.redactia.lumen@gmail.com

Redactor: Simona PONEA

Copertă: Cristian UȘURELU

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

SANDU, ANTONIO

Tehnici în asistența socială / Antonio Sandu. - Iași :
Lumen, 2010

ISBN 978-973-166-242-8

364

Reproducerea oricărei părți din prezentul volum prin fotocopiere, scanare, multiplicare neautorizată indiferent de mediul de transmitere este interzisă.

EDITAT CU SPRIJINUL AUTORITĂȚII NAȚIONALE
PENTRU CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ

© Editura Lumen, 2010

ANTONIO SANDU

TEHNICI ÎN ASISTENȚA
SOCIALĂ

Lumen

Iași,
2010

**Pagin 1 sat
goal inten ionat**

Cuprins

Prefață	7
Asistența socială ca factor de asigurare a funcționalității sistemelor sociale	9
Marginalizare și excludere	12
Calitatea vieții – obiectiv prioritar al asistenței sociale	19
Interpretarea indicatorilor calității vieții	27
Epistemologie socială - Asistența socială ca știință	31
Lucrul de caz în asistența socială	35
Munca de caz social ca proces al rezolvării problemelor	38
O perspectivă analitică asupra lucrului de caz – etapizare	42
Paradigma nevoi-resurse	44
Identificarea obiectivelor intervenției (identificarea obiectivelor schimbării și realizarea contractului)	46
Explorarea soluțiilor alternative	49
Alegerea strategiilor de intervenție	50
Acordul clientului și redactarea contractului	51
Intervenția efectivă și monitorizarea	51
Evaluarea rezultatelor procesului de schimbare	52
Consilierea în asistența socială	54
Exigente ale procesului de consiliere din perspectiva asistentului social	54
Etapetele consilierii din perspectiva clientului	57
Constientizarea existenței problemei și începutul constientizării dimensiunilor problemei.	57
Crearea relației asistent-client	57
Motivația	58
Explorarea strategiilor pentru rezolvare	58
Alegerea strategiei	59
Evaluarea	59

TEHNICI APLICATE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

Aspecte metodologice privind consilierea în asistența socială	59
Reguli ale eficienței procesului de consiliere	60
Abilități necesare consilierului	61
Climatul procesului de consiliere	62
Modele și Paradigme ale consilierii	64
Non-directivitatea ca model a intervenției sociale	64
Utilizarea tehnicilor NLP în interviul intențional-nondirectiv	71
Modelul Pincus Minahan în intervenția socială	91
Paradigma feministă asupra intervenției sociale - Modelul Lena Dominalli	97
Instrumente utilizate în asistența socială	101
Ancheta socială	101
Istoricul social	113
Studiul de caz	117
Interviul	119
Interviul de informare	119
Interviul de diagnostic	120
Interviul terapeutic	120
Designul programelor sociale	130
Bibliografie	139

Prefață

Volumul de față își propune o incursiune în câteva tehnici esențiale ale practicii asistenței sociale. Folosind argumente ale epistemologiei sociale, autorul introduce o prezentare a lucrului de caz și aduce în atenție aspecte importante ale consilierii în asistența socială. Cititorul este provocat să exploreze aspectele metodologice ale consilierii și este îndemnat să exerseze utilizarea tehnicilor NLP în cadrul interviului nondirectiv capabil de a conduce la o schimbare axată pe punctele tari ale clientului. Punerea în relație a principalelor profesii utilizate în munca asistențială creează contextul complex de abordare inter și multidisciplinară a practicii asistenței sociale, recunoscând aspectul de graniță al disciplinei. Întreaga abordare propusă de autor este filtrată de caracterul etic al intervenției sociale direcționat de promovarea drepturilor individului și având ca și concept central cel de *calitate a vieții*. Acesta nu este privit ca un concept abstract, ci ca o sursă a operaționalizării unor indicatori care au relevanță pentru existența individuală. Pentru a valida asistența socială ca știință aplicativă, autorul aduce în atenție argumente epistemologice adaptate cerințelor și exigențelor acestui domeniu. Trecerea în revistă a diferitelor teorii în asistența socială este utilizată tocmai pentru a sublinia caracterul complex al abordării și practicii sociale. Schimbarea situației clientului este abordată din perspectiva relației nevoi-resurse și reprezintă o încercare reușită de a combina cele două perspective. Autorul intuiește relațiile diferite care pot fi operate la nivelul nevoilor clientului și a resurselor personale, organizaționale și comunitare. Păstrând linia trasată de lucrul de caz, autorul explorează diferite modele de consiliere în asistența socială. Văzută ca tehnică și nu ca scop în sine, consilierea este considerată ca o formă specifică de intervenție capabilă să introducă o schimbare prin implicarea clientului și schimbarea cadrelor de referință ale acestuia. Tipurile de consiliere propuse de autor reușesc să surprindă

TEHNICI APLICATE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

modele diferite de intervenție, dependente de teoriile diferite ale intervenției. Centrarea pe problemă și păstrarea în centrul atenției a „paradigmei deficienței” introduce prezentarea modelului consilierii clasice, care debutează cu conștientizarea de către client a existenței problemei și a dimensiunilor acesteia, trecând prin faze succesive precum explorarea strategiilor pentru rezolvarea problemei, alegerea strategiei, implementarea deciziei și evaluarea rezultatelor. Pentru a renunța la această paradigmă, autorul prezintă aplicații ale Programării Neuro Lingvistice în consiliere, reușind să sublinieze „perspectiva punctelor tari”. Având ca linie directoare aserțiunile NLP, autorul vine în sprijinul cititorilor prin exemplificări ale acestei noi orientări, aducând de fiecare dată argumente solide ale acestui tip de consiliere. Este remarcabil felul în care aceste procese ale NLP sunt infuzate în tehnica consilierii în asistența socială, reprezentând o oportunitate pentru practicienii de a experimenta și dezvolta această direcție. Putem remarca inițiativa autorului de a realiza această sinteză pentru cititorul din România, pentru care sursele bibliografice românești în NLP sunt destul de reduse. Pentru a întregi caracterul practic al abordării, autorul propune o serie de instrumente utilizate în asistența socială; chiar simpla trecere în revistă a acestora reprezintă un avantaj pentru practicienii din domeniul asistenței sociale care își pot construi repere semnificative generatoare de practică socială. În ultima parte a lucrării, autorul trece de la intervenție individuală la cea de grup sau colectivă prin abordarea problematicii programelor sociale atât de utilă în practica asistenței sociale, prezentând principalele etape în realizarea designului acestor programe. În loc de concluzie, considerăm că intenția autorului poate întâlni nevoile practicienilor din domeniul asistenței sociale și poate constitui o lectură utilă pentru deschiderea unor noi modalități de abordare a intervenției și schimbării sociale.

Iulie, 2010

Conferențiar Dr. *Ștefan Cojocaru*

Catedra de Sociologie și Asistență Socială

Universitatea „Alexandru Ioan Cuza” Iași

Director Filiala Iași, Holt România

Asistența socială ca factor de asigurare a funcționalității sistemelor sociale

Henri. H. Stalh afirmă: „disciplinele care studiază societatea, direct la fața locului sînt: antropologia socială, etnografia, etnologia, folclorul, lingvistica, economia politică, științele juridice, politologia, etica, culturologia, științele administrative și organizatorice etc., dimpreună cu „disciplinele de graniță”, care studiază simultan aspectele fizice și sociale ale vieții oamenilor: antropogeografia biologică socială, psihologia socială. Toate au în comun: „cercetarea vieții omului, în mijlocul naturii și a semenilor lui” (Stalh, 1974).

Omul a fost creat ca ființă socială și trebuie să se raporteze în permanență la mediul social în care trebuie să-și desfășoare activitățile cotidiene, trebuie să-și adapteze acțiunile, comportamentele sale (sociale) la cele considerate normale, la un moment dat și la un anumit tip de societate. Existența relațiilor sociale normale, condiționează existența și funcționalitatea societății. Raporturile sociale durează atât timp cît partenerii își exercită îndatoririle, funcțiile pe care le au în cadrul raporturilor respective. În lipsa lor, s-ar instala haosul și descompunerea. E. Durkheim definește relația socială ca fiind „un sistem de interacțiuni reciproce normale dintre parteneri avînd la bază anumite legături, atitudini, interese și constituind de fapt „conținutul” vieții sociale, „relația socială pune în ordine acest conținut, îl sistematizează, îl organizează și îi asigură continuitatea, menținînd coeziunea între membrii societății).

Disfuncția socială poate fi definită ca „acțiunea a cărei consecință este reducerea integrării sau adaptării unei unități date la contextul ei social” (vezi teoriile structuralist funcționaliste).

Pentru ca o societate să fie funcțională, ea trebuie să fie capabilă să asigure echilibrul între nevoile și capacitățile membrilor săi, pe de o parte și cerințele mediului social, pe de altă parte.

Starea de disfuncționalitate a sistemului social este definită de existența unor curențe în funcționarea unui anumit subsistem component al sistemului social respectiv. Refacerea funcționalității sociale se realizează prin acțiunea bine precizată a unor instanțe sociale cum ar fi: familia, biserica, școala, instituțiile de drept civil și penal etc. Fiecare dintre aceste instituții au roluri și mijloace de acțiune specifice, după cum putem spune cu convingere că și prin procesul de colaborare efectivă dintre ele se reușește realizarea unei înlăturări mai rapide și mai sigure a disfuncționalităților care apar la un moment dat în relația individ-mediul social.

Pentru început putem defini asistența socială ca activitatea (acțiunea socială) prin care se urmărește ajutarea sistemelor sau subsistemelor sociale în disfuncție (fie acestea persoane, grupuri, comunități) pentru a răspunde adecvat cerințelor sociale și a elimina dificultățile ce apar în raporturile acestora cu mediul înconjurător, beneficiarii unor astfel de servicii sociale urmând să ajungă să-și folosească la maximum capacitățile, disponibilitățile pentru a obține bunăstarea personală, satisfacție a vieții și pentru a fi capabili să contribuie la buna funcționare a societății.

Prezentăm în continuare după Elena Zamfir două accepțiuni ale termenului de asistență socială, sistemul asistenței sociale în cadrul serviciilor sociale, funcțiile și principiile de organizare ale asistenței sociale (Zamfir E. în Zamfir C., 2000, pp. 233-238; pp. 246-248).

Termenul *asistență socială* este definit de E. Zamfir (C. Zamfir, 2000, p. 234) în două accepțiuni:

1. ca parte integrantă a serviciilor sociale are ca obiectiv refacerea și dezvoltarea capacităților persoanelor, familiilor, colectivității, de a înțelege natura problemelor cu care se confruntă, de a identifica soluțiile constructive și de a-și dezvolta capacitățile personale și colective. Ea reprezintă, deci, un tip specific de terapie socială. Serviciile de asistență socială iau două forme:

- a. în mediul natural de viață;
- b. în instituții de asistență socială.

2. Asistența socială desemnează sistemul beneficiilor sociale non-contributorii (acordate persoanelor în nevoie, în funcție de mărimea acestei nevoi: ajutorul social, alocațiile pentru copii, bursele de studiu, compensații, gratuități, subvenții).

Sistemul serviciilor de asistență socială și sistemul de beneficii sociale noncontributorii formează **sistemul global al asistenței sociale**.

Beneficiarii tradiționali ai asistenței sociale sunt:

- Familiile sărace
- Familiile în incapacitate de a obține o locuință
- Copiii instituționalizați, abandonăți sau în mediu familial disfuncțional
- Minori delincvenți
- Tineri neintegrați social
- Persoane dependente
- Persoane abuzate
- Persoane cu handicap
- Persoane suferind de boli sociale
- Persoane de vârstă a III-a
- Persoane discriminate
- Persoane sinistrate

Funcțiile serviciilor de asistență socială

- Dezvoltarea capacităților proprii clienților în vederea obținerii autosuficienței și capacității de a soluționa prin propriile eforturi și soluții problemele vieții
- Suport profesional bazat pe cunoștințe și tehnici specifice
- Facilitarea absorbției suportului social și punerea în relație a clienților cu resursele
- Focalizarea și eficientizarea suportului social
- Apărarea intereselor și drepturilor persoanelor aflate în nevoie, în dificultate.

Principiile de organizare a serviciilor de asistență socială

- Îmbinarea asistenței sociale generale cu asistența socială specializată
- Caracterul global și abordarea holistică a persoanei umane
- Universalitatea dreptului la asistență socială
- Caracterul profesional al asistenței sociale
- Opțiunea fundamental umanistă a asistenței sociale
- Baza organizării serviciilor de asistență socială este comunitatea locală

Marginalizare și excludere

Procesul de socializare are din perspectiva societății ca principal obiectiv transmiterea normelor și valorilor culturale ale unei societăți tuturor membrilor care o compun. Scopul final al acestor procese îl constituie stabilirea unei ordini a coexistenței indivizilor în respectiva comunitate și dăinuirea acesteia în timp.

Societatea trebuie privită ca un sistem deschis a cărui intrări și ieșiri funcționează asemeni unor filtre culturale. Socializarea trebuie privită ca un proces complex de învățare socială a unor paternuri comportamentale, grile de interpretare a realității mediate social sub forma paradigmatelor culturale, construind supraeul individului. Acționând pe întreg parcursul vieții individului și având o formă distinctă de la o etapă la alta a dezvoltării personalității, procesul socializării atribuie individului setul de roluri și statusuri și îl pregătește pentru corecta interpretare a rolurile pe care le are de jucat, oferindu-i personalitatea socială.

Prin ordinul său de mărime, societatea globală nu poate constitui un sistem unitar. Societatea se divide în comunități și acestea la rândul lor se divid în grupuri sociale.

Prin enculturație individul internalizează normele și valorile grupului din care face parte (grupului de apartenență) precum și pe cea a grupului din care speră să facă parte (grupul de referință).

La nivelul societății se instituie instanțe care să verifice gradul de internalizare a normelor și valorilor ce-i sunt specifice, de către membrii acesteia. Instanțele de control social verifică gradul de conformitate a acțiunilor actorilor sociali la normele grupului și gradul de internalizare a acestor valori. Exercițarea controlului social se efectuează prin mijloace instituționale sau neformale, materiale sau simbolice, prin recompensă sau coerciție. Controlul social apare ca rezultat al interdependențelor reciproce dintre elementele componente ale unui sistem social.

Comportamentele deviante (care se abat de la conformitatea socială) sunt sancționate de instanțele care realizează controlul social printr-o formă de marginalizare, însoțită de fenomenul de etichetare și chiar de cel de excludere.

Interacțiunea dintre individ (actorul social) și societate se realizează în dublu sens. Acțiunea socială pe care actorul o realizează primește feedback-ul din partea societății prin intermediul controlului social.

Conformismul sau atitudinea deviantă ține de o serie de factori psihologici subiectivi ai individului (temperament, aspirații, factori de personalitate), precum și sociali (apartenența la un grup ce prezintă o subcultură deviantă, rigoarea controlului social, tipul de solidaritate din acea societate) fiind o rezultantă a interacțiunii acestor factori.

Devianța apare sub două aspecte: unul pozitiv, de transformare și schimbare socială și un altul negativ, ducând până la delincvență.

Pentru a menține funcționalitatea sistemului social în ansamblul său, instanțele care operează controlul social au tendința să elimine subsistemele aflate în disfuncție. Eliminarea se realizează prin marginalizarea acestora și în unele cazuri chiar prin excluderea acestora.

Fenomenul de marginalizare și excludere a devianților, fie ei persoane sau grupuri, poate avea efecte benefice pentru societate, atât prin eliminarea posibilelor surse de pericol social, cât și prin exemplul oferit.

Odată creată însă o subcultură de tip marginal, aceasta începe să funcționeze după propriile legi, socializându-și membrii în conformitate cu propriile norme și valori și impunând propriul control social. Între societate și grupurile marginale vor apare fenomene de respingere reciprocă.

Fenomenul de marginalizare socială și cel de excludere nu se produce însă numai categoriilor deviate.

Societatea extinde așa zisul „control social” asupra altor categorii sociale, intrând și acestea în rândul respinșilor. Să luăm pentru început cazul persoanelor suferinde de S.I.D.A. Deși acestea nu constituie o categorie deviantă propriu-zis, chiar dacă diverși indivizi pot proveni din medii deviate sau chiar manifesta comportamente deviate, în general există tendința de marginalizare a acestora, pretextându-se fie teama de o posibilă contaminare, fie repulsia față de „obiceiurile sexuale” ale bolnavului etc, acesta este „evitat”.

Continuând să analizăm diversele disfuncții sociale care pot apare, constatăm în marea majoritate a cazurilor și prezența fenomenului de marginalizare sau excludere. Acest fenomen apare ca reacție la „alteritate”.

„Altul”, fie el delincvent, dependent sau în imposibilitate de satisfacere a unor trebuințe, este privit ca o amenințare la echilibrul sistemului care trebuie eliminată, o forță care ar putea să destabilizeze ordinea existentă. Această percepere a „altului” provine din intuirea necesității schimbării și teama inconștientă a individului că și el va fi nevoit să treacă printr-o schimbare. Perceperea „alterității” ca amenințare atrage reacția adaptativă de respingere completă a acesteia.

Pornind de la formele „primitive” de factură magico-religioasă de excludere (tabu), până la cele specifice societății contemporane (blocarea accesului la informație) fenomenul se manifestă ca suprimare a comunicării între cele două sisteme sociale (lumi) și blocarea (de regulă reciprocă) a accesului la resurse.

Marginalizarea este în corelație cu un alt fenomen social, etichetarea. Afirmarea caracterului deviant al unei fapte și prin contaminare a persoanei care o săvârșește, atrage conform teoremei lui Thomas (o situație este reală prin consecințele definerii ei ca reale) sancțiunea (simbolică).

Controlul social se efectuează pe criteriul conformității individului la ceea ce se așteaptă de la el. Odată apărută etichetarea nu se mai ține seama de natura acțiunii pe care individul o realizează, ci de consecințele a ceea ce este de așteptat să facă în conformitate cu etichetarea existentă.

O persoană având o deficiență mintală ușoară odată etichetată ca „handicapat psihic”; va fi pusă în imposibilitatea de a accede la anumite resurse ce îi sunt necesare (o școlarizare corespunzătoare de exemplu), nu totdeauna din lipsa acestora, ci drept consecință a excluderii.

Într-o altă ordine de idei, marginalizarea, ca efect al controlului social, se realizează asupra oricărui individ care nu respectă normele sociale existente în respectiva comunitate și nu aderă la valorile acesteia. Buna funcționare socială a individului este o astfel de valoare a tuturor formelor de societate, mai ales a celei de tip tradițional.

O persoană aflată în nevoie socială, fie ea deficiență fizică sau psihică, dependentă, aflată în șomaj, etc, nu poate respecta prin natura lucrurilor tocmai această normă a bunei funcționalități sociale. Controlul social efectuat asupra ei nu pune în evidență imposibilitatea respectării normei, ci se mulțumește cu sesizarea abaterii. Efectul de urgență care apare în această situație este că, realizând excluderea sau marginalizarea socială a individului în imposibilitate de a se conforma normei, chiar controlul social însuși apare ca o instituție în disfuncție.

Asistența socială apare din această perspectivă ca o instituție menită să remedieze disfuncționalitățile sistemului social, prin creșterea funcționalității sociale a indivizilor ce o compun.

Grupurile de marginali nu sunt compuse așadar numai din devianți în sensul clasic (persoane care voluntar refuză acceptarea unor norme și valori ale societății) ci și din aceia care sunt percepuți social ca „altfel”, intrând aici toate categoriile de persoane disfuncționale.

Limitarea accesului la resurse a persoanelor sau grupurilor marginale, însoțită de lipsa unor condiții de viață socială funcțională, accentuează izolarea socială, inadaptarea, neintegrarea socială a indivizilor și categoriilor marginale. Dintre categoriile marginalizate social amintim persoanele sărace, șomeri, minorități (etnice, religioase, sexuale, etc), persoane dependente, cu diverse incapacități și handicapuri.

Continuarea acestui volum o puteți lectura achiziționând volumul de pe
www.editorialumen.ro
www.lumenpublishing.com
sau din librăriile noastre partenere.



ISBN 973166242-1



EDITAT CU SPRIJINUL
AUTORITATII NAȚIONALE
PENTRU CERCETARE ȘTIINȚIFICĂ

Conținutul acestui volum nu
reprezintă în mod necesar
punctul de vedere al Editurii
Lumen sau al finanțatorilor



Publicat cu finanțarea:

LUMEN
www.EdituraLumen.ro

Preț fără T.V.A. 4 LEI + T.V.A. 9%