

ASISTENTA SI CONSILIERE

GHIDUL CONSILIERULUI DE PROBAȚIUNE

CUPRINS

INTRODUCERE

CAPITOLUL I. DELIMITĂRI CONCEPTUALE

1.1 Repere normative privind activitatea de asistenta si consiliere

CAPITOLUL II. FUNCȚIILE ȘI ETAPELE CONSILIERII

2.1 Stabilirea relației cu beneficiarul

2.2 Prima întrevedere

2.3 Interviu inițial

2.4 Prima ședință

CAPITOLUL III. TIPURILE DE CONSILIERE IN ACTIVITATEA DE PROBAȚIUNE

3.1 Consilierea individuală și de grup

3.2 Tipuri de grupuri

CAPITOLUL IV. METODEDE ȘI TEHNICI ÎN PROCESUL DE ASISTENȚĂ ȘI CONSILIERE

4.1 Documentarea

4.2 Observația

4.3 Întrevederea

4.4 Interviu

4.5 Convorbirea telefonica

CAPITOLUL V. ACTIVITATEA DE COOPERARE CU SERVICIILE SOCIALE DISPONIBILE ÎN COMUNITATE

5.1 Analiza SWOT a serviciilor disponibile subiecților de probațiune în comunitate

5.2 Managementul de caz

5.3 Mecanisme de cooperare

ÎNCHEIERE

BIBLIOGRAFIE

INTRODUCERE

Prezentul Ghid a fost elaborat la solicitarea Inspectoratului Național de Probațiune, în cadrul realizării Planului de acțiuni pentru implementarea Strategiei de dezvoltare a sistemului probațiunii pentru anii 2016-2020 aprobată prin Hotărârea Guvernului Nr.1015, din 01.09.2016

CAPITOLUL I. FUNCȚIILE ȘI ETAPELE CONSILIERII

1. Repere normative privind activitatea de asistență și consiliere

Asistența și consilierea în activitatea de probațiune este definită ca proces de evaluare, colectare, analiză și interpretare a datelor desfășurat în timp, cu stabilirea diagnosticului social, în vederea reintegrării în societate a subiecților probațiunii.¹

Activitatea de asistență și consiliere este procesul care implică parcurgerea unor etape interdependente, cum ar fi:

- a. **evaluarea inițială:** punct de pornire în identificarea setului de nevoi ale persoanei evaluate. Procesul de evaluare, cât și orice altă activitate, depinde de calitatea relației profesionale, care la rândul ei, are la temelie satisfacerea acestor nevoi - de a fi tratat ca personalitate, de a fi ascultat, de a fi acceptat, de a discuta confidențial, de a fi înțeles, de a fi ajutat;
- b. **evaluarea continuă a situației:** constă în măsurarea efectelor produse de punerea în aplicare a planului de intervenție/probațiune; în funcție de nevoile identificate, se vor recomanda acțiuni de intervenție, care vor fi stipulate în planul de probațiune. Consilierul de probațiune împreună cu beneficiarul găsește resursele care pot fi folosite, identifică partenerii comunitari în implementarea acțiunilor planificate.
- c. **finalizarea intervenției:** este momentul în care unul dintre actorii implicați (sau toți împreună) consideră că obiectivele propuse au fost atinse sau că, dimpotrivă, acțiunea asistențială a eșuat, fără șanse de reușită în viitor.²

Consilierul de probațiune desfășură activitatea de asistență și consiliere la toate etapele probațiunii cu respectarea strictă a principiilor prevăzute în Legea nr. 8-XVI din 14.02.2008 cu privire la probațiune,³

- a. respectarea drepturilor omului și a demnității umane, neadmiterea discriminării de orice natură, inclusiv pe motiv de dizabilitate, boală cronică contagioasă sau necontagioasă;
- b. sprijinirea și încurajarea permanentă a subiecților probațiunii, asistați și consiliați, în vederea reintegrării lor în societate și asumării de responsabilitate pentru propriile acțiuni prin formarea unei atitudini corecte față de ordinea de drept și față de regulile de conviețuire socială;
- c. oportunitatea, asigurarea reacției sociale eficace la fapta săvârșită, intervenția în soluționarea problemelor persoanei aflate în conflict cu legea penală în funcție de situația psihosocială și de condițiile de fapt ale săvârșirii infracțiunii;
- d. participarea comunității la procesul de asistență, de consiliere psihosocială și de control;

¹ Legea nr. 8 din 14.02.2008, cu privire la probațiune, publicat în Monitorul Oficial, 13.06.2008 Nr. 103-105

² Vladimir Popa, Sergiu Mărgărint, Victor Zaharia, Igor Dolea, Ghid privind focalizarea resurselor disponibile în comunitate către nevoile beneficiarului probațiunii, IRP, Chișinău -2013.

³ Legea nr. 8 din 14.02.2008, cu privire la probațiune, publicat în Monitorul Oficial, 13.06.2008 Nr. 103-105

- e. diferențierea și individualizarea psihosocială a subiectului probațiunii și a infracțiunii pe care a săvârșit-o;
- f. prezumția nevinovăției subiectului probațiunii;
- g. respectarea legii și a hotărârilor judecătorești;
- h. respectarea confidențialității datelor cu caracter personal;

Activitatea de asistență și consiliere, se desfășoară într-un cadru procesual etic, determinat de relația profesională consilier de probațiune – beneficiar, de cele mai multe ori, la baza acestor relații este comunicarea eficientă, abordările și atitudinile adecvate.

Codul de etică a consilierului de probațiune, tratează acest set de norme de conduită și de obligații profesionale și morale pe care trebuie să le respecte consilierul de probațiune în relațiile cu subiecții probațiunii, bazate pe onestitate, confidențialitate, nediscriminare, profesionalism, sprijin și încurajare.⁴

- a. consilierul de probațiune are obligația de a informa beneficiarul în timp util asupra oricăror modificări intervenite în legătură cu prestația sa, care ar putea influența calitatea și realizarea acțiunilor planificate.
- b. respectarea principiului autodeterminării obligă consilierul de probațiune să nu decidă în numele beneficiarului.
- c. consilierul de probațiune sprijină conștiincios și cu diligență beneficiarii pentru identificarea și dezvoltarea resurselor în vederea alegerii celei mai bune opțiuni pentru soluționarea nevoilor/problemelor.
- d. consilierul de probațiune va acorda servicii de asistență și consiliere beneficiarilor numai în contextul unei relații profesionale cu consimțământul beneficiarului.
- e. consilierul de probațiune utilizează un limbaj clar și adecvat pentru a informa subiecții de probațiune despre rolul consilierului de probațiune.

CAPITOLUL II FUNCȚIILE ȘI ETAPELE CONSILIERII:

2.1 Stabilirea relației cu beneficiarul

Consilierea ca demers acțional realizat de consilier/psiholog reprezintă un proces specializat de sfătuire, susținere, orientare a persoanelor aflate în dificultate. Dicționarul explicativ al limbii române, coordonat de acad. Cotoeanu I., dr. Seche L., dr. Seche M., definește consilierea ca fiind un proces de sfătuire. În contextul unei perspective de maximă generalitate putem spune că consilierea constituie un instrument indispensabil al psihologului, pedagogului, asistentului social și a oricărei

⁴ Hotărârea. nr.210, din 21.03.2013, Codului de etică al consilierului de probațiune; Publicat în Monitorul Oficial, 29.03.2013, Nr. 64-68

persoane ce posedă o vastă experiență de viață. Pentru a înțelege mai bine acest proces de asistare psiho-socială, este de preferat să definim fiecare concept în parte.

Astfel, asistarea este un proces de acordare de ajutor pe care o persoană specialist îi oferă unei alte persoane, care prezintă o neputință momentană sau permanentă de a-și rezolva problemele de ordin social, psihologic, juridic etc. Desfășurarea practică a procesului de consiliere presupune o diversitate mare a aspectelor procedurale în funcție de cazul abordat, natura problemelor cu care se confruntă, precum și în funcție de orientările teoretice pe care le adoptă consilierul și competențele sale. De aceea, nu există un tipar sau un algoritm generalizabil în demersul complex de consiliere sau pentru dirijarea acesteia. Sub aspect psiho-social, consilierea este indicată atunci când se atestă o necesitate de empatie emoțională, sprijin și ajutor, implicând beneficierea de sfaturi, idei și informații noi, venite din partea specialiștilor în problemele beneficiarului. Deci, consilierea psihologică este un tip de intervenție prin care se urmărește sugerarea unui mod de a proceda, a unui mod de comportare ce trebuie adoptat într-o situație dată, sau în general, în viața și activitatea cotidiană. Ea se adresează persoanelor relativ normale, sănătoase psihic, aflate uneori în dificultate, ajutându-le să-și conștientizeze disponibilitățile și să le valorifice pentru rezolvarea problemelor cu care se confruntă, trăind o viață plină de sens, confortabilă psihologic. Anumiți autori, printre care și C. Rogers, susțin că termenii de consiliere și psihoterapie sunt mai mult sau mai puțin sinonimi deoarece se referă la aceeași metodă fundamentală: o serie de contacte indirecte cu individul care încearcă să îl ajute să-și modifice atitudinile și conduita. Dintr-o astfel de perspectivă C. Rogers spune că termenii de consiliere și psihoterapie sunt echivalenți sau aproape echivalenți. Ca și în consilierea psihologică, consilierea în probațiune presupune o metodă ce se bazează pe relația interpersonală consilier-beneficiar, ce face mai ușoară cunoașterea, maturizarea, dezvoltarea, acceptarea emoțională și mobilizarea resurselor proprii în scopul formulării și rezolvării unor probleme și în luarea de decizii. Specificul consilierii în probațiune în cazul dat presupune o mai mare accentuare a dimensiunii sociale în contextul adaptării de către beneficiar la normele sociale de conduită determinate în actele legislative.

În temeiul considerațiilor expuse și a sumarizării accepțiunilor teoretice, a experienței în domeniul consilierii în probațiune - propunem următoarea structură a modelului pentru consilierea eficientă:

- Cadrul conceptual, filosofic și etic se compune din: fundamentele epistemologice ale psihologiei generale, psihologiei vârstelor și a dezvoltării; pedagogiei generale, pedagogiei familiei; sociologiei familiei; filosofiei educației, filosofiei valorilor; sociologiei educației familiale; consilierii psihopedagogice și a psihoterapiei integrative.
- Cadrul teleologic conține finalități, care se compun din scop și obiective; deseori aici specialistul împreună cu cel consiliat poate să configureze niște modele-exemple, care ar servi drept ideal orientativ de gândire și comportare pentru subiect.

- Cadrul conținutal-axiologic și al comprehensiunii este compus din valorile, normele, principiile etice și existențiale, care urmează a fi achiziționate de subiect, presupunând, inclusiv, pătrunderea și înțelegerea de către consilier a realității interioare a subiectului. Aici foarte importantă este înțelegerea mesajelor verbale și nonverbale.
- Cadrul structurii verbale presupune gândirea și valorificarea tehnicilor esențiale: convorbirea, interpretarea, reformularea (reflectare, clarificare - ca inversare a raportului figură-fond), resemnificarea; arta de a formula întrebări și a aplica omisiunile, generalizările, precizările, nominalizările și presupuzițiile; lecturarea gândurilor, relațiile cauză-efect, echivalențele complexe; metafora terapeutică etc.
- Cadrul colaborării și feedback-ului - servește înțelegerii reciproce și a schimbării contextului sau metodelor aplicate de consilier pentru optimizarea relațiilor, conținutului ședințelor și a procesului consilierii în întregime.
- Cadrul designului activității și a ședinței conține structura/scenariul detaliat al specialistului. De reținut că acesta pe parcursul consilierii poate fi completat sau schimbat la necesitate.
- Cadrul evaluativ-analitic conține ansamblul de metode, procedee sau tehnici de evaluare și apreciere a schimbărilor în viziunile, atitudinile sau conduita subiectului (se poate aplica observarea directă sau indirectă, testarea, convorbirea, discuția etc.).
- Cadrul explorării tehnologiei permite specialistului să elaboreze scheme, reguli noi, micro-modele operaționale pentru a eficientiza tehnologia valorificată.
- Cadrul electico-integrativ asigură înțelegerea și valorificarea/ajustarea metodelor de consiliere cu elementele de psihoterapie integrativă.
- Cadrul strategic de abordare a perspectivelor funcționării familiei este extrem de relevant pentru o analiză -împreună cu subiectul consiliat - a traseului comportamental și cel conținutal și a perspectivelor funcționării eficiente a familiei sale ca instrument eficient de reintegrare socială în contextul consilierii în probațiune .

Conchidem că similitudinea dintre cele două concepte -asistare și consiliere—se bazează pe faptul că asistarea este un proces de ajutorare ce se realizează prin intermediul unor metode și tehnici, cum ar fi: consilierea, medierea, psihoterapia. Activitatea de asistare psihosocială din cadrul serviciului de probațiune are ca scop reîntoarcerea în comunități a indivizilor care au săvârșit infracțiuni, dar acest lucru realizându-se într-un mod ce garantează protecția acelei comunități. Prin asistare psihosocială personalul serviciului de probațiune pune accent pe nevoile beneficiarului probațiunii, oferind servicii concrete. Așa cum afirmă și Ioan Durnescu , „consilierea este centrată pe ceea ce aparține prezentului - acum și aici”, fiind o activitate desfășurată de serviciile de probațiune, pentru a găsi soluții la problemele actuale ale clienților, probleme ce pot reprezenta o piedică în reintegrarea lor în societate.

2.2. Prima întrevedere

Fixarea primei întrevederi în consilierea în probațiune presupune următoarele etape:

Etapa de preconsiere - negocierea expectanțelor

Beneficiarul așteaptă din partea consilierului de probațiune ajutor și îndrumare în depășirea și rezolvarea problemelor de ordin social. Consilierul așteaptă din partea beneficiarului sinceritate în relatarea problemelor, respectarea programului stabilit de comun acord și cooperarea deplină pe tot parcursul procesului de ajutorare. Se va păstra confidențialitatea informațiilor.

Evaluarea relevanței ședinței de consiliere se stabilește dacă beneficiarul este sănătos din punct de vedere psihic și își dorește o schimbare. Consilierul îi prezintă beneficiarului cum va decurge procesul de ajutorare cu detalii respective privind: locul și ora desfășurării ședințelor de consiliere (biroul de probațiune), durata ședințelor (fiecare ședință se va desfășura pe parcursul unei ore), obiectivele ședinței etc. Numărul de persoane prezente la consiliere se va rezuma la consilier și beneficiar.

Configurarea unei alianțe terapeutice.

Se va urmări conturarea unei relații terapeutice de încredere între consilier și beneficiar ca un element indispensabil al oricărui act de asistență psiho-socială, primul jucând un rol activ în procesul terapeutic prin formularea întrebărilor și sugestiilor, propunând, în același timp, beneficiarului sarcini individuale în afara și în timpul ședințelor prin realizarea diferitor exerciții care ar ajuta la îndeplinirea obiectivelor pe care consilierul le-a înaintat.

Acceptarea obligațiilor contractuale.

Se recomandă semnarea unui contract de prestare a serviciilor de consiliere care să cuprindă atât drepturile cât și obligațiile fiecărei părți implicate în proces, precum și obligațiile financiare pe care le va avea beneficiarul probațiunii.

Evaluarea cazului constituie ultima parte a etapei de preconsiere după care se trece la implicarea efectivă atât a psihologului cât și a beneficiarului, constituind demersul consultativ propriu-zis.

2.3 Interviuul inițial

Interviul reprezintă unul dintre instrumentele principale de culegere a datelor referitoare la experiența de viață a beneficiarilor investigați și, totodată, o formă de interacțiune psihologică și socială cu o influență imediată asupra comportamentului actorilor implicați. În activitatea serviciului de probațiune, metoda interviului este utilizată atât la întocmirea referatelor de evaluare psiho-socială, cât și în munca de supraveghere, asistare psiho-socială a persoanelor în conflict cu

legea. În cadrul interviului, are loc o alocare diferențiată a rolurilor interviuat/intervievator și a sarcinilor, presupunând că relaționările sunt complementare și non-reciproce. Acțiunile interviuatorului trebuie să fie planificate și selectate în mod conștient pentru a susține scopul interviului, care este o comunicare cu progres planificat. Interviul, de regulă, are timpul, locul și durata formal definite și prestabilite.

Scopul interviului este de trei tipuri:

- de informare, sau pentru studiul social;
- de evaluare, sau diagnosticare;
- terapeutic, sau pentru realizarea schimbării.

Procesul interviuării este mișcarea dinamică conștientă, realizată prin intermediul unor stadii succesive, spre atingerea scopului interviului. În literatura de specialitate se menționează că „interviul începe înainte de a începe...”. Astfel, de modul în care începe și se derulează întregul interviu depinde succesul interviuării eficiente, care, la rândul său, este importantă deoarece reprezintă fundamentul pe care se vor pune bazele unei evaluări și intervenții adecvate în asistența psiho-socială a beneficiarului. Pentru a efectua un interviu eficient, consilierul de probațiune trebuie să îndeplinească două condiții:

- să fie conștient de modul în care propriul lui comportament poate afecta relația profesională cu beneficiarul;
- să fie capabil să înțeleagă oamenii – nu doar să fie conștient de lucrurile cele mai evidente care îl pot motiva, ci și să aibă abilitatea de a explora motivația complexă (sau poate contradictorie) care s-ar putea ascunde în spatele comportamentului sau afirmațiilor unui beneficiar.

Brammer și Macdonald descriu foarte cuprinzător esența consilierii individuale, care ar presupune doi pași: crearea legăturii client-consilier și facilitarea schimbării (a acțiunii pozitive), totul într-un context caracterizat de o alianță de lucru (work alliance). Aici sunt expuse condițiile atingerii unui nivel de relație interpersonală care ar permite facilitarea schimbării și dezvoltării: consilierul trebuie să-și pună în aplicare competențe personale speciale și să manifeste o serie de atitudini adecvate, în timp ce clientul răspunde cu încredere și disponibilitate. Autorii numesc relația de consiliere helping relationship, ce semnifică o relație de suport cu caracter empatic, în care elementul de maximă importanță îl constituie colectarea informațiilor de la client.

Interviul centrat pe problemă, fiind unul semistructurat, reprezintă o variantă de interviu ce permite focusarea efortului investigativ pe problematica cea mai intimă pentru client și situația sa. Aceasta are un caracter deschis, reprezentând și un important avantaj din perspectiva contribuției la asistența socială, precum și din punctul de vedere al realizatorilor de interviu în contextul sporirii eficienței relației de comunicare. Eficiența interviului centrat pe problemă se explică prin aceea că sunt evitate

întrebările de tatonare, ceea ce se asigură prin faptul că apelul la acest tip de interviu se face 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 – beneficiar – este pregătit și dorește să discute subiectul propus pentru interviu.

2.4 Prima ședință

CAPITOLUL III. TIPURILE DE CONSILIERE IN ACTIVITATEA DE PROBAȚIUNE

3.1 Consilierea individuală și de grup

Consilierea - este și un proces de învățare, orientare a beneficiarului spre acțiuni de întărire a percepțiilor de a-și accepta și recunoaște situațiile create, de a găsi alternative și de a crea propriile strategii, luării de decizii, adaptării la situații de dificile.

Asociația Americană de Consiliere și Dezvoltare, actualmente Asociația Americană de Consiliere (ACA), definește consilierea: proces în care un profesionist pregătit formează o **relație de încredere** cu o persoană care are **nevoie de asistență**, relație care se focalizează pe semnificațiile experiențelor, sentimentelor, comportamentelor, alternativelor, consecințelor, și scopurilor persoanei.⁵

Dicționarul explicativ al limbii române, definește **consilierea** - ca fiind un *proces de sfătuire, îndrumare*.⁶

Termenul de **asistență** – provine din cuvintele latinești: (fr. assistance.V. con- și sub-sistență), care semnifică *persoană asistată, a sprijini pe cine în rezolvarea unor dificultăți, sprijin acordat unei persoane, ajutor competent, de specialitate*.⁷

Consilierea - urmărește adaptarea optimală la condițiile de viață și dezvoltarea personalității deja existente, rezolvarea în primul rând a conflictelor interpersonale⁸

În literatura de specialitate, putem întâlni mai multe tipuri de consiliere, după criteriul *necesităților beneficiarului*, destindem:

consilierea medicală - este realizată de medici și asistenți medicali;

consilierea socială - totalitate de măsuri și acțiuni de sprijin acordate persoanelor social-vulnerabile realizată de asistenții sociali;

consilierea psihologică - intervenție specializată realizată de psiholog în scopul autocunoașterii și dezvoltării personale.

⁵ Simona Trip, Introducere în consilierea psihologică, Editura Didactică și Pedagogică, București - 2014.

⁶ <https://dexonline.ro/definitie/consiliere/expandat>

⁷ ibidem

⁸ Maria Bulgaru, Asistența Socială - Fundamente teoretice și practice, USM, Facultății de Sociologie și Asistență Socială, Chișinău 2009.

consilierea psihopedagogică - constituie sprijinul, acordat elevilor și părinților acestora, personalului didactic, după caz.

După cum observăm, consilierea este un proces complex, arie largă de intervenții, care impun o pregătire profesională de specialitate.

În activitatea de probațiune *consilierea* - presupune un parteneriat consilier de probațiune și beneficiar, reflectând-se atât în respectul arătat față de individualitatea, dreptul la auto-determinare al persoanei asistate, cât și în realizarea unui plan de intervenție/probațiune adaptat nevoilor individuale, ghidarea comportamentului în baza acțiunilor sugerate de către consilier de probațiune, dar și obligațiunile impuse de către instanța de judecată.

În aceste situații consilierii de probațiune apelează la metoda Interviului motivațional, este de a-l face pe client să-și dorească schimbarea și de a se implica în procesul de schimbare. Acest proces implică asumarea responsabilității de către beneficiar asupra luării deciziilor. În interviul motivațional beneficiarul este cel care prezintă argumentele sale pentru schimbare. Sarcina consilierului este să faciliteze clientului exprimarea acestor afirmații motivaționale.⁹

Metodele folosite în Interviul motivațional sunt *întrebările deschise* și *ascultarea reflectivă*. *Întrebările deschise* - beneficiarul este încurajat să formuleze răspunsuri complexe, el este pus într-un rol activ și nu pasiv, explorarea problemei beneficiarului prin formularea întrebărilor exploratoare. *Întrebările închise* direcționează beneficiarul într-un rol pasiv de tip întrebare-răspuns. *Întrebările deschise* aduc plus valoare dacă sunt urmate de ascultare *reflectivă* și nu se pun trei întrebări, una după alta.

Ascultarea reflectivă - se referă la abilitatea consilierului de probațiune de a răspunde la afirmațiile beneficiarului. În aplicarea tehnicii de ascultare reflectivă elementul crucial de cele mai multe ori constă în atitudinea consilierului de probațiune de a răspunde la ceea ce îi spune beneficiarul.

„Ascultarea reflectivă - reprezintă una dintre abilitățile esențiale și una dintre cele mai importante pentru această abordare. Consilierul de probațiune - care *nu poate oferi o ascultare reflectivă* pur și simplu *nu poate utiliza* interviul motivațional.”¹⁰

A asculta înseamnă de fapt a privi cu mare atenție beneficiarul, nu există ascultare *reflectivă* fără contact vizual. Privirea deschide canalele de comunicare, prin privire poți recunoaște prezența celuilalt, poți manifesta dorința de comunicare, interes, respect. De asemenea, a asculta cu adevărat înseamnă a fi *empatic* cu gândurile și sentimentele celuilalt. *Empatia* este arta prin care o persoană se poate identifica cu sentimentele beneficiarului, ascultându-l atent pentru a-i putea înțelege mai bine punctul de vedere, motivația, interesul, pentru a vedea lumea prin prisma lui.

⁹ Sorina Poledna, Modalități de intervenție psihosocială în activitatea de probațiune, Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 2002

¹⁰ ibidem.

Procesul schimbării: Modelul trans-teoretic „Ciclul schimbării”, al lui Prochaska și Di Clemente oferă structura cea mai potrivită pentru a înțelege modul în care indivizii trec printr-un număr de 5 **cicluri repetitive** înainte de a ajunge la o schimbare:

- **precontemplarea** - când persoana nu dorește schimbarea, nu este conștient de problema sa ori o ignora și consideră ca nu este nevoie de o schimbare. În această fază consilierul de probațiune are sarcina de a ridica gradul de motivare și de a stimula percepția asupra riscului și problemelor generate de comportamentul său.
- **contemplarea** - când se gândește la schimbare, dar nu a luat încă decizia de a se schimba. Contemplarea este un proces lung și necesită ca beneficiarul să treacă de la faza de conștientizarea existenței problemei la faze de acceptare, să vadă că e nevoie de schimbare, să realizeze necesitatea de schimbare. În această fază consilierul de probațiune îl ajută pe client să cântărească costurile și beneficiile comportamentului.
- **decizia** - este hotărât să se schimbe. Consilierul de probațiune sprijină persoana asistată în găsirea a celei mai bune strategii de rezolvare a problemelor.
- **acțiunea** - face schimbarea, încearcă să se schimbe. În această fază persoana asistată este sprijinit în acțiunile sale de schimbare.
- **menținerea** - menținerea noului comportament și a noului stil de viață fără a face uz de vechiul comportament. Sarcina consilierului de probațiune este de a oferi sprijin persoanei asistate în a preveni căderea.
- **căderea** - poate interveni atât în faza de acțiune cât și în cea de menținere. Rolul consilierului de probațiune în faza căderii este de a sprijini persoana asistată să reparcurgă ciclul schimbării, fără a se bloca sau demotiva. Aceasta tehnică se referă la abilitatea cu care consilierul de probațiune răspunde la afirmațiile clientului.¹¹

Cele mai utilizate metode în cadrul unor intervenții este **consilierea** individuală și **psihoterapia** dacă există specialiști care să poată oferi ajutor specializat, în reabilitarea persoanelor dependente de substanțe.

Consilierul de probațiune în procesul de consiliere, are în vedere următoarele aspecte:

- a. caracterului confidențial al datelor obținute de la client, excepție făcând acele date care pun în pericol viața persoanei asistate sau a altei persoane;
- b. consilierul de probațiune trebuie să posede abilități, abordări și atitudini adecvate și să fie de acord cu propriile sale limite;
- c. identificarea nevoilor și stabilirea unor obiective;
- d. destrămarea nevoilor în particule care pot fi soluționate mai ușor;

¹¹ Sorina Poledna, Modalități de intervenție psihosocială în activitatea de probațiune, Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 2002

- e. manifestarea față de beneficiar cu respect, onestitate și acceptare;
- f. evitarea stigmatizării și a devalorizării acesteia ca persoană;
- g. tendința de a-l determina pe beneficiar să descopere noi alternative și noi viziuni de viață fără probleme;
- h. sprijin în depășirea tiparelor rigide ale comportamentului inadaptativ și să găsească soluții la problemele lor;

Consilierul de probațiune în baza nevoilor beneficiarului stabilește obiective, reexaminarea acestora pe parcursul intervenției, analizarea consecințelor și riscurilor care pot apărea pe parcursul procesului. Totodată, pentru a putea sprijini pe beneficiar să renunțe la comportamentul antisocial sau consumul de substanțe, consilierul de probațiune îi oferă sprijin în consolidarea *stimei de sine*, pentru a renunța la complexe de inferioritate și să accepte realitatea și să accepte să învețe abținerea și cum să o controleze.

Toate intervențiile desfășurate de consilierul de probațiune în sprijinirea beneficiarilor debutează cu raport și structurare, etapă în care consilierul de probațiune va dedica timp și energie în formarea relației *consilier de probațiune - beneficiar*, oferirii de informații și discutarea așteptărilor din partea beneficiarului.

Dacă să ne referim la diferența dintre consilierea individuală și consilierea de grup diferă prin numărul persoanelor implicate. Într-o sesiune de consiliere individuală, există doar două persoane implicate și anume un *consilier de probațiune* și nu altul decât un singur *beneficiarul*. În literatura de specialitate acești indivizi sunt numiți *alianțe terapeutice*.

În primul rând, consilierea de grup implică mai mult de două persoane. Acestea sunt consilierul și doi beneficiari până la un număr care este adecvat pentru o anumită grupă.

În practica de probațiune majoritatea programelor de reabilitare folosesc o abordare centrată pe *grupuri de persoane* pentru a crea un mediu care duplica anumite aspecte ale unei familii, comunități și face participanții responsabili față de colegii lor.

Atunci când consilierul de probațiune își propune să formeze un grup trebuie să știe care sunt avantajele și dezavantajele unei astfel de metode.

Avantajele lucrului în grup pot fi:

- suport reciproc persoanelor cu nevoi și experiențe asemănătoare;
- oferă posibilitatea fiecărui participant să-și exprime punctul de vedere și să-și exerseze abilitățile de comunicare, să ofere feedback pozitiv;
- fiecare membru al grupului învață despre sine și despre ceilalți;
- poate încuraja sau facilita schimbarea comportamentală, prin observarea, asimilarea și exersarea unor noi modele comportament, creșterea stimei de sine;

- oferă un sentiment de apartenență și poate construi o comunitate de suport, consolidează abilitățile de a lucra în echipă;

Dezavantajele pot fi:

- nu poate fi garantată confidențialitatea;
- se poate produce o conformare neproductivă, model negativ preluat din grup;
- atitudinile de discriminare pot fi întărite, unii membri se pot simți ignorați;
- unii membri pot percepe o mai puțină atenție în exclusivitate;

Cele mai dese 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 ceea ce ¹²

3.2 Tipuri de grupuri

Comunică deci există, comunicarea este cea mai eficientă cale către succes în orice fel de relații. O parte din unicitatea noastră provine din faptul că învățăm de la alții și că suntem împreună cu alții. Grupul este un microsistem al lumii întregi. Dezvoltarea umană decurge în contextul grupului. Ne vom referi la tipuri de grupuri structurate și grupuri nestructurate, deschise.

- grupurile structurate, au o agendă de lucru, folosesc planuri formale de lucru: împărtășesc același tip de informații, unde sarcina grupului vizează rezolvarea unei anumite probleme. Această categorie de grup se bazează pe sarcină vocațională și educațională.

- grupurile de ghidare psiho-educative, includ membrii cu anumite deficiențe. Astfel de grupuri sunt de dezvoltare a deprinderilor de comunicare, management al stresului. Se caracterizează prin deprinderi structurate, exerciții foarte structurate, membrii învață noi deprinderi.

Din categoria grupurilor nestructurate sunt grupuri de consiliere de reabilitare/psihoterapie.

- *grupuri centrate pe temă*, este selectat un anumit subiect de discuții, împărtășesc aceleași probleme, preocupări, dezbate aceste probleme cu emiterea unui plan de remediere, ex. (probleme de consum de substanțe, alcool, etc.)

- *grup centrat pe persoană*, moderatorul susține grupul pentru ași găsi propria direcție. Scopul este dezvoltarea personală prin explorarea proceselor interne ale grupului. De exemplu: un grup de lideri care doresc să se înțeleagă mai bine pe celălalt și să înțeleagă procesul grupului în general.

- *grup de conștientizare*, membrii împărtășesc experiențele lor legate de gradul de toleranță manifestat împotriva oricărei forme de discriminare. ¹³

Kolb (1997), consideră că stilurile de învățare pot fi clasificate în patru categorii în cadrul grupului de reabilitare, cel care promovează schimbarea comportamentală:

¹²Sorina Poleda, Mircea Alexiu, Ioan Durnescu, Metode de lucru cu infractorii, Romania

¹³ Simona Trip, Introducere în consilierea psihologică, Editura Didactică și Pedagogică, București - 2014.

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".¹⁴

Important consilierul de probațiune să cunoască aceste stiluri a învățare în procesul de elaborare a strategiei de a rezolva problemelor și oferirea de sprijin în construirea unor situații sau jocuri în cadrul grupului.

Pentru a obține o interacțiune dintre membri grupului în procesul de selecție a membrilor grupului este important să ținem cont de caracteristicile psihologice ale membrilor, atmosfera stabilită și regulile negociate în grup.

Wolberg. L. în 1954, sugerează unele categorii de clienți care ***nu trebuie incluse în grup*** pentru ca atitudinile lor nu sunt de natură să promoveze lucrul în grup.¹⁵

Astfel de categorii pot fi:

- cei cu personalități psihopatice, tendințe paranoide;
- cei cu depresii acute, halucinații, comportamente necontrolate;
- cei cu inteligență scăzută.

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

CAPITOLUL IV. TIPURILE DE CONSILIERE ÎN ACTIVITATEA DE PROBAȚIUNE METODE ȘI TEHNICI ÎN PROCESUL DE ASISTENȚĂ ȘI CONSILIERE

4.1 Documentarea

Documentarea reprezintă activitatea de informare amănunțită și temeinică privind tematica, domeniul ce stă în fața consilierului de probațiune, cu scopul cunoașterii și aplicării informației date ulterior în activitatea de probațiune.

În procesul de asistență și consiliere o importanță majoră o are documentarea completă privind cazul, pe care consilierul de probațiune îl gestionează. Procesul documentării are loc în trecerea de la *acumularea* informației, *prelucrarea* ei și *transferului* ei către cei care au nevoie de respectiva

¹⁴ Sorina Poleda, Mircea Alexiu, Ioan Durnescu, Metode de lucru cu infractorii, Romania

¹⁵ ibidem

informație (etapa prezentințială - referatul prezentințial etc.). În cazul redactării referatului prezentințial a unui minor documentarea presupune înregistrarea informațiilor privind membrii familiei, situația juridică, documente privind statutul familiei, informații privind relațiile minorului cu colegii din școală, relațiile lui în comunitate etc. Resursele cheie în acest caz sunt membrii familiei, pedagogii din școală, colegii de școală, prietenii etc. este recomandat ca consilierul de probațiune să culegă cât mai multe documente relevante privind beneficiarul probațiunii. Aceste documente pot fi: documente de stare civilă, documente juridice, anchete sociale, reclamații la poliție, și altele.

Etapele documentării sunt:

- Identificarea surselor
- Analiza surselor: ce presupune descrierea sistematică, obiectivă și cantitativ-calitativă a conținutului surselor
- Formularea concluziilor și recomandărilor.

Conținuturile necesar de analizat sunt de două tipuri:

- Conținuturi preexistente (documente cum ar fi actele de identitate, fișa personală de la locul de muncă, note de constatare, procese-verbale de contravenții, decizii judecătorești etc.)
- Conținuturi culese într-un scop anume prin intermediul metodelor observației, interviului etc. privind beneficiarul probațiunii.

Deosebim trei mari tipuri de documente, clasificate astfel:

După *sursa de proveniență*

- Surse directe (primare) – oferă documente și informații direct de la beneficiar; aceste tipuri de documente sunt: acte de stare civilă, scrisori, jurnale, rapoarte, etc. Aceste tipuri de documente descriu de cele mai multe ori primele aspecte legate de problema existentă.
- Surse indirecte (secundare) – oferă documente din sistemul client, îndeosebi din familia largită, documente juridice și medicale.

După *tipul documentelor* – pentru clienții care sunt ocrotiți în sistemul rezidențial

- Documente publice – publicații, rapoarte, acte emise de către instituțiile de ocrotire (centre de plasament) sau instituții juridice unde clientul este cel mai adesea reprezentat de persoane ocrotite în sistemul rezidențial.
- Documente private – jurnale și scrisori ale copiilor către/de la părinți.

După *modalitatea de emitere a documentului*

- Documente solicitate – reprezintă documente publice care pot fi solicitate de către consilierul de probațiune diferitelor instituții implicate în sistemul client (Poliție, Instituții medicale). Aceste documente nu se eliberează decât la o solicitare scrisă (cerere) și bine argumentată de către consilierul de probațiune.

- Documente nesolicitate – reprezintă documente care fac parte din dosarul clientului și care ulterior, atunci când cazul este redeschis, sunt din nou reanalizate și comparate cu alte documente noi. Cele mai des documente de acest fel sunt actele medicale, evaluările psihologice, actele școlare, anchetele sociale, etc.¹⁶

Documentarea este o etapă necesară în activitatea de probațiune care are drept scop cunoașterea activității din domeniul probațiunii cât și tot ce e legat de subiectul probațiunii. O condiție de bază a documentării este cunoașterea limbajului de specialitate, metodelor și tehnicilor utilizate în domeniul probațiunii, a realizărilor din domeniu. Documentarea vine în completarea altor metode și tehnici utilizate de către consilierul de probațiune cum ar fi interviul, observația, întrevederea etc.

4.2 Observația

Definiție: Observația este operația generală de cunoaștere a realității, care presupune contactul nemijlocit al cercetătorului (în cazul nostru specialistul în domeniul probațiunii) cu respectiva realitate.

A observa înseamnă „să vezi cu ochii tăi”, „să auzi cu urechile tale” și a aduna un ansamblu de date pe această cale. Metoda observației va fi însoțită de interviu sau alte metode și tehnici folosite în procesul de asistență și consiliere.

În cazul activității consilierului de probațiune observația va fi:

- directă – spațiul în care poate fi realizată observația directă poate fi: biroul de probațiune, locul de trai, locul de muncă/locul de studiu, comunitate etc, în prezența subiectul probațiunii
- indirectă – când informațiile cu privire la subiectul probațiunii pot fi obținute prin observație în absența acestuia.

Din punct de vedere a planificării observația poate fi:

- planificată când consilierul de probațiune își propune să observe unul sau mai multe aspecte.
- întâmplătoare când consilierul de probațiune nu și-a planificat să urmărească un aspect anume dar în timpul interviului, întrevederii etc. Observă ceva important pentru cazul care îl gestionează.

Consilierul de probațiune stabilește de la început, în toate detaliile, condițiile de desfășurare a observației însoțită de metodele și tehnicile potrivite momentului. Desfășurarea comportamentelor cercetate va fi înregistrată într-o *fișă de observație* elaborată în prealabil.

¹⁶Manual de bune practici în asistența socială comunitară, Material elaborat de către World Vision România - Biroul Iași în cadrul proiectului „Formarea lucrătorilor sociali din mediul rural”

Biroul de probațiune

Consilierul de probațiune stabilește să invite persoana într-un spațiu amenajat potrivit încât să permită vizita sau consilierea beneficiarului probațiunii.

La prima vizită persoana trebuie lăsată un timp determinat (de pildă 5-10 minute) să se familiarizeze cu spațiul (prima fază a observației). Apoi va urma discuția pe marginea subiectului propus pentru respectiva vizită, vorbindu-i persoanei despre confidențialitatea ce va fi respectată privind cele abordate în cadrul discuțiilor. Un alt moment important în cadrul vizitelor este asigurarea bunăstării emoționale a subiectului probațiunii. La următoarele vizite cadrul spațial la fel trebuie să predisună spre cooperare cu consilierul de probațiune care îl va ghida în realizarea aceluia plan de intervenții/probațiune.

Locul de trai

Consilierul de probațiune va urmări anumite comportamente, va examina în mod cât mai neutru mediul în care locuiește persoana, relațiile pe care le are cu membrii familiei, relațiile cu vecinii.

Locul de muncă/locul de studiu

Consilierul de probațiune va merge pentru ulterioarele observații la locul de muncă sau locul de studiu al beneficiarului unde la fel poate desfășura observația privind modul de relaționare cu colegii dar și pentru a putea realiza interviurile care vor sta la baza completării documentelor ce vizează beneficiarul sau pentru redactarea referatului prezentențial în cazul minorilor.

Principalul **dezavantaj** al observației directe este acela că poate genera modificări în comportamentele subiecților probațiunii, fie prin faptul că consilierul de probațiune nu-și poate păstra neutralitatea (nu poate rămâne întotdeauna impasibil la ce se întâmplă), fie prin perceperea prezenței lui ca „străin”. Astfel, observația trebuie să fie repetată și verificată pentru a asigura un grad cât mai mare de obiectivitate și pentru a descoperi, pe baza unor observații repetate, tendințele în manifestările viitoare ale subiectului probațiunii.

4.3 Întrevederea

Întrevederea este un procedeu de investigație verbală, cu scopul de a culege informații vizând obiectivul stabilit, ea ne oferă informații cu valoare de fapte, este o conversație de natură asimetrică în care consilierul de probațiune pune întrebări, iar subiectul probațiunii oferă răspunsuri despre cele trăite de el. Scopul este de a culege informații necesare realizării unor programe sociale de intervenție.

Întrevederea este un proces de interacțiune de tipul „față-în-față” în care este important tot ce exprimă subiectul probațiunii: răspunsuri la întrebări, starea emoțională, cunoștințele, atitudinile, practicile sale.

Întrevederea realizată la biroul de probațiune sau la domiciliul beneficiarului presupune comunicarea orientată către realizarea unei evaluări complexe care va sta la baza întocmirii planului de intervenție/probațiune întocmit consilierului de probațiune.

Deosebim următoarele tipuri de întrevederi:

- întrevedere programată care poate fi la solicitarea beneficiarului sau consilierului de probațiune;
- întrevedere neprogramată care poate avea loc în urma sesizării de către o persoană sau instituție în cazul unor sesizări.

Etapele întrevederii:

- Pregătirea pentru întrevederea cu subiectul;
- Fixarea cadrului temporal și spațial al întrevederii: data, ora, locul este destul de important întrucât asigură o bună organizare atât pentru activitatea și timpul nostru cât și pentru cele ale persoanei asistate.
- Desfășurarea întrevederii propriu-zise în condiții potrivite, indicate; În general întâlnirile sunt fixate la sediul biroului de probațiune, avantajul principal în acest caz fiind economia de timp și resurse ale serviciului. Este important de a cunoaște și contextul de viață al clientului prin efectuarea unor vizitele inopinate în comunitate. În acest caz întrevederea cu persoana condamnată se poate desfășura la domiciliul acesteia, la școală, respectiv la locul de muncă sau în alte locuri frecventate de către aceasta.
- Utilizarea diferitor modalități de menținere a interesului subiectului pentru convorbire pe perioada întrevederii;
- Aplicarea instrumentelor folosite în cadrul întrevederii: ghid de interviu, chestionar, fișă de observație;
- Încheierea întrevederii, moment în care să fie clare problemele specifice ale beneficiarului probațiunii;
- Redactarea raportului de anchetă în care să fie prezentă analiza și evaluarea cazului;
- Formularea concluziilor și recomandărilor importante pentru intervențiile ulterioare.

Întrevederea reprezintă tehnica prin intermediul căruia consilierul de probațiune care gestionează cazul monitorizează evoluția acțiunilor stabilite în planul de intervenții/probațiune, pentru măsurarea progreselor comportamentale în activitatea de asistență și consiliere, iar pe baza acestor informații primare se vor contura direcțiile viitoare de acțiune.

Atitudinea consilierului de probațiune de non-condamnare și de susținere la întrevedere poate preveni eventualele viitoare proiecții din partea subiectului probațiunii, care poate alege să vorbească despre problemele sale și să elibereze din presiune într-un mod constructiv.

4.4 Interviuul

Interviul este o metodă de investigație care prin intermediul comunicării verbale culege informații în legătură cu scopul urmărit. Instrumentul care ne ajută în recoltarea datelor prin interviu este ghidul de interviu.

Pe parcursul discuției consilierul de probațiune trebuie să stabilească o relație de încredere între el și subiectul probațiunii, astfel încât cel din urmă să fie dispus să fie cât mai deschis și sincer în comunicare. Consilierul de probațiune trebuie să asculte activ, arătând aceasta prin mimică și gestică, prin expresii de concretizare, pentru a-i încuraja să vorbească.

Consilierul de probațiune va fi interesat, la o primă întrevvedere, de personalitatea beneficiarului fiind întrebat cu privire la ceea ce este și cu privire la ceea ce face. O recomandare în acest sens ar fi ca întrebările să nu fie formulate direct ca într-un chestionar („Ce vârstă aveți?” „Care este statutul marital?”) dar întrebări deschise și în același timp focusate: „Vorbiți-mi puțin despre vârsta, statutul marital, etnia... dumneavoastră”. Ghidul de interviu trebuie să fie ca o listă de „deschideri”, prin care stimulăm subiectul probațiunii să ne vorbească la subiectele pe care i le propunem.

Câteva sugestii pentru o bună formulare a întrebărilor:

- să fie neutre: să nu lase să se vadă punctul de vedere a consilierului de probațiune cu privire la tema discutată sau la cele expuse de subiect;
- să îl ajute pe subiect să înțeleagă despre ce vrem să ne vorbească;
- să îl facă să se simtă confortabil;
- să adaptăm limbajul la subiectul însuși ca să înțeleagă ce vorbim;
- să evităm cuvintele cu dublu sens;
- să intervenim din când în când prin a concretiza cele spuse de subiect astfel: „La ce vă referiți exact când spuneți...”, „Ce aveți în vedere prin...”
- evitarea întrebărilor lungi pe care subiectul să le rețină parțial și să răspundă la fel parțial.

Consemnarea în raport al celor discutate trebuie să fie cât mai fidelă, precizând data când a fost realizat interviul, caracteristicile mediului în care a fost realizat interviul (birou de probațiune, locuința subiectului, locul de muncă etc.), modul în care a avut loc discuția, cele relatate verbal dar și elemente ale limbajului nonverbal etc.

Interviul centrat pe problemă

Interviurile în probațiune implică oameni cu probleme, sau oameni aflați în situații problematice, astfel în cazul în care alegem să aplicăm interviul centrat pe problemă, el ne permite focusarea efortului pe problematica cea mai intim legată de client și de situația sa. Condiția principală este ca să fie realizat la mijlocul procesului de asistare deoarece deja există o înțelegere mai clară a direcției în care se îndreaptă efortul consilierului de probațiune în procesul de asistență și consiliere.

Beneficiarul trebuie să fie pregătit astfel încât să se simtă liber și să poată răspundă în așa fel încât opiniile sale să fie exprimate liber, alegerea în legătură cu informațiile pe care le oferă și felul în care le prezintă să fie tot rezultatul alegerii lui.

Consilierul e probațiune 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.

Consilierul de probațiune trebuie să dea dovadă de deprinderi de explorare și însoțire - în partea de început a interviului subiectul probațiunii când el încearcă să explice cât mai clar posibil: - natura problemei și contextul în care ea se manifestă.

Deprinderile de explorare și însoțire reprezintă acele acțiuni observabile ale consilierului de probațiune care indică sprijinul acordat celui interviuat.

Are două componente:

a) nonverbală - contactul vizual și postura corpului;

contactul vizual - trebuie să fie: - confortabil 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,
- receptivitate.

b) verbală – încurajarea/recapitularea/trecerile tematice.

Această componentă exprimă faptul că ceea ce răspunde interviuatul pe de o parte, și comentariul consilierului de probațiune 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-1 motiva pe intervievatorului, de a-i întări dorința, de a continua să vorbească;

încurajări verbale: ex. "Deci...", "înțeleg...", "Și atunci...", "Ihî-îhî...", "hm...", "Continuă, te rog...";

încurajări nonverbale: expresia feței, contactul vizual, înclinarea corpului în sens afirmativ - indică celui interviuat că consilierului de probațiune este interesat de ceea ce spune acesta. Aceste elemente sunt utilizate când: a) persoana interviuată începe să vorbească, să răspundă la întrebări; b) persoana interviuată este activă, implicată în comunicare.¹⁷

¹⁷ Sorina Poleda, Mircea Alexiu, Ioan Dumescu, Metode de lucru cu infractorii

4.5 Convorbirea telefonica

Convorbirea telefonică este o discuție realizată prin intermediul telefonului.

Convorbirea telefonică este una dintre cele mai utilizate tehnici de colectare, de confirmare a datelor și de realizare a contactului dintre subiectul probațiunii și consilierul de probațiune. Vizitele în familie sau la locul de muncă a beneficiarului pot fi programate telefonic. Convorbirea telefonică poate fi realizată oricând este nevoie, dar cu respectarea unor norme cum ar fi: să nu deranjăm la oră târzie subiectul probațiunii, să se arate interlocutorului respect prin pronunțarea corectă a numelui celui cu care vorbim. În convorbirile telefonice pe care le vom avea cu subiecții probațiunii sau rudele lui trebuie să fim binevoitori, respectuoși chiar dacă este cazul unor persoane foste deținute sau bănuite de o crimă pe care o considerăm extrem de gravă. Atunci când sunăm pe cineva la telefon pe tema serviciului vom spune numele și în ce domeniu lucrăm: ex. „*Sunt Ion Sârbu, consilier de probațiune, aș dor să vorbesc cu...*”. Prezentându-ne vom evita situația neplăcută să fim întrebați cine sună. În cazul în care telefonăm unei persoane în scop de serviciu, ne vom asigura din timp că cunoaștem numele corect și funcția acesteia.

Se recomandă să se folosească fraze cât mai scurte și un ton prietenos. Când primim răspuns de la persoana căreia i-am solicitat informațiile vom asculta atent pentru a reține toate detaliile, iar dacă e necesar vom fixa datele într-un carnet pregătit în acest scop. Este recomandat la încheierea convorbirii telefonice să se facă precizări finale ale discuției pentru a avea o mai mare fidelitate a informațiilor. Sunt obositoare și nepoliticoase conversațiile telefonice lungi de aceea este recomandat să le evităm.

Cele mai frecvent întâlnite situații când este utilizată această tehnică sunt:

- *semnalarea cazului* - se poate realiza prin autoreferire de către beneficiar sau referire/reclamare de către o altă persoană (vecin, rudă) sau instituție (primărie, ONG, servicii publice, etc.)
- *strângerea informațiilor cu privire la caz* - se poate realiza sub forma unei convorbiri telefonice în situație de colectate a informații privind datele de identificare ale solicitantului și alte date sumare; dacă solicitarea este realizată prin reclamație/interpelare se solicită date despre instituția sau persoana reclamantă;
- *vizitele în familie* - pot fi de cele mai multe ori programate telefonic.

Dacă noi suntem cei care am apelat telefonic persoana, trebuie să știm când să oprim conversația. La final mulțumim pentru timpul acordat folosind expresii de tipul „Mi-a făcut plăcere să discutăm, mulțumesc pentru informații.”

În cazul convorbirilor telefonice avem niște limite:

- nu putem accesa persoanele care nu au aparat de telefon, persoanele private de libertate, minorii, persoanele cu deficiențe de auz și/sau de vorbire etc.
- nu ne furnizează informații despre mediul de proveniență a beneficiarului probațiunii;
- nu poate fi analizat limbajul nonverbal al persoanelor.

Informația dată este necesar de completat apelând la alte metode cum ar fi interviul, observația, ancheta etc.

În etapa de documentare și evaluare a solicitării este recomandat ca consilierul de probațiune să înregistreze convorbirea telefonică în instrumentele de lucru (raport), iar înainte de încheierea acestora să realizeze împreună cu beneficiarul o sumarizare a convorbirii pentru a păstra o cât mai mare fidelitate a informațiilor. Orice informație rezultată prin aplicarea acestei tehnici trebuie să fie confirmată și completată cu date obținute prin alte tehnici.

De asemenea, convorbirea telefonică prezintă avantaje limitate pentru procesul de soluționare a cazului. Chiar dacă se realizează într-un timp scurt și poate aduce informații de primă necesitate, anumite aspecte privind mediul de proveniență al clientului (comunitatea, familia, mediul etc.) și comportamentul non-verbal al acestuia sunt greu de înregistrat. Tocmai de aceea este recomandat ca consilierii de probațiune să nu confunde și să folosească această tehnică în detrimentul întrevederii, interviului, asistență și consiliere.

CAPITOLUL V: ACTIVITATEA DE COOPERARE CU SERVICIILE SOCIALE DISPONIBILE ÎN COMUNITATE

5.1 Analiza SWOT a serviciilor disponibile subiecților de probațiune în comunitate

Activitatea de asistență și consiliere presupune și implicarea autorităților publice, a cultelor religioase și a părților lor componente, a altor organizații neguvernamentale în soluționarea problemelor subiectului probațiunii și poate fi efectuată prin desfășurarea unor programe probaționale sau de alt gen.¹⁸

Procesul de asistență și consiliere în toate cazurile pornește de la evaluarea *inițială a cazului* care include o totalitate de informații despre persoana asistată, analiza factorilor criminogeni, a gândurilor, sentimentele și comportamentele acestuia, motivației pentru schimbare și a riscului de a comite noi infracțiuni și stabilirea direcției de intervenție și ghidarea acestuia către serviciile sociale.

Evaluarea riscului de a comite noi infracțiuni se face pe baza unor factori care influențează sau pot influența comportamentul într-un sens pozitiv sau negativ. Factorii pot fi statici (nu se poate de intervenit) dinamici (asupra cărora se poate interveni), care în raport cu comportamentul infracțional pot fi protectivi (într-o anumită situație - inhibitor sau favorizant, în funcție de

¹⁸ Legea nr. 8 din 14.02.2008, cu privire la probațiune, publicat în Monitorul Oficial, 13.06.2008 Nr. 103-105

circumstanțele apărute ei pot influența pozitiv sau negativ asupra comportamentului persoanei, *ex: 1.obținerea unui loc de muncă - circumstanțe de satisfacere a nevoilor-influență pozitivă; 2. la locul de muncă sunt persoane care aparțin unui grup cu potențial infracțional - influență negativă.*)

Planul de intervenție în activitatea de probațiune oferă posibilitatea unei analize care reprezintă anumite aspecte ale vieții beneficiarului aflate în transformare, acțiuni ipotetice care se pot schimba în timp în funcție de ceea ce ne-am propus și ceea ce vom obține, care influențează riscul de a comite noi infracțiuni. La implementarea acțiunilor este util să se stabilească cine și ce va face, când, anume și unde. Este important măsurile să fie concrete și termenii fixați. Periodic, să fie apreciate progresele realizate și să se aducă la cunoștința beneficiarului. Elaborarea planului de intervenție la nivelul individual se bazează pe rezultatele evaluării a cazului sub aspectul psihosocial și juridic.

În sprijinul psiho-emoțional și social al beneficiarului la etapa de implementare a acțiunilor propuse în plan, intervine *paleta de servicii sociale* disponibile în comunitate. Consilierului de probațiune îi revine rolul de ghidare și sprijinire în accesarea serviciilor și interacțiunea între serviciile sociale și beneficiarul probațiunii.

Rețeaua socială este o hartă a relațiilor dintre indivizi ce indică modurile în care ei sunt conectați prin diverse servicii sociale, grade de familiaritate socială care pot răspunde la nevoile acestuia.

Asistența și consilierea presupune implicarea mai multor actori comunitari din domeniul social, psihopedagogic, juridic, medical și altele în rezolvarea nevoilor beneficiarului probațiunii. Astfel, vom enumera câteva tipurile de servicii sociale existente în comunitate care pot răspunde la problemele beneficiarului probațiunii:

Servicii sociale – ansamblu de măsuri și activități realizate pentru a satisface necesitățile sociale ale persoanei/familiei în vederea depășirii unor situații de dificultate, de prevenire a marginalizării și excluziunii sociale. Serviciile sociale se clasifică în următoarele tipuri: a) servicii sociale primare; b) servicii sociale specializate; c) servicii sociale cu specializare înaltă.

- servicii sociale primare, sînt serviciile care se acordă la nivel de comunitate tuturor beneficiarilor și au drept scop prevenirea sau limitarea unor situații de dificultate care pot cauza marginalizarea sau excluziunea socială;
- servicii sociale specializate, sînt serviciile care implică antrenarea specialiștilor și au drept scop menținerea, reabilitarea și dezvoltarea capacităților individuale pentru depășirea unei situații de dificultate în care se află beneficiarul sau familia acestuia;
- servicii sociale cu specializare înaltă, sînt serviciile prestate într-o instituție rezidențială sau într-o instituție specializată de plasament temporar, care impun un șir de intervenții complexe ce pot include orice combinație de servicii sociale specializate, acordate

beneficiarilor cu dependență sporită și care necesită supraveghere continuă (24/24ore). Prestarea serviciilor sociale în teritoriul administrat este în competența administrației publice locale de nivelul întâi.

Serviciul asistență psihopedagogică - organizarea evaluării și acordarea asistenței psihopedagogice la nivel raional/municipal.

Obiectivele:

- acordarea asistenței psihopedagogice copilului și familiei acestuia;
- oferirea asistenței metodologice cadrelor didactice, altor specialiști în lucrul cu copiii cu cerințele educaționale speciale sau copiii în situație de risc din sistemul de învățământ primar și secundar general.

Atribuțiile:

- oferă asistență metodologică privind asistența psihopedagogică și consilierea psihologică instituțiilor de învățământ primar, secundar general, precum și altor instituții implicate în realizarea intervențiilor menite să rezolve probleme cu care se confruntă copiii;
- monitorizează, evaluează și supervizează activitatea specialiștilor implicați în procesul educației incluzive: cadrelor didactice de sprijin, psihologilor, precum și activitatea altor specialiști;
- administrează baze de date și monitorizează la nivel raional/municipal situația tuturor copiilor beneficiari ai serviciilor de asistență psihopedagogică (copii expuși violenței, abandonului școlar, neglijării parentale, exploatării prin muncă, riscului de trafic de ființe umane, delincvenței juvenile și comportamentelor deviante, etc.);
- implementează programe de incluziune educațională a copiilor în situație de risc;

Asistență juridică garantată de stat - acordare a serviciilor juridice prevăzute în prezenta lege din contul mijloacelor destinate acordării unor astfel de servicii persoanelor care nu dispun de suficiente mijloace financiare pentru plata lor și care întrunesc condițiile stipulate în prezenta lege. Tipuri de asistență:

- asistență juridică primară, furnizare de informații privind sistemul de drept al Republicii Moldova, privind actele normative în vigoare, drepturile și obligațiile subiecților de drept, privind modalitatea de realizare și de valorificare a drepturilor pe cale judiciară și extrajudiciară; acordare de consultanță în probleme juridice; acordare de asistență în vederea întocmirii actelor juridice; acordare a altor forme de asistență, care nu intră în categoria de asistență juridică calificată;
- asistență juridică calificată, acordare a serviciilor juridice de consultanță, reprezentare și/sau apărare în organele de urmărire penală, în instanțele judecătorești pe cauze penale,

contravenționale, civile sau de contencios administrativ, reprezentare în fața autorităților administrației publice

Servicii de sănătate prietenoase tinerilor - orientate spre sporirea accesului populației tinere, în special celor din păturile vulnerabile la aceste spații prietenoase pentru adolescenți și tineri în cadrul instituțiilor medico-sanitare în corespundere cu Standardele de Calitate a SSPT în cadrul asigurării obligatorii de asistență medicală. Neovita reprezintă un model inovatoriu de asistență integrată a sănătății adolescenților și tinerilor conform principiilor de servicii de sănătate prietenoase. Asistența consultativă cu cea informațională prin intermediul celor 38 de Centre de Sănătate Prietenoase Tinerilor de pe întreg teritoriul un caracter multifocal, fiecare tânăr poate beneficia de serviciile tuturor specialiștilor. Tânărul este abordat inter-disciplinar, oferindu-se asistență medicală, psihologică și socială gratuită.

Pot beneficia de serviciile centrului:

- adolescenții;
- tinerii și cuplurile;
- părinții ce vor avea sau au copii;

Consultații confidențiale și gratuite la:

- Ginecolog, urolog-androlog
- Psiholog, asistent social
- Testare și consiliere HIV/SIDA, dermatovenerolog

5.2 Managementul de caz

Managementul de caz - este o metodă de cooperare a serviciilor de psihosociale și constă în activitatea de identificare a necesităților beneficiarului, planificarea, coordonarea și monitorizarea implementării măsurilor din planul individualizat de intervenție a acestuia, în funcție de resursele disponibile.

Managementul de caz este metoda principală a consilierului de probațiune prin care se evaluează necesitățile beneficiarului probațiunii. Etapele managementul de caz sunt:

1. Înregistrarea cazului – documentele, ce servesc temei de a lua la evidență condamnatul (în continuare – hotărârea) și de a iniția activitatea de probațiune trebuie să conțină ștampila în original, să fie semnate de persoanele responsabile și să nu conțină corectări și neclarități. În cazul solicitării asistenței psihosociale potrivit ordinului ministrului justiției nr. 560 din 31.12.2008 temei de luare la evidență va servi cererea beneficiarului și contractul încheiat.¹⁹

¹⁹INSTRUCȚIUNEA cu privire la organizarea activităților de probațiune sentințială și postpenitenciară în privința condamnaților adulți și minori, Aprobata prin ordinul șefului OCP, nr. 168 din 30.12.2013,

- Evaluarea inițială – o primă investigație a situației beneficiarului probațiunii. Evaluarea inițială trebuie să înceapă de la situația în care beneficiarul probațiunii se află la moment și să conțină descrierea problemei. O limită a evaluării inițiale pot fi prejudecățile consilierului de probațiune în aprecierea beneficiarului.
- Evaluarea complexă – presupune o investigație și analiză a elementelor cazului dat: familia, vecinătatea, colegii de serviciu/școală, situația financiară, factorii de criminogeni, resursele existente în soluționarea cazului.
- Planul de intervenție – fixarea totalității de măsuri, acțiuni necesare de întreprins în scopul satisfacerii necesităților beneficiarului. În funcție de datele obținute despre beneficiar acțiunile ipotetice trebuie să răspundă la întrebările: care sunt obiectivele care trebuie atinse, ce acțiuni trebuie de întreprins, care sunt limitele de timp, care sunt instituțiile cu care se va colabora în atingerea obiectivelor etc.
- Implementarea planului individualizat de intervenție – presupune acțiuni concrete în scopul rezolvării cazului cu implicarea tuturor resurselor umane, comunitare, financiare, materiale, cu implicarea specialiștilor din mai multe domenii (asistent social, polițist, primar, medic, specialist din diferite domenii, etc.).
- Monitorizarea – evaluarea permanentă a cazului pentru a verifica progresele stabilite. Dacă nu este o schimbare în bine a situației beneficiarului probațiunii este recomandată schimbarea intervenției, îmbunătățirea calității serviciilor.
- Reevaluarea cazului și revederea planului individualizat de intervenție – presupune îmbunătățirea și adaptarea planului la necesitățile beneficiarului de probațiune.
- Finalizarea intervenției a cazului – se poate realiza conform planului la atingerea obiectivelor.

În managementul de caz consilierul de probațiune este profesionistul care stabilește, împreună cu furnizorul de servicii sociale din comunitate, criteriile de eligibilitate pentru accesul beneficiarului la servicii, facilitează interacțiunea între specialiștii din diferite instituții implicate în procesul asistării.

BIBLIOGRAFIE

1. Cotoeanu I., Seche L., Seche M. *Dicționar explicativ al limbii române*. București: Editura Univers Enciclopedic, 1998, p. 298
2. Zaharia V. ș.a. *Ghidul consilierului de probațiune*. Chișinău: „BonsOffices” SRL, 2009, p. 144-148
3. Durnescu I. (coord). *Manualul consilierului de reintegrare socială și supraveghere*. Craiova: Editura Themis, 2001, p. 76-87. Ulianovschi X., Golubțov I., Zaharia V., Cojocaru V. *Ghidul consilierului de probațiune*. Institutul de Reforme Penale. Chișinău, 2004, p.33.
4. Durnescu I. (coord.) *Manualul consilierului de reintegrare și supraveghere*. Craiova: Editura Themis, 2002, p.55.
5. Schiaucu V., Canton R. *Manual de probațiune*, București: Euro Standart, p. 27.
6. Schiaucu V., Canton R. *Manual de probațiune*, p. 131.
7. Brammer L., McDonalds G. *The Helping Relationship: Process and Skills (8th Edition)*. Ed. Alyn and Bacon, 1999, p. 91.
8. Brammer L., McDonalds G. *The Helping Relationship: Process and Skills*, p. 101.
9. Sorina Poledna, "Modalități de intervenție psihosociala in activitatea de probațiune" , Presa Universitara Clujeana, Cluj-Napoca, 2002;
10. Maria Bulgaru, Asistența Socială - fundamente teoretice și practice, USM, Facultății de Sociologie și Asistență Socială, Chișinău 2009.
11. Sorina Poleda, Mircea Alexiu, Ioan Durnescu, Metode de lucru cu infractorii, Romania
12. Simona Trip, Introducere în consilierea psihologică, Editura Didactică și Pedagogică, București - 2014.
13. Maria Bulgaru, Marcela Dilion, Isac Oxana, Stela Milicenco, Metode și tehnici în asistența socială, USM; Chișinău 2002
14. Victor Zaharia, Vladimir Popa, Nicolae Harconiță, Ghid de implicarea comunitară în activitatea de probațiune în privința minorilor, Chișinău 2010;
15. Oleg Trocin, Iosif Csatos-Dima Vitalie Popa, Ghidul consilierului de probațiune specializat în lucru cu minorii, Chișinău 2010;
16. Victor Zaharia, Vitalie Popa, Vladimir Popa, Hans-Gunnar Stey, Manualul consilierului de probațiune, Chișinău 2011;
17. Manual de bune practici în asistența socială comunitară, Material elaborat de către World Vision România - Biroul Iași în cadrul proiectului „Formarea lucrătorilor sociali din mediul rural”
18. Stănciulescu Elizabeta, Sociologia educației familiale, vol. II: Iași, Editura Polirom, 2002.
19. Ștefăneț D., Moraru E., Mazălu L., etc. Organizarea activității Serviciului de Asistență Psihologică, Ghidul metodologi: Chișinău, Editura Sirius SRL, 2011.
20. Nemțeanu C, Considerații despre consilierea psihologică: București, Editura Gnosis, 2004.
21. Dumitru Ion Al., Consiliere psihopedagogică: Iași, Editura Poli-rom, 2008
22. Vladimir Popa, Sergiu Mărgărint, Victor Zaharia, Igor Dolea, Ghid privind focalizarea resurselor disponibile în comunitate către nevoile beneficiarului probațiunii, IRP, Chișinău -2013.
23. Abraham, P.(coord), Cicu, G., Podaru, D., Moldovan, A. M., *Prevenire și consiliere antidrog*, Editura Ministerului Administrației și Internelor, 2004
24. Abraham, P., Georgescu, D., Moldovan, A. M., Cicu, G., *Ghid de prevenire a consumului de droguri în rândul adolescenților și tinerilor*, Editura Detectiv, 2007
25. Baban, Adriana, *Consiliere educațională* , Cluj-Napoca Gal, R.1966 *L'orientation scolaire* , Paris, PUF, 2001

26. Manualul de practică în domeniul reintegrării sociale și supraveghere, Anul III Nr.9/2004, Editura Oscar Print, București, 2004
27. Poledna, Sorina, Modalități de intervenție psihosocială în activitatea de probațiune, Presa Universitară Clujeană, Cluj-Napoca, 2002
28. Tomșa, Gheorghe, *Consilierea și orientarea în școală*, București, Viața Românească, 1999.
29. Legea nr. 8 din 14.02.2008, cu privire la probațiune, publicat în Monitorul Oficial, 13.06.2008 Nr. 103-105;
30. Hotărârea nr.210, din 21.03.2013, Codului de etică al consilierului de probațiune; Publicat în Monitorul Oficial, 29.03.2013, Nr. 64-68
31. Legea 123 din 18.06.2010, cu privire la serviciile sociale, Publicat : 03.09.2010 în Monitorul Oficial Nr.155-158 art Nr : 541
32. Hotărârea nr.732 din 16.09.2013, cu privire la Centrul Republican de Asistență Psihopedagogică și Serviciul raional/municipal de asistență psihopedagogică;
33. Legea nr. 198 din 26.07.2007, cu privire la asistența juridică garantată de stat, Publicat, 05.10.2007 în Monitorul Oficial Nr. 157-160 art Nr : 614
34. HOTĂRÎRE Nr. 913, din 26.08.2005, cu privire la aprobarea Strategiei Naționale a sănătății reproducerii, Publicat : 09.09.2005 în Monitorul Oficial Nr. 119-122
35. <https://dexonline.ro/definitie/consiliere/expandat>
36. http://probațiune.gov.md/tc_userfiles/file/Instrucțiuni_regulamente/Instrucțiunea%20nr_168%2030_12_2013.pdf ;