

a resurselor umane implicate în proces. Beneficiarul direct este acela care va gusta fructele serviciului și va oferi un feedback negativ sau pozitiv. Din acest motiv, managerii organizațiilor prestatoare de servicii sociale trebuie să depună tot efortul pentru organizarea unui circuit benefic și fructuos pentru cei care se bucură de servicii, și anume beneficiarii.

BIBLIOGRAFIE

1. ALBRIGHT, C. *Practical Management Science*. Mason: Editura Nelson Education, 2008.
2. ALEXANDRU, I. *Tratat de administrație publică*. București: Ed. Universul Juridic, 2008.
3. GHERGUȚ, A. *Managementul serviciilor de Asistență psihopedagogică și socială*. Iași: Editura Polirom, 2005.
4. BODI, D. *Managementul organizațiilor de asistență socială*. Brașov: Editura Universul Transilvania, 2017.
5. CĂTANĂ, E. *Drept administrativ*. București: Editura C.H.Beck, 2017.
6. GRECU, I. *Managementul resurselor umane*. Chișinău: Editura Universul, 2015.
7. IORGOVAN, A. *Tratat de drept administrativ*. Ed. IV-a, vol. I. București: Editura ALL Beck, 2005.
8. MANDA, C. *Drept administrativ: tratat elementar*. București: Lumina Lex, 2007.
9. MANOLESCU, A. *Managementul resurselor umane*. Ediția a IV-a. București: Editura Economică, 2003.
10. NEAMȚU, N. Dimensiunea managerială în asistența socială. În G. NEAMȚU, *Tratat de asistență socială*. Iași: Editura Polirom, 2003.

CONSILIEREA PENTRU EFICIENȚA PERSONALĂ ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ

Pereu Tatiana, doctorandă UPS „Ion Creangă” din Chișinău

CZU: 159.923.2

Abstract

Our society goes through a period of crisis when each member is threatened by the pandemic, as well as by a major economic crisis. People are exposed to potentially traumatic events and become hypersensitive and reactive. To restore adaptive coping capabilities and general psychosocial functioning, respectively, to strengthen the personal efficiency of patient the intervention of family counselor will be based on the strengthening of the personal and social competences of the person affected by the traumatic event. During the activities, the family counselor encourages the emotions and thoughts that generated these emotions. The realistic approach of the problem, its division into small parts, their solution in logical order and the analysis of the positive and negative consequences form the algorithm of counseling the people in crisis.

Key-words: advice, personal efficiency, crisis situations.

Societatea noastră parcurge o perioadă de criză, când fiecare membru al ei este amenințat de pandemie, precum și de o criză economică majoră. Fiind expuși la evenimente cu potențial traumatic, oamenii devin hipersensitivi și reactivi. Emoțiile au preluat controlul asupra minții. Perioadele de criză și situațiile excepționale sunt un examen serios pentru eficiența personală a fiecărui. Toate procesele de schimbare psihologică și comportamentală a persoanei se manifestă prin modificarea credințelor acesteia despre stăpânirea mediului, a informației (procesarea și valorificarea ei), axarea și sporirea capacităților, reglarea condiției și depunerea eforturilor pentru realizarea cu succes a variatelor sarcini. Persoanele cu autoeficiență înaltă găsesc rapid cea mai potrivită soluție de a rezolva o problemă și au o capacitate înaltă de reziliență. Majoritatea persoanelor au capacitatea de a depăși momentele dificile, însă există un prag al

acceptării acestor situații, după care oricine poate ajunge într-o criză psihologică, cu durată și profunzime diferită. Unii dezvoltă tulburări psihosomatice sau chiar boli, iar alții nu manifestă niciun fel de simptome. Reacția în fața stresului este determinată de tipologia psihologică a fiecărei persoane. Psihiatrul Patrick Legeron face o clasificare a unor tipuri de personalități care prezintă dificultăți:

1. **Personalitatea anxioasă:** îngrijorare frecventă, panică, sensibilitate la respingeri, tensiune psihică în exces.
2. **Personalitate paranoică:** neîncredere și suspiciune în relații, rigiditate în raționamente, dificultăți în exprimarea emoțiilor pozitive.
3. **Personalitate obsesională:** perfecționism, meticulozitate, rigiditate și nehotărâre.
4. **Personalitate histrionică:** instabilitate emoțională, labilitate dispozițională, autodramatizare.
5. **Personalitate narcisistă:** fascinație față de propria persoană, nevoie constantă de atenție și admirație, puțină empatie.
6. **Personalitate evitantă:** hipersensibilitate la evaluări negative, timiditate, prudență excesivă.
7. **Personalitate agresivă:** încredere și putere, comportament impulsiv, instabilitate emoțională [6].

Astfel, în funcție de tipul de personalitate, putem distinge anumite simptome somatice. Personalitatea anxioasă manifestă dispnee, transpirație excesivă, insomnie, depresie. Personalitatea paranoică poate manifesta tulburări obsesiv-compulsive, agorafobie, depresie. Specialiștii atenționează că stările de stres prelungit, la astfel de persoane, pot duce la apariția schizofreniei. Și personalitatea obsesională poate suferi anxietate, frici sau tulburări obsesiv-compulsive. Deoarece personalitatea histrionică exagerează și dramatizează excesiv, în perioadele de stres are un comportament isteric și teatral exagerat, este predispusă la depresii. Personalitatea narcisistă manifestă stări depresive, diverse dependențe și uneori gânduri suicidare. Depresia, anxietatea și fobia socială pot apărea la cei cu personalitate evitantă. Simptomatologia personalității agresive, expuse stresului, se manifestă prin: anxietate, furie, depresie.

W. Taylor [apud 5] consideră că patternul comportamental în situații excepționale se formează sub impactul interacțiunii structurilor politice, economice și familiale. Caracteristicile persoanelor expuse unei crize de instabilitate emoțională: iritabilitate, anxietate, impulsivitate, agitație psihomotorie, dificultăți de concentrare. Evidențiem 3 etape de dezvoltare a tulburărilor psihogene:

1. Prima perioadă, acută, se caracterizează printr-o amenințare bruscă pentru propriile vieți și moartea celor dragi.
2. În a doua perioadă, trăsăturile de personalitate ale victimelor joacă un rol mai mare în formarea tulburărilor mentale. Eficiența personală devine factorul esențial în traversarea cu succes a acestei etape.
3. În a treia perioadă, mulți procesează emoțional și cognitiv situația, reevaluează propriile trăiri. Acum devin relevanți factorii psihologici cu potențial traumatic, deoarece are loc o schimbare a stereotipului de viață.

Cercetătorii din domeniul psihologiei [1, 3] consideră că încrederea în eficiența proprie diferă de la un individ la altul, dar, conform viziunii lui A. Bandura, există patru resurse de bază ale autoeficienței: **experiența proprie**, care constă în rezolvarea cu succes a situațiilor

dificile și fortifică eficiența personală; **experiența socială** – observarea gestionării cu succes a problemelor de către alții poate inspira încredere în propriile forțe; **constatările și aprecierile celorlalți** asigură un feedback pozitiv, motivează și ajută persoanele să se axeze pe succese și punctele sale forte; **emoțiile și stările de spirit** – sentimentul de bunăstare sporește eficiența mentală, astfel, persoana devine încrezută în abilitățile sale, este creativă și poate lua decizii [apud 3].

Pentru a restabili capacitățile de coping adaptativ și funcționarea generală psihosocială, respectiv, pentru fortificarea eficienței personale a pacientului, intervenția consilierului familial se va baza pe fortificarea competențelor personale și sociale a persoanei afectate de evenimentul traumatic. În consilierea persoanelor aflate în situații de criză consilierul familial își fundamentează demersul pe capacitatea de identificare, înțelegere și gestionare a propriilor emoții și impulsuri de către individ, precum și capacitatea lui de a percepe, înțelege și gestiona emoțiile membrilor familiei sale. În încercarea de a corecta perturbările emoționale, cognitive și comportamentale ținem cont că intervenția psihologică în perioada de criză este o acțiune personalizată, ea presupune susținerea persoanei în traversarea crizei, oferindu-i suport în exersarea eficienței personale. Astfel, consilierea persoanelor aflate în criză se efectuează în corespundere cu categoria de vârstă. Când sunt consiliați copiii și adolescenții, este foarte important controlul vizual. Consilierul trebuie să fie la nivelul privirii copilului. Pentru a avea conexiune cu copilul, e nevoie să-și ajusteze limbajul la nivelul de dezvoltare a copilului. Adolescenții așteaptă ca emoțiile lor să fie abordate într-o manieră serioasă, ca și în cazul adulților.

Consilierea în situații de criză parcurge cinci etape:

1. Se stabilește o relație de acceptare necondiționată, fără a oferi evaluări de orice fel; se evaluează criza și resursele pacientului de a o depăși.
2. Sprijinim persoana în identificarea factorilor care au declanșat criza și elucidarea problemelor cu care se confruntă, în înțelegerea problemelor sale și clarificarea sentimentelor proprii.
3. Enumerarea de către beneficiar a schimbărilor pe care vrea să le facă; generarea soluțiilor posibile; se ia decizia asupra unei căi de urmat.
4. Punerea în practică a deciziei asumate și transferul ei în situații de viață reală; ghidarea consiliatului în soluționarea problemelor, pentru a-i orienta viața în direcție pozitivă.

Pe parcursul activităților, consilierul familial încurajează persoana să-și exploreze emoțiile și gândurile care au generat aceste emoții. Abordarea realistă a problemei, diviziunea ei în părți mici, soluționarea lor în ordinea logică, reeșalonarea priorităților și analiza consecințelor pozitive și a celor negative ale acțiunilor formează algoritmul consilierii persoanelor aflate în criză. Cultivarea optimismului și selectarea strategiilor de coping vor îmbunătăți imaginea de sine a consiliatului, îi vor spori eficiența personală în depășirea situațiilor dificile.

În cazul persoanelor în vârstă, specificul consilierii constă în fundamentarea demersului pe experiența de viață a beneficiarului. Având un parcurs al vieții mai lung, cu mai multe adversități, persoanele de vârstă a treia se pot sprijini pe punctele sale forte, cultivate pe parcursul vieții.

Pozițiile-cheie în formarea eficienței personale în situații de criză sunt: formarea capacității de adaptare la schimbări, a deprinderilor de căutare și procesare a informației,

formarea capacității de rezistență în fața stresului și a rezilienței. Consilierul ajută persoana să-și găsească propriile soluții, dar nu i le impune pe cele pe care le crede bune. El se implică activ, dar nu face lucrul pacientului. Consilierul familial oferă suport pacientului în conștientizarea cauzelor care au generat starea de criză și în mobilizarea resurselor pentru a depăși dificultățile, și, în final, să-și recapete echilibrul psihologic.

Nivelul de încredere a unei persoane în propriile abilități de a depăși criza ține de stilul inteligenței emoționale. Analiza structurii stilului emoțional al persoanei a permis să identificăm șase elemente: **perspectiva, intuiția socială, conștiința de sine, atenția, sensibilitatea la context, reziliența**. Originile stilului emoțional le aflăm încă în copilărie, iar tiparele cerebrale determină felul în care ne poziționăm în raport cu aceste elemente [2]. La baza stilului emoțional stau competențele personale și competențele sociale. Competențele personale țin de identificarea și gestionarea propriilor emoții, cunoașterea propriilor atitudini și limite, disponibilitatea de acțiune. Competențele sociale se referă la identificarea emoțiilor celorlalți, mobilizarea și stimularea celor din jur, colaborarea în echipă.

Putem conchide că persoanele cu un nivel înalt al eficienței personale posedă, cel puțin, o competență din cele menționate. Eficiența personală reprezintă o structură complexă, determinată de interacțiunea celor trei factori ce influențează formarea personalității umane: biologic/ereditar, mediul și educația. Astfel, este evident rolul adulților, mamă și tată, în formarea autoeficienței copiilor. Prin exemplul personal al părinților, copilul învață să analizeze, să interpreteze și să facă niște concluzii corecte, să-și modifice acțiunile pentru soluționarea situațiilor dificile, să adopte strategii de coping, să-și crească sentimentul de competență și, în final, să-și formeze un concept de sine pozitiv, care îi va cultiva și ghida eficiența personală. Din această perspectivă, constatăm că este necesară o fundamentare pedagogică a praxiologiei formării eficienței personale la membrii adulți ai familiei, care trebuie să devină modele pozitive, demne de urmat pentru generațiile în creștere.

BIBLIOGRAFIE

1. CUZNEȚOV, L. *Familia ca proiect existențial. Management familial*. Chișinău: Primex-com SRL, 2018.
2. DAVIDSON, R.; BEGLEY, Sh. *Creierul și inteligența emoțională*. București: Litera, 2013.
3. DUMITRU, I. Al. *Consiliere psihopedagogică. Baze teoretice și sugestii practice*. Iași: Polirom, 2008.
4. PEREU, T. *Eficiența personală a adulților în cadrul familiei: comunicare și relaționare*. Chișinău: Primex-com SRL, 2019.
5. ТАРАС, А. Е.; СЕЛЬЧЕНОК К. В. *Психология экстремальных ситуаций*. Минск: Харвест, 1999.
6. Influența factorilor de personalitate asupra stresului. <http://consultanta-psihologica.com>.