

CZU: 364.026(478)

CONCEPȚIA SUPERVIZĂRII ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ: MODELE PRACTICE ȘI PRINCIPII DE REALIZARE

Stela MILICENCO

Universitatea de Stat din Moldova

Supervizarea în domeniul asistenței sociale este o activitate relativ nouă în Republica Moldova, care reprezintă oferirea suportului profesional personalului în scopul sporirii abilităților de lucru cu beneficiarii, asigurării eficienței activității și prevenirii epuizării profesionale. Supervizarea poate fi circumscrisă conceptului de formare continuă, prin care este promovată dezvoltarea profesională a celui supervizat.

Cuvinte-cheie: *supervizare, strategii asistențiale, schimbare calitativă, voluntariat, beneficiari, metode apreciative, protecționism social.*

THE CONCEPT OF SUPERVISION WITHIN SOCIAL WORK: PRACTICAL PATTERNS AND PRINCIPLES OF ATTAINMENT

Supervision within social work represents a relatively new activity in the Republic of Moldova, which means offering professional assistance to staff members with the aim of increasing working abilities with beneficiaries, ensuring activity efficiency and preventing professional burnout. Supervision may be circumscribed by the concept of continuous education, through which professional development of the supervised may be enhanced.

Keywords: *supervision, assistential strategies, qualitative change, volunteer, beneficiaries, appreciative methods, social protectionism.*

Introducere

Supervizarea reprezintă o intervenție profesionistă încă insuficient valorizată în Republica Moldova, beneficiile acesteia fiind actualmente recunoscute în multe țări, printre care: SUA, Germania, Suedia, Franța, Marea Britanie, România ș.a. Istoria supervizării datează de la sfârșitul secolului al XIX-lea, când în SUA „vizitatorii prietenoși” (*friendly visitors*) și „agenții plătiți” (*paid agents*) sprijineau organizațiile caritabile în distribuirea serviciilor și resurselor financiare, activitate care a evoluat și s-a modificat pe parcurs.

Așteptările societății contemporane față de rezultatele muncii asistenților sociali sunt destul de mari, fapt determinat și de criza profundă prin care trece societatea noastră. Volumul mare de muncă, dar și insuficiența experienței profesionale împiedică asistenții sociali în evaluarea propriilor competențe, ceea ce poate fi depășit prin intermediul activităților de supervizare. Acestea contribuie la definitivarea și conștientizarea obiectivelor muncii realizate, la extinderea ariei de competențe profesionale și a metodelor de lucru, la crearea unei dinamici inovatoare pentru determinarea asistenților sociali de a conștientiza propriile limite, la oferirea unei mai mari siguranțe privind calitatea activității sociale. Desigur, aceste efecte ale supervizării pot fi realizate doar în cazul în care domeniul de supervizare va fi susținut prin politicile sociale, iar supervizorii vor fi instruiți în cadrul programelor specializate. **Scopul** propus în articolul de față constă în analiza teoretică a aspectelor conceptuale care determină necesitatea și eficiența supervizării în asistența socială în cadrul societății contemporane.

Rezultate și discuții

Strategiile asistențiale se axează atât pe mobilizarea resurselor interne ale indivizilor pentru ca aceștia să-și atingă potențialul maxim în soluționarea propriilor probleme, cât și pe mobilizarea resurselor sociale pentru realizarea unor schimbări în societate prin intermediul politicilor sociale. Astfel, obiectivele asistenței sociale sunt focalizate concomitent și pe persoane, și pe mediile sociale care le influențează; or, asistenții sociali desfășoară activități foarte diverse centrate pe individ și pe societate, prin care sunt realizate obiectivele specifice ale asistenței sociale. Rolurile profesionale ale asistentului social sunt în proces de validare și revizuire sistematică în societatea contemporană, care înaintează cerințe specifice față de competențele asistentului social, printre care: capacitatea de a realiza cercetări științifice asupra fenomenelor sociale, de a analiza și interpreta adecvat informația obținută, de a propune soluții optime de soluționare a problemelor. Dat fiind că activitățile

desfășurate de asistenții sociali sunt extrem de variate și complicate, este necesar ca ei să poseze o pregătire specială, un vast orizont științific, abilități practice de aplicare a metodologiei asistențiale. Din această perspectivă, formarea în instituțiile de învățământ superior acreditate a asistenților sociali, capabili să dezvolte activități specializate de intervenție, reprezintă prerogativa societății contemporane.

O intervenție de bună calitate în domeniul asistenței sociale implică și componenta reflecție a specialistului asupra lui însuși și asupra eficienței activităților desfășurate, ceea ce este asigurat prin intermediul supervizării. În acest sens, supervizarea în domeniul asistenței sociale este definită drept o activitate de management organizațional, de promovare a bunelor practici și de „purificare mintală” a profesioniștilor. Or, tocmai datorită faptului că intervenția asistențială presupune, în primul rând, o interacțiune specifică între beneficiar și profesionist, **ea nu poate fi obiectivată decât prin intermediul unei terțe persoane, a supervizorului.** La nivel internațional se înregistrează o evidentă angajare în ceea ce privește instituționalizarea activităților de supervizare, în special în domeniul social, deoarece responsabilitatea unei intervenții eficiente presupune și o reflecție periodică asupra managementului de caz, asupra dificultăților și practicilor reușite.

Supervizarea reprezintă o relație de tip „*dialog creativ*” între supervizor și supervizat, o întâlnire desfășurată într-un cadru organizat și negociat de părți, având drept finalitate creșterea capacității supervizatului de a interveni profesionist cu sfaturi, iar ca obiectiv de durată – dezvoltarea profesională a supervizatului în procesul supervizării. Supervizarea contribuie la realizarea unei schimbări calitative, în sensul că promovează reflexii asupra activității realizate, contribuind la prevenirea demotivării profesionale („*burn out*”), promovarea resurselor individului și/sau grupului, realizarea managementului de criză, adaptarea la diferite activități, roluri, sarcini și funcții profesionale, îmbunătățirea competențelor sociale, depășirea unor situații de conflict între viața profesională și cea personală.

Una dintre renumitele promoatoare ale supervizării, Bertha Reznolds, a editat în anul 1942 lucrarea „*Learning and teaching in the practice of social work*”, în care au fost analizate în premieră conceptul și etapele procesului de supervizare, fiind promovată ideea că această activitate contribuie la o mai bună eficiență a muncii prin dezvoltarea abilităților de administrare și management de caz. În spațiul european activitatea de supervizare începe să se dezvolte în jurul anilor '50 ai secolului trecut. Spre deosebire de SUA (*unde acest domeniu inițial presupunea recrutarea, organizarea și evaluarea voluntarilor care ofereau diverse servicii*), supervizarea s-a dezvoltat în baza unei concepții complexe, bazate pe intenția de a contribui la soluționarea mai multor probleme, printre care: modelarea contextului social, înțelegerea relațiilor profesionist-client, perfecționarea și dezvoltarea continuă în plan profesional, extinderea ariei de beneficiari, îmbunătățirea practicilor asistențiale oferite diverselor categorii.

În literatura de specialitate sunt prezentate mai multe accepțiuni ale termenului „supervizare”. În sens general, supervizarea este desemnată drept o activitate care transferă cunoștințe, abilități și atitudini de la o persoană cu experiență către una cu mai puțină experiență. Spre exemplu, V. Robinson în lucrarea „*The Dynamics of Supervision Under Functional Controls*” (1949) definește supervizarea ca un proces educativ, prin care o persoană care deține abilități și cunoștințe își asumă responsabilitatea de a îndruma o persoană mai puțin abilitată. Cu referire la sistemul de asistență socială, vom menționa că supervizarea este considerată drept **o metodă de suport profesional oferită personalului angajat în sistemul de asistență socială, în scopul sporirii abilităților acestuia de lucru cu beneficiarii, asigurării calității și eficienței activității și prevenirii epuizării profesionale.** În literatura anglo-saxonă supervizarul poate fi atât managerul unei echipe, cât și o persoană venită din afara organizației pentru a superviza.

De regulă, sunt evidențiate trei modele diferite de supervizare:

- *supervizarea educațională*, realizată cu scopul ca persoanele supervizate să-și sporească competențele profesionale;
- *supervizarea metodologică*, orientată spre beneficiar și având drept scop perfecționarea modalităților de a gestiona un caz;
- *supervizarea managerială*, desfășurată cu scopul îmbunătățirii competențelor decizionale.

În orice situație și indiferent de modelul aplicat, supervizarea se referă, în general, la procesul de analiză desfășurat de un supervizor asupra practicii unui beneficiar supervizat. Obiectivul urmărit în cadrul acestui proces este **o mai mare autonomizare a supervizatului în cadrul unei activități de o incontestabilă calitate.** Supervizarea stimulează dezvoltarea profesională și personală și determină supervizatul să reflecteze asupra atitudinilor, cuvintelor, percepțiilor, emoțiilor și acțiunilor sale. Ajută în aceeași măsură la stabilirea unei

distanțe potrivite față de cazuri și, deci, la gestionarea mai potrivită a situațiilor complexe, favorizează integrarea experienței și a materialului teoretic [1, p.109-112]. Procesul de supervizare poate fi analizat în diferite contexte: supervizare individuală sau de grup, supervizarea stagiarelor în diferite domenii de activitate (*asistență socială, psihologie, medicină, educație etc.*), supervizarea voluntarilor care lucrează cu diferite categorii de populație (*persoane bolnave, persoane cu dizabilități, persoane maltratate etc.*) ș.a. În toate aceste cazuri, supervisorul lucrează pe baza materialului adunat, în urma discuțiilor cu personalul supervizat, a situațiilor din practica profesională, a documentelor, a secvențelor video din activitatea profesională, a observațiilor din spatele oglinzii unidirecționale etc.

Cel mai frecvent sunt invocate două viziuni distincte asupra activității de supervizare. *Prima viziune*, denumită „*pragmatică*”, se bazează pe teoriile comunicării și s-a dezvoltat ca o necesitate în cadrul managementului democratic, devenind o parte componentă a lui. Viziunea presupune o relație „deschisă”, în sensul că vizează activități profesionale observabile sau conștientizate de supervizat și supervisor. Ea pleacă de la mai multe premise empirice, dintre care sintetizăm câteva:

- Dezvoltarea personală a angajaților este interdependentă cu dezvoltarea eficienței lor profesionale;
- Procesul sporirii și menținerii eficienței profesionale este unul personalizat;
- Soluționarea problemelor din cadrul instituției depinde de eficiența în comunicare, care, la rândul ei, este legată de viața privată a membrilor instituției;
- Transmiterea unor abilități profesionale, în special a celor privind depășirea unor dificultăți specifice, are mai degrabă un caracter de modelare afectivă decât de transmitere a informațiilor în context formal.

Abordarea respectivă explică termenul de supervizare în sens larg, referindu-se la cei care se ocupă de productivitatea muncii și de dezvoltarea lucrătorilor începători. În acest context, este vorba despre un superior la locul de muncă responsabil în cadrul organizației, despre dezvoltarea abilităților și competențelor lucrătorilor. Un superior al unui asistent social e un manager de primă linie, în timp ce supervisorul acestuia este un manager de nivel superior. Ei sunt în acest caz și responsabili direcți ai eficienței muncii, având totodată și atribuții de luare de decizii, planificare, rezolvare de probleme. Această viziune poate fi eficientă în situațiile în care activitățile supervizatului se desfășoară „la vedere” și când prezența supervisorului nu perturbă procesul, acțiunile sau funcțiile profesionale ale celui supervizat.

A doua viziune, numită „*romantică*”, reprezintă o concepție despre o relație preponderent individuală, total diferită de aspectul academic al acesteia. Provine din domeniul religios și a fost dezvoltată în psihoterapie, mai ales prin formele ei psihodinamice în cadrul studiilor lui Sigmund Freud. Aceasta presupune relevarea unor aspecte „închise” sau inconștiente din viața supervizatului și a supervisorului și chiar din relația acestora [2, p.11-14]. Evident, pentru supervizarea în domeniul asistenței sociale este specifică viziunea „*pragmatică*”.

Atunci când analizăm procesul de supervizare, constatăm că este vorba despre o succesiune de etape, care pot fi recunoscute în evoluția relației supervisor-supervizat. *Prima etapă* constă în explicarea rolului beneficiarului și asigurarea lui de faptul că are capacitățile necesare pentru a-și îndeplini cu succes activitățile profesionale. Este important de a-l convinge de filosofia programului de supervizare în care se implică și de funcțiile specifice în raport cu alți parteneri. Sprijinul acordat pentru integrarea în echipa profesională de asemenea face parte din această etapă. În cadrul *etapei a doua* supervisorul trebuie să verifice faptul că supervizatului își îndeplinește cu succes funcțiile; aici e mai mult o problemă de asigurare a suportului. Trebuie utilizate toate modalitățile de încurajare a supervizatului. Evaluarea limitelor este și ea importantă (limitele interioare ale profesionistului, limitele acțiunilor sale etc.). În fine, în cadrul celei de-a *treia etapă* vedem cum supervizarea se realizează mai mult la distanță, supervizatului, câștigând mai multă autonomie, va recurge la sprijinul supervisorului pentru situații complexe, pentru evenimente dificile sau pur și simplu pentru a se asigura că în anumite momente critice a procedat corect. Explorarea trecutului supervizatului este și ea o activitate esențială. De menționat că accesul progresiv la o anumită autonomie pe care supervizarea o facilitează se realizează și în cadrul relației supervisor-supervizat.

Caracteristicile supervizării sunt inspirate din **principiile** asistenței sociale apreciative, dar adaptate la specificul procesului de supervizare, printre care:

- *Centrarea pe experiență*: procesul de învățare pleacă de la experiențele supervisorilor și ale supervizatului despre ei înșiși și despre lume, iar beneficiarii serviciilor sociale sunt considerați potențiale surse și creatori de cunoștințe, pornindu-se de la experiențele lor din viața personală;

- *Centrarea pe succes*: supervizarea se concentrează pe valorificarea momentelor de maxim succes și mândrie din experiența supervizaților, considerându-le drept inspirație pentru succesele viitoare, iar succesele trecute sunt conștientizate, amplificate și anticipate în proiectarea unor succese viitoare;
- *Focalizarea legăturii dintre viziunea pozitivă și acțiunea pozitivă*: rolul supervizării este acela de a crea viziunea pozitivă (despre oameni, instituții, comunitate, beneficiari etc.); or, acestea constituie resurse de energie și totodată un motor pentru acțiunea pozitivă;
- *Crearea unei relații de parteneriat între supervizați în acest proces*: acest tip de relații stimulează interacțiunea, participarea și atitudinea pozitivă față de ceilalți participanți la supervizările de grup, față de beneficiarii serviciilor oferite de către asistenții sociali și față de supervizare, care este văzută ca o resursă și ca un ghid care poate contribui la maximizarea încrederii supervizaților în propria lor experiență prin crearea condițiilor de valorizare a acestei experiențe de către ceilalți participanți la grup;
- *Principiul constructivist în supervizare* afirmă că în practica socială supervizarea este o construcție a tuturor actorilor ce intră în interacțiune, fiind dependentă de cunoștințele, credințele, valorile și ideile acestora;
- *Principiul poetic* se referă la constituirea și reconstituirea permanentă a practicii sociale și a definițiilor operate față de mediul intervenției, la fel cum un poem poate fi interpretat și reinterpretat permanent, astfel încât la fiecare interpretare să ofere noi semnificații. Astfel, mediul de intervenție (și, implicit, stilul practicii sociale) se schimbă după cum se schimbă interpretările proprii despre acest mediu;
- *Principiul anticipării* constată ca imaginile, ideile, speranțele persoanelor despre viitor ghidează comportamentele și acțiunile lor, care conduc la apariția acestui viitor. Imaginile pozitive legate de viitor conduc la acțiuni pozitive, iar cele negative conduc la acțiuni, comportamente negative, reactive. Thomas formulează acest principiu, cunoscut și ca *autoprofeția creatoare*: „Dacă oamenii definesc o situație ca fiind reală, atunci această situație este reală prin consecințele definirii ei ca reală”;
- *Principiul proiecționismului social* se referă la faptul că realitatea se manifestă sub forma unui *determinism răsturnat*, adică nu se găsește un raport cauză-efect, ci invers. Astfel, stabilirea unor obiective de către supervizați determină, de fapt, cauzele care pot produce acele efecte așteptate; dacă supervizatul dorește să dezvolte la beneficiar comportamente pozitive, atunci caută acele cauze care pot produce efectele așteptate, implicându-l pe beneficiar în construirea și dezvoltarea acelei viziuni [3, p.212-214].

Pentru sistemul de asistență socială din Republica Moldova conceptul de supervizare este unul relativ nou. Implementarea lui este reglementată de „*Mecanismul de supervizare în asistență socială*”, aprobat prin Ordinul Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului¹ nr.99 din 31.12.2008, fiind preconizat pentru Serviciul de asistență socială comunitară (SASC) și pentru Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (SÎSD). La momentul actual supervizarea este realizată de către asistentul social abilitat cu responsabilitatea de supervizor și de către șeful serviciului respectiv, precum și de către șeful serviciului de îngrijire la domiciliu. Drept beneficiari ai supervizării sunt asistenții sociali comunitari integrați care activează în cadrul SASC și lucrătorii sociali integrați în SÎSD, care își desfășoară activitatea în corespundere cu procedurile stabilite de Mecanismul de supervizare [4, p.3-4]. În conformitate cu actele normative actuale, fiecare supervizor supervizează 7-9 asistenți sociali comunitari. Elementele principale care definesc activitatea de supervizare în cadrul celor două tipuri de servicii țin de: stabilirea și repartizarea responsabilităților profesionale în lucrul cu beneficiarii, monitorizarea și revizuirea sistematică a activității persoanelor supervizate, evaluarea realizărilor supervizaților, oferirea suportului în identificarea necesităților și dezvoltarea personalului prin intermediul instruirii, comunicarea internă în cadrul serviciului și comunicarea externă în cadrul structurii teritoriale administrative și comunității, gestionarea aspectelor referitoare la integritatea grupului și raportarea superiorilor privind preocupările personalului supervizat, managementul sarcinilor administrative, precum și asigurarea evidenței ședințelor de supervizare și elaborarea rapoartelor.

Concluzii

În situația în care în Republica Moldova încă nu există o tradiție în domeniul supervizării, este important de a promova următorul deziderat: supervizorul trebuie să fie un specialist bine pregătit în aspect teoretic și practic; or, doar prin îmbinarea teoriei cu practica este asigurată capacitatea de orientare în complexitatea și unicitatea irepetabilă a fiecărui caz asistențial supervizat.

¹ Denumirea actuală a ministerului: Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei.

Referințe:

1. COJOCARU, Ș. *Metode apreciative în asistența socială*. Iași: Polirom, 2005. 223 p. ISBN: 973-46-0124-5
2. MINULESCU, M., LUCACIU, B. *Condiția supervizării în România*, 2006. [Accesat: 30.10.2016]. Disponibil: http://www.supervizare.com/revista/revista_rom.pdf/
3. MUNTEAN, A. (coord.) *Supervizarea. Aspecte practice și tendințe actuale*. Iași: Polirom, 2007. 275 p. ISBN: 978-973-46-0758-7
4. *Mecanismul de supervizare în asistență socială*. Aprobabil prin Ordinul Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr.99 din 31.12.2008. 24 p.

Prezentat la 07.11.2016