

- ROBU, M. *Parametrii reușitei lecției de artă plastică în școala primară*. In: Pregătirea și perfecționarea cadrelor didactice în domeniul învățământului preșcolar și preuniversitar, Chișinău, 1999, p. 94-95.
- БАТЬШЕВ, С.Я. *Трудовая подготовка школьников: Вопросы теории и методики*. Москва: Педагогика, 1981. 192 с.
- ЛИКИЙ, В.С. *Исследование уровня самостоятельности учащихся вспомогательной школы*. Кишинев: Штиинца, 1986. 76 с.
- МИЛЕРЯН, Е.А. *Психология формирования общетрудовых умений*. Москва: Педагогика, 1973.
- МИРСКИЙ, С.Л. *Методика профессионально-трудоового обучения во вспомогательной школе*. Пособие для учителя. (2-ое изд. перераб.). Москва, 1988.
- ПАВЛОВА, Н.П. *Типологические особенности учащихся в овладении общетрудовыми умениями*. В сб.: Типологические особенности учащихся вспомогательных школ в трудовом обучении. Москва: Изд-во АПН СССР, 1983. 99 с.
- РОМАНОВА, Т.В. *Формирование культуры труда у младших школьников в системе дополнительного образования*. Дисс. канд. пед. Наук. Чебоксары, 2006. 246 с.
- *Современный словарь по педагогике*. Сост. РАПАЦЕВИЧ Е.С. Минск: Современное слово, 2001. 928 с. ISBN 985-443-239-4.

ASPECTE ALE SUPERVIZĂRII ASISTENȚILOR SOCIALI ÎN CONTEXTUL PANDEMIEI COVID-19

ASPECTS OF SOCIAL WORK SUPERVISION DURING THE COVID-19 PANDEMIC

*Sergiu OCERETNÎ, șef interimar al DGPDC, mun. Chișinău
doctorand, Școala Doctorală de Științe Sociale (USM)
ORCID:0000-0002-4648-7921*

Rezumat. Pentru Republica Moldova supervizarea asistenților sociali reprezintă acea intervenție profesională insuficient valorizată. Importanța supervizării este recunoscută în multe țări, iar beneficiile sunt incontestabile. În acest articol, autorul descrie aspecte ale supervizării asistenților sociali din cadrul Direcției generale pentru protecția drepturilor copilului mun. Chișinău în contextul pandemiei COVID-19.

Cuvinte cheie: beneficiar, intervenție, supervizare, asistent social, supervisor, supervizat

Abstract. For the Republic of Moldova, the supervision of social workers represents that insufficiently valued professional intervention. The importance of supervision is recognized in many countries, and the benefits are undeniable. In this article, the author describes aspects of the supervision of social workers within the General Directorate for the Protection of the Rights of the Child in Chisinau in the context of the COVID-19 pandemic.

Key-words: beneficiary, intervention, supervision, social worker, supervisor, supervised

Perioadele de criză, inclusiv cea provocată de pandemia COVID-19, comportă implicații asupra organizării și desfășurării activității profesionale în toate sectoarele. În mod special pot fi afectate domeniile profesionale care au ca scop asistarea persoanelor vulnerabile în raport cu pandemia. În aceste condiții arderea sau epuizarea profesională este un fenomen care necesită o

atenție deosebită, conducând la o diminuare a randamentului muncii, satisfacției și motivației în muncă, eficienței etc., inclusiv la abandonarea profesiei.

Profesioniștii în asistență socială sunt unii din cei care sunt implicați direct în asistarea persoanelor afectate de crize. Or, atenția acordată beneficiarilor și reușita intervențiilor rezidă în modul în care acești profesioniști sunt pregătiți pentru a confrunța ei înșiși pandemia. Așteptările societății în situațiile de criză față de rezultatele muncii asistenților sociali sunt destul de mari. Volumul mare de muncă, dar și insuficiența experienței profesionale împiedică asistenții sociali în evaluarea propriilor competențe. În acest context un rol important îl are supervizarea, care contribuie la însușirea aptitudinilor, integrând înțelegerea teoretică cu talentul practic-aplicativ [1, p. 9].

Supervizarea profesională este o componentă importantă a sistemului de asistență socială, în relație fiind implicate structura teritorială de asistență socială (STAS) – supervisorul – angajatul supervizat. Îmbunătățirea performanțelor profesionale ale asistenților sociali datorită supervizării are o influență directă asupra situației beneficiarilor și contribuie la sporirea calității serviciilor prestate [4]. În același timp, supervizarea reprezintă o oportunitate pentru corelarea obiectivelor STAS și ale personalului angajat, supervisorului delegându-i-se responsabilitatea de a oferi suport celorlalți angajați și a-i mentora în realizarea obiectivelor organizaționale, profesionale și de dezvoltare personală.

În procesul de supervizare se realizează sporirea capacității supervizaților de a interveni și asista beneficiarii, păstrându-și deopotrivă profesionalismul, dar și dezvoltarea profesională. În perioadele de criză de procesul de consiliere au nevoie atât cei mai puțin experimentați, cât și cei cu o experiență în domeniul asistenței sociale, dat fiind influențele care pot determina noi probleme. Or, în acest caz intervențiile pot fi inovative și prompte. Relația care se stabilește dintre supervizat și supervisor este centrată pe sprijinirea în preluarea controlului asupra propriilor reacții ale supervizatului și delimitarea sa de beneficiarul asistat. În concepția Muntean A. responsabilitatea supervisorului poate fi analizată prin prisma calității serviciilor primite de beneficiarii supervizatului (1), supervizatului (2) și a instituției în care este angajat supervizatului (3) [2, p. 76]. Așadar rolul supervizării constă în încurajarea dezvoltării supervizatului și de a asigura bunăstarea beneficiarilor, așa cum este reflectat în Tabelul 1.

Tab.1. Rolul supervizării

<i>Persoana asupra căreia se reflectă supervizarea</i>	<i>Rol</i>
Supervizat	oferirea feedback-ului în legătură cu performanța profesională
	contribuții la formarea identității profesionale
	oferirea ghidării și de repere alternative de acțiune
	fundamentarea unei baze sigure în explorarea modalităților de intervenție
Beneficiar	beneficierea de servicii profesionale
	intervenții focusate pe nevoi
Instituție	integrarea în colectivul de muncă a supervizatului
	diminuarea costurilor determinată de fluctuația cadrelor

Sursa: adaptat după Marineanu V. [3, p. 20].

În acest sens, supervisorul devine unul din cei mai importanți în aplicarea de strategii adaptative, atât de profesioniști cât și de instituție pentru a putea face față experiențelor emoționale și socioprofessionale suprasolicitanțe.

În vederea oferirii unei supervizări eficiente, supervisorul trebuie să fie în măsură să asigure consultanță și să faciliteze activitatea de asistare a beneficiarilor, să stabilească o relație de învățare cu supervizatul, să învețe pe ceilalți, să le dezvolte și să contribuie la consolidarea nivelului de cunoștințe și abilități, să încurajeze supervizații în a descoperi și a face alegeri corecte, să furnizeze expertiză și să monitorizeze aspectele deontologice [3, p. 21].

Relaționat la scopul urmărit, supervizarea urmărește realizarea sarcinilor pornind de la funcțiile acesteia: funcția normativă, restaurativă și formativă. Preluând concepția lui O'Donovan A. și alții (2011), reprezentarea sarcinilor poate fi prezentată în raport cu obiectivele urmărite (a se vedea Tabelul 2).

Tab.2. Sarcini și obiective ale supervizării

<i>Funcția</i>	<i>Sarcina</i>	<i>Obiective imediate</i>	<i>Obiective finale</i>
<i>Normativă</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Managementul cazurilor, monitorizarea și controlul calității • Evaluarea performanței supervizaților 	Serviciile prestate de supervizați sunt eficiente Creșterea beneficiilor curente ale celor asistați Evaluarea adecvării competențelor supervizaților	Determinarea potrivirii supervizaților cu activitatea practică Asigurarea desfășurării activității în corespundere cu cadrul normativ și etic
<i>Restaurativă</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Suportul emoțional • Creșterea calităților profesionale 	Dezvoltarea identității profesionale a supervizaților Dezvoltarea rezilienței profesionale	Capacitarea supervizaților și evitarea arderii profesionale
<i>Formativă</i>	Dezvoltarea cunoșterii și abilităților supervizaților Promovarea autoevaluării supervizatului Asistarea procesului decizional	Dezvoltarea unui spectru de cunoștințe și abilități Dezvoltarea abilităților autoreflexive	Dezvoltarea pe termen lung a angajamentului și a strategiilor autoeducative

Cadrul normativ național în domeniul supervizării evidențiază că procesul de supervizare profesională urmărește realizarea următoarelor *obiective*:

- dezvoltarea și consolidarea continuă a competențelor profesionale ale personalului angajat;
- asigurarea respectării cadrului normativ și a obiectivelor STAS de către angajați;
- asigurarea calității serviciilor sociale prestate beneficiarilor;
- încurajarea unei comunicări constructive între angajații implicați în sarcini comune;
- crearea unui climat favorabil pentru împărtășirea bunelor practici;
- reducerea stresului și prevenirea efectelor arderii/epuizării profesionale la angajați;

- asigurarea faptului că angajații au acces la toate resursele necesare pentru a-și realiza obligațiunile de funcție;
- analiza progresului și dificultăților angajaților în lucrul cu beneficiarii [4].

Determinarea supervisorilor este o sarcină importantă a angajatorului, dat fiind rolul acestuia în relația cu supervizatul. În acest sens pot fi identificate unele criterii în alegerea supervisorului, printre care: cunoștințele și experiența practică (1), disponibilitatea supervisorului (2) și experiența supervisorului cu beneficiari de același tipaj cu care lucrează supervizații (3).

În cadrul DGPDC activitatea de supervizare a fost instituită prin ordinul nr.80 din 01 septembrie 2020, fiind angajați 7 supervisorii: 5 supervisorii responsabili de asistenții sociali din cadrul celor 5 DPDC de sector, iar 2 supervisorii angajați pentru asistenții sociali comunitari din cele 18 comunități suburbane ale mun. Chișinău. Calificările și criteriile în funcție de care au fost selectați profesioniștii sunt: cunoștințele și experiența practică, precum disponibilitatea supervisorului.

Fiind un proces dinamic, supervizarea se realizează prin parcurgerea a câtorva etape cu respectarea principiului de la simple la complex. La *începutul supervizării*, în special supervizații fără experiență, supervisorii ar trebui să înceapă cu cazuri/situații simple, sesiunea de supervizare ar trebui să fie scurtă. Se recomandă ca aceste sesiuni să fie structurate, clare, cu o caracteristică plener didactică și de a încuraja supervizații în activitatea de asistare a beneficiarilor. Pe măsură ce *supervizarea avansează*, se vor aplica metode mai complexe, cu aplicarea de jocuri și schimbări de rol. De asemenea în cadrul acestor sesiuni, caracterul didactic al supervizării se va diminua, preluând un caracter de descoperire ghidată și explorarea propriilor atitudini.

În literatura de specialitate sunt analizate trei modele de supervizare:

- *supervizarea educațională*, realizată cu scopul sporirii competențelor profesionale ale supervizatului;
- *supervizarea metodologică*, orientată spre beneficiar și având drept scop perfecționarea modalităților de a gestiona un caz;
- *supervizarea managerială*, desfășurată cu scopul îmbunătățirii competențelor decizionale.

Totodată supervizarea poate avea loc într-o formă individuală sau de grup, fie ad-hoc sau organizată. În acest context pot fi evidențiate o serie de tehnici aplicate în procesul de supervizare (a se vedea Tabelul 3).

Tab.3. Tehnici de supervizare

<i>Tehnica</i>	<i>Caracteristici</i>	<i>Avantaje</i>	<i>Dezavantaje</i>
Raport verbal față în față	Supervizatul prezintă supervisorului detaliile unei intervenții	Permite discuții libere cu supervisorul Mai puțin stresant pentru supervizat	Capacitate redusă a supervisorului de a monitoriza și a oferi feedback
Raport scris	Supervizatul elaborează un raport scris cu privire la problemele identificate în timpul ședinței, reacțiile personale	Furnizează mai multe detalii din timpul ședinței	Capacitate redusă a supervisorului de a monitoriza și a oferi feedback

	și trăirile emoționale		
Discuții online individuale	Supervizatul și supervisorul discută asupra unei situații/caz prin intermediul unei platforme online	Protecție împotriva riscurilor de infectare cu COVID-19	Eficiență care depinde de conexiunea online Sentimentul nesiguranței
Supervizarea în grup față în față	Supervisorul interacționează cu un grup de supervizați	Oferă posibilitatea învățării de la specialist la specialist Tehnici interactive	Mai puțin accent pe specialist, necesitățile individuale și mai mult atenție pe grup
Supervizarea în grup online	Sesiunea de supervizare este mediată online	Oferă posibilitatea învățării de la specialist la specialist Tehnici interactive Protecție împotriva riscurilor de infectare cu COVID-19	Eficiență care depinde de conexiunea online Sentimentul nesiguranței

Urmare a celor prezentate în Tab.3, putem conchide că *supervizarea individuală* permite creșterea încrederii în sine a supervizatului, fiind susținut de un coleg cu experiență. Totodată, acest tip de supervizare permite o concentrare mai mare asupra supervizatului și nevoilor acestuia, dezvoltându-se o relație apropiată cu supervisorul. Pe de altă parte, în timpul supervizării individuale supervizatul beneficiază doar de un singru model promovat de supervisor și trăirea unor sentimente de solitudine.

Supervizarea de grup constă în desfășurarea de reuniuni/sesiuni cu un grup de supervizați, având unul sau mai mulți supervizori. Printre avantajele acestui tip de supervizare, pot fi evidențiate: posibilitatea cunoașterii unor practici multiple de intervenție, economie de timp și resurse, oportunitatea de autoevaluare prin compararea cu ceilalți supervizați etc.

În perioada pandemică în cadrul DGPDC activitatea de supervizare a fost axată pe cea online. Astfel atât ședințele individuale cât și cele de grup s-au desfășurat în regim online pe platformele Zoom sau Google Meet.

În condițiile în care beneficiarii de asistență socială au diferite nevoi, schimbate inclusiv în contextul pandemiei, sisteme de valori diferite, perspective noi asupra vieții, aplicarea a diverse strategii de supervizare permite adaptarea profesioniștilor la noile medii sociale. Astfel, supervizarea oferă șansa unei formări continue și a păstrării eficienței intervenției profesionistului în spiritul noilor evoluții, dar și a normelor etice și profesionale. Totodată supervisorul are sarcina de a contribui la a extinde orizontul și imaginația profesionistului, de a putea să își expună punctul de vedere și trăirile sale celorlalți membri ai echipei, prin care va avea loc o transformare a

instituției și a echipei ncare va conștientiza și examina din altă perspectivă tensiunile și situațiile problematice.

Activitatea de supervizare profesională este una continuă, care necesită a fi parte a culturii organizaționale, devenind în același timp un drept al angajatului supervizat de a solicita sprijin pentru soluționarea problemelor profesionale sau celor provocate de stresul profesional. Perioada pandemiei COVID-19 a relevat necesitatea fortificării segmentului de supervizare în cadrul DGPDC și diversificarea formelor și tehnicilor aplicate, în vederea consolidării capacităților profesionale și centrarea activității pe factorul uman, în atenție fiind atât beneficiarul, cât și profesionistul în domeniu.

Referințe:

- VÎȘCU L.I, POPESCU O.M. Supervizarea în psihoterapia integrativă strategică. Iași: Junimea, 2016. ISBN 978-973-37-1997-7.
- MUNTEAN A. (coord.,) Supervizarea. Aspecte practice și tendințe actuale. Iași: Polirom, 2007. ISBN 978-973-46-0758-7.
- MARINEANU V. Practica supervizată în psihologia clinică validată științific. Cluj-Napoca: ASCR, 2017. ISBN 978-606-977-000-9.
- Mecanismul de supervizare în asistență socială. Aprobato prin Ordinul Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr.99 din 31.12.2008. 24 p.
- MILICENCO, S. Importanța supervizării în practica asistenței sociale. In: *Studia Universitatis (Seria Științe Sociale)*. 2013, nr. 8(68), pp. 21-25. ISSN 1814-3199.