

ALEXANDRA MARINELA TABĂ

**Ghid de intervenție socială**  
**Bune practici pentru asistenții**  
**sociali debutanți**



Editura Asociației Europene de Studii Internaționale  
2020

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale A României**

**TABĂ, ALEXANDRA MARINELA**

**Ghid de intervenție socială: Bune practici pentru asistenții sociali debutanți /**

Alexandra Marinela Tabă, București:

Editura Asociației Europene de Studii Internaționale, 2020

ISBN 978-606-94313-5-1

**Asociația Europeană de Studii Internaționale - AESI**  
**<https://aesio.org.ro/>**

*„Bunătatea nu se termină. Cu cât împărți mai mult din ea, cu atât mai multă se va revărsa asupra ta”*

Ralph James Scott

## Cuprins

Introducere .....	4
Teoria generală a intervenției în asistența socială .....	6
<i>Scopul și obiectivele intervenției</i> .....	8
<i>Nivelurile și formele intervenției sociale</i> .....	10
<i>Intervenția socială personalizată</i> .....	15
Etapele procesului de intervenție .....	17
<i>Intervenția în criză</i> .....	20
<i>Tehnici de intervenție în criză</i> .....	21
Elaborarea și structurarea planului de intervenție .....	23
Concluzii .....	26
Glosar de termeni .....	28
Bibliografie .....	31

## Introducere

Suntem oameni și fiecare dintre noi s-a aflat cândva într-o anumite situație de dificultate. Problemele cotidiene sunt parte a vieții noastre și trebuie să le tratăm cu interes, dar nu cu disperare. Majoritatea oamenilor nu își dau seama singuri cu ce dificultăți se confruntă, astfel recurg la metode nepotrivite de ajutor. Trăim într-o societate care se află într-o luptă permanent cu tulburările sociale cauzate de sărăcie, delicvență, intoleranță, alcoolism, abuz de droguri, disperare, violență domestică, tragedia șomerilor, a familiilor monoparentale, a copiilor care cresc pe străzi, sau abandonăți în case de copii sau în spitale, a bătrânilor ajunși cerșetori târâți de mila publică pe un parcurs dureros. Ajunși în acest punct devastator, trebuie să se facă simțită și auzită asistența socială iar acest demers care duce la rezolvarea problemelor sociale să fie realizat doar de profesioniști. Asistența socială are scopul principal de a realiza o societate prosperă, incluzivă pentru toți cetățenii indiferent de etnie, sex, naționalitate, religie sau orientare sexuală. Făcând referire în mod expres la cei care din motive subiective sau obiective, se află în situații de viață dificile și poziții sociale marginale. Asistența socială este constituită dintr-un ansamblu de măsuri legislative și administrative, al serviciilor prin care se reglementează modalitățile de sprijin oferite cetățenilor cu resurse insuficiente. Protecția socială propriu-zisă este procesul prin care cetățenii beneficiază de măsurile de protecție socială și de ajutor specializat în vederea satisfacerii nevoilor lor și a unei bune integrări în societate. Prin urmare, procesul de intervenție socială este reprezentat de ansamblul de activități specifice prin care persoanele aflate în dificultate pot beneficia de asistare și sprijinire în vederea rezolvării sau

ameliorării situației cu care se confruntă. Această etapă este parcursă de către un asistent social profesionist, împreună cu echipa multidisciplinară.

Intervenția asistată va ajunge să cunoască rezultate pozitive în beneficiul indivizilor, doar atunci când va fi bazată pe legislația în conformitate cu serviciile specifice. Asistența socială are scopul de a facilita accesul persoanelor care nu se pot adapta prin forțe proprii la societatea în care trăiesc, cei care nu beneficiază de drepturile elementare și fundamentale - de a avea parte de o alimentație corespunzătoare, de un adăpost decent, de servicii de sănătate și igienă, educație, de o sursă stabilă de venit și de posibilități de dezvoltare a propriei personalități. Instituțiile sociale care dețin răspunsurile nevoilor umane vor trebui să fie sensibilizate și responsabilizate privind abordarea problemelor sociale și mai ales în satisfacerea nevoilor beneficiarilor. Profesioniștii în asistență socială și nu numai trebuie să conștientizeze faptul că funcția lor este justificată doar dacă vine în sprijinul celor asistați și dacă servește bunăstarea socială. Asistența socială orientează politicile publice către cetățenii vulnerabili ai societății, pentru a se asigura că problemele sociale existente nu vor avea consecințe asupra întregii populații. Problemele cu care societatea se confruntă atrag după sine altele, care afectează întreaga comunitate. Probleme precum abandonul copiilor, sau a persoanelor vârstnice și a celor cu handicap din familie, delinquența și șomajul sunt existente în toate țările lumii, însă există o discrepanță între țara noastră și alte state, în felul în care sunt tratate aceste probleme sociale.

## **Teoria generală a intervenției în asistența socială**

Cunoaștem faptul că *intervenția asistată* devine eficientă doar dacă întrunește cel puțin una dintre condițiile societății democratice, raportându-ne la faptul că asistența socială este desemnată de un ansamblu de instituții, programe, măsuri, activități profesionalizate, servicii specializate de protejare a persoanelor, grupurilor și a comunităților cu probleme speciale, care se află temporar într-o situație de risc sau dificultate. Din cauza unor motive de natură economică, socio-culturală, biologică sau psihologică, aceste persoane nu reușesc prin eforturi proprii, să ducă un mod de viață decent. Putem defini asistența socială ca fiind o activitate profesională de sprijin și ajutor al oamenilor aflați în dificultate. Asistența socială menține interacțiunea benefică, reciprocă dintre individ și societate, în vederea îmbunătățirii calității vieții sociale, atât la nivel individual și familial, cât și la nivel de grup și comunitate. Legăturile interpersonale sunt caracteristice asistenței și intervenției sociale, având ca scop principal includerea socială a celor aflați într-o situație dezavantajată, urmărind prin practici bine stabilite asigurarea de îngrijiri, bunuri necesare și împărtășirea sentimentelor. Există multe cauze care pot determina dificultățile de integrare ale individului; aici ne referim la mediul fizic, relațional și organizațional, dar trebuie să menționăm că tot mediul social este cel care oferă oportunități și resurse pentru realizarea aspirațiilor. Cadrul de intervenție pentru asistentul social, este diversitatea culturală care sprijină nevoile umane, înlătură stresul și reduce situațiile dificile. Beneficiarii de servicii sociale, trebuie să fie implicați într-un mod eficient, la propria lor bunăstare, precum și la bunăstarea

apropiaților și prin extindere la bunăstarea generală a societății<sup>1</sup>.

Managementul de caz se află la baza *evaluării și a intervenției*; este dificilă stabilirea exactă, deoarece cunoașterea cazului nu se oprește la faza de evaluare, ci este condusă într-un punct de ameliorare de ordin terapeutic, prin care beneficiarul să dobândească încredere în asistentul social, iar profesionistul trebuie să îl îndrume și să îl sprijine pe întreg parcursul intervenției. Prin urmare, o evaluare realizată corect, legal și într-un mod profesionist asigură intervenția de succes în caz. Intervenția este sâmburele activității derulate de către asistentul social reprezentând în mod clar stabilirea obiectivelor pentru subiectul aflat în situație de risc.

Asistentul social urmărește, prin planul de intervenție să reducă impactul negativ al evenimentelor care au declanșat situația de criză. Astfel, intervenția trebuie să conducă beneficiarul aflat în dificultate la întreruperea lanțului causal al crizei, la stabilizarea emoțională, la restaurarea funcționării și la viitoarea îndrumarea corectă și concretă a acestuia<sup>2</sup>. Intervenția în situația de criză, a luat amploare în timpul celui de-al doilea Război Mondial, când soldații au întâmpinat consecințe psihologice, sociale și fizice severe în urma traumei din pricina războiului. Astfel, a fost creată intervenția specifică pentru a le restabili situația anterioară războiului. A fost teoretizată, prin eforturi de lungă durată și cunoștințe și a fost creată o relație cu factorii declanșatori ai stadiilor de criză. Însă, teoria intervenției a primit atenția cuvenită abia

---

<sup>1</sup> Delia-Anamaria Rachisan, Adriana-Florentina Calauz, *Metode și tehnici de investigare și intervenție în asistență socială*, Ed. Mega, 2020.

<sup>2</sup> Doru Buzducea, *Sisteme moderne de asistență socială*, Ed. Polirom, 2009.

dupa mulți ani de cercetare. Cele mai utilizate tehnici erau tehnica recompensării; tehnica de modificare a stării de echilibru psihologic; modelul orientat pe stres, cu accentul pe factorii externi cauzali ai situației de criză și modelul sistemic orientat pe relația dintre subiect/familie și contextul social. Ani de-a lungul au fost verificate și stabilite diferite tehnici teoretice pentru explicarea situațiilor de criză și a metodelor de intervenție dar nimeni nu a putut integra toate aspectele pe care o situație de criză le poate avea, deoarece, omul este unic prin felul în care trăiește, iar astfel străbate o varietate de aspecte și interpretări ale crizei.

### ***Scopul și obiectivele intervenției***

Știm că există multe abordări ale situației de criză, însă a fost conturat un front comun al tuturor intervențiilor și anume, restaurarea și îmbunătățirea capacității de adaptare a individului în situațiile neprevăzute și generatoare de stres.

De-a lungul cercetărilor au fost stabilite o serie de scopuri ale intervenției, care urmăresc: identificarea factorilor cauzali ai situației de criză în care se află individul; percepția individului asupra agentului care l-a indus în starea de criză; stabilizarea escaladării stresului; reducerea stresului subiectului; înlăturarea semnelor și simptomelor stresului; restaurarea nivelului optim de funcționare preexistent crizei; identificarea și utilizarea resurselor individuale, familiale și comunitare în depășirea situației de criză<sup>3</sup>. Prin urmare, intervenția în asistență socială conform principiilor de bază trebuie să se desfășoare astfel:

- **rapid** ➔ o intervenție timpurie îi va asigura individului o

---

<sup>3</sup> Alois Gherguț, *Managementul instituțiilor și serviciilor pentru persoane cu cerințe special, Ed. Polirom, 2018.*



reintegrare socială eficientă;

- **simplă și scurtă** ➔ intervenția trebuie să fie concisă și să vizeze direct problemele evidențiate în evaluarea inițială și complexă. Intervenția axată concret pe necesitățile individului în cauză, va garanta rezultate eficiente;
- **imediată** ➔ pe parcursul intervenției, asistentul social este profesionistul care facilitează legătura către serviciile vizate în rezolvarea situației de criză a individului;
- **cât mai aproape de reședința subiectului** ➔ individul trebuie inclus în toate programele de intervenție din raza teritorială în care acesta își are reședința;
- **concretă** ➔ în sensul abordării problemelor ridicate de subiect și nu a celor identificate de specialist;
- **realist** ➔ bazată pe resursele psihologice și sociale ale individului;
- să **NU** creeze **false așteptări** precum cele legate de beneficiul secundar urmărit uneori de subiecți.

Prin ochii specialiștilor misiunea asistenței sociale este de a interveni în beneficiul persoanelor defavorizate, marginalizate sau cu risc de excluziune socială, oferindu-le sprijin pentru obținerea condițiilor unei vieți decente și susținerea în vederea dezvoltării capacităților și competențelor lor, acest demers tinzând către integrarea socială corespunzătoare.

- ajută persoanele aflate în dificultate să-și înțeleagă și să-și îmbunătățească competențele și capacitatea de a-și rezolva propriile probleme;
- asigură nevoilor primare ale oamenilor și este una din rațiunile de a exista ale intervenției sociale;
- facilitează relațiile dintre diferitele instituții și organizații implicate în activități de asistare, în sensul unei mai bune

- colaborări în beneficiul cetățenilor. Facem referire la coordonarea și medierea activităților de ajutor care ajung la beneficiari și la familiile acestora. În lipsa unei bune coordonări se pot risipi resurse ce pot fi folosite în rezolvarea situației de criză în care se află beneficiarul;
- influențează pozitiv politicile sociale care să conducă la un mai mare grad de echitate socială a cetățenilor și să asigure o bună calitate a vieții categoriilor defavorizate.

### ***Nivelurile și formele intervenției sociale***

Specialiștii în asistență socială analizează nevoile și problemele beneficiarului făcând legătura cu întregul context social, extinzându-și sfera intervenției la nivelurile multiple ale acesteia. Principiul asistenței sociale trebuie respectat, astfel potențialii beneficiari sunt monitorizați de-a lungul traseului ce începe de la nivelul intervenției micro, continuând la nivel intermediar îndreptându-se până la nivelul macro, incluzând chiar și sistemul profesiei de asistent social.

***Intervenția asistată la micronivel*** presupune lucrul cu oamenii la nivel individual, în cadrul familiilor sau al grupurilor mici, urmărind promovarea schimbărilor pozitive în funcționarea personală, în relațiile sociale și în modul în care oamenii interacționează și se raportează cu/la resursele sociale și instituționale. Este cunoscut faptul că intervenția la micronivel este centrată pe schimbări în funcționarea individuală, asistenții sociali depun eforturi pentru a aduce beneficii familiilor dar și grupurilor restrânse. Asistenții sociali au în vedere anumite forme de reabilitare și de adaptare, de consiliere, de formare a deprinderilor de comunicare și relaționare cu cei din jur, terapii educaționale, sociale și comportamentale, care se îndreaptă către: șomeri,

minori delincvenți, dependenți de substanțe stupefiante, foști deținuți, persoanele fără adăpost, copii în situații de risc (copii abandonați, copiii străzii, minorii în conflict cu legea), persoane cu dizabilități, vârstnici, victimele violenței domestice, familii social-vulnerabile, familii de refugiați, cupluri dezorganizate etc.

***Intervenția asistată la nivel intermediar*** determină schimbări ale unor echipe de lucru, grupuri și organizații, regăsim schimbări și în rețeaua de servicii sociale. Intervenția intermediară se focusează pe schimbarea din cadrul organizațiilor și grupurilor formale ce vizează structurile, obiectivele sau funcțiile acestora. Prin urmare, asistentul social lucrează asupra structurii agențiilor și asupra rețelei de servicii sociale în beneficiul grupurilor.

***Intervenția asistată la macronivel*** facilitează schimbările sociale prin munca cu vecinătățile, comunitățile și societatea. Specialistul promovează dreptul comunității la o viață normală, lipsită de violență, sărăcie materială și spirituală; la sănătatea publică sau moral-comportamentală și la viața culturală. Intervenția asistată la macronivel presupune stabilirea cu exactitate a obiectivelor asistenților sociali, și anume, realizarea unor schimbări sociale prin organizarea vecinătății, prin planificare comunitară, dezvoltarea localității, educație publică și acțiuni sociale.

Intervenția la nivelul profesiei de asistent social are în vedere problemele cu care asistenții sociali se confruntă în sistemul de asistență socială. Acestea țin de promovarea și dezvoltarea profesiei, a drepturilor și obligațiilor profesionale și de respectarea Codului deontologic al asistentului social.

Activitățile din cadrul profesiei de asistent social, definesc relațiile profesionale cu colegii, stabilesc prioritățile profesiei, reorganizează sistemul de servicii, se implică activ în

dezoltarea profesională a viitorilor asistenți sociali și stabilesc standardele profesionale și responsabilitățile asistenților sociali.

În practica asistenței sociale se aplică formele de intervenție în asistență socială combinat, însă trebuie structurate și analizate în funcție de anumite criterii:

- **natura problemei vizate** ➔ economică; juridică; psihosocială; educațională;
- **tipul intervenției** ➔ intervenția socială individuală, de grup; comunitate;
- **perspectiva teoretico-metodologică** ➔ abordarea psihosocială; asistența socială comportamentală; intervenția sistemică;
- **gradul de libertate al acțiunii** ➔ strategii executorii și strategii creative;
- **obiectivele propuse și strategia de lucru** ➔ intervenția centrată pe individ; intervenția în criză; intervenția centrată pe sarcină; intervenția centrată pe problemă; intervenția centrată pe oportunități, intervenția directă; intervenția indirectă; intervenția generală sau specializată etc.
- **nivelurile de intervenție** în practica asistată ➔ *intervenția la micronivel* (indivizi, familii, grupuri mici; strategii și metode de lucru: intervenția de criză; terapia de familie; conexiunea și referatele de trimitere; utilizarea proceselor de grup);
- *intervenția la nivel intermediar* ➔ organizații, grupuri formale, rețeaua de servicii (intervenția inter-instituțională);
- *intervenția la macronivel* ➔ comunități și societăți; planificare comunitară; educație publică; acțiuni sociale; formularea unor politici sociale; lobby; intervenția asupra

profesiei (sistemului).<sup>4</sup>

În procesul intervenției, asistentul social sprijină, responsabilizează, orientează, și monitorizează asistatul pentru a aduce o schimbare pozitivă și pentru a depăși situația de criză în care se află. Beneficiarul trebuie să accepte și să conștientizeze că este cel care poartă responsabilitatea schimbării, însoțit și sprijinit fiind de profesionistul care îl orientează, prin două tipuri de acțiuni în cadrul intervenției **directe**, care implică beneficiarul și **indirecte**, care aduc în prim plan acțiuni întreprinse în sprijinul beneficiarului<sup>5</sup>.

Tipurile acțiunilor întreprinse de asistentul social împreună cu beneficiarii la etapa intervenției, sunt:

- acțiuni întreprinse pentru a facilita dezvoltarea relațiilor. De exemplu, la nivelul relației părinte-copil;
- acțiuni întreprinse în scopul de a facilita dezvoltarea înțelegerii situației de către beneficiar. De exemplu, pentru a înțelege acțiunile ce au dus la perturbarea relației dintre membrii unui cuplu conjugal;
- acțiuni întreprinse în procesul de planificare. De exemplu, organizarea unei întâlniri cu familia extinsă pentru a selecta cea mai bună formă de protecție a copilului rămas fără ocrotire părintească;
- acțiuni întreprinse pentru a ajuta beneficiarul să cunoască și să folosească resursele disponibile. De exemplu, orientarea profesională, ajută beneficiarul să identifice resursele utilizabile, acest lucru îl ajută să-și dezvolte capacitatea de a-și rezolva problemele;
- acțiuni în situații de criză. De exemplu, asistentul social îl

---

<sup>4</sup> Diță Maria ; Vîrlan Maria, *Tehnici de intervenție în asistență socială- suport de curs*, Chișinău, 2016

<sup>5</sup> Buzducea Doru, *Aspecte contemporane în asistența socială*, Polirom, 2005

sprijină emoțional pe beneficiar să depășească momentele de criză ale existenței sale;

- acțiuni care sprijină funcționarea socială a beneficiarului.

De exemplu, asistentul social facilitează perfecționarea rolurile sociale pe care acesta le are.

Oricare ar fi tipul de intervenție, metoda aleasă de către asistentul social trebuie să fie cea mai eficientă pentru a ajuta beneficiarul să facă o schimbare și să depășească starea de dificultate în care se află. În funcție de nivelul acțiunilor, acestea pot fi **primare**, care urmăresc prevenirea apariției condițiilor care pot produce probleme indivizilor; **secundare**, care au ca scop prevenirea dezvoltării unor abuzuri asupra beneficiarului; **terțiare**, care dezvoltă acțiunile necesare pentru a preveni o înrăutățire a situației.

În practica asistenței sociale putem identifica următoarele forme ale intervenției:

**Intervenție de scurtă durată**, se poate interveni chiar și o singură dată, aceasta consta în susținerea, îndrumarea și orientarea beneficiarului la ajutor social, obținerea unei mesei gratuite în cadrul unității de învățământ sau în cadrul cantinei sociale, achitarea rechizitelor școlare, obținerea actelor de identitate, includerea individului în programe de ajutor umanitar, etc. După o singură intervenție dosarul poate fi declarat închis.

**Intervenția de lungă durată**: reprezintă un proces complex, de susținere și îndrumare a beneficiarului pentru o perioadă mai lungă de timp, cu oferirea unei game de servicii gratuite sau parțial achitate, în conformitate cu specificul instituției prestatoare de servicii dar mai ales după necesitățile beneficiarului. Acest tip de intervenție presupune revizuirea și monitorizare cazului, evaluare/reevaluare sau redeschiderea cazului. În practica asistenței sociale sunt incluse ambele

tipuri de intervenție iar rezultatul intervenției fie el, pozitiv sau negativ, nu depinde întotdeauna de tipul de intervenție practicat ci de o serie de alți factori cauzali care, uneori constituite impedimente majore în calea realizării demersului de ieșire din situația de dificultate. Factorii cauzali care duc la rezultatul pozitiv al intervenției sunt legați de mediul social nefast al individului, lipsa actelor de identitate și lipsa mijloacelor financiare, incapacitatea indivizilor de se autodeservi din cauza dizabilității, lipsa unei pregătiri profesionale, relațiile tensionante cu membrii familiei biologice și extinse și managementul inefficient al resurselor.

### ***Intervenția socială personalizată***

Metoda intervenției personalizate (casework) sau serviciul social individualizat a constat în adoptarea unei metodologii destinate domeniului asistenței sociale în baza căreia se întocmesc o serie de acte administrative de acordare a unor ajutoare financiare sau medicale. Metoda casework este cunoscută încă de la începutul secolului XX având la bază influențe medicale și ulterior, curente psihanalitice și psihoterapeutice care și-au pus amprenta asupra configurației teoretice și metodologice a asistenței sociale. Din acest motiv, în intervenția personalizată (casework) se vorbește frecvent despre terapie socială, psihoterapie, terapie de sprijin, etc.

Prima teorie a metodei casework aparține autoarei americane Mary Richmond care, a susținut că intervenția socială individualizată este organizată astfel:

- fiecare individ sau familie reprezintă un caz unic, de aceea ajutorul trebuie să fie personalizat și adaptat la particularitățile situației individului;
- investigarea cazului trebuie să vizeze în profunzime

cunoașterea aspectelor obiective și subiective ale situației cu care se confruntă beneficiarul;

- planul de intervenție dar și stabilirea diagnosticului trebuie să se centreze pe interacțiunea persoană-situație-problemă, în sensul valorificării resurselor de care dispune beneficiarul și cele care aparținând mediului social;
- acțiunea de intervenție se bazează pe dinamica relației asistent-beneficiar construită pe baza următoarelor principii: autenticitate, acceptare necondiționată, empatie, respectarea autonomiei individului, nondirectivitate, confidențialitate.

Cadrul teoretic al intervenției psihosociale este reprezentat, în principal, de psihologia freudiană, adică este centrată pe individ, pe adaptarea acestuia la situație și pe rezolvarea problemelor. Metoda intervenției sociale personalizate are ca obiectiv principal sprijinirea individului în planul vieții personale și al funcționării sociale. Având în vedere mediul *micro-social al individului* (familie, grupul de apartenență) la care acesta se raportează<sup>6</sup>. Metoda personalizată se bazează pe construirea unei relații pozitive, empatice și de încredere-asistent social-asistat.

---

<sup>6</sup> Delia-Anamaria Rachisan, Adriana-Florentina Calauz, *Metode și tehnici de investigare și intervenție în asistență socială*, Ed. Mega, 2020



## **Etapele procesului de intervenție**

În activitatea sa un asistent social profesionist trebuie să reușească să răspundă la cinci întrebări de bază, care indică întregul traseu al intervenției asistate.

**Care este problema?** ➔ sesizarea cazului;

Identificarea problemei; dinamica nevoi/probleme;

**Ce se întâmplă?** ➔ evaluarea inițială: dinamica nevoi-probleme-resurse;

**Ce este de făcut?** ➔ planificarea intervenției; stabilirea obiectivelor și activităților necesare pentru a identifica viitoarele acțiuni în vederea rezolvării situației de dificultate a beneficiarului;

**Cum trebuie procedat?** ➔ strategia și metodele de intervenție;

**S-a făcut tot ceea ce trebuia?** ➔ monitorizarea constantă și evaluarea finală/închiderea cazului.

Aplicarea în practica asistențială a metodei personalizate presupune *investigație-diagnoză-tratament*, concretizată în următoarele cinci etape:

### **1. Sesizarea cazului**

Este prima interacțiune dintre asistentul social și potențialul beneficiar, acest moment este unul dintre cele mai importante faze ale metodei, pentru ca de aici pornim procesului de ajutorare și se stabilesc bazele relației de încredere. Această primă întâlnire se realizează fie din inițiativa asistentului social, fie la solicitarea unei autorități civile sau penale, fie la cererea beneficiarului. Menționez că situația primei întâlniri va influența diferit evoluția relației asistent-beneficiar;

## **2. Evaluarea inițială**

Este etapa de cunoaștere a individului sau a grupului familial, a situației de criză și a interacțiunii lor. Studiul psihosocial nu presupune simpla colectare de date, ci presupune, implicit, utilizarea unor metodele și tehnicile de investigare (observația, interviul, documentarea, teste și scale de măsurare a atitudinilor etc.) cu ajutorul cărora asistentul social, culege date referitoare la: situația familială, materială; activitatea profesională și pregătirea școlară; factorii bio-psihosociali (sănătate, experiențe trăite, atitudini, aspirații, roluri sociale etc.); elementele semnificative ale istoriei individuale; factorii de presiune și cauzele lor probabile; experiențele problematice anterioare și modul lor de soluționare, resursele și constrângerile individului; identificarea problemei actuale și evaluarea preliminară a cauzelor ei.

## **3. Evaluarea complexă a situației beneficiarului/ planificarea intervenției**

Este bazată pe datele culese în faza de evaluare inițială și presupune sintetizarea, organizarea și interpretarea acestor informații cu scopul de a formula reala problemă socială, obiectivele intervenției și mijloacele adecvate pentru soluționarea lor. Diagnosticul psihosocial presupune atât descrierea situației beneficiarului cât și analiza și interpretarea problemei acestuia, bazându-se pe operaționalizarea unor concepte și teorii.

#### **4. Elaborarea și punerea în acțiune a planului de intervenție/ Selectarea strategiei și a metodelor de intervenție**

Aceasta cuprinde informațiile detaliate stabilite în raportul de diagnostic și constă în precizarea a trei elemente principale: etapele, obiectivele și mijloacele intervenției. Întreg procesul de asistare este împărțit pe etape planificate pe anumite segmente și este ghidat de acțiuni concrete ce urmează să fie puse în aplicare. Aceasta vizează atât resursele umane, materiale și instituționale implicate, cât și opțiunile metodologice ale asistentului social. Elaborarea planului sau intervenția psihosocială propriu-zisă constă în derularea acțiunilor bine stabilite, concrete și aplicarea tehnicilor de intervenție adecvate. Asistentul social trebuie să gândească realist ținând cont de resursele pe care le are în rezolvarea cazului, în acest sens alegând tehnici de intervenție directă și indirectă.

#### **5. Monitorizarea și evaluarea finală a cazului - închiderea cazului**

Monitorizarea se referă la faptul că asistentul social evaluează în mod continuu succesul acțiunilor beneficiarului, pentru a urmări nivelul la care au fost atinse obiectivele. Asistentul social este responsabil pentru evidența cursului activității, măsurând validitatea, precizia și eficiența fiecărui pas al beneficiarului în menținerea bunăstării acestuia. Această acțiune ne aduce în momentul închiderii/soluționării cazului, dar este foarte important ca beneficiarul să știe că la nevoie se poate baza pe sprijinul și încrederea profesionistului.

## ***Intervenția în criză***

Situația de criză poate fi experimentată de individ, grup sau comunitate, aceasta fiind reprezentată de un dezechilibru sau o perturbare care vine însoțită de tensiune, conflicte, confuzie, panică și care necesită un răspuns adaptativ din partea actorilor și a sistemelor implicate. Aici putem vorbi la nivel *microsocial* despre criza valorilor, criză de identitate, criza de maturizare, pierderi și suferință, deces, suicid, violență sau abuz, etc. La nivel *macrosocial* se pot remarca crize politice; crize economice sau crize instituționale.

Pe întreg parcursul existenței lor, indivizii, grupurile și comunitățile continuă să se confrunte cu diferite tipuri de crize cărora le pot face față singuri sau, dimpotrivă, simt că nu pot depăși situația de criză și au nevoie de intervenție specializată<sup>7</sup>. Asistentul social se confruntă adesea cu crize la nivelul clientului individual sau al familiei și cu determinantele psihosociale ale acestora fie că este vorba despre crizele de maturizare sau o prăbușire de scurtă durată.

*Fazele crizei:* situația de criză este limitată în timp, săptămâni sau luni, după care apare o rezolvare benefică sau una mai mult dăunătoare decât utilă.

*Tipuri de probleme abordate:* crizele nu sunt întotdeauna urme ale unor evenimente tragice sau neobișnuite, ci pot fi momente firești ale dezvoltării sociale sau ale maturizării individuale, situații în care resursele existente nu mai sunt adecvate momentului vieții.

---

<sup>7</sup> Goian Cosmin, *Formarea practică a viitorilor profesioniști în domeniul asistenței sociale*, Editura Universității de Vest Timișoara, 2010;

*Simptome:* panică, haos, dezorganizare, gândire confuză, comportamente incoerente, agitație, protest, disperare, anxietate, depresie sau simptome fizice.

*Scop:* întreruperea evenimentelor negative care conduc la disfuncționalități sociocomportamentale.

*Rolul clientului:* clientul trebuie să fie implicat activ în definirea problemelor și în procesul de intervenție.

*Tipuri de sisteme-client:* individ, grup sau comunitate.

*Rolul asistentului social:* facilitează beneficiarilor aflați în situația de criză descoperirea și aplicarea strategiilor necesare pentru a face față dificultăților; sprijină beneficiarul în înțelegerea crizei; analizează și mobilizează capacitatea/competența acestuia de a face față situației și menține legătura cu echipa multidisciplinară.

### ***Tehnici de intervenție în criză***

În practica asistenței sociale interacționezi cu o mulțime de persoane aflate în situații de criză. Nu este o rușine să nu poți depăși o situație dificilă, însă este un lucru mai puțin bun dacă persistăm în acea criză fără a apela la un ajutor specializat. Majoritatea oamenilor aflați în dificultate ajung să caute ajutor la familie și prieteni, ceea ce este un lucru bun, dar de cele mai multe ori trebuie să ne adresăm unui specialist, dacă situația de criză riscă să devină permanentă. Asistenții sociali pot facilita descoperirea potențialului și pot dezvolta strategii care să permită rezolvarea problemelor în care individul se află. Tehnica clasică a intervenției în criză aparține lui Gerald Caplan, care a susținut că aceasta provine din domeniul sănătății mintale, cu un accent major pe prevenție decât pe tratament.

Majoritatea definițiilor crizei propun conotații negative ale

acesteia sub forma unui pericol și a unor forțe distructive raportate la functionarea socială a individului afectat. În general este vorba de evenimente sau schimbări inevitabile care induc individul în stare de dezorientare și neajutorare. Atunci apar emoții intense, disconfort afectiv, confuzie cognitivă, sentiment de neajutorare pentru depășirea situației<sup>8</sup>. Așa cum am menționat mai sus, crizele pot fi privite și altfel decât evenimente tragice sau neobișnuite, adică pot fi ocazii pentru dezvoltare individuală sau maturizare. Totuși, în aceste cazuri reacțiile obisnuite ale persoanei nu mai funcționează la parametrii corespunzători. Astfel, adaptarea la situația de criză pare imposibilă, fie pentru că evenimentul nu a fost anticipat de către individ, fie agravarea situației copleșitoare de un eveniment nou. Prin urmare, intervin factorii de la nivelul relațiilor interpersonale sau factorii psihici care ajung să domine individul, distrugându-i echilibrul.

În timpul situației de criză se produce o creștere a tensiunii ca reacție la impactul produs de stres, astfel, individul este afectat de ineficiența eforturilor sale. Crizele au un punct culminant și pe măsură ce acesta se apropie, individul își poate canaliza energiile pentru a depăși situația. Este de menționat faptul că în timpul fazei de dezorganizare, indivizii sunt mult mai puțin receptivi la ajutorul pe care l-ar putea obține, fiind defensivi și într-o acută nevoie de sprijin în refacerea lumii în care traiesc, căutând un mod eficient și sigur de echilibru al vieții cotidiene.

---

<sup>8</sup> Delia-Anamaria Rachisan, Adriana-Florentina Calauz, *Metode și tehnici de investigare și intervenție în asistență socială*, Ed. Mega, 2020.

## **Elaborarea și structurarea planului de intervenție**

Etapă de intervenție este axată pe elaborarea planului de intervenție, semnarea acordului cu beneficiarul și implementarea planului de intervenție. Planul de intervenție constă în stabilirea unor obiective clare, împreună cu beneficiarul, care să determine rezolvarea problemelor cu care acesta se confruntă. În cadrul acestei etape, se elaborează planul individual de îngrijire/de asistență, care cuprinde programarea serviciilor sociale, personalul responsabil de caz dar și procedurile de acordare a serviciilor sociale<sup>9</sup>.

Important de menționat este faptul că intervenția include elaborarea planului individual de îngrijire care reprezintă rezultatul deciziilor luate în comun de către asistentul social/echipa multidisciplinară și beneficiar. Planul individual de îngrijire se referă la *structurarea intervenției* în timp: durata procesului de intervenție, frecvența întâlnirilor, obiectivele pe termen lung și pe termen scurt, mijloacele utilizate etc.

Una dintre caracteristicile intervenției sociale, este aceea de a fi eficientă și cu limite de timp. Scopul intervenției este întotdeauna același, de a ajuta beneficiarul să se schimbe, atât în ceea ce privește comportamentul, cât și modul de relaționare cu viața socială.

**Elaborarea planului de intervenție socială** are în vedere modul de lucru cu familia, deciziile luate de comun acord; se urmărește implicarea membrilor familie extinse, în cazul în care beneficiarul permite acest lucru, implicarea comunității pentru a ajuta familia să depășească situația de dificultate; implicarea treptată a individului/familie în

---

<sup>9</sup> Ștefan Cojocaru, *Proiect de intervenție în asistență socială*, Ed. Polirom, 2006.

activități comunitare și formarea unor noi deprinderi, a unui nou stil de viață. Reevaluarea planului de asistență și întrevăderea cu familia sunt realizate la fiecare etapă de lucru.

Monitorizarea activităților ce urmează să ia parte în plan individual de îngrijire trebuie să fie centrate și concentrate asupra adevăratelor probleme cu care individul se confruntă, trebuie să fie realiste, ca să poată fi realizate. Trebuie să colectăm și să analizăm problemele sau dificultățile cu care individul se confruntă pentru a indica necesitatea reală a serviciilor pe care urmează să le aplicăm conform planului de intervenție

Ca în orice alt plan pe care ni-l facem pot apărea întârzieri în executarea activităților din planul de îngrijire, dar acest lucru nu trebuie să creeze o destrămare a parteneriatului profesional. Cea mai aprigă întrebare a unui profesionist, este “Cum voi proceda dacă planul eșuează? În funcție de datele colectate până în momentul respectiv despre beneficiar, în urma evaluării complexe, asistentul social va rezuma informațiile despre situația lui și va recomanda acțiuni de intervenție, corespunzătoare <sup>10</sup>.

Obiectivele stabilite pentru realizarea planului de intervenție care are în vedere schimbarea situației beneficiarului trebuie să îndeplinească condițiile **SMART**: să fie **Specifice, Măsurabile, Abordabile, Realiste** și să se încadreze în **Timp**.

Informații necesare care trebuie cuprinse în formularul Planului Individualizat de Asistență:

- **familia** - se va înregistra numele familiei beneficiare, dar în cazul în care familia nu este constituită legal se notează

---

<sup>10</sup> Alois Gherguț, *Managementul institutiilor si serviciilor pentru persoane cu cerinte special*, Ed. Polirom, 2018.



numele ambilor parteneri.

- **domiciliul** - este recomandat ca asistentul social să înregistreze adresa la care locuiește familia în realitate.
- **tipul familiei** - este relevant a se preciza tipul familiei completă, monoparentală, uniune consensuală deoarece acesta poate influența modalitatea de intervenție.<sup>[1]</sup>
- **numărul de copii** - se va consemna numărul total al copiilor (atât cei din familie, cei ce locuiesc separat de părinții, cât și cei plasați în alte forme de protecție socială).
- **obiective** - planul individualizat de asistență trebuie să cuprindă descrierea amplă a acțiunilor ce urmează a fi întreprinse.
- **acțiuni /durată/ persoana responsabilă** - conform structurii vor fi notate acțiunile care urmează a fi aplicate pentru atingerea obiectivelor, durata lor de desfășurare precum și resursele necesare/disponibile pentru realizarea acestor acțiuni.

Aceste informații dețin o importanță majoră deoarece în acest fel asistentul social urmărește responsabilizarea membrilor familiei, identificarea dificultăților și pregătirea individului/ familiei pentru depășirea acestora, identificarea și valorificarea resurselor familiei sau ale individului.

## Concluzii

În concluzie, îmi doresc ca prezentul *Ghid de intervenție socială- bune practice pentru asistenții sociali debutanți* să vină în sprijinul asistenților debutanți în practica asistată. Cu ajutorul ghidului, am urmărit să evidențiez importanța simplificării unor aspect de ordin social cu care se confrunta și practicanții în domeniu. Îmi doresc să fie demonstrată implicarea specialiștilor și a instituțiilor de referință în rezolvarea și soluționarea problemelor apărute la nivel comunitar și familial, astfel profesioniștii sociali ar putea gestiona și rezolva anumite situații de dificultate. Ca urmare, specialiștii ar putea preveni situațiile de criză și prin acțiunile lor, ar putea duce la rezolvarea unor probleme de natură psiho-socială.

De asemenea, cu ajutorul intervenției asistate, specialiștii sociali, pot identifica timpuriu nevoile copiilor din comunitățile defavorizate, astfel se pot remedia printre alte lucruri esențiale: abandonul școlar și excluziunea socială. Urmând să aplice planul de intervenție care să aibă drept scop reintegrarea socială, familială și educațională a acestora. Ghidul de intervenție socială urmărește să asigure asistenților sociali debutanți surse de activitate integrative, accesibile, care să elaboreze activități de remediere socială și să promoveze egalitatea de șanse.

Implicarea activă a asistenților sociali, în comunitățile defavorizate facilitează, accesul beneficiarilor la informații și consiliere în vederea creșterii calității vieții în familie și îmbunătățirii relațiilor sociale. Astfel, specialiștii pot oferi un suport real comunităților care se confruntă cu diferite situații de dificultate, totodată să le aducă un plus pentru dezvoltarea,

educația și viitorul acestora.

Ghid de intervenție socială este destinat asistenților sociali debutanți, în practica socială. De fapt, este benefic chiar și pentru specialiștii în domeniu, deoarece conține informații clare și concise care ne pot fi de folos atunci când întâmpinăm dificultăți în eficientizarea intervenției asistate.

Asistentul social prin misiunea sa socială oferă asistență indivizilor aflați în situații de risc. Acest demers este un proces complex, în care este necesară respectarea unor etape, metode și tehnici de intervenție specializate, în care construirea unei relații de durată între asistentul social și asistat este bazată pe încredere, confidențialitate și pe speranța de depășire a dificultăților.

## Glosar de termeni

**Asistența socială** – o componentă a sistemului de protecție socială, reprezentată printr-un ansamblu de instituții și măsuri prin care statul și societatea civilă asigură prevenirea, limitarea sau înlăturarea efectelor, care pot genera marginalizarea sau excluderea socială a cetățenilor.

**Asistent social** – specialistul, care a absolvit în cadrul universității de specialitate, acreditată de stat în condițiile legii. Asistentul social îndeplinește o misiune socială care este în beneficiul cetățeanului, bazându-se pe valorile și principiile etice fundamentale ale profesiei, care sunt regăsite în Codul Etic.

**Autoreferire** – situația în care beneficiarul de servicii sociale se adresează direct serviciului de asistență socială pentru a-l ajuta să-și depășească situația de dificultate.

**Caz social** – situația de dificultate, identificată și înregistrată de un profesionist, care necesită intervenția specializată a unui serviciu asistență socială.

**Beneficiar**- se înțelege prin orice individ, familie, grup sau comunitate care beneficiază de servicii sociale.

**Contractul cu clientul** – un instrument utilizat de profesionist, cu scopul de a reglementa responsabilitățile și drepturile în cadrul relației de asistare.

**Evaluarea cazului** – etapă ce este regăsită în instrumentarea cazului din momentul deschiderii cazului și până în momentul stabilirii planului de intervenție. Evaluarea cazului, presupune colectarea și analiza informațiilor cu privire la situația medicală, psihologică și socială a beneficiarului.

**Excludere socială** – se înțelege prin orice reacția de respingere și marginalizare sistematică a unui individ/ grup uman.

**Familie defavorizată** - familie care din pricina anumitor situații sociale cu care se confruntă, nu își poate asigura cu resursele proprii un trai decent de viață, fiind necesară intervenția serviciilor specializate.

**Familie în dificultate** – familia al cărei echilibru este afectat din cauza unei situații de dificultate pe care nu o poate rezolva cu resursele proprii.

**Integrarea în comunitate** – este reprezentată de un proces de reabilitare socială a indivizilor care, au fost privați temporar sau permanent de viața comunitară.

**Intervenția socială** – se definește ca fiind un ansamblu de măsuri reglementate sau nu juridic, care au impact asupra unor grupuri defavorizate din punct de vedere medical, social și economic.

**Instrumentare caz** - demersul pe care îl relizează specialistul, prin respectarea unor reguli și principii, în vederea eficientizării cazului.

**Lucrător social** – profesionist cu studii medii de specialitate, angajat de obicei dintr-o comunitate rurală, care oferă servicii de asistență socială membrilor comunității.

**Monitorizare caz** – etapă în instrumentarea cazului care începe după etapa de intervenție și se finalizează la închiderea acestuia.

**Nevoie** – în acest context termenul desemnează necesitățile umane fundamentale, care împiedică individul în a avea o participare socială deplină.

**Prevenire**- se înțelege prin implementarea unui set de măsuri care pot înlătura factorii de risc, ce pot afecta individul/familia/grupul/comunitatea.

**Protecție socială** – ansamblul de acțiuni și măsuri întreprinse în societate pentru prevenirea, diminuarea sau înlăturarea riscuri sociale asupra condițiilor de viață ale populației.

**Redeschidere caz** –demers al intervenției asistate într-un caz considerat închis, atunci când problema rezolvată reapare.

**Reintegrare familială** – procesul prin care un copil, care a beneficiat de ocrotire socială revine în familia biologică, părinții devenind singurii răspunzători de creșterea și educare acestuia.

**Servicii sociale** – complex de activități adresate cetățenilor, care au drept scop menținerea, refacerea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate.

**Situație de criză** – starea apărută în viața unui individ care nu are resursele necesare pentru depășirea acesteia.

**Situație de urgență**– stare apărută spontan /neanticipat care necesită o intervenție imediată pentru a nu periclita viața persoanei sau echilibrul dinamic al familie.

**Supervizarea** –metodă de lucru care presupune analiza activității asistentului social, îndrumare în instrumentarea cazurilor, sprijin moral și dezvoltarea personală și profesională a persoanei supervizate.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> *Legea nr. 292/2011 privind asistența socială*, cu modificările și completările ulterioare.

## Bibliografie

1. Buzducea D., *Aspecte contemporane în asistența socială*, Editura Polirom, București, 2005;
2. Călăuz A. F; Răchișan D. A, *Metode și tehnici de investigare și intervenție în asistență socială*, Editura Mega, București, 2020;
3. Cojocaru Șt. , *Proiect de intervenție în asistență socială*, Editura Polirom, București, 2006;
4. Diță M. ; Vîrlan M., *Tehnici de intervenție în asistență socială- suport de curs*, Chișinău, 2016
5. Facultatea de Sociologie și Asistență Socială, Universitatea din București, *Metode și tehnici în asistență socială - suport de curs* 2004;
6. Gherguț A. , *Managementul institutiilor si serviciilor pentru persoane cu cerinte special*, Editura Polirom, București, 2018;
7. Goian C., *Formarea practică a viitorilor profesioniști în domeniul asistenței sociale*, Editura Universității de Vest Timișoara, 2010;
8. Holt România, *Ghiduri de bună practică în asistența socială a copilului și a familiei*, Editura Lumen, București, 2002;
9. Legea asistenței sociale nr. 292/2011
10. Ministerul Muncii, Solidarității Sociale și Familiei, *Manual Practicant-Program de formare în practica asistenței sociale*, București 2005;
11. Zamfir C. , *Excluziunea și incluziunea socială, concepte cheie ale politicilor sociale*, București, 2002.