

Cap. II. Procesul de schimbare - Obiectiv al intervenției specifice asistenței sociale

Schimbarea este un element definitoriu al vieții cotidiene. „Panta rei” spune filosoful, lucrurile se schimbă, oamenii se schimbă, totul este în continuă mișcare, chiar dacă suntem de acord sau este împotriva voinței noastre, conștientizăm sau nu.

Dar ce este schimbarea, ca proces ?

Conform definiției regasită în dicționarul Webster, se referă la operația progresivă și continuă, care constă într-o serie de acțiuni și mișcări controlate, direcționate sistematizat spre un anumit rezultat sau finalitate.

Translocând acest concept domeniului asistenței sociale putem să-i atribuim trei caracteristici importante descrise de V.Satir (Satir, V.,1972), și anume:

- implică mișcare, este dinamic și nu static;
- nu este concentrat pe activitate ci pe continuarea acelei activități;
- este mai mult o chestiune de *cum* decât *de ce*.

Pentru a înțelege aceste caracteristici trebuie să adăugăm o explicație, în sensul că intervenția asistentului social se bazează pe comportamentul ce se dorește schimbat, concentrându-se asupra pașilor ce trebuie urmați pornind de la comportamentul existent ce se transformă în timpul procesului de ajutor prin modalitățile convenite de asistentul social și client.

Procesul de schimbare, conform definiției, are un caracter intenționat. Oamenii se schimbă deoarece doresc acest lucru, ei au realizat datorită unei stări de criză sau ca rezultat al unui act de gândire și decizie că este mai bine să se schimbe și în consecință se adresează profesionistului, respectiv, asistentului social.

În continuare, vom analiza câteva motive ale inițierii procesului de schimbare, așa cum le-a văzut Brill (1990):

1. Oamenii se schimbă ca rezultat al deciziilor raționale, pentru a asigura o mai mare realizare a propriei persoane și pentru a evita durerea și disconfortul.

În cursul existenței sale, individul remarcă, că pattern-urile sale comportamentale nu sunt adecvate unor situații, în care atingerea scopurilor propuse este obstrucționată de modul în care relaționează cu mediul și dorește să se perfecționeze pentru a înlătura eșecurile ce i-ar produce insatisfacții și suferință

2. Oamenii se schimbă atunci când învață, prin primirea și acceptarea consecințelor logice și inevitabile ale propriului comportament. Odată cu experiențele dobândite, individul conștientizează, că un anumit tip de comportament produce un anumit efect. Când efectul este dezirabil și benefic, clientul va dori să-l repete, renunțând la comportamentele stereotipe care nu-i puteau produce aceeași satisfacție, în trecut.

3. Schimbarea se produce atunci când, ca rezultat al învățării mai multor moduri de comportare, individul provoacă răspunsuri diferite din partea celorlalți, care la rândul lor îl determină să reacționeze diferit. În orice interacțiune umană, comportamentul subiecților este influențat de feed-back-ul primit de la partener. Este de așteptat ca atunci când emițătorul dezvoltă provocări complexe, receptorul să răspundă printr-o adecvare a răspunsurilor.

4. Schimbarea este dorită atunci când clienții dezvoltă relații în care nevoile emoționale sunt satisfăcute în mod adecvat și reacțiile de apărare în aceste relații nu trebuie să fie atât de rigide și restrictive. Ca actor social, individul este antrenat în diferite relații (de prietenie, colegialitate, vecinătate, colaborare) cu ceilalți, față de care joacă un anumit rol. Când performarea rolului nu este congruentă cu așteptările celorlalți vizavi de rolul în cauză intervin mecanismele de apărare, discordanțe, insatisfacții. Atunci, individul își dorește să se adapteze cerințelor rolului printr-o schimbare adecvată.

5. Indivizii se schimbă atunci când li se cere să se adapteze la solicitările schimbătoare ale sistemului social din care fac parte. Sistemul social ca orice realitate este supus caracterului inevitabil al schimbării.

Modificarea sistemului produce modificări corespunzătoare la nivelul exigențelor proprii, în fața cărora individul, pentru a nu fi exclus, este nevoit să se perfecționeze.

6. Schimbarea este procesualizată atunci când indivizii au speranța unor recompense pentru riscul pe care și l-au asumat pentru modificarea comportamentului, stării de lucruri existente. Teoria acțiunii sociale susține că actorii sociali urmăresc prin acțiunea lor atingerea unui scop (Cohen 1969). Când scopul comportamentului său este reprezentat de obținerea unor beneficii morale sau materiale, individul renunță la comportamentele vechi, stereotipe, înlocuindu-le în mod corespunzător.

7. Sistemele se schimbă atunci când există schimbări în părțile componente și când sunt asigurate condițiile pentru folosirea unor idei noi.

Determinismul schimbării comportamentale este complex și se soldează în toate cazurile cu noi modele de funcționare. O anumită parte a personalității umane dorește și caută schimbarea, totodată, însă, o altă parte rezistă schimbării, preferînd stabilitatea. De aceea, trebuie avut în vedere faptul că schimbarea constituie o problemă ce implică serioase riscuri în profesiunile de ajutorare. Asistentul social nu poate fi sigur de impactul pe care-l poate avea schimbarea asupra clientului, ținînd cont de ambivalența resimțită față de proces și de reacția în lanț pe care o poate produce (schimbarea produsă într-un sistem afectează, în mod inevitabil, celelalte sisteme). Clientul trebuie să decidă dacă recompensa potențială justifică riscurile și perturbările care vor apărea cu siguranță în viața sa.

Procesul de schimbare poate fi descris ca o desfășurare de etape în care atenția asistentului social este concentrată asupra diferitelor activități din momente diferite.

Într-o prezentare sistematizată putem evidenția următoarele faze:

1. Început/intrare
2. Adunare de informații și evaluare
3. Planificare și contractare
4. Intervenție și monitorizare
5. Evaluare finală.

1. Început/angajare

Deosebit de important este modul în care interacționăm cu clientul, la primul contact. Acesta are anumite așteptări față de proces și de relația cu asistentul social, anumite temeri sau întrebări. De exemplu: „Care va fi atitudinea/interesul asistentului social față de el/competența sa?”.

De asemeni, asistentul social știe că mulți clienți vin în ultimă instanță la el, când ajutorul familiei, al prietenilor a fost inefficient, că el este descurajat și poate chiar a consultat alți specialiști care nu l-au ajutat însă să-și rezolve problema.

De aceea, este necesar să se acorde o atenție mărită implicării în proces, prin consolidarea relației client-asistent social. Este momentul în care asistentul social trebuie să-și folosească arta mai mult decât cunoștințele, pentru a stabili o relație bazată pe empatie, căldură, autenticitate. Demonstrarea unei judecăți mature ajută la constituirea unui raport bazat pe încredere și confidențialitate.

Dacă este nevoie se va uza de un timp mai îndelungat pînă la intrarea în faza următoare dar, nu se va trece mai departe, dacă nu s-au atins parametrii relației de ajutor. Când clientul este pregătit, se începe procesul de ajutor cu prima fază: angajarea - în cadrul căreia se vor urmări :

- scopul; se va discuta despre motivația și așteptările clientului;
- evaluarea situației; se vor analiza atât comportamentul ce se dorește schimbat cât și alte informații care pot contribui la o cunoaștere cât mai bună a situației clientului din toate punctele de vedere.

-congruența dintre profilul instituției și posibilitatea de a satisface nevoile clientului. În cazul în care sarcina de lucru depășește competența asistentului social acesta trebuie să informeze clientul cu privire la alternativele posibile, să-l direcționeze spre serviciul specializat.

2. Adunare de informații și evaluare

A doua fază este adresată în mod direct înțelegerii situației clientului și a motivației acestuia privind relația de ajutor, plasate în timp și spațiu. Adică, asistentul social va plasa situația într-un context și în funcție de experiența anterioară a clientului, de obiectivele imediate și consecințele pe termen lung se va orienta în obținerea informațiilor. Acestea vor fi

furnizate de către client dar profesionistul este cel care direcționează discursul. Scopul investigației este de a se obține o descriere clară a situației cu care se confruntă clientul, incluzând evenimente, trăiri, preocupări, reacții, sentimente.

Este momentul în care asistentul social este provocat să-și folosească o serie de *abilități*, ca:

- ascultarea activă; culegerea informațiilor poate pune profesionistul în situația de a rămâne pasiv, lăsându-l pe client să vorbească, să furnizeze informații divagând de la obiectul discuției;
- empatia; înțelegerea clientului și administrarea feed-back-ului îl poate determina pe acesta să fie sincer, deschis, să elimine barierele din comunicare.
- să-l trateze pe individ ca pe o persoană unică, dar totodată nu trebuie să uite că, aparținând unui grup, clientul are trăsături specifice grupului respectiv, în care este integrat ca actor social.

Informațiile culese vor fi apoi structurate și analizate împreună cu clientul deoarece, atât el, cât și asistentul social sunt implicați în procesul de ajutor și ambii trebuie să înțeleagă situația-problemă și să stabilească scopul intervenției. Asistentul social interpretează datele brute pe baza percepției clientului asupra situației.

Termenul de evaluare este definit ca fiind procesul logic prin care raționăm, pornind de la faptele sau particularitățile unei situații date pentru a încerca să concluzionăm asupra înțelesului lor. Profesionistul este obligat să-și folosească toate cunoștințele, în această situație, uzând de cele mai eficiente teorii explicative, precum și înțelepciunea dobândită din experiența practică. El nu trebuie să ofere o singură explicație posibilă, ci să ofere evaluări alternative, din mai multe puncte de vedere, pentru a capta întreaga imagine a situației clientului. Explicațiile vor fi apoi aplicate la situația concretă, pentru a vedea care dintre ele este mai adecvată și, în consecință, va fi folosită ca bază a procesului de ajutor.

În acest moment, adunarea informațiilor și evaluarea interacționează deoarece, pe măsură ce se explorează diferitele explicații posibile, sunt conștientizate domeniile în care informațiile sunt insuficiente sau lipsesc. Substituirea lacunelor informaționale duce la un alt proces de evaluare și elaborare a altor ipoteze.

În esență, celelalte faze ale procesului vor duce la confirmarea sau infirmarea ipotezei de la care s-a pornit. Asistentul social va avea în vedere gradul în care clientul și sistemul de resurse umane angajat în proces au capacitatea de a se implica în producerea schimbării, care va duce la rezolvarea problemei.

3. Planificare și contractare

Această fază pune accent pe specificarea scopurilor, a strategiilor de intervenție și realizarea unui plan de acțiune rațional, care vor fi formalizate printr-un contract. Este esențial ca clientul să fie implicat activ și în această fază.

Dezvoltarea planului de acțiune reprezintă legătura dintre evaluare și intervenția efectivă. Se impune o atenție deosebită, deoarece cei mai mulți clienți vor să treacă imediat la acțiune, ceea ce ar fi riscant în lipsa unei planificări atente și disciplinate.

Planificarea începe cu specificarea exactă a ceea ce clientul vrea să realizeze. Se vor elimina aspectele mai puțin importante, spre care el ar dori să își concentreze atenția. Se va analiza, apoi impactul pe care l-ar avea schimbarea dorită asupra clientului și a mediului înconjurător.

Se vor stabili scopuri pe termen lung dar, totodată, nu vor fi omise nici cele pe termen scurt, exprimate ca și comportamente la care trebuie să se ajungă sau ca resurse specifice ce trebuie făcute disponibile sau ca politici ce vor fi adoptate de către client. Scopurile trebuie să fie concrete, tangibile și măsurabile.

Odată ce au fost stabilite obiectivele intervenției, clientul și profesionistul decid strategiile necesare atingerii lor. Aceasta cere creativitate din partea asistentului social, iar din partea clientului dorința de a lua în considerare avantajele și dezavantajele anumitor evenimente ce se pot produce eventual. Este esențial ca asistentul social să aibă mai multe planuri de intervenție și să fie flexibil pentru a se adapta intereselor clientului.

În construirea planului de intervenție se vor specifica atent și detaliat fiecare acțiune, cine o va realiza și de ce a fost aleasă. Este important să se aleagă pentru început un plan care va avea un succes imediat, să dezvolte ceva ce clientul poate realiza rapid încât să se simtă mulțumit și

să aibă sentimentul realizării, care-l va stimula în continuarea procesului și printr-o implicare mai puternică.

Contractarea este un concept relativ recent, ce vine în întâmpinarea tuturor hotărârilor pe care le-au luat asistentul social și clientul. Barker (1987) definea contractul în asistența socială ca fiind „o înțelegere scrisă, verbală sau implicită, între client și asistentul social, privind scopurile, metodele, planificarea sau orarul și obligațiile mutuale ce trebuie îndeplinite în timpul procesului de ajutor.

În ultimii ani s-a ajuns la formalizarea acestuia, contractele scrise având ca efect întărirea procesului de ajutor, servind ca bază pentru a furniza siguranță, atât clientului, cât și asistentului social. Elementele de bază ale contractelor sunt similare, chiar dacă limbajul sau formatul acestora pot varia, indiferent dacă se lucrează la nivel de individ sau comunitate.

Un contract ar trebui să cuprindă (Egan, 1988):

- specificarea a cel mult trei probleme majore. Intervenția trebuie focalizată pe ceva, atunci când se iau în considerare mai multe direcții se riscă îndepărtarea de ceea ce este mai important și acțiunea poate deveni sterilă.
- scopuri specifice. Atenția asistentului social și a clientului vor fi îndreptate spre atingerea scopurilor care vor duce în mod implicit la rezolvarea problemei.
- activitățile specifice pe care clientul le va întreprinde; Prin formalizarea activităților clientul va fi constrâns să acționeze conform planului, fără a se abate atunci când intervin factori perturbatori.
- care sunt sarcinile practice ale asistentului social; Menționarea sarcinilor contractuale duce la eficientizarea procesului, evitându-se pierderea timpului și energiei în acțiuni inadecvate.
- durata aproximativă a intervenției. Specificarea timpului aproximativ constrânge actorii procesului de ajutor să acționeze pentru a respecta programul impus.
- planificarea intervențiilor. Elimină acțiunea haotică și dă sens și ordine intervențiilor.
- planificarea interviurilor. Specifică momentul și asigură conținutul interviurilor, funcție de organizarea de ansamblu a procesului.

- cine sunt cei care participă, cei incluși în contract. Se definește, astfel, câmpul relațional al clientului, persoanele care vor susține individul în reușita intervenției.
- localizarea. Se alege locul întâlnirilor cu clientul, la domiciliul lui sau în instituție.

În principiu, este un contract flexibil, putând fi renegociat, când e nevoie, în cadrul eforturilor asistentului social de a realiza schimbarea.

4. Intervenție și monitorizare

Scopul intervenției este de a ajuta clientul să se schimbe, atât în ce privește comportamentul, cât și modul de relaționare cu mediul înconjurător. El este cel care poartă responsabilitatea schimbării, însoțit fiind de asistentul social care îl poate ajuta, prin două tipuri de acțiuni :

- *directe*, care implică direct clientul;
- *indirecte*, acțiuni întreprinse în beneficiul clientului.

Pentru a înțelege mai bine această categorisire vom aduce ca argument, un sumar efectuat de Johnson (1989), al scopurilor acțiunilor întreprinse împreună cu clienții:

- acțiuni întreprinse pentru a facilita dezvoltarea relațiilor. De exemplu: la nivelul relației părinte-copil se poate interveni pentru a modifica atitudinea mamei hiperprotectoare față de copilul ei, căruia îi este îngrădită capacitatea de a se dezvolta independent.

- acțiuni întreprinse în scopul de a facilita dezvoltarea înțelegerii situației de către client. De exemplu: existența latentă a unui conflict duce la perturbarea relației membrilor unui cuplu conjugal. Aceștia pot nega existența conflictului, ca mecanism de apărare, dar nu pot să depășească incongruențele din comportamentul lor. Înțelegerea situației poate duce la rezolvarea conflictului.

- acțiuni întreprinse în procesul de planificare.

- acțiuni întreprinse pentru a ajuta clientul să cunoască și să folosească resursele disponibile. Orientarea clientului în depistarea resurselor utilizabile îl ajută pe acesta să-și dezvolte capacitatea de a-și rezolva problemele, dacă nu se rezolvă de la sine prin această îmbogățire.

- în situații de criză. Asistentul social îl sprijină emoțional și intelectual pe client, să depășească momentele de criză ale existenței sale

pentru a sprijini funcționarea socială a clientului. Asistentul social îl ajută să performeze rolurile pe care le joacă, ca actor social.

Serviciile indirecte, de care pot beneficia clienții pot fi transpuse în:

- acțiuni legate de coordonarea serviciilor adresate clienților. Când problema clientului are o natură multidimensională și este necesară accesarea diferitelor servicii, de exemplu: un bătrîn bolnav și singur. Intervenția asistentului social poate consta în: facilitarea plasamentului într-o instituție, revitalizarea relației cu familia, facilitarea accesului la servicii medicale, facilitarea dezvoltării relațiilor cu vecinii, descoperirea de voluntari care să petreacă o parte din timpul liber cu clientul, care să-l ajute în gospodărie, consiliere.

- dezvoltarea și planificarea unor programe. Vizează identificarea problemelor specifice unor categorii de persoane, a soluțiilor și modalităților de intervenție și formularea lor într-un program de acțiune socială.

- acțiuni desfășurate în scopul manipulării mediului înconjurător, atunci când problema individului este cauzată de insuficiențe ale mediului înconjurător.

- acțiuni în scopul schimbării unei întregi organizații. Acestea au loc atunci când scopul sau mijloacele organizației nu sunt adecvate funcționării cerute de destinația acesteia, de a fi în sprijinul indivizilor.

- militarea de către asistentul social în favoarea clientului, atunci când clientul este izolat datorită discriminărilor rasiale, religioase, etnice sau a comportamentului sexual etc.

Oricare ar fi tipul de intervenție, asistentul social trebuie să aleagă metoda cea mai eficientă pentru a ajuta clientul să se schimbe.

În funcție de nivelul acțiunilor acestea pot fi:

- *primare* - când se încearcă prevenirea apariției condițiilor care pot produce probleme indivizilor;
- *secundare* - când se încearcă prevenirea dezvoltării unor abuzuri asupra clientului;
- *tertiare* - când se furnizează măsurile necesare pentru a se evita o înrăutățire a situației.

Practica include toate aceste tipuri de intervenție.

Monitorizarea presupune ca asistentul social împreună cu clientul să evalueze în mod continuu succesul acțiunilor, pentru a urmări în ce grad

au fost atinse obiectivele. Profesionalistul este răspunzător pentru evidența cursului activității, măsurînd validitatea, precizia și eficiența fiecărui pas al procesului de ajutor, pe măsură ce se desfășoară.

Depinzând de gradul de succes în realizarea planului elaborat, asistentul social poate să continue intervenția sau s-o corecteze pentru a depăși inadvertențele față de planul inițial, dacă se poate, dacă nu, să renunțe la plan și să negocieze un nou contract cu clientul. Este important ca asistentul social să recunoască eșecul momentan, conștientizînd faptul că există mai multe posibilități pentru a ajunge la scopul dorit, împreună cu clientul.

5. Evaluare finală.

Faza finală este centrată pe încheierea serviciilor aduse clientului și pe evaluarea oficială a tuturor eforturilor depuse. Evaluarea este importantă putînd influența deciziile administrative ale instituției în care lucrează asistentul social sau poate influența eficiența muncii profesionistului.

Încheierea procesului de ajutor este foarte importantă. Alegerea momentului presupune o atenție deosebită din partea profesionistului la fel ca și modalitatea în care se face. Încheierea trebuie anticipată în timpul procesului de schimbare și abordată în funcție de condițiile existente. O reducere gradată a activității ajută la evitarea sentimentului de respingere și abandon. Avînd posibilitatea de a anticipa sfîrșitul, este posibil ca clientul să iasă din această relație în mod corect.

Dacă, pentru un anumit motiv, asistentul social va trebui să întrerupă brusc relația cu clientul, atunci el va avea în vedere menținerea unei relații pozitive cu clientul și să transfere, dacă este posibil, cazul, unui alt asistent social, încluzînd revizuirea cazului cu noul profesionist.

În timp ce monitorizarea ține evidența realizării activităților și a rezultatelor, evaluarea pune accent pe cât de folositoare sunt aceste acțiuni. Ea răspunde la întrebări ca: „Este procesul de ajutor efectiv?”, „Intervenția a produs schimbări în situația inițială a clientului?”

Asistentul social este obligat, din punct de vedere etic, să poată răspunde în fața clientului și să furnizeze cele mai bune servicii, cu putință. Evaluarea făcută de client îl ajută pe asistentul social să înțeleagă cât de eficientă a fost prestația sa iar, pe primul să aibă sentimentul realizării personale.

II.1. Deprinderi utilizate în procesul de schimbare

În procesul de ajutor privind schimbarea, pentru a fi eficient, asistentul social poate folosi o serie de deprinderi (abilități). Acestea nu sunt aplicabile doar în acest caz, ele pot fi folosite în orice activitate a profesioniștilor din domeniu și de fapt presupun o sinteză, o imagine a unui bun lucrător social.

Pentru a fi concreți, vom utiliza, spre exemplificare, modelul conceput de Schulman (într-un studiu realizat între anii 1977-1979). Acesta realizează o conexiune între deprinderile de comunicare, relaționare și de rezolvare a problemelor. Structura se va axa pe cele 4 faze ale procesului de ajutor, bazate pe deprinderi de comunicare:

I. Faza rezonanței

În această fază asistentul social încearcă să-și imagineze, la un prim contact cu clientul, ce ar putea să simtă acesta și să dezvolte o empatie preliminară. Prin rezonanța empatică cu clientul, asistentul social poate să se pregătească pentru reacțiile inițiale ale acestuia și să-și ușureze intrarea în relația de ajutor.

De exemplu: clientul poate fi jenat, descurajat, să-l privească pe asistentul social ca pe ultima lui speranță, să aibă reticențe, etc.

II. Faza de început /angajare

Asistentul social clarifică rolurile și serviciile pe care le poate oferi clientului. În timpul acestei faze clientul și profesionistul trebuie să ajungă la o înțelegere sau la un contract de muncă, care vor sta la baza viitoarelor eforturi, în lucrul cu clientul. Pentru a implica și orienta clientul spre procesul de ajutor, pentru a-i câștiga încrederea și elimina rezistența, se vor folosi următoarele deprinderi :

Clarificarea scopului:

Se referă la o simplă enunțare de către profesionist privind scopul general al întâlnirii dintre client și asistentul social, scopul subiacent fiind definirea așteptărilor clientului. Asistentul social ar putea spune: