

SERVICIILE PERSONALE ȘI CELE DE ASISTENȚĂ SOCIALĂ — ÎN CENTRUL ATENȚIEI SPECIALIȘTILOR AMERICANI

În 1965 Victor Fuchs afirma: „Această țară (Statele Unite) este deschizătoare de drum în dezvoltarea economică mondială. Noi avem, în prezent, o economie a serviciilor, noi sîntem prima națiune din istoria lumii în care mai mult de jumătate din forța de muncă angajată lucrează în alte domenii decît producția de alimente, îmbrăcăminte, locuințe, automobile și alte bunuri de consum”¹.

Aceste cuvinte constituie, în același timp, o definiție a economiei serviciilor și o semnalare profetică a valului de schimbări ce avea să afecteze mai mult sau mai puțin modul de viață al majorității națiunilor. De atunci statisticile asupra numărului și ponderii angajaților în sfera serviciilor americane au evoluat rapid. Cînd Fuchs susținea cele de mai sus, 54,8% din forța de muncă activă americană era angajată în industria serviciilor, dar în anul 1990 aceasta depășea 71%. În mod firesc, literatura științifică din domeniul cercetării bunăstării sociale a început să uzeze frecvent terminologia enunțată de necesitățile unei adevărate civilizații a serviciilor de asistență socială (helping professions), relații specifice domeniului muncii în serviciile personale etc.

Potrivit U.S. Departament of Labour, categoriile majore ale industriei serviciilor americane sînt: transporturi și utilitate publică, comerț, finanțe, asigurări și afaceri imobiliare, serviciile pentru populație, administrația de stat, inclusiv armata.

În aceste categorii de servicii, trebuie însă net diferențiată industria serviciilor personale și profesiunile adiacente acestora deoarece ele, în viitor, vor face obiectul unor atenții speciale.

Clasificarea efectuată de Gersuney² poate constitui un punct de pornire pentru realizarea unei asemenea clasificări. El împarte serviciile în trei grupe:

— terțiar: restaurante, hoteluri, unități de igienă personală, spălătorii, repararea și întreținerea locuințelor, unități manufacturiere și alte servicii casnice sau cvasicasnice;

— cuaternar: transporturi, comerț, telecomunicații, finanțe, administrație publică, serviciile care facilitează diviziunea socială a muncii;

¹ Victor Fuchs, *The Growing Importance of Service Industries*, *Occasional Paper*, nr. 96, New York, National Bureau of Economic Research, 1965.

² Gersuney, and Rosengren, *Service Society*, în Charles Zastrom, *Introduction to Social Welfare Institutions*, Illinois, The Dorsey Press, 1982.

— cuinar : ocrotirea sănătății, educație, recreare, servicii destinate schimbării și îmbunătățirii calității vieții.

Ultima grupă de servicii conține, deci, majoritatea serviciilor care își propun să îmbunătățească sau să amelioreze calitatea vieții oamenilor în mod nemijlocit. Ele constituie o categorie aparte a sferei serviciilor. Se împart în patru tipuri :

— serviciile preocupate de asistarea ciclului vieții umane, destinate facilitării trecerii de la un stadiu de dezvoltare la altul (ex. : sfat premarital și marital, serviciile de terapie a comportamentului minorilor, serviciile de asistență a bătrînilor, serviciile de asistare a muribunzilor etc.) ;

— serviciile de îndrumare profesională (servicii de educație, învățămînt general, serviciile de reabilitare vocațională și de afirmare activă etc.) ;

— serviciile de asistență psihiatrică ;

— serviciile orientate pe probleme specifice ale asigurării sociale și securității publice, corecția comportamentelor deviante, servicii de anchetă socială.

Cuinar-ul este, deci, în mod esențial orientat spre rezolvarea problemelor de contact și comunicare umană (consultanță, terapie, asistență) spre deosebire de terțiar și cuaternar care se ocupă de raporturile oameni-obiecte (reparații, întreținere, exploatare) și, respectiv, oameni-date-informații (finanțe, asigurări).

Serviciile de asistență socială și cele personale se constituie ca un sistem de unități prestatoare și profesii sau ocupații asociate, preocupate de menținerea sănătății fizice și mentale și a bunăstării individuale, a grupurilor sociale ori a comunităților. Ele își propun să realizeze : protecția persoanei (sănătatea publică, justiția, prevenirea incendiilor etc.), servicii personale (counseling, terapie, reabilitare, supraveghere), educație, învățămînt, informare publică, servicii pentru menținerea bunăstării publice, a securității sociale și supravegherea minorilor.

În general, în mediul economic american, se constată tendința de a crea un raport de sinonimie între noțiunile de „servicii de asistență socială și cele personale” și „bunăstarea socială”. Totuși, instituțiile preocupate de bunăstarea socială își propun evitarea sau soluționarea problemelor sociale comune, recunoscute, ale indivizilor, grupurilor sociale și colectivităților, în general, pe cînd „serviciile” constituie o sintagmă mult mai bogată semantic și practic, ea cuprinzînd și organizații și activități care nu sînt enunțate în mod uzual alături de „bunăstarea socială” (ex. : bibliotecile publice, serviciile de asistență judiciară, protecția consumatorilor, prevenirea și stingerea incendiilor, serviciile orientate pe probleme specifice individuale etc.). Acolo unde familia sau alte instituții ale societății unei avansate economii de piață au eșuat în satisfacerea nevoilor vitale ale indivizilor și grupurilor sociale, serviciile de asistență socială sau cele personale intervin oportun.

Structurarea acestor servicii a impulsionat, în mod firesc, dezvoltarea unui corp de ocupații și profesii specifice, cu grade diferite de specializare și profesionalism. Orice profesiune specifică serviciilor personale și de asistență socială are un număr de caracteristici obligatorii :

- are un sistem organizațional și o cultură proprie ;
- are un corp specializat de cunoștințe științifice ;
- are un cod etic și un sens al alturismului ;
- presupune pregătire intelectuală de nivel universitar ;
- este orientată spre a servi ;
- are autonomie ;
- are un sistem propriu de reguli și regulamente de funcționare ;
- dezvoltă tehnici și metode specializate.

Serviciile personale și cele de asistență socială folosesc o gamă largă de profesioniști (medici, juriști, clerici etc.), paraprofesioniști (paramedici), asistenți sociali și chiar neprofesioniști (voluntari).

Un loc important, în sfera profesiunilor adiacente acestor servicii, are profesiunea de asistent social (social worker). Acesta trebuie să aibă o pregătire extrem de complexă (de nivel universitar) și o bogată experiență practică. În timp ce alți profesioniști devin tot mai specializați (ex. : medici cardiologi, neurologi etc.) asistenții sociali își largesc continuu câmpul de abordare a problemelor umane. Practica asistenților sociali este similară cu cea a vechilor medici de țară care se confruntau cu situații extrem de diverse, atât medicale cât și sociale. Prin urmare, un asistent social trebuie să înrunească un complex de calități, o sferă largă de cunoștințe profesionale și o multitudine de abilități. El trebuie să stăpânească arta de a intervieva, competența și tactul de a sfătui oamenii, abilitatea de a antrena și contribuția altor agenți și instituții în rezolvarea unor situații mai dificile. Poate cea mai importantă calitate a unui asistent social este aceea de a inspira încredere și speranță pacientului său. Dacă aceasta lipsește, persoana respectivă nu va fi aptă să lucreze în prima linie. Orice asistent social trebuie să aibă o percepție clară a scăderilor și punctelor forte ale muncii sale și să țină cont de ele în consecință. El este un „agent al schimbării” care activează în sensul creșterii funcționalității sociale, al deblocării situațiilor de criză individuală sau de grup.

Și în acest domeniu există, desigur, mai multe tipuri de profesioniști, astfel :

- anchetatorii sociali sint cei care se ocupă de rezolvarea de la om la om a problemelor personale și de grup ale pacienților lor (găsirea unui cămin pentru copiii orfani, reabilitarea unor persoane discreditate social etc.). Ei își desfășoară activitatea în spitale, agenții, orfelinate, clinici de sănătate mentală, tribunale, așezăminte de corecție etc. ;

- o altă categorie de asistenți sociali este preocupată de dezvoltarea normală din punct de vedere emoțional, intelectual și social a persoanelor cu dificultăți de integrare în activitățile colective. O atenție specială este acordată corectării comportamentelor deviante și schimbării valorilor inacceptabile social ;

- terapia grupurilor este realizată cu ajutorul altei categorii de asistenți sociali. Aceștia intervin în sensul aplanării manifestărilor emoționale și sociale extreme ale indivizilor aflați în situații de întrerupere a comunicării sau în conflict manifest ori tacit cu grupurile apropiate. Terapia sau uneori presiunea grupului, când este bine condusă, se dovedește mai eficientă în schimbarea comportamentelor cu probleme de adaptare și integrare, decât contactul personal al asis-

tentului social cu persoanele în cauză (alcoolici, drogați, victime ale violului, femei gravide singure etc.);

— un caz particular al terapiei de grup este terapia familiei. Aceasta ridică, în prezent, noi și alarmante semne de întrebare, în privința implicațiilor dramaticelor schimbări ce vor afecta familia americană, ca urmare a noilor tehnologii medicale în domeniul controlului nașterilor. Astfel, o serie de noi performanțe, ca inseminarea artificială, clonarea, controlul codului genetic, amânarea creșterii copiilor ca urmare a unor posibilități de conservare a embrionilor umani, apariția „părinților de profesie”, căsătoriilor homosexuale (cu problemele aferente privind accesul la adopțiune al acestei categorii de persoane), adopțiunile transrasiale etc., creează condiții și premise de viață noi și relații interumane ce impun adoptarea unei noi etici, a unui nou cod juridic și statuarea unor noi drepturi ale omului;

— în cadrul organizațiilor cu scopuri comunitare, există, de asemenea, un câmp larg de manifestare a prezenței asistenților sociali, în sensul stimulării și asistării comunităților în eforturile lor de a evalua, planifica și coordona satisfacerea propriilor nevoi de sănătate, bunăstare și recreare, încurajând participarea cetățenilor la soluționarea situațiilor critice, facilitând contactele între grupuri, între acestea și agențiile de „public relations” etc. Un asistent social în acest domeniu va activa ca un catalizator al acțiunilor comunitare.

Există, desigur, și alte tipuri de asistenți sociali, acestea îmbogățindu-se continuu ca urmare a complexității crescînde ce caracterizează viața socială și individuală. Ceea ce rămîne comun tuturor profesiunilor și ocupațiilor specifice serviciilor sociale și personale este contactul personal al specialistului cu persoanele sau grupurile care solicită sau presupun intervenția lui. Alături de profesiunea de medic, jurist și cleric, pînă nu demult cele mai prestigioase în mediul social american, se afirmă tot mai mult importanța profesiunii de asistent social, indispensabilă comunităților contemporane civilizate.

*Encyclopedie of Careers and Vocational Guidance*¹ listează 75 de ocupații și profesii, din care 39 sînt specifice sferei serviciilor sociale, sau posedă un potențial util acestora. Însă profesiunile reprezentative ale unor științe academice ca antropologia, economia, științele politice, medicina și sociologia sînt chemate să servească, în prima linie, domeniul serviciilor sociale, contribuind în același timp la structurarea unor științe și profesii noi, interdisciplinare.

Mariana STANCIU

¹ William Hopke, *Encyclopedie of Careers and Vocational Guidance*, Chicago, J. G. Ferguson, 1975.