



**UNIVERSITATEA „ȘTEFAN CEL MARE”, SUCEAVA
FACULTATEA DE ISTORIE ȘI GEOGRAFIE
DEPARTAMENTUL DE ȘTIINȚE UMANE ȘI SOCIAL-POLITICE**

**CONSILIERE
ÎN ASISTENȚĂ SOCIALĂ
- Suport de curs și seminar –**

Lector univ. dr. Carmen Marcela Ciornei

Curs 1 -2

1. Consilierea – introducere.

Consilierea¹ in asistenta sociala este o relatie interumana de ajutor intre o persoana de specialitate, consilierul si o alta persoana care solicita asistenta de specialitate, clientul.

Consilierea este o metodă de intervenție psihosocială pentru inducerea schimbării în atitudinea unui client și situația sa socială²

În asistență socială necesitatea acordării de suport are legătură cu procesul de rezolvare a problemelor sociale (deprivare, boală, izolare, marginalizare, etc)

La nivel institutionalizat, acordarea de asistenta se refera la ansamblul actiunilor de organizare pe plan social cu scopul de a asigura conditii optime de dezvoltare si viata pentru individ sau de a preveni si inlatura situatiile de suferinta prezente temporar in viata persoanei. Vom lucra preponderent cu definiția consilierii dată de H. Dumitrașcu³ și anume: Ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare e persoanelor, grupurilor și comunităților cu probleme speciale, aflate temporar în dificultate, care nu au posibilitatea de a realiza prin mijloace și eforturi proprii un mod normal, decent de viață.

Consilierea in asistenta sociala desemneaza un tip specific de interventie – social casework, desemnand acea orientare sau acel tip de practica utilizata de asistentul social in sprijinirea preponderent psihologica (dar rationala, educationala, economica, etc.) a unui individ sau a unei familii, ca si “social grup work” ca metoda ce vizeaza ajutorarea unui grup de persoane constituit pe criteriul comunitatii care se confrunta cu aceeasi problema.

¹Condor, C. *Consiliere*, în Neamțu G., coord. (2016) Enciclopedia asistenței sociale, Iași: Polirom

² Ivey, A.E., Ivey, M.B. (1994) *Internațional Interviewing and Counseling: Facilitating Client Development* in Multicultural Society, Brooks/Cole, Monterey, CA.

³ Dumitrașcu, H., coord, (2012) *Consilierea în asistență socială*, Iași, Polirom.

Consilierea în asistența socială este considerată și ca o relație interumană de asistență și suport dintre persoana specializată în consiliere și persoana asistată în scopul cunoașterii, clarificării, evaluării sistemului personal de valori.

Consilierea în asistență socială se realizează la nivel de:

- Individ
- Familie
- Grup
- Comunitate,

în funcție de specificul problemei ce trebuie abordată.

2. Abordarea centrată pe client.

În raport cu problemele cu care se confruntă un sistem client la un moment dat, rolul de sprijin⁴ poate fi asumat de mai multe categorii de persoane:

- Psihoterapeuți sau consilieri profesioniști
- Paraprofesioniști sau cvasiconsilierii
- Cei care utilizează abilitățile de consiliere în munca lor
- Voluntarii
- persoanele aflate în rețele de suport
- persoane care acordă sprijin în regim informal.

Asistenții sociali cu formare universitară pot fi considerate a fi persoane care utilizează deprinderi, abilități de consiliere. Pot fi consilieri profesioniști în condițiile obținerii de formare, acreditare suplimentară.

Școli de consiliere:

- școala psihodinamică
 - a. psihanaliza clasică – Sigmund Freud (1856 - 1939)

⁴ Nelson-Jones, R., (2007) Manual de consiliere – trad., 2009, Editura Trei, București

- b. terapia analitică – Carl Jung (1875 - 1961)
 - școala umanistă
 - a. Terapia centrată pe persoană - Carl Rogers (1902 - 1987)
 - b. Terapia Gestalt – Fritz Perls (1893 - 1970)
 - școala cognitiv-comportamentală
 - a. Terapia rațional-emoțională – Albert Ellis (1913 - 2007)
 - b. Terapia cognitivă – Aaron Beck (1921 -)
3. Principalele elemente ale procesului de comunicare⁵ sunt:
- emițătorul,
 - receptorul,
 - mesajul,
 - limbajul (sau codul),
 - canalul de comunicare,
 - efectul.

4. Reguli ale comunicării

Scoala de la Palo Alto⁶ a reprezentat o reacție la modelul tehnologic al informației propus de Shannon și Weaver. Reprezentanții ei, G. Bateson, P. Watzlawick, Don Jackson, au elaborat un model circular al comunicării. La baza concepției teoretice a Școlii de la Palo Alto s-au aflat trei ipoteze:

1. esența comunicării rezidă în procesele relaționale și interacționale. Elementele contează mai puțin decât raportul care se instalează între elemente.
2. orice comportament uman are o valoare de comunicare. Prin observarea succesiunii mesajelor orizontale (secvențele succesive de mesaje) și contextul lor vertical (relațiile dintre elementele sistemului) se poate elabora o logică a comunicării.

⁵ Căndea, R., Căndea, D., (1996) Comunicarea managerială, concepte, deprinderi, strategii, București, Editura Expert

⁶ Lohisse, J., (2002), Comunicarea. De la transmiterea mecanică la interacțiune, București, Ed. Polirom

3. tulburarile psihice trimit la perturbari ale comunicarii intre individ si mediul sau.

Scoala de la Palo Alto postuleaza urmatoarea teza: TOTUL ESTE COMUNICARE. Comunicarea este noul termen care exprima relatia omului cu lumea. in lucrarea 'O logica a comunicarii', elaborata de trei membri ai Colegiului Invizibil: Paul Watzlawick, Janet Beavin, Don Jackson, au fost formulate cateva principii, numite axiome ale comunicarii:

Axioma 1. Comunicarea este inevitabila sau Noncomunicarea este imposibila.

Axioma 2. Comunicarea se desfasoara la doua niveluri: informational si relational, cel de-al doilea oferind indicatii de interpretare a continutului celui dintai.

Axioma 3. Comunicarea este un proces continuu, ce nu poate fi tratat in termeni de cauza- efect sau stimul - raspuns.

Axioma 4. Comunicarea imbraca fie o forma digitala, fie una analogica.

Axioma 5. Orice proces de comunicare este simetric sau complementar, daca el se intemeiaza pe egalitate sau diferenta.

Axioma 6. Comunicarea este ireversibila.

Axioma 7. Comunicarea presupune procese de ajustare si acomodare.

Seminar 1-2.

1. Care sunt problemele personale pentru care ati apela la ajutorul unui profesionist? – discutii
2. Categori de clienți.
3. Jocuri care ilustreaza axiomele scolii Palo Alto.

Curs 3 - 4

Consilierea psihologică, consilierea educațională, microconsilierea, consilierea și oferirea de informații în asistență socială, psihoterapia.

Asociația Britanică pentru Consiliere, fondată în 1977, definește consilierea astfel: Consilierea este utilizarea pricepută și principială a relației interpersonale, pentru a facilita autocunoașterea, acceptarea emoțională și maturizarea, dezvoltarea optimă a resurselor personale. Scopul general este acela de a furniza ocazia de a lucra în direcția unei vieți mai satisfăcătoare și pline de resurse. Relațiile de consiliere variază în funcție de cerere, dar pot fi centrate pe aspecte ale dezvoltării, pe formularea și rezolvarea unor probleme specifice, luarea de decizii, controlul stărilor de criză, pe lucrul asupra trăirilor afective sau a conflictelor interne, ori pe îmbunătățirea relațiilor cu ceilalți (Asociația Britanică pentru Consiliere).

Intr-o formulare mai concisă, consilierea poate fi definită ca un proces în care un profesionist stabilește o relație bazată pe încredere cu o persoană care are nevoie de sprijin. Prin consiliere, individul este ajutat să se cunoască mai bine (să își constientizeze și să își înțeleagă problemele, sentimentele, motivațiile), să ia decizii importante, să își rezolve problemele.

Consilierea are numeroase asemănări cu psihoterapia, cea mai importantă asemănare fiind aceea că ambele reprezintă *proces de influențare interpersonală reciprocă*⁷.

Pacientul / clientul care se adresează psihoterapeutului / consilierului poate prezenta *probleme* extrem de variate. Aceste probleme pot fi grupate în două mari categorii:

- stări subiective de disconfort: tensiune psihică, sentimente de inferioritate, anxietate, timiditate, depresie, sentimente de culpabilitate, nehotărare, incapacitatea de a lua unele decizii, iritabilitate etc.;
- probleme comportamentale: comportament exagerat de retras, incapacitatea de a se impune, de a se pune în valoare, comportament impulsiv, agresiv etc.

⁷. Holdevici, Irina, Elemente de Psihoterapie, Editura All, București, Ediția I, 1996; Ediția a II-a 1997, Ediția a III-a, 1998.

Starile subiective neplacute si comportamentele neadecvate determina numeroase probleme de integrare sociala: probleme familiale (conflicte in familie, violenta domestica, maltratatarea copiilor etc.), probleme scolare (conflicte cu colegii si cadrele didactice, abandon scolar), greutati in gasirea sau pastrarea locului de munca etc.

Clientul spera ca in urma sedintelor de psihoterapie / consiliere sa devina mai putin tensionat, sa se inteleaga mai bine, sa ajunga la o stare de confort psihic, sa devina mai competent in viata sociala.

Desi psihoterapia si consilierea nu pot fi net delimitate, intre ele exista si diferente.

Psihoterapia reprezinta un tratament psihologic centrat pe reducerea unor simptome sau comportamente disfunctionale. Psihoterapeutii in general lucreaza cu pacienti care au tulburari psihice serioase, care pot fi etichetate cu un diagnostic psihiatric. Ei abordeaza problemele dintr-un punct de vedere predominant medical si urmaresc realizarea unor modificari mai profunde la nivelul personalitatii si a comportamentului.

Consilierea reprezinta un proces intensiv de acordare a asistentei unor persoane normale (sanatoase psihic). Consilierea consta in acordarea unui suport imediat persoanelor care se afla intr-o situatie de criza sau intr-un moment de schimbare ce necesita o adaptare la conditii de viata cu care persoana nu este familiarizata.

Tipuri de consiliere

Multi specialisti din domeniul socio-uman pot oferi servicii de consiliere. Dintre acesti specialisti amintim psihologii, asistentii sociali, preotii, cadrele didactice, medicii, asistentele medicale (consiliere in probleme medicale, cat si pentru prevenirea acestor probleme), avocatii (consiliere juridica) etc. Exista numeroase **tipuri de consiliere**⁸

- consilierea informationala: oferirea de informatii pe domenii / teme specifice;
- consilierea pastorală, realizata de preoti si care ofera sprijin, consiliere din perspectiva religioasa;

⁸ Băban, A., coord, (2001) Consiliere educațională, Imprimeria Ardealul, Cluj Napoca

- consilierea psihologica este realizata de psiholog, in scopul optimizarii personale, autocunoasterii si dezvoltarii personale si / sau in scopul preventiei si remiterii problemelor emotionale, cognitive si de comportament. Consilierea psihologica are ca scop ajutarea clientului sa functioneze mai eficient in viata cotidiana si sa aiba relatii pozitive cu cei din jur;
- consilierea educationala, realizata de cadre didactice in orele de consiliere si orientare, are ca obiective dezvoltarea personala, promovarea sanatatii si a starii de bine, prevenirea unor comportamente care pot afecta sanatatea (consum de alcool, tutun, droguri, prevenire HIV / SIDA etc.);
- consilierea vocationala (realizata de cadre didactice, psihologi, asistenti sociali) consta in dezvoltarea capacitatii de planificare a carierei;
- consilierea suportiva reprezinta oferirea unui suport emotional, in perioadele in care persoana se confrunta cu probleme de natura emotionala de intensitate relativ redusa (stari de depresie sau anxietate usoare, neincredere in sine etc.);
- consilierea de criza (realizata de psiholog, medic psihiatru, asistent social) consta in asistarea psihologica a persoanelor care se afla in situatii de criza (au suferit psihotraume grave, au avut tentative de suicid etc.);

Aceste tipuri de consiliere nu se delimiteaza rigid, intre ele exista numeroase suprapuneri. De exemplu, consilierea educationala realizata in scoala se imbina cu consilierea informationala, vocationala, suportiva.

Asistentul social, in diferite etape ale muncii sale, trebuie sa isi asume si rolul de consilier al persoanei asistate. El poate realiza, in functie de problemele specifice ale clientului, consiliere informationala, suportiva etc. Pentru a fi eficient, asistentul social trebuie sa isi insuseasca atat cunostinte teoretice despre consiliere, cat si deprinderile practice necesare.

Norme deontologice ale activitatii de consiliere

Consilierul, in munca sa cu clientul, trebuie sa respecte **normele deontologic** eale activitatii de consiliere.

1. Pastrarea caracterului confidential a informatiilor obtinute de la clienti – este poate cea mai importanta norma deontologica. Daca dintr-un motiv oarecare datele trebuie sa fie comunicate altor persoane, consilierul trebuie sa obtina acordul clientului in acest sens. Aceasta regula poate fi nerespectata numai in situatia in care informatiile pe care le-a obtinut consilierul indica posibilitatea unui pericol pentru client sau pentru alte persoane.
2. Clientul trebuie sa fie tratat asa cum consilierul ar dori sa fie tratat el insusi, cu respect, blandete, onestitate si atitudine de acceptare.
3. Consilierul trebuie sa evite solicitarea excesiva a unor date putin relevante. Consilierii neexperimentati au tendinta de a acorda prea multa importanta unor amanunte nesemnificative, dar impresionante, cer detalii inutile privind unele aspecte intime ale vietii clientului, si pierd din vedere aspectele esentiale. Consilierea are ca obiectiv binele clientului, si nu satisfacerea curiozitatii consilierului.
4. Consilierul trebuie sa fie constient de propriile limite. Unii consilieri incepatori se supraapreciaza, considera ca ei au intotdeauna dreptate, stiu totul mai bine decat clientul. Ei impun clientului solutii inacceptabile pentru acestia, invinovesc clientul pentru nereusita consilierii, nu reusesc sa-si constientizeze propriile greseli.

Integrarea consilierii in activitatea asistentului social

Activitatea asistentului social are **4 etape** principale: evaluarea nevoilor clientului, planificarea interventiei, desfasurarea interventiei si evaluarea rezultatelor. Consilierea este utilizata de regula (impreuna cu multe alte metode) in a treia etapa a procesului asistential (desfasurarea interventiei).

Activitatea asistentului social are **doua dimensiuni** principale:

- *dimensiunea economica* vizeaza alocarea unor ajutoare financiare si materiale persoanelor care nu reusesc sa se autosustina la un moment dat in viata (intr-o situatie de criza), sau in mod cronic;
- *dimensiunea psihosociala* se refera la munca desfasurata cu persoane, familii, grupuri, comunitati pentru a determina schimbari in atitudinile clientului fata de propriile sale probleme si sa dezvolte capacitatea sa de rezolvare de probleme. Asistentul social urmareste realizarea unor schimbari in

comportamentul adaptativ al clientului si ameliorarea integrarii sale in comunitate. In acest sens asistentul social desfasoara activitati cu caracter educativ si / sau terapeutic (inclusiv de consiliere.

Seminar 3-4:

Relatia profesionala versus relatia interpersonală. Caracteristici. Asemanari si deosebiri.

Diverse probleme ale sistemului client – individ ce necesită intervenție socială și implicit, consiliere.

Dileme etice: ce faci când ai aflat de la adolescenta pe care o consiliezi că vrea să plece de acasă împreună cu prietenul ei cu care este însărcinată? (familia ei nu știe nici de sarcină și nici de intenția ei de a pleca de acasă)

Confidențialitate. Limite ale confidențialității. Situații care impun referirea clienilor către alți profesioniști. Exerciții.

Curs 5 – 6

Condiții de bază ale relațiilor de consiliere în asistență socială. Abilități de consiliere în etapa de evaluare a sistemului client (Rogers)

Principii de bază ale activității de consiliere/asistare socială:

- Unicitatea ființei umane
- Valoarea autodeterminării
- Raportarea la individ, centrarea pe persoană
- Relația profesională de tip partener (nu model de tip expert)
- Așezare pe reglementări legale
- Respectul unor valori profesionale, deontologice
- Relația se încheie odată cu rezolvarea problemei.

Terapia elaborată de Rogers⁹ utilizată și în muinca socială a fost numită *terapie nondirectivă*, deoarece rolul terapeutului era cel de a încuraja și a asculta clientul (și nu de a-l direcționa, de a-i da sfaturi, de a realiza interpretări). Într-o etapă ulterioară s-a folosit sintagma *terapie centrată pe client*, deoarece Rogers atribuia clientului responsabilitatea pentru propria sa dezvoltare și maturizare. În ultima etapă a dezvoltării teoriei sale, Rogers folosește expresia *terapie centrată pe persoană* și recomandă o mai mare implicare a terapeutului în procesul de consiliere.

Consilierea / psihoterapia centrată pe persoană se deosebește de alte metode de consiliere / psihoterapie prin următoarele:

- are un scop diferit de al altor terapii: este centrată asupra individului și nu asupra problemei. Scopul nu este acela de a rezolva problema clientului, ci de a-l ajuta să se maturizeze, să se dezvolte și să se adapteze mai bine la mediul în care trăiește.
- Accentul cade pe aspectul afectiv (emotional) al situației, nu pe aspectul intelectual deoarece, după cum arată Rogers, cele mai multe probleme nu se datorează faptului că omului îi lipsesc informațiile, ci modului în care reacționează afectiv când apar problemele.

⁹ Dafinoiu, I., Vargha, J.L. (2005) Psihoterapii scurte. Strategii, metode, tehnici, Editura Polirom, Iași

- Accentul se pune pe situatia actuala si nu pe trecutul individului. Cunoasterea trecutului ne poate ajuta sa intelegem cauzele problemei, dar cunoasterea cauzelor nu este necesara pentru atingerea obiectivelor terapiei.
- Terapeutul porneste de la premisa ca fiecare om este expert in propria sa problema. Clientul isi cunoaste cel mai bine situatia, el trebuie ajutat sa descopere singur modalitatile in care isi poate rezolva problemele. Aceasta este una dintre cele mai importante deosebiri intre terapia centrata pe persoana si terapia de natura psihanalitica. Psihanalistul considera ca el intelege mai bine / mai profund problema pacientului decat pacientul insusi, pentru ca problemele au cauze care provin din inconstient. Din aceasta cauza psihanalistul, pornind de la informatiile obtinute de la pacient, propune interpretari privind cauzele inconstiente ale problemelor, iar pacientul trebuie sa accepte aceste interpretari.

In conceptia lui Rogers, principalele obiective ale consilierii centrate pe persoana sunt: actualizarea resurselor clientului, facilitarea dezvoltarii si maturizarii sale. Pentru a fi atinse aceste obiective, terapeutul nu trebuie sa incerce sa-l modifice pe client. El trebuie sa ofere un mediu plin de caldura, in care clientul se simte inteles, acceptat, pretuit. In acest mediu clientul reuseste sa se accepte pe sine si sa se manifeste intr-un mod autentic. Daca clientul se accepta pe sine si isi formeaza o imagine de sine pozitiva, el va reusi sa isi actualizeze posibilitatile si se va dezvolta.

Rogers considera ca, pentru a atinge aceste obiective, relatia dintre consilier si client trebuie sa aiba trei caracteristici principale: congruenta, atentia pozitiva neconditionata si empatia

Congruenta.

La inceputul relatiei de consiliere clientul este intr-o stare de incongruenta, adica el *nu este autentic*. Clientul nu se accepta pe sine, isi neaga propriile sentimente, ganduri (neaga de exemplu ostilitatea sau furia fata de anumite persoane, pentru a nu risca sa piarda pretuirea lor conditionata). Exista o diferenta intre Sinele real si Sinele ideal, pe care incerca sa il prezinte celor din jur.

Terapeutul ofera clientului o *relatie congruenta*. Congruenta consilierului se manifesta prin aceea ca el isi constientizeaza sentimentele si le exprima deschis, in cursul interactiunii sale cu clientul. Consilierul isi comunica sentimentele intr-o maniera adecvata, adica fara sa jigneasca, sa

raneasca sau sa acuze clientul. In acelasi timp consilierul cere si clientului sa se comporte autentic, sa fie sincer, sa isi exprime sentimentele.

Atentia pozitiva neconditionata.

Terapeutul acorda clientului o *atentie pozitiva neconditionata*. Clientul este acceptat, valorizat (pretuit) in mod neconditionat. Terapeutul nu accepta numai anumite sentimente, opinii, comportamente ale clientului si le respinge pe celelalte, ci accepta clientul asa cum este el, cu toate calitatile si defectele sale. Consilierul nu are rolul de a moraliza, el nu face evaluari, nu formuleaza judecati de valoare la adresa clientului.

Empatia.

Terapeutul retraieste experientele clientului intr-o maniera *empatica*. Inelegerea empatica inseamna a intelege sentimentele, gandurile unei alte persoane ”*ca si cum* ai fi cealalta persoana, dar fara a pierde conditia de *ca si cum*”. Un consilier empatic reuseste sa intre in universul interior al clientului, sa perceapa realitatea din punctul lui de vedere si sa returneze clientului experientele astfel receptate. Returnarea experientelor se realizeaza prin reformularea cuvintelor clientului si reflectarea sentimentelor sale (tehnici care vor fi descrise in urmatorul subcapitol).

Empatia¹⁰ inseamnă un proces de:

- Observare și ascultare
- Rezonare
- Discriminare
- Comunicare
- Verificare a percepției clientului

Congruenta, atentia pozitiva neconditionata si empatia ajuta clientul sa isi inteleaga mai bine comportamentul, sentimentele, sa se autoaccepte si sa se dezvolte, sa se maturizeze, sa se autoactualizeze.

¹⁰ Nelson-Jones, R., (2007) Manual de consiliere – trad., 2009, Editura Trei, București

Competente interpersonale ale terapeutului centrat pe persoana (comportamentul participativ si ascultarea activa)

Reusita consilierii depinde in foarte mare masura de abilitatea consilierului de a crea o relatie interpersonală armonioasă, empatică cu clientul. Comunicarea consilier – client se realizează atât verbal, cât și nonverbal (prin paralimbaj și metacomunicare). Cercetările au arătat că în timpul unui discurs ținut în fața unui grup, 55% din impactul acestuia se datorează limbajului corporal (postura, gesturi, contact vizual), 38% tonului vocii și doar 7% conținutului verbal al mesajului. Cele mai importante competențe interpersonale ale consilierului, care asigură crearea unei relații armonioase cu clientul, sunt comportamentul participativ și ascultarea activă.

Comportamentul participativ

Comportamentul participativ indică implicarea efectivă a consilierului în relația cu clientul și interesul său profund față de problemele sale. Participarea se exteriorizează prin orientarea fizică a consilierului către client. Orientarea fizică spre interlocutor se exprimă prin distanța spațială, poziția spațială, contactul corporal, postura, gesturile, fața și mimica, privirea (contactul vizual).

Distanța spațială dintre două persoane care comunică exprimă destul de bine distanța psihologică dintre ele, dar trebuie să se țină seama și de deosebirile de natură culturală, cât și de personalitatea celor implicați în comunicare. Persoanele timide preferă să își țină interlocutorul la o distanță mai mare.

Poziția spațială poate influența comunicarea. Poziția față în față poate sugera unora o relație de opoziție. Unii consideră că în timpul unei sesiuni de consiliere este preferabilă așezarea într-un unghi de 45 – 90 de grade. Această așezare oferă mai mult confort, deoarece contactul vizual se poate realiza opțional.

Contactul corporal, atingerea clientului poate avea efecte pozitive, clientul fiind astfel încurajat sau asigurat de faptul că este înțeles. Dar atingerea poate avea și efecte negative, pentru că clientul poate avea impresia că nu a fost respectat spațiul său intim. De aceea atingerea clientilor trebuie făcută cu prudență.

Postura (poziția corpului) este un foarte bun indicator al stării afective în care ne aflăm. Consilierul trebuie să adopte o poziție care sugerează o atitudine deschisă, care să stimuleze contactul

psihologic cu clientii sai. O astfel de pozitie este cea cu corpul aplecat putin in fata, capul usor aplecat intr-o parte, postura relaxata.

Gesturile insotesc si completeaza cuvintele; intre cuvinte si gesturi in general exista o concordanta. Discordanta dintre ele are efecte negative asupra comunicarii. Utilizarea adecvata a gesturilor, si mai ales a miscarilor capului de catre consilier, il fac pe client sa se simta ascultat si urmarit cu atentie.

Expresia faciala comunica numeroase mesaje privind starea afectiva, dorintele, parerile noastre. Zambetul are o semnificatie foarte puternica: zambind parem prieteni si ii incurajam pe ceilalti sa comunice cu noi. Dar consilierul trebuie sa utilizeze zambetul cu atentie: daca zambim prea mult in timp ce clientii vorbesc despre lucruri serioase, care ii afecteaza, parem superficiali, lipsiti de empatie.

Contactul vizual este, probabil, cel mai puternic indicator nonverbal. Multe dintre aprecierile noastre inconsciente despre alte persoane se bazeaza pe durata si tipul contactului vizual pe care il avem cu acestea.

Consilierul trebuie sa stie sa descifreze semnalele nonverbale ale clientilor, pentru a-i intelege cat mai bine. De asemenea el trebuie sa controleze modul in care utilizeaza aceste semnale, inclusiv contactul vizual, pentru a-i incuraja pe clienti.

Ivey¹¹ arată că deprinderile de bază în consiliere sunt:

- Încurajările verbale minimale (sau ascultarea activă) - Prin tehnicile ascultării active consilierul semnalizeaza clientului faptul ca a fost atent si a inteles mesajele sale care au fost emise verbal si / sau nonverbal
- Parafrazarea
- Interpretarea
- Reflectarea sentimentelor și a emoțiilor
- Sumarizarea sau rezumarea
- Cautarea aspectelor pozitive, a punctelor tari ale clientului

¹¹ Ivey, A.Gluckstern, N., BradfortIvey, M (1999), Abilitățile consilierului. Abordare din perspectiva microconsilierii. Editura Risoprint, Cluj Napoca

- Focalizarea
- Confruntarea
- Interpretarea/reformularea.

Seminar 5 – 6

Exercitii care ilustrează modelul expert versus modelul partener.

Studentii sunt puși în situația de a avea o prima discuție sub formă de primă ședință de consiliere.

Film: <http://onlinesubtitrat.com/serial/1272-in-treatment/seasons/1/episodes/3>

Curs 7 – 8

Comunicare verbală și nonverbală. Bariere în calea comunicării. Greșeli în ceea ce privește consilierea

Orice tip de comunicare presupune existența unui **mesaj**. Din partea consilierului, mesajul este îmbrăcat în atitudine de acceptare și de bunăvoință.

Pentru a fi înțeles de client, mesajul¹² ar trebui să aibă caracteristicile:

- Claritate
- Energie
- Însuflețire
- Concizie
- Elasticitate

Paralimbajul – este modul în care mesajul este transmis (ex ritmul)

Întrebările din cadrul procesului de consiliere au scopul de a:

- Înțelege cadrul de referință a clientului
- A-l ajuta să își exprime sentimentele
- A-l încuraja să își expună cursiv problemele și speranțele
- A-l determina să ia în calcul alternativele pentru soluționarea problemei sale.

Intrebarile **inchise** – cele care ofera posibilitati limitate de raspuns, tipul da/nu:”Doriti sa participati la aceasta sedinta?” – ajuta la clarificare unor informatii si focalizeaza discutia. Aceaste intrebari solicita raspunsuri specifice si precise, relevante pentru diagnosticarea problemei. Dar daca sunt utilizate frecvent conversatia tinde sa semene cu un interogatoriu si comunicarea se poate intrerupe.

Intrebarile **deschise** – incep cu “Ce”, “Cat”, “Unde”, “Cum”, “Care”, “Cand” si determina raspunsuri ample, care ofera informatii numeroase: “Ce poti sa-mi spui despre problema ta?”, “Cum

¹² După Pinișoară, I.O., Comunicarea eficientă, Iași, Editura Polirom

ai descrie situatia respectiva?” – ajuta comunicarea deoarece clientul este ajutat să exprime experientele, comportamentele, nevoile si sentimentele sale.

Intrebari **ipotetice**: - “Ce s-ar intampla daca...” sunt utile in momentul analizei solutiilor, pentru a se decela posibilele consecinte ale fiecarei solutii alese.

Intrebari care vizeaza **faptele** – “Spune-mi cand ai depistat problema?” oferă informatii obiective despre anume nuanțe în relatarea clientului.

Intrebari care vizeaza **opiniile** – “Care este cauza problemei?” determină mai ales o interpretare subiectiva a situatiilor de fapt, permit, spre exemplu, clarificări din perspectiva valorilor clientului.

Intrebari **indirecte** – “Daca ar fi sa le explici asta celorlalati ce le-ai spune?” sunt utile pentru a culege informatii intr-un mod mai puțin direct.

Reguli ale întrebărilor bune:

1. Clarifică ce anume vrei să afli adresînd acea întrebare
2. Verifică-ți limbajul (fără limbaz excesiv de pretențios)
3. Nu ascunde într-o întrebare mai multe întrebări
4. Lasă timp pentru a primi un răspund complet
5. Ascultă clientul fără a-i anticipa răspunsul

Erori în formularea întrebărilor:

- Întrebări care sugerează un anume răspuns – încalcă libertatea clientului și principiul autodeterminării
- Întrebările multiple – sugerează o stare de confuzie din partea consilierului și induce confuzie clientului (oare la ce întrebare ar trebui să răspund mai întâi?)
- Întrebarea “De ce?” – declanșează mecanisme de apărare ale clientului. (De ce trebuie să mă justific?)

Comunicare nonverbală¹³ – un client comunică nu doar prin ceea ce spune ci și prin semnale nonverbale cum ar fi:

- Kinestezica (mișcările corpului)
- Proxemica (percepția și utilizarea spațiului)
- Teritoriul și spațiul personal
- Vestimentația
- Expresiile faciale
- Contactul vizual
- Atingerea cutanată
- Paralimbajul
- Semnificația utilizării timpului

Greșeli în ceea ce privește consilierea:

- Dirijare
- Dezbateri
- Dogmatizare
- Interpretare
- Generalizare
- Bagatelizare
- Moralizare
- Monologare
- Raționalizare
- Proiectare
- Identificare cu clientul
- Fixare pe anumite roluri
- Abstractizare
- Curiozitate excesivă, examinare
- Conducere a discuției împotriva voinței clientului
- Adresare de întrebări multiple

¹³ După Chelcea, S., Ivan, L., Chelcea, A.; (2005) Comunicarea nonverbală, gesturile și postura, București, Comunicare-ro.

- Ignorarea nonverbalului clientului
- Cea mai gravă greșeală este încălcarea regulii de aur: Niciodată, nici măcar în gând să nu își judeci clientul!!!

Seminar 7 – 8

Ascultare activă:

<http://onlinesubtitrat.com/serial/1272-in-treatment/seasons/1/episodes/8>

Comunicare nonverbală

<http://www.veziseriale.online/lie-to-me/season/1/episode/1>

Curs 9 – 10.

Abilități de consiliere în etapa de stabilire a scopurilor în raport cu sistemul client.

Contractul cu sistemul client.

Orice proces de asistare socială - în raport cu oricare sistem client (că este vorba despre individ, despre familie, despre grup sau despre comunitate) și după o etapă de evaluare a sistemului client, necesită o planificare a intervenției dar și o etapă de implementare a intervenției. În toate etapele menționate un asistent social are nevoie de *deprinderi de consiliere*, și anume:

- Monitorizare
- Oferire de provocări și feed-back
- Autodezvăluirea
- Gestionarea rezistenței
- Empowerment
- Instruire, demonstrare, repetare
- Lucrul pentru îmbunătățirea limbajului clientului
- Stabilirea/negocierea temei pentru acasă

Dacă în etapa de evaluare a sistemului client accentual cade pe adresarea întrebărilor, pe ascultare activă, pe sprijinul acordat clientului pentru a-și exprima sentimentele, în etapa de planificare a intervenției sociale un element definitoriu îl constituie stabilirea scopului iar în etapa de intervenție clientul este împuternicit să crească, să își depășească limitele, să își asume și gestioneze eșecurile, să acceseze resursele comunitare.

Toate aceste elemente reprezintă tot atâtea provocări pentru consilierul care conduce procesul de asistare.

Stabilirea scopurilor și proiectarea intervenției sociale are loc (după specificul agenției dar și după specificul sistemului client) într-un moment special în care sunt așezate împreună toate elementele care compun tabloul complet al clientului, a resurselor acestuia, al problemelor explorate. Scopul odată formulat permite negocierea sarcinilor în vederea procesului de implementare a intervenției.

<http://onlinesubtitrat.com/serial/1272-in-treatment/seasons/1/episodes/13>

Deprinderile¹⁴ de consiliere din etapa de stabilire a scopului ar fi:

- Căutarea clarificărilor
- Reflectarea asupra celor comunicate
- Organizarea informațiilor descriptive
- Formularea unei încercări de analizare a alternativelor
- Stabilirea scopului
- Stabilirea obiectivelor pentru atingerea scopului
- Demararea unui program de schimbare
- Identificarea etapelor acțiunii
- Planificarea evaluării
- Perfectarea, formalizarea contractului

¹⁴ Goian, C., (2004) Deprinderi în asistență socială, Iași, Institutul European.

Seminar 9-10

<http://onlinesubtitrat.com/serial/1272-in-treatment/seasons/1/episodes/13>

Gestionarea situațiilor în care procesul de consiliere este întrerupt sau necesită întrerupere.

Agresivitatea clienților

Dificultăți în ceea ce privește stabilirea scopului

Sisteme client care nu evoluează. “Dependența” de servicii sociale

Curs 11 – 12

**Abilități de consiliere în etapa de implementare a programului de intervenție.
Supervizarea. Funcția managerială, educativă și de suport a supervizării.**

Împuternicirea sistemului client. Gestionarea blocajelor și a conflictelor intra și interpersonale în procesul de implementare a scopurilor stabilite.

Mijloacele intervenției vizează atât resursele umane, materiale și instituționale implicate, cât și opțiunile metodologice ale asistentului social.

Faza de realizare a planului sau intervenția psihosocială propriu-zisă constă în derularea acțiunilor programate și aplicarea tehnicilor de intervenție adecvate, menționând reacțiile clientului, modificările care au apărut, rezultatele obținute etc.

Clienții pot fi instruiți din etapa de elaborare a scopului dar și pe parcursul derulării intervenției să își monitorizeze sentimentele, reacțiile fizice, gândurile proprii dar și acțiunile întreprinse.

Modul¹⁵ de a acționa este la fel de important ca și conținutul acțiunii, cel dintâi aspect determinând calitatea relației asistent-client. Asistentul social trebuie să aprecieze realist ce poate să facă pentru client și cum să acționeze, în acest sens alegând tehnici de intervenție directă și indirectă. Planificarea serviciilor/a altor intervenții este un proces și nu un rezultat final al activității profesionistului implicat în modificarea situației clientului, chiar dacă deseori există tendința de a considera planul un rezultat principal al activității sale. Planurile și programele care se întocmesc pun în relație expectanțele celor care sunt implicați (profesioniștii și clientul) cu acțiunile ce trebuie realizate într-o anumită perioadă de timp delimitată pentru atingerea rezultatelor dorite. De aceea, planurile și programele întocmite trebuie să fie un rezultat al consensului dintre specialiști și client, în cadrul căruia sunt construite și negociate aceste expectanțe și modalitățile practice de obținere a rezultatelor. Participarea clientului la planificarea serviciilor/a altor intervenții reprezintă o strategie de elaborare și acceptare a planului de către cele două părți implicate, iar unul dintre rolurile asistentului social este acela de a sprijini clientul în procesul de luare a deciziilor, în fapt, de a-l face partener activ, responsabil pentru deciziile luate în vederea soluționării situației sale. Pentru a fi înțelese de către client, planurile se completează

¹⁵http://api.components.ro/uploads/12c6a09675620f589055800ba6cecee/2016/09/Metode_si_tehnici_folosite_de_asistentul_social.pdf

într-un limbaj comun, accesibil acestuia pentru a nu se crea confuzii și pentru a-i da posibilitatea să înțeleagă în totalitate sensul termenilor folosiți. În cadrul planurilor sunt elaborate obiective prin care se pot măsura progresele înregistrate în situația familiei care are nevoie de aceste servicii de prevenire a separării copilului de familia sa. Un aspect important în elaborarea obiectivelor, indiferent de tipul planului utilizat în diferite situații particulare este clarificarea tipurilor de obiective utilizate; astfel, pentru organizarea și coordonarea activităților, planurile prevăd obiective de implementare și obiective de impact. Obiectivele de implementare se referă la ceea ce se intenționează a se realiza, pe când obiectivele de impact se referă la situația finală a beneficiarilor. Acțiunile asistentului social sunt orientate spre a produce o schimbare în situația beneficiarului/clientului.

Elaborarea proiectului de intervenție propriu-zis, cuprinde referiri la:

- Obiectivul fundamental și obiectivele derivate ale intervenției (în funcție de natura ajutorului cerut și de mijloacele disponibile), fie obiective parțiale, fie obiective succesive în timp
- Nivelul intervenției, adică natura sau tipul de client, deoarece activitatea poate fi centrată pe individ sau pe grupul din care face parte (familia, grupul de prieteni, colegi, etc) sau pe „câmp social” mai larg (instituția socială, mediu înconjurător, comunitatea, etc)
- Strategia stabilită sau tipurile de intervenție alese, care în mod normal depind de toate celelalte elemente deja analizate.

Evaluarea finală a efectelor obținute prin raportarea „așteptărilor” la rezultatele reale, concrete (schimbările reușite, drumul parcurs parțial sau total, eventuale „reajustări” ale demersului și ale scopurilor, etc). Evaluarea rezultatelor nu înseamnă întotdeauna sfârșitul intervenției, ci o bază pentru o posibilă reconsiderare a activității pentru un nou început mai ales dacă problema n-a fost definitiv rezolvată.

La începutul intervenției, interesul cade pe analiza și înțelegerea cererii, pe evaluarea preliminară a situației și pe culegerea datelor necesare etapelor ulterioare; - La mijlocul intervenției accentul cade pe etapele care se referă la elaborarea proiectului, semnarea contractului și alegerea strategiei; - Spre sfârșitul intervenției, ponderea activității de aplicare în practică a strategiei și de evaluare a rezultatelor finale este net mai mare decât ponderea altor activități.

Termenul *supervizare*¹⁶ este o combinație a doi termeni latini (*super* înseamnă deasupra, peste și *videre* înseamnă a vedea, a privi). El a fost conceput pentru a denumi o activitate de supraveghere, de organizare a muncii oamenilor mai puțin pregătiți, cum erau voluntarii.

După cum menționează aproape toate studiile, scopul primar al supervizării este de a asigura responsabilitatea agenției în oferirea de servicii de calitate clienților (Bogo, 2004, p-13) .

Supervizarea este văzută ca o activitate care transferă cunoștințe, abilități și atitudini de la o persoană cu experiență către una cu mai puțină experiență. Chiar dacă accepțiunea termenului conduce înspre responsabilitatea agenției pentru oferta de servicii de calitate, ceea ce înseamnă că angajații ar trebui să fie supervizați, supervizarea reprezintă o practică extrem de importantă în raport cu clienții. Un consilier are nevoie de deprinderi de supervizare pentru etapa de implementare a planului de intervenție (este vorba despre supervizare de sprijin și supervizare educațională)

O'Donoghue, asistent social care a dezvoltat supervizarea profesională la nivelul activităților de asistență socială din Noua Zeelandă, se raportează la patru perspective ale supervizării pe care le menționează în lucrările sale:

– perspectiva organizațională, care pune în discuție supervizarea în termeni de funcții, roluri, obiective organizaționale. Supervizarea privește în ansamblu mecanismele, structurile, corpusul organizațional;

– perspectiva situațională, conform căreia supervizarea este văzută ca o a doua opinie atunci când te simți blocat într-o problemă;

– perspectiva personologică, este cea care clădește supervizarea ca abordare bazată pe experiența și caracteristicile persoanelor pe care le integrează în procesul de supervizare și îl influențează, așa cum influențează practica profesională. „ *Pentru mine este primordial faptul că instrumentul major în rolul meu de asistent social sunt de fapt eu însumi. Sunt câteva tare care vin împreună cu acest instrument, adică eu, și vreau să fiu conștient de cele mai incomode tare. În interacțiunea mea cu*

¹⁶ <https://adrianacalauz.wordpress.com/2014/02/26/supervizarea-in-asistenta-sociala/>

clienții, vreau să fiu sigur că nu înclin niciodată balanța indiferent ce se întâmplă, în favoarea exprimării acestor predilecții persoanele¹⁷”(O’Donoghue, 1988, p. 44-85).

Cum gestionăm blocajele?

Empowerment – Clientul are resurse să își atingă scopurile. Descoperim împreună care sunt punctele forte ale clientului. Accentul cade pe resursele lui interne, pe potențial, pe situații similare anterior depășite cu succes. Clientul este încurajat, stimulat prin cuvinte potrivite.

Oferire de provocări.

- Sesizarea și sublinierea inconsecvențelor între mesajele verbale și cele nonverbale
- Sesizarea și gestionarea inconsecvențelor între cuvinte și acțiuni
- Sesizarea și discutarea inconsecvențelor între a-și da cuvântul și a-și ține cuvântul
- Sesizarea și discutarea inconsecvențelor între propriile evoluări și evaluările altora

Oferire de feed-back

- Descriptiv și nu evaluativ
- Concret, specific
- Direct și clar
- Furnizat la momentul potrivit
- Exprimat în termeni relevanți

Demonstrarea

- Directă – cum să facem față unui interviu
- Inregistrată – experiența altor persoane
- Scrisă – situații ipotetice
- Joc de rol

Revizuirea contractului

- Evaluarea rezultatelor

¹⁷ O’Donoghue, K., (1998), *Supervising Social Workers: A Practical Handbook*, Massey University, School of Social Policy and Social Work.

- Concentrarea
- Educarea
- Autodezvăluirea
- Confruntarea
- Indicarea finalului
- Reevaluarea procesului

Seminar 11 – 12

Obstacole în ceea ce privește finalizarea contractului de consiliere/asistare socială:

- Clienți involuntari
- Clienți care nu se pot organiza în timp
- Rezistență la schimbare
- Termenii contractului sunt încălcați
- Insuficiența resurselor
- Dificultăți în funcționarea instituțiilor sociale

Discuții despre primele întâlniri cu un cuplu.

Discuții despre primele întâlniri cu un grup.

Discuții despre grupuri de suport.

Curs 13 – 14

Consilierea profesională.

Dimensiuni ale consilierii în raport cu grupurile vulnerabile¹⁸

Termenul de grup vulnerabil este folosit adesea în documente oficiale, documente legislative sau în rapoarte de cercetare ca fiind similar celui de grup defavorizat, marginalizat, exclus sau grup de risc, toate aceste concepte fiind puse în relație cu fenomenul mai larg al sărăciei. Cea mai frecventă accepțiune a vulnerabilității este cea de “slăbiciune”, “lipsă de apărare”, “lipsă de mijloace”. Grupurile vulnerabile sunt grupuri lipsite de suport, care se află adesea în stare cronică de sărăcie, fiind în incapacitate de a profita de oportunități sau de a se apăra în fața problemelor care pot apărea:

- persoanele cu dizabilități,
- copiii abandonți,
- familiile aflate în stare de deprivare materială severă,
- persoanele infectate cu HIV,
- vârstnicii,
- tinerii care părăsesc sistemul de protecție
- persoanele de etnie roma sau alte minorități etnice,
- familiile monoparentale etc.

În accepțiune mai largă pot fi vulnerabile și grupuri precum femeile aflate în perioada maternității, tinerii absolvenți debutanți pe piața muncii, persoanele care migrează pentru muncă etc - vulnerabilitatea este legată de un eveniment, de o intervenție sau de eșecul unei strategii și este mai degrabă o stare tranzitorie.

Deși nu există o definiție formală a grupurilor vulnerabile, în cadrul documentelor oficiale ale Uniunii Europene, termenul este folosit adesea în relație cu conceptul de incluziune socială, care presupune, accesul indivizilor la oportunitățile și resursele necesare pentru a participa pe deplin la viața economică, socială și culturală și pentru a se bucura de un standard de viață considerat normal/dezirabil în societatea în care trăiesc: promovarea egalității și a incluziunii sociale

¹⁸ http://www.proactiv-org.ro/files/grupurile_vulnerabile_si_economia_sociala.pdf

presupune depunerea de eforturi pentru ca toți indivizii, inclusiv grupurile vulnerabile, să poată juca un rol activ în câmpul muncii și în societate și să beneficieze de șanse egale în acest sens. În cadrul politicilor sociale ale UE sunt urmărite obiective precum: eliminarea sărăciei copilului și a familiei cu copii, promovarea accesului pe piața muncii, educație și formare, combaterea excluziunii sociale și a discriminării.

Există multe documente legislative care protejează grupurile vulnerabile, implicit sau explicit.

De exemplu, Strategia de ocupare este focalizată pe accesul către slujbe mai bune pentru toți europenii (inclusiv pentru cei mai vulnerabili, precum imigranții sau persoanele cu dizabilități). Directiva șanselor egale pe piața muncii protejează persoanele cu dizabilități pe piața muncii. Directiva egalității rasiale interzice discriminarea pe baza originilor etnice sau rasiale la locul de muncă sau în alte sfere ale vieții, precum accesul la bunuri și servicii.

Grupurile vulnerabile sunt delimitate prin comparație cu majoritatea populației ca având condiții de viață mai dificile: locuire precară sau lipsa locuinței, șomaj, nivel de educație scăzut, lipsa veniturilor. Femeile sunt considerate a fi mai expuse riscurilor sărăciei și excluziunii sociale decât bărbații.

Din perspectiva deprinderilor de consiliere, persoanele și familiile aparținând grupurilor vulnerabile necesită support constant și oferire de informații pentru accesarea resurselor.

În situațiile de vulnerabilitate majoră nici nu se poate vorbi de o intervenție socială propriuzisă decât sub forma acoperirii nevoilor de bază (similar intervenției în criză)

Seminar 13 – 14

Jor de rol: clientul se prezintă la un interviu pentru obținerea unui job.

Deprinderi de consiliere în situație de criză – o localitate este inundată.

BIBLIOGRAFIE:

- Amando, G., Guittet, A., (2007) Psihologia comunicării în grupuri, Iași, Polirom
- Băban, A., coord, (2001) Consiliere educațională, Imprimeria Ardealul, Cluj Napoca
- Câdea, R., Câdea, D., (1996) Comunicarea managerială, Editura Expert, Cluj Napoca
- Dumitrașcu, H., coord, (2012) Consilierea în asistență socială, Iași, Polirom.
- Krogsurd K., (2006), Practica asistenței sociale, Iași, Polirom.
- Holdevici, Irina ; Valentina , Neacșu (2008); Sisteme de psihoterapie și consiliere psihologică Editura Kullusys, București.
- Plosca, M. Et all (2001) Consilierea privind cariera, Cluj Napoca, Editura Dacia.
- Muchielli, A., (2015) Arta de a comunica – metode, forme și psihologia situațiilor de comunicare, Iași, Polirom
- Sandu, A., (2013) Asistența socială aplicată, tehnici de cercetare și modele de intervenție, Iași, Lumen.
- Sandu, A., (2009) Dimensiuni ale comunicării în postmodernitate, Iași, Lumen.
- Sandu, A., (2010) Tehnici de asistență socială, Iași, Lumen.
- Tolan, J., (2003) Psihoterapie și consiliere centrată pe persoană, Editura herald, București,
- Neamțu G., coord. (2003) Tratat de asistență socială, Iași: Polirom.
- Neamțu G., coord. (2016) Enciclopedia asistenței sociale, Iași: Polirom
- Wiener, R.,(2015) Training creativ – sociodrama și consolidarea echipei, Ed Wellant,