

Nadina DARIE

Nadina DARIE

**TEHNICI DE COMUNICARE
ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ**



**EDITURA UNIVERSITARIA
Craiova, 2021**

Referenți științifici:

Prof.univ.dr.habil. Maria CONSTANTINESCU

Școala Doctorală de Științe Sociale și Umaniste, Universitatea din Craiova

Conf.univ.dr. Manuela CIUCUREL

Universitatea din Pitești

Conf.univ.dr. Raducu Răzvan DOBRE

Universitatea din Pitești

Copyright © 2021 Editura Universitaria

Toate drepturile sunt rezervate Editurii Universitaria

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

DARIE, NADINA

Tehnici de comunicare în asistența socială / Nadina Darie. - Craiova :

Universitaria, 2021

Conține bibliografie

ISBN 978-606-14-1788-9

316.77

36

© 2021 by Editura Universitaria

Această carte este protejată prin copyright. Reproducerea integrală sau parțială, multiplicarea prin orice mijloace și sub orice formă, cum ar fi xeroxarea, scanarea, transpunerea în format electronic sau audio, punerea la dispoziția publică, inclusiv prin internet sau prin rețelele de calculatoare, stocarea permanentă sau temporară pe dispozitive sau sisteme cu posibilitatea recuperării informațiilor, cu scop comercial sau gratuit, precum și alte fapte similare săvârșite fără permisiunea scrisă a deținătorului copyrightului reprezintă o încălcare a legislației cu privire la protecția proprietății intelectuale și se pedepsesc penal și/sau civil în conformitate cu legile în vigoare.

*„Dăruiește-mi seninătatea de a accepta lucrurile pe care nu le pot schimba,
curajul de a schimba lucrurile pe care le pot schimba
și înțelepciunea de a face deosebirea dintre ele”.*

Reinhold Niebuhr

INTRODUCERE

Comunicarea este o componentă fundamentală a interacțiunilor umane. Comunicarea eficientă este o problemă centrală a mai multor domenii și devine relevantă și în domeniul asistenței sociale. Un asistent social este profesionistul care stabilește anumite relații cu alte persoane, în conformitate cu îndatoririle sale profesionale iar, pe lângă datoria față de client, profesie, colegi și societate, este obligat să își îndeplinească datoria față de sine. Un asistent social își îndeplinește obligațiile nu numai pentru că activitățile sale sunt necesare pentru clienți, și indirect pentru societate, ci și pentru că el însuși are propriile nevoi, să știe să își valorifice propriul potențial intern, contribuind la realizarea nevoilor sale personale, pentru că dacă vrei să ajuți alte persoane, trebuie să fii capabil să te ajuți pe tine însuși. Activitățile unui asistent social se desfășoară direct cu alte persoane, prin urmare asistentul social este evaluat, în mod constant, de către aceștia. Evaluarea activităților unui asistent social se manifestă prin atitudinea oamenilor din jurul său - atât a celor care participă la procesul de asistență socială, cât și a celor care nu sunt implicați în acesta. Prin urmare în realizarea tuturor acestor obligații profesionale și personale, comunicarea are un rol crucial, iar cunoașterea tehnicilor de comunicare eficientă poate sprijini considerabil activitatea asistentului social.

În procesul de formare profesională a unui asistent social, acesta are nevoie de o evaluare bună a activității sale profesionale, a comportamentului și a personalității sale, cu scopul de a obține autoritate și respect, pentru a putea direcționa și redirecționa traseul clienților săi, care adesea sunt persoane vulnerabile. Această nevoie în termeni generali poate fi exprimată ca fiind necesitatea recunoașterii și respectului din partea mediului social. Cu toate acestea, evaluarea calităților unui asistent social și a dobândirii recunoașterii și

respectului acestuia se face în conformitate cu calitatea muncii sale și depinde de cât de deplin își îndeplinește asistentul social datoria sa morală și profesională în raport cu mediul social. Un profesionist în asistență socială ar trebui să fie un expert care are competențe în domeniul relațiilor sociale, să înțeleagă și să fie sensibil la problemele morale și psihologice din viața oamenilor și să fie capabil să le ofere asistență adecvată situației clienților săi (Constantinescu & Constantinescu, 2007). Asistența socială, pe lângă cunoștințele teoretice, necesită și o pregătire practică serioasă, exprimată în dobândirea de abilități în domeniul analizei situaționale și socio-psihologice, studierea organizațiilor sociale, a structurilor sociale și a condițiilor de viață ale diferitelor grupuri sociale, efectuarea de studii sociologice specifice, identificarea tendințelor și prezicerea dinamicii proceselor sociale, realizată prin identificarea alegerii adecvate a instrumentelor care corespund anumitor contexte socio-economice și culturale.

Criteriile cheie pentru profesionalismul unui asistent social sunt abilitățile organizaționale, tactul psihologic și pedagogic, cultura juridică și generală înaltă, dar și competențe de comunicare. Tehnologiile sociale, inclusiv cele de natură comunicativă, joacă un rol important în organizarea relațiilor sociale în societate și armonizarea acestora. Motivația realizării acestei publicații o reprezintă îmbunătățirea resurselor de pregătire în domeniul asistenței sociale cu o serie de cunoștințe în domeniul comunicării și cu tehnici care să fie ușor de aplicat și de probat în activitatea curentă de asistenții sociali. Domeniul central al cărții îl constituie formarea abilităților de comunicare ale lucrătorului din domeniul asistenței sociale. Cititorii vor găsi în paginile care urmează o analiză a literaturii de specialitate în domeniul asistenței sociale, referințele unui profil al asistentului social și o analiză a calităților comunicative ale unui asistent social ca parte integrantă a competențelor sale profesionale. Acest demers a fost realizat în capitole care tratează următoarele aspecte: definirea conceptului de comunicare, descrierea tipurilor de comunicare, definirea valorilor profesionale ale asistenței sociale; caracteristicile interacțiunii sociale dintre un specialist în asistență socială și un

client; analiza conceptului de comunicare verbală ca o competență profesională a asistentului social; studierea trăsăturilor organizării procesului de comunicare în asistența socială; identificarea tipurilor și formelor de comunicare profesională ale asistentului social, prezentarea principalelor tehnici de comunicare care pot fi aplicate în domeniul asistenței sociale. În același timp, a fost pusă în discuție problematica competenței unui profesionist în domeniul asistenței sociale sub aspectul dezvoltării și formării sale profesionale și personale. Din acest motiv, au fost inserate în această lucrare și o serie de aplicații, care vor permite cititorilor să testeze tehnicile expuse și să își îmbunătățească interacțiunile cu clienții și să reușească să obțină o relație eficientă cu cei din jur, prin intermediul unei comunicări eficiente.

Specificul comunicării în domeniul asistenței sociale depinde de personalitatea clientului, experiența sa anterioară, relațiile cu ceilalți (familie, prieteni, colegi, comunitate), pregătirea profesională, nivelul intelectual, sănătate. De asemenea sunt foarte importante în relația de ajutor și caracteristicile personalității clientului (timiditatea) și baza legislativa a statului, regulile și politica instituției în care asistentul social lucrează, atmosfera, dar și experiența anterioară și personalitatea asistentului social. Profesionistul trebuie să fie foarte atent ca mesajele pe care le transmite clientului să fie congruente cu cele primite. Există de asemenea o serie de obstacole și bariere în calea comunicării într-o relație de asistență socială, obstacole care vor fi abordate în carte.

Pentru a păstra o relație bună cu cel asistat, pentru a oferi căldură și profesionalism, asistentul social trebuie să dispună de anumite calități: empatie, disponibilitate, ascultare activă, autenticitate, încredere, respect, flexibilitate.

Tehnici de comunicare în asistența socială oferă o incursiune în domeniul comunicării cu aplicații pentru domeniul asistenței sociale și este structurată pe trei capitole, care abordează teme importante din teoriile comunicării, dar și elementele ale dezvoltării profesionale în asistența socială.

Primul capitol, *Comunicarea și rolul acesteia în procesul de formare profesională a asistentului social*, abordează comunicarea din perspectiva teoriilor comunicării, creând conexiuni cu principiile și valorile asistenței sociale. Asistența socială este esențială în activitatea de prevenție și de formare a unui stil de viață sănătos. Un asistent social este profesionistul care stabilește anumite relații cu alte persoane, în conformitate cu îndatoririle sale profesionale iar, pe lângă datoria față de client, profesie, colegi și societate, este obligat să își îndeplinească datoria față de sine. În relația asistent social – beneficiar, comunicarea și exersarea abilităților de comunicare sunt esențiale.

În capitolul doi, *Activitățile comunicative ale asistentului social*, sunt descrise o serie de modele ale comunicării, dar și conexiunile pe care le putem stabili cu asistența socială și este explorat procesul de comunicare și organizarea procesului de comunicare în asistența socială, tipurile și formele de comunicare în asistența socială. De asemenea, cititorii vor regăsi în acest capitol modalitățile de construire a unui cadru optim de comunicare și elementele unei comunicări eficiente. Sunt prezentate principalele activități de comunicare în asistența socială, tehnici de comunicare, dar și bariere pe care pot fi întâlnite în procesul de comunicare în domeniul asistenței sociale și provocările pe care le întâmpină asistenții sociali și beneficiarii.

Capitolul trei, *Exersarea abilităților de comunicare*, reprezintă partea aplicativă a lucrării, unde cititorii pot găsi câteva fișe aplicative care le permit exersarea unor abilități de comunicare și aplicarea unor tehnici de comunicare în practica de zi cu zi. Fiecare exercițiu propus oferă și câteva recomandări de aplicare, ceea ce reprezintă un suport semnificativ, mai ales pentru debutanții în exersarea comunicării eficiente și mai specific, a unor tehnici de comunicare eficiente ca parafrizarea, concretizarea, tehnica întrebărilor și înțelegerea empatiei și a barierelor în comunicare.

CAPITOLUL 1

COMUNICAREA ȘI ROLUL ACESTEIA ÎN PROCESUL DE FORMARE PROFESIONALĂ A ASISTENȚILOR SOCIALI

1.1. Comunicarea și teoriile comunicării

Comunicarea este o abilitate extrem de complexă și utilă, de unde și dificultatea studierii acestui domeniu, prin urmare este un domeniu interdisciplinar, fiind studiat de filosofi, sociologi, psihologi, lingviști, informaticieni, antropologi, istorici, medici, neurobiologi, asistenți sociali etc. Toate aceste perspective de abordare a comunicării și a limbajului aduc o diversitate a cercetărilor, cu un impact semnificativ în îmbunătățirea calității vieții umane; până la urmă datorită comunicării evoluăm, ne dezvoltăm, învățăm etc. Există o multitudine de definiții ale comunicării pe care le vom prezenta mai jos, și care ne pot sprijini în înțelegerea complexității acestui proces. Comunicarea umană se referă la identificarea mesajului transmis pe cale orală și scrisă, dar și al mesajului transmis nonverbal (mișcările corpului, folosirea spațiului), sau prin para-limbaj (intonație, tonalitate etc). Complexitatea conceptului de comunicare este surprins de Beukelman & Mirenda (1998, pg. 3) care definește comunicarea ca fiind: „orice act pe care o persoană îl transmite sau primește furnizând sau obținând informații despre nevoile persoanei, dorințele, percepțiile, cunoștințele sau stările afective”. Comunicarea poate deveni intențională sau non-intențională, ar putea implica

semnale convenționale sau non-convenționale, poate lua forme lingvistice sau non-lingvistice și se poate manifesta prin cuvinte vorbite sau alte modalități.

Ce este comunicarea? Comunicarea, cuvânt de origine latină, înseamnă “a face comun”. *Dicționarul de psihologie* oferă următoarea definiție: **comunicarea reprezintă o relație între indivizi**, comunicarea fiind în primul rând o percepție. Ea implică transmiterea, intenționată sau nu, de informații destinate să lămurească sau să influențeze un individ sau un grup de indivizi receptori” (Norbert Sillamy, 1996, pg. 53).

Definiția clasică a comunicării cuprinde câteva elemente

Comunicarea înseamnă schimb, transfer, tranzacție de mesaj, idei, sentimente, atitudini etc.

- Este un „proces de stabilire a semnificațiilor, întâlnit în toate situațiile sociale”

Reprezintă instrumentul principal al omului în procesul socializării sale

- Este o interacțiune socială

Astfel, comunicarea desemnează **orice interacțiune socială de-a lungul unui mesaj, unde se subînțelege o relație între un emițător care trimite un mesaj, codat sau necodat și un receptor de-a lungul unui canal** (Dumitru, 2015). Aceasta interacțiune presupune prezentarea factorilor generali ai comunicării: comunicarea ca situație tehnică; analiza psihosociologică a comunicării; comunicarea bilaterală și feedback.

Termenul de comunicare generează o multitudine de nuanțe, iar caracterul polisemic al comunicării face dificilă abordarea acesteia din perspectiva unei singure discipline, punând în dificultate științele sociale. Astfel, F. Daner (1967) a identificat 17 definiții, dintre care vom menționa unele relevante și pentru domeniul nostru, al asistenței sociale, definiții colectate de Pânișoară (2003) în lucrarea *Comunicarea eficientă*:

„Comunicarea reprezintă interacțiunea socială prin sistemul de simboluri și mesaje” (George Grebner).

„Comunicarea își focalizează interesul central pe acele situații comportamentale în care o sursă transmite un mesaj unui receptor cu intenția manifestă de a-i influența comportamentele ulterioare” (Gerald R. Miller).

„Comunicarea este realizarea socială în comportamentul simbolic” (A. Craig Baird și Franklin H. Knowler).

„Comunicarea este procesul transmiterii structurii dintre componentele unui sistem care pot fi identificate în timp și spațiu” (Klaus Krippendorf).

„Comunicarea este o funcție socială ..., o distribuție a elementelor comportamentului sau a modului de viață alături de existența unui set de reguli... Comunicarea nu este răspunsul însuși, dar este, într-un mod esențial, un set de relaționări bazate pe transmiterea unor stimuli (semne) și evocarea răspunsurilor” (Colin Cherry).

„Comunicarea se petrece în clipa în care persoanele atribuie semnificație mesajelor referitoare la comportament” (C. David Mortensen).

„Comunicarea reprezintă un proces de viață esențial prin care animalele și oamenii generează sisteme, obțin, transformă și folosesc informația pentru a-și duce la bun sfârșit activitățile sau viața” (Brent D. Ruben).

„Comunicarea... constă ... în atribuirea unui sens semnelor..., perceperea înțelesului” (Gary Cronkhite).

„În sens general, comunicarea desemnează orice proces prin care un sistem interacționează cu un altul, uzând de canalul care leagă cele două sisteme. În sens restrâns, comunicarea este un proces de transmitere, împărtășire a unor informații, emoții, idei între două entități sociale, într-un context social dat” (Chelcea & Iluț, 2003).

În teoria comunicării, comunicarea poate fi abordată dintr-o serie de perspective, după cum urmează:

1. *Universală*, adică în sens larg: comunicarea este o cale de conexiune dintre obiectele din lumea materială și cea spirituală.
2. *Tehnică*: comunicarea se referă la mijloace de transmitere a informațiilor și a ideilor.
3. *Biologică*: utilizat pe scară largă în biologie, în special în etologie, în studiile analizei modalităților de semnalizare, de comunicare la animale, păsări, insecte etc.
4. *Socială*: comunicarea se referă la o varietate de conexiuni și relații, apărute în societatea umană.

În ceea ce privește modelele teoretice de reprezentare a comunicării, cel mai cunoscut model este cel prezentat de Shannon în 1949, construit pe teoria informației. Modelul lui Shannon și Weaver a permis înțelegerea comunicării ca un proces liniar, simplu, iar de la acest model de bază, evident au fost elaborate mai târziu o serie de modele teoretice complexe. Conform modelului comunicării dezvoltat de Shannon și Weaver, a comunica înseamnă a transmite un semnal, emițătorul ia decizia de a trimite sau nu un mesaj și din varietatea de mesaje pe care le poate trimite, selectează un mesaj.

Mesajul este alcătuit din ideile, emoțiile și sentimentele pe care locutorul vrea să le transmită alocutorului sub forma materială a semnelor.

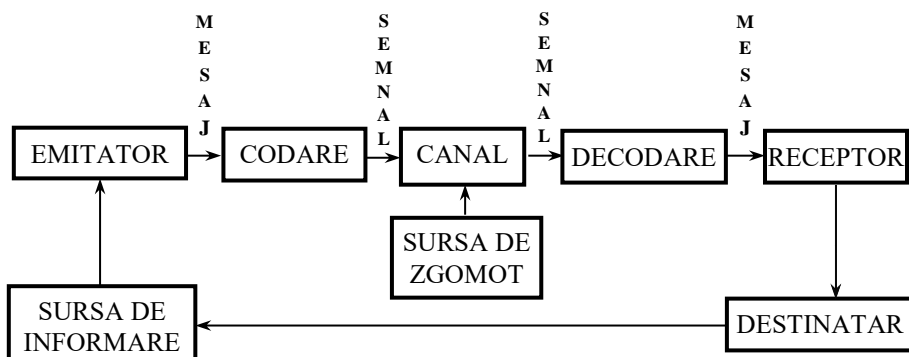


Fig. 1 Modelul lui Shannon și Weaver (1949), după Tran & Stănciugelu (2003)