

Adriana-Florentina Călăuz,
Delia-Anamaria Răchișan

**Metode și tehnici de investigare
și intervenție în asistență socială**

Adriana-Florentina Călăuz
Delia-Anamaria Răchișan

Metode și tehnici de investigare și intervenție în asistență socială

Suport de curs

Editura MEGA
Cluj-Napoca
2020

ISBN 978-606-020-222-6

Descrierea CIP este disponibilă la Biblioteca Națională a României.

DTP și copertă:
Editura Mega

Redactor:
Simina Baumgarten

© Autorii, 2020



EDITURA MEGA | www.edituramega.ro

e-mail: mega@edituramega.ro

CUPRINS

INTRODUCERE.....	11
1. METODE DE INVESTIGARE ÎN ASISTENȚĂ SOCIALĂ.....	14
1.1. Ancheta socială și analiza documentelor sociale.....	16
1.1.1. Ancheta socială	16
1.1.2. Analiza documentelor sociale.....	25
1.1.3. Test grilă. Ancheta socială și analiza documentelor sociale.....	29
1.2. Chestionarul.....	30
1.2.1. Încadrarea chestionarului, perspectivă interdisciplinară, definiții.....	30
1.2.2. Criterii. Ipoteze.....	33
1.2.3. Taxonomia chestionarelor	34
1.2.4. Etape	36
1.2.5. Tehnici de structurare a chestionarelor.....	37
1.2.6. Chestionarul aplicat în asistența socială și în etnologie.....	38
1.2.7. Chestionare aplicative pe diverse teme.....	39
1.2.7.1. Drogurile și efectele negative în viața adolescenților.....	39
1.2.7.2. Abandonul școlar. Chestionar pentru cadrele didactice.....	41
1.2.7.3. Abandonul școlar. Chestionar pentru elevi.....	42
1.2.8. Test grilă. Chestionarul.....	44
1.3. Interviu.....	46
1.3.1. Coordonate teoretice – încadrare, definire.....	46
1.3.2. Scopul și caracteristicile interviului în practica asistenței sociale..	48
1.3.3. Clasificare.....	49
1.3.4. Recomandări, tehnici, procedee.....	52

1.3.5. Test grilă. Interviu.....	55
1.4. Observația.....	57
1.4.1. Definiere.....	57
1.4.2. Nomenclatura.....	59
1.4.3. Test grilă. Observația.....	62
1.5. Diagnoza socială sau psihosocială.....	63
1.6. Evaluarea nevoilor/resurselor.....	65
1.7. Studiul de caz.....	69
1.8. Convorbirea telefonică.....	70
1.9. Genograma.....	71
1.10. Ecomapa.....	73
1.11. Analiza câmpului de forțe.....	74
1.12. Întrevederea.....	75
1.12.1. Locul întrevederii.....	78
1.12.2. Timpul întrevederii.....	80
1.12.3. Variantele întrevederii.....	81
1.12.4. Modalități de luare a contactului cu clientul.....	81
2. TEHNICI DE LUCRU/INTERVENȚIE ÎN ASISTENȚĂ SOCIALĂ.....	83
2.1. Teoria intervenției sociale.....	83
2.2. Intervenția în asistența socială.....	85
2.3. Modelul (eco) sistemic al intervenției în asistență socială.....	86
2.3.1. Etapele acțiunii asistențiale.....	87
2.4. Intervenția centrată pe sarcină.....	90
2.4.1. Etapele intervenției centrate pe sarcină.....	94
2.5. Intervenția în criză.....	96
2.5.1. Definierea „crizei”.....	97
2.5.2. Modelele teoretice ale intervenției în criză.....	101
2.5.3. Principii ale intervenției în criză.....	103
2.5.4. Caracteristicile intervenției în criză.....	105
2.5.5. Metode de intervenție în criză.....	105
2.6. Consilierea.....	108
2.6.1. Consilierea din perspectiva lui Carl Rogers.....	110
2.6.2. Grupul de suport.....	112

2.7. Managementul de caz.....	114
2.8. Supervizarea.....	118
2.8.1. Tipuri de supervizare	119
2.8.2. Roluri de supervizorului.....	119
2.8.2.1. Rolul de formator.....	119
2.8.2.2. Rolul de suport al supervizorului.....	120
2.8.2.3. Rolul de manager al supervizorului.....	121
2.8.3. Tipuri de supervizare	122
2.9. Test grilă. Tehnici de lucru/intervenție în asistența socială.....	124
CHEIA LA TESTELE GRILĂ.....	127
BIBLIOGRAFIE.....	129

Asistența Socială a ieșit din făgașul sentimentalismului generos și al simplelor bune intenții pentru a păși în domeniul unei acțiuni sociale etice ordonate și temeinic motivate, cu scopul exclusiv de a servi societatea nu prin cărți și teorie, ci prin găsirea adevărului social în mijlocul grelelor conflicte ale vieții.

Dimitrie Gusti

*Cu mult drag,
studenților*

INTRODUCERE

Cartea se adresează, în primul rând, studenților care se pregătesc să devină asistenți sociali, dar și specialiștilor care lucrează în diverse domenii ale asistenței sociale, preocupați de calitatea muncii lor și include metodele și tehnicile fundamentale din teoria și metodologia asistenței sociale, acestea fiind elaborate în baza lucrărilor celor mai cunoscuți teoreticieni și practicieni ai asistenței sociale.

Solicitările multiple ale societății moderne, diversitatea și complexitatea problemelor sociale ridică profesiei asistențiale noi exigențe teoretice și metodologice. Specialiștii în asistența socială trebuie să lucreze metodic și organizat, să aibă scopuri clare și obiective fezabile, să recurgă la teorii științifice adecvate și explicite. Importanța teoriei în practica asistențială este considerabilă deoarece înțelegerea și explicarea corectă a problemelor sociale reprezintă un pas important în rezolvarea lor.

Instrumentarul teoretic și metodologic utilizat în asistența socială provine din domeniul științelor socioumane, în special din psihologie și sociologie.

Orice ramură de cunoaștere științifică și de acțiune eficientă are un corp metodologic propriu care direcționează și organizează activitatea specifică domeniului respectiv.

În sfera socioumanului, metodologia este definită ca o analiză sistematică a metodelor și tehnicilor pe baza cărora se realizează o cercetare teoretică sau aplicativă.

Metodologia nu este, însă, pur și simplu o colecție de metode și de tehnici de abordare cantitative sau calitative ale socialului, nu este un „inventar” de tehnici, chiar de ar fi integrate strategic.

O metodă este întotdeauna un mijloc și nu o finalitate în sine, metoda este maniera de a acționa, dar ea nu definește obiectivele de atins și valorile la care ne raportăm. Metoda este un instrument pentru atingerea unor obiective prealabil definite, ea este subordonată valorilor și finalităților postulate în teorie (De Robertis, 1995: 79).

Ori de câte ori optăm pentru o anumită metodă de investigație și intervenție, pornim, de fapt, de la o supoziție teoretică (teorie de referință) care condiționează demersul cercetării și cel al acțiunii. Nici domeniul asistenței sociale nu face excepție de la această condiționare teoretică. În practica asistențială se conturează strategii diferite de investigație și intervenție, în funcție de perspectivele teoretice pentru care se optează.

De aceea, se consideră că metodologia oricărui domeniu de cunoaștere fundamentală sau aplicativă are o *componentă teoretico-epistemologică* (formată din teorii de referință și modele explicative) și o *componentă tehnic-normativă* (incluzând metode și tehnici de culegere a datelor empirice, tehnici și procedee de prelucrare a datelor, de analiză și interpretare a acestora; principii metodologice etc.).

Asistența socială, ca sistem de reflecție teoretică și activitate specializată în rezolvarea disfuncțiilor sociale, și-a constituit, treptat, propria metodologie, recurgând la două modalități principale de elaborare a acesteia:

– prima se bazează pe *sistematizarea experienței practice* de lucru cu clienții (reținându-se procedeele care au dat rezultate pozitive în mod repetat);

– a doua modalitate a constat în *asimilarea achizițiilor teoretico-metodologice din științele socioumane*.

Există, așadar, un demers *pragmatic* și unul *științific* de construcție a metodologiei asistențiale, care sunt complementare (De Robertis, 1987: 80).

Investigarea reprezintă, în sens foarte larg, procesul de adunare de informație cu scopul de a lua decizii, ea are un rol semnificativ în alegerea strategiilor de intervenție și acțiune.

Eforturile de sistematizare a unei metodologii a intervenției au început în al doilea deceniu al secolului XX în SUA (Mary

Richmond, *Social Diagnosis*, New York, 1917), manifestându-se și în Europa odată cu deceniul al cincilea.

Metodologia asistenței sociale este domeniul de reflecție preocupat de manierele de acțiune, de principiile și procedeele utilizate în practica asistențială. Ea ne permite să înțelegem care este logica ce guvernează cunoașterea și acțiunea asistențială, având în atenție, deopotrivă, procesul de *investigare* a problemelor sociale, precum și strategiile de *intervenție* în vederea soluționării acestora.

Componentele metodologiei asistenței sociale sunt următoarele:

a) teoriile de referință (teorii sociologice, teorii psihologice, teorii psihosociologice, teorii asistențiale);

b) metodele, tehnicile și strategiile de cunoaștere și intervenție (metode și tehnici de investigație psihosocială: metode și tehnici de intervenție asistențială);

c) procedeele de evaluare a realității empirice (a situațiilor problematice) și procedeele de evaluare a gradului de eficiență a demersului asistențial.

Așadar, metodologia asistenței sociale are o *dimensiune teoretică*, una *tehnic-normativă* și alta *evaluativă*, de sinteză. Între teoretic și empiric; autoreflexivă și autoevaluativă (Bocancea, Neamțu, 1999: 102). Aceasta este perspectiva de definire a metodologiei asistenței sociale cu care ne-a familiarizat *literatura de specialitate franceză* (Cristina De Robertis, Henri Pascal, Andree Menthonnex ș.a).