

METODE DE LUCRU CU INFRACTORII

Sorina Poleda, Mircea Alexiu, Ioan Durnescu

1. LA NIVEL INDIVIDUAL

INTERVIUL

1. Intervievarea calitativă

Intervievarea calitativă, adică toate tipurile de interviuri calitative (centrat pe problemă, narativ, biografic) reprezintă pentru asistența socială în opinia mea, direcția cea mai bună de investigare a socialului.

Argumentele vor fi relevate pe parcursul descrierii fiecărui tip de interviu, argumentul principal este că interviurile calitative ne așează în universul factual, afectiv și cognitiv al individului prin intermediul relatărilor făcute chiar de individul interviuat. Vom avea narațiuni – „povești ale vieții”, istorii ale vieții, biografii. Oricare din rezultatele unei interviuări de tip calitativ, în orice caz va reprezenta punctul de vedere al celui interviuat permițând astfel o mai bună înțelegere a clientului și a problemei sale.

Intervievarea calitativă - promovează o anumită perspectivă asupra cunoașterii și asupra socialului. Un prim element al acestei trăsături ar fi că:

a) comprehensiunea este realizabilă prin încurajarea pe care asistentul social o face asupra celor intervieuați, în a-și descrie lumea în proprii lor termeni;

b) un al doilea element al acestei perspective este că interviuarea include o relaționare specifică între cel care realizează interviul și cel interviuat, iar această relaționare presupune obligații pentru ambele părți;

c) al treilea element se referă la faptul că această manieră de interviuare, presupune și un aspect etic din punctul de vedere al studiului care se realizează cu ajutorul interviului;

Ce este interviuarea calitativă? De ce este nevoie de interviuarea calitativă?

Intervievarea calitativă subliniază ideea că avem de-a face cu o metodă și în același timp cu un instrument angajat în scopul cercetării unui fragment al realității sociale. Intervievarea calitativă se mai definește și astfel: ea îi ascultă pe oameni așa cum ei își descriu felul în care înțeleg lumea, universul în care trăiesc și acționează.

Intervievarea calitativă explorează teme specifice, evenimente, întâmplări, acțiuni sau **"happening"-uri**, care sunt mai mult decât o întâmplare, un eveniment, adică e vorba de o intrigă, un conflict, protagoniști care în general își dispută ceva, există un parcurs temporal în care sunt așezate aceste fapte și evenimente.

Din punctul de vedere al asistentului social, un **"happening"** poate fi de ex. ce s-a întâmplat când soțul a bătut-o ultima oară pe soție.

Alteori însă, interviuarea calitativă explorează schimbările de o anvergură mult mai mare decât cele de la nivelul individual, fiind folosită pentru studiile care sunt puse la baza unor programe, ca de ex. cele de reformă socială.

Caracteristici comune ale interviurilor calitative:

- 1) sunt extensii ale conversațiilor cotidiene dar cu câteva note distinctive;
 - 2) sunt interesate în înțelegerea și cunoașterea elementelor de personalitate ale interviuatului fără a fi în același timp interesate de etichetarea interviuatului și a evoluțiilor pe care le-a trăit și le relatează;
 - 3) conținutul interviurilor nu este gândit într-un mod rigid, ci schimbările sunt considerate foarte importante, însemnând că cel care realizează interviul ghidează desfășurarea lui astfel încât, să permită întâlnirea cu ceea ce interviuatul a trăit, gândește sau simte.
- Aceste trei sunt caracteristici esențiale pentru că prin ele interviul calitativ se distinge de alte forme, sau căi de culegere a datelor.

2. Interviuul centrat pe problemă

Este un interviu semistrukturat și comparativ cu interviul narativ mai ales, e mai puternic structurat decât altele, cel narativ cunoaște cel mai slab grad de structurare.

Această variantă de interviu permite focusarea efortului investigativ pe problematica cea mai intim legată de problema clientului și de situația sa.

Are un caracter deschis, reprezentând și un important avantaj mai ales în asistența socială, din punctul de vedere al realizatorilor de interviu, din perspectiva relației de comunicare.

Interviul centrat pe problemă este eficient. Eficiența se explică prin aceea că se evită întrebările de tatonare, se angajează acest tip de interviu într-un anumit moment al studiului și al relației de asistare, astfel încât se câștigă timp și se economisesc resurse prin faptul că un anumit aspect e investigat atunci când abordarea respectivei probleme este într-adevăr necesară, iar cel interviuat – clientul – este pregătit și dorește să discute subiectul propus prin interviu.

Interviul centrat pe problemă e un interviu care în asistența socială ca și munca de reintegrare socială și supraveghere e bine să fie angajat la sfârșitul primei faze, la mijlocul procesului de asistare socială, dar în nici un caz NU se începe procesul de asistare socială cu un interviu centrat pe problemă. Pentru că trebuie să existe înainte de angajarea acestui tip de interviu o înțelegere cât de cât clară a direcției în care se îndreaptă efortul de cunoaștere al interviuatorului, cât și direcția și ținta urmărite prin asistare.

Interviul centrat pe problemă a fost folosit încă din anii '50, unul dintre cei care l-a folosit pentru prima dată a fost Robert Merton. Merton a folosit această formă de interviu pentru a studia efectele mass-media asupra comunității. Cercetarea lui Merton a scos în evidență legătura dintre experiențele subiective ale celor studiați și anumite ziare pe care le citeau sau anumite emisiuni la care se uită.

Cicourell e unul din întemeietorii etnometodologiei care pun un accent esențial pe limbaj în studierea socialului. El și alți etnometodologiei au folosit interviul centrat pe problemă pentru a scoate în evidență universul lingvistic al celor care ofereau informații despre un subiect sau altul al cercetărilor întreprinse de ei.

Witzel a teoretizat interviul centrat pe problemă ca o combinație integratoare de metode, incluzând aici și analiza de caz și metoda biografică și analiza de conținut și chiar discuțiile de grup. De ex., analiza de conținut a scrisorilor înseamnă a le desface în unități tematice.

După Witzel există câteva principii fundamentale ale interviului centrat pe problemă;

1) *centrarea pe problemă* - se referă la faptul că interviul trebuie început cu problematizări sociale;

2) *orientarea conform obiectului de studiu*: acest principiu presupune că forma concretă a interviului centrat pe problemă trebuie să se refere la obiectivele specifice studiului, și nu poate să constea în preluarea unor instrumente prefabricate;

1. *principiul procesualității* - interviuarea aceasta reprezintă o analiză flexibilă a câmpului problematic, presupune adunarea și verificarea pas cu pas a informațiilor astfel încât relaționarea și configurarea elementelor de cunoaștere se construiește și se cristalizează încetul cu încetul printr-o permanentă atitudine reflexivă în fața metodei aplicate.

Caracterul deschis al interviului centrat pe problemă înseamnă că persoana interviuată se simte liberă și poate răspunde în așa fel încât, opiniile sale sunt exprimate liber, alegerea în legătură cu informațiile pe care le oferă și felul în care le prezintă fiind tot rezultatul alegerii sale.

Desfășurarea interviului centrat pe problemă:

1) *formularea și analiza problemei urmărite* - întotdeauna se face înainte de derularea interviuării, ceea ce înseamnă că tu, intervievatorul împreună cu clientul ai dezvoltat relația profesională, că știi anumite lucruri despre client; că și el/ea știe ce vrea să obțină, care sunt prioritățile relației profesionale; analizezi problema care dorești să o lămurești prin interviu și ai un background teoretic foarte bine stabilit și consistent;

2) *compunerea ghidului de interviu pentru tema studiată pe baza unităților tematice* - în această fază te centrezi pe o anumită temă, care face parte din problema clientului. Și această tematică se desface la rândul ei în alte subteme, care se atacă mai detaliat prin întrebările adresate clientului;

3) *ghidul de interviu* - exprimă într-o ordine logică direcția pe care, intervievatorul prin întrebări și prin răspunsuri cel interviuat, o urmează împreună, pentru a atinge scopul interviului;

4) *faza pilot* - este faza în care se realizează verificarea, testarea interviului pentru a vedea dacă e nevoie de modificarea ghidului de interviu sau a unei părți din ghid. Această testare se poate face cu ajutorul unui coleg, dar în nici un caz testarea nu se face pe client.

5) *faza interviului propriu-zis* - el vizează obținerea informațiilor prin traversarea celor trei categorii principale din interviu: categoria întrebărilor de sondare, de ghidaj, sau fir roșu, și a celor ad-hoc. De regulă, având acordul celui interviuat se realizează înregistrări ale intervenției pe bandă magnetică. În caz de refuz, se realizează un protocol de interviu pe parcursul discuției sau după caz, imediat după încheierea interviului. Durata medie a acestui interviu este 90-120 de minut.

3. Aspecte tehnice ale utilizării interviului

"Interviul este un sistem social creat ad-hoc pentru a atinge un scop"

În activitatea de reintegrare socială și supraveghere interviul reprezintă instrumentul principal pe care consilierul de reintegrare socială îl utilizează în demersul său profesional, pentru operaționalizarea rolurilor și competențelor sale atât în munca de supraveghere cât și (după caz), în cea de asistare psiho-socială a persoanelor care au încălcat legea.

Prezentarea interviului, sub aspectele sale tehnice de bază, urmărește să clarifice și să exemplifice totodată, modul în care metodologia de tip asistență socială poate și trebuie să fie transferată în spațiul muncii de reintegrare socială și supraveghere, specificul și finalitatea acesteia. De aceea, în continuare, analiza interviului, a procesului de interviuare, se va face din perspectiva utilizării acestui instrument în domeniul asistenței sociale; în volumul al doilea al manualului de față, aspectele principale ale interviuării, tehnicile și abilitățile de interviuare, vor fi prezentate cu aplicație directă la una sau alta din activitățile foarte - concrete ce dau conținut muncii consilierului de reintegrare socială și supraveghere.

Prin urmare, interviul în asistența socială este o *interacțiune* comunicațională ce are un scop deliberat și mutual acceptat de participanții la comunicare – interviewer (asistentul social, consilierul de reintegrare socială și supraveghere) și interviuatul (sistem client și/sau sistem țintă și/sau sisteme relevante).

- Conținutul de tip asistență socială al interviului este astfel ales încât să faciliteze atingerea sociale; scopului specific asistenței
- În cadrul interviului are loc o alocare diferențiată a rolurilor interviuat interviewer și a sarcinilor - relaționările sunt complementare și non reciproce în cadrul interviului;
- Acțiunile interviewerului trebuie să fie planificate deliberat și selectate în mod conștient pentru a susține scopul interviului - interviul este o comunicare cu progres planificat;
- Interviul, de regulă, are un timp, loc și durată formal definite și stabilite;
- Interviewerul este obligat să accepte solicitarea unui client pentru interviu în spiritul valorilor și deontologiei proprii asistenței sociale/muncii de reintegrare socială și supraveghere.

Interviurile din asistența socială implică oameni cu probleme, sau oameni aflați în situații problematice:

- ceea ce se discută este confidențial (a se vedea limitele confidențialității);
- centrarea se face pe client/interviuat;
- se urmărește maximizarea participării clientului, minimizându-se standardizarea și sporind astfel, individualizarea conținutului,
- funcția și natura profesiei determină într-un mod general, conținutul distinctiv al interviurilor în asistența socială.

Scopurile interviurilor din asistența socială

Se disting trei tipuri de scopuri:

- 1) scop informațional sau pentru studiul social;
- 2) scop diagnostic sau de evaluare;
- 3) scop terapeutic sau pentru realizarea schimbării.

"Procesul interviuării este mișcarea dinamică conștientă realizată prin intermediul unor stadii succesive, spre atingerea scopului interviului." (Kadushin, 1990)

I. Faza introductivă

Se spune în literatura de specialitate ca *interviul începe înainte de a începe...* Această sintagmă exprimă de fapt ideea că interviul, sub toate aspectele sale, este influențat de ceea ce s-a întâmplat/sau nu, înainte ca el să înceapă. *Astfel, modul în care începe și se derulează întregul interviu, este în legătură cu:*

- faptul că asistentul social va avea ca interviuat un *client voluntar sau nonvoluntar*;
 - *motivația* inițială sau lipsa motivării pentru interviu - *responsabilitatea* asistentului social pentru: - întreținerea motivației inițiale, - dezvoltarea motivației clientului.
 - *locația* spațiului în care se va desfășura interviul. ex. interviul urmează să aibă loc:
 - la serviciul de reintegrare socială și supraveghere,
 - într-un birou al instituției care acordă asistență socială sau
 - la domiciliul celui interviuat,
 - într-o instituție (case de bătrâni, spitale, penitenciar).
- O atenție specială se va acorda următoarelor aspecte:
- Cadrul să nu distorsioneze comunicarea!
 - Să nu distragă atenția!

- Interviuul să țină cont de "rutina locului"!
- pregătirea personală și profesională a intervievatorului, înseamnă:
 - consilierul de reintegrare socială și supraveghere revede informațiile din interviurile anterioare sau orice alte informații deja existente;
 - își reîmprospătează cunoștințele teoretice relevante pentru conținutul următorului interviu;
 - își stabilește și precizează ce anume urmărește prin interviu;
 - realizează ghidul de interviu care reprezintă: concretizarea scopului interviului.

Intervievatorul trebuie să stabilească limitele de timp în care aceste conținuturi pot să fie atinse, să conștientizeze ceea ce este confidențial, să pregătească întrebările care consideră că vor trebui puse.

Începutul interviuării:

Reprezintă momentul în care se acordă atenție în principal:

- stabilirii forme de adresare, în primul rând cea pe care asistentul social o folosește pentru client;
- formalităților de curtoazie:
 - să fie scurte,
 - să marcheze trecerea de la o relaționare socială la o relaționare profesională,
 - să fie centrate tot pe client.
- stabilirii scopului/intenției interviului - sarcina principală a fazei inițiale a interviuării,
- formulării întrebării de deschidere:
 - la ea să se răspundă ușor;
 - să servească dezvoltării interacțiunii în sens reciproc;
 - să orienteze discuția din cadrul interviului, ex. Ce te-a adus aici? Ce anume dorești de la noi? Ce crezi că putem face pentru tine?

Atenție!

- scopul trebuie făcut explicit intervievatului și formulat cu claritate;
- scopul să fie realist;
- scopul să fie obiectiv;
- scopul să fie măsurabil;
- să nu fie prea general;
- să fie formulat în termeni concreți și de intervievat și de intervievator.
- ex.' Evaluarea resurselor clientului în vederea obținerii unui loc de muncă.

Important!

Începutul unui proces de interviuare, sau un interviu inițial, urmăresc sau au drept obiectiv *să-l ajute pe aplicant (solicitant) să devină client.*

Componentele acestui obiectiv sunt:

- identificare clară, precisă a problemei clientului;
- stabilirea unei relații cu asistentul social și prin el/ea Cu instituția organizația ce acordă asistare socială;
- motivarea clientului pentru relația de interviu;
- asigurarea cu informații despre serviciile, programele instituției/organizației și resursele existente și relevante pentru problema clientului;
- a se determina ce anume este pregătit clientul să facă în legătură cu problema sa;
- a determina dimensiunea, durata și intensitatea problemei clientului.

Deci interviul de început (inițial) sau faza de început a interviuării

- are o mai puternică componentă de explorare a situației clientului;

- comunicarea din cadrul său vizează în mai mare măsură, socializarea clientului cu rolul său în interviu;
- vizează o mai mare utilizare a tehnicilor ce maximizează dezvoltarea relației interviuat (client) - intervievator (asistent social);
- asistentul social este în mai mare măsură (decât în alte faze ale interviuării) directiv și activ.

Abilități și deprinderi necesare intervievatorului (asistent social/student) în faza introductivă

Între abilitățile cele mai necesare se numără mai întâi, cele de *punere a întrebărilor* și cele de *ascultare activă*.

• Întrebările - sunt cele mai des angajate în realizarea oricărui interviu - punând întrebări asistentul social (intervievator) poate să urmărească scopuri varietate, precum:

- să extindă teritoriul interviului;
- să-i sporească adâncimea acestuia;
- să ajute la rezolvarea problemei;
- să-l activeze pe interviuat să împărtășească atât informații factuale cât și afective;
- să-l încurajeze pe client să relateze și să-și elaboreze relatarea;
- să-l ajute pe client să-și organizeze și sistematizeze prezentarea, asigurându-se că a inclus toate informațiile relevante;
- să-l încurajeze pe client să ia în considerare alternativele;
- să-l socializeze pe client în rolul de interviuat;
- să sublinieze centrarea interviului pe explorare, înțelegere sau pe comportamentul - acțiune.

ex. "Poți să-mi spui mai multe despre acest lucru?" iată o întrebare care subliniază intenția de explorare a intervievatorului.

"Ce înțeles dai acestui mod de a reacționa pe care l-ai avut?" – subliniază intenția de a înțelege informația obținută.

"Ce crezi că se poate face în acest sens?" - întrebarea subliniază intenția de a acționa.

• În faza introductivă, întrebările urmăresc cu precădere:

- explorarea problemei și situației clientului;
- socializarea clientului în rolul de interviuat;
- încurajarea clientului să împărtășească informații factuale și afective;
- direcționarea clientului și totodată,
- a-l face să se simtă respectat și deci confortabil în relația de interviu.

Se folosesc mai cu seamă **întrebări deschise** sau cele închise cu variante de răspuns multiple, în defavoarea celor închise. Astfel, interviuatul va avea în mai mare măsură posibilitatea:

- să selecteze răspunsul dintr-o paletă mai largă de răspunsuri posibile;
- să evidențieze propriul cadru de referință;
- să selecteze acele elemente din situația sa, care i se par mai îngrijorătoare și-l preocupă mai mult;
- să simtă responsabilitate și libertate în participarea la interviu și în determinarea conținutului și direcției acestuia și deci
- să dezvolte o motivație adecvată unei relații de comunicare pozitivă.

Atenție!

Întrebările deschise:

- au o componentă ridicată de ambiguitate;

- pot să-1 sperie, streseze pe un client care are puține competențe și/sau
- experiență în rolul de interviuat;
- au mai mică eficiență în cazul clienților prea vorbăreți, a celor ostili sau a celor nervoși.

Întrebările închise sunt folosite:

- când o cantitate de informații a fost deja obținută, dar trebuie acoperite niște detalii/informații lipsă;
- când interviuatul este nesigur cum să procedeze; 4 când situația apare confuză;
- când informații precise sunt necesare intervievatorului;
- când e nevoie de un spor de claritate și centrare a interviului;
- când intervievatorul dorește să exercite un control mai mare asupra conținutului;
- când se dorește limitarea introducerii unor conținuturi exterioare scopului interviului și irelevante;
- când intervievatorul (asistentul social) îl ajută pe clientul reticent să înceapă relatarea;
- când se urmărește reducerea interacțiunii și a gradului de emoționalitate a interviului;
- uneori, când se introduce un subiect față de care clientul/interviatul ar putea fi ezitant dacă s-ar fi formulat o întrebare deschisă; o întrebare deschisă se angajează când se introduce un conținut pentru care clientul are nevoie de încurajări să-l discute;
- când limitele de timp pentru interviu sunt strânse.

Există și este necesară exersarea conștientizată și a altor tipuri de întrebări de ex.

□ directe - implică în mod direct responsabilitatea clientului pentru răspunsul dat; "Ce anume simți în legătură cu noua locuință?"

□ indirecte - responsabilitatea este difuză;

"Care sunt sentimentele în familia ta în legătură cu noua locuință?"

Întrebări cu focus diferențial:

> se pot centra pe diferite perioade de timp, ex. "Ce s-a întâmplat în ultimul an, înainte de pensionare cu starea Dvs. de sănătate?" "Care este starea dv. de sănătate în momentul de față?"

> se pot centra pe gânduri, sentimente sau pe comportamente, ex. "La ce v-ați gândit când ați luat hotărârea separării de soție?"

Întrebări de clarificare-concretizare:

Sunt angajate atunci când:

- > nu este clară relevanța conținutului;
- > este nevoie să se clarifice un conținut ambiguu;
- > este nevoie de mai multe detalii;
- > este nevoie de un plus de specificitate.

Prin urmare, acest tip de întrebare se pune atunci când răspunsul anterior al clientului a fost insuficient, irelevant, neclar sau inconștient.

Formularea și frazarea

Cele mai frecvente erori în formularea întrebărilor sunt următoarele:

- a) sugerează răspunsul;
- b) dublează întrebarea;
- c) întrebarea "de ce";
- d) întrebări trunchiate.

a) *întrebările care sugerează răspunsul* se bazează pe o preconcepție a asistentului social/intervievator despre care/cum are să fie răspunsul clientului. în consecință, acesta -

intervievatul - nu se va simți liber în formularea răspunsului: de ex. "În mod sigur, îți iubești și respecti părinții, nu?" sau intervievatorul poate sugera răspunsul printr-o frazare negativă, de ex. "Presupun, că nu te-ai gândit să te separi de familie înainte de a-ți găsi un loc de muncă?"

b) *Întrebările duble* - sunt mai ales, o eroare a intervievatorilor începători care pun mai mult de o întrebare printr-o adresare. Intervievatul se simte confuz, nu știe la care dintre întrebări să răspundă. Preferă în general să răspundă la întrebarea mai puțin solicitantă și mai puțin productivă din punctul de vedere al scopului interviului. Intervievatorul poate uita că la întrebarea de origine nu s-a răspuns, de ex. "De cât timp aveți conflicte voi frații? Ce se întâmplă în aceste situații

conflictuale?"

c) *Întrebarea "De ce"* - este un din întrebările care sunt mai frecvent folosite decât ar trebui. Este o întrebare care este dificilă pentru interviuat, pentru că fie:

îi solicită o relatare în termeni raționali despre comportamentul său, pe care relatare el/ea nu o poate face - descoperirea explicației, nu întâmplător, este deseori unul din obiectivele contactului terapeutic;

- mai ales când e vorba de un comportament auto-distructiv, mulți oameni găsesc dificil să explice de ce se comporta în acel mod - le sporește sentimentul de frustrare, inadecvare, atitudinea defensivă; în unele cazuri, încurajează o tendință spre raționalizarea comportamentului, ce poate falsifica realitatea.

d) *Întrebări trunchiate* - apar mai ales atunci când intervievatorul nu este în clar cu ceea ce dorește să întrebe. În aceste cazuri, mesajul transmis de el/ea (intervievator) este mai mult sau mai puțin trunchiat.

Atenție!

În această fază a interviului/intervievării asistentul social trebuie să planifice strategia interviuului pentru a echilibra:

- *întinderea interviului* (varietatea și volumul datelor relevante acoperite în interviu) și
- *adâncimea interviului*.

Cele două aspecte sunt antitetice, adică dacă interviul acoperă un teritoriu mare, el nu poate să se ocupe de nici o temă în adâncime.

Atenție!

Întrebările trebuie să fie:

- comprehensibile;
- lipsite de ambiguitate;
- suficient de scurte (orice întrebare mai lungă de două propoziții e prea lungă).

II. Faza de mijloc, sau de dezvoltare a interviuului

▪ Reprezintă acea parte din procesul interviuului în care are loc îndeplinirea scopului asupra căruia intervievatorul și cel interviuat au căzut de acord în faza introductivă.

▪ Pentru aceasta, asistentul social va avea în atenție:

- să mențină interacțiunea emoțională cu clientul la nivel confortabil și astfel,
- să mențină relaționarea pozitivă;
- să-l ajute pe client/interviat să exprime îngrijorările sale relevante din punctul de vedere al atingerii scopului interviului;
- să miște interviul de la o unitate tematică la alta, către scop;
- să-l ajute pe client să discute unele din aceste unități tematice cu o profunzime emoțională mai mare;

- să-l ajute pe client să realizeze sarcinile instrumentale ale rezolvării problemei sale.

Deprinderi de intervievare în faza de mijloc a interviului

1. Deprinderi legate de întinderea și adâncimea interviului.

Deprinderi de explorare și însoțire - sunt angajate cu precădere în partea de început a interviului când asistentul social și clientul încearcă să explice cât mai clar posibil:

- natura problemei;
- contextul în care problema clientului se manifestă.

Deprinderi instrumentale de influențare și orientare spre schimbare – sunt mai utilizate în fazele mai avansate ale interviului când asistentul social și clientul acționează pentru rezolvarea problemei.

Deprinderile de explorare și însoțire reprezintă acele acțiuni observabile ale asistentului social care indică interesul și atenția acordate celui interviuat. Are două componente:

- a) nonverbală - contactul vizual și postura corpului;
 - *contactul vizual* - trebuie să fie:
 - confortabil - nu intruziv, și nici să nu indice respingere
 - în acord cu un răspuns la fluența comunicării celui interviuat.
 - *postura corpului* - trebuie să indice:
 - intensitatea prezenței intervievatorului,
 - implicarea acestuia,
 - preocupare pentru atingerea scopului interviului,
 - ascultarea activă a clientului,
 - deschidere,
 - receptivitate.
- b) verbală – încurajarea/recapitularea/trecerile tematice.

Această componentă exprimă faptul că ceea ce spune/răspunde clientul pe de o parte, și întrebarea/comentariul asistentului social pe de altă parte, împart același conținut -

- fluența comunicării,
- încărcătura afectivă din afirmațiile clientului, reflectă nivelul intensității afective din afirmația anterioară a celui interviuat.

Toate acestea se exprimă și concretizează prin:

Încurajări:

- sunt intervenții ale intervievatorului, fără un mesaj cu conținut propriu;
- au rolul de a-l motiva pe client, de a-i întări dorința, de a continua să vorbească;
- includ *elemente verbale*: ex. "Deci...", "Înțeleg...", "Și atunci...", "Ihî-îhî...", "hm...", "Continuă, te rog..."; *elemente nonverbale*: expresia feței, contactul vizual, înclinarea corpului în sens afirmativ - indică celui interviuat că asistentul social este interesat de ceea ce spune acesta;

- sunt utilizate când: a) clientul începe să vorbească, să răspundă la întrebări; b) clientul este deja activ, implicat în comunicare.

Atenție!

Împrejurările de ex. "hm...", "îhî..." să nu devină un automatism, pentru că atunci își pierde eficiența.

Parafrizarea:

- este o reafirmare selectivă a ideilor de bază în fraze care seamănă, fără să fie însă, identice cu cele folosite de interviuat;

- deci prin parafrizare se reafirmă ceea ce a spus clientul, dar cu cuvintele asistentului social/intervievatorului;
- trebuie să se caracterizeze prin concizie, acuratețe, folosirea cadrului de referință al clientului;
- pentru ca parafrizarea să nu sună mecanic, există o varietate de formulări gen: „Dacă te-am înțeles bine...”, „Cu alte cuvinte...”, „Te-am auzit spunând, că...”

Atenție!

- Parafrazeze se formulează ca afirmații, nu ca întrebări
- Sunt reflectiv
- Sunt neutre afective
- Nu indică nici aprobare, nici dezaprobare
- Nu trebuie să ajungă să încheie în locul clientului ceea ce acesta - el sau ea – a vrut să spună
- Îl ajută pe asistent social să verifice ce a înțeles din ceea ce a spus clientul
- Îl ajută pe client/intervievat să audă mai bine ceea ce ei însuși a spus

Sumarizarea: un rezumat sau sumar:

- revede pe scurt ceea ce s-a discutat, și astfel, dă interviului direcția;
- evidențiază ceea ce a fost acoperit și deci ceea ce a rămas descoperit, astfel indică pe ce teme/aspecte trebuie în continuare centrată atenția;
- indică de multe ori, faptul că interviuatul intenționează să mute cursul interviului spre altă unitate tematică;
- uneori, când este o sumarizare mai amplă, poate ține loc de încheiere a interviului oferind și o imagine de ansamblu a ceea ce s-a realizat în interviu;
- dă o vizibilitate mai mare punctelor importante acoperite prin interviu;
- este în mod necesar, selectivă.

Atenție!

- Se poate întâmpla ca interviuatorul să selecteze altceva decât a considerat cel interviuat că este important - e nevoie de feed-back-ul celui interviuat! de ex. după ce a sumarizat, asistentul social întreabă "Ce crezi?" "Cum ți se pare ce am spus mai înainte?"
- Participarea la sumarizare a asistentului social și clientului e mutuală.

2. Profunzimea sau adâncimea interviuării

- După ce au acoperit ariile de conținut care prezintă relevanță din punct de vedere al scopului interviului, asistentul social (intervievatorul) și clientul (interviuitul), identifică anumite teme care se cer discutate la un nivel emoțional mai intens. Adâncimea interviului se referă la: - intensitatea sentimentelor; - nivelul de intimitate al acestora.
- Adâncimea interviului se referă la cum simte/ce simte clientul cu privire la ceea ce s-a întâmplat și a relatat.
- Îndemânările și tehnicile prin care se intensifică adâncimea interviului/interviuării sunt:
 - identificarea
 - acordare de atenție sentimentelor clientului
 - reflectarea sentimentelor.

De exemplu:

- *Întrebări de identificare a sentimentelor și de încurajare a discuției despre acestea "cum te simți în legătură cu ..."*

▪ *Întrebări, comentarii prin care se acordă atenție sentimentelor clientului "Ai spus că te-ai simțit mințit, poți să-mi spui și ce alte sentimente ai avut după acea întâmplare?" Reflectarea sentimentelor - "Te simți vinovat față de familie pentru că ți-ai pierdut slujba", "Te simți în siguranță, pentru că familia ta te înțelege."*

3. Îndemânări și tehnici rezolutive folosite în faza de mijloc a interviului

Aceste îndemânări și tehnici dintre care cele mai des angajate sunt: clarificarea, interpretarea, confruntarea, împărtășirea informațiilor, suportul. Acestea contribuie la atingerea obiectivelor rezolutive (de intervenție) ale interviului.

1. Clarificarea și interpretarea

Clarificarea oglindește ce a spus interviuatul dar transpus într-un limbaj mai familiar și mai puțin încărcat de subiectivitate. Efectele clarificării:

- ajută clientul să-și restructureze câmpul perceptual,
- evidențiază alternative și consecințele diverselor alegeri - sporește înțelegerea cognitivă,
- sporește specificitatea informației,
- ajută la verificarea înțelegerii relatării clientului.

De ex.

"Cred, că mama mea nu mă iubește " A.S. "Ce anume spune sau face mama ta, și îți sugerează ție că nu te iubește? " SA U

A.S. "Nu sunt sigură că știu ce ai vrut să spui adineaori. " SAU

A.S. "Nu am înțeles clar, dacă... "

Atenție!

O utilizare prea frecventă a unor formulări de tipul "Nu am înțeles pe deplin, " poate sugera că asistentul social nu-l ascultă cu atenție pe client.

1. Interpretarea:

- merge cu un pas mai departe decât o făcuseră parafrizarea, reflectarea sau clarificarea;
- specificul ei este că oferă un nou cadru de referință (în cazul celorlalte trei tehnici cadrul de referință al interviuatului era menținut);
- o interpretare trece de mesajul clientului și include o inferență derivată din acesta., inferența se bazează pe alte informații oferite clientului, respectiv pe teorie.
- utilizarea interpretării:
 - oferă clientului o conexiune de care acesta nu era conștient;
 - realizează o reconceptualizare;
 - ajută clientul să-și înțeleagă mai bine problema, resursele și astfel,
 - îl ajută să se ocupe mai bine de rezolvarea ei.

Atenție!

Scopul interpretării este ca interviuatul să accepte singur drept corectă definiția asistentului social asupra situației.

Se formulează cu titlul de ipoteză, de ex.: „Ai putea lua în considerare posibilitatea ca...”, „Mă întreb, dacă...”

2. Confruntarea:

- merge un pas mai departe decât o făcuse interpretarea;
- vizează incongruențele:
 - dintre ce a spus clientul la un moment dat și alte afirmații tăcute ulterior/anterior;

- dintre ce a spus și cum a spus;
- dintre ce a spus că dorește, și conduita care indică altceva; utilitatea este dată de faptul că:
- forțează regândirea/reconsiderarea;
- pune față în față elementele contradictorii din relatarea clientului;
- oferă vizibilitate și claritate mesajelor comunicate.

Atenție!

Confruntarea în-sine, nu schimbă comportamentul însă inițiază reconsiderarea lui și sugerează o posibilă nevoie de schimbare.

3. Împărtășirea reciprocă a informațiilor:

- se referă la faptul că fluxul informațiilor nu urmează doar direcția interviuat-intervievator, ci și invers, adică, asistentul social - interviuatorul, asigură informații de care clientul are nevoie, unele interviuri se și numesc "interviuri de informare";
- oferirea de informații și prin aceasta, crearea sau sporirea astfel, a unor resurse ale clientului care-l ajută în luarea deciziilor;
- reprezintă o intervenție care contribuie la rezolvarea problemei.

4. Sfatul:

- este o intervenție care contribuie la afirmarea responsabilităților rezolutive ale interviuatorului (5-8% din intervențiile de interviu ale asistentului social sunt sfaturi);
- prin cuvântul sfat se acoperă mai multe aspecte:
 - o direcționare explicită cu privire la "ce trebuie" să facă clientul sau nu trebuie să facă;
 - sugestii cu privire la alternative pentru a fi luate de client în considerare.
- sfaturile pot varia în grade de direcționare și explicare, unele fiind mai subtile decât altele; uneori, tehnica modelării este prin efectele sale o formă subtilă, nonverbală de a sugera clientului să adopte un anumit comportament.
- pentru anumite grupuri de clienți, oferirea de sfaturi este pe deplin justificată (ex. pentru clienți în situații de criză, pentru cei cu probleme de sănătate mentală, pentru clienți timizi);
- efectul oferirii de sfaturi este că angajează pe client în rezolvarea problemei. Studiile empirice au dovedit, că cei asistați consideră sfatul o procedură rezolutivă utilă.

Atenție!

Nu se exagerează cu sfaturile, dar nici nu se refuză solicitarea clientului în acest sens, mai ales fără o explicație.

Asistentul social -interviuatorul este legitimat să ofere uneori sfaturi pentru că este de așteptat ca acesta să aibă anumite cunoștințe:

- anumită expertiză despre problemele sociale și variantele alternative de ameliorare a lor;
- o anumită experiență repetitivă în ce privește probabilele consecințe ale variatelor soluții.

Atenție!

- Sfatul se da doar dacă există o solicitare ceară în acest sens din partea clientului;
- Sfatul trebuie să se bazeze cât mai mult posibil, pe cunoștințe profesionale și pe o anumită experiență conform căreia ceea ce este sugerat prezintă o probabilitate ridicată să aibă efectul dorit - natura efectului se discută cu clientul.
- În oferirea de sfaturi trebuie să se țină cont de contextul în care clientul urmează să aplice sfatul.
- În cele mai multe cazuri, sfatul se acordă cu titlu ipotetic, dându-i clientului posibilitatea de a-1 respinge, deci clientul în nici un caz să nu se simtă obligat să-l accepte.

- Sfatul se oferă în conjuncție cu alte tehnici/proceduri de intervenție angajate prin interviu, cum ar fi, oferirea de suport.
- Sfatul se oferă abia după ce clientul a fost ajutat să-și exploreze propriile sugestii.
- Sfatul nu se oferă la începutul unui interviu sau a unei serii de interviuri.

5. Suport și reasigurare

Suportul constă și se evidențiază prin exprimarea deschisă - verbală și nonverbală – a înțelegerii, reasigurării, preocupării, simpatiei, încurajării.

Suportul include aprecieri despre abilități, calități și eforturi de coping pe care asistentul social le identifică la client.

Atenție!

Însăși calitatea relaționării profesionale dintre asistentul social/intervievator și client/intervievat, poate să aibă un caracter suportiv.

III. Faza finală a interviului

Caracteristici:

- Această fază înseamnă încheierea interviului/intervievării.
- Pregătirea încheierii începe încă de la începuturile interviului:
 - când cel interviuat este explicit informat cu privire la perioada de timp, alocată pentru interviu;
 - când, mutual, se ajunge la stabilirea interviului.
- Încheierea vizează atât conținutul, cât și sentimentele.
- Încheierea trebuie să aibă loc înainte ca participanții să devină fizic și psihic, obosiți.

Atenție!

Cel mai bine este ca decizia pentru încheiere să fie mutual acceptată.

- Folosirea expresiilor de tipul: "Ei bine, se pare că ne apropiem de final" sau "Acum, că am ajuns la sfârșitul interviului..." marchează încheierea unui interviu sau al unui șir de interviuri. Se pot utiliza însă și indicatori nonverbal.
- Dezangajarea din relația de interviu se face într-o manieră politicoasă, caldă.

Sumarizarea

Face parte din faza terminală și reprezintă o scurtă recapitulare:

- a ceea ce a fost acoperit prin interviu;
- a deciziilor la care s-a ajuns;
- a întrebărilor care (după caz) au rămas de pus.

Așa cum și începutul interviului a fost pregătit de o conversație, la fel și încheierea interviului poate fi urmată de o scurtă conversație.

Ea are rolul de a face trecerea de la o comunicare localizată în cadrele interviului, la situația de comunicare cotidiană, obișnuită.

Luarea notițelor

Odată încheiat interviul, interviuatorul are obligația de a înregistra informațiile obișnuite, într-un dosar/pe computer etc.

De aici rezultă importanța luării notițelor, mai ales pe durata interviului, dar și imediat după încheierea ei.

În general, când se iau notițe atenția este concentrată în primul rând pe ce s-a spus și nu pe ce spune.

Atenție!

- Când intervievatorul ia notițe, acesta poate să piardă contactul vizual cu clientul pierzând astfel din atenție multe informații nonverbale.
- Luarea notițelor prezintă riscul creșterii atenției selective a intervievatului; pentru anumite conținuturi.
- Când intervievatorul nu-i explică clientului că va lua notițe și în ce scop o să facă acest lucru, se poate întâmpla ca intervievatul să treacă prin momente de confuzie și neliniște. Deci, pentru a lua notițe pe timpul interviului, se cere în prealabil permisiunea intervievatului, oferindu-i totodată și anumite explicații despre intenția acestui demers.
- Efectele luării de notițe trebuie evaluate din timp în timp, pe parcursul interviului, iar dacă apar dificultăți, ele trebuie discutate deschis cu clientul.
- Luarea notițelor presupune: acuratețe, selectivitate, flexibilitate, deschidere.
- Dacă notițele se iau după încheierea interviului, atunci este bine să se facă cât mai repede, pentru ca informațiile, impresiile, să fie cât mai fidel consemnate.

a. CONSILIEREA PERSOANELOR AFLATE ÎN CONFLICT CU LEGEA

Să consiliezi pe cineva cu probleme personale nu este nici magic, nici mistic. Deși antrenamentul și experiența în consiliere este benefic, oricine are puterea de a ajuta pe altcineva, ascultând și discutând despre dificultăți. Consilierea cu rezultate satisfăcătoare poate fi făcută de un prieten, de un vecin, de frizer, de croitor, de barman, ca și de asistentul social, psihiatru, psiholog, preot. Asta nu înseamnă ca toți vor consilia cu succes.

Profesioniștii, datorită experienței lor, au o mai mare probabilitate de a avea succes. Căci competența și preocuparea, mai mult decât gradațiile și certificatele, sunt chei ale realizărilor.

A. Consilierea din perspectiva consilierului

În general sunt 3 faze ale consilierii:

- 1.** construirea unei relații
- 2.** exploatarea aprofundată a problemelor
- 3.** exploatarea soluțiilor alternative

Consilierea profesională procedează treptat de la o fază la alta cu o trecere între cele 3 stadii. De exemplu, în multe cazuri, în timp ce sunt explorate problemele, relațiile între consilier și consiliat continuă să se dezvolte. La sfârșitul seriilor de interviuri de consiliere există adesea a 4-a fază:

- 4.** evaluarea

De multe ori înainte de primul interviu un consilier nu are cunoștință de problemele persoanei aflată în conflict cu legea (clientului). Problema este: „Care trebuie să fie obiectivele consilierului la primul interviu?” Într-un astfel de interviu consilierul de reintegrare socială și supraveghere trebuie să încerce să creeze o relație și să înceapă să exploreze problemele clientului. A treia etapă – examinarea soluțiilor alternative poate să fie sau poate să nu fie atinsă în primul interviu. Orice interviu are scopul și obiectivele sale și consilierul trebuie să fie atent tot timpul și să se concentreze asupra lor. De multe ori prima problemă pe care o prezintă clientul poate să nu fie cea care îl îngrijorează cel mai mult. Clienții câteodată prezintă probleme pe care ei le cred socialmente acceptabile, ca să vadă cât de obiectiv și înțelegător este consilierul.

B. Consilierea din perspectiva clientului

Pentru ca procesul să fie util, clientul trebuie să ajungă la o serie progresivă de afirmații conștiente (gânduri și convingeri) în următoarele etape:

Etapa I. Conștientizarea problemei („Am o problemă”)

Etapa II. Relația cu consilierul („Cred că acest consilier mă va ajuta”)

Etapa III. Motivația („Cred că pot să-mi îmbunătățesc situația”)

Etapa IV. Conceptualizarea problemei („Problema mea nu e neobișnuită, are însă componente specifice”)

Etapa V. Explorarea strategiilor alternative („Văd că sunt multiple căi de acțiune pe lângă îmbunătățirea situației mele”) explorarea soluțiilor alternative.

Etapa VI. Selecționarea strategiei („Cred că această metodă o să mă ajute și doresc să o încerc”)

Etapa VII. Implementarea („Această metodă mă ajută”)

Etapa VIII. Evaluarea („Deși această metodă îmi răpește mult timp și efort, merită”)

Avantajul conceptualizării în procesul de consiliere, este că e o cale de creștere a eficienței consilierii.

Etapa I - Conștientizarea problemei

În această etapă, clientul trebuie să își spună: „Am o problemă, trebuie să fac ceva în legătură cu situația mea”. Dacă oamenii au probleme refuză să recunoască că au probleme, nu o să fie motivați pentru a face eforturi de a se schimba. În unele ramuri ale consilierii, de exemplu în activitatea cu bețivii, e uneori dificil să-i faci pe oameni să recunoască că au o problemă. Pentru persoanele care neagă existența problemei, schimbări constructive nu pot să apară, numai dacă asistentul social găsește o cale să-i convingă că problema există (de obicei asistentul social explorează de ce clientul neagă existența problemei și adună dovezi care documentează despre existența ei).

Uneori o persoană care recunoaște existența problemei poate prefera să încerce să o rezolve singură, fără să primească ajutor de la alții. O persoană cu o problemă este deținătorul problemei și de aceea are dreptul să decidă cum să o rezolve. Dacă decide să o rezolve singur, consilierul trebuie să-i respecte decizia, dar să arate că e disponibil în continuare, spunând ceva la modul: „Dacă vreodată te hotărăști să mai vorbești despre aceasta, ușa mea va fi întotdeauna deschisă”.

Etapa a II-a - Relația cu consilierul

Această etapă depășește prima etapă, ca și celelalte etape ale procesului consilierii. Pentru ca această consiliere să fie eficientă, clientul trebuie să ajungă la punctul unde gândirea lui va funcționa astfel: „Cred că acest consilier mă va ajuta”. Dacă însă clientul gândește astfel: „Acest consilier nu mă poate ajuta, eu n-am nevoie de psihanalist. N-am încredere în el”, procesul va eșua. În timpul procesului consilierii și mai ales la întâlnirile inițiale, consilierul trebuie să fie atent la tipul de relație care se creează între consilier și client. Iată câteva recomandări pentru crearea unei relații constructive.

a. Consilierul trebuie să caute să stabilească o atmosferă confortabilă, neamenințătoare unde clientul să se simtă în siguranță, pentru a-și comunica în totalitate problemele, simțindu-se acceptat ca persoană.

b. În contactele inițiale cu clientul, consilierul trebuie să se „vândă” pe sine (să se prezinte) nu ca o persoană arogantă, ci ca o persoană înțeleghătoare și o cunoștință de cauză care poate să ajute pe ei care doresc să încerce aceasta.

c. Fiți calm, nu vă exteriorizați surpriza sau râsul atunci când clientul își dezvăluie problemele. Să rămâi calm nu este întotdeauna ușor.

d. De obicei nu fiți moralizator, nu faceți judecăți. Arătați respect pentru valorile clientului și nu încercați să le impuneți pe ale voastre. Valorile care funcționează pentru dumneavoastră poate că nu sunt bune pentru altcineva aflat într-o situație diferită.

e. Comportați-vă cu clientul de la egal la egal. Dacă clientul simte că e tratat ca un inferior, el va fi mai puțin motivat să-și expună și să discute problemele personale.

f. Folosiți cuvinte pe înțelesul clientului. Asta nu înseamnă că trebuie să folosim argoul sau pronunția clientului. Consilierul va folosi cuvinte prin care clientul le înțelege și care nu-l ofensează.

g. Tonul vocii consilierului trebuie să transmită mesajul că profesionistul înțelege și îi pasă de sentimentele clientului.

h. Ține confidențial ceea ce ți-a spus clientul. Oamenii, din păcate, au tendința aproape irezistibilă să împărtășească „secrete neobișnuite” cu cineva. Dacă clientul descoperă că a fost violată confidențialitatea relația poate fi repede ruptă.

i. Dacă consiliezi o rudă sau un prieten există pericolul că fiind implicat emoțional să te superi sau să te cerți cu persoana. Dacă aceasta se întâmplă, cel mai bine este să renunți, cu cât mai mult tact posibil. Poate că după ce spiritele se liniștesc, subiectul poate fi abordat din nou sau poate că poți încredința clientul unui alt consilier. Deci, când te superi consilierea nu mai este productivă. De aceea mulți consilieri refuză consilierea rudelor sau a prietenilor din cauza faptului că sunt conștienți că implicarea emoțională dăunează calmului și detașării cerute pentru a ajuta clientul să exploreze soluțiile alternative.

Etapă a III.-a - Motivația

Clienții trebuie aduși în situația de a-și spune: „Cred că pot să-mi îmbunătățesc situația, doresc să fiu mai bun”. Dacă un client nu este motivat să se schimbe, schimbarea nu poate avea loc. În consiliere, variabila cheie în determinarea faptului dacă un client se va schimba sau nu, este motivația clientului de a se schimba și de a face efortul necesar pentru aceasta. Un consilier trebuie să încerce să motiveze pe oamenii apatici sau descurajați, încercând să fie o persoană încurajantă:

- are o acceptare completă pentru persoanele descurajate și transmite mesajul: „te accept exact așa cum ești fără să pun condiții” (totuși nu trebuie acceptat comportamentul deviant)

- are o atitudine de neblamare astfel că persoana descurajată nu mai simte nevoia să mintă, să pretindă, să poarte mască.

- transmite empatie: consilierul își dă seama și poate până la un punct să simtă ceea ce simte persoana descurajată. Empatia apare atunci când simți cu un client mai mult decât pentru el. Să simți pentru client este mai mult să-i arăți simpatie

decât empatie. Cineva spunea că dacă ai capacitatea de empatie te simți mic când vezi o vază mică și te simți înalt când vezi o vază înaltă. Empatia înseamnă să pătrunzi imaginativ în viața interioară a altcuiva.

- transmite persoanei descurajate că specialistul este interesat în progresele ei și transmite mesajul că clientul este o persoană importantă, demnă de interes.

- transmite persoanei descurajate că consilierul are încredere în capacitatea persoanei să progreseze.

- transmite un entuziasm sincer în legătură cu ideile, interesele și acțiunile persoanei descurajate să capete încredere în ele, de obicei au nevoie de persoane încurajatoare, care să le facă să creadă că sunt persoane importante, valoroase.

- are capacitatea de a fi un ascultător care nu judecă, astfel încât gândurile și sentimentele persoanei descurajate să poată să fie exprimate liber, fără teama de cenzură.
- când consilierul se întâlnește cu persoana descurajată (mai ales la începutul legăturii), el trebuie să observe orice mic progres (de exemplu dacă persoana poartă ceva nou: „e nou, nu-i așa? î-ți stă foarte bine”)
- să motivezi o persoană descurajată ia mult timp. oamenii descurajați, au de obicei o lungă listă de eșecuri. astfel, asta implică ca specialistul să aibă timpul necesar să asculte și să înțeleagă această persoană cât mai mult posibil.
- consilierul trebuie să aibă o încredere sinceră în capacitatea persoanei descurajate de a găsi un scop în viață.
- consilierul trebuie să întărească eforturile făcute de persoana descurajată. lucrul cel mai important este că cineva încearcă, nu neapărat că și reușește. Dacă face eforturi pentru a progresa, există speranțe.
- consilierul trebuie să ajute persoana descurajată să vadă falsitatea și consecințele negative ale afirmațiilor de autoînvinuirea (exemplu: „nu sunt bun de nimic”) fiecare persoană are talente și deficiențe (și + și -)
- consilierul trebuie să recunoască faptul că tot ceea ce se poate face este să depui toate eforturile ca să încerci să motivezi o persoană descurajată, succesul nefiind garantat. dar să reveniți la speranța de a motiva o persoană nu mai este eficient în munca cu această persoană.
- consilierul trebuie să știe, să observe unicitatea și forța persoanei. aceasta se comunică persoanei descurajate, pentru ca ea să înceapă să realizeze că este unică și valoroasă. într-o relație, când o persoană descurajată începe să-și asume riscuri și să facă schimbări constructive, trebuie să aibă încredere în forțele proprii, să-și ia deciziile singur.

Etapă a IV. -a - Conceptualizarea problemei

Pentru ca o consiliere să fie eficientă, clientul trebuie să recunoască: „Problema mea nu este neobișnuită, dar are componente specifice”. Mulți clienți au tendința să-și considere situația ca fiind atât de complexă încât devin anxioși sau emotivi și de aceea nu sunt capabili să vadă că problema lor are un număr de componente ce pot fi modificate pe rând. Pentru a ajuta clienții să-și conceptualizeze problema, consilierul trebuie să exploreze în totalitate problemele împreună cu clientul. Recomandări:

- a. Mulți consilieri fac greșeala de a sugera soluții de îndată ce problema este identificată, fără să cerceteze în profunzime.
- b. La cercetarea în profunzime, consilierul și clientul trebuie să țină cont de importanța problemei, de când exista ea, ce capacități fizice și mentale are clientul pentru a le rezolva, etc.
- c. Când principala problemă este identificată, sunt de obicei identificate și subprobleme ce trebuie explorate.
- d. Într-o situație cu o multitudine de probleme, modul cel mai bun de a decide problema ce trebuie prima rezolvată, este să întrebi clientul, care e cea percepută de el ca fiind cea mai presantă. Dacă ea poate fi rezolvată, începeți să o explorați în profunzime. Succesul în rezolvarea unei sub probleme va crește încrederea clientului în consilier și va face relația mai solidă.
- e. Transmite empatie, nu simpatie.

Empatia este capacitatea de a arăta că știi și poți până la un punct să simți ce-ți povestește clientul.

Simpatia înseamnă tot să împărtășești sentimentele, dar are și conotația de a arăta milă. Diferența este subtilă, dar empatia este orientată spre rezolvarea problemelor, iar simpatia spre înțelegerea și menținerea lor.

Benjamin - Cum să fi empatic

„Consilierul empatic încearcă, pe cât posibil, să-și simtă drumul către sistemul de valori al clientului și să vadă lumea prin ochii acestuia. Cuvintele „ca și cum” sunt cruciale, pentru că un consilier deși este empatic nu pierde din vedere propria viziune (empatia servește la înțelegerea celuilalt)”.

Diferența dintre empatie și simpatie poate fi arătată prin răspunsul la următoarea afirmație a unei cliente al cărei prieten a părăsit-o după relație care a durat 3 ani: „Cum de a putut să-mi facă asta după tot ceea ce am făcut pentru el? Mi-a făcut foarte rău! ”

Răspunsul arătând simpatie: „E un porc. Cred că te simți tare rău. Probabil că mult timp o să te simți nefericită. ”

Răspunsul arătând empatie: „Știu că încetarea acestei relații te-a rănit profund. De asemenea pari a nu fi înțeles de ce a dorit el să rupă prietenia. Ai discutat asta cu el?”

a) Ai încredere în tine. Cel mai important mijloc de acțiune al unui consilier este propria persoană (sentimentele și percepțiile). Consilierii trebuie să învețe permanent să se pună în situația clienților (cu valorile și condițiile lor) - de exemplu, o fată de 17 ani, care este însărcinată și părinții îi cer să facă avort (un consilier competent va încerca să simtă ce simte ea, să vadă lumea prin ochii ei, din perspectiva ei, cu scopurile, dificultățile valorice, și problemele ei). De obicei nu reușim 100%, dar dacă ne străduim, putem ajunge la 70% - 80%, ceea ce este suficient pentru a înțelege situația.

b) Când crezi că un client a atins o zonă importantă a problemelor sale, comunicarea ulterioară trebuie încurajată prin:

1. Semne nonverbale ale interesului,
2. Pauzele. Consilierii neexperimentați devin anxioși, când sunt pauze și se grăbesc să spună ceva, orice, astfel încât conversația să continue. De obicei asta este o greșeală, mai ales când stopează o problemă importantă.
3. Întrebări neutre: „Poți să-mi spui mai multe despre aceasta?”, „De ce ai crezut aceasta?”, „Nu sunt convins că am înțeles exact ce ai spus”.
4. Să rezumi ce a spus clientul. Exemplu: „În ultima oră, ai făcut o serie de comentarii critice despre soțul tău - se pare că ceva în căsnicie nu prea merge”.
5. Reflectarea sentimentelor - exemplu: „Pari supărat”, „Arăți destul de afectat de aceasta. ”
6. Tratează subiectele inacceptabile socialmente cu tact. Tactul este o calitate esențială a unui consilier competent. Încearcă să nu pui întrebări astfel încât răspunsurile să-1 pună pe client într-o poziție stânjenitoare. Se pune uneori problema dacă un consilier trebuie să mărturisească problemele sale mai vechi. Există pericolul ca atunci clientul să se gândească la consilier ca la o persoană care are și ea nevoie de consiliere. Sau uneori o mărturisire a consilierului (că uneori folosește alcoolul sau tutunul) poate fi o scuză a comportamentului clientului. O regulă pentru a decide dacă să povestești sau nu experiențele tale trecute, este răspunsul la întrebarea: „Dacă povestea aceasta o să aibă efect constructiv?”. Dacă nu, nu-i povestim:

- Când îi arătăm clientului limitele sale, trebuie să-i facem și un compliment (pentru a schimba impresia neplăcută.)

- Atenție la reacțiile nonverbale. Un consilier competent folosește aceste observații când vrea să vadă dacă un client sensibil a fost afectat sau dacă este neliniștit (schimbarea tonului, a expresiei, clipirea frecventă, etc.). Unii consilieri afirmă chiar că pot supraveghea dilatarea pupilei.

- Fii liniștit. Minciuna poate întotdeauna să fie descoperită. Și dacă asta se întâmplă, încrederea în consilier a clientului va fi serios afectată, iar uneori relația se întrerupe.

7. Ascultă cu atenție ce spune clientul. Încearcă să-i recepționezi cuvintele din perspectiva lui, nu a ta, să-i înțelegi semnificația. Din păcate uneori suntem prinși de propriile noastre gânduri și îngrijorări, în timp ce clientul vorbește.

Kadushin - explicația constă în aceea că mintea noastră poate recepționa 300 - 500 de cuvinte/minut în timp ce în medie se vorbește cu 125 cuvinte / minut. De aceea pentru a asculta mai bine, trebuie să folosim timpul încercând să facem legături, să găsim explicații, să ne punem întrebări, și nu pentru a ne gândi la altceva.

Etapă a V-a- Explorarea strategiilor de rezolvare

După (sau uneori în același timp) ce o problemă este analizată în profunzime, următorul pas este considerarea soluțiilor alternative. Rolul consilierului este, în general, să indice alternativele posibile și apoi să exploreze cu clientul avantajele, dezavantajele, consecințele. Fiecare client este unic și așa sunt și problemele lui. Ceea ce funcționează pentru un client poate fi total nepotrivit pentru altul. Clientul trebuie ajutat să conștientizeze că există mai multe căi de rezolvare.

Etapă a VI-a -Selecția strategiei

După ce consilierul și clientul au discutat efectele și consecințele strategiilor posibile, este esențial ca clientul să tragă concluzia: „Cred că această cale mă va ajuta și doresc să încerc.” Dacă un client este indecis sau refuză să facă o alegere cinstită a unei căi de acțiune, schimbarea constructivă nu se va produce. De exemplu, dacă un client îți spune: „Știu că am probleme cu băutura dar nu doresc să iau vreo măsură ca să mă opresc. ” probabil că procesul de consiliere nu va avea succes. De obicei clientul are drept la autodeterminare, adică să aleagă un curs al acțiunii între mai multe alternative. Rolul consilierului este să ajute clientul să fie în clar și să înțeleagă posibilele (probabilele) consecințe ale fiecărei alternative, dar în general nu dă sfaturi și nu alege alternativa pentru client. Dacă asistentul social ar alege alternativa, ar fi posibile două consecințe:

a. Alternativa s-ar putea dovedi nedorită de client în care caz și-ar învinovăți consilierul pentru sfat și relația lor va fi serios afectată.

b. Alternativa se va dovedi dezirabilă pentru client. Această a doua posibilitate este avantajoasă, dar există pericolul ca apoi clientul să devină prea dependent de consilier, cerând sfatul acestuia pentru aproape toate deciziile pe care le va mai lua în viitor, și în general va evita să mai ia decizii singur. Recomandarea de a nu da sfaturi nu înseamnă ca profesionistul să nu sugereze alternative la care clientul s-a gândit Dimpotrivă, este de datoria consilierului să sugereze și să exploreze toate alternativele viabile pentru client. O regulă bună de urmat este că atunci când un consilier crede că un client va face o anumită acțiune, să-1 întrebe ca o sugestie: „Te-ai gândit și la ...?” decât să-i dea un sfat:„Ei cred că tu trebuie să...”. Dreptul clientului de a decide trebuie încălcat numai dacă alternativa aleasă are o probabilitate de a face rău altora sau clientului. Dar de obicei clientul este mai bine plasat pentru a ști ce e mai bine pentru el și dacă alternativa nu este cea mai bună clientul va învăța din greșeala sa.

Etapă a VII-a - Implementarea strategiei (aplicarea, punerea în practică)

Consilierea va avea succes numai dacă un client își urmărește hotărârea de a încerca o soluție și conchide: „Această metodă începe să mă ajute. ”dacă un client își alege calea dar își spune: „Ei nu cred ca metoda asta să mă ajută. ”consilierea nu are efect. Dacă se întâmplă aceasta, cauzele trebuie investigate și probabile trebuie încercată altă soluție. Recomandări în aplicarea unei strategii:

a. Consilierul trebuie să realizeze „contacte” realiste, explicite cu clientul. Când clientul își selectează o alternativă, el trebuie să înțeleagă clar care vor fi scopurile, ce sarcini trebuie îndeplinite, cum trebuie îndeplinite și cine le va îndeplini. De obicei este de dorit să se scrie un „contract” pentru a putea să-l consulte permanent cu o limită de timp stabilită pentru fiecare sarcină.

b. Consilierea este făcută cu clientul și nu pentru client. Clientul trebuie să aibă răspunderea realizării celor mai multe sarcini pentru îmbunătățirea situației proprii. O regulă bună de urmat este aceea că clientul trebuie să-și asume răspunderea pentru acele sarcini pentru care are capacitatea să le ducă la îndeplinire în timp ce consilierul le va realiza pe acelea care depășește puterile clientului. Să faci lucruri pentru client, este similar pentru a-i da sfaturi, ceea ce comportă riscul de a crea dependență. De asemenea îndeplinirea cu succes a sarcinilor de către client duce la dezvoltare personală și îl pregătește pentru a-și asuma alte răspunderi. este bine să se „asume roluri” mai întâi (jocul de roluri dă siguranță).

Etapă a VIII-a - Evaluarea

Dacă schimbarea constructivă este aptă pentru a fi îndelungată sau permanentă, clientul trebuie să tragă concluzia: „Deși calea aceasta mi-a luat mult timp și efort, a meritat! ” Pe de altă parte, dacă concluzia este: „Această cale mi-a ajutat puțin, nu merită să mă sacrific! ” atunci consilierea nu este eficientă și trebuie schimbat cursul acțiunii aplicate.

Una din marile surprize ale tinerilor consilieri este aceea că mulți clienți, după ce se hotărăsc să-și îmbunătățească situația nu-și respectă angajamentele, nu se țin de lucrurile planificate. În general nu este bine să pedepsești clienții pentru nerespectarea „contractului”. Pedepsa de obicei produce ostilitate, și nu are rezultate constructive. De asemenea nu acceptați scuze când deciziile nu sunt îndeplinite. Scuzele nu duc la nimic bun, duc la o liniștire temporară a conștiinței, dar duc la eșec. Întrebați: „Mai dorești să pui în practică hotărârea pe care ai luat-o?” Dacă clientul răspunde afirmativ este acceptat un nou termen propus de client.

Chiar dacă se realizează sau nu scopurile propuse, o mare atenție trebuie acordată încheierii unei relații. Dacă clientul mai are încă probleme nerezolvate pe care consilierul nu le poate rezolva, el trebuie îndrumat la un alt specialist. El trebuie întrebat dacă mai sunt probleme pentru care are nevoie de sprijin. Dacă nu există astfel de probleme, consilierul trebuie să informeze, ca „ușa îi va rămâne deschisă”, dacă are nevoie de ajutor în viitor.

O recomandare finală: un consilier trebuie să transfere cazul sau măcar să discute cazul cu un alt consilier în oricare din situațiile următoare:

- | | |
|----|--|
| a. | dacă consilierul simte că nu este capabil de empatie față de respectivul client |
| b. | dacă un consilier crede că clientul alege o alternativă greșită |
| c. | dacă un consilier simte că problema este de așa natură că el nu este în stare să ajute |
| d. | dacă o relație funcțională nu se poate stabili |

Un consilier competent știe că el poate să lucreze și să ajute anumiți oameni, dar nu pe toți și că este în interesul consilierului și al clientului să transfere alături acele cazuri unde el nu poate ajuta.

1.3. MODELUL REZOLUTIV (PROBLEM SOLVING)

Modelul rezolutiv poate fi înțeles mai întâi ca un mod de gândire, o filosofie care explică atitudinea individului în fața existenței. În al doilea rând, modelul rezolutiv poate fi înțeles ca fiind

un algoritm, o succesiune de faze, care-1 apropie pe individ de rezolvarea problemei sale. Modelul rezolutiv există și are sens datorită faptului că există probleme. Problema poate fi ceva cu care se confruntă oricine, în orice zi a existenței sale, o dorință care n-a fost realizată, pe care individul o include în experiența sa de viață și care rămânând nesatisfăcută devine o problemă pentru acel individ.

În mod real, problemele cu care se confruntă un om, și care sunt compatibile cu sensul și funcțiile asistenței sociale, sunt problemele sociale.

Acestea pot fi probleme legate de situații de viață specifice (de ex. pierderea locului de muncă, a libertății, ca urmare a unei sancțiuni penale, pierderea locuinței) sau, probleme care apar din cauza dezechilibrului dintre dorințele omului și capacitatea lui de găsi soluții pentru a realiza acele dorințe. Astfel de probleme, legate de capacitățile persoanei, se pot datora lipsei de informare corectă și completă, sau lipsei anumitor deprinderi sociale, sau utilizării lor inadecvate, astfel, deprinderile de relaționare se pot defini drept probleme sociale la un moment dat.

Altă categorie de situații care pot deveni probleme se referă la accesul pe care persoana/familia le au la resursele comunității de care aparțin (vezi categoriile sociale marginalizate, defavorizate).

Compton și Galaway (1989) cred că este greșit să se considere că o persoană care are probleme e una slabă, sau că dă dovadă de slăbiciune, sau că în mod sigur, a greșit undeva. A avea probleme nu ține de nivelul de inteligență și nici de sex, a avea probleme se explică fie prin cauze de natură internă, inclusiv acea filosofie de viață a fiecărui om pe care o folosește când se raportează la existență, fie rezultatul unor cauze externe (un anumit status social, un anumit rol care îi este atribuit individului), dar și de contextul socio-economic în care e așezată existența unui individ. Aceasta nu înseamnă însă că oamenii nu fac greșeli, dar greșeala nu înseamnă că ei înșiși sunt o greșeală, consilierii de reintegrare socială și supraveghere nu trebuie să facă astfel de judecăți de valoare ce-i vizează pe clienți.

Munca de asistență socială, inclusiv cea care-i vizează pe infractorii sancționați penali - văzută ca o muncă de rezolvare de probleme la nivelul persoanei individuale și a familiei - presupune o relație de cooperare, de parteneriat între cel care realizează asistarea (consilierul de reintegrare socială și supraveghere și/sau alt specialist, asistent social, psiholog) și sistemul client. Această relație aduce cu sine responsabilități atât din partea profesionistului cât și din partea sistemului client. Relația profesională e una de parteneriat și se traduce prin foarte precise responsabilități, pentru fiecare din cele două părți, în legătură cu rezolvarea problemelor.

Astfel, principalele responsabilități ale persoanei supravegheate, adică ale clientului sunt: în cazul în care solicită asistarea, îi revine responsabilitatea de-a oferi cu sinceritate informații complete care îi dau posibilitatea celui care face asistarea (el sau ea) să realizeze împreună cu clientul, de ex. definirea problemei acestuia: element esențial în construirea evaluării problemei și resurselor, și pe această bază a intervenției.

În cazul derulării asistării psiho-sociale, responsabilitatea persoanei aflate în supraveghere este să urmeze solicitările/sarcinile formulate de cel care realizează asistarea, în funcție de fiecare fază a procesului de asistare, înțeles ca demers de rezolvare de probleme.

Responsabilitatea profesionistului presupune un set de cunoștințe generale și un set de cunoștințe de specialitate care să sprijine demersul rezolutiv, o anumită zestre de deprinderi pe care profesionistul le pune efectiv în practică. Aceste deprinderi trebuie să fie unele care să sprijine procesul rezolutiv, ca de exemplu priceperea sa de a alege metoda, de a dezvolta strategia adecvată rezolvării problemei clientului ș.a.m.d. Prin urmare, relația profesională e un efort comun al celor două părți implicate pentru rezolvarea problemei clientului.

Modelul "problem solving" însă, nu este un model care dezvoltă o intervenție de tipul tratamentului social, ci este mai degrabă un model prin care se oferă sprijin, ajutor celui asistat pentru ca acesta să-și amelioreze, sau după caz, să-și formeze capacitatea de a face față problemelor specifice vieții sale, acest model își propune să îmbunătățească capacitățile rezolutive ale unui individ (sau familiei), legate de problemele lor specifice. În cazul persoanelor aflate în supraveghere care solicită asistarea, această abordare "problem solving" este cu atât mai adecvată cu cât, în cazul acestor indivizi este foarte important să se realizează prin intermediul supravegherii și asistării mai ales, confruntarea cu responsabilitatea pentru propriul comportament infracțional și consecințele sale la nivelul propriei persoane, familii, dar și din perspectiva victimei. Intenția confruntării este de a-1 face pe infractor capabil să devină conștient de această realitate, să o considere ca generatoare de probleme, să dorească, dar și să ajungă în stare să le rezolve într-o anumită manieră pro-socială.

Modelul rezolutiv se leagă în domeniul asistenței sociale de unde a fost împrumutat și adaptat arsenalului metodologic din sfera probațiunii, respectiv a reintegrării sociale și supravegherii infractorilor, de numele lui H. Perlman, care în 1957 a scris cartea Social case-work - a problem solving process". Cartea a avut foarte mare impact în practica asistenței sociale.

Fundamentul teoretic al acestei metode are ca repere teoria învățării, cu accentul pus pe ol și învățarea rolului, teoria comunicării, teoria sistemelor.

Perlman a văzut acest model într-o perspectivă duală: în același timp, pe de o parte ca n proces, iar pe de altă parte, ca o metodă de a oferi ajutor.

Specialiștii care au teoretizat și folosit ulterior acest model au subliniat că înțeles ca proces, modulul rezolutiv permite folosirea mai multor metode de ajutor.

Atât Perlman cât și cei care i-au urmat în abordarea modelului rezolutiv, consideră că parteneriatul client-asistent social nu începe înainte ca persoana clientului să treacă de la statutul de persoană care solicită ajutor, la cel de client, adică nu înainte de a înțelege ce presupune relația de asistență socială.

O serie de autori consideră că activitatea de asistență socială din această perspectivă nu numai că se face în mai multe faze, dar că fiecare din aceste faze are un obiectiv general al ei, pentru atingerea căruia sunt necesare anumite deprinderi specifice ale asistentului social, în cazul nostru consilierului de reintegrare socială și supraveghere, și că numai după ce obiectivul unei faze a fost atins se poate trece la faza următoare. Acești autori au căzut de acord că succesiunea fazelor procesului rezolutiv este următoarea:

- recunoașterea problemei, definirea ei și angajarea asistentului social alături de client pentru rezolvarea problemei;
- stabilirea obiectivelor;
- adunarea datelor;
- inventarierea situației și planificarea acțiunii;
- realizarea acțiunii (a intervenției);
- evaluarea;
- încheierea.

Dintre responsabilitățile comune practicianului și clientului, în derularea acestor faze, modelul rezolutiv evidențiază problema deciziei și a capacității de decizie. Pentru a lua o decizie bună este nevoie de informații cât mai complete și legate de toate aspectele în care a apărut problema. În acest punct, responsabilitatea se divide; astfel, asistentul social trebuie să-și folosească deprinderile pentru a-1 ajuta pe client să-și îmbunătățească capacitatea de decizie. În cazul în care clientul nu-și înțelege corect situația, urmează un proces de negociere client-asistent social în vederea luării deciziei. Informația care sprijină decizia se referă de fiecare dată, la mai mult

decât un aspect. Astfel, în primul rând informația trebuie să se refere la problema asupra căreia clientul și asistentul social doresc să se oprească și să lucreze. Întotdeauna se pleacă de la situația clientului și de la momentul în care se află atunci clientul, în situația sa problematică.

În al doilea rând, informația trebuie să se refere la rezultatele care se doresc a fi obținute din perspectiva clientului și din perspectiva celor doi. Legat de rezultate și de atingerea lor, informația trebuie să se refere la principala resursă, timpul, managementul timpului este de aceea, foarte important. Acest management presupune: punctualitate, o manieră eficientă de organizare a timpului, aprecierea corectă a duratei unei activități, acuratețea deciziei asupra a ceea ce vrei să faci; astfel, timpul devine o resursă foarte importantă.

În cadrul serviciilor de reintegrare sociale și supraveghere acest aspect este cu atât mai relevant, cu cât durata sancțiunii penale neprivative de libertate este clar stabilită prin hotărârea instanței de judecată.

Deciziile se iau și în legătură cu conceptualizarea rezultatelor. Aceste concepte trebuie să dea un plus de claritate nu numai definirii problemei dar și formulării ei și deciziei asupra obiectivelor. Această prindere în concepte a rezultatelor, trebuie făcută chiar dacă persoana asistată dorește schimbări imediate. Conceptualizarea depinde de câtă răbdare are clientul pentru a parcurge toți pașii spre rezolvarea problemei. Unii clienți nu au răbdare, ei doresc schimbări imediate, iar alții nu conștientizează urgența obținerii rezultatelor, pentru aceștia din urmă conceptualizarea nu pare să aibă sens.

Conceptele în care sunt prinse problemele în conținutul lor și mai ales rezultatele la care se tinde, nu trebuie să fie concepte proprii asistenței sociale, dar trebuie să fie adecvate realității la ea care trimite.

Decizia pe care o iau clientul și asistentul social împreună, se referă și la procedurile ce trebuie aplicate pentru a duce la schimbarea situației clientului. Modelul rezolutiv permite folosirea oricărei metode existente în repertoriul asistentului social/consilierului de reintegrare socială și supraveghere sau a psihologului, însă cu condiția ca acele metode să-1 facă pe client capabil să-și rezolve problemele. Anumite roluri pe care clientul trebuie să le îndeplinească vor fi urmărite cu precădere, deși ansamblul rolurilor învățate de către client cu ajutorul asistentului social este mai cuprinzător; de exemplu clientul va fi învățat să-și abordeze problemele din perspectiva nevoilor și nu a dorințelor; în acest caz asistentul social va folosi rolul de consilier. Dacă clientul are dificultăți legate de înțelegerea sau definirea problemei sale, asistentul social îl va învăța să dobândească acele abilități de comunicare care să-1 facă capabil de analize eficiente, clientul fiind ajutat să aibă o atitudine pozitivă în tot acest demers analitic.

Un alt rol al asistentului social este cel de manager de caz, care pune în evidență faptul că abordarea de tip "problem solving" solicită atât de la client, cât și de la asistentul social abilități manageriale, în sensul că asistentul social va trebui să fie cei care administrează relația profesională în sine, iar clientul trebuie, în urma relației profesionale, să-și administreze singur probleme mai bine decât înainte (administrarea timpului, a resurselor ș.a.m.d.).

Rolul pe care fiecare dintre cei doi parteneri ai demersului rezolutiv îl are de judecat se decide împreună, deoarece accentul în cazul acestui model metodologic cade pe capacitățile și resursele clientului; profesionistul ia în considerare și se bazează pe capacitatea clientului de a lua decizii.

Dacă se iau decizii în legătură cu procedurile, trebuie să se decidă împreună și cu privire la acțiunile specifice ce trebuie urmate pentru a aplica procedurile stabilite cu scopul de a schimba situația clientului. Prin urmare, clientul va trebuie să îndeplinească o acțiune specifică, cum este cea de oferire de informații cu privire la situația sa, la problemele sale, la obiectivele pe care le

urmărește. Pentru asistentul social o acțiune specifică este aceea de a informa, de exemplu despre cursul relației de asistare psihosocială.

Managementul decizional va avea în vedere maniera în care vor fi desfășurate acțiunile, conținutul relației de asistare psiho-socială. Maniera presupune: ritmicitatea întâlnirilor, sinceritatea de care știu să dea dovadă cei doi, fermitatea pe care asistentul social o dă relației sale cu clientul, stilul personal al asistentului social de a construi relația profesională. Acest stil se câștigă prin experiență și nu se învață ca o rețetă, este într-o anumită măsură, în funcție și de client, pentru că fiecare client dă o anumită culoare stilului personal al profesionistului.

Cheia acestui model metodologic este de a privi problema clientului care se cere rezolvată din perspectiva clientului, adică a persoanei aflate în supravegherea Serviciului de reintegrare socială și supraveghere a infractorilor.

Valorile operaționalizate de modelul "problem solving"

Respectul individualității și al dreptului la autodeterminare al clientului, sunt valorile princeps; nici un alt model nu pune mai bine în practică aceste valori, de fapt se poate spune, că acest model se axează pe aceste valori centrate ale asistenței sociale.

O altă valoare o reprezintă acceptarea fiecărui client așa cum este el sau ea; acceptanța și respectul sunt două valori complementare, acceptanța face posibil parteneriatul, înțelegerea cu mai multă ușurință a clientului, ceea ce permite realizarea unui plan de intervenție mai rapid și mai precis. Dimpotrivă prejudecățile și sărăcia înțelegerii, conduc la un teren al construcției intervenției fals, la o asistare lipsită de autenticitate și prin urmare, lipsită de consistență și eficiență.

Convingerea că toate persoanele posedă o capacitate rezolutivă proprie ce trebuie valorizată și valorificată, exprimă o altă valoare operaționalizată atât în munca de asistență socială cât și în cea de reintegrare socială și supraveghere a infractorilor. Toți oamenii își pot rezolva problemele, dar au nevoie de anumite informații, cunoștințe și abilități în acest sens.

Fazele procesului rezolutiv:

- I. *Faza de contact*
- II. *Faza de contract*
- in. *Faza acțiunii propriu-zise*

În fiecare fază se desfășoară acțiuni specifice fazei, care solicită asistentului social anumite deprinderi profesionale.

În continuare, vor fi prezentate fiecare din cele trei faze și sub-secvențele care dau conținut fiecăreia dintre ele, din perspectiva activității practice de supraveghere și/sau asistare:

- I. *Faza contactului* are patru sub-secvențe:
 1. identificarea și definirea problemei clientului;
 2. identificarea obiectivului care va trebuie urmărit împreună, de client și asistentul social;
 3. stabilirea și formularea contractului preliminar;
 4. explorarea și investigarea sistemului client.

Prima sub-etapă a fazei inițiale, presupune ca problema clientului să fie privită așa cum sistemul client o vede. În acest moment este foarte important ca asistentul social să pună întrebările centrate pe această temă a identificării și definirii problemei clientului, și tot acum, este

esențială deprinderea ascultării active, deoarece există clienți care preferă să povestească mai degrabă decât să răspundă la întrebări (interviul narativ poate fi eficient). În cazul acestora, ne sunt necesare un număr minim de întrebări și folosirea ascultării active la maxim.

Pe de altă parte, problema trebuie identificată și definită, așa cum este ea văzută de sistemele semnificative cu care sistemul client se află în interacțiune. Pentru identificarea și definirea problemei e importantă și perspectiva practicianului. După ce au fost analizate cele trei puncte de vedere care dau o anumită imagine, contribuind la definirea problemei clientului, se realizează o sinteză a tuturor punctelor de vedere.

Dificultățile și specificul acestui moment

Foarte mulți dintre clienți pun semnul egalității între nevoile și dorințele lor; în aceste condiții, asistentul social trebuie să ajungă prin interviu și comunicare la o anumită înțelegere a poziției clientului asupra problemei.

Principalul lucru care trebuie urmărit de asistentul social este clarificarea, înțelegerea ce anume l-a făcut pe client să solicite ajutor, asistare. Instrumentele folosite sunt: capacitatea empatică, ce trebuie să vizeze sentimentele care i-au făcut pe client să solicite ajutor; folosirea interviului centrat pe problemă, încurajarea clientului să ofere informații legate de problema/nevoia lui prin ascultare activă, scurte comentarii ce-l ajută să găsească pasul următor pentru a se apropia de relatarea problemei esențiale, care-l preocupă. Aceste comentarii trebuie să aibă și un "îz" empatic. Vocea clientului trebuie să se audă, relatarea trebuie să fie făcută folosind cuvintele sale și nu un alt vocabular în care mesajul clientului să fie prinsă ca într-un "pat al lui Procrustes". Asistentul social trebuie să-l încurajeze pe client să vorbească natural, să se simtă relaxat, să vorbească așa cum este el obișnuit. E important ca un om să vorbească cu cuvintele lui pentru a fi natural, spontan; în acest fel asistentul social poate înțelege contextul din care provine clientul, dar mai ales îl poate face pe acesta (el sau ea) să se simtă acceptat.

Al doilea lucru care trebuie făcut, se referă la înțelegerea a ceea ce dorește, speră clientul de la asistentul social, punându-i întrebări foarte clare legate de experiențele lui.

Dificultăți care apar în această etapă a identificării și definirii problemei:

Asistentul social poate fi centrat asupra propriei definiri a problemei clientului, rămânând prea puțin atent la congruența dintre ceea ce el crede că e problema clientului, și ceea ce vede și cere clientul, legat de problema sa. Asistentul social nu trebuie să cadă în cealaltă extremă, crezând că punctul lui de vedere nu e important pentru înțelegerea problemei clientului, însă înțelegerea trebuie să aibă punctul de vedere al clientului, care reprezintă perspectiva clientului la care se raportează asistentul social, în cazul nostru consilierul de reintegrare socială și supraveghere. O altă dificultate pornește de la faptul că asistenții sociali deseori se grăbesc să urmărească nu doar problema ci și cauzele ei; greșeala este centrarea pe cauze și nu pe problema în sine.

Sau, se poate întâmpla ca ceea ce prezintă clientul ca fiind problema sa să fie un întreg univers problematic (se întâmplă mai ales când omul narează), în această situație trebuie ca asistentul social să-l invite pe client să parțializeze problema, să o desfacă în unități problematice mai mici, care pot deveni ținta intervenției sociale.

Cea de-a doua sub-etapă presupune să vedem cum este dorită rezolvarea problemei de către client și care sunt pe termen scurt, respectiv lung, obiectivele formulate de acesta (el/ea). Tot acum are loc și clarificarea motivelor, a rațiunilor pentru care clientul crede că este nevoie de rezolvarea problemei sale prin atingerea acestui obiectiv anume. Identificarea obiectivului presupune:

- a) explicitatea așteptărilor clientului în legătură cu serviciul de reintegrare socială și supraveghere și munca profesioniștilor din cadrul acestuia;
- b) identificarea obiectivului și formularea de către profesionist a obiectivului de urmărit;

c) precizarea de către acesta a obiectivelor care, odată negociate, se constituie în țelul muncii de asistare, incluzând și ceea ce clientul trebuie să pună la dispoziție pentru atingerea finalității intervenției.

Astfel, obiectivul ca și problema, trebuie privite prin prisma persoanei asistate, apoi a celor semnificativi din punctul de vedere al asistatului și în al treilea rând, din perspectiva practicianului.

Un moment important înaintea contractului preliminar, este momentul în care toți cei care au avut o părere legată de obiectiv, ajung să cunoască punctele de vedere ale celorlalți. Este bine să se spună fiecăruia în parte că există alternative; dacă clientul dorește (dar numai în acest caz) se analizează aceste alternative. Stabilirea obiectivului rămâne însă legată de felul în care a fost definită problema clientului.

O parte importantă a fiecărei faze o reprezintă clarificarea alături de client a obiectivelor fazei propriu-zise cât și a sub-secvențelor ce constituie faza respectivă. Trebuie să se facă acest lucru într-o manieră foarte explicită, pentru că la capătul celor două sub-secvențe clientul trebuie să înțeleagă clar, că problema definită nu este aceeași cu obiectivul stabilit, pentru că obiectivul vizează ținta finală, care odată atinsă, conduce la rezolvarea problemei clientului. Această țintă este atinsă abia după ce sunt parcurse și realizate obiectivele fazelor ce formează în ansamblu, procesul rezolutiv. Aceste obiective secvențiale, trebuie de fiecare dată foarte bine precizate, clarificate cu clientul, altfel nu va putea fi vorba de parteneriat între profesionist și client.

Contractul preliminar este o înțelegere care se stabilește între practician și client, acord cu privire la problema asupra căreia se va lucra, fiind în același timp și un acord în legătură cu obiectivele ce se consideră că ar facilita rezolvarea problemei. Acest contract are trei puncte principale:

- clarificarea conținutului și a granițelor asistării care se oferă clientului; aceste granițe reprezintă limitele în care se umple de conținut serviciul oferit, aceste granițe sunt în același timp și limitele competențelor asistentului social, deoarece indică până unde asistentul social poate merge în acord cu politica instituției sau agenției, sau de competențele și limitele proprii;
- trebuie să dezvăluie natura viitoarei munci de parteneriat, trebuie subliniat care este repertoriul de roluri care revine fiecăruia dintre parteneri și de ce roluri sunt necesare, performarea lor la ce conduce și în ce fel acești pași parcurși, apropie clientul (el/ea) de rezolvarea problemei;
- formarea contractului astfel încât el să permită și în continuare, explorarea și inventarierea situației clientului. Prin conținutul său, contractul - specific abordării "problem solving" – trebuie să confirme drepturile, așteptările clientului și în același timp, să garanteze posibilitatea asistentului social, în cazul nostru a consilierului de reintegrare socială și supraveghere, de a realiza intervenția într-o manieră riguroasă, profesionistă.

Explorarea și investigarea sistemului client

În primul rând, este vizată motivația, ea cuprinde două aspecte care sunt abordate în complementaritate: disconfortul pe care-l resimte clientul, legat de problema pe care o are și de efectele sale asupra lui și a celor care contează pentru el, respectiv speranțele pe care le are clientul și pe care le investește în efortul rezolutiv în care se angajează. Acestea exprimă conținutul și nivelul motivației pe care clientul o are ca să-și rezolve problema.

În al doilea rând, se face explorarea și investigarea ocaziilor pe care clientul le-a avut și pe care le are pentru a-și rezolva problema. Aceste ocazii au un caracter obiectiv, dar pot avea și conotații subiective care nu trebuie neglijate.

Profesionistul trebuie să urmărească capacitatea clientului de a-și rezolva problema (resursele interne proprii clientului), trebuie să se apeleze în acest sens și la surse documentare

(dosare medicale). În cele din urmă, putem contabiliza pe ce putem conta (investiția) din partea clientului. Cealaltă parte a investiției ține de capacitățile consilierului de reintegrare socială/asistentului social, de exemplu să manifeste un stil adecvat situației și problemei clientului, să știe să aleagă metoda etc.

II. Faza de contract

Evaluarea și inventarierea ca sub-secvențe al acestei faze exprimă ceea ce până în acel moment s-a obținut și fac referire la:

- felul în care se corelează problema identificată cu nevoile sistemului client;
- analiza situației generale cu scopul de a identifica factorii majori ce caracterizează respectiva situație;
- luarea în considerare a factorilor semnificativi care explică continuitatea problemei clientului (ex. dificultăți de cooperare, lipsa de sprijin a familiei, lipsa resurselor, etc.);
- identificarea acelor factori care apar drept cei mai nevralgici în ansamblul situației problematice a clientului.

Motivul pentru care e importantă această identificare, privește selectarea acelor factori asupra cărora se poate interveni. La capătul acestui efort de inventariere și evaluare, are loc punerea în legătură a ideilor, cunoștințelor, conceptelor, pentru a avea o imagine completă a situației clientului cu tot ce presupune ea.

Formularea planului de acțiune trebuie înțeles ca un ghid de intervenție reciproc acceptat. Acesta include:

- stabilirea unui țel fezabil;
- luarea în considerare a alternativelor, a costurilor posibile (inclusiv materiale, de timp, sentimente, eforturi intelectuale), și a rezultatelor posibile;
- determinarea unei modalități corespunzătoare de livrare a serviciului social, livrarea trebuie să țină cont de factori cum ar fi de ex.: zestrea de resurse, comunitatea căreia îi aparține clientul;
- centrarea pe eforturile de schimbare;
- rolul profesionistului, care depinde de problema clientului;
- forțele interne și externe pe sistemul client, văzut ca forțe ce pot bloca planul de intervenție;
- luarea în considerare a cunoștințelor și deprinderilor profesionistului.

Formularea unei prognoze, încrederea asistentului social/consilierului de reintegrare socială/psihologului ca profesionist, în succesul planului de acțiune tocmai formulat.

III. Faza de acțiune

Ea înseamnă aplicarea în realitate a planului, specificarea punctelor de intervenție, inventarul sarcinilor, resurselor și serviciilor, formularea metodelor prin care aceste resurse și servicii vor fi livrate, cine le va utiliza și când.

IV. Încheierea

Aceasta reprezintă un moment foarte important al relației profesionale pentru că pe parcursul ei are loc evaluarea alături de client, a tuturor sarcinilor pe care consilierul de reintegrare socială și supraveghere sau asistentul social împreună cu clientul le-au avut de îndeplinit. Tot aici, se include și ajutorul pe care practicianul îl dă, pentru încheierea relației și dezangajarea clientului.

În acest moment este importantă menținerea câștigurilor, persoana aliată în supraveghere știe ce a primit prin asistare, știe ce nu s-a realizat, și știe ce a acumulat. Aceste câștiguri trebuie foarte clar punctate pentru a înțelege clientul cu ce merge în continuare mai departe fără să se

bazeze pe relația profesională de asistare; cu alte cuvinte are loc operaționalizarea propriu-zisă a valorii auto-determinării.

V. Evaluarea finală

Evaluarea este un proces continuu, al fiecărui moment parcurs, dar este și o evaluare concluzivă pentru a vedea ce s-a făcut din ceea ce s-a propus. Evaluarea metodelor folosite (care au dat rezultate, care au fost metodele care au dus la eșec), e foarte importantă mai ales pentru profesionistul însuși, cu atât mai mult cu cât el este la începutul carierei în profesia de consilier de reintegrare socială și supraveghere.

Concluzii la modelul "problem solving":

- este o direcție metodologică care afirmă faptul că modificarea realității exterioare influențează (modifică) competențele rezolutive ale persoanei aflate în supraveghere;
- persoana aflată temporar în dificultate primește o șansă de a participa la luarea deciziilor ce afectează propria sa problemă și viața, înțelegând rolul deciziei și mecanismul decizional;
- se distinge de celelalte metode prin aceea că refuză înțelegerea caracterului procesual al practicii de asistare ca fiind un set de tehnici prin care profesionistul încearcă să manipuleze sistemul clientului;

caracterul procesual este înțeles sub forma unei încercări pe care asistentul social o face pentru a stabili o relație profesională bazată pe autenticitate, colaborare și înțelegere cu alte persoane cu scopul de a pune cunoștințele și deprinderile sale la dispoziția clientului;

- în cadrul acestei metode se recunoaște că deciziile cu privire la ceea ce persoana supravegheată trebuie să fie, să aibă, sau să dorească să facă, sunt decizii cognitive ce includ o gamă întreagă de procese raționale și nu numai; în această sferă a deciziilor orice persoană este în mod legitim un expert pentru el însuși.

Utilizarea acestei abordări teoretico-metodologice în munca sa de către consilierul de reintegrare socială și supraveghere, poate să contribuie, la nivelul celui aflat în supraveghere/asistat, la dezvoltarea unor resurse, adică a unor îndemânări cognitive, rezolutive care să se constituie în factori protectivi cu rol esențial atât în reducerea riscului de recidivă cât și în reintegrarea socială a celui care a încălcat legea.

2. LUCRUL CU GRUPUL

I. INTRODUCERE

Capitolul de față își propune să facă o scurtă trecere în revistă a principalelor aspecte pe care lucrul în grup, ca metodă de reabilitare a infractorilor, le presupune.

Pe parcursul lucrării vor fi utilizați termeni ca : infractor, consilier de reintegrare socială și supraveghere, client etc., ceea ce nu înseamnă că realizatorul acestor pagini împărtășește o perspectivă existentă. Această exprimare este aleasă pentru ușurința redactării și cursivitatea textului, autorul fiind conștient că infractori pot fi atât femei cât și bărbați după cum, profesia de consilier de reintegrare socială și supraveghere nu ține de genul celui care o practică. Termenul de client va fi utilizat ca sinonim cu cel de infractor, dată fiind natura și obiectul profesiei de consilier de reintegrare socială și supraveghere.

De reținut, de asemenea, este și faptul că lucrarea se adresează unor profesioniști care au deja un set de abilități și cunoștințe despre lucrul cu persoanele aflate în conflict cu legea.

Principiile pe care acest capitol se fundamentează pot fi prezentate pe scurt după cum urmează:

1. pentru ca o persoană să-și dorească o schimbare comportamentală, ea trebuie înainte de toate să știe ce anume vrea să schimbe, să imagineze alternative la acele comportamente și să fie susținută să accepte riscul acestei schimbări.
2. schimbările comportamentale sunt cel mai adesea profunde atunci când infractorul identifică singur pierderile pe care comportamentul delincvent îl produce.
3. lucrul în grup poate fi o metodă eficientă în lucrul cu anumiți infractorii,
4. comportamentul infracțional poate fi mai ușor schimbat sau diminuat ca pondere dacă este analizat în context și este divizat în unități de comportament.
5. la baza schimbării comportamentale stau: asumarea responsabilității față de actele comise, motivația pentru schimbare, susținerea schimbării și prevenirea recidivei.
6. ca fundament teoretic al acestei abordări se află teoriile cognitiv - comportamentale.

II. CONTEXT GENERAL

Politica tratamentului individualizat în penologie s-a dezvoltat ca reacție la practica secolului 18 de a impune pedepse unitare infractorilor. Astfel, în limbajul penologic și-au făcut loc concepte ca : diagnostic, tratament, nevoie, prescripție etc. Era un sistem paralel cu cel medical dar care se aplica în lucrul cu infractorii.

D.R. Cressey a fost printre primii care au adus în discuție un nou principiu potrivit căruia infracțiunea are și o dimensiune socială, deci infractorul poate fi " reformat" numai în context social. Observația că infracțiunea apare la interacțiunea individului cu socialul a condus la dezvoltarea unor metode de abordare a fenomenului infracțional noi. Una din aceste metode este și metoda lucrului în grup.

Originea acestei metode trebuie căutată în anii '50 în cadrul mișcării "human potential movement" din psihologie. Inițial, grupurile terapeutice aveau ca membri doar alcoolici și nevrotici însă, ulterior, aria problemelor cărora li se putea adresa aceasta metodă a fost semnificativ lărgită.

Atunci când consilierul de reintegrare socială și supraveghere își propune să formeze un grup trebuie să știe care sunt avantajele și dezavantajele unei astfel de metode. Astfel, el va avea suficiente informații pentru a lua aceasta decizie, va pregăti și va planifica activitatea în funcție și de factorii care pot, în anumite contexte să submineze scopurile și obiectivele unui anume grup.

Avantajele lucrului în grup pot fi prezentate sumar, după cum urmează:

1. grupul oferă suport mutual persoanelor cu nevoi și experiențe asemănătoare, sentimentul că nu este singur în acea situație,
2. oferă posibilitatea fiecărui participant să - și exprime punctul de vedere și să-și exerseze abilitățile de comunicare.
3. participanții învață să ofere feedback pozitiv.
4. fiecare membru al grupului învață despre sine și despre ceilalți.
5. se creează cadrul schimbării de atitudine prin intermediul schimbului de idei și opinii. S-a constatat că, de obicei, schimbarea atitudinilor se produce în sensul valorilor și atitudinilor majoritare și a celor care sunt încurajate de lider (consilierului de reintegrare socială și supraveghere).
6. grupul are o dinamică care poate încuraja sau facilita schimbarea comportamentală, prin observarea, asimilarea și exersarea unor noi comportamente.
7. grupul contribuie la creșterea stimei de sine a participanților.
8. în grup, fiecare membru este un potențial terapeut,

9. potrivit celor mai multor opinii, grupul este cea mai eficientă metodă de a lucra pentru rezolvarea de probleme,
10. grupul poate oferi un sentiment de apartenență și poate construi o rețea socială de suport,
11. Lucrul în grup poate să consolideze abilitățile participanților de a lucra în echipă.
12. în termeni de costuri și timp, grupul este, în general, o metodă eficientă, cuprinzând în același timp mai mulți clienți.

Dezavantajele pot fi:

1. grupul poate produce o conformare contraproductivă la autoritate sau comportament anti-social,
 2. atitudinile de discriminare pot fi consolidate,
 3. unii membri se pot simți excluși sau ignorați,
 4. membrii grupului primesc mai puțină atenție în exclusivitate,
 5. confidențialitatea nu poate fi garantată în totalitate.
- Dezavantajele prezentate mai sus pot să apară în cazul în care grupul nu este bine condus sau au fost comise greșeli în procesul de selecție a membrilor.

III. TIPURI. DINAMICĂ. PROCESUL.

Tipuri de grupuri

Grupurile pot fi clasificate în funcție de scopurile lor în :

1. *grupuri de remediu* - sau de promovare a schimbării,
2. *grupuri de întâlnire* - cu scopul de a oferi membrilor un cadru optim pentru a-și exprima sentimentele și gândurile. Un astfel de grup este cel întâlnit în centrele de zi pentru persoanele de vârstă a treia.
3. *grupuri cu scop social* - cele care se constituie pentru rezolvarea unei probleme comune. Un exemplu de astfel de grup este asociația de proprietari a unui bloc.

Acest material se va referi în principal la grupul de remediu, cel care promovează schimbarea comportamentală.

Dinamica grupului

Dinamica grupului este data de :

1. scopul grupului,
2. interacțiunea dintre membri,
3. modul de conducere a grupului
4. caracteristicile și numărul participanților - personalități, abilități, motivații, poziții în grup etc.
5. stilul de învățare al participanților,
6. caracteristicile grupului - coeziune, valori, mărime, structura.
7. calitatea relațiilor dintre membri
8. structura psihologică a grupului - relații de putere, roluri, norme, libertatea alegerii etc.

Kolb (1997) consideră că stilurile de învățare pot fi clasificate în patru categorii:

1. Activistul - este o persoană căruia îi place să fie activ. Este motivat în special de experiențele imediate și se poate plictisi în activități care solicită planificare și etape multiple. Aceste persoane pot fi descrise ca spontane și orientate " aici și acum".

2. Reflexivul - preferă să planifice activitățile înainte de a trece la acțiune. De obicei, culeg informații și le analizează înainte de a trage concluziile.

3. Teoreticianul - este o persoană care nu va acționa decât după ce a înțeles pe deplin situația. Poate fi descris ca „analitic”, „logic” etc.

4. Pragmaticul - este motivat de rezultat. îi place să acționeze și poate chiar să facă compromisuri în slujba scopului. Este descris ca "realist".

Această tipologie prezintă ideal-tipuri, ele neexistând izolat. Nu există o persoană care să fie doar reflexivă sau doar pragmatică. Există totuși o dominantă, o strategie preferată de a învăța sau de a rezolva problemele.

Importanța cunoașterii acestor stiluri constă în sprijinul pe care aceste informații le pot oferi în construirea unor situații sau jocuri în cadrul grupului.

Spre exemplu, modul de planificare a activităților într-un grup unde majoritatea participanților au un stil de învățare predominant pragmatic va fi eu mult diferit de cel în care participanții sunt predominant reflexivi. Primul grup va prefera activități libere, cu mai multe opțiuni de finalizare de vreme ce cel de-a! doilea va aprecia mai mult activitățile planificate strict și cu reguli clare de desfășurare.

Interacțiunea dintre membri este determinată, de asemenea, de caracteristicile psihologice ale membrilor grupului, de atmosfera stabilită în grup, de regulile negociate și de sancțiunile administrate membrilor grupului.

Pentru a asigura o interacțiune optimă în grup este necesar ca la selecția membrilor grupului să se țină seama de câteva **criterii de selecție**.

În 1954, L. Wolberg constata că unele categorii de clienți nu trebuie incluse în grup pentru ca atitudinile lor nu sunt de natură să promoveze lucrul în comun. Astfel de categorii de clienți pot fi:

1. cei cu personalități psihopatice,
2. cei cu depresii acute,
3. cei cu halucinații,
4. cei cu comportamente necontrolate,
5. cei cu tendințe paranoide și
6. cei cu inteligență scăzută.

Bach (citat de Priestley și alții, 1983) sugera că cei cu un slab contact cu realitatea și cei din subculturile puternic deviante nu trebuie incluși în terapii de grup.

Hobbs (citat de Priestley și alții, 1983) excludea din grupuri clienții cu personalități ostile sau agresive și pe cei psihotici pe motiv că aceștia nu vor contribui la construirea unei atmosfere de acceptare și siguranță necesară grupului.

Problema omogenității sau a heterogenității grupului a fost o altă provocare pentru practicieni. Atât prima opțiune, aceea de a forma grupuri omogene din punct de vedere al caracteristicilor individuale (vârstă, sex, clasa sociala etc.), cât și promovarea principiului heterogenității grupurilor ca premisă a dinamismului în grup, aduc cu sine o serie de avantaje și dezavantaje. Acest fapt a condus la un nou concept, cel al "compatibilității de grup ". Acest nou concept încorporează două elemente principale: cooperare și interacțiune. În selectarea membrilor unui grup, consilierul de probațiune va trebui să anticipeze modul în care aceștia vor interacționa unii cu ceilalți. Pentru aceasta cel mai util este ca înainte de a începe de fapt selectarea participanților, consilierul de probațiune să imagineze un profil ideal al participantului.

De exemplu, profilul ideal pentru un grup pentru victimele violenței domestice ar fi:

- suficient de recuperată de la ultimul atac
- interesată și motivată să găsească soluții la problema sa
- capabilă să aibă întâlniri săptămânale

În cadrul grupului de remediu scopul principal este schimbarea. În acest context, în selectarea membrilor grupului trebuie să se aplice un alt criteriu - cel determinat de stadiul schimbării în care se află fiecare membru.

Prochaska si Di Clemente (citat de McGuire și Priestley, 1985) au dezvoltat un model al schimbării în patru stadii:

1. Precontemplare - în care clientul nu consideră că a comite infracțiuni este o problemă și că nu este nevoie de schimbare.

2. Contemplare - începe să înțeleagă că are o problemă și conștientizează nevoia de schimbare.

3. Determinarea - este stadiul în care clientul dispune de motivația necesară

4. Acțiune - în care clientul încearcă să schimbe comportamentul indezirabil.

5. Menținerea - în care clientul conservă schimbarea produsă. Este o etapă în care riscul de reiterare a comportamentului nedorit este mare. În ceea ce privește comportamentul infracțional pentru menținerea schimbării este necesară și modificarea stilului de viață (crime - free lifestyle).

6. Reiterarea - faza în care clientul recidivează. În acest caz, ciclul schimbării trebuie reluat până când recidiva nu se va produce.

Pornind de la aceasta descriere succintă a ciclului schimbării, consilierul de reintegrare socială și supraveghere va trebui să țină seama de stadiul în care se află clientul și abia apoi, după ce toți clienții au fost pregătiți în sesiuni individuale, astfel încât toți să fie în același stadiu, să decidă structura grupului. Un singur client aflat în faza de precontemplare poate vicia atmosfera din grup.

Tipul de leadership sau de conducere a grupului poate fi descris ca în parabola prăjirii unui pește: prea puțină atenție din partea coordonatorului grupului și peștele se va lipi de tigaie, prea multă atenție și peștele va fi strivit.

În funcție de implicarea coordonatorului în viața grupului și de tipul de interacțiuni pe care acesta le stabilește cu membrii grupului, acesta poate fi directiv sau non-directiv.

Coordonatorul directiv controlează și își asumă întreaga responsabilitate pentru atingerea obiectivelor grupului. Principalele " instrumente " ale coordonatorului directiv sunt: sfaturile, sugestiile și instrucțiunile.

Coordonatorul non-directiv este mai preocupat de modul în care procesul de învățare se derulează și nu de găsirea "răspunsurilor corecte ". Accentul cade mai mult pe experiența pe care o are fiecare participant, iar rolul coordonatorului seamănă cu un arbitru, asigurându-se că regulile grupului sunt respectate/ că activitățile grupului sunt orientate spre atingerea rezultatelor etc.

Procese din grup

Fiecare grup este unic din punct de vedere al proceselor care se derulează. Douglas (1995) a identificat un număr de noua procese : interacțiune, comunicare, consecințe, Combinarea acestor elemente conduce la constituirea unor stadii în viața unui grup.

Tuckman si Jenson (citat de Brown și alții, 1993) au identificat cinci stadii de dezvoltare ale unui grup:

1. Formarea - este primul stadiu în care membrii grupului sunt preocupați în principal de ideea de a fi acceptați și de a-i cunoaște pe ceilalți. Este caracterizată de politețe și de comportamente inhibate. În această fază rolul liderului este deosebit de important, el fiind cel aflat în centrul atenției.

2. Furtuna - odată cu creșterea maturității grupului apar primele preocupări cu privire la relațiile de putere. Această fază este caracterizată prin competiție, ostilitate și confruntare.

3. Faza normativă - în care se stabilește un consens cu privire la roluri norme și proceduri. În această etapă crește coeziunea grupului.

4. Faza centrata pe activități - în care preocupările legate de structura grupului se diminuează iar membrii grupului se concentrează asupra activităților.

5. Faza finală - în care membrii grupului se pregătesc să se despartă unii de ceilalți. Scopul grupului a fost atins sau a fost abandonat. Rolul consilierului de reintegrare socială și supraveghere este de a pregăti această despărțire și de a facilita recapitularea celor realizate de grup.

Aceste stadii sunt prezentate liniar din considerente didactice însă este important de menționat că un grup poate să progreseze dar să și involueze. De asemenea, nu toate grupurile trebuie să treacă prin toate aceste stadii.

Hartford (citată de Jones și alții, 1995), referindu-se și la rolul celui care va conduce grupul, a propus următoarea evoluție a grupului:

1. Faza de planificare,
2. Faza de mijloc,
3. Faza finală.

În **faza de planificare**, consilierul de reintegrare socială și supraveghere va contacta fiecare membru al viitorului grup și îi va pregăti pentru experiența de grup. În această fază vor fi schițate scopul și obiectivele grupului și vor fi identificate spațiile și toate cele necesare pentru funcționarea optimă a grupului (vezi Anexa 2 - listă de verificare).

În **faza de mijloc**, are loc integrarea membrilor în grup până la momentul în care grupul se simte ca grup. Este faza în care membrii grupului sunt centrați pe sarcini și activități. Rolul consilierului de reintegrare socială și supraveghere este de a facilita activitățile grupului pentru a atinge scopurile propuse.

Ultima fază este marcată de iminenta separare a participanților. Consilierul de reintegrare socială și supraveghere trebuie să pregătească această fază astfel încât participanții să nu simtă ca un șoc această "pierdere".

Mecanismele grupului

Lucrul în grup este o metodă eficientă în atingerea a unor obiective de terapie comportamentală în măsura în care în interiorul grupului funcționează optim o serie de mecanisme:

Acceptare. Acest mecanism poate fi descris ca sentiment al apartenenței la grup în care fiecare participant se simte egalul celorlalți și că înseamnă ceva pentru ceilalți.

Ca sinonimi pot fi utilizați termenii: identificare cu ceilalți, mediu prietenos, unitatea grupului etc.

Ventilare. Ventilarea este descrisă ca eliberare emoțională a participanților de tensiuni nervoase conștiente sau inconștiente. Aceste defulări sunt posibile prin intermediul verbalizărilor și a comunicării eficiente. Acest aspect al lucrului în grup este în primul rând pregătitor al unei activități și nu un instrument terapeutic în sine.

Testarea realității. În cadrul grupului se pot recapitula experiențe de interacțiune în familie sau situații conflictuale rezolvate greșit. Toate aceste reevaluări pot funcționa ca un feedback al realității.

Hill spunea că problema multor sub-culturi este că "ele nu au contact cu elemente ale culturii dominante" și, deci, au această nevoie de a testa realitatea și din alte puncte de vedere.

Transferul. Este un fenomen care se produce ca un atașament puternic dintre terapeut și client. Efectul terapeutic al transferului derivă din faptul că el promovează relații de încredere între cei implicați.

Intellectualizarea. Este un mecanism prin care membrii grupului conștientizează o serie de conflicte sau rezistențe prin reevaluarea "simptomelor" sau interpretare. Unii terapeuți numesc acest mecanism "in sight".

Interacțiunea. Este un alt mecanism prin care participanții reacționează unii la ceilalți sau la liderul grupului. Prin intermediul acestui mecanism se realizează contagiunea membrilor grupului în sens constructiv.

Universalizarea. Este procesul prin care participanții conștientizează că nu sunt singuri într-o anumită situație (sentimentul de " a fi în aceeași barcă ").

Altruism. Este un alt mecanism care exprimă posibilitatea ca fiecare participant sa fie terapeut și să-i ajute pe ceilalți fie și numai cu un sfat. Acest proces al oferirii de ajutor are o funcție terapeutică deoarece conduce la consolidarea încrederii de sine a membrilor grupului.

Terapia spectacolului - așa cum o numea Moreno, reprezintă o modalitate de participare pasivă a clientului la experiența celorlalți. Prin observarea celorlalți și interpretarea sau evaluarea unor acțiuni fără a se teme de consecințe, clientul poate să-și explice multe din dificultățile din trecut. **Stilul liderului.** Prin stilul liderului se înțelege modalitatea prin care liderul abordează relația cu participanții la grup. După cum anticipam mai sus, acesta poate varia de-a lungul unui continuum de la autoritar la stilul lasair-fair și nu este întotdeauna același: in momente diferite liderul poate adopta stiluri diferite.

IV. METODE DE LUCRU CU GRUPUL

În lucrul cu grupul este esențial să se utilizeze o largă varietate de metode. Dincolo de faptul că va fi îndepărtată plictiseala, o diversitate de metode și tehnici va evidenția diferitele abilități ale participanților, garantând astfel motivarea acestora.

Înainte de aplicarea acestora trebuie pusă următoarea întrebare: *"metodele propuse sunt compatibile cu obiectivele stabilite sau cu particularitățile grupului?"*.

Nu contează cât de populară este metoda, dacă este utilizată în exces devine plictisitoare.

Câteva din cele mai importante tehnici de grup sunt:

- brain-stormingul
- chestionarul ;
- jocul de rol
- discuțiile de grup
- jocurile
- prezentarea unor filme
- vizite si vizitatori.

Brainstormingul este o tehnică folosită în principal pentru a aduna informații de la participanți și pentru a concentra atenția grupului asupra unei probleme anume. Ea constă în scrierea sau enunțarea unei afirmații după care membrii grupului sunt rugați să rostească tot ce le " trece prin cap" în legătură cu tema propusă fără a cenzura în nici un fel, indiferent de calitatea răspunsurilor. Cineva trebuie să noteze sau să înregistreze răspunsurile grupului. Brainstormingul este o tehnică ideală de introducere a unei teme. Relativul anonim este stimulat pentru membrii timizi și care, în acest context, se pot exprima fără a avea sentimentul ca sunt amenințați. Tehnica este un stimul și nu reprezintă un scop în sine. Ideile astfel generate trebuie folosite în jocurile de rol, discuții etc.

Jocul de rol este o tehnică adecvată programelor de restructurare comportamentală. Ea constă în exersarea unor comportamente în cadrul grupului. Uneori pot avea scenarii ample, alteori pot fi improvizații, urmărindu-se o " diagnosticare " a comportamentului unui subiect. Este recomandat ca aceste jocuri de rol să fie filmate și apoi discutate în grup.

V. POSIBILE PROBLEME ȘI DIFICULTĂȚI

Câteodată se poate întâmpla ca în cadrul grupului să apară probleme. Ele pot fi fie legate fie de participarea prea activă a unor membri - monopolizarea discuției, impunerea unor puncte de

vedere etc. - fie de retragerea unor membri din " viața" grupului, deci o participare redusă a unor membri.

Aceste dificultăți pot fi:

1. unul sau mai mulți participanți sunt tăcuți sau retrași,
2. în grup sunt vorbăreți compulsivi - căroră le place sunetul propriei voci
3. manifestări agresive între membrii grupului
4. contestarea coordonatorului de grup
5. preluarea rolului de lider de către un participant
6. ceartă în grup etc.

La aceste situații nu există răspunsuri "corecte" și răspunsuri "incorecte" dar pot fi totuși găsite câteva sugestii cu caracter general care să-1 sprijine pe coordonatorul de grup. În cazul unor conflicte:

1. nu te panica. De cele mai multe ori acestea se rezolvă de la sine
2. lasă grupul să rezolve aceste situații. Presiunea grupului asupra părților "beligerante" poate să liniștească atmosfera.
3. discută în particular cu fiecare parte implicată.
4. dacă nu se poate remedia situația amiabil poți cere unuia dintre " beligeranți " să părăsească grupul pentru o vreme sau pentru totdeauna (Priesley & McGuire, 1989).

Aproape întotdeauna dispoziția grupului este mai bună la întâlnirea următoare. Dacă totuși problema persistă, înseamnă că ceva chiar nu este în regulă și atunci trebuie ca aceasta să fie discutată cu grupul. Poate că a apărut plictiseala și atunci trebuie să "pui mai multă sare și piper ". Poate unele jocuri sau exerciții pot înviora atmosfera !!

VI. COMPORTAMENT DELINCVENT - UN MODEL DE PROGRAM DE GRUP

În cele ce urmează voi prezenta un model de program de grup care se adresează comportamentului infracțional. Aceste programe se referă în special la infractorii care au comis infracțiuni patrimoniale: furt, tâlhărie etc.

Talia ideală a grupului este de 8-10 membri care au comis astfel de infracțiuni și care doresc să participe într-un astfel de program. Pentru a fi sigur că participanții sunt suficient de motivați și pregătiți pentru experiența de grup, coordonatorul de grup trebuie să aibă o serie de întâlniri individuale cu toți viitorii membri în care să le descrie în ce constă programul și să încerce să le diminueze emoțiile pe care aceștia le pot avea legat de întâlnirea cu alții.

Programul cuprinde 6 secțiuni a câte 6 ore fiecare și este destinat minorilor și tinerilor care au comis infracțiuni patrimoniale.

Prezumția de bază este că participanții știu să scrie și să citească însă toate exercițiile pot fi adaptate și situației în care aceștia nu au aceste abilități.

SECȚIUNEA I - SĂ NE CUNOAȘTEM

Scopul acestei întâlniri este de a construi o atmosferă relaxată în care participanții se vor încuraja reciproc în procesul de învățare. Esențial este ca această zi să fie cât mai veselă.

9.30 Prezentarea coordonatorului (spune cum vrei să fii numit, descrie-ți rolul, spune ceva despre tine).

9.40 Prezentarea participanților - este cel mai bine dacă are loc într-o atmosferă relaxată și ușor ludică. În acest scop poate fi consultată Anexa I - Jocuri de prezentare.

10.40 Prezentarea programului - se realizează de către coordonator și cuprinde: scopul, obiectivele, cum vom lucra împreună, o prezentare a programului pe zile etc. Această prezentare trebuie să fie cât mai scurtă și cât mai apropiată de nivelul de înțelegere a participanților

11.00. Pauză

11.30 Reguli și acorduri - au în vedere nevoia de a formula o serie de reguli explicite precum și acorduri negociate între parteneri. Toate acestea vin să construiască o atmosferă de siguranță pentru participanți. Regulile sunt fixe: durata fiecărei sesiuni, nu se fumează în sala de întâlnire, nu sunt acceptate manifestările agresive etc.

Acordurile sunt negociabile de către participanți: când se fac pauzele, cât așteptăm pe cei care întârzie etc.

După discutarea regulilor și acordurilor, participanții vor stabili sancțiunile corespunzătoare încălcării acestora.

Dacă grupul nu este pregătit sau nu consideră că regulile sunt importante puteți să-i rugați pe participanți să joace " Regulile din insula pustie " (vezi Anexa I).

13.00 Pauză de prânz

13.30 Exerciții de încredere.

Scopul acestor exerciții este de a construi un grup, de a ajuta grupul să se simtă ca grup. Exercițiile prezentate la Anexa I - Jocuri de încredere - sunt menite să încurajeze participanții să lucreze împreună și să aibă încredere unii în ceilalți.

15.00 încheierea zilei – recapitulare

SESIUNEA II - SĂ CUNOAȘTEM LEGEA

Această sesiune răspunde la întrebări ca: de ce este necesară legea, ce înseamnă penal, ce înseamnă tâlhărie, furt, furt calificat, viol etc.

Această sesiune o pregătește pe următoarea care are ca scop analiza faptelor comise de participanți.

9.30 - Jocuri de încălzire și relaxare (vezi Anexa 1) și recapitularea zilei precedente.

10.00- Să înțelegem legea - participanții sunt rugați să participe la o discuție colectivă despre elementele specifice fiecărei infracțiuni iar coordonatorul sau un voluntar notează aceste contribuții pe o listă sau un fleep-chart.

Infracțiunile care vor fi discutate sunt: furt, furt calificat, însușirea unui bun găsit, tâlhărie, viol etc. De asemenea, vor fi discutate circumstanțele atenuante și cele agravante. Pentru acest scop poate fi utilizat Codul penal sau un vizitator: un judecător sau un avocat. Înainte de a invita un vizitator trebuie să obții acordul grupului !!! încercați să exemplificați tipuri de violență sau de intimidare. Faceți ca acest exercițiu să fie cât mai amuzant.

12.00 – Pauză de prânz

13.00 - Oferiți o serie de exemple de situații ilegale pentru a verifica dacă participanții au sesizat nuanțele, diferențele etc. Spre exemplu:

Intr-o seară George a găsit în drum spre casă un ceas. Ceasul nu mergea prea bine așa că George a decis să-l vândă unui prieten pentru 50.000 lei.

Comportamentul lui George este legal sau ilegal ?

Ce infracțiune a comis ?

Care sunt circumstanțele agravante și atenuante ?

Prietenul lui George, Alex, a constatat în câteva zile că ceasul nu merge prea bine și îi cere lui George banii înapoi. Acesta refuză și Alex îl lovește.

Cum este comportamentul lui Alex ?

Ce infracțiune a comis ?

Care sunt circumstanțele atenuante și agravante ? etc.

15.00 Sfârșitul sesiunii și recapitulare

SESIUNEA III – ANALIZA INFRACTIUNII 1

Scopul sesiunii este de a ajuta participanții să-și înțeleagă mai bine comportamentul și, eventual, să identifice anumite constante de comportament.

9.30 - Începerea zile și jocuri de încălzire (vezi Anexa 1)

10.00 - Fiecare participant este rugat să descrie ultima infracțiune pe care a comis-o. Participanții pot urma exemplele de mai sus. Toate aceste prezentări vor fi notate pe hârtie (dacă toți participanții știu să scrie. Dacă nu, se va renunța la notarea pe hârtie și participanții vor face prezentări orale.).

11.00-Jurnalul.

Exercițiul constă în plasarea infracțiunii în coordonatele timpului. Fiecare participant este rugat să prezinte în detalii temporale ziua în care a comis infracțiunea. Trebuie să înceapă cu " *m-am trezit dimineață înjur de ora 8.30 ,mi-am luat micul dejun și am plecat de acasă pe la 9.30 etc.*

Dacă participantul a mai comis și alte infracțiuni anterior este rugat să facă aceiași descriere pentru fiecare infracțiune în parte.

Există un moment anume al zilei când participantul este mai predispus să comită infracțiuni? Un anotimp anume ? etc.

12.00 - Harta infracțiunii

Exercițiul are scopul de a aduce un plus de informații geografice cu privire la comiterea de infracțiuni.

Fiecare participant este rugat să descrie drumul pe care l-a parcurs în ziua respectivă, de acasă până la locul comiterii infracțiunii.

Cît de aproape de casă s-a comis infracțiunea ? Dar de școală sau bar ? Când i-a venit ideea ? Ce l-a încurajat și ce l-ar fi descurajat să comită acea infracțiune ? etc.

Aceste discuții sunt menite să ofere informații utile legate de locul unde infracțiunea a fost planificată, de factorii care au condus la precipitarea comiterii infracțiunii ca: consumul de alcool într-un bar, frustrarea resimțită la școală etc.

13.30 - Pauză de prânz

14.00-Regula lui 5W - IH

Regula presupune ca fiecare participant să răspundă în descrierea infracțiunii la întrebările: cine, ce, cu cine, de ce, cum și când.

15.00-Filmarea

Rugați fiecare participant să-și descrie ultima infracțiune utilizând toate informațiile temporale, geografice și de modalitate relevate în exercițiile anterioare. Fiecare participant trebuie să-și imagineze că filmează scena comiterii infracțiunii.

16.00 - Exerciții de relaxare și recapitulare a sesiunii.

SESIUNEA IV – ANALIZA INFRAȚIUNII 2

După culegerea informațiilor legate de comiterea infracțiunii, urmează o analiză mai profundă a aspectelor corelate cu comiterea de infracțiuni și pregătirea analizei motivației pentru schimbare.

9.30 - exerciții de încredere și dinamizare. Discutarea unor eventuale neînțelegeri din ziua precedentă.

10.00 - Rolurile bărbatului

Rugați participanții să formeze două sub-grupuri. Fiecare sub-grup va trebui să realizeze în 20 de minute un portret al bărbatului din punct de vedere al rolurilor pe care le are în societate în raport cu femeia. Poate bărbatul să gătească sau să spele rufe ? Bărbatul trebuie să accepte un risc mai mare decât femeia ?

După 20 de minute, aceste portrete sunt prezentate în grup și discutate. Care sunt aspectele care pot fi corelate cu comiterea de infracțiuni ? Discuții.

11.30- Băiat. Tânăr. Bărbat.

Afișați trei foi mari de fleep -chard cu titlurile: băiat, tânăr și bărbat. Participanții trebuie să completeze aceste liste cu responsabilitățile, rolurile și așteptările specifice fiecărei etape. Care sunt diferențele ? Care sunt asemănările ? De ce apar aceste diferențe ? Dacă sunt așa multe așteptări legate de bărbați, sunt acestea realiste și realizabile ? Care sunt corelațiile între așteptări și imagine de sine ?

13.00 - Pauză de prânz

13.30 - Ce ai pierdut și ce ai câștigat din comiterea infracțiunii ?

Participanții sunt rugați să completeze individual un tabel cu două coloane: pierderi și câștiguri după comiterea infracțiunii. Eg. la pierderi: buna reputație, libertatea, relațiile cu familia etc. La câștiguri: bani, distracție etc.

Este important ca la fiecare rubrică să existe cel puțin 10 itemi.

După completarea tabelului, participanții sunt rugați să acorde fiecărui item un scor de la 1 la 10 în funcție de importanța și greutatea pe care participanții o atribuie fiecărui item.

După ce fiecare item a primit un scor, participanții vor face suma scorurilor pe fiecare coloană. Se va face o comparație între scorul obținut la pierderi cu cel obținut la câștiguri.

Care este mai mare ? De ce ?

Alternativ, poate fi utilizat exercițiul " Motive și scuze ". Acesta presupune ca participanții să-și amintească contextul în care au comis infracțiunea și să descrie toate motivele sau factorii care au favorizat producerea acesteia. Încercați să puneți cât mai multe întrebări până când se obține o imagine cât mai clară asupra acestor motive.

Notați pe **un fleep-chard toate aceste motive și apoi discutați în grup:**

1. sunt aceste motive solide ?
2. existau și alte căi de acțiune ? etc.

15.00 - încheiere și recapitulare sau evaluare a sesiunii de către participanți

SESIUNEA V - PERSPECTIVA VICTIMEI

Mulți dintre infractori consideră victimele ca pe obiecte (fenomenul poartă numele de *reificare*), lipsite de sentimente, emoții etc. În cadrul acestei sesiuni participanții vor învăța mai multe despre victime.

9.30 - Victime

Exercițiul se bazează pe constatarea că infractorii nu simt și nu înțeleg victimele. Cu toții știm că înțelegem și avem o multitudine de sentimente față de cei apropiați ca: familia, prietenii etc. și mai puțină înțelegere față de acele persoane pe care nu le cunoaștem.

Participanții sunt rugați să deseneze un număr de 5- 6 cercuri concentrice. În centrul acestora se află el, participantul. Aceste cercuri vor fi completate dinspre interior spre exterior după cum urmează: primul cerc după cel personal va fi completat cu numele persoanelor care se află foarte aproape de participant ca părinții, frații, bunicii etc. În al doilea cerc, vor fi incluse persoanele aflate ca importanță imediat după cei enumerați mai înainte: rude, vecini etc.

După ce aceste cercuri au fost completate de către toți participanții, vor avea loc discuții de grup pe baza unor întrebări ca:

- de la cine ai fura ?
- de la cine nu ai fura ?
- cum arată o victimă ?
- descrieți o victimă.
- cum a fost afectată victima de infracțiune: emoțional, financiar, material etc. ?
- cum credeți că s-a schimbat comportamentul victimei după producerea infracțiunii? etc.

11.00 - Experiența unei victime.

Exercițiul constă în relatarea unei experiențe de victimă. Este deosebit de important ca această descriere să producă un impact emoțional asupra participanților. În acest sens, poate fi vizionat un film care descrie o victimă sau poate fi invitată o victimă. Discuțiile ulterioare pot viza:

1. faceți o listă cu toate efectele pe care infracțiunea le-a avut asupra victimei
2. comparați această listă cu efectele pe care propria infracțiune le-a produs asupra victimei.
3. Ați fost vreodată victimă a unei infracțiuni ?

13.00 - Pauză de prânz

13.30 - Infracțiuni și efecte

Analizați infracțiunile din tabelul următor. În prima etapă, așezați aceste infracțiuni în ordinea gravității lor, astfel încât prima să fie cea mai gravă și ultima cea mai puțin gravă.

Imaginați-vă acum ce efecte a produs fiecare dintre acestea asupra victimei. Exercițiul poate să se desfășoare individual sau în grup.

Imaginați cum fiecare categorie de victime poate să fie compensată de către infractor: scrisoare de scuze, returnarea bunurilor, executarea unor lucrări pentru victimă etc.

15.00 - Închiderea sesiunii și recapitulare. În acest scop poate fi utilizat exercițiul " Ce am învățat eu astăzi "

SESIUNEA VI - ANALIZA MOTIVAȚIONALĂ

În acest moment participanții au suficiente informații legate de contextul comiterii infracțiunii, de factorii care pot fi asociați cu comiterea acesteia și se poate presupune că o bună înțelegere a comportamentului propriu, a consecințelor negative asupra sa și a celorlalți poate să conducă la dorința reală de schimbare.

Procesul schimbării comportamentale este unul extrem de complex, implicând modificări atât în sfera sentimentelor, cât și a atitudinilor și acțiunilor.

Nimeni nu se poate schimba atâta timp cât nu dorește, nu știe cum și nu învață un nou comportament - principiul înlocuirii comportamentului indezirabil cu unul dezirabil.

9.30 - execuții de încălzire și de încredere (vezi Anexa 1).

10.00 - Analiza câmpului motivațional

Participanții sunt rugați să completeze un tabel cu două coloane: una cu motivele pentru a continua cariera infracțională și cealaltă cu motivele pentru a înceta o astfel de carieră.

După identificarea a cel puțin zece motive de o parte și de alta, participanții sunt rugați să acorde scoruri în funcție de relevanța acestora. În final, fiecare participant va face suma pe coloane a scorurilor și le va compara. Dacă suma scorurilor pro-schimbare este mai mare decât cea împotriva acesteia, se presupune că acel participant este motivat să se schimbe și poate să continue programul. Dacă nu se întâmplă așa, consilierul de reintegrare socială și supraveghere poate să-i propună acestui client o serie de întâlniri individuale în care să discute posibilitatea schimbării comportamentale.

11.30 - De ce ne-ai oprit din comiterea infracțiunilor ?

Exercițiul se adresează în special participanților recidiviști sau a celor care au comis o multitudine de fapte penale.

Scopul este de a-i stimula pe participanți să-și asume responsabilitatea propriilor decizii.

Întrebați:

- Ai încercat să te abții de la a comite infracțiuni ?
- Cum?
- Ce nu a mers ?

Explorați eventualele obstacole cognitive în calea schimbării: negare (ex. " nu am nici o problemă "), proastă imagine de sine (ex. " nu sunt în stare să fac altceva "); neîncredere în sine (ex. " n-aș putea să duc asta la bun sfârșit ") etc.

Identificați împreună cu grupul aceste blocaje și discutați-le.

13.00-Pauză de prânz

13.30 - Punctul de întoarcere

Alegeți un participant și rugați-l să-și descrie pe secvențe propria infracțiune în fața grupului. Scopul exercițiului este de a identifica momentele în care infracțiunea putea fi prevenită. După fiecare etapă, participanții discută despre modul în care voluntarul putea să acționeze diferit, prevenind astfel comiterea infracțiunii.

Accentuați momentul în care voluntarul a luat decizia de a comite acea infracțiune. Ce a determinat acea infracțiune ? Cum a luat decizia ?

15.00 - încheierea și recapitularea sesiunii.

SESIUNEA VII - PREVENIREA 1

Sesiunea a VII a are ca scop prevenirea comiterii de noi infracțiuni. Prezumția care stă la baza acestei sesiuni este că odată ce participanții au înțeles motivația faptelor lor, procesul și circumstanțele care au stat la baza acestora, pot să dezvolte un plan de prevenție a recidivei.

9.30 - începerea sesiunii, exerciții de încredere.

10.00 - Planul de prevenție

Participanții sunt rugați să completeze un tabel cu două coloane: factori de risc și plan de prevenție.

Factor de risc poate fi orice eveniment, gând sau sentiment care poate să provoace sau să faciliteze comiterea de infracțiuni.

Planul de prevenție trebuie construit în așa fel încât acel factor de risc să fie ori diminuat ori evitat. Este ca acest plan să fie realist și să fie construit de către participanți. Fiecare plan de intervenție trebuie să includă și persoanele semnificative din viața participanților.

Aceștia trebuie să fie informați și trebuie să semneze că sunt de acord.

Pentru a evidenția nevoia că în acest plan trebuie să fie incluse și persoanele semnificative din viața clientului. Astfel, puteți folosi exercițiul " Cum vor fi ceilalți afectați de noul meu comportament ". Acesta constă în:

1. rugați un participant să se așeze în centrul unui cerc format din ceilalți participanți. Aceștia vor lua rolul persoanelor semnificative din sistemul celui din centru,

2. fiecare persoană din cerc va acționa în funcție de rolul încredințat: mama ca mama, tata ca tata etc. Fiecare va trebui să-și imagineze cum aceste schimbări comportamentale ale celui din centru ar putea să-l afecteze.

Exercițiul relevă de multe ori anumite sentimente pe care cel din centrul grupului le are față de diverse personaje din viața sa, de vreme ce participanții din cerc vor dezvălui despre experiența lor.

11.00 - Gândire alternativă

S-a constatat că infracțiunile patrimoniale sunt comise de cele mai multe ori ca rezultat al procesului de rezolvare a problemelor personale. Mulți sunt cei care fură pentru a-și acoperi anumite nevoi materiale.

Acest exercițiu este destinat să-i ajute pe participanți să descopere că există și alte soluții decât cea de a fura sau a înșela. Important este:

- să așezi problema în context,
- să o definești cu exactitate,
- să identifici persoanele care sunt implicate
- să identifici cât mai multe soluții la acea problemă
- să apreciați care sunt posibilele consecințe și obstacole
- să compari soluțiile în termeni de cost-beneficiu
- să alegi cea mai bună soluție
- să realizezi un plan de acțiune pe care apoi să-1 aplici.

Un bun exemplu de gândire alternativă este și următorul exercițiu:

Așezați în linie 6 pahare: primele 3 pline și următoarele 3 goale. Participanții trebuie să facă în așa fel încât nici un pahar plin să fie așezat lângă unul plin și nici unul gol lângă unul gol doar dintr-o singură mișcare.

Care sunt ipotezele ? Care sunt soluțiile ?

Uneori participanții propun propriile lor jocuri. În limita timpului disponibil aceste inițiative pot fi încurajate.

13.00-Pauză de prânz

13.30 - Concluzii și pregătirea participanților pentru momentul despărțirii.

Este important ca această sesiune să fie cât mai relaxată și amuzantă. În acest sens se pot organiza o serie de jocuri și exerciții care să urmărească și evaluarea programului. Un astfel de exercițiu este " Ce am învățat aici ?". De asemenea, participanții mai pot completa și un chestionar care să vizeze gradul de satisfacție al acestora cu privire la program.

Uneori aceste programe de grup se pot finaliza și cu o scrisoare pe care și-o scrie fiecare participant și care pot să cuprindă: planuri de viitor, angajamente că nu vor mai comite infracțiuni etc. Aceste scrisori vor fi lăsate în păstrarea consilierului de reintegrare socială și supraveghere care a condus grupul și vor putea fi trimise participanților în cazul în care aceștia vor recidiva.

ANEXA I

Jocuri de grup

Importanța jocurilor de grup este lesne observată în special în momentele mai dificile ale grupului : de constituire, de conflict de apatie, de tensiune, de marginalizare a unui membru etc.

Cele mai multe jocuri sunt de natură să reducă nivelul anxietății și să-1 amplifice pe cel al energiei, însă nu trebuie neglijat rolul acestora în învățare.

Leader - ul grupului este cel care trebuie să știe cum dispoziția emoțională a grupului poate fi modificată în așa fel încât capacitatea de învățare a participanților să fie maximizată. Toate exercițiile și jocurile trebuie să se desfășoare cu entuziasm.

I. Jocuri de prezentare a participanților

Sunt jocuri care au ca scop stabilirea unei atmosfere relaxate în care fiecare participant să se prezinte și să spună câte ceva despre sine.

I. 1. Jocul numelui

Numele unei persoane este foarte important. Rostind numele cuiva conștientizezi și apreciezi existența sa.

Jocul este simplu și constă în rostirea numelui. Următorul din dreapta va rosti numele celui precedent și apoi pe al său. Jocul se repetă până când ultimul participant îi va prezenta pe toți ceilalți. Pare dificil de memorat toate numele participanților dar nu trebuie uitat că ultimul participant aude repetat același nume de mai multe ori până când îi vine rândul.

Jocul poate fi și mai amuzant și relaxant dacă liderul grupului începe și termină exercițiul.

Atmosfera trebuie să fie de încurajare și suport reciproc. Dacă cineva nu-și poate aminti numele unuia care s-a prezentat anterior, el poate să -1 întrebe pe acesta, bineînțeles, cu scuzele de rigoare.

I.2. Numele *meu* este

Este o variație de la primul exercițiu și presupune ca fiecare participant să-și spună numele și apoi o scurtă poveste despre acel nume: cum a fost ales, ce înseamnă, ce înseamnă pentru el/ea etc.

Variații:

La numele său, participantul mai poate adăuga și o scurtă prezentare a sa: preocupări, experiențe etc.

I.3. Animalul

Dacă participanții doresc, puteți să le cereți să se prezinte ca și animale, alegând animalul care are cele mai multe caracteristici identice cu ale sale. Spre exemplu, cineva care este foarte

dinamic poate să se asemene cu un iepure sau cineva care este și dinamic și grațios poate să se asemene cu o căprioară etc.

1.4. Ferma

Consilierul de reintegrare socială și supraveghere cere participanților să formeze un cerc. După formarea cercului, conducătorul grupului explică jocul. Acesta constă în descoperirea identității unui participant în funcție de cum acesta imită sunetele animalului pe care 1-a ales la jocul anterior.

Conducătorul jocului solicită un voluntar dintre participanți. Acesta este adus în mijlocul grupului și este legat la ochi după care este învârtit astfel încât să nu rețină poziția celorlalți participanți. Acesta este numit - fermierul.

Conducătorul jocului desemnează pe cel care urmează să imite sunetele animalului ales. În funcție de aceste sunete, fermierul trebuie să identifice numele persoanei. Poate să-i ceară acesteia să repete doar o dată.

Dacă nu a ghicit, trebuie să rămână în centru până când ghicește. După ce a ghicit, el este înlocuit de participantul care a fost identificat, care devine fermier. Jocul continuă până când fiecare participant a fost fermier.

Variații:

Nemaiținându-se seama de jocul anterior, fermierul rostește numele unui animal întâlnit în ferma lui. Participantul care se află cel mai aproape sau în fața fermierului trebuie să imite sunetul acelui animal. După acest sunet fermierul trebuie să ghicească numele acelui participant.

1.5. Argumentul

Se practică de obicei în a doua sesiune și constă în a prezenta argumente pentru faptul că numele cuiva a fost reținut. De exemplu, " te-am reținut pentru că râdeai tot timpul". Este important ca aceste argumente să fie amuzate și pozitive.

1. 6. Reclama personală

Fiecare participant trebuie să creeze și să prezinte apoi grupului o reclamă despre el însuși ca persoană, încercând să " se vândă cât mai bine ". Va trebui deci să se concentreze asupra atributelor și abilităților lor pozitive.

II. Jocuri de încredere

II.1. Exercițiul de atingere

Pe rând, fiecare participant va avea ochii acoperiți și va încerca să se deplaseze prin sala de întâlnire și să identifice toate obiectele pe care le atinge. Coordonatorul sau ceilalți participanți vor confirma sau infirma presupunerea. După cca. 5 minute, alt participant poate fi rugat să facă același exercițiu. Pot fi implicați în astfel de exerciții în special participanții timizi.

II.2. Baba oarba

Este un exercițiu mai cunoscut în România și se poate juca atât ca joc de încredere cât și ca joc de prezentare. El constă în acoperirea ochilor unui participant după care acesta trebuie să prindă și să identifice un alt participant. Dacă 1-a identificat corect, el este înlocuit de cel prins. Jocul poate fi foarte amuzant și relaxează repede o atmosferă tensionată,

II.3. Cercul mic al încrederii

Participanții vor forma un cerc relativ mic în mijlocul căruia se află un voluntar. Împingeți-l ușor pe acest voluntar astfel încât acesta să fie prins și susținut de către ceilalți participanți. Treptat, lărgiți cercul. Mai este voluntarul în siguranță? Descrieți cum se simte voluntarul. Dar restul grupului ?

II.4. Cercul mare al încrederii

Participanții trebuie să se așeze de-a lungul camerei, încercând să formeze un cerc cât mai mare. Un voluntar este rugat să țină ochii închiși și să meargă prin cameră, Participanții din cerc au obligația să aibă grijă ca voluntarul să nu se lovească sau să se izbească de un obstacol. Participanții trebuie să comunice prin semne sau priviri și să hotărască cine va trebui să-1 protejeze pe voluntar. Regula generală este că cel mai apropiat participant trebuie să-și ofere sprijinul.

Jocul poate fi realizat și cu doi sau mai mulți voluntari în mod simultan. Discutați cum se simte voluntarul și ceilalți participanți.

II.5. Urmărirea

Împărțiți grupul în perechi de câte doi participanți. Unul din pereche va trebui să execute o serie de mișcări cu o mână. Celălalt va trebui să urmărească aceste mișcări cu privirile. După un timp, cel care execută mișcările poate să-și folosească ambele mâini. Celălalt trebuie să încerce să le urmărească cu privirile. Care sunt diferențele? Când este mai dificil? Discuții.

II.6. Oglinda

În cadrul aceiași perechi, unul din participanți execută o serie de mișcări iar celălalt încearcă să-1 imite întocmai ca o oglindă. Cum se simt cei care sunt imitați? Dar cei care imită ? Faceți jocul cât mai amuzant.

III. Jocuri de dinamizare

III.1. Mersul în cerc

Cereți participanților să meargă în cerc. Cereți-le apoi să accelereze ritmul astfel încât să meargă din ce în ce mai repede, evitând să se atingă unii de ceilalți. Când coordonatorul bate din palme, participanții trebuie să schimbe brusc direcția. Cei care se ating sunt eliminați. Discuții: de ce s-au atins, cum se simt etc.

IV. Regulile din insula pustie (după Priestley & McGuire, 1989)

Împărțiți grupul în două sub-grupuri astfel încât să aveți un număr cât mai egal de fete și băieți într-un sub-grup. Rugați fiecare sub-grup să-și imagineze următoarea situație :

A fi naufragiat pe o insulă pustie necunoscută nici măcar de geografi. Nu aveți nici o speranță că veți putea părăsi insula curând. Din fericire, insula dispune de suficiente resurse de hrană însă iarna se apropie trebuie să vă pregătiți. Pentru a putea conviețui trebuie să stabiliți o serie de reguli. La ce reguli de conviețuire v-ați gândi și care ar fi prioritare ?

După cca. 30 de minute cineva din fiecare sub-grup va trebui să prezinte concluziile după care vor avea loc discuții: de ce regulile astea, ce s-ar întâmpla fără ele, de ce în ordinea asta ? cine va garanta respectarea acestor reguli ? cum ? discuții.

Concluzia poate fi că și societatea este organizată după același principiu: al nevoii de lege pentru o conviețuire pașnică. Diferența între diverse societăți constă în modul cum aceste legi sunt stabilite, cum sunt ele aplicate, de modul cum cetățenii răspunde la ele, de interesul general al acelei societăți etc.

Exercițiul încurajează lucrul în echipă și aduce în atenția participanților nevoia de....lege și ordine.

V. Jocuri de evaluare

V. I. Ce am învățat aici ?

Jocul este utilizat în special în finalul sesiunilor de lucru sau la sfârșitul întregului program. El constă în:

1. așezați participanții în cerc
2. rugați-i să rememoreze programul sau sesiunea din acea zi
3. primul din cerc trebuie să spună ce a învățat
4. următorul trebuie să repete ceea ce a spus primul și să adauge ceea ce a învățat el, astfel încât ultimul să repete tot ceea ce au menționat ceilalți participanți după exemplul: "*eu am învățat să înțeleg victima, cum ia naștere comportamentul uman, care sunt metodele de a evita comiterea de infracțiuni.....*"

V.2. Zidul vorbitor

Ideea acestui joc este de a stimula participanții să discute despre ideile, reflecțiile sau observațiile lor cu privire la program.

Așezați pe perete mai multe coli mari de hârtie. Fiecare coală va avea ca titlu anumite aspecte legate de program: ex. "ce mi-a plăcut", "ce m-a făcut să râd", "ce am învățat" etc. Fiecare participant va trebui să scrie ceva sub fiecare titlu. Discuții.

ANEXA 2

Listă de verificare Planificarea activităților

1. La ce nevoie trebuie să răspundă grupul ?
2. Care sunt scopurile și obiectivele grupului ?
3. Care sunt potențialii participanți - cine realizează selecția, după ce criterii, care este dimensiunea grupului, care este compoziția grupului, publicitatea.
4. Conducerea grupului - cine, ce rol, ce valori, ce stil ?
5. Care sunt fundamentele teoretice ale activității ?
6. Ce metode și tehnici se vor folosi ?
7. Care este structura grupului ? - care este frecvența întâlnirilor ?
8. Ce resurse sunt necesare - timp, bani, transport, sală etc.
9. Înregistrarea întâlnirilor - consemnarea
10. Evaluarea și monitorizarea
11. Negocieri și aranjamente în cadrul instituției organizatoare
12. Care sunt posibilele obstacole și cum vor fi ele depășite ?