CZU: 159.9.07:364.65:316.346.32-053.9 **https://doi.org/10.59295/sum9(189)2025_21**

CALITĂȚILE DEFINITORII ALE ASISTENTULUI SOCIAL MANIFESTATE ÎN CONTEXTUL CONSILIERII PERSOANELOR DE VÂRSTA A TREIA

Veronica DIWO,
Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă" din Chișinău

Prezentul articol evidențiază principalele calități definitorii ale asistentului social în contextul consilierii persoanelor de vârsta a treia, analizând modul în care acestea se manifestă în practică și impactul lor asupra procesului de sprijin și dezvoltare personală a beneficiarilor. Prin această abordare, se urmărește atât fundamentarea teoretică, cât și oferirea unor repere practice utile specialiștilor din domeniu. Studiile recente în domeniu subliniază faptul că eficiența consilierii depinde nu doar de competențele tehnice, ci și de calitățile personale ale asistentului social, cum ar fi empatia, răbdarea, capacitatea de comunicare, flexibilitatea și etica profesională. Aceste calități nu doar facilitează interacțiunea cu persoanele vârstnice, ci contribuie semnificativ la creșterea calității vieții acestora și la promovarea incluziunii sociale.

Cuvinte-cheie: *asistent social, calități, responsabilitate, empatie, ascultarea activă, încrederea în sine.*

THE DEFINING QUALITIES OF THE SOCIAL WORKER MANIFESTED IN THE CONTEXT OF COUNSELING THE ELDERLY

This article highlights the main defining qualities of the social worker in the context of counseling the elderly, analyzing how they manifest themselves in practice and their impact on the process of support and personal development of the beneficiaries. Through this approach, it aims to both provide theoretical foundations and provide useful practical guidelines for specialists in the field. Recent studies in the field emphasize that the effectiveness of counseling depends not only on technical skills, but also on the personal qualities of the social worker, such as empathy, patience, communication skills, flexibility and professional ethics. These qualities not only facilitate interaction with the elderly, but also contribute significantly to increasing their quality of life and promoting social inclusion.

Keywords: *social worker, qualities, responsibility, empathy, active listening, self-confidence.*

Introducere

Asistența socială contemporană se caracterizează printr-o complexitate crescută, determinată de diversitatea nevoilor sociale, emoționale și psihologice ale beneficiarilor. În contextul îmbătrânirii populației, consilierea persoanelor de vârsta a treia a devenit o componentă esențială a practicii sociale, impunând asistenților sociali să dezvolte și să manifeste un set de calități definitorii care să răspundă eficient provocărilor specifice acestei categorii de vârstă.

Profesia de asistent social se află într-o continuă transformare, determinată de dinamica schimbărilor sociale, economice și culturale la nivel global. Într-o societate marcată de fenomene precum migrația, diversitatea culturală, inegalitățile sociale și impactul tehnologiilor digitale, rolul asistentului social devine tot mai complex și mai responsabil. Pentru a răspunde eficient acestor provocări, simpla acumulare de cunoștințe teoretice și deprinderi tehnice nu este suficientă; este nevoie de un set de calități personale și profesionale care definesc identitatea și eficiența practicii sociale.

Asistentul social este un specialist de calificare superioară, un profesionist, iar şcoala ca instituţie, învăţământul ca proces instructiv-educativ deţin un rol principal în formarea personalităţii profesionale concepută praxiologia prin muncă şi acţiune conştientă. Aici se formează şi trăsăturile moral-sociale ale specialistului, componentele etice ale statutului socio-profesional.

În general, în funcţie de contextul naţional, acestea vor include mai multe elemente orientative detaliate, specifice privind practica etică.

În viziunea lui *D. Buzducea* (*Sisteme moderne de asistenţă socială. Tendinţe globale şi practici locale*) [6], formarea comportamentului profesional al asistentului social se fundamentează pe o serie de *linii directoare* care orientează practica în contextul transformărilor sociale contemporane:

- Se aşteaptă ca asistenţii sociali să-şi dezvolte şi să-şi menţină deprinderile şi competenţele necesare pentru munca lor.
- Asistenţii sociali nu ar trebui să permită ca deprinderile lor să fie utilizate pentru scopuri inumane, cum ar fi tortura sau terorismul.
- Asistenţii sociali ar trebui să manifeste integritate. Aceasta include faptul ca ei să nu abuzeze de relaţia de încredere stabilită cu utilizatorii de servicii, recunoscând limitele dintre viaţa personală şi profesională şi să nu abuzeze de poziţia lor pentru un câştig sau un beneficiu personal.
- Asistenţii sociali ar trebui să manifeste compasiune, empatie şi grijă faţă de cei care folosesc serviciile.
- Asistenţii sociali nu ar trebui să subordoneze nevoile sau interesele utilizatorilor de servicii propriilor nevoi sau interese.
- Asistenţii sociali au datoria de a face paşii necesari pentru a se dezvolta profesional şi personal la locul de muncă şi în societate, pentru a se asigura că simt capabili să furnizeze servicii adecvate.
- Asistenţii sociali ar trebui să păstreze confidenţialitatea cu privire la persoanele care folosesc serviciile lor. Excepţiile de la această regulă pot fi justificate în temeiul unui comandament etic mai puternic.
- Asistenţii sociali trebuie să fie conştienţi că sunt răspunzători pentru acţiunile desfăşurate în faţa utilizatorilor serviciilor lor, faţă de oamenii cu care lucrează, faţă de colegi, angajatori, faţă de asociaţia profesională din care fac parte, cât şi în faţa legii, iar aceste răspunderi pot intra în conflict.
- Asistenţii sociali ar trebui să fie disponibili de colaborare cu instituţiile de învăţământ din asistenţă socială pentru a-i sprijini pe studenţii la asistenţă socială să beneficieze de o pregătire practică de bună calitate şi de cunoştinţe practice de ultimă oră.
- Asistenţii sociali ar trebui să susţină şi să se implice în dezbateri etice cu colegii şi angajatorii lor şi să-şi asume responsabilitatea pentru deciziile luate pe baze etice.
- Asistenţii sociali ar trebui să fie pregătiţi să argumenteze motivele pentru deciziile luate pe considerente etice şi să fie răspunzători pentru alegerile şi acţiunile lor.
- Asistenţii sociali ar trebui să lucreze, atât în agenţiile, cât şi în ţările lor, cu scopul de a crea condiţiile necesare pentru ca principiile acestei declaraţii şi cele ale propriului cod etic naţional să fie discutate, evaluate şi actualizate [6, p. 93]

Persoanele vârstnice se confruntă adesea cu probleme precum izolarea socială, pierderea autonomiei, dificultăți de adaptare la schimbările de viață și provocări emoționale asociate cu tranziția spre pensionare sau cu pierderea partenerilor de viață. În acest context, rolul asistentului social depășește simpla furnizare de servicii; el presupune construirea unei relații de încredere, empatie și sprijin autentic, bazată pe înțelegerea profundă a nevoilor individuale ale beneficiarilor.

În acest context, accentul se pune pe dezvoltarea unei conduite etice, ghidate de respectul pentru demnitatea și drepturile fundamentale ale fiecărei persoane. În acest sens, asistentul social este chemat să manifeste empatie, responsabilitate și transparență în relația cu beneficiarii, cultivând încredere și sprijin autentic. Totodată, este subliniată necesitatea unei pregătiri continue, care să îmbine dimensiunea teoretică cu experiența practică, asigurând astfel adaptarea la noile tendințe globale și la particularitățile contextului local. Formarea profesională implică dezvoltarea abilităților de comunicare, de analiză critică și de rezolvare a problemelor sociale complexe, dar și capacitatea de a lucra interdisciplinar și în echipe multiculturale.

Un alt element central îl constituie responsabilitatea socială și implicarea activă în promovarea echității, justiției sociale și incluziunii. Asistentul social este încurajat să adopte o atitudine proactivă, orientată spre prevenție și inovație, utilizând atât modele consacrate, cât și practici locale adaptate nevoilor comunităților.

Prin urmare, cercetătoarea *M. Boteanu*, în lucrarea *Comunicare interpersonală în asistenţa socială*, subliniază că, pentru a lucra eficient cu persoanele vârstnice și cu familiile acestora, asistenții sociali trebuie mai întâi să-și examineze propriile atitudini față de îmbătrânire. Percepțiile, prejudecățile sau stereotipurile personale pot influența modul în care sunt furnizate serviciile și calitatea relației de sprijin [2, p. 112].

În acest context, este esențială conștientizarea riscului de discriminare pe criterii de vârstă, fie că este vorba de forme explicite sau de atitudini subtile care se pot manifesta indirect în practică.

Autoarea accentuează necesitatea ca asistentul social să evite orice contribuție la marginalizarea persoanelor în vârstă și, dimpotrivă, să promoveze recunoașterea acestora ca resurse valoroase pentru comunitate. Persoanele vârstnice nu trebuie privite doar ca beneficiari de servicii, ci și ca purtători de experiență, cunoștințe și înțelepciune, cu un rol activ în viața socială. Astfel, rolul fundamental al asistentului social devine acela de a crea condiții și de a furniza servicii care să contribuie la creșterea calității vieții pentru persoanele în vârstă. Aceasta implică atât sprijin practic și emoțional, cât și facilitarea participării lor la viața comunității, prin abordări bazate pe respect, incluziune și solidaritate intergenerațională.

Deducem, astfel, relevanța *calităţilor personale ale asistenţilor sociali* (tabelul 1), ce pot amplifica sau inhiba succesul în dezvoltarea şi menţinerea unor relaţii participative cu beneficiarii.

Calitățile personale ale asistenților sociali reprezintă fundamentul pe care se clădește relația de sprijin cu beneficiarii și pot constitui atât un factor de amplificare, cât și de inhibare a succesului profesional. Numeroase cercetări actuale confirmă faptul că, dincolo de competențele tehnice și cunoștințele de specialitate, dimensiunea umană și trăsăturile de caracter joacă un rol esențial în stabilirea unor relații participative, bazate pe încredere și respect reciproc.

Printre aceste calități se numără *onoarea* și *demnitatea,* care asigură o conduită morală ireproșabilă, dar și *căldura, naturaleţea* și *sinceritatea,* trăsături care facilitează apropierea și deschiderea beneficiarilor. Preocuparea reală pentru nevoile celorlalți, combinată cu *autoritatea profesională* și cu *optimismul,* întăresc credibilitatea și capacitatea de a insufla speranță în situații dificile. De asemenea, *acceptarea* și *respectul față de diversitate, toleranța* și încrederea în potențialul fiecărui individ, împreună cu *empatia* și *obiectivitatea,* conturează un comportament echilibrat și umanist. *Stăpânirea de sine, puterea de voință* și *spiritul de sacrificiu* constituie resurse interioare indispensabile în gestionarea provocărilor cotidiene ale profesiei.

La acestea se adaugă *atenția* și *spiritul de observație, dreptatea* și *delicatețea* în abordarea cazurilor sensibile, precum și bunătatea, răbdarea și dragostea de oameni, calități care întăresc dimensiunea relațională a practicii. *Comunicabilitatea* și *gândirea creatoare* completează profilul personal al asistentului social, favorizând atât colaborarea eficientă, cât și găsirea unor soluții inovatoare la problemele complexe ale beneficiarilor.

Astfel, ansamblul calităților personale descrise în Tabelul 1 se constituie într-un nucleu valoros care modelează comportamentul profesional și determină, în mare măsură, eficiența și calitatea intervenției sociale.

Tabelul 1. Calităţile personale ale asistenţilor sociali

CALITĂȚI		
Onoarea și demnitatea	Acceptarea și respectul	Atenția și spiritul de observație
Căldura	Toleranța	Dreptatea/simțul dreptății
Naturaleța	Încrederea	Delicatețea
Sinceritatea	Empatia	Bunătatea și bunăvoința
Preocuparea	Obiectivitatea	Dragostea de oameni
Autoritatea	Stăpânirea de sine	Răbdarea
Optimismul	Puterea de voință	Comunicabilitatea
	Spiritul de sacrificiu	Gândirea creatoare

A. N. Maluccio, în lucrarea sa *Learning from Client*, subliniază că, în practica asistenței sociale, calitățile umane ale specialistului sunt adesea percepute ca fiind mai importante de către beneficiari decât competențele tehnice. Relația de ajutor nu se construiește exclusiv pe baza cunoștințelor profesionale, ci, mai ales, pe trăsăturile de caracter și pe disponibilitatea reală de a sprijini persoana aflată în dificultate [10].

În schimb, există o serie de trăsături incompatibile cu profesia de asistent social, menționate frecvent de beneficiari ca fiind distructive pentru relația de sprijin (Tabelul 2).

Tabelul 2. Tabel comparativ privind calitățile personale ale asistentului social (A. N. Maluccio)

Calități valorizate de beneficiari	Calități incompatibile cu profesia
Empatia Sinceritatea Obiectivitatea Concretețea	Nervozitatea Cruzimea Aviditatea Aroganța Grosolănia Răutatea Lipsa stimei față de oameni Impertinența Indiferența Iresponsabilitatea Superficialitatea Escrocheria Lipsa dorinței de a ajuta oamenii

Printre calitățile cele mai apreciate de beneficiari se evidențiază empatia – capacitatea de a înțelege și a trăi emoțiile celuilalt, sinceritatea – care generează încredere, obiectivitatea – necesară pentru o evaluare corectă a situațiilor, și concretețea – care oferă claritate și soluții aplicabile în practică. Acestea consolidează relația profesională și sporesc eficiența intervenției sociale. Printre acestea se numără *nervozitatea, cruzimea, aviditatea, aroganța, grosolănia, răutatea, lipsa stimei față de oameni, impertinența, indiferența, iresponsabilitatea, superficialitatea, comportamentele frauduloase și lipsa dorinței autentice de a ajuta.* Prezența acestor trăsături anulează încrederea, generează neîncredere și poate transforma intervenția socială într-o experiență negativă pentru beneficiar. Astfel, concluzia lui A. N. Maluccio evidențiază faptul că succesul practicii sociale depinde în mod esențial de calitățile umane ale specialistului, acestea reprezentând fundamentul oricărei relații eficiente de sprijin.

Grupul de cercetători *K. K. Miley, M. O. Mella* și *B. B. Du Bois,* în lucrarea *Practica asistenţei sociale. Abordarea participativă*, subliniază faptul că succesul intervenției sociale depinde de echilibrul dintre calitățile personale și abilitățile profesionale ale asistentului social.

Profesionistul competent nu se limitează la aplicarea mecanică a tehnicilor și metodelor, ci reușește să le integreze cu propriile resurse umane și trăsături de caracter, creând o relație autentică și participativă cu beneficiarul. Astfel, atunci când asistentul social manifestă naturalețe în relaționare, cultivă acceptarea și respectul față de celălalt, inspiră încredere, practică empatia și dovedește sensibilitate față de diversitate, intervenția sa capătă nu doar eficiență, ci și finalitate reală pentru viața beneficiarilor. Această corelare între dimensiunea personală și cea profesională consolidează principiile abordării participative, bazate pe colaborare, valorizarea resurselor fiecărei persoane și sprijinul acordat în spiritul demnității umane [9, p. 170].

M. Bulgaru și *O. Bulgaru,* în lucrarea *Etica în asistența socială*, evidențiază faptul că succesul practicii profesionale este puternic influențat de ansamblul calităților personale ale asistentului social. Acestea sunt divizate de specialiști în câteva grupe fundamentale, fiecare având o contribuție distinctă la eficiența intervenției și la calitatea relației cu beneficiarii [4, p. 265-266].

Prima categorie se referă la *calitățile legate de procesele psihice și stările psihice,* incluzând percepția, memoria, imaginația și gândirea, dar și stări precum oboseala, apatia, stresul sau depresia, care pot afecta capacitatea de muncă. În această zonă sunt incluse și manifestările emoționale – cumpătarea, consecvența, dar și riscurile impulsivității ori indiferenței. Lipsa unor resurse interioare precum atenția, stăpânirea de sine sau răbdarea compromite înțelegerea reală a beneficiarului și reduce eficiența activității profesionale, mai ales în situațiile problematice și neconvenționale, care reclamă mobilizarea deplină a resurselor personale.

A doua categorie o constituie *calitățile psihoanalitice*, precum autocontrolul, autocritica și capacitatea de autoevaluare a propriilor comportamente și acțiuni. Aceste trăsături asigură un proces de autoreflecție constant, indispensabil pentru menținerea unei conduite etice și pentru ajustarea permanentă a stilului de lucru.

Cea de-a treia categorie include *calitățile psihopedagogice*, care se reflectă în abilitățile de comunicare și relaționare. Comunicabilitatea – capacitatea de a stabili rapid și eficient contactul cu oamenii –, empatia – abilitatea de a surprinde dispozițiile, a înțelege orientările și nevoile beneficiarilor – și atractivitatea personală contribuie la crearea unei atmosfere de încredere și deschidere. La acestea se adaugă expresivitatea, înțeleasă ca puterea de a convinge și de a inspira prin cuvinte și comportamente.

În tabelul 3, prezentăm structurarea schematică a calităților personale ale asistentului social, pe baza lui *M. Bulgaru* și *O. Bulgaru:*

Tabelul 3. Categorii de calități personale ale asistentului social (M. Bulgaru și O. Bulgaru, Etica în asistenţa socială)

Categorie	Calități/caracteristici principale
Calități legate de procese psihice și stări psihice	Percepție, memorie, imaginație, gândire; oboseală, apatie, stres, depresie, îngrijorare; atenție, cumpătare, răbdare, stăpânire de sine, consecvență, impulsivitate, indiferență
Calități psihoanalitice	Autocontrol, autocritică, autoaprecierea propriilor comportamente și acțiuni
Calități psihopedagogice	Comunicabilitate (stabilirea rapidă a contactului), empatie (înțelegerea nevoilor și dispozițiilor beneficiarilor), atractivitate personală, expresivitate (capacitatea de a insufla încredere și a convinge prin cuvinte)

În ansamblu, autorii subliniază că aceste grupe de calități se completează reciproc și definesc profilul profesional al asistentului social. Lipsa uneia dintre ele poate diminua eficiența practicii, în timp ce prezența lor integrată garantează o activitate orientată spre respect, empatie și sprijin real acordat beneficiarilor.

Conform lui *A. Băban,* în lucrarea *Consiliere educațională. Ghid metodologic*, una dintre atitudinile fundamentale ale consilierului este *responsabilitatea personală și profesională.* Aceasta implică un efort constant și asumat pentru dezvoltarea continuă a competențelor și cunoștințelor proprii. Practic, consilierul nu poate fi eficient în procesul de consiliere dacă nu își asumă responsabilitatea pentru propriile atitudini, decizii și acțiuni [1, p.30].

Responsabilitatea se manifestă prin respectarea strictă a principiilor fundamentale ale consilierii, prin utilizarea adecvată a metodelor și instrumentelor specifice și prin prevenirea oricărei acțiuni care ar putea afecta starea de bine a persoanelor consiliate. În esență, responsabilitatea consilierului presupune atât *autoreglare* **și** *reflecție asupra propriei practici,* cât și o preocupare constantă pentru protejarea și susținerea beneficiului celor aflați în procesul de consiliere.

În viziunea lui *C. Rogers,* a fi empatic presupune capacitatea de a percepe cadrul intern de referință al altuia, împreună cu încărcătura sa emoțională, „ca și cum" am fi acea persoană, păstrând totodată propria identitate. Această transpunere nu este falsă sau imitativă, ci convențională și generează o stare de contagiune și comuniune benefică pentru înțelegerea și susținerea celuilalt. În acest context, comunicarea devine un mediu propice prin care consiliatul își poate exprima nevoile și problemele personale, conștientiza și accepta valorile și limitele proprii, transformând experiența într-un câmp existențial în expansiune [8, p. 98].

C. Rogers subliniază că vulnerabilitatea individului este invers proporțională cu nivelul de acceptare a experienței și istoriei sale personale. Prin menținerea unei stări de comprehensiune empatică, de acceptare necondiționată și de congruență cu cel consiliat, consilierul îl stimulează să își identifice, să recunoască, să trăiască și să își asume valorile proprii. Această relație se caracterizează prin cunoaștere, grijă și respect – trăsături care definesc „philia" în comunicarea interumană. În plus, C. Rogers evidențiază că a fi concentrat în relațiile cu semenii presupune, în primul rând, capacitatea autentică de a asculta, ceea ce reprezintă fundamentul unei comunicări sincere, în care consiliatul se simte înțeles și respectat. Astfel, empatia devine un instrument central al consilierului, facilitând dezvoltarea personală și creșterea calității relației de sprijin.

M. Bulgaru și *M. Dilion,* în lucrarea *Concepte fundamentale ale asistenţei sociale*, subliniază importanța *ascultării active*, așa cum este promovată de Carl Rogers, ca element esențial în transformarea comunicării interpersonale în comunicare intra-personală. Ascultarea activă facilitează dialogul interior și auto-reflecția,

fiind mecanismul prin care consiliatul își poate analiza propriile gânduri, emoții și motivații. Mobilul inițial pentru apelarea la serviciile unui consilier este, în fond, acest proces de comunicare cu sine, care poate destabiliza universul interior al individului și deschide calea pentru schimbare și dezvoltare personală [5, p.171].

Un alt element fundamental în relația de consiliere a persoanelor de vârsta a treia este *sinceritatea profesională.* Aceasta presupune dezvăluirea controlată a propriei personalități în activitatea cu clientul, vizând doar acele aspecte integrate și constructive ale eu-lui consilierului. Astfel, auto-dezvăluirea profesională nu este un simplu act personal, ci o strategie conștientă de activare și dezvoltare a componentelor corespunzătoare ale eu-lui clientului, facilitând înțelegerea reciprocă, încrederea și progresul în procesul de consiliere.

D. Buzducea, în lucrarea *Sisteme moderne de asistenţă socială. Tendinţe globale şi practici locale*, evidențiază importanța *temperamentului calm* în activitatea asistentului social. Multe dintre cazurile prezentate în serviciile de asistență socială sunt situații de criză, iar menținerea calmului este esențială pentru a nu adăuga propriile emoții la tensiunea deja existentă. Tonul, inflexiunile vocii, calitatea și fluența vorbirii trebuie să transmită încredere și sprijin, astfel încât beneficiarii să perceapă asistentul social ca pe o persoană stabilă, matură și serioasă, capabilă să ofere ajutor concret și sigur [6, p. 62].

O altă componentă fundamentală a comportamentului profesional este *atitudinea non-critică.* Aceasta presupune respectarea dreptului beneficiarilor de a-și menține propriile standarde și valori, chiar dacă acestea diferă de ale consilierului. În practica de asistență socială, este esențial ca atitudinea să fie una deschisă, de acceptare necondiționată și înțelegere a situației beneficiarului. Totodată, aceasta implică valorizarea și descoperirea aspectelor pozitive ale persoanei consiliate, facilitarea creșterii și dezvoltării personale și încurajarea progresului prin sprijin constant și respectuos.

D. Șoitu subliniază că **încrederea** *în sine* reprezintă o condiție esențială pentru eficiența asistentului social. Pentru a interveni cu succes, specialistul trebuie mai întâi să se considere competent și să aibă încredere în propriile forțe, în pregătirea și experiența sa profesională. Această încredere se consolidează odată cu dezvoltarea abilităților, acumularea experienței și perfecționarea cunoștințelor. Lipsa încrederii generează nesiguranță, anxietate și, în final, ineficiență în activitatea profesională [11, p. 604].

În general, relația cu clientul este un alt factor crucial în reușita procesului de consiliere. O relație bazată pe **încredere reciprocă, respect și autenticitate** creează cadrul necesar pentru ca clientul să se deschidă, să exploreze preocupările sale și să se angajeze într-o auto-reflecție sinceră. D. Șoitu avertizează că implicarea excesivă sau insuficientă a consilierului poate fi în detrimentul clientului.

O structurare schematică a ideilor lui D. Șoitu privind încrederea în sine și relația de consiliere, o redăm în tabelul 4.

Tabelul 4. Factori-cheie și efecte în consiliere (D. Șoitu)

Factor	Descriere/Rol	Efect asupra clientului
Încrederea consilierului în sine	Specialistul trebuie să se considere competent, să aibă încredere în pregătirea și experiența sa	Reduce anxietatea consilierului, crește eficiența intervențiilor, stabilește un cadru sigur pentru client
Relația consilier–client	Caracterizată prin încredere reciprocă, respect, autenticitate și implicare adecvată	Creează siguranța necesară deschiderii și auto-explorării, facilitează eliberarea emoțională
Empatie, grijă și respect	Manifestări ale consilierului în cadrul întâlnirilor	Ajută clientul să-și accepte sinele, să identifice resursele personale și să dezvolte competențe aplicabile în viața de zi cu zi

Implicare adecvată	Nici excesivă, nici insuficientă	Sprijină echilibrul relațional și eficiența consilierii, prevenind dependenta sau neîncrederea clientului
Funcțiile de facilitare ale relației	Rolul activ al consilierului de a ghida, susține și încuraja	Permite progresul personal și profesional al clientului, sprijinind atingerea obiectivelor personale

O relație de consiliere de calitate, caracterizată prin *empatie, grijă autentică și respect,* facilitează eliberarea emoțională și auto-explorarea clientului. Aceasta permite distanțarea de frica introspecției, înțelegerea mai clară a situațiilor de viață, acceptarea de sine, identificarea resurselor personale și utilizarea lor în viața de zi cu zi. În plus, consilierea poate contribui la dezvoltarea de noi abilități și competențe practice, aplicabile în diverse contexte personale sau profesionale.

Astfel, reușita procesului de consiliere își are rădăcinile în *funcțiile de facilitare ale relației consilier-client*, în cadrul căreia încrederea, respectul, empatia și implicarea adecvată a consilierului stimulează progresul și dezvoltarea clientului.

Al.-I. Dumitru evidențiază că *răbdarea* reprezintă o calitate fundamentală a consilierului psihopedagogic. Beneficiarii nu reușesc întotdeauna să înțeleagă imediat informațiile transmise sau să exprime problemele cu care se confruntă, iar uneori le este dificil să găsească cuvintele potrivite. În astfel de situații, consilierul trebuie să aștepte cu calm, să nu impună valorile, opiniile sau ritmul său propriu și să respecte procesul individual de învățare și descoperire al clientului [7, p. 285].

Ritmul progresului fiecărui client poate fi influențat de *capacitatea personală a consilierului de a gestiona situații noi,* de a răspunde adecvat la eșecuri, frustrări, indecizii sau absența unei evoluții liniare. Orice schimbare sau pas făcut spre obiectivul stabilit constituie un progres și reprezintă dezvoltare. Pentru a fi eficient, consilierul trebuie să își clarifice propriile *valori sociale, economice și culturale* și să fie capabil să diferențieze nevoile și problemele sale de cele ale clientului.

Relaționarea empatică optimă se bazează pe patru dimensiuni principale: receptivitatea față de client, rezonanța afectivă, înțelegerea cognitivă a clientului și a problemelor sale. Disponibilitatea consilierului de a fi receptiv și sensibil la nevoile, dorințele și aspirațiile beneficiarilor este esențială pentru construirea unei relații de încredere și sprijin. Aceste calități personale – manifestate ca disponibilități ale personalității consilierului – constituie premisele pentru dobândirea competențelor necesare unei *consilieri educaționale eficiente*, orientate spre înțelegerea empatică, îndrumarea corectă și oferirea unui sprijin adecvat fiecărui client.

M. Bulgaru și *O. Bulgaru* subliniază că **înțelegerea cognitivă a problemelor clientului** este esențială pentru eficiența consilierului și depinde atât de competențele dobândite în procesul formării profesionale, cât și de calitatea cogniților și metacogniților acestuia. Această dimensiune rațională se combină cu *receptivitatea și rezonanța afectivă*, care derivă din calitățile personale ale consilierului și permit abordarea empatică a problemelor beneficiarilor. Astfel, pregătirea profesională a consilierului eficient este o îmbinare între dimensiunea științifică, metodică și cea practic-artistică, legată de stilul de activitate și abordarea personală [3, p. 267].

O altă calitate fundamentală este *optimismul,* indispensabil în munca cu persoane adesea aflate în suferință sau dificultate. Chiar dacă experiențele zilnice ale asistentului social pot fi copleșitoare, menținerea unei atitudini optimiste este vitală pentru a insufla speranță și încredere beneficiarilor. Optimismul consilierului se bazează pe convingerea că fiecare persoană are capacitatea de a se auto-dezvolta și autoperfecționa, și că echitatea socială poate fi realizată. În lipsa optimismului, consilierul transmite deznădejde și ineficiență, reducând motivația și implicarea beneficiarilor. În schimb, un consilier optimist poate stimula progresul și angajamentul acestora, transformând sprijinul social într-un proces constructiv și plin de sens.

Concluzii

1. În practica socială contemporană, procesul de consiliere a persoanelor vârstnice necesită răbdare și respectarea ritmului individual al fiecărui beneficiar. Este important ca asistentul social să nu impună propriile valori, opinii sau soluții, ci să ghideze gradual clientul spre dezvoltarea personală și îmbunătățirea calității vieții.
2. Succesul consilierii persoanelor vârstnice depinde în mare măsură de trăsăturile personale ale asistentului social, precum empatia, răbdarea, sinceritatea, calmul și optimismul. Aceste calități facilitează stabilirea unei relații de încredere și sprijin autentic, esențială pentru comunicarea cu persoanele de vârsta a treia.
3. Asistentul social trebuie să se perceapă competent și capabil să gestioneze situațiile complexe, ceea ce consolidează eficiența intervențiilor. Optimismul consilierului transmite speranță și motivație persoanelor vârstnice, contribuind la creșterea stimei de sine și a implicării lor în procesul de consiliere.
4. Calitățile definitorii ale asistentului social – *empatie, sinceritate, răbdare, optimism și receptivitate* – nu doar că facilitează relația profesională, ci contribuie direct la îmbunătățirea stării emoționale, sociale și psihologice a persoanelor vârstnice, sprijinindu-le în menținerea autonomiei și a bunăstării generale.

Referinţe bibliografice:

1. BĂBAN, A. *Consiliere educațională. Ghid metodologic.* Cluj-Napoca: Psinet SRL. 2011. 307 p. ISBN 978-606-8244-29-7.
2. BOTEANU, M. *Comunicare interpersonală în asistenţa socială.* Bucureşti: Universitară, 2012. 183 p. ISBN 978-606-16-0087-8.
3. BULGARU, M., BULGARU, O. *Calităţi ale personalităţii asistentului social.* În: Agapii E., Botnari V., Bulgaru M. Ghid teoretico-practic pentru asistenţa socială multifuncţională comunitară. Coord. Şt.: Aurelia Racu. Proiectul Consolidarea parteneriatului interdisciplinar pentru furnizarea serviciilor sociale familiilor în situaţii de risc. APDI HUMANITAS. Chişinău: Pontos. 2018 (Tip. „Print-Caro”). 432 p. ISBN 978-9975-51-927-4.
4. BULGARU, M., BULGARU, O. *Etica în asistenţa socială.* Manual. USM, Facultatea de Sociologie şi Asistenţă Socială. Chişinău: CEP USM. 2014. 404 p. ISBN 978-9975-71-524-9.
5. BULGARU, M., DILION, M. *Concepte fundamentale ale asistenţei sociale.* Chişinău: USM. 2000. 316 p. ISBN 9975-917-50-X.
6. BUZDUCEA, D. *Sisteme moderne de asistenţă socială. Tendinţe globale şi practici locale.* Iaşi: Polirom. 2009. 245 p. ISBN 978-973-46-1332-8.
7. DUMITRU, Al.-I. *Consilierea psihopedagogică: baze teoretice* şi *sugestii practice.* Ediţia a II-a. Iaşi: Polirom. 2008. 332 p. ISBN 978-973-46-0869-0.
8. FROMM, E. *Arta de a iubi.* București: Anima. 1995. 119 p. 973-905-3181.
9. MILEY, K.-K. O’MELIA, M., DUBOIS, B. *Practica asistenţei sociale.* Iaşi: Polirom. 2006. 619 p. ISBN 978-973-681-997-1.
10. MALUCCIO, A. N. *Learning from Clients: Interpersonal Helping in Social Work.* New York: Free Press. 1979. 335 p. ISBN: 978-0029198209
11. ŞOITU, D. *Consilierea între profesie şi serviciu social.* În: NEAMŢU, G. *Tratat de asistenţa socială.* Ed. A II-a. Iaşi: Polirom. 2011. 1340 p. ISBN 978-973-46-1436-3.

Date despre autor:
Veronica DIWO, doctorandă, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău.
ORCID: 0009-0003-3437-4246
E-mail: veronica.diwo@gmail.com

Prezentat: 19.09.2025