CZU: 364.026:342.7-053.2 https://doi.org/10.5281/zenodo.7646431

SUPERVIZAREA ŞI ASIGURAREA INTERESULUI SUPERIOR AL COPILULUI

OCERETNÎI Sergiu

Şef al Direcţiei Generale Protecţia Drepturilor Copilului, mun. Chişinău
doctorand, Şcoala Doctorală de Ştiinţe Sociale, USM
ORCID ID: 0000-0002-2104-039X

Summary. *For the Republic of Modova, the supervision of social workers represents that professional intervention that is insufficiently valued. The importance of supervision is recognized by the countries of the world, 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 Children's Rights in the municipality of Chisinau in order to ensure the best interests of the child.*

Key-words. *beneficiary, intervention, supervision, social worker, supervisor, supervised, the best interests of the child*

Procesul de supervizare în asistenţă socială reprezintă un subiect important pentru cercetători, autorităţi publice, reprezentanţi ai societăţii civile şi reprezentanţi ai instituţiilor internaţionale datorită caracterului multidimensional. Având în vedere abordarea diferită a conceptului de supervizare în asistenţă socială şi spectrul larg de probleme cu care se confruntă asistenţii sociali supervizori, se impune nevoia de reevaluare a mecanismului de supervizare.

Supervizarea profesională este o componentă importantă a sistemului de asistenţă socială, în relaţie fiind implicate structura teritorială de asistenţă socială (STAS) – supervizorul – angajatul supervizat. Îmbunătăţirea performanţelor profesionale ale asistenţilor sociali datorită supervizării are o influenţă directă asupra situaţiei beneficiarilor şi contribuie la sporirea calităţii serviciilor prestate [4]. În acelaşi timp, supervizarea reprezintă o oportunitate pentru corelarea obiectivelor STAS şi ale personalului angajat, supervizorului delegându-i-se responsabilitatea de a oferi suport celorlalţi angajaţi şi a-i ghida în realizarea obiectivelor organizaţionale, profesionale şi de dezvoltare personală.

În procesul de supervizare se realizează sporirea capacităţii supervizaţilor de a interveni şi asista beneficiarii, păstrându-şi deopotrivă profesionalismul, dar şi dezvoltarea profesională. În perioadele de criză de procesul de consiliere au nevoie atât cei mai puţin experimentaţi, cât şi cei cu o experienţă în domeniul asistenţei sociale, dat fiind influenţele care pot determina noi probleme. Or, în acest caz intervenţiile pot fi inovative şi promte. Relaţia care se stabileşte dintre supervizat şi supervizor este centrată pe sprijinirea în preluarea controlului asupra propriilor reacţii ale supervizatului şi delimitarea sa de beneficiarul asistat. În concepţia Muntean A. responsabilitatea supervizorului poate fi analizată prin prisma calităţii serviciilor primite de beneficiarii supervizatului (1), supervizatului (2) şi a

instituției în care este angajat supervizatul (3) [2, p. 76]. Aşadar rolul supervizării constă în încurajarea dezvoltării supervizatului şi de a asigura bunăstarea beneficiarilor, aşa cum este reflectat în Tabelul 1.

Tab.1. Rolul supervizării

Persoana asupra căreia se reflectă supervizarea	***Rol***
Supervizat	oferirea feedback-ului în legătură cu performanța profesională
	contribuiții la formarea identității profesionale
	oferirea ghidării şi de repere alternative de acțiune
	fundamentarea unei baze sigure în explorarea modalităților de intervenție
Beneficiar	beneficierea de servicii profesioniste
	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 perioada octombrie – noiembrie 2021 a fost desfasurat studiul sociologic: ***Evaluarea gradului de satisfacție a supervizaților din domeniul asistenței sociale***, care a cuprins 514 asistenți sociali comunitari şi specialişti ai structurilor teritoriale de asistență socială din raioanele şi municipiile Republicii Moldova (cu excepția celor din stânga Nistrului). În cadrul studiului s-a propus aplicarea instrumentului dezvoltat de Ladany N., Hill C.E. şi Nutt E.A. (1996) [1, p.562].

Rezultatele studiului au evidențiat că în mare parte profesioniştii participă la şedințe de supervizare în grup - circa 95,3%. Totodată doar 4,7% au menționat că nu participă la acest tip de şedințe de supervizare. Desfăşurarea supervizării în format de grup într-o pondere atât de mare este explicată prin uşurința desfăşurării şi organizării prin implicarea unui număr mai mare de supervizați în cadrul unei şedințe. De asemenea, pot fi diseminate şi prezentate o serie de situații sau modele de bună practică, care pot fi preluate şi aplicate.

Studiul a cuprins şi asistenții sociali din cadrul Direcției generale pentru protecția drepturilor copilului, care în anul 2022 marchează 25 de ani de la activitate. Instituția, denumită inițial Direcția municipală pentru ocrotirea copilului, reintegrare şi sprijin familial, a fost constituită în anul 1997 prin decizia Consiliului municipal Chişinău ca proiect-pilot. Până atunci de problemele copiilor se ocupau mai multe subdiviziuni ale Consiliului municipal, însă dispersarea structurilor crea multiple obstacole în soluționarea cazurilor. Plecând de la ideea concentrării specialiştilor din diverse domenii într-o singură instituție, fapt care va eficientiza activitatea şi va permite abordarea multilaterală a fiecărui caz, autoritățile locale au decis asupra creării unei noi structuri

specializate în protecţia copilului. Astfel, fără careva investiţii financiare şi umane suplimentare, specialiştii responsabili de problemele minorilor din cadrul diferitor subdiviziuni au fost transferaţi în instituţia nou creată. Pe parcursul acestor ani, Direcţia a trecut printr-un proces continuu de dezvoltare. Dacă în momentul creării, nu era nici Legea cu privire la Asistenţă Socială, odată cu aprobarea Legii Asistenţei Sociale (2003), în cadrul instituţiei s-au dezvoltat un şir de servicii sociale pentru copii, care în timp au fost preuate şi de către structurile teritoriale de asistentă socială din ţară.

Specialiştii DGPDC în activitatea sa se conduc de cele 4 principii de bază ale Convenţiei privind Drepturile Copilului:

- Nondiscriminarea. (Toţi copiii, fără excepţie, indiferent de rasă, religie, situaţie financiară, de ceea ce cred sau spun, de tipul familiei din care provin, au aceleaşi drepturi).
- Interesul superior al copilului. (Atunci când iau decizii referitoare la copii, instituţiile, organizaţiile, toţi adulţii implicaţi în lucrul cu copiii şi membrii familiilor copiilor trebuie să se gândească în primul rând la ceea ce este mai bine pentru copii şi să acţioneze astfel).
- Supravieţuirea şi dezvoltarea. (Toţi copiii au dreptul la viaţă. Guvernul trebuie să se asigure că ei supravieţuiesc şi se dezvoltă sănătos în toate aspectele vieţii: fizic, emoţional, mintal, social şi cultural)

În cadrul DGPDC activitatea de supervizare a fost instituită prin ordinul nr.80 din 01 septembrie 2020, fiind angajaţi 7 supervizori: 5 supervizori responsabili de asistenţii sociali din cadrul celor 5 DPDC de sector, iar 2 supervizori angajaţi pentru asistenţii sociali comunitari din cele 18 comunităţi suburbane ale mun. Chişinău. Calificările şi criteriile în funcţie de care au fost selectaţi profesioniştii sunt: cunoştinţele şi experienţa practică, precum disponibilitatea supervizorului.

La autorul roman Cojocaru Ştefan (2005) gasim principiile fundamentale de supervizare în asistenţă socială prin intermediul cărora putem înţelege mai bine procesul de supervizare:

- Nevoia de supervizare este prezentă la toţi asistenţii sociali – indiferent de vechime, experienţă, nivel de pregătire asistenţii sociali au nevoie de supervizare.
- Supervizarea trebuie să fie o activitate încurajată de organizaţie; organizaţia, dacă este interesată de îmbunătăţirea serviciilor sale şi creşterea performanţelor personalului trebuie sa recunoască supervizarea profesională fie sub forma ei internă (are inclus în organigramă o astfel de poziţie), fie externă (apelează la un supervizor din afara ei).
- Supervizarea se definește ca și o împărțire de responsabilități – decizia de a acționa a supervizatului este împărtășită cu supervizorul, determinând eliminarea stresului.

- Supervizarea schimbă ierarhia organizaţională – supervizarea răstoarnă piramida organizaţională care are în vârf managerul; atenţia este concentrată asupra supervizorului care devine resursa cheie pentru toate poziţiile; această răsturnare de situaţie presupune de asemenea şi o schimbare a stilului de comunicare şi mai ales a controlului. Prin aceasta, supervizarea introduce un echilibru în cadrul organizaţiei. (Acesta este unul din motivele pentru care recomandările specialiştilor se concentrează în a opta pentru o poziţie distinctă în cadrul organizaţiei care să o ocupe supervizorul, contraindicând realizarea acestei activităţi de către un şef ierarhic superior).
- Negocierea este tehnica de bază în supervizare – folosind această tehnică, conflictele din interiorul organizaţiei pot fi atenuate.
- Supervizarea este o activitate permanentă – se consideră ca pentru a obţine servicii de calitate, această activitate trebuie oferită permanent şi nu doar la cerere.
- Supervizarea promovează dezvoltarea competenţei, critica reflexivă şi responsabilitatea; supervizorul trebuie să se asigure că supervizatul îşi cunoaşte foarte bine rolul şi responsabilităţile. Supervizarea promovează critica reflexivă, orientată spre propria experienţă a supervizatului; asistentul social supervizat nu este considerat un simplu executant, ci un participant activ la identificarea celor mai optime soluţii în cazurile sociale administrate.
- Supervizarea presupune o relaţie profesională puternică şi importantă bazată pe încredere. Relaţia profesională este orientată pe munca în echipă, luarea unor decizii în echipă şi un câştig de ambele părţi.
- Supervizorul sprijină supervizatul în a oferi servicii de calitate şi de asemenea în a menţine standarde profesionale ridicate; în procesul de supervizare, supervizorul trebuie să se asigure permanent că supervizatul acţionează conform standardelor stabilite, monitorizează intervenţia asistentului social şi îl sprijină în toate demersurile sale, oferindu-i certitudinea unei practici corecte şi eficiente raportată atât la nevoi şi resurse cât şi la politicile organizaţiei.
- Supervizarea reprezintă una dintre activităţile cele mai importante pentru organizaţie şi beneficiarii ei; asistentul social lucrând cu cazuri sociale dificile, preia încărcătura emoţională a acestora, prezentând riscuri în ceea ce priveşte integritatea sa personală; astfel că, pentru a menţine echilibrul interior al profesionistului, supervizarea este esenţială prin funcţia sa terapeutică.
- Supervizarea sprijină asistentul social în atingerea obiectivelor de performanţă; aceste obiective presupun stabilirea unor ţinte intermediare de atins în funcţie de resursele disponibile, monitorizarea constantă a gradului de atingere, evaluare, motivare şi sprijin, set de activităţi necesare în vederea

îndeplinirii obiectivelor, termene limită; toate acestea reprezintă un mod de evaluare a personalului supervizat în cadrul procesului de obținere a performanțelor.

- Supervizarea ajută la managementul stresului; supervizorul are sarcina de a verifica încărcătura asistentului social, de a se stabili numărul optim de cazuri active pentru el astfel încât calitatea serviciilor oferite să nu fie afectată, de a stabili împreună cu asistentul social prioritățile asupra cărora trebuie să se concentreze. Aici intervine, din nou funcția terapeutică și de sprijin a supervizării.
- Supervizorul se asigură că asistentul social are toate resursele necesare pentru desfășurarea muncii în cele mai optime condiții și de asemenea se asigură că administrează eficient aceste resurse.
- Supervizarea are la bază metode de educare a adulților; potrivit funcției educative, supervizorul poate fi considerat un îndrumător sau un tutore pentru asistentul social. El este cel care identifică nevoile de formare ale asistenților sociali și face propuneri nivelului ierarhic superior vis-a-vis de programele de instruire pe care asistenții sociali ar trebui să le urmeze.

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 copilul prin asisgurarea interesului superior, cât și profesionistul în domeniu.

Referințe:

1. VÎȘCU, L.I., POPESCU, O.M. Supervizarea în psihoterapia integrativă strategică. Iași: Junimea, 2016. ISBN 978-973-37-1997-7.
2. MUNTEAN, A. (coord.,) Supervizarea. Aspecte practice și tendințe actuale. Iași: Polirom, 2007. ISBN 978-973-46-0758-7.
3. MARINEANU, V. Practica supervizată în psihologia clinică validată științific. Cluj-Napoca: ASCR, 2017. ISBN 978-606-977-000-9.
4. Mecanismul de supervizare în asistență socială. Aprobat prin Ordinul Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr.99 din 31.12.2008. 24 p.
5. MILICENCO, S. Importanța supervizării în practica asistenței sociale. In: *Studia Universitatis (Seria Științe Sociale)*. 2013, nr. 8(68), pp. 21-25. ISSN 1814-3199.
6. RÎJICOVA, S., GRIGORAS, S. *Mecanismul de supervizare profesională în asistența socială-Ghid de implementare practică* - Chișinău: [s. n.], 2017, 32 p., ISBN: 978-9975-87-260-7