



Voice for inclusion
Citizenship and Empowerment



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Project number: 2019-1-IT02-KA204-062559

Ghid pentru Împuternicire și cetățenie activă pentru persoane cu oportunități reduse



techsoup
ITALIA



FRANCE HORIZON

PROVINCIA DE CÁDIZ
PROYECTO
HOMBRE



SOMASCHI



EMPOWERMENT

3

INTRODUCERE

4

CONȘTIENTIZARE

Capacitatea de autocontrol și de acțiune – legată de abilitățile cognitive. A fi conștient de propriile abilități și limite. A înțelege, a ști să interpretezi contextul în care te afli.

11

CONSOLIDARE

Dezvoltarea nivelului practic. Îndrumarea personală, ajutorarea persoanei să facă alegeri. Conștiință critică: alegerea și asumarea responsabilității pentru propriile decizii.

20

ACȚIUNE - A ACȚIONA

Asumarea responsabilității pentru consecințele propriilor alegeri.

29

CETĂȚENIA ACTIVĂ

A deveni protagonist al vieții tale îți permite să devii cetățean activ.

39

GLOSAR

*Sprijinul Comisiei Europene pentru producerea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi făcută responsabilă pentru orice utilizare care poate fi făcută a informațiilor conținute în aceasta.



INTRODUCERE

De ce acest ghid?

Orientările din "GHIDUL PENTRU ÎMPUTERNICIRE ȘI CETĂȚENIE ACTIVĂ PENTRU PERSOANE CU OPORTUNITĂȚI REDUSE" are ca scop identificarea și dezvoltarea de bune practici și instrumente educaționale, pentru a promova cetățenia activă și incluziune socială, prin îmbunătățirea împuternicirii individuale Metodele axate pe îmbunătățirea împuternicirii și promovării cetățeniei active la persoanele vulnerabile, permit întărirea autonomiei individului, recunoașterea identității acestuia, capacitatea de a activa procesele de schimbare și planificare existențială.

Ghidul este o dezvoltare a metodologiilor, practicilor și instrumentelor de munca educațională, care pot antrena și îmbunătăți competențele și abilitățile profesioniștilor din domeniul social în activitatea lor zilnică.

Ghidul: de ce?

Este un produs teoretic-experiential inovator, agil și practic dezvoltat de profesioniști care au luat parte la proiectul Erasmus+ 2019-1-IT02-KA204-062559 și se bazează pe reprocessarea colectivă a abilitățile lor profesionale, cunoștințele teoretice și vizitele de studiu și experiență în timpul proiectului internațional.

Pentru cine este ghidul?

Acesta se adresează tuturor profesioniștilor din domeniul social și este destinat să fie atât un instrument de formare cât și o resursă practică orientată spre sprijinirea persoanelor vulnerabile social pentru a-și îmbunătăți condițiile de viață.

De ce este important?

Prin identificarea practicilor inovatoare și metodologiilor educaționale non-formale, profesioniștii din cadrul proiectului Voice au căutat să dea un răspuns practic la noile nevoi de participare și incluziune socială exprimate de către grupurile sociale mai fragile.

Cum este structurat?

Ghidul este organizat în două secțiuni: prima este dedicată proceselor de împuternicire, iar cel de-al doilea este dedicat promovării a cetățeniei active. În cadrul secțiunii dedicate dezvoltării împuternicirii (empowerment) la persoanele vulnerabile, au fost identificate trei faze interconectate: prima este definită ca „Conștientizare”, caracterizată prin ascultarea și recunoașterea nevoile exprimate și neexprimate ale beneficiarilor. Al doilea este definită ca „Consolidare”: profesioniștii sunt angajați în dezvoltarea și consolidarea cunoștințelor și aptitudinilor persoanelor fragile. Al treilea este definit ca „Acțiune”: acțiuni care permit oamenilor să atingă un nivel mai înalt de conștientizare în timp ce fac alegeri. Acest lucru le permite să-și dezvolte abilități de luare a deciziilor A doua secțiune (dezvoltarea de acțiuni de punere în practică a cetățeniei active) se concentrează pe explicarea metodelor de lucru și a proiectelor locale, care promovează împuternicirea individuală și participarea activă și, în același timp să conștientizeze grupurile țintă cu privire la drepturile lor sociale.



CONȘTIENȚIZARE

“Conștientizarea” a fost definită ca procesul prin care oamenii ajung să înțeleagă mai bine, pe de o parte, realitatea socio-culturală care le modelează existența și, pe de altă parte, capacitatea lor de a transforma această realitate. Ea face apel la o praxis, înțelesă ca fiind relația dialectică dintre acțiune și reflecție.

– Paulo Freire





Principiul „conștiințizării” a fost abordat în a doua jumătate a secolului al XX-lea de către pedagogul Paulo FREIRE, în abordarea sa asupra sistemului educațional și a concepției sale despre educație. Potrivit acestuia, individul depășește stadiul de a deveni conștient de mediul său și de interacțiunile socio-culturale, pe care el o descrie drept „conștiință naivă”, pentru a-și dezvolta o „conștiință critică”¹, adică capacitatea de a acționa și de a avea un rol în această societate. Acest principiu poate fi aplicat în domeniul acțiunii sociale, mai precis în sprijinul persoanelor aflate în situații vulnerabile, pentru care această activitate de conștiință critică, desfășurată în sprijinul profesioniștilor din domeniul social, reprezintă un pas cheie către emancipare activă.

Rolul profesioniștilor din domeniul social este astfel de a stabili, în rândul persoanelor sprijinite, un mediu propice dezvoltării acestei conștiințe critice. Prin urmare, este necesară o activitate semnificativă de evaluare și condiționare, așa cum este descris mai jos.

1. EVALUARE

În intervenția socială, este important să distingem 3 noțiuni de evaluare, care sunt:

Nevoie - o „cerință născută dintr-un sentiment de lipsă, de privare de ceva care este necesar pentru viața organică sau dintr-un sentiment de privare care duce la dorința pentru ceea ce se crede că lipsește”². Nevoia nu este întotdeauna explicită. Pentru psiho-sociologul Yann Le Bossé, nevoia este adesea definită unilateral.

Cererea - „acțiunea de a face cunoscut că se dorește să obțină ceva”³. O cerere presupune un actor, cineva care face cererea. Astfel, cererea persoanei sprijinite este considerată ca punct de plecare al sprijinului și ocupă un loc dominant în munca profesioniștilor din sectorul social. Prin urmare, profesionistul trebuie să scoată o cerere neexprimată.

Problema - prezentată ca o „dificultate care te pune într-o situație dureroasă, constrângătoare, enervantă”⁴. Potrivit lui Yann Le Bossé, o dificultate nu este o problemă: este o realitate cu care trebuie să învățăm să ne confruntăm.

1 <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm>

2 Dicționar francez Larousse

3 ibid

4 ibid



Fiecare dintre aceste noțiuni necesită o acțiune adaptată în funcție de backgroundul persoanei însoțite, nivelul de vulnerabilitate al acestuia și starea de spirit. O evaluare a stării și a mediului în care se află persoana însoțită se efectuează așadar de către asistentul social, pentru a propune mijloace adecvate de intervenție.

NOȚIUNE	INTERVENȚIE	OBIECTIV
O nevoie	Oferim un serviciu	Pentru a satisface
O cerere	Dăm un răspuns	Ca răspuns la
O problemă	Dezvoltăm soluții	Pentru a rezolva

Deci, atunci când vine vorba de satisfacerea unei cereri sau de a răspunde unei nevoi, asistentul social și persoana sprijinită se află într-o dinamică de „relație de ajutor”¹ în timp ce în contextul rezolvării unei probleme, a unei dificultăți, această dinamică evoluează, persoana apoi contribuind la elaborarea soluțiilor.

2. CONDIȚIONARE: SATISFACEREA NEVOILOR DE BAZĂ

Profesionistul din domeniul social se asigură că sunt îndeplinite condițiile optime pentru a permite apariția conștiinței critice la utilizator. Una dintre condiții constă în satisfacerea nevoilor primare așa cum le-a prezentat Maslow în ierarhia sa de nevoi. În cadrul acțiunii sociale, dimensiunile fiziologice și de siguranță corespund la ceea ce Paulo FREIRE numește conștiință naivă. Aceștia sunt pași esențiali în călătoria către conștientizare.



¹ (Politici sociale / Acțiune socială / Asistență socială în fața instituției metropolitane: trecerea în revistă a întrebărilor pentru o perspectivă, FORS-Cercetare socială – Didier Vanoni / Pauline Kertudo – 19-9-2014).



Studii de caz

Creșterea gradului de conștientizare – focus - femeile victime ale violenței (Franța)

Astfel, pentru a răspunde nevoilor primare ale beneficiarilor, asociația franceză "France Horizon" a deschis un centru de primire de zi . Acest spațiu este accesibil de luni până vineri, de la 9:00 la 17:30. Permite persoanelor aflate în situații precare să beneficieze de un loc unde să se odihnească și să mănânce, primind și o mesă caldă la prânz. Sunt disponibile dușuri, toalete și mașini de spălat. Profesioniștii oferă un bun venit, asigură securitate și oferă momente de divertisment. În caz de nevoie, asistenții sociali pot evalua și situațiile familiale și le pot îndrepta către structura adaptată nevoilor identificate. De exemplu, pot face legătura cu maternitatea CHU pentru gravide, sau cu școlile pentru educația copiilor. Misiunea lor este și de a sprijini accesarea de drepturi financiare(CSS, CAF etc.).

3. ASISTENTUL SOCIAL/ PROFESIONISTUL DIN SOCIAL: UN AGENT DE CONȘTIENTIZARE

„Vocația primordială a asistentului social este de a ajuta o persoană, o familie sau un grup de persoane să aibă acces la drepturile pe care le conferă societatea și să creeze sau să recreeze legături sociale”

1. Principalele sale misiuni vor consta în a ajuta persoanele însoțite să obțină autonomie, să promoveze integrarea lor în societate și dezvoltarea lor individuală și colectivă.

Asistentul social va interveni astfel la diferite niveluri pentru a recrea legăturile sociale și a sprijini beneficiarul în călătoria sa de socializare.

Sensul dat noțiunii de conștientizare este dublu. Când vine vorba de intervenția socială, profesionistul este în primul rând un agent de conștientizare : el va ajuta, prin comunicare verbală și non-verbală, la creșterea gradului de conștientizare a beneficiarului și apoi să-l aducă puțin treptat la reconectarea cu realitatea societală, și în final să-l sprijine în procesul său de resocializare. De altfel, persoana aflată într-o situație de mare precaritate se află într-o situație de renunțare totală la aceste drepturi și la locul lor în societate și nu percepe, sau percepe puțin, instrumentele care trebuie mobilizate pentru a-și asigura bunăstarea, în ființa cea mai interioară dar și în mediul său.

În al doilea rând, ca agent de conștientizare , profesionistul social se va concentra pe trezirea „conștiinței critice” la beneficiar, oferindu-i sprijinul și mijloacele necesare dezvoltării reflecției sale și implicării sale active în societate. Profesionistul se va afla într-un proces de însoțire și nu de substituție, el va reda persoanei locul său de actor capabil să gândească și să decidă.



3.1. A-i ajuta să devină conștienți de resursele și limitele lor

Prin interviuri, chestionare și schimburi recurente, asistentul social va aduna informații, va aborda problemele și va evalua dificultățile de depășit. Această etapă permite evaluarea situației, care este esențială pentru definirea obiectivelor suportului și stabilirea unei relații de încredere reciprocă cu beneficiarul. Sprijinirea nu este prezentată ca o opțiune substitutivă ci mai degrabă ca un sprijin temporar, pentru a ajuta persoana să se mobilizeze și să devină conștientă de potențialul său.

Pentru unii utilizatori, ponderea culturii și a educației reprezintă un obstacol în calea dezvoltării lor. O femeie care nu a avut niciodată ocazia să-și exprime o părere va fi astfel în dificultate prima dată când va trebui să ia decizii sau să facă propriile alegeri. Publicul migrant, în ciuda kilometrilor parcurși pentru a-și părăsi țara, se găsește adesea neputincios, sau în dificultate pentru a face călătoria către capitală, pentru a-și începe procedura de azil acolo.

Profesionistul trebuie să aibă capacitatea de a se adapta la situațiile oamenilor, de a anticipa solicitările acestora, atitudinile sau reacțiile acestora la situații complexe sau dificile, ținând cont de ritmul de asimilare a informațiilor transmise.

Studii de caz

A ajuta la creșterea gradului de conștientizare – focus pe femeile victime ale violenței (Franța)

Profesionistul din social însoțește, sprijină, lucrează cu persoana. Este important ca persoana să adere la acest sprijin, să fie un agent al schimbării. În unele cazuri, persoana nu va fi pregătită să aducă schimbări, în special femeile victime ale violenței care trăiesc cu frică pentru ele însele și/sau pentru copiii lor.

Violența domestică poate lua mai multe forme care sunt mai mult sau mai puțin vizibile pentru cei din jurul victimei. Există patru tipuri de violență:

- Violența psihologică (hărțuire morală, insulte, amenințări)
- Violență fizică (bătăi și răni)
- Violența sexuală (viol, atingere)
- Violența economică (privarea de resurse financiare și dependența continuă).

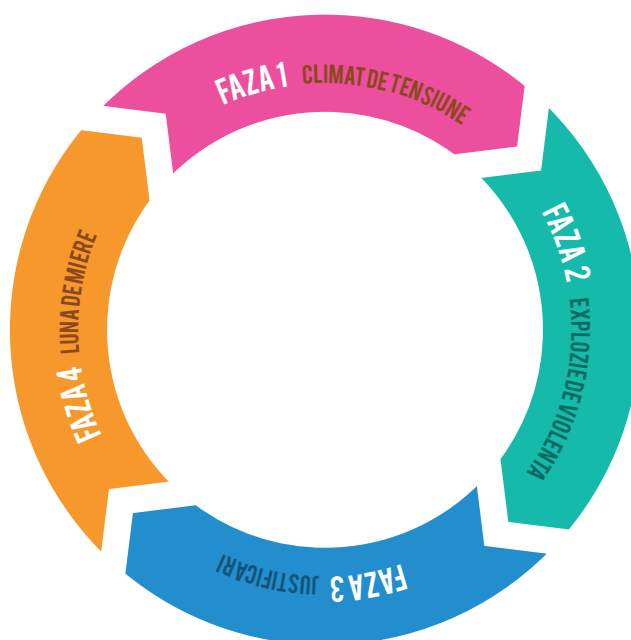


Diagrama ciclului violenței (Solidarité femmes Loire Atlantique)

Femeile care sunt victime ale violenței se confruntă cu frică, izolare și vinovăție. Violența nu este întotdeauna continuă, dar poate fi ciclică, alternând episoade de răgaz și episoade de violență.

Este esențial să se creeze condițiile în jurul femeilor, astfel încât acestea să se poată exprima liber și să fie auzite. Este obișnuit ca, în mediul familial sau prietenos, faptele să fie minimizate. Pentru a se elibera de strânsoarea unui soț violent, drumul poate fi lung și este adesea făcut în etape. În unele situații, va fi nevoie de un declanșator, câteva săptămâni, luni sau ani mai târziu, pentru ca despărțirea de soț să aibă loc. Frica pentru copii este unul dintre acești factori declanșatori.

În timpul interviurilor, profesionistul va aduna faptele fără a judeca. Acesta va stabili cadrul legal și va aminti că violența este pedepsită prin lege. De asemenea, alegerea vocabularului se va dovedi a fi foarte importantă. Va fi necesar să-i indice doamnei statutul de victimă și prezența unui agresor. Numirea acestui statut este esențială, deoarece este o recunoaștere atât pentru doamnă, cât și pentru societate. Apoi vor fi emise informații referitoare la depunerea unei plângeri (sau notă) și problemele legate de acest proces. Doamna va ști că poate fi însoțită acolo.

Femeile minimizează adesea episoadele violente, găsind scuze. Și se constată întoarceri acasă. Profesionistul va lucra astfel încât să trăiască acest moment ca pe o etapă a procesului de separare, și nu ca pe un simplu pas înapoi. Instrumentul principal al profesionistului va fi relația de încredere pe care a creat-o cu persoana respectivă. Cu excepția cazului de pericol iminent, profesionistul trebuie să acorde timp victimei să progreseze, el este acolo pentru a o ajuta să devină



conștientă de statutul său de victimă și de influența soțului. El oferă informații despre posibilitățile de adăpostire, în așteptarea unei decizii ferme de a-și părăsi soțul.

În Franța, există structuri specifice pentru îngrijirea femeilor victime ale violenței, cu sau fără copii. Victimele trebuie uneori să schimbe orașul, departamentul, să scape de soțul violent și să fie în siguranță. Pe lângă sprijinul individual, se pot oferi grupuri de discuții femeilor victime ale violenței. Făcând schimburi cu femei din medii diferite, își dau seama ca nu sunt singure. Ele vor putea întâlni acolo alte victime ale violenței conjugale, unele și-au părăsit soțul violent de ceva vreme, altele tocmai au făcut-o, altele locuind încă cu soțul lor. Obiectivul acestor grupuri este de a rupe izolarea, a oferi libertatea de exprimare, creând în același timp solidaritate între femei.

Violența domestică afectează toate categoriile sociale și toate grupele de vârstă.

A ajuta la recâștigarea stimei de sine prin valorizare și recunoaștere (Italia)

În Italia, asociația CARITAS sprijină persoanele fără adăpost datorită modelului „House first”, în care casa este în centrul proiectului. Acest model schimbă radical modul de lucru și relația cu beneficiarul. Într-adevăr, 30% din sprijin va fi dedicat capacității de a locui în cazare. 70% din sprijin va fi dedicat capacității de adaptare la noul mediu (crearea de legături sociale, controlul bugetului, capacitatea de a crea relații de vecinătate, mediere etc.). Persoana sprijinită va putea participa în grupuri de discuții între semenii săi, să-și împărtășească experiența. Un profesionist va fi prezent în aceste perioade, doar cu rol de mediator. De exemplu, va facilita dialogul. Profesioniștii notează că aceste organisme sunt foarte investite de oameni care pot găsi resurse de la semenii lor, își pot împărtăși experiențele, pot găsi soluții împreună. Revenind pentru a mărturisi despre parcursul său, pentru foștii oaspeți, pentru a transmite cunoștințe bazate pe propriile experiențe, este de asemenea foarte valorizant.

Același lucru este valabil și pentru sistemul care ajută femeile care sunt victime ale prostituției. Femeile locuiesc în grupuri de câte 4 în două case. Profesioniștii sociali remarcă solidaritatea care se țese între femei. Faptul de a fi trăit aceeași experiență le apropie.

Bibliografie:

Estrela Maria Teresa, „Practici reflexive și conștientizare”, Carrefours de l'éducation, 2001/2 (n° 12), p. 56-65. DOI: 10.3917/cdle.012.0056.

URL: <https://www.cairn.info/revue-carrefours-de-l-education-2001-2-page-56.htm>

Manciaux Michel, „Reziliența. O privire care dă viață », Études, 2001/10 (Volum 395), p. 321-330. DOI: 10.3917/etu.954.0321.

URL: <https://www.cairn.info/revue-etudes-2001-10-page-321.htm>

Carte

FREIRE Paulo. Educație și conștientizare. În: Educație, practica libertății. Editions du Cerf. Franța, 1978. 154 pagini.



CONSOLIDARE



Abilitatile "soft" sunt definite in glosar (Glosarul de mai jos)



Această fază de conștientizare este urmată de cea de consolidare a cunoștințelor și abilităților dobândite. Această etapă include și consolidarea stimei de sine, astfel încât utilizatorul să poată tinde către un rol „activ”, adică să poată reacționa și acționa.

Claire Jouffray, o fostă asistentă socială acum formatoare în asistență socială, a distins în munca sa Dezvoltarea puterii de acțiune a indivizilor și a grupurilor, diferite forme de cereri: cereri inițiale și cereri non-explicite [2]. Cererile inițiale sunt cele exprimate de utilizator în timpul întâlnirii sale cu un asistent social, iar cererile neexplicite ar fi cele care nu sunt exprimate direct de utilizator dar pe care asistentul social trebuie să le scoată la iveală. Astfel, îmbunătățirea și întărirea abilităților prin know-how și abilități interpersonale promovează stima de sine în rândul utilizatorilor. Această fază de consolidare, esențială în procesul de împuternicire, a condus la dezvoltarea și îmbunătățirea instrumentelor și mijloacelor desfășurate în domeniul social, după cum urmează:

1. PROMOVAREA STIMEI DE SINE

„Nevoia de recunoaștere și valorizare este în mod clar o nevoie umană fundamentală”, Florence Stinglhamber⁷,

A avea încredere în sine înseamnă înainte de toate a te cunoaște pe tine însuși, a crede în potențialul tău și în abilitățile proprii. Experiențele unei persoane contribuie la construirea stimei de sine. Beneficiarul sprijinit are adesea un curs de viață complex și dureros. Situația precară, oricare ar fi cauza, a stricat adesea imaginea și stima pe care o poate avea despre el însuși. Lipsa încrederii în sine este o frână majoră și un obstacol în depășirea situației. Provocarea se rezumă așadar la inițierea unei schimbări în persoană, astfel încât să poată crede în abilitățile sale.

Potrivit psihoterapeutului Isabelle Filliozat, există patru etape suprapuse în construirea încrederii în sine încă din copilărie, care sunt:

CELE 4 DIMENSIUNI ALE ÎNCREDERII ÎN SINE

INTERVENȚIA ASISTENTULUI SOCIAL

1. Sentimentul de securitate interioară
Fii liniștit și protejat prin contact fizic, cuvinte încurajatoare.

Prin limbajul corpului de la primele contacte/schimburi cu beneficiarul. Profesionalul stabilește pe tot parcursul perioadei de sprijin o stare de bunăvoință și un climat de încredere.

2. Încrederea în sine
A avea încredere în propriile senzații, emoții, sentimente și gânduri.

Prin tehnici de comunicare și ascultare activă, asistentul social va ajuta beneficiarul să devină conștient de sentimentele/reacțiile sale și să-și valorifice gândurile.

3. Încredere în abilitățile sale
A-ți permite să te apleci, să cazi și să te ridici pe cont propriu, să fii respectat, să dobândești abilități.

Prin obiective de atins zilnic, abordând împreună problemele și acțiunile care pot fi puse în aplicare etc.

4. Încrederea relațională
Înțelege-ți emoțiile, învață să dai voce, fă-ți cunoscută poziția.

Învățându-i să identifice sentimentele și emoțiile pentru ei înșiși și pentru ceilalți, ajutându-i să-și facă cunoscute pozițiile și punctele de vedere, asigurând recunoașterea de către ceilalți.

⁷ Profesor de psihologie organizațională și resurse umane la UCL*..



Această activitate în vederea dezvoltării încrederii în sine se realizează prin diverse tehnici și instrumente utilizate de profesioniștii din sociali, și care sunt în special interviul individual, grupul de discuții și atelierile colective.

1.1. Metoda de intervenție și instrumentele folosite de profesioniști

a. Interviu individual

Comunicarea este baza oricărei relații. În timpul unui acompaniament social, este esențial. Trebuie să fie transparent, sincer și clar. Este vorba despre crearea unei relații de încredere între asistentul social și beneficiar. În multe structuri, asistenții sociali oferă interviuri individuale persoanelor însoțite. Aceste întâlniri față în față au o mare varietate de obiective, în funcție de public și de problemele ridicate. Cu toate acestea, tehnicile de interviu folosite au toate scopul de a valoriza persoana sprijinită. În timpul interviurilor individuale, această evaluare este cel mai adesea indirectă. Profesionalul social, prin tehnici specifice de comunicare care sunt dezvoltate mai jos, aduce treptat persoana la conștientizarea aptitudinilor și calităților sale.

➤ Practica ascultării active de către profesioniștii din social

Scopul aici este de a crea un context propice discuțiilor și apariției unei relații de încredere. Ascultarea activă vă permite să auziți dincolo de cuvintele rostite. Aceasta înseamnă să fii pe deplin disponibil în timpul unui interviu, dar și în perioade mai puțin supravegheate. În cartea sa, *The Development of the Person*, Carl Rogers precizează că „Cu cât subiectul vede (la persoana care îl ascultă) o ființă adevărată sau autentică, empatică, purtându-i un respect necondiționat, cu atât se va îndepărta mai mult de un mod de funcționare static, fix, insensibil și impersonal, cu atât mai mult se va îndrepta către un fel de funcționare marcat de o experiență fluidă, schimbătoare și deplină de acceptare a sentimentelor personale nuanțate.»⁸

Fie în contextul unui schimb formal sau informal, ascultarea activă îl va determina pe utilizator să vorbească despre experiențele sale personale, să abordeze subiecte pe care probabil nu le-ar fi menționat. Ascultarea activă face, de asemenea, posibilă înțelegerea tuturor informațiilor verbale sau non-verbale și, astfel, definirea suportului adecvat. Emblematică a acestui proces este propoziția unui beneficiar în timpul unei întâlniri cu un educator „Nu mi-aș mai dori niciodată să dorm afară în frig”. Cu o propoziție simplă, profesionistul înțelege că a existat un parcurs pe stradă și că persoana poate fi gata să vorbească despre asta.



> **Sprijin verbal și recunoaștere**

Profesionistul social vine sistematic să recunoască efortul beneficiarului, indiferent de domeniul în care se întâmplă. Astfel, o acțiune banală și obișnuită precum sosirea la timp la o programare sau întreținerea unei locuințe poate necesita efort și energie considerabile pentru beneficiar. Este vorba deci de a-i complimenta pe ei privat și de a-i complimenta în societate. Dând dovadă de observație și bunăvoință, asistentul social poate atesta oral progresul beneficiarului, care apoi se simte recunoscut în know-how-ul său și își poate dezvolta astfel abilitățile interpersonale. După cum am menționat mai sus, imaginea de sine se construiește și prin ochii celorlalți. Este foarte satisfăcător pentru o persoană să știe că este apreciată în afara relației pe care o are cu profesionistul. Aceasta adaugă obiectivitate și întărește discursul ținut de referent. El nu este astfel singurul care apreciază un efort, care observă progres. În sprijinirea familiilor de migranți din cadrul asociației France Horizon, asistenții sociali folosesc verbalizarea în timpul interviului lor individuale. Aceștia pot saluta eforturile unui utilizator care reușește să-și depășească limitele sau să-și impună constrângeri pentru a onora o întâlnire. De asemenea, pot felicita familiile care au reușit să rezolve singure o problemă, complimente atunci când o persoană a avut, în mod excepțional, o grijă deosebită la îmbrăcăminte, coafură, igienă personală.

> **Încurajează, sprijină, liniștește**

Încurajând și susținând o persoană în implementarea unui proiect sau dezvoltarea unei idei, asistentul social îi transmite acestuia un sentiment de eficacitate personală. Încrederea reciprocă este o pârgie care pune în valoare persoana și acest lucru este evidențiat în cuvintele unui beneficiar: „Pot avea încredere în mine, deoarece celălalt are încredere în mine și îmi spune că pot să o fac”.

b. Organizarea grupurilor de discuții

În reprezentarea colectivă, „grupurile de discuții” se referă la grupuri terapeutice în care participanții sunt plasați într-un cerc și discută pe rând problemele lor. Este adevărat că cercetările noastre indică faptul că grupurile de sprijin provin din comunitatea medicală, în special în domeniul sănătății mintale. Astăzi, beneficiile grupului sunt din ce în ce mai invocate în intervenția socială. Christiane GIHR BOUCLET, psihoterapeut, a publicat în 2012 un articol intitulat „grupul de discuții, spațiu al recunoașterii: de la legătura deteriorată la legătura reconstituită”⁹, în care identifică grupul ca vector al „învățării unei verigi reparatoare de împărtășire și schimb [...] la răscrucea dintre intra-subiectiv și inter-subiectiv, dintre social și intrapsihic”¹⁰. Grupurile de suport permit trecerea de la o stare de introspecție, identificare și cunoaștere a dificultăților cuiva la o abordare mai relațională, constând în a avea capacitatea de a-și verbaliza dificultățile.

⁹ grupul de discuții, spațiu al recunoașterii: de la legătura deteriorată la legătura reconstituită”, Christiane GIHR BOUCLET, psihoterapeut - revista Gestalt în 2012
¹⁰ <https://www.cairn.info/revue-gestalt-2012-1-page-113.htm>. Revista Gestalt (n° 41), paginile 113 la 126



În timpul șederii noastre în Jerez de la Frontera, organizația Proyecto Hombre ne-a prezentat serviciul său de prevenire a pericolelor digitale și noilor tehnologii. Grupul de suport este unul dintre domeniile lor de intervenție cu publicul. Profesioniștii din domeniu conduc acolo grupuri de discuții pe diferite teme, și mai ales pe cea a dependenței de jocuri video. Vorbitori, majoritatea tineri cu vârste cuprinse între 15 și 24 de ani, depun mărturie în aceste grupuri de sprijin. Ei vorbesc despre poveștile lor și despre mijloacele pe care le-au pus în aplicare pentru a scăpa de dependența lor. Am avut șansa să-l întâlnim pe unul dintre tineri, care obișnuia să depună mărturie în grupuri de sprijin. În cadrul întâlnirii noastre, el a exprimat în mod expres faptul că participarea sa la aceste grupuri a fost plină de satisfacții pentru el. A înțeles importanța acesteia și a perceput utilitatea mărturiei sale pentru alți tineri, în procesul lor de identificare.

c. Ateliere colective

Grupurile de discuții sunt organisme colective în care indivizii se întâlnesc pentru a discuta aceeași problemă.

Pe de altă parte, atelierelor colective sunt diferite de grupurile de discuții, deoarece sunt suporturi pentru dezvoltarea competențelor beneficiarilor. Astfel, în cadrul atelierelor colective, oamenii se reunesc însoțiți de un profesionist în jurul unui proiect comun precum pregătirea unei mese, o activitate manuală, un atelier de cusut... În asistența socială, atelierul este un instrument, un pretext care face posibil să se lucreze în jurul multor obiective, în special valorizarea persoanei. Un articol de Céline Lepeltier, publicat în martie 2011 în revista *Vie Sociale* nr. 3 și intitulat „Empowerment in “cooking workshops” between issues and practice”, descrie modul în care atelierelor de gătit devin instrumente de intervenție socială și rolul pe care îl joacă în abilitare. Potrivit acesteia, „ atelierelor de gătit tind spre valorificarea oamenilor și promovează dezvoltarea cunoștințelor creând legături... ”.

Studii de caz

CASA dell'ANGELO este un centru pentru minori care primește copii plasați de Tribunalul pentru minori . Acest centru oferă un atelier colectiv în jurul lemnului. Copilul va realiza acolo o producție (breloc, puzzle, coaster...). Această realizare este un element material concret care îi permite copilului să realizeze că are abilități, că poate întreprinde și realiza ceva el însuși. Își dă seama și de încrederea acordată de supraveghetori, care l-au lăsat să manevreze unelte periculoase.

Dimensiunea grupului, în ceea ce privește valorificarea persoanei, ocupă un loc deosebit de important în aceste ateliere. Observăm astfel prezența martorilor reușitei persoanei sprijinită, care este astfel prețuită prin ochii semenilor săi. În plus, participanții la atelier se vor ajuta reciproc în executarea anumitor sarcini.

În cadrul atelierului de prelucrare a lemnului CASA dell'ANGELO, facilitatorul explică că atunci când un tânăr se află în dificultate, de multe ori altcineva vine să ajute și să deblocheze situația. Tânărul care



a adus soluția este așadar cu atât mai apreciat. În aceste ateliere, profesionistul ia locul facilitatorului și va fi responsabil de buna desfășurare a atelierului. Într-un mod mai puțin direct, are grijă să prețuiască fiecare participant în mod individual și colectiv, folosind metodele de verbalizare expuse anterior. Profesionistul, prin abilitățile sale de observație și analiză, oferă un atelier adaptat aptitudinilor persoanei însoțite, pentru a-l pune în valoare și a nu-l pune într-o situație de eșec. În alte țări, profesioniștii folosesc ateliere colective pentru a le permite oamenilor să-și consolideze abilitățile. Supraveghetorii asociației spaniole HOGAR DE LA SALLE oferă ateliere colective minorilor străini pe care îi primesc. Într-adevăr, tinerii plănuiesc foarte des să-și reia studiile sau să urmeze o pregătire profesională. În fostele săli de clasă, structura a amenajat și ateliere pe măsura dorințelor tinerilor (construcții, coafor, catering). Competențele, „know-how” și „abilități interpersonale”, care sunt pilonii empowermentului, sunt astfel exprimate prin scenarii.

2. „KNOW-HOW” ȘI „ABILITĂȚI INTERPERSONALE” ALE UTILIZATORILOR

Înainte de a aborda consolidarea cunoștințelor și abilităților dobândite, este încă necesar să le identificăm. Când se face referire la noțiunea de abilități, sunt incluse cele trei procese inseparabile la ființe umane: cunoașterea, know-how-ul (hard skills) și abilitățile interpersonale. Cunoașterea se referă la cunoștințele dobândite în timpul școlii prin învățare, „know-how” se referă la abilitățile dobândite prin experiență, exersarea într-un domeniu și abilități interpersonale (soft skills) sunt legate de comportamente, de atitudinea unei persoane și de valorile acesteia, mergând până la calitățile relaționale ale acesteia.¹¹ Fiecare persoană are aceste trei abilități, dar se identifică într-un mod unic. Educația și școlarizarea obligatorie au permis fiecărui cetățean accesul la cunoștințe, indiferent de clasa sa socială. „Know-how” și „abilități interpersonale” evoluează de-a lungul vieții. Toată lumea va lucra pentru a le dezvolta pe ultimele două atât în sfera socială, cât și în cea profesională. Astfel, printre persoanele precare, marginalizate, fiecare act al vieții cotidiene (mersul la medic, cumpărăturile, sosirea la timp la programare, prezentarea, gestionarea unui buget) necesită dezvoltarea și consolidarea cunoștințelor și abilităților interpersonale. Foarte des, evidențierea acestor abilități cotidiene contribuie la promovarea stimei de sine („sunteți capabil să”).

2.1. Metoda de intervenție și instrumentele folosite de profesioniști

În domeniul socio-educational, profesioniștii folosesc diferite instrumente pentru a sprijini persoanele sprijinite în consolidarea competențelor lor. După cum s-a indicat mai sus, interviul individual și animarea grupurilor de discuții sunt dedicate valorificării oamenilor. Aceleași instrumente sunt utilizate în cadrul identificării și întăririi diferitelor cunoștințe ale oamenilor. Cu toate acestea, este important

¹¹ <https://www.welcometothejungle.com/fr/articles/savoir-savoir-etre-savoir-faire-le-trio-gagnant-entreprise>. Consultat la 24.02.22



să evidențiem abilitățile de observație dezvoltate de profesioniști pentru a detecta limbajul verbal și non-verbal al beneficiarului și pentru a-și adapta vorbirea, atitudinea, sprijinul în funcție de comportamentul beneficiarului.

a. Observarea

Philippe GABERAN, renumit pedagog de specialitate, autor de asemenea a numeroase lucrări în domeniul științelor educației, evocă observația ca „ una dintre primele cunoștințe ale educatorului”- în cartea sa „ O sută de cuvinte pentru a fi educator, un dicționar practic zilnic” „. Într-adevăr, observația este o deprindere esențială dezvoltată de educator dar și de toți asistenții sociali, încă de la început. Autorul adaugă „ printr-o observație fină și atentă, educatorul reușește să detecteze atitudinile, gesturile sau cuvintele care anunță o schimbare”. În practica lor, asistenții sociali observă verbalul și nonverbalul și le analizează, pentru a oferi un răspuns adecvat.

În munca educatorului, observația face parte din practică și este un instrument esențial pentru sprijinirea celor mai precari. De exemplu, în timpul interviurilor, este necesar să se noteze anumite atitudini care sugerează oboseală (trăsături încordate ale feței, căscat, dificultate de înțelegere, replici inconsistente, plâns). Putem apoi chestiona persoana cu privire la motivele acestei oboseli și propunem un plan de acțiune care să o ajute. În cadrul consolidării diferitelor cunoștințe, asistentul social își folosește capacitatea de observație pentru a aprecia și evalua comportamentul utilizatorului în timpul unui interviu (soft skills) și/sau cunoștințele sale despre sistemul administrativ francez (know-how).

3. CONSOLIDAREA CUNOAȘTERII PARTENERILOR INSTITUȚIONALI

Indiferent de domeniul în care lucrează asistentul social (dizabilitate, protecția copilului, integrarea socială și profesională a persoanelor excluse etc.), acesta se confruntă cu un public care știe puțin sau nimic despre funcționarea instituțională, dar și despre drepturile și îndatoririle sale ca un cetățean.

3.1. Consolidarea cunoștințelor utilizatorului pentru accesul la drepturi

Asistența socială face posibilă realizarea legăturii, pentru a asigura poarta de acces între utilizator și structurile suport. Aceasta înseamnă că rolul principal al asistentului social este de a oferi utilizatorilor toate informațiile referitoare la drepturile lor în diverse domenii precum juridic, sănătate și/sau universul socio-profesional. Fără această îndrumare și sprijin, persoanele aflate în situații vulnerabile, cu puține sau deloc cunoștințe despre sistemul social, vor fi ținute într-o situație de suferință.

„Munca împreună” este o practică obișnuită în domeniul suportului social, devenită cu atât mai necesară într-o societate care trece prin schimbări succesive, și care lasă puțin loc unei integrări sociale reale. Fiecare profesionist are o calificare și un domeniu specific de intervenție. Astfel, un educator nu va avea aceleași abilități ca un



consilier de integrare sau un asistent medical. Parteneriatul devine așadar un instrument esențial pentru sprijinul social general al persoanelor sau familiilor, în special a celor care combină mai multe probleme de ordin diferit (juridice, în materie de sănătate, parentalitate, locuință etc.). Poate fi un parteneriat de profesioniști intern asociației care se ocupa de sprijinul social, sau extern în funcție de dificultățile ridicat. De exemplu, în legătură cu drepturile femeilor victime ale violenței domestice, profesioniștii pot solicita ajutor sau sfaturi de la organizațiile care se ocupă în mod specific de femeile victime ale violenței, sau în cazul minorilor neînsoțiți, este posibil să se solicite consiliere, în special de natură juridică, de la asociațiile care se ocupă de această problemă.

Case study

Un alt exemplu de parteneriat între asociații și instituții este „Casa de la Mujer” („Casa femeilor”), care se află în Jerez de la Frontera din Andaluzia și unde primăria oferă spații pentru a primi femeile care sunt victime ale violenței, fără programare. Acestea pot veni aici pentru a căuta informații despre drepturile lor, pot fi direcționate și însoțite către alte servicii dacă doresc să recurgă la justiție, să-și părăsească locuința sau să beneficieze de sprijin pentru a-și reconstrui viața. Acest tip de parteneriat există în multe alte orașe andaluze, ale căror principale misiuni sunt protecția și prevenirea violenței împotriva femeilor și lupta pentru drepturile femeii.

Pentru a folosi piramida lui Maslow și teoria sa a nevoilor prezentată mai sus, faza de întărire din procesul de Empowerment permite utilizatorului să dobândească mijloacele și abilitățile pentru a accesa nivelurile 3-4 ale piramidei, și anume nevoia de apartenență și nevoia de auto-stimă. Rolul profesionistului prin sprijinul acordat este esențial pentru a aduce utilizatorul spre integrarea și emanciparea sa socială.

BIBLIOGRAFIE:

Philippe GABERA, „O sută de cuvinte pentru a fi educator: dicționar practic al vieții de zi cu zi”. Ediția Eres.
Michel Parazelli, Mathieu Bourbonnais, „Imputernicirea în asistența socială: perspective, lecții și limite” în Sciences & Actions Sociales 2017/1 (nr. 6), filele 23 la 52
Claire Jouffray, Dezvoltarea puterii de acțiune a indivizilor și a grupurilor, ed Brochet
Céline Lepeltier „Abilitarea în „atelier de gătit” între probleme și practică” în Viața socială, nr. 3, martie 2011
Christiane Gihl Bouclet, „Grupul de sprijin, spațiu de recunoaștere, De la legătura deteriorată la legătura reconstituită” în Gestalt 2012/1 (nr. 41), filele 113 la 126



ACȚIUNE – A ACȚIONA

“Autonomia se bazează pe capacitatea unei persoane de a face alegeri, de a-și asimila propriile decizii, de a se simți responsabil pentru acțiunile sale, de a ști să se poziționeze în raport cu ordinea socială, de a fi în concordanță cu valorile sale, de a identifica regulile și legile pe care le respectă și asta conștient fiind de ce le respectă”.

– Edgar Morin





Ultima etapă a călătoriei către împuternicire este legată de capacitatea beneficiarului de a acționa. Acest pas pecetluiește punctul culminant al realizării de sine către împlinirea socială, ultimul nivel al piramidei lui Maslow.

1. PROIECTAREA ACȚIUNII

Astfel, acțiunea este un pas cheie în dezvoltarea autonomiei persoanei, acest pas necesitând capacitatea de a face propriile alegeri, și rezultând în luarea deciziilor.

Alan Rowe și Richard Luecke ¹² propun o definiție a procesului decizional care poate fi schematizată după cum urmează:



Luarea deciziilor este astfel împărțită în mai multe etape, după cum explică Rowe și Luecke, „ o întrebare prost definită s-ar putea să nu găsească niciodată un răspuns. Pe de altă parte, dacă ai încadrat bine o problemă, ești la jumătatea soluției ”. Ei adaugă că „ căutarea alternativelor este esențială pentru luarea deciziilor. [...] Fără alternativă, nu există o alegere reală ”.

Luarea unei decizii sau asumarea alegerilor este o acțiune dificilă în sine și cu atât mai mult pentru beneficiarul care suferă de lipsă de încredere sau care se îndoiește de aptitudinile sale. Acest lucru duce adesea la delegarea luării deciziilor către persoana însoțitoare/ asistentul social. Această stare subordonată devine pe termen lung un automatism pentru beneficiar, care se vede incapabil să ia măsuri. Pentru a inversa această tendință, asistentul social folosește mai multe tehnici și instrumente pe tot parcursul acompaniamentului către stima de sine și împlinire de sine.

¹² Cartea „ Elemente esențiale pentru a decide bine ” Alan Rowe și Richard Luecke, 2017



1.1. Metoda și instrumentele de intervenție

Profesionistul social ¹³ ajută persoana să analizeze/diagnosticizeze problema. Pentru a face acest lucru, el trebuie să reușească să creeze o relație de încredere pentru a avea un schimb constructiv. Aceasta presupune mobilizarea mai multor abilități, precum ascultarea activă sau reformularea informațiilor pentru a asigura același nivel de înțelegere a situației și a problemelor. Este esențial ca profesionistul să aibă conștientizare socio-culturală și multiculturală combinată cu empatie pentru a putea susține corect persoana.

Când se realizează această muncă de definire a problemei și/sau a obiectivului, profesionistul va conduce persoana să evalueze posibilitățile, soluțiile sau „alternativele”, să-și analizeze capacitățile și să-și cunoască mediul. Această logică a fost deja inițiată în partea de consolidare, dar poate fi uneori necesară revizuirea capacităților identificate anterior la persoană, pentru a face legătura cu problema diagnosticată. În această etapă, profesionistului i se poate cere să vină să clarifice, să popularizeze sau să simplifice problema și abilitățile persoanei. El trebuie deci să poată avea o comunicare adaptată fiecărei persoane. Profesionistul trebuie să aibă el însuși abilități de rezolvare a problemelor pentru a putea ghida persoana. Persoana însoțită își va dezvolta capacitatea de a face alegeri ținând cont de abilitățile, drepturile și îndatoririle sale, mediul și societatea în care evoluează.

a. Proiectul individual

Proiectul individualizat este primul instrument necesar pentru a sprijini acest proces spre emancipare. Prezentat sub forma unui chestionar, are ca scop definirea, împreună cu persoana, a zonelor de sprijin pe care se lucrează. Este disponibil în toate domeniile de intervenție socială: copilărie, angajare, acces la locuință, buget, sănătate, etc. În proiectul individualizat vom denumi acțiunile care urmează a fi realizate cu un termen limită și cu mijloacele pentru a-l realiza. Asistentul social trebuie să aibă grijă să definească cu persoana obiective precise și realizabile.

Acest instrument este folosit pe tot parcursul acompaniamentului, pentru a discuta despre acțiunile implementate de persoană, punctele pozitive și negative ale acțiunii desfășurate.

Studii de caz

“Adăpost pentru femeile victime ale violenței domestice” Spania

Astfel, la Casa de la Mujer situată în Jerez de la Frontera, la părăsirea locuinței conjugale, femeia victimă a violenței în familie este adăpostită timp de 3 zile. În aceste 3 zile, asistentul social îi explică drepturile sale (referitor la resursele sale, procedura de separare, custodia copiilor etc.) și posibii pași următori în funcție de situația în care se află. I se poate propune persoanei să părăsească regiunea în care locuiește, să integreze o cazare sigură, să meargă la familie...

¹³ Abilitățile “soft” sunt definite în glosar (Glosarul de mai jos)



În medie, femeile care sunt victime ale violenței domestice merg înainte și înapoi de șapte ori înainte de a pleca de acasă. Prin urmare, aceste date trebuie să fie integrate de către profesionist în procesul de analiză a plecării. La sfârșitul acestor 3 zile de adăpost, femeile decid dacă se întorc sau nu la căminul conjugal. Această perioadă de izolare permite persoanei să se simtă protejată, ceea ce este esențial pentru luarea deciziilor în cunoștință de cauză și motivată.

“Biroul francez pentru imigrare și integrare” Franța

Un alt exemplu, persoana care solicită azil are posibilitatea de a alege să accepte sau să refuze cazarea oferită de Oficiul Francez pentru Imigrare și Integrare (OFII). Refuzul acestei orientări generează o pierdere a drepturilor la Condițiile Materiale de Primire (CMA), acestea din urmă acoperind indemnizația pentru cerere de azil, orientarea către structuri de cazare și sprijinul de către un asistent social. În cazul refuzului orientării, persoana este deci lipsită de drepturi în ceea ce privește resursele, cazarea și sprijinul.

În acest caz, este esențial ca persoana însoțită să fie conștientă de consecințele alegerii sale: va trebui să dea dovadă de responsabilitate în luarea deciziilor, ca și în faptul de a-și asuma consecințele. În astfel de situații, rolul asistentului social este de a explica familiei drepturile lor și consecințele rezultate.

În aceste exemple, misiunea asistentului social este de a re poziționa persoana în centrul deciziilor, punându-le la îndoială și provocându-i reflecția. Pentru luarea deciziilor, timpul este un parametru de luat în considerare. Cu toate acestea, pot fi observate obstacole în sprijinul luării deciziilor. De exemplu, pentru migranți, bariera lingvistică poate implica o relație de dependență obiectivă față de asistentul social. Pentru acest public, poate fi necesară intervenția unui interpret.

Intervenția profesionistului cu persoana vine dintr-o solicitare din partea conducerii sau a finanțatorilor acestuia. Misiunea profesionistului nu trebuie să influențeze persoana în luarea deciziilor. El trebuie să dea dovadă de imparțialitate și obiectivitate între obiectivul persoanei și ceea ce este însărcinat. El trebuie să fie vigilent pentru a fi cât mai neutru în sprijinul său. Acest lucru este valabil și pentru opiniile și valorile sale personale, care nu ar trebui să interfereze în luarea deciziilor persoanei. Femeile care sunt victime ale violenței domestice se pot întoarce astfel acasă împreună cu soțul lor, fără ca profesionistul să judece sau să împiedice această alegere.

Sprijinul în luarea deciziilor este un proces care poate fi repetat de mai multe ori înainte ca persoana să fie capabilă să decidă singur. Prin urmare, profesionistul trebuie să fie conștient de faptul că faza de luare a deciziilor necesită timp.



2. Punerea în mișcare/acțiunea:

Asistentul social va avea un rol important de a însoți persoana în implementare, ținând cont de capacitățile sale dar și de incapacitățile sale.

Pentru aceasta este necesar ca profesionistul să aibă empatie, conștientizare socioculturală, abilități de ascultare activă și, de asemenea, să aibă încredere în abilitățile celui alt. Există o noțiune de respect pentru demnitatea persoanei care include luarea în considerare a istoriei acesteia, a relațiilor lor, a posibilelor dificultăți în a se proiecta și a-și realiza proiectele. Acțiunea trebuie să fie realizabilă și deci gândită și construită în acest scop. Capacitatea profesionistului de a lua inițiativa este cea care va fi decisivă. Nu trebuie să expunem persoana la limitele abilităților sale sau să o plasăm într-o situație de imposibilitate, pentru a evita să-l punem în dificultate, sau chiar într-o situație de eșec.

Profesionistul așteaptă așadar de la această reflecție sau schimb o capacitate de a-și dezvolta spiritul critic, autonomia și încrederea personală.

În urma acestei acțiuni, profesionistul trebuie să efectueze o reflecție sistematică cu persoana însoțită asupra efectelor acestei acțiuni și a lecțiilor pe care le trage din aceasta.

Dificultățile întâmpinate în timpul acțiunii nu trebuie resimțite ca un obstacol, ci mai degrabă ca evidențierea unei dificultăți care nu fusese identificată înainte. Profesionistul trebuie apoi să conducă persoana însoțită să se gândească la această dificultate și la soluțiile pentru a o depăși. Aceasta induce deci definirea unei noi acțiuni care face posibilă depășirea acestei dificultăți pentru a reveni la acțiunea inițială. Prin urmare, nu este vorba de un eșec, ci de o îmbunătățire.

Această reflecție care emană de la persoana însoțită (beneficiar) va face posibilă repetarea acțiunii sau introducerea uneia noi. Va provoca un sentiment de realizare, succes sau împlinire. Persoana, apreciată în această acțiune, se va îndrepta astfel către un început de emancipare.

2.1. Interviu individual și atelier colectiv

Pentru a pune în practică această reflecție, profesionistul va putea folosi două tehnici de intervenție: interviul individual și/sau atelierul colectiv. Profesionistul se va baza pe proiectul individualizat pentru a-și pregăti grila de interviuri și teme dezvoltate în cadrul atelierelor colective. Poate fi interesant să repeți de mai multe ori interviurile sau atelierelor de grup pentru a progresa în ritmul persoanei și a-i oferi timp de reflecție și analiză între fiecare întâlnire.

Studii de caz

Obiectivul principal al Centrului CARITAS din Italia este de a oferi sprijin pentru locuințe persoanelor fără adăpost. După ce a remarcat limitele sistemului clasic de sprijin, această asociație a ales să adopte modelul „House in first”, unde casa se află în centrul proiectului. Acest model schimbă radical modul de lucru și relația cu beneficiarul. 30% din sprijin este dedicat capacității de a locui în cazare, în timp



ce 70% din sprijin este dedicat capacității de a se adapta la noul mediu. Punerea oamenilor în acțiune se află în centrul sprijinului. Profesionalistul are un rol de acompaniament dar și de intermediar. El vine să dezvolte sau să sporească abilitățile persoanei însoțite, cum ar fi crearea de legături sociale , controlul bugetului , capacitatea de a crea relații de vecinătate . De asemenea, demonstrează abilități de mediere .

Pentru a fi mai concret, după ce și-a făcut timp să discute cu persoana însoțită despre abilitățile sale sociale , de ascultare și de conectare , profesionistul o aduce pe această persoană să se prezinte în cartierul său pentru a iniția un contact și astfel a crea o relație.

Congregația religioasă Hogar La Salle situat în Jerez de la Frontera în Spania oferă diverse servicii unui public de tineri bărbați migranți cu ședere legală, cu vârste cuprinse între 18 și 20 de ani. În special, are un centru de cazare și un centru de formare, ceea ce este interesant pentru ilustrarea acțiunii în procesul de împuternicire.

Acest centru dispune de săli cu toate echipamentele necesare învățării unei meserii. Tinerii sunt astfel plasați într-o situație cu abilități de viață și know-how specifice, sporind abilitățile personale și profesionale deja dobândite și conducându-i să dezvolte altele noi. Formatorul trebuie să dea dovadă de flexibilitate și sensibilitate socio-culturală adaptându-și postura fiecărui elev, în funcție de backgroundul său și de capacitățile deja dobândite. Ascultarea activă și schimburile între trainer și student stabilesc o consolidare esențială a încrederii pentru dezvoltarea restului cursului de formare. De asemenea, profesionistul trebuie să-și scoată în evidență abilitățile de conducere pentru a conduce grupul către un scop comun care să genereze solidaritate. Este capabil să gestioneze emoțiile și stresul fiecăruia, astfel încât elevii să facă din asta o forță personală. Aici, tânărul își dezvoltă abilitățile față de el însuși dar și față de grup. Începe să-și identifice locul în cadrul unui grup și să-și dezvolte abilități sociale precum încrederea în sine , siguranță de sine , luând inițiativa sau chiar muncă în echipă. Dincolo de aceste ultime abilități, se dezvoltă sau identifică abilități profesionale deja dobândite, precum capacitatea de a învăța să învețe , creativitatea , managementul timpului, organizarea și mai ales munca în echipă . Punerea în mișcare se află în centrul formării și, prin urmare, permite tânărului să-și dezvolte și să aplice abilitățile, să-și dezvolte gândirea critică și să găsească resursele pentru a evolua.

Cu toate acestea, profesionistul trebuie să fie vigilent cu privire la stabilitatea acestei acțiuni. Un eșec poate induce într-adevăr efecte negative, incapacități sau devalorizări . La fel, dacă problema timpului este importantă, aceasta nu trebuie, totuși, să dureze prea mult, cu riscul ca acțiunea să fie amânată sau chiar abandonată.

Profesionistul trebuie să se asigure că are timpul necesar pentru a promova acest schimb, pentru a evita să fie copleșit de volumul său de muncă și de dorința de a merge rapid în acest parcurs. Într-adevăr, dacă persoana este pusă în acțiune într-un exercițiu pe care nu îl stăpânește sau pe care nu l-a putut pregăti, ca la CARITAS, aceasta



poate duce la un eșec a legăturii cu cartierul și deci la izolarea individuală. Acesta este modul în care incapacitățile unei persoane trebuie luate în considerare și identificate prin ascultarea activă. Profesionalistul are un rol important de ascultare, de construire a încrederii, de valorizare pentru ca tânărul să nu se demoralizeze în cazul unor dificultăți în învățare ci dimpotrivă să se poată baza pe rețeaua sa.

Pe tot parcursul sprijinului său, profesionistul va lucra la emanciparea persoanei în diferitele domenii ale vieții de zi cu zi: autonomie, profesional, social, fizic, psihologic... Profesionalistul este obligat să informeze cu privire la demersurile care trebuie parcurse: căutare locuință, acces la îngrijire etc... Se adaptează la abilitățile persoanei și își ajustează practica în funcție de abilitățile sale. De exemplu, poate invita persoana să meargă el însuși la un birou pentru a afla despre o procedură. Pentru ca persoana să fie liniștită, poate recapitula cu ea informațiile pe care trebuie să le solicite. Realizând singură aceste acțiuni, persoana va fi din ce în ce mai autonomă, va câștiga încredere și deci emancipare.

3. Emancipare:

Emanciparea este ultimul pas în procesul de împuternicire personală. Acest proces permite individului să-și dezvolte înțelegerea lumii și capacitatea sa de a lua decizii. Mai exact este vorba de a se elibera de o autoritate, o putere sau o influență.

Promovarea emancipării altora trebuie făcută ținând cont de această propoziție a pedagogului brazilian Paulo Freire: „Nimeni nu eliberează pe nimeni, nimeni nu se eliberează singur, oamenii se eliberează împreună prin mijlocirea lumii” (Pedagogia oprimatului, 1974). Este deci necesar să se poată acționa personal și colectiv asupra mediului său și să se poată modifica relațiile sociale de dominație într-un mod mai echitabil.

Acest proces permite persoanelor sprijinite să-și schimbe viziunea asupra lor înșiși și asupra societății, să-și dezvolte capacitatea de a da o opinie, de a mărturisi experiențele lor și de a-și împărtăși abilitățile și potențialul prin participarea la acțiuni colective.

Potrivit Consiliului Național pentru Politici de Combatere a Sărăciei și Excluziunii Sociale din Franța, „[...] termenul „participare” se referă la încercările de a acorda indivizilor un rol în luarea deciziilor care afectează o comunitate. La nivelul implementării politicii, termenul „participare” se referă la participarea la acțiuni colective. Pentru persoanele aflate în situație de sărăcie sau excluziune socială, participarea reprezintă o oportunitate de a-și da cu părerea, de a-și face cunoscute condițiile de viață, de a mărturisi experiența lor”.

Metoda și instrumentele de intervenție

Diferitele etape de împuternicire dezvoltate de profesionist conduc persoana de la emancipare la autonomia sa. Rolul asistentului social este de a continua să fie prezent, dar într-un mod mai îndepărtat. Acesta din urmă îl va sprijini, îl va îndruma, îl va lăsa să ocupe un loc mai activ în viața de zi cu zi.

Profesionistul trebuie să demonstreze leadership, capacitate



organizatorică și managementul timpului în rolul său de acompaniator . Cu toate acestea, este necesar ca acesta să accepte să împărtășească puterea de decizie și responsabilitatea , să recunoască cunoștințele fiecăruia pentru ca persoanele însoțite să își poată exprima observațiile și să comunice asupra nevoilor lor. Facilitarea interviurilor de grup sau individuale este o abilitate esențială pentru ca profesionistul să poată ghida oamenii, permițându-le în același timp să se exprime liber.

Studiu de caz

Consiliul vieții sociale (CVS)

În Franța există Consiliul pentru Viața Socială (CVS) unde libertatea de expresie a beneficiarilor este o formă de participare personală în scopul garantării drepturilor și participării acestora la funcționarea unității (Legea din 2 ianuarie 2002 pentru reînnoirea instituțiilor sociale și medicale și acțiune socială, apoi decretul nr.2004-287 din 25 martie 2004). Acest organ colegial, care trebuie să funcționeze în mod democratic, trebuie să se întrunească o dată pe trimestru.

O altă idee poate fi, de asemenea, disponibilă pentru a permite oamenilor să fie proactivi în afara corpului CVS. Este un mod diferit de comunicare care se potrivește persoanelor care nu sunt confortabile să vorbească într-un grup.

În același mod, la recepția fiecărei unități trebuie plasat un registru de sugestii pentru a permite oamenilor să se exprime.

În Franța, centrul (colectiv) de cazare pentru solicitanții de azil oferă astfel un Consiliu de Viață Socială săptămânal în care subiectele aduse în discuție provin atât de la profesioniști, cât și de la persoanele cazate. Este un loc de schimb și exprimare în care oamenii participă la viața centrului și poate fi o sursă de propuneri pentru grup. În acest context, ei vor fi capabili să dezvolte abilități de vorbire în public , deschidere a minții și de toleranță , asigurare personală , dar și încredere în sine.

Structurile de sprijin și de cazare pentru femeile victime ale violenței sunt un exemplu perfect de structuri care lucrează la emancipare. Într-adevăr, femeile aflate în îngrijire și-au pierdut adesea toată încrederea în sine. A face pasul contactării unei structuri specializate în violență domestică este primul pas în acțiunea care poate duce la un proces de emancipare. În special, femeilor li se oferă posibilitatea de a se întâlni în centrul de zi unde sunt protejate, unde beneficiază de ascultare activă și unde sunt apreciate . Grupurile de discuții sunt create pentru a-i ajuta să câștige încredere în sine și în alții , să-și cunoască punctele forte și slăbiciunile, conducând la conștiința de sine . Unele femei se vor întoarce acasă, dar uneori acesta este un pas înainte de a reveni și de a face alegeri informate. Munca desfășurată în mod obișnuit de profesioniști, grupuri de sprijin și psihologi ajută femeile să se elibereze de această constrângere. Datorită spiritului lor critic redescoperit sau dezvoltat , unele femei sunt capabile să vorbească despre experiența lor trecută. Ele pot vorbi cu alte femei, profesioniști,



studenți și pot participa activ la campanii de conștientizare privind violența domestică.

Consiliul pentru Viața Socială rămâne un instrument obligatoriu în Franța (Legea 2002/2), care poate fi înființat de către instituții fără consultarea persoanelor sprijinite. Cu toate acestea, trebuie avut grijă să nu instrumentalizeze publicul, doar cu scopul de a răspunde legii. Asistentul social trebuie să se asigure că grupul se exprimă cu bunătate și că fiecare își exprimă ideile liber, fără judecată.

În contextul emancipării persoanei, trebuie avut grijă să nu fie suprasensibilizată. Într-adevăr, chiar dacă aceasta din urmă se află în proces de dezvoltare a abilităților, a încrederii în sine... nu totul este o chestiune de aptitudini și voință, iar profesionistul trebuie să fie conștient de limitele inerente persoanei. Iată de ce profesionistul trebuie să aibă în vedere traseul de sprijin al persoanei și procesul de emancipare.

Emanciparea conduce persoana să se elibereze de societate și să aibă o mai bună înțelegere a locului pe care îl are în aceasta. Această abordare permite deci persoanei să fie activă și să se proiecteze în viața de zi cu zi și în societate, inițiind și întruchipând astfel conceptul de cetățenie activă.



CETĂȚENIA ACTIVĂ



Abilitatile "soft" sunt definite în glosar (Glosarul de mai jos)



PARTICIPAREA ACTIVĂ ÎN COMUNITATE

Cetățenia activă este adesea prezentată prin participarea într-un grup, într-o rețea, pentru a câștiga impact și eficiență. Individul, care dorește să se implice și să ajute societatea în care trăiește, este de foarte multe ori conștient că, singur, impactul său ar fi mai mic. Cetățenia activă își propune să dorească să participe la îmbunătățirea societății, nu numai pentru sine, ci și pentru ceilalți sau pentru grup. Lucrul împreună păstrează aspirațiile fiecărui individ și ale colectivului. Acest lucru poate duce la diferite acțiuni precum petiții, demonstrații dar și pur și simplu votul democratic, plata impozitelor sau chiar voluntariat. Ea ne amintește că aparținem unei comunități, ea „îndeamnă oamenii să se implice în lumea din jurul lor”¹⁴. Acțiunea colectivă permite o punere în comun a ideilor și abilităților care pot duce la o mai mare eficiență în atingerea obiectivului vizat.

1. Promovarea rețelelor sociale/teritoriale/instituționale: Grupuri informale sau formale, un instrument de emancipare către cetățenia activă

Crearea sau organizarea de grupuri formale sau informale, pentru a face schimb împreună pe baza unei experiențe trăite, comună, este o formă de participare activă în societate. Acest lucru permite oamenilor să interacționeze cu ceilalți, să se emancipeze și să dezvolte încrederea în ei înșiși și în ceilalți. În ultimii ani, experiența a fost apreciată în opoziție cu educația, cunoștințele sau predispozițiile indivizilor. După cum explică sociologul François DUBET, „Într-un tot social care nu mai poate fi definit prin omogenitatea sa culturală și funcțională, prin conflictele sale centrale și prin mișcări sociale la fel de centrale, actorii și instituțiile nu mai sunt reductibili la o logică unică, la un rol și la o programare culturală a conduitei”¹⁵.

Astfel, rolul grupului este de a oferi persoanelor însoțite un spațiu de încredere și libertate, un loc de exprimare și schimburi care să contribuie la integrarea și independența lor în vederea emancipării.

1.1. Reprezentarea grupului dumneavoastră

Rețelele și comunitățile sunt create în mod natural sau nu, foarte adesea datorită sau din cauza trăsăturilor sau caracteristicilor comune. Acestea pot fi opinii, obiceiuri culturale, trăsături fizice, activități etc. Adunarea face posibilă provocarea vizibilității la nivelul societății, lupta împotriva sentimentului uneori resimțit de a fi exclus din ea sau de a fi invizibil. Obiectivul în acest caz este de a evidenția aceste puncte de convergență, de a le face cunoscute și de a face auzite vocile acestor indivizi care constituie grupul.

Adesea, prin opiniile politice sau diferențele societale se obține

¹⁴ Cetățenie activă, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/en>.

¹⁵ François Dubet: Sociologia experienței, Paris, Seuil, 1995



reprezentativitatea. Se constituie un „ drept de a fi reprezentat ”, așa cum evocă Sieyès în cartea sa *Ce este a treia stare?* Individul este, înainte de a face parte dintr-o societate sau o populație, un subiect unic și original, care are un drept individual de exprimare, acțiune și participare. Co-construcția unui discurs comun între oameni permite grupului și indivizilor să se emancipeze.

Este important să acționezi pentru a permite beneficiarului să se emancipeze, să acționeze pentru a crea rețele sau pentru a se apropia de grupuri care îl pot reprezenta la diferite niveluri: politic, societal, profesional etc.

1.2. Metoda și instrumentele de intervenție

Profesionistul trebuie să însoțească beneficiarul oferindu-i posibilitatea de a învăța cât mai multe despre drepturile sale, trebuie să dea dovadă de deschidere la minte și răbdare, ascultare și empatie, fiind în același timp atent la comportamentul și limbajul folosit. Profesiunii trebuie să aibă și o anumită capacitate de adaptare, flexibilitate și organizare pentru a interveni în acest aspect al suportului. Pentru a încuraja participarea activă, profesionistul poate merge până acolo încât să organizeze ateliere de întâlnire între membrii unui grup sau să direcționeze beneficiarul către grupurile existente. Obiectivul este de a permite beneficiarilor să acceseze pe deplin un spațiu de comunicare privilegiat și protejat, să dobândească curiozitate intelectuală, deschidere la minte dar mai ales o capacitate de a comunica emoțional, în claritate, siguranță și seninătate. Grupul va deveni apoi un mijloc prin care utilizatorul poate acționa cu încredere și pentru a dobândi cunoștințe și abilități, precum exprimarea orală și confruntarea cu opinii sau puncte de vedere diferite.

Studii de caz

➤ Grupul de discuții este un instrument folosit frecvent de profesioniștii din Europa. Este cazul, de exemplu, al asociației „Projecto Hombre” din Spania, care lucrează la un program de sprijin pentru minori. Profesiunii găzduiesc și însoțesc în principal tinerii adolescenți care au probleme majore cu comportamentul de dependență și tulburări de comportament. Această asociație a înființat grupuri de discuții în special, pentru a-și ajuta cel mai bine beneficiarii.

➤ În mod similar, ca parte a programului său FACE ô Femmes, asociația FACE din Franța creează grupuri de discuții pentru beneficiarul pe care îi sprijină. Obiectivul asociației este de a permite unui grup de femei (în căutare de loc de muncă și din cartiere defavorizate) să rupă izolarea și să-și recapete încrederea în sine datorită efectului de grup. Atelierele sunt organizate astfel încât aceste femei să-și împărtășească experiențele, să se reconstruiască ajutându-se reciproc în proiectele lor profesionale și să fie actori în parcursul vieții lor.



> ONG-ul „Defence for Children” din Italia organizează grupuri de discuții mixte și încurajează participarea copiilor la elaborarea legilor pentru drepturile minorilor. Se formează grupuri de copii pentru a analiza și înțelege elementele care determină încălcarea drepturilor. Copiii urmează apoi instruirea pentru a deveni conștienți și a dobândi cunoștințe și competențe în domeniul dreptului. În cele din urmă, sunt organizate mese rotunde cu judecători și reprezentanți ai statului italian. Copiii au ocazia să-și spună cuvântul cu privire la elaborarea legilor care îi afectează direct. Se unesc astfel încât vocile lor să fie auzite și punctele lor de vedere să fie luate în considerare.

1.3. A acționa ca și grup pentru a promova schimbarea socială

„... convingerea că există efecte de undă între angajamentul social și participarea politică: cetățenii care sunt integrați și implicați într-o organizație a societății civile vor ajunge, mai devreme sau mai târziu, să ia parte la afacerile politice”¹⁶.

Widmaier Benedikt

Discriminarea și intoleranța se bazează adesea pe ignorarea celuilalt sau a culturii lor. Grupul face posibilă împărtășirea, punerea în comun a cunoștințelor și informațiilor pentru a asigura comunicarea și diseminarea externă, pentru a schimba gândurile. Grupul promovează reflecția și acțiunea colectivă, o mai bună investiție și o mai mare implicare în societate.

Implicarea în societate poate lua și o formă politică. Poate fi respectarea drepturilor și îndatoririlor precum votul sau plata taxelor, cum ar fi dreptul la grevă sau dreptul de a candida la alegeri, individul contribuie la viața societății și participă la coeziunea socială¹⁷.

1.4. Metoda și instrumentele de intervenție

Profesioniștii trebuie să demonstreze creativitate și convingere pentru a încuraja beneficiarul să facă pasul și să ia inițiative. Profesioniștii pot face beneficiarii conștienți de anumite cauze sociale pentru a-i încuraja să treacă la acțiune, prin întâlniri sau activități tematice (postări de afișe, ateliere etc.) organizate pentru a le trezi interesul.

Profesionistul, cu bunăvoință și retrospectivă, permite beneficiarului să dezvolte o capacitate de comunicare, un spirit de sinteză și o înclinație de a relativiza temele abordate. El însuși își poate dezvolta abilități în înțelegerea instrumentelor de comunicare. Trebuie să favorizeze spațiile de exprimare și accesul acestora pentru utilizator.

16 Widmaier Benedikt, „Capitolul 8. Cetățenia activă 3.0/2020: participarea tinerilor și capitalul social după post-democrație”, în: Ed. Consiliul European, Viewpoints on Youth – Volume 1. 2020 – What perspectives? Strasbourg, Council of Europe, „Colecția Hors”, 2014, p. 131-147. DOI: 10.3917/europ.coll.2015.01.0131.

URL: <https://www.cairn.info/---page-131.htm>

17 Cetățenie activă, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/en>



Studii de caz

- > Această activitate profesională este evidențiată în special de asociația italiană „Nuovi Profili”, creată în 2008 de tineri italieni care nu s-au recunoscut în conceptul utilizat de „a doua generație” și prejudecățile atașate acestuia. Intenția asociației este de a se face cunoscută pentru a evidenția pluralitatea culturală a societăților noastre contemporane. Asociația luptă împotriva tuturor formelor de discriminare, promovează schimburile culturale pentru îmbogățirea reciprocă și conviețuirea constructivă. Se încurajează multilingvismul, precum și construirea unei conștiințe critice. Asociația încearcă să acționeze printr-un centru cultural și educațional din Genova, în care sunt oferite diverse servicii și activități lingvistice, didactice, culturale etc. De asemenea, intervine în școli pentru a promova egalitatea și pacea și pentru a lupta împotriva discriminării din cauza ignoranței.
- > Asociația franceză „Benenova” creată de voluntari și profesioniști permite tuturor să participe la acțiuni de voluntariat pe teritoriul lor. Aceasta își propune să pună în legătură persoanele care doresc să facă voluntariat și asociațiile care au nevoie de ei. Oferă pe site-ul său online, pentru diferite localități din Franța, „oferte” de acțiuni de grup la care beneficiarii se pot înscrie, acordă timp și energie comunității în funcție de aspirațiile lor.
- > Multe instituții franceze au implementat și proiecte comune cu cetățenii. Municipiul Angers, de exemplu, alocă în fiecare an un „buget participativ” cetățenilor care doresc acest lucru. Angevinii pot prezenta idei de amenajarea teritoriului care sunt apoi dezbătute, dezvoltate și votate de către locuitori. Aceștia din urmă sunt asociați pe tot parcursul acestui proces dar și pe parcursul implementării proiectelor.

Grupurile reprezintă un mijloc de încurajare a participării active a beneficiarilor în societate pentru a îmbunătăți lucrurile și lumea în care trăiesc ¹⁸. Participarea la viața societății poate avea ca rezultat implicarea în rețeaua asociativă (societatea civilă) dar și implicarea în viața publică (angajament politic), devenind astfel un cetățean activ.

¹⁸ Cetățenie activă, Tom HAWTHORN, <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/en>.



2. Promovarea participării la proiectarea, dezvoltarea și managementul proiectelor. Împuternicire și cetățenie activă: participare și dezvoltare de proiecte

După cum am menționat mai sus, am reușit să dezvoltăm noțiunea de CETĂȚENIE ACTIVĂ în toate formele ei și, în special, în modul în care își produce efectele bazându-ne pe rețelele existente.

În această ultimă parte vor fi prezentați pașii și mijloacele pe care le poate folosi persoana care iese din starea sa de fragilitate sau aflată într-o situație de vulnerabilitate, pentru a interveni în societate într-un mod dezinteresat, într-un proces real de cetățenie activă.

Bjenk Ellefsen, Jacques Hamel și Maxime Wilkins, în articolul lor „Cetățenia și dreptul la cetățenie al tinerilor” descriu cetățenia ca „problema conexiunii care leagă pe fiecare cetățean de asociația politică a cărei membru este și prin intermediul căreia realizează „viața bună”¹⁹ care îi este dragă și în care se recunoaște în toate privințele”²⁰ Acest articol pune în lumină procesul care încurajează o persoană suficient de împlinită să creeze proiecte cu un scop civic.

Cum pot profesioniștii din social, prin practicile lor, instrumentele lor să acționeze ca un „incubator” pentru proiecte? Într-adevăr, observăm că profesioniștii desfășoară, prin misiunile lor zilnice, o întregă muncă de construire a încrederii, valorificare și conștientizare a stării și potențialului beneficiarilor însoțiți. Conștient sau nu, această lucrare produce efecte asupra viitorilor cetățeni, sau cetățeni în procesul de integrare, în ceea ce privește posibilul lor sentiment de apartenență, aspirațiile lor și chiar acțiunile lor.

2.1. Promovarea conceptului de cetățenie activă - prima fază: instrument de participare și dezvoltare de proiect

În primul rând, cetățenia poartă cu ea noțiunea de conștiință colectivă, de voință generală, de asociere reciprocă.²¹

B. ELLEFSEN, J. HAMEL and M. WILKINS

Asistentul social ajută la dezvoltarea și împlinirea persoanei, prin implicarea sa într-o relație socio-educativă de proximitate și într-un interval de timp dat. De cele mai multe ori, această lucrare face parte din proiectul educațional. Obiectivul proiectului este de a aduce persoana să modifice viziunea pe care o are despre sine și de a o ajuta să se proiecteze, să evolueze și să capete încredere.

Noțiunea de proiect are așadar un loc central în intervenția asistenților sociali. Asistentul social și persoana însoțită se întâlnesc în mod regulat pentru a evalua obiectivele proiectului. Persoana însoțită este atunci martor și actor al propriei călătorii. În plus, proiectul permite asistentului social să-și construiască o legitimitate de intervenție.

¹⁹ „Viața bună” conferă comunității rațiunea de a fi și conferă tuturor dreptul la cetățenie. Această expresie este înțeleasă, literal, drept dreptul de a săvârși acte, de a se bucura de privilegiile rezervate membrilor comunității.

²⁰ B. ELLEFSEN, J. HAMEL și M. WILKINS: Citizenship and citizenship of young people, articol în Sociologie et Société, toamna 1999, p. 90

²¹ Ibid



În sociologie, termenul „proiect” a fost folosit în anii 1970 pentru a evidenția noțiunea de acțiune în teoriile sociologice dominate atunci de întrebări de determinism social care cântăreau indivizii. Autori precum M. Crozier sau A. Touraine au căutat să redea un loc inițiativelor actorilor: individuale sau colective. În consecință, cum să li se permită actorilor să iasă dintr-un anumit fatalism în fața sistemului social deseori încărcat de violențe simbolice, să se echipeze cu un plan de acțiune și deci să își dea seama că sunt de multe ori neexploatate.

Problema violenței simbolice este dezvoltată de sociologul Pierre Bourdieu. El propune ideea că relațiile de dominație socială sunt integrate de clasele dominate de îndată ce socializarea sau integrarea începe prin a fi parte a reproducerii sociale. Asistenții sociali, prin pregătirea lor, pot fi conștienți de aceste realități societale și pot căuta, informând utilizatorii cât mai mult posibil despre drepturile lor, să le ofere „chei” pentru a se poziționa în toate straturile vieții lor, în cunoștință de cauză. Acest proces poate permite utilizatorilor să fie conștienți de determinismele sociale care lucrează în situația lor și să încerce să iasă din ea. În practică, este vorba de a oferi informații despre drepturi, de a dezvolta proiectul cu persoana însoțită, ținând cont de propriile probleme, de a-i determina să participe și să-și activeze proiectul într-un mod pozitiv.

Care este legătura cu cetățenia activă? În acest sens, participarea reprezintă o dimensiune cheie și inevitabilă a ceea ce constituie cetățenia activă.

2.1.1. Metoda și instrumentele de intervenție

În sociologie, participarea se referă la încercările de a acorda indivizilor un rol în luarea deciziilor care afectează o comunitate. La nivelul implementării politicii, termenul „participare” se referă la participarea la acțiuni colective. Pentru persoanele aflate în situație de sărăcie sau excluziune socială, participarea reprezintă o oportunitate de a-și da cu părerea, de a-și face cunoscute condițiile de viață, de a mărturisi experiența lor. Iar pentru profesioniști, aceasta poate duce la îmbunătățirea politicilor și a legilor, prin potrivirea cât mai aproape posibil cu nevoile și așteptările populației în cauză.

Rolul profesioniștilor, de a aduce persoanele susținute spre participare, ar fi în acest context acela de a putea acorda beneficiarilor timp să exploateze subiectele asupra cărora ar putea fi consultați sau asociați și să le ofere sprijin pe acelea asupra cărora nu au control. Ar fi vorba deci de a putea produce o temporalitate diferită, departe de o situație de urgență sau de criză.

Primul pas este pregătirea publicului însoțit (beneficiarilor), ținând cont de nevoile și abilitățile lor, pentru realizarea proiectului. Apoi, într-o a doua etapă, este necesar să se creeze spații propice dezvoltării proiectului. Publicul ar avea astfel latitudinea de a se informa, de a fi conștientizat, de a se simți implicat. Este esențial să generăm interacțiune și dezbateri, rămânând în același timp un spațiu informal.



Studiu de caz

> Centrul Departamental pentru Copii și Familii Loire Atlantique din Franța a beneficiat din 2015 de un program major de reabilitare. Prima fază de reabilitare inițiată de departamentul Loire Atlantique a fost implicarea copiilor, asistenților sociali, agenților tehnici, paznicii de noapte în proiectarea localului. Împreună cu educatoarii și copiii au creat ateliere pentru a înțelege problemele și a crea spații de resurse ludice cât mai apropiate de nevoile fiecărei persoane care lucrează la CDEF. S-a auzit vocea copiilor, a fost luată în considerare, precum și nevoile educatorilor: să poată lucra cu respectarea intimității publicului primit, garantând în același timp nevoia de a asigura și buna funcționare a serviciilor. Acești copii, deși afectați de istoricul lor, vor fi cetățenii zilei de mâine. S-a construit astfel un spațiu, astfel încât ei să se simtă subiect în primul rând. Jean-Jacques Rousseau în secolul al XVIII-lea: „Nimeni nu poate fi fericit dacă nu se bucură de propria sa stima. » Julie sau noua Héloïse 1761

Frânele identificate

Având în vedere această imagine, riscurile pentru profesioniști ar fi să „facă lucruri în locul”, să se plaseze în postura de expert și să creadă că știu mai bine, ignorând astfel clarviziunea și luciditatea pe care beneficiarii le manifestă adesea față de ei.

Recomandări suplimentare

Este important ca persoana însoțită să își dezvolte creativitatea și să fie conștientă de faptul că este capabilă să intervină și să reflecteze asupra diferitelor subiecte, singură sau în grup. Această participare ajută la dezvoltarea încrederii în sine și a empatiei față de ceilalți.

2.2. Creșterea participării la dezvoltarea proiectului: a 2-a fază

Asocierea politică presupune împărtășirea bunurilor sub forma unei voințe comune, ca să nu zic de valori capabile să unească indivizii între ei, astfel încât cetățenia să formeze corpul și instituțiile politice. Într-adevăr, coeziunea socială, generată de cetățenie, emană din proiecte și valori împărtășite în mod comun de cetățeni ²².
B. ELLEFSEN, J. HAMEL și M. WILKINS

2.2.1. Metoda și instrumentele de intervenție

Construirea legitimității profesioniștilor din domeniul social de a interveni în public

Profesioniștii își construiesc o legitimitate de acțiune în ceea ce privește cadrul legislativ și instituțional, dar și pentru că beneficiarul își recunoaște dreptul de a interveni cu ei. În legătură cu etica profesională, legitimitatea intervenției este un instrument privilegiat în contextul unei relații de ajutor de calitate. Alimentarea cu încredere, corectitudine, reciprocitate și respect, poate conduce un individ să

²² B. ELLEFSEN, J. HAMEL și M. WILKINS: Citizenship and citizenship of young people, articol în Sociologie et Société, toamna 1999, p. 90



progreseze într-un anumit moment al existenței sale. Pentru P. GABERAN, relația educațională este definită astfel: „nu este un proces de reparare și normalizare a individului, ci (relația educațională) este un timp, un spațiu atât instabil, cât și sigur în cadrul căruia o persoană necesară pentru abilitățile sale, îl ajută pe altul să treacă de la a trăi la a exista [...]; relația educațională învață mai întâi să se accepte așa cum este el (persoana) pentru a realiza ceea ce „ea vrea să fie, în loc să se transforme în altceva, ceea ce părinții, instituțiile, societatea, ar dori ca ea să fie”²³.

Această metodă de intervenție este co-construită în special datorită angajamentului profesioniștilor și cooperării persoanelor însoțite. Acest lucru trebuie să fie favorizat de un mediu sigur și stimulat, pentru a permite beneficiarilor să-și dezvolte capacitățile de a-și realiza proiectele . În plus, va fi necesar să se stabilească markeri temporali pentru a monitoriza diferitele etape ale proiectului și a îmbunătăți ceea ce a fost deja realizat.

Studiu de caz

> Programul Cali („femeia în romani”) este un dispozitiv inerent numeroaselor acțiuni oferite de Secretariado Gitano al Municipiului Jerez de la Frontera, în Andaluzia (Spania). Această asociație își propune să promoveze identitatea femeilor rom în cadrul societății spaniole. Toate acțiunile sociale ale acestei asociații au recurs la împuternicire, un instrument privilegiat de susținere a unei comunități deosebit de stigmatizate. Acțiunea desfășurată cu femeile rom este de creștere a stimei de sine, înainte de a lua în calcul intrarea pe piața muncii. Acest lucru ia formă concretă prin participarea femeilor la ateliere axate pe responsabilizare. Munca de sprijin este centrată pe problema temerilor și dificultăților întâmpinate zilnic. Programul Cali încearcă să ofere răspunsuri, calm, unii participanți crezând că realizarea anumitor activități îi va face să-și piardă identitatea de rom. Există așadar, de fapt, o importantă muncă de introspecție asupra identității, și conștientizarea rolului central în sistemul familial. Programul oferă spații de dezbatere homosexuală pentru a garanta respectul pentru vocea și experiența fiecăruia pentru a stimula o mai mare „angajabilitate”, încurajând astfel participarea beneficiarilor la evenimente de promovare a angajării identității roma. Aceasta se traduce în acțiuni menite să aducă schimbări în structuri, sisteme și politici în vederea eliminării obstacolelor care împiedică avansarea socio-economică a femeilor rom, apărarea dreptului acestora la nediscriminare sau accesul la drepturile depline ca cetățeni, precum și activități de sensibilizare și advocacy și de formare a profesioniștilor.²⁴

²³ GABERAN P. - Relația educațională – Ed. Erès 2010, p.14
²⁴ Cali - Fundación Secretariado Gitano (gitanos.org)



Obiectivul acestei activități este de a dezvolta spiritul critic, asertivitatea și autonomia participanților pe baza „peer-help”²⁵. Ei vor fi, de asemenea, conștienți de problemele multiculturale.

Frânele identificate

Pentru acest public, există un risc mare de a nu se putea extrage din determinismele sociale existente, întrucât puterea și influența comunității sunt atât de importante. Deci există riscul de eşec.

2.3. Finalizarea procesului de cetățenie activă: materializarea proiectelor sociale

Misiunea profesionistului este de a conduce beneficiarul să găsească calea către emancipare. Individul a evoluat în mai multe cercuri de socializare: familia, grupul de semeni, integrarea socială și profesională. Sprijinit să devină pe deplin conștient de posibilitățile sale de acțiune, beneficiarul ar trebui să fie capabil să facă schimb, să sensibilizeze, să practice „advocacy”, să creeze grupuri sau asociații, în speranța de a produce efecte asupra societății.

La sfârșitul acestui proces, utilizatorii au putut exersa dezvoltarea abilităților precum asumarea inițiativei, conștientizarea muncii în comun/grup și, de asemenea, autonomie. Punctul culminant al acestei călătorii ar fi, așadar, faptul de a te considera un cetățean cu drepturi depline, beneficiind de drepturi dar având și un rol de jucat și responsabilități de asumat. În această etapă a procesului de împuternicire, abilitățile căutate de la asistenții sociali sunt diferite.

2.3.1. Metoda și instrumentele de intervenție

Dezvoltarea socială locală (DSL) este un instrument de intervenție pe un teritoriu pe care profesioniștii îl pot folosi într-un proces de abilitare. Obiectivul său este de a mobiliza simultan actorii (cetățeni și/sau beneficiari, asistenți sociali aleși, parteneri ai companiilor de urbanism, instituții) și resursele unui teritoriu. Se urmărește o dezvoltare socială pozitivă și mai ales îmbunătățirea generală și individuală a condițiilor de viață ale locuitorilor. Un răspuns modern la dezintegrarea legăturilor sociale, DSL este o modalitate de a aborda problema coeziunii sociale în ceea ce privește cunoștințele pe care le au actorii sociali despre „habitatul” lor. Este un instrument inovator pentru implementarea unui proiect coordonat și unit. Se urmărește realizarea unei schimbări de durată a situației locuitorilor, sau chiar a progresului social. Propune să le redea oamenilor puterea asupra propriei vieți și asupra mediului lor. Profesioniștii vor lucra astfel împreună cu beneficiarii pentru a revitaliza situația existentă, a afirma o ambiție colectivă prin articularea dimensiunilor sociale, economice și culturale pentru a promova o logică de jos în sus față de politicienii și aleșii locali, direct asociați cu proiectul.

Pentru profesioniști, aceasta este o metodă alternativă de intervenție deoarece se înscrie într-o abordare diferită de cea propusă în așa-numitele structuri clasice de primire, unde instituția se bazează pe

²⁵ https://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piece-jointe/2016/09/note_pair_aidance.pdf



contractul de sprijin, de exemplu. Asistenții sociali vor trebui să-și iasă din obiceiurile profesionale pentru a se „îndrepta spre”, a dezvolta o comunicare facilitatoare și accesibilă, combinând proximitatea și buna cunoaștere a teritoriului.

Studiu de caz

> Instituția „Madre Coraje”, din Jerez de la Frontera (Spania) a fost creată în 1991 de Antonio Gomez. Madre Coraje este un ONG apolitic fără afiliere religioasă. Reunește aproximativ 1.200 de voluntari și aproximativ o sută de angajați. Situl constă dintr-o fostă magazie a industriei zahărului și grădini comune.

Asociația a adoptat zicala ONG-urilor anglo-saxone: Think Globally, Act Locally . „ Madre Coraje” oferă astfel două tipuri de acțiune.

În primul rând, acțiuni umanitare pentru Peru și Mozambic, în jurul principiilor dezvoltării durabile. Proiectele trebuie să poată fi duplicate și sunt evaluate în funcție de indicatori concreți: cheltuieli, costuri, crearea de locuri de muncă, etică și eco-responsabilitate. Proiectele sunt luate în considerare din perspectivă globală, pe baza ideii că pot fi transpuse în altă parte.

Alte proiecte se concentrează pe asistența economică reciprocă, prin fabricarea și vânzarea de produse cultivate și realizate în mod tradițional, prin promovarea incluziunii persoanelor vulnerabile, în special a persoanelor cu mobilitate redusă. Toate resursele disponibile sunt folosite: cunoștințe, creativitate, ingeniozitate. Într-adevăr, absența virtuală a subvențiilor dezvoltă ingeniozitatea din valorificarea existentului sau a deșeurilor, spre deosebire de supraconsumul în masă al cărui actori constată în fiecare zi efectele negative.

Proiectul este de mare succes, global, pentru că totul este gândit într-o logică virtuoasă pentru a evita risipa și exploatarea. Aici nu se pune problema profitului.

ONG-ul andaluz face parte dintr-o abordare civică, inovatoare, binevoitoare, ecologică, care urmărește autosuficiența. Este interesant de observat că rapoartele sunt orizontale, fără ierarhie, iar deciziile sunt colegiale. În plus, ONG-ul are pondere politică și lobby ca răspuns la solicitările politicienilor (cu un raport de putere semnificativ în prezența autorităților politice la Jerez, respectiv 1300 de actori asociativi pentru 200.000 de locuitori)

BIBLIOGRAFIE

- Alan Rowe și Richard Luecke, „Elementele esențiale pentru a decide bine”, 2017
Agata Zielinski, „Alegerea liberă, de la autonomia visată la atenția la abilități”, 2009
Francis Tilman - Dominique Grootaers, „Imputernicire? Despre ce e vorba ?” The Grain, 2014
Marie-Hélène BAQUET și Carole Biewener, „Empowerment, an empowering practice”, La Découverte, 2013
Monique Formarier și Ljiljana Jovic, „Concepte în științele nursing”, ediția Mallet Conseil, 2012



Abilități soft

- Gândire critică: formarea propriei opinii din diferite surse și punerea sub semnul întrebării a informațiilor
- Autonomie: capacitatea de a acționa liber / independență de decizie
- Rezolvarea problemelor: analizarea unei situații și găsirea unei soluții adecvate
- Munca în echipă: lucrul într-un grup în care cineva ajută și cooperează
- Organizare și management al timpului: capacitatea de a gestiona timpul de lucru în funcție de obiectivele și sarcinile de îndeplinit
- Creativitate și inovație: a avea idei originale și a le implementa
- Asertivitate: acceptarea criticii constructive a ideilor propuse
- Rețele și relații publice : bazați-vă pe rețeaua dumneavoastră externă pentru a căuta informații, dar și pentru a comunica
- Competență digitală / competență TIC: deținerea abilităților de utilizare a echipamente informatice și digitale.
- Flexibilitate: adaptarea posturii, ascultarea și comunicarea cu persoana din fața ta
- Luarea de inițiative: propunerea de acțiuni și reflecții într-un mod proactiv/mod anticipat.
- Învățarea de a învăța: capacitatea de a integra noi învățări
- A vorbi în public: a fi capabil să se exprime clar în fața unui grup
- Minte deschisă și toleranță: înțelegerea faptului că oamenii au idei sau experiențe care pot fi diferite de ale noastre
- Managementul conflictelor: capacitatea de a gestiona emoțiile conflictuale și opinii într-un grup de indivizi.
- Conștientizarea socioculturală - conștientizarea multiculturală: cunoașterea, integrarea și abordarea diferențelor culturale și sociale ale fiecăruia individual
- Luarea deciziilor: capacitatea de a face alegeri
- Comunicare și ascultare activă: capacitatea de a auzi și înțelege un individ prin comunicare verbală și non-verbală și de a lua o decizie adaptată/potrivită



- Managementul stresului: capacitatea de a gestiona emoțiile proprii și ale celorlalți
- Încrederea în sine și în ceilalți: a crede în propriile abilități și în ale altora.
- Leadership: a fi capabil să ghideze un grup către un scop comun
- Responsabilitate: luarea deciziilor și asumarea consecințelor
- Empatie: capacitatea de a se pune în locul celuilalt și de a simți experiența lui
- Conștientizarea de sine: cunoașterea propriilor punctelor forte și a punctelor slabe pentru a merge înainte

