

**UNIVERSITATEA DE STAT DIN MOLDOVA
ȘCOALA DOCTORALĂ ȘTIINȚE SOCIALE**

**CONSORTIU: Universitatea de Stat din Moldova, Universitatea de Stat „Bogdan
Petriceicu Hașdeu” din Cahul, Institutul Național de Informații și Securitate
„Bogdan, Întemeietorul Moldovei”**

Cu titlu de manuscris
C.Z.U: 364-43:005.584(478)(043.2)

OCERETNÎI SERGIU

**SUPERVIZAREA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ:
IMPACT ASUPRA EFICIENTIZĂRII ACTIVITĂȚII
PROFESIONALE (CAZUL REPUBLICII MOLDOVA)**

542.01. Teoria și practica asistenței sociale

Rezumatul tezei de doctor în sociologie

Chișinău, 2025

Conducător științific:

MILICENCO Stela, doctor în sociologie, conferențiar universitar

Membrii Comisiei de îndrumare:

1. BULGARU Maria, doctor habilitat în filosofie, profesor universitar
2. ISAC Oxana, doctor în sociologie, conferențiar universitar
3. ONOFREI Aliona, doctor în filosofie, conferențiar universitar

Comisia de Susținere Publică a tezei de doctorat:

Președinte – MALCOCI Ludmila, doctor habilitat în sociologie, profesor cercetător

Conducător științific – MILICENCO Stela, doctor în sociologie, conferențiar universitar

Referent 1 – BULGARU Maria, doctor habilitat în filosofie, profesor universitar

Referent 2 – RACU Aurelia, doctor habilitat în istoria pedagogiei (pedagogia specială), profesor universitar

Referent 3 – PRIȚCAN Valentina, doctor în psihologie, conferențiar universitar

Susținerea va avea loc la 06 iunie 2025, ora 12.00, sala 419a, blocul de studii nr.3, Universitatea de Stat din Moldova, str.M.Kogălniceanu, nr.65, MD-2009, în ședință publică a Comisiei de doctorat din cadrul Școlii Doctorale Științe Sociale a Universității de Stat din Moldova

Teza de doctorat și rezumatul pot fi consultate la Biblioteca Națională a Republicii Moldova, Biblioteca Centrală a Universității de Stat din Moldova și pe pagina web a Agenției Naționale de Asigurare a Calității în Educație și Cercetare.

Rezumatul a fost expediat la 22 aprilie 2025.

Președinte al Comisiei de doctorat

*MALCOCI Ludmila, doctor habilitat în sociologie,
profesor cercetător*



Conducător științific

*MILICENCO Stela, doctor în sociologie,
conferențiar universitar*



Autor

OCERETNÎI Sergiu



CUPRINS

Repere conceptuale ale cercetării.....	4
Conținutul tezei	9
Concluzii și recomandări.....	20
Bibliografie	24
Lista publicațiilor la tema tezei.....	26
Adnotare (<i>în română, engleză și rusă</i>).....	28

REPERE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII

Actualitatea și importanța temei abordate. Asistența socială, ca domeniu științific și praxiologic, este supusă unor multiple provocări în contextul societăților contemporane, pornind de la misiunea acesteia în promovarea justiției sociale, a incluziunii sociale, a drepturilor omului și a echității sociale. În calitate de constituent al oricărei societăți, prin setul de valori, standarde și norme, asistența socială contribuie la consolidarea relațiilor sociale, care să conducă spre crearea unei societăți care împuternicește oamenii în depășirea stărilor de dificultate. Asistența socială depășește cadrul de sprijin al oamenilor în acoperirea nevoilor de bază, axându-se pe abordarea proactivă a problemelor care împiedică schimbarea socială și consolidarea solidarității comunitare, pentru a crea o societate pentru toți.

Dezvoltarea la nivel internațional a sistemelor de asistență socială prin relevarea unor particularități naționale a fost influențată de o serie de factori specifici fiecărei societăți. Printre aceștia se regăsesc dezvoltarea noilor tehnologii informaționale care se aplică pe larg inclusiv în practica asistenței sociale, schimbările demografice ce conduc la apariția diverselor situații de risc/dificultate, globalizarea și informatizarea economiei, crizele sociale, economice și politice, multiplicarea problemelor sociale la nivel global, ș.a. [2, p.12-13]. În noile contexte se impune necesitatea schimbării de abordare a problemelor sociale de către sistemul de asistență socială, ceea ce conduce la o regândire a dezvoltării profesionale a specialiștilor din sistem.

Capitalul uman implicat în prestarea măsurilor de asistență socială, ca element de bază al sistemului, prin nivelul de calificare și expertiză și prin intervențiile și măsurile implementate, își lasă amprenta asupra eficienței sistemului și a situației beneficiarilor [18, p.281-288]. Or, un asistent social fără o temeinică pregătire profesională atât din punct de vedere teoretic, cât și practic poate determina consecințe grave și impact minim al intervențiilor sale, asemenea unui medic chirurg care intervine cu bisturiul în organismul unei persoane fără a avea studii și practică de specialitate [2, p.127].

În contextul schimbărilor sociale care afectează sistemul de asistență socială doar formarea inițială a specialiștilor din domeniu nu este una suficientă, fapt ce determină necesitatea formării continue prin diverse modalități. O măsură de consolidare a competențelor profesionale aplicată în diverse domenii este instituirea și implementarea supervizării profesionale, care la nivel internațional este în plin proces de dezvoltare, formalizare și instituționalizare [17, p.103]. Dezideratul supervizării constă în asigurarea profesionalizării și menținerii în sistem a personalului, reprezentând o formă de sprijin profesional desfășurată în vederea sporirii eficienței intervențiilor asistenților sociali și asigurării funcționalității eficiente a sistemului.

La nivel internațional, supervizarea s-a dezvoltat într-o formă flexibilă ca practică în cadrul profesiilor axate pe sprijin și asistență a persoanelor, prin diverse modele și abordări, fiecare reflectând în mare măsură condiția profesională a personalului. Particularitățile ce diferențiază supervizarea din domeniul asistenței sociale de alte domenii (spre exemplu, medicina), se referă la următoarele două aspecte. *În primul rând*, asistenții sociali au parte de supervizare pe tot parcursul carierei nu doar în timpul formării profesionale, iar *în al doilea rând*, supervizarea a fost în mod tradițional o practică internă a instituției, ceea ce și a condus la atribuirea funcției administrative sau manageriale.

Supervizarea este în general considerată și acceptată ca fiind un proces de bază în cadrul asistenței sociale, atât în decursul formării profesionale, cât și a traseului profesional. Semnificația sa este evidentă în momentul formării specialiștilor în asistența socială, deoarece permite integrarea teoriei și practicilor și contribuie enorm la dezvoltarea gândirii profesionale critice și a unei învățări practice eficiente. În decursul carierei sub îndrumarea unui supervizor cu experiență, specialistul în domeniul asistenței sociale își formează un comportament profesional care să contribuie la creșterea calității și eficienței serviciilor furnizate.

În prezent, mai mult ca nicodată, în condițiile unor resurse financiare limitate și a serviciilor sociale într-un număr insuficient, activitatea asistenților sociali este destul de dificilă, aceștia fiind puși în situația de a lua decizii complicate cu privire la eficiența acțiunilor desfășurate și la stabilirea eligibilității beneficiarului de a accede la o măsură de asistență socială. În astfel de situații se identifică nevoia de supervizare profesională, prin sprijinirea asistenților

sociali în demersul lor profesional. Totodată, în contextul sistemului de asistență socială al Republicii Moldova afectat de o fluctuație a peste 20% din personalul unor ATAS-uri și o angajare în sistem a personalului fără o pregătire profesională în domeniul asistenței sociale (spre exemplu mai puțin de a treia parte din asistenții sociali comunitari aveau studii superioare, iar în cazul personalului serviciilor sociale situația este mai drastică – doar aproximativ a cincea parte aveau studii superioare, a treia parte – studii profesional-tehnice, iar restul – studii generale/medii generale) [15], este imperioasă nevoia de consolidare a supervizării profesionale, care să asigure transferul de bune practici prin comunicare eficientă dintre supervizor și supervizat, conducând la o îmbunătățire a prestării serviciilor sociale.

Descrierea situației în domeniul de cercetare și identificarea problemei de cercetare

Domeniul asistenței sociale din Republica Moldova este un domeniu relativ tânăr, făcând față multiplelor provocări în contextul racordării la standardele internaționale și exigențele naționale. Activitatea profesională a asistenților sociali și a celor implicați în prestarea serviciilor sociale este determinată direct de nivelul de cunoștințe și experiență practică în domeniu. În același timp, situațiile precare ale beneficiarilor de asistență socială impactează în mod direct activitatea profesională și starea de spirit ale profesioniștilor din domeniul asistenței sociale.

Ca parte componentă a sistemului, conceptul de supervizare a pătruns în practica și teoria asistenței sociale din Republica Moldova relativ târziu, prin instituționalizarea mecanismului în domeniul serviciilor destinate copilului și familiei (practică specifică și României), iar ulterior și pentru alte tipuri de servicii. Prin efortul consolidat al societății civile (A.O. Parteneriate pentru Fiecare Copil) și a autorităților, a fost aprobat în anul 2008 (ordinul MMPS nr.99/2008) „*Mecanismul de supervizare în asistență socială*”. Inițiativa societății civile de a reglementa supervizarea pentru serviciul de asistență socială comunitară (SASC) pentru asigurarea implementării serviciilor sociale destinate diminuării și prevenirii situațiilor de risc pentru familiile cu copii a fost extinsă de către MMPS prin integrarea supervizării în cadrul serviciului de îngrijire socială la domiciliu. La o distanță de 9 ani, mecanismul de supervizare a fost revizuit (ordinul MMPS nr.74/2017), extinzându-se și la alte servicii sociale, iar în perioada 2021-2023 cu suportul partenerilor de dezvoltare (Inițiativa Globală Changing the Way We Care) a fost demarat procesul de analiză și ajustare la nevoile mecanismului de supervizare. În contextul reformării sistemului de asistență socială activitatea respectivă nu a fost finalizată, fiind relevată nevoia de ajustare a cadrului metodologic la noile prevederi normative. Trebuie de menționat că analiza desfășurată nu a fost prezentată publicului larg, iar alte studii dedicate tematicii supervizării în domeniul asistenței sociale în plan național nu au fost realizate, context care evidențiază că prezenta lucrare de doctorat reprezintă o primă analiză complexă a modalității de implementare a supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale. La momentul actual în Republica Moldova activează circa 180 de supervizori în asistența socială, în special în cadrul SASC, în cadrul altor servicii sociale funcția de supervizare este realizată de managerul serviciului.

Dezvoltarea supervizării și a cercetării științifice a acesteia în plan internațional s-a realizat în stânsă corelare cu ascensiunea domeniului de asistență socială, atât ca profesie, cât și ca domeniu de interes științific.

În secolul al XXI-lea cercetările realizate în domeniul supervizării în asistența socială se axează pe o serie de tematici, care au evidențiat complexitatea procesului de supervizare și a impactului acesteia asupra diminuării epuizării profesionale, a sporirii satisfacției în muncă, a profesionalizării asistenților sociali etc. În acest context, contribuții deosebite la cercetarea rolurilor, competențelor și responsabilităților supervizorilor, inclusiv a caracteristicilor unui „bun supervizor”, l-au avut cercetători, precum Kadushin A., Harkness D., Davys A. (2002); O'Donoghue K., Munford R., Trlin A. (2006); Muntean A. (2007); Engelbrecht L. (2010); Fokin I.V. (2010); Runcan P.L., Călăuz A.Fl. (2011); Marc C., Makai-Dimeny J., Oșvat C. (2014); Aboltina L. (2016); Călăuz A.Fl. (2017); Bara M.A. (2022), ș.a.

O tematică cercetată de a lungul timpului se referă la modele și tipurile de supervizare aplicate în domeniul asistenței sociale. În acest sens pot fi reliefate contribuțiile autorilor, printre care: Bogo M., Globerman J., Sussman T. (2004); Tsui M. (2005); Cojocar Ș. (2005); Muntean

A. (2007), Kadushin A., Harkness D. (2002, 2014); Astremscaia I.V. (2014); Alschuler M., Silver Th., McArdle L. (2015) ș.a. Dezvoltarea tehnologiilor informaționale și aplicarea acestora în domeniul asistenței sociale și a supervizării, inclusiv ca impact al crizelor, au fost cercetate de Rushton J., Hutchings J., Shepherd K., Douglas J. (2017); Martin P., Kumar S., Lizarondo L (2017); Reamer F.G. (2019); Yuen-han Mo K. (2021) etc.

Un interes științific reflectat în cercetările realizate la nivel internațional și regional se referă la factorii care influențează eficiența activității de supervizare, cu accent pe condițiile de muncă, deficitul de finanțare, calificarea profesională a supervizorilor, factorii politici etc. În acest context pot fi relevate contribuțiile științifice ale cercetătorilor Muntean A. (2007); Martinsone K., Mihailovs I.J., Zakrizevska M. (2008); Engelbrecht L. (2010); Карандеева А.В. (2012); Manthorpe J., Moriarty J., Hussein S., Stevens M., Sharpe E. (2013); Carpenter J., Webb C.M., Bostock L. (2013); Nunev S. (2014); Астремская И.В. (2016); Manthosi F.L., Makhubele J.C. (2016); Davys A., May J., Burns B., O'Connell M. (2017); Frunză A. (2017); Wilkins D., Khan M., Stabler L., Newlands F., McDonnell J. (2018), ș.a.

Rolul valorilor etice în exercitarea funcției de supervizare în asistența socială a fost investigat sub aspectul promovării non-discriminării în practica de asistență socială, în acest context evidențiindu-se studiile autorilor Kadushin A. (2002); Munson C. (2002); Dewane C.J. (2007); Caras A. (2013) etc.

Cercetările teoretice și aplicative realizate în Republica Moldova se înscriu în tematica studiată la nivel internațional. În acest context, poate fi menționată contribuția cercetătoarei Milicenco S., care a abordat o serie de aspecte ale supervizării, printre care: eficiența supervizării (2012), istoricul și importanța supervizării în asistența socială (2013), modelele practice și principiile de realizare (2016), aspecte ale formării profesionale în domeniul supervizării (2020), tehnici aplicate în supervizare (2023). Aspecte ale supervizării sunt abordate de cercetători, precum: Bulgaru M. și Bulgaru O. (2014), în special cele cu privire la rolurile exercitate de supervizori; Canțer N. (2014) – principiile supervizării profesionale în asistența socială, funcțiile și tipurile supervizării și mecanisme de colaborare ale asistentului social comunitar cu supervizorul și Cheianu-Andrei D. (2023) în contextul intervenției echipelor multidisciplinare comunitare în asistența victimelor violenței domestice.

Analiza documentară a studiilor desfășurate în Republica Moldova atestă o abordare sporadică a problematicii supervizării în domeniul asistenței sociale. Totuși, pornind de la riscul sporit de epuizare profesională al specialiștilor din domeniul asistenței sociale și a nevoii continue de sprijin și formare profesională, cercetarea științifică a procesului de supervizare profesională necesită a fi desfășurată cu periodicitate pentru a se identifica modalități de eficientizare a activității profesionale în domeniul asistenței sociale.

Reieșind din cele expuse, este justificată investigarea **problemei de cercetare** - eficiența și implicațiile supervizării profesionale în domeniul de asistență socială din Republica Moldova, prin prisma provocărilor și a oportunităților acesteia în consolidarea domeniului de asistență socială. Pornind de la cele afirmate, se poate conchide că **obiectul de cercetare** este reprezentat de supervizarea profesională ca proces organizat de sprijin, ghidare și dezvoltare profesională, utilizat în diverse domenii de activitate, care implică interacțiuni complexe cu specialiști, iar **subiectul cercetării** – supervizarea ca modalitate de eficientizare a activității profesionale din domeniul asistenței sociale, în special a asistenților sociali comunitari.

În contextul celor menționate, **scopul cercetării date** rezidă în analiza cadrului de constituire și funcționare a supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale din Republica Moldova, prin determinarea particularităților de reglementare, organizare și formare profesională și a impactului asupra activității profesionale în domeniu din perspectiva eficientizării acesteia. În vederea realizării scopului trasat au fost stabilite următoarele **obiective**:

1. conceptualizarea și analiza din perspectivă istoriografică a supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale;
2. evidențierea și sistematizarea teoriilor explicative ale supervizării profesionale în asistența socială;

3. elucidarea modelelor dezvoltate și aplicate în domeniul supervizării profesionale în asistența socială;
4. analiza cadrului normativ și instituțional național în domeniul supervizării profesionale în asistența socială;
5. analiza comparativă a programelor de formare profesională în domeniul supervizării profesionale în asistența socială, în vederea determinării măsurilor de racordare a formării profesionale la nivel național la bunele practici internaționale;
6. determinarea profilului supervisorului și a stilurilor aplicate în realizarea activităților de supervizare;
7. identificarea rolurilor și sarcinilor supervisorului din asistența socială, prin prisma contribuției la sporirea autonomiei și performanței supervizaților în activitatea profesională;
8. relevarea caracteristicilor relației supervisor-supervizat prin prisma impactului asupra reușitei supervizării profesionale;
9. stabilirea dificultăților în desfășurarea supervizării profesionale în Republica Moldova, prin identificarea de soluții pentru consolidarea acestui domeniu;
10. elaborarea recomandărilor cu privire la consolidarea domeniului supervizării profesionale în asistența socială din Republica Moldova.

Analizând studiile în domeniu și pornind de la scopul tezei, a fost formulată **ipoteza de bază** a cercetării: consolidarea capitalului uman din domeniul asistenței sociale în contextul multiplelor schimbări și transformări de sistem din Republica Moldova, este influențată de capacitatea sistemului de livrare a supervizării profesionale, care să contribuie la extinderea competențelor și sporirea autonomiei în activitatea profesională.

Ipotezele de cercetare lansate s-au axat pe testarea și verificarea următoarelor relații cauzale:

- a) reglementarea normativă, instituirea unor programe de formare profesională și a mecanismelor de monitorizare a supervizării profesionale reprezintă elemente-cheie care asigură funcționalitatea sistemului;
- b) implementarea supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale este influențată de nivelul de înțelegere a rolului acesteia în activitatea profesională;
- c) societatea civilă deține un rol important în reglementarea și fortificarea domeniului supervizării profesionale în Republica Moldova;
- d) eficiența supervizării profesionale, măsurată ca impact asupra nivelului de autonomie dezvoltat în rândul supervizaților, este determinată de stilul de supervizare.

Sinteza metodologiei de cercetare și justificarea metodelor de cercetare aplicate

Metodologia cercetării s-a fundamentat pe un șir de abordări teoretice și pe rezultatele cercetărilor empirice desfășurate în special în context internațional. Demersul de cercetare a fost proiectat în baza teoriilor explicative ale supervizării profesionale, printre care *teoria schimbului social*, dezvoltată de Homans G.C., care accentuează că în procesul de supervizare are loc un schimb de bune practici, emoții și cunoștințe între actorii participanți; *teoria capitalului social*, propusă de Bourdieu P., care stabilește că în cadrul supervizării are loc formarea unei relații profesionale de încredere care are un impact asupra calității prestării serviciilor; *teoria dezvoltării sociale* prin care supervizarea este văzută ca un proces de dezvoltare profesională a asistenților sociali-nou veniți în sistem; *teoria sistemică* ce accentuează complexitatea supervizării, din perspectiva interrelaționării sistemelor.

În dezvoltarea design-ului cercetării au fost analizate o serie de studii empirice, fiind identificate aspectele cercetate și metodologia aplicată. De menționat că în studiul supervizării în asistența socială au fost aplicate complementar metode cantitative și calitative. Spre exemplu, Munson C.E. a aplicat un chestionar de măsurare a satisfacției supervizatului cu privire la stilul supervisorului, evaluarea de către supervisor a performanțelor practicienilor, modalitatea de împărtășire a practicilor, nivelul de furie resimțit pe parcursul sesiunii de supervizare, ș.a. O serie de instrumente de cercetare cantitativă (măsurare a impactului supervizării, a caracteristicilor și experienței supervizatului, a procesului, a stilurilor, eficienței și competențelor supervisorului) sunt propuse de către Bernard J.M. și Goodyear R.K. Prezintă interes metodologia de cercetare

aplicată de Kadushin A., care a constatat în desfășurarea unui sondaj de opinie în rândul supervizaților și supervisorilor pentru identificarea aspectelor pozitive și lacunare cu privire la relația dintre supervizori și supervizați.

Baza empirică a lucrării este constituită din cinci studii sociologice desfășurate în perioada 2021-2024, fiind aplicată metoda anchetei pe bază de chestionar autoadministrat. Instrumentele de cercetare elaborate pentru supervizați și supervizori au cuprins itemi dezvoltati de către o serie de cercetători, precum Efstation J.F, Patton M.J., Kardash C.M., Friedlander M.L. și Ward L.G. – în cazul chestionarului adresat supervisorului, și ale cercetătorilor Arcinue F. și Steltenberg C.D. – în cazul chestionarului adresat supervizaților. În baza datelor colectate au fost calculați o serie de indicatori statistici sintetici cu privire la impactul supervizării și a modelelor de relaționare dintre supervizori și supervizat.

Analiza modalităților de formare profesională a supervisorilor a fost posibil de desfășurat prin metoda analizei documentare, fiind în acest sens analizate informațiile plasate în spațiul public cu privire la programele de formare profesională din câteva țări, inclusiv Republica Moldova. Totodată, analiza a cuprins și studierea datelor prezentate de către MMPS pentru perioada anilor 2018-2023 cu privire la formările profesionale continue desfășurate prin intermediul ANAS pentru profesioniștii din domeniul asistenței sociale. Datele cu privire la formarea profesională, dar și alte aspecte ale implementării supervizării profesionale, au fost completate prin metoda interviului individual aprofundat, având în calitate de participanți supervizori și experți naționali. Metoda de analiză aplicată a fost analiza tematică, ceea ce a contribuit la colectarea de date până la saturarea modelului explicativ.

Noutatea științifică a tezei constă în elaborarea unui model explicativ al supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale, prin stabilirea cadrului teoretic aplicabil supervizării profesionale în asistența socială, identificarea sarcinilor și rolului supervizării în consolidarea resurselor umane din domeniul asistenței sociale, în special a asistenților sociali comunitari, determinarea modelelor de relaționare dintre supervizori și supervizați, relevarea particularităților de formare profesională în domeniul supervizării în asistența socială la nivel european și național, și stabilirea lacunelor în realizarea supervizării din domeniul asistenței sociale din Republica Moldova.

Rezultatele obținute, care contribuie la soluționarea problemei științifice lansată în cadrul lucrării, reprezintă determinarea frecvenței și a tipului de supervizare desfășurată în cadrul sistemului de asistență socială din perspectiva supervizaților și supervisorilor, stabilirea profilului unui supervizor și a relației dintre actorii supervizării profesionale, identificarea modalităților de formare profesională în domeniul supervizării, relevarea dificultăților în realizarea supervizării profesionale, toate acestea contribuind la evidențierea implicațiilor supervizării profesionale în domeniul de asistență socială din Republica Moldova.

Importanța teoretică a lucrării este determinată de contribuția cercetării științifice realizate la completarea arsenalului teoretic în domeniul supervizării profesionale, cu accent pe domeniul asistenței sociale, prin stabilirea particularităților de implementare și dezvoltare a acesteia. Totodată, cercetarea contribuie la consolidarea perspectivei sistemice a supervizării profesionale, stabilindu-se reperele teoretico-metodologice de explicare a eficienței supervizării în activitatea profesională din domeniul asistenței sociale prin aplicarea metodelor de cercetare cantitativă și calitativă.

Valoarea aplicativă a lucrării rezidă în abordarea tematicii date în cadrul unui studiu științific de pionerat prin aplicarea design-ului mixt de cercetare în Republica Moldova, care a evidențiat particularitățile dezvoltării și implementării supervizării profesionale în asistența socială, prin stabilirea modelelor de relaționare supervizor-supervizat și a dificultăților de realizare a supervizării profesionale. Totodată, cercetarea desfășurată a permis stabilirea intervențiilor necesare a fi realizate în plan național pentru asigurarea eficienței supervizării în sporirea autonomiei în actul profesional al supervizaților și îmbunătățirea prestării serviciilor beneficiarilor de asistență socială. Instrumentele de cercetare aplicate în cadrul studiului pot fi utilizate în monitorizarea și evaluarea supervizării desfășurate în cadrul ATAS-urilor, datele

servind MMPS în dezvoltarea politicii de formare profesională continuă și de motivare a personalului din sistem.

Rezultatele obținute în cercetarea dată sunt utile atât *factorilor de decizie*, în dezvoltarea cadrului de politici în domeniul asistenței sociale la nivel național, *prestatorilor de servicii sociale*, în special ATAS/STAS, în determinarea lacunelor în realizarea supervizării profesionale și sporirea eficienței intervențiilor profesioniștilor ca impact al supervizării, *personalului din sistemul de asistență socială*, prin sensibilizarea asupra relevanței supervizării profesionale în consolidarea competențelor profesionale și identificarea traseului de formare profesională continuă, cât și *prestatorilor de servicii educaționale*, pentru dezvoltarea programelor de formare profesională în domeniu, inclusiv prin programe de master care să contribuie la fortificarea domeniului supervizării și prestarea într-un mod profesionist a supervizării la diverse nivele.

Rezultatele cercetării au fost utilizate în activitatea de supervizare desfășurată în cadrul Fundației „Terre des Hommes” și Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului a Consiliului Municipal Chișinău. De asemenea rezultatele au fost prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale. Autorul tezei a fost membru al grupului de lucru privind supervizarea profesională a personalului din domeniul asistenței sociale, instituit de I.P. Keystone Moldova în cadrul Inițiativei Globale Changing the Way We Care (aprilie-decembrie 2022).

Aprobarea rezultatelor științifice obținute în cadrul cercetării s-a realizat prin prezentarea acestora în cadrul evenimentelor științifice naționale și internaționale, printre care Conferința națională cu participare internațională „Social Work in the Context of Accelerated Social Changes” (Iași, 14-16 noiembrie 2024); Conferința științifică cu participare internațională „Integrare prin cercetare și inovare” (Chișinău, 7-8 noiembrie 2024); Conferința științifică internațională „Interesul superior al copilului: abordare socio-culturală, normativă și jurisprudențial” (Chișinău, 30 septembrie-1 octombrie 2022); Conferința științifică națională cu participare internațională „Sociologia și Asistența socială: cercetare și profesionalizare” (Chișinău, 26 octombrie 2022); Conferința științifică internațională „Educația privind drepturile copilului: experiențe și perspective în învățământul preșcolar și primar” (Chișinău, 26 noiembrie 2021); Conferința științifică națională „Asistența psihosocială în contextul noilor realități pe timp de pandemie” (Chișinău, 16 aprilie 2021); Conferința științifică cu participare internațională „Teoria și practica administrării publice” (Chișinău, 17 mai 2019); Conferința științifică cu participare internațională „Integrare prin cercetare și inovare” (Chișinău, 7-8 noiembrie 2019); Conferința științifică internațională „Preocupări contemporane ale științelor socioumane”, ediția a X-a (Chișinău, 5-6 decembrie 2019); Conferința științifică internațională „Preocupări contemporane ale științelor socioumane”, ediția IX-a (Chișinău, 6-7 decembrie 2018).

Publicații la tema cercetării: În total au fost publicate 14 articole, cu un volum total de 4,5 c.a. dintre care 3 în reviste științifice (1 articol în revistă națională - categoria B+ și 2 articole în reviste internaționale).

Volumul și structura tezei: Teza de doctor este constituită din introducere, trei capitole (care includ 11 tabele și 37 figuri), concluzii generale și recomandări, bibliografie (185) și anexe (13).

Cuvinte-cheie: asistență socială, supervizare, supervizor, supervizat, mecanism de supervizare.

CONȚINUTUL TEZEI

Primul capitol al lucrării – **Abordări teoretico-metodologice ale problematicei supervizării profesionale în asistență socială** – este dedicat analizei istoriografiei și a situației în domeniul de cercetare, precum și conceptualizării supervizării profesionale în asistența socială. În primul subcapitol al tezei – **Perspective istoriografice asupra supervizării în asistență socială** – sunt prezentate rezultatele analizei istoriografiei și a situației în domeniul cercetării supervizării profesionale în asistență socială. Autorul a analizat contribuțiile cercetătorilor din SUA, Noua Zeelandă, Africa de Sud, Marea Britanie, Lituania, România, Federația Rusă etc. și din Republica Moldova, care abordează problematica supervizării profesionale în asistență socială, identificând principalele aspecte cercetate și abordările metodologice utilizate în procesul de cercetare.

Totodată, în acest capitol este analizată evoluția dezvoltării conceptului de supervizare în asistență socială.

Cercetătoarea de origine română, Caras A., analizând sursele bibliografice, relevă faptul că originile practicii de supervizare pot fi identificate în activitățile de ucenicie, care prevedeau ca începătorul/ucenicul să beneficieze de o ghidare și un control din partea unui specialist cu experiență/maistru [22, p.133-141]. Ulterior, supervizarea a fost dezvoltată ca și proces educațional și de oferire a suportului în varii domenii, inclusiv în serviciile sociale.

Cercetătorul Weigand W. (1991), analizând evoluția istorică în dezvoltarea supervizării, a identificat patru faze majore: supervizarea ca educație și control (1870-1920); fazele individualizării și psihologice (1920-1960); supervizorul ca „agent al schimbării” (1960-1975) și supervizorul în calitate de consultant organizațional (1975-1990) [28, p.221-230]. Tsui M. (1997), categorizând dezvoltarea supervizării la nivel internațional, distinge la fel patru faze critice, denumindu-le:

- faza întâia cuprinsă între anii 1878-1910, denumită „rădăcinile” administrative;
- faza a doua – anii 1911-1945 - schimbarea contextului pregătirii supervizorilor și apariția unei baze bibliografice;
- faza a treia – anii 1930-1950, în care se înregistrează influența teoriei și a metodelor practice în activitatea de supervizare;
- faza a patra – anii 1956-1970, caracterizată prin dezbateri largi asupra supervizării îndelungate și a practicii autonome [32, p.191-198].

Din perspectiva influenței teoriilor, putem menționa că în perioada anilor 1930-1950, teoria psihanalitică era o teorie majoră în asistența socială și a avut un impact pertinent asupra formatului și structurii viitoarei supervizări a asistenților sociali. Anii '50 -'70 ai secolului al XX-lea au fost caracterizați, în special la nivel global, prin dezbateri asupra valorii și necesității unei supervizări continue a activității asistenților sociali pregătiți profesional, întrucât practica independentă a fost considerată un semn distinctiv al unei profesii bine dezvoltate. Unii asistenți sociali, însă, au perceput supervizarea de lungă durată ca pe o insultă a statutului lor profesional. Această dezbateră despre supervizarea interminabilă și practica autonomă este încă vie și relevantă în prezent [23, p.324-342].

Formele de desfășurare a supervizării au rămas constante până în prezent, supervizorul având responsabilitatea de a sprijini persoanele supervizate în cadrul unui proces formalizat, desfășurat individual sau în grup, doar că ultimele erau aplicate cu anumite rezerve. Și cercetătorul Munson C.E. stabilește că pe parcurs au evoluat mecanismele de implementare în funcție de practicile asistențiale [30, p.51].

În plan național supervizarea a devenit obiect de studiu a cercetătorilor, precum: Milicenco S. [13], [12], [11], [29], care a analizat semnificația supervizării, tipurile, modelele și principiile supervizării, inclusiv specificul supervizării în Republica Moldova, considerând că supervizarea este 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; Canțer N. (2014) a reflectat asupra conceptului de supervizare, funcțiilor și mecanismului de colaborare dintre asistentul social comunitar și supervizor [3]; Gribincea T. (2015) abordează supervizarea în contextul formării abilităților asistenților sociali în asistarea persoanelor în etate [9]; Rîjicova S. și Grigoraș S. (2017) care au elaborat „*Mecanismul de supervizare profesională în asistență socială. Ghid de implementare practică*”, ce cuprinde instrucțiuni metodice care descriu procedura de implementare a mecanismului de supervizare profesională în asistența socială, prestatorilor de servicii de asistență socială fiindu-le puse la dispoziție un set de formulare unificate pentru aplicarea practică, aprobate prin ordinul MMPS nr.74 din 10.05.2017 [19].

Un rol important în instruirea și formarea supervizorilor în Republica Moldova l-au avut organizațiile societății civile (de exemplu Terre des Hommes, Concordia Proiecte Sociale, Every Child Moldova/A.O. Parteneriate pentru Fiecare Copil, CCF Moldova etc.), care au organizat instruire, inclusiv cu suportul Asociației Supervizorilor din România [7], punând bazele acestui domeniu destul de complex în Republica Moldova.

În subcapitolul doi – **Bazele conceptual-teoretice ale supervizării în asistența socială** – este analizat conceptul de supervizare fiind făcută delimitarea conceptuală între noțiuni, precum predarea, consultarea și consilierea. Totodată, este prezentată relația dintre supervizare și evaluarea performanțelor.

Cercetătorii Bernard J.M. și Goodyear R.K., în definirea supervizării, au delimitat-o de alte procese, care în unele cazuri comportă anumite similitudini, precum predarea, consilierea, consultarea. Aceștia consideră că supervizarea este o intervenție, ca și predarea prin cursuri, terapia și consultarea. Totuși supervizarea este o intervenție unică și separată (Tabelul 1.1).

Tabelul 1.1. Supervizarea versus alte concepte [1, p.25-28]

Concept	Similitudini	Diferențe
Predarea	Ambele au scopul de a transmite abilități și cunoștințe noi	În timp ce predarea este guvernată de un curriculum sau un protocol prestabilit, supervizarea este guvernată de nevoile supervizatului și de cele ale beneficiarului lui
	Ambele au funcții de evaluare și de gardian	
Consilierea/terapia	Amândouă pot aborda comportamentele problematice, gândurile sau sentimentele beneficiarului	Orice exercițiu terapeutic cu un supervizat trebuie să aibă ca obiectiv unic creșterea eficienței în lucrul cu beneficiarii
		Supervizarea evaluează, în timp ce consilierea - nu
		Beneficiarii au deseori posibilitatea de a-și alege terapeutul, în timp ce supervizații nu au această posibilitate
Consultarea	Ambele sunt preocupate să îl ajute pe beneficiar să lucreze mai eficient din punct de vedere profesional. Uneori acestea sunt dificil de diferențiat	Consultarea este o relație între doi egali, pe când supervizarea este ierarhică, de cele mai multe ori
		Consultarea poate fi un eveniment de scurtă durată, pe când supervizarea se extinde pe o perioadă mai lungă
		Consultarea este de obicei mai solicitată de către beneficiarul acesteia, decât supervizarea

Al treilea subcapitol – **Repere metodologice de investigare a supervizării în asistența socială** – este dedicat analizei cadrului teoretico-metodologic de cercetare a supervizării profesionale, fiind prezentate teoriile de referință (teoria capitalului social, teoria dezvoltării sociale, teoria sistemică). De asemenea, autorul analizează o serie de cercetări desfășurate în SUA, Noua Zeelandă, Africa de Sud, România etc., ceea ce a permis determinarea cadrului de cercetare.

Analiza metodologiei de cercetare aplicată în studiile desfășurate la nivel internațional a permis conturarea cadrului metodologic de cercetare a influenței supervizării profesionale asupra activității în domeniul asistenței sociale din Republica Moldova. În contextul existenței unui număr redus de cercetări aplicative a tematicii date în plan național, design-ul de cercetare a cuprins un mix de metode de cercetare cantitativă și calitativă (Tabelul 1.2.), fiind transpuse variabilele de cercetare în instrumentele aplicate.

Tabelul 1.2. Design-ul cercetării empirice

Tematica	Metoda	Perioada	Eșantion
Opinii și practici de supervizare profesională în asistența socială	Ancheta sociologică în bază de chestionar	2021-2022	105 supervizori din 31 UTA nivel II
Evaluarea satisfacției supervizatului urmare a ședințelor de supervizare	Ancheta sociologică în bază de chestionar	2021-2022	514 supervizați din 33 UTA nivel II
Dezvoltarea profesională a supervizorilor	Analiza documentară	2022-2023	Materiale în acces deschis Datele MMPS pentru perioada 2018-2023
Supervizarea în asistența socială: dificultăți și oportunități	Interviul individual aprofundat	2023-2024	6 supervizori din 2 STAS-uri

Evaluarea opiniei experților cu privire la supervizarea profesională în asistența socială	Interviu individual aprofundat	2024	8 experți
---	--------------------------------	------	-----------

Capitolul doi al lucrării – **Supervizarea profesională în asistența socială: perspective de reglementare și formare** – include analiza legislației internaționale și naționale relevante pentru domeniul supervizării profesionale în asistență socială. Primul subcapitol – ***Reglementări normative internaționale și naționale cu privire la activitatea de supervizare profesională în asistența socială*** – prezintă o analiză detaliată a cadrului legal internațional și național în domeniul supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale. În mod special sunt analizate experiențelor țărilor, precum România, Letonia și Lituania. Subcapitolul include o analiză complexă a cadrului național, evidențiind rezultatele cercetării actelor normative și a cercetării calitative.

Pentru sistemul de asistență socială din **Republica Moldova** conceptul de supervizare este unul relativ nou, fiind definit inițial în „*Mecanismul de supervizare în asistență socială*”, aprobat prin Ordinul Ministerului Protecției Sociale, Familiei și Copilului nr.99 din 31.12.2008. La acea etapă mecanismul era preconizat pentru Serviciul de asistență socială comunitară (SASC) și pentru Serviciul de îngrijire socială la domiciliu (SÎSD), cu suportul partenerilor de dezvoltare fiind pilotat în câteva UTA II.

În anul 2009 prin ordinul Ministerului Muncii, Protecției Sociale și Familiei (nr.15 din 10.11.2009) a fost aprobat *Ghidul de implementare a mecanismului de supervizare în asistență socială* [8]. Aceste două documente normative au fost dezvoltate în parteneriat cu societatea civilă fără a fi stabilite în legislația națională prevederi cu privire la supervizare. Analiza ghidului a revelat că acesta cuprinde aspecte teoretice cu privire la conceptul de supervizare, funcțiile supervizării profesionale, elementele componente ale activității de supervizare, rolurile supervisorului, calitățile și competențele necesare supervisorului, tipurile de supervizare, etc. De asemenea, ghidul cuprinde repere metodologice cu privire la organizarea și desfășurarea ședințelor de supervizare. În anul 2017, cu suportul partenerilor de dezvoltare (A.O. „Parteneriate pentru Fiecare Copil”) a fost revizuit mecanismul de supervizare, fiind aprobat prin ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.74 „Mecanismul de supervizare profesională în asistență socială. Ghid de implementare practică” [19]. Ghidul este destinat tuturor prestatorilor de servicii de asistență socială, eliminându-se astfel o lacună a ghidului elaborat în anul 2009 destinat exclusiv la două servicii. Elemente novatoare ale ghidului se referă la prezentarea procedurilor-tip pentru supervizarea angajaților și a supervisorilor și a strategiilor de eficientizare a activității supervisorului și supervizatului cu referire la procedurile-tip pentru supervizarea angajaților. Prin contribuția partenerilor de dezvoltare (Inițiativa Globală Changing the Way We Care) în anul 2022 a fost demarat procesul de revizuire a mecanismului de supervizare profesională în asistența socială, fiind desfășurate în acest sens o serie de activități de evaluare și consultare a opiniei profesioniștilor cu privire la formele și nivelurile de supervizare, metodologia și dinamica supervizării profesionale și funcționale. Urma ca noul document să fie prezentat spre aprobare MMPS, însă în contextul reformei Restart documentul necesită a fi revăzut.

Implementarea supervizării profesionale la prima etapă s-a realizat în afara stipulării asupra acesteia în cadrul legislativ. Eliminarea lacunei de reglementare a supervizării a fost realizată în anul 2010, prin amendarea Legii asistenței sociale nr.547/2003, care totuși nu stabilește cu maximă claritate organizarea supervizării profesionale a specialiștilor din domeniul asistenței sociale sau instituirea unei ocupații noi. Chiar dacă Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale nu conține careva prevederi cu privire la supervizarea realizată în cadrul serviciilor sociale, standardele minime de calitate a diferitor servicii sociale includ prevederi cu privire la supervizare. Doar prin Legea nr.270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar se aduc anumite clarificări cu privire la salarizarea asistentului social-comunitar cu atribuții de supervizare: în anexa 9, la punctul 13 se stipulează că treapta de salarizare a acestora se majorează cu 2 unități comparativ cu cea a asistenților sociali-comunitari. În cadrul

cercetării s-a determinat faptul că modificările la cadrul normativ în domeniul asistenței sociale nu au dus la elaborarea unui regulament-cadru cu privire la organizarea și desfășurarea supervizării, ceea ce are un impact negativ asupra înțelegerii unitare a modului de realizare a acesteia.

O lacună identificată în cadrul studiului constă în faptul că până la moment Clasificatorul Ocupațiilor (CORM) nu stabilește ocupația de „supervizor în asistență socială” sau „supervizor în servicii sociale”, ca și în cazul altor țări, dar include ocupația de „supervizor” (codul ocupației 242321) la grupa de bază 2423. Specialiști/specialiste în domeniul resurselor umane și de personal. Totodată, Clasificatorul prevede la grupa de bază 2635. Specialiști/specialiste în asistență socială și consiliere ocupația de asistent social-comunitar supervizor (codul ocupației 263502), care îngustează angajarea acestora doar pentru SASC. Acest fapt face dificilă angajarea profesioniștilor pentru realizarea sarcinilor de supervizare în cadrul altor servicii, fiind necesară revizuirea CORM prin includerea ocupației de „supervizor/supervizoare în asistență socială”.

Analiza fișei de post pentru asistentul social comunitar supervizor, aprobată de MMPS în anul 2009, stabilește condițiile pe care trebuie să le întrunească profesionistul pentru ocuparea funcției, printre care: deținerea diplomei de studii superioare în asistență socială sau în științe socio-umane, sau de studii medii speciale în domeniul asistenței sociale, sau studii în baza cursurilor de formare în asistență socială; experiență de muncă de 2 ani în sistemul protecției sociale sau experiență în domeniul socio-uman, printre care drept, educație, sănătate sau altele; deținerea abilităților de organizare a lucrului în grup sau individual, de comunicare, de a lucra după un program aprobat etc.

Cercetarea realizată de autor evidențiază că aproximativ 2 din 5 supervizori respondenți (39%) aveau o experiență de muncă în domeniul asistenței sociale de 11-14 ani, iar mai mult de a patra parte (27,6%) – între 6-10 ani, ceea ce corespunde cerințelor fișei de post. Domeniul de formare profesională inițială a supervizorilor era în mare parte asistență socială – 50,5%. Aproximativ 15% aveau studii în domeniul științelor educației, iar fiecare al patrulea avea studii în alt domeniu. O pondere mai mică o aveau supervizorii cu studii în psihologie (5,7%) sau drept (3,8%). Analiza experienței altor țări cu privire la condițiile minime pentru angajarea în funcția de supervizor, indică necesitatea deținerii experienței de muncă în domeniul asistenței sociale de 3-5 ani, a formării continue în domeniul supervizării, certificarea în calitate de asistent social și/sau supervizor în corespundere cu cerințele naționale, ș.a. Coroborat cu datele analizei, se poate conchide că Fișa de post-tip aplicată în Republica Moldova este depășită, în condițiile în care există oportunități de formare profesională a supervizorilor prin programe de master la nivel național, ceea ce indică asupra necesității revizuirii acestui document în special în ceea ce privește studiile necesare pentru ocuparea funcției (în unele țări se poate accede la această funcție doar după studii de master sau studii de specializare/perfecționare în domeniul supervizării). Astfel se impune nevoia de a se indica în calitate de condiție obligatorie deținerea studiilor de master în asistență socială pentru candidații la ocuparea funcției de supervizor. Totodată, practica altor state indică și nevoia de formare continuă inclusiv a supervizorilor, ceea ce necesită a fi stabilit și în cadrul normativ național.

Al doilea subcapitol – ***Particularități și provocări în formarea profesională a supervizorilor*** – se axează pe analiza cerințelor înaintate pentru exercitarea funcției de supervizor în domeniul asistenței sociale în diverse țări (SUA, Canada, Lituania, Letonia, Irlanda, România), cu accent pe formarea profesională a supervizorilor. În același timp sunt prezentate cerințele trasate de Asociația Organizațiilor Naționale de Supervizare din Europa (ANSE), care prezintă interes inclusiv pentru Republica Moldova în contextul asocierii la spațiul european și ajustarea politicilor naționale. O parte importantă a subcapitolului este dedicată analizei experienței Republicii Moldova în formarea profesională în domeniul supervizării din asistență socială, fiind prezentate rezultatele cercetării documentare (rapoarte ale MMPS, ANAS, planurilor de studii ale instituțiilor de învățământ superior) și cele ale cercetărilor cantitative și calitative, care indică nevoia dezvoltării programelor de formare continuă a supervizorilor.

Modelul european de formare profesională a supervizorilor este dezvoltat în baza Cadrului European al Competențelor în Supervizare și Coaching, elaborat în anul 2015 de Asociația

Organizațiilor Naționale de Supervizare din Europa (ANSE). Astfel programele de studii la nivel european sunt dezvoltate pornind de la acest cadru.

Cerințele stabilite de ANSE, în vigoare din 28 martie 2020, se referă la aspecte, precum durată, numărul de ore, forma de absolvire a programului, prezentate în Tabelul 2.2.

Tabelul 2.2. Cerințe cu privire la programul de instruire al supervizorilor

Nr.	Cerințe	Descriere
1.	Durata programului	Minim 2 ani
2.	Număr de ore de contact direct	300 ore academice (în care nu sunt incluse cele de la punctul 3 și 4) (durata unei ore academice - 45 minute)
3.	Număr minim de ore de practică	45 ore (supervizare individuală și de grup)
4.	Număr minim de practică de „meta-supervizare” (supervizarea supervizării)	35 ore (supervizare individuală și de grup)
5.	Teza	Suținerea tezei, care va cuprinde inclusiv partea practică cu privire la aplicarea supervizării în practică
6.	Evaluarea finală	Examen sau colocviu
7.	Act de absolvire	Certificat, aprobat de Asociația națională a supervizorilor

Elaborat de autor în corespundere cu cerințele stabilite de Asociația Organizațiilor Naționale de Supervizare din Europa (ANSE)

În **Republica Moldova** formarea profesională a supervizorilor este realizată sporadic, primele instruirii fiind organizate prin intermediul proiectelor implementate de societatea civilă. Un modul de instruire a asistenților sociali supervizori – „*Supervizarea în asistența socială. Teorie și practică*” - a fost elaborat de către Fundația „Terre des Hommes” [16]. Modulul a fost proiectat cu o durată de 8 ore, în cadrul Modulului specific „Management de caz” [6], având ca scop consolidarea cunoștințelor asistenților sociali comunitari și a asistenților sociali supervizori cu privire la conceptul și procesul de supervizare în domeniul asistenței sociale.

„Supervizarea noi am adus-o cu Terre des Hommes... era un program în care ei ne-au instruit, cu experți din Marea Britanie, în cadrul căreia am avut instruire inițială, după care am avut supervizarea.” (I_E_2)

O altă experiență de consolidare a capacităților profesionale ale supervizorilor a fost evidențiată în cadrul A.O. „Copil.Comunitate.Familie” (CCF Moldova), care a realizat în perioada 2021-2023, în parteneriat cu Misiunea Socială Diaconia și Caritas Austria, 9 training-uri pentru profesioniștii implicați în asistența copiilor din 9 UTA nivel II.

La nivel național formarea profesională inițială și continuă în domeniul asistenței sociale, inclusiv a supervizorilor, a fost o sarcină a Agenției Naționale de Asistență Socială. Comparativ cu alte țări, în Republica Moldova nu este elaborat un standard de calificare sau competență cu privire la specialiștii cu atribuții de supervizare, ceea ce face dificilă organizarea formărilor în mod structurat. Analiza datelor prezentate de MMPS cu privire la tematicile propuse de către STAS-uri către ANAS pentru elaborarea planului anual de instruire continuă pentru supervizori (în cadrul Serviciului asistență socială comunitară) relevă o serie de tematici, precum „Supervizarea continuă a asistenților socială, metode de lucru” (2019), „Arderea profesională” (2021) etc. Analiza comparativă a nevoilor de instruire a supervizorilor și a tematicilor cursurilor organizate relevă o discrepanță dintre acestea. Totodată, tematicile date nu corespund nici cu bunele practici internaționale de instruire a supervizorilor.

Oportunități de formare profesională în domeniul supervizării sunt oferite de instituțiile de învățământ superior. Analiza planurilor de studii a instituțiilor de învățământ superior național cu ofertă educațională în domeniul asistenței sociale evidențiază că subiecte cu privire la supervizare sunt prezente atât în curricula la Ciclul I Licență, cât și Ciclul II Master, fiind funcțional un program de master la tematica dată în cadrul Universității de Stat „Alecu Russo” din Bălți. Analiza planului de studii al programului de master relevă că acesta întrunește unele caracteristici stabilite în plan european pentru programele de master în domeniul supervizării, în ceea ce privește durata programului, numărul minim de ore, absolvirea în baza tezei etc. Totuși este dificil de a determina măsura în care conținutul practicii de specialitate acoperă cele două componente ale stagiului de practică stabilite de ANSE. Totodată, admiterea la studii de master nu este condiționată de experiența de muncă minimă sau numărul de ore de supervizare la care

a participat ca și în cazul cerințelor minime determinate de ANSE. În condițiile în care în sistemul de asistență socială activează persoane cu pregătire profesională diversă, este necesară instituirea unor cerințe minime cu privire la accesarea în funcția de supervisor sau la studii de master, care să fie urmate de o revizuire a nivelului de salarizare al supervisorilor.

Studiul desfășurat în rândul supervisorilor „Opinii și practici de supervizare profesională în asistența socială” a stabilit că 63,8% dintre aceștia au **participat la careva instruiți cu privire la particularitățile supervizării**, într-o pondere mai mare fiind supervisorii cu peste 4 ani de experiență în supervizare (cu o medie de 76,9%) și mai mari de 46 ani (în mediu 77,8%). Din totalul celor care au participat la instruiți, marea parte – 66% - au fost instruiți după angajarea în calitate de supervisor. Totuși mai mult de a cincea parte – 22,9% - nu au participat la astfel de instruiți, dintre care cei mai mulți fiind cei de până la 45 ani și cu o experiență de până la 3 ani de supervizare (40%). Datele cercetării evidențiază nevoia consolidării competențelor profesionale ale supervisorilor, în situația în care domeniul asistenței sociale este un domeniu expus arderii profesionale a angajaților.

Al treilea subcapitol – **Rolurile și sarcinile supervizării profesionale în asistența socială** – prezintă abordările teoretico-praxiologice ale scopului, sarcinilor și rolului supervizării profesionale în prestarea asistenței sociale. Autorul prezintă concepțiile cercetătorilor cu privire la caracteristicile unui „bun supervisor” pentru exercitarea rolurilor. Aspectele teoretice sunt complementate de rezultatele cercetării calitative, care au evidențiat rolurile de coordonator și administrator, mediator, trainer și mentor exercitate de supervisorii.

Cercetătorii Kadushin A. și Harkness D. au elaborat un portret al „bunului supervisor” [25, p.216], analizând datele studiilor empirice cu privire la satisfacția supervizatului. Ei au ajuns la concluzia că un bun supervisor este „o persoană care este un profesionist competent cu abilități bune de relaționare umană și bune abilități de gestionare organizațională”, încât prin activitatea sa să conducă la o supervizare eficientă și realizarea așteptărilor beneficiarului. Totodată, supervisorul trebuie să fie atent la influența activității de supervizare și să își modifice abordarea, pentru a consolida și optimiza interesul pentru instruire a supervizatului. Totuși supervisorul este doar „un singur factor din ecuație”, care creează platforma pentru o bună supervizare atâta timp cât și supervizații contribuie la acest proces.

Studiul calitativ realizat în rândul supervisorilor a permis identificarea percepțiilor acestora cu privire la sarcinile și misiunea supervizării, aliniindu-se perspectivelor de teoretizare a rolurilor și sarcinilor supervisorilor. Totuși au fost evidențiată o slabă înțelegere a rolului și misiunii supervizării de către unii participanți la studiu. Aceste date vin să **confirme ipoteza** de lucru cu privire la influența nivelului de înțelegere a rolului supervizării în implementarea acesteia în asistența socială, fiind identificat faptul că nu există o înțelegere clară a rolului și sarcinilor supervisorului. În aceste condiții sunt necesare intervenții în cadrul normativ, în special elaborarea și aprobarea proiectului hotărârii de Guvern cu privire la dezvoltarea profesională a personalului din domeniul asistenței sociale în corespundere cu art.16, al.3 al Legii nr.547/2003, elaborarea regulamentului-cadru cu privire la supervizarea profesională și ajustarea mecanismului de supervizare profesională la noile reglementări. Totodată implicarea supervisorilor în activități de formare profesională va contribui la clarificarea și exercitarea a sarcinilor de către aceștia în beneficiul supervizaților și a instituției.

Capitolul trei al lucrării – **Impactul supervizării asupra eficientizării activității profesionale a asistenților sociali din Republica Moldova** – explorează mai multe aspecte esențiale referitoare la modul în care supervizarea contribuie la îmbunătățirea activității profesioniștilor din domeniul asistenței sociale.

Subcapitolul **Practici și dificultăți în realizarea supervizării profesionale în asistența socială**, explorează **tipurile de supervizare**, fiind evidențiate particularitățile, avantajele și limitele acestora. În special au fost supuse analizei opiniile și percepțiile diverșilor actori sociali (asistenți sociali, supervisorii, reprezentanți ai organizațiilor societății civile active în domeniul social, experți sociali) cu privire la supervizarea internă și externă, supervizarea de grup și cea individuală, cu accent pe numărul de participanți, durată, calitate etc. Totodată, autorul a prezentat factorii care determină selectarea tipului de supervizare, provocările în desfășurarea

supervizării în domeniul asistenței sociale, fiind prezentate aspectele care mulțumesc supervizorii, dificultățile cu care se confruntă în activitatea de supervizare profesională. Acestea sunt analizate prin utilizarea atât a datelor cantitative, cât și a celor calitative.

În literatura de specialitate în abordarea **supervizării individuale** se menționează că aceasta reprezintă o oportunitate pentru supervizat de a beneficia de suport individual sistematic, centrat pe necesitățile profesionale individuale [19]. În concepția cercetătoarei Milicenco S., supervizarea individuală în asistență socială reprezintă o intervenție inițiată de un asistent social cu experiență asupra unuia cu mai puțină experiență, în scopul dezvoltării profesionale a celui din urmă și pentru monitorizarea calității serviciilor profesionale oferite beneficiarilor de către acesta [14, p.255].

Punctul central în supervizarea individuală îl constituie analiza calității serviciilor prestate de către angajatul concret. Cercetătorul Cojocaru Șt. consideră că acest tip a fi o supervizare de caz, axată pe analiza lucrului de caz [4, p.137]. Supervizorul trebuie să se asigure că, angajatul supervizat aplică metodologii de lucru standardizate: managementul de caz, instrumentele de evaluare și de intervenție specifice. În concepția unor supervizori, acest gen de supervizare se realizează în situațiile de muncă care prezintă o dificultate pentru profesioniști, ceea ce semnifică o înțelegere largă și vagă a activității de supervizare.

Comparativ cu supervizarea individuală, **cea de grup** oferă grupului de profesioniști supervizați oportunitatea de a se întruni pentru a revizui activitatea și de a găsi împreună soluții eficiente și de a face un transfer de cunoștințe și bune practici într-un mediu de învățare comun [19]. În unele surse bibliografice (Getzelman D.) supervizarea de grup este definită ca „întâlnirea regulată a unui grup de supervizați cu un supervizor desemnat, în scopul de-și îmbunătăți înțelegerea despre ei înșiși ca practicieni, a beneficiarilor cu care lucrează și/sau despre furnizarea de servicii în general, care sunt ajutați în acest efort prin interacțiuni cu ceilalți în cadrul unor procese de grup” [24, p.19] sau „o formă a supervizării în asistență socială care se bazează pe interacțiunile din cadrul grupului de asistenți sociali supervizați” [14, p.256].

În același timp, supervizarea în grup poate fi și o activitate de consolidare a echipei de angajați. În cazul STAS-urilor, care au angajați în localități îndepărtate geografic, supervizarea în grup poate să ofere mai multe oportunități în acest sens, comparativ cu supervizarea individuală. În cadrul ședințelor de supervizare în grup pot fi puse în discuție cazurile mai dificile, practicile pozitive de lucru, poate fi făcută informarea angajaților privind noile tendințe și metodologii de lucru [19, p.13].

Studiul în rândul supervizaților relevă că ședințele de supervizare de grup sunt realizate într-o pondere mai mare (97,9%) comparativ cu cele individuale (85,6%). Mai mult de 14% dintre supervizați au afirmat că nu sunt realizate ședințe individuale de supervizare, în special menționând acest aspect asistenței sociale comunitari și cei din servicii (16,9%) și cei din zona de Sud (23,5%). Fiecare al doilea supervizat (50,4%) consideră că a primit cu siguranță tipul de supervizare pe care îl dorea, iar alții 44% - în general da. Mai puțin de 4% dintre supervizați consideră că nu au primit supervizarea pe care o doreau, aceștia fiind din rândul asistenților sociali.

Studiile desfășurate de autor în rândul supervizorilor și supervizaților au evidențiat o periodicitate diferită a ședințelor de supervizare. Cele individuale sunt organizate într-o pondere mai mare la necesitate (64,8% din supervizori și 53,9% din supervizați), în timp ce ședințele de supervizare de grup sunt desfășurate mai des cu o periodicitate lunară (57,1% din supervizori și 57,2% din supervizați). Practica identificată în cadrul studiului calitativ se referă la organizarea ședințelor de supervizare de grup către finele lunii, fiind utilizată ședința și în scop de raportare a activității desfășurate. De asemenea, în baza datelor prezentate de supervizori s-a stabilit că durata medie a unei ședințe de supervizare individuală este de 49,21 minute, cu un timp maxim de 180 minute și minim 10 minute. Datele colectate de la supervizați indică o durată medie de 54 minute, cu o durată maximă de 240 minute și minimă de 1 minut, ireal de mică pentru a reuși să se desfășoare ședința conform protocolului stabilit. O ședință de grup, în baza datelor prezentate de supervizori, durează în mediu 112 minute, cu o durată minimă de 30 minute și una maximă de 240 minute. În cazul supervizaților, durata medie a acestui tip de ședință este de 103,23

minute, cu o limită de jos de 5 minute și limită de sus de 300 minute. Atât în cazul ședințelor individuale, cât și a celor de grup durata acestora depășește durata recomandată de unele standarde recomandate la nivel internațional, care ar putea fi influențată și de problema pusă în discuție de personalul supervizat. Frecvența/cantitatea supervizării primite mulțumește foarte mult 39,1% dintre supervizați, iar 55,4% sunt mulțumiți parțial. În opinia supervisorilor, într-o pondere de 53,3%, ambele tipuri de supervizări sunt eficiente în atingerea rezultatului, iar a câte 39% dintre supervisorii consideră că ambele tipuri de supervizare sunt adaptate nevoilor supervizatului și ușor de realizat. Totuși comparând cele două tipuri de supervizări, o bună parte de supervisorii consideră că supervizarea individuală (35,2%) este mai adaptată la nevoile supervizatului decât supervizarea de grup (21,9%); supervizarea individuală este mai ușor de realizat (33,3%) decât cea de grup (25,7%); supervizarea individuală (26,7%) este mai eficientă în atingerea rezultatului decât supervizarea de grup (20%).

În cadrul studiului cantitativ desfășurat de autor „Evaluarea satisfacției supervizatului urmare a ședințelor de supervizare”, supervizații au evaluat calitatea supervizării primite pe o scală de la 1 (supervizare proastă) la 4 (supervizare excelentă): 3,39 – supervizarea individuală și 3,40 – supervizare de grup. Aproximativ 42% dintre supervizați au evaluat cu nota maximă – 4 (excelentă) calitatea supervizării atât a celei de grup, cât și a celei individuale.

Pentru determinarea nivelului de mulțumire a supervizaților cu privire la supervizarea primită, a fost elaborată de autor **scala de satisfacție a supervizatului**. În rezultatul calculării scorului, au fost stabilite trei niveluri ale satisfacției supervizatului: nivel scăzut (scor mai mic de 24), nivel mediu (scor între 25-30) și nivel maxim/înalt (scor 31-36). Astfel, circa jumătate dintre supervizați (50,8%) au înregistrat un nivel maxim de satisfacție, aproximativ doi din cinci (39,1%) – un nivel mediu, iar fiecare al zecelea (10,1%) – un nivel scăzut de satisfacție. Frecvența organizării ședințelor de supervizare influențează gradul de satisfacție a supervizaților cu privire la activitatea de supervizare.

Studiul sociologic desfășurat în rândul supervisorilor „Opinii și practici de supervizare profesională în asistența socială” relevă faptul că activitatea de supervizare desfășurată îi mulțumește – 71,4%, fiind determinat de *ajutorul care îl oferă colegilor pentru a spori calitatea muncii prestate de aceștia* (36%), *oportunitatea de dezvoltare continuă* (18%), *modalitatea de lucru* (16%) și *înțelegerea din cadrul echipei* (14%). Fiecare al 5 supervisor a exprimat nemulțumire față de activitatea desfășurată (16,2% nici mulțumiți, nici nemulțumiți și 3,8% nemulțumiți), generată de o serie de aspecte, printre care *remunerarea precară* (33,3%), *timpul insuficient avut la dispoziție* (16,7%), *volumul sarcinilor de muncă* (14,3%), *pregătirea profesională în domeniu insuficientă* (14,2%), *atribuirea sarcinii de supervizare funcției de asistent social* (7,1%), *lipsa condițiilor de muncă* (8,3%). Aceste date pot fi completate cu cele referitoare la faptul că unii supervisorii se simt nepregătiți suficient pentru ședințele de supervizare: 3,8% întotdeauna și 60% uneori au acest sentiment. Exercițierea altor activități în afara supervizării (96,2% dintre supervisorii au indicat), determinat de cadrul normativ în vigoare, reprezintă un impediment în realizarea supervizării, fapt confirmat și de unii experți care consideră că cumularea funcției nu este benefică în condițiile în care supervisează colegii, iar activitatea de supervizare necesită o pregătire temeinică.

Al doilea subcapitol – **Modele de relaționare a supervisorului cu supervizatului** – prezintă varii modele de relaționare a supervisorului cu supervizatului. Conținutul acestui subcapitol subliniază importanța acestor modele, care s-au dezvoltat în timp de mai mulți cercetători (Van der Wals, Muurinen H., Kaariainen A., Morrison T.). Aceste modele au permis conceptualizarea funcțiilor supervizării. În cadrul subcapitolului autorul analizează modelele de relaționare, stabilite în cadrul cercetării prin aplicarea în rândul supervisorilor a Inventarului Alianței de Lucru în Supervizare elaborat de Efstation J.F., Patton M.J. și Kardash C.M., după cum urmează:

- **modelul bazat pe relație**, încurajează supervizații să își determine propriile intervenții cu beneficiarii săi; încurajează supervizații să vorbească despre munca lor; încurajează explicațiile supervizaților cu privire la comportamentul beneficiarilor; permite ca supervizații să vorbească mai mult; face efort să își înțeleagă supervizații; sunt tacticoși în comentarii și facilitează

exprimarea supervizatului. Modelul dat a înregistrat o medie aritmetică de 5,3 (valoarea maximă 7), ceea ce corespunde unul nivel mediu, fiind caracteristic pentru 61,9% dintre supervizori;

- **modelul focalizat de beneficiar** este caracterizat prin acțiuni ale supervisorului, care ajută supervizatul să lucreze în cadrul unui plan de intervenție specific pentru beneficiarii săi; ajută supervizatul să se respecte planul ședințelor; ia în considerare cu atenție și sistematic informația pe care supervizatul o aduce la ședințele de supervizare; lucrează împreună cu supervizatul asupra obiectivelor specifice ale ședinței de supervizare; așteaptă ca supervizatul să mediteze asupra comentariilor pe care i le face supervisorul; aplică sugestia directă ca metodă de lucru; acordă prioritate înțelegerii perspectivei beneficiarului; încurajează supervizatul să își facă timp să înțeleagă ce zice și ce face beneficiarul și oferă moduri alternative de intervenție în cazul unor erori comise de supervizat. Acest model a acumulat o medie aritmetică de 5,53 (nivel mediu), cu o aplicare parțială de 3 din 5 supervizori (60%);

- **modelul bazat pe identificare**: supervizatul este mai mult curios, decât speriat, să discute în timpul supervizării despre dificultățile sale; supervizatul pare să se simtă confortabil să lucreze cu supervisorul; supervizatul înțelege comportamentul beneficiarului și tehnicile de intervenție într-un mod asemănător cu al supervisorului; supervizatul este capabil să reflecte asupra ceea ce îi spune supervisorul; supervisorul se menține acordat cu supervizatul în timpul ședinței de supervizare; supervizatul se identifică cu supervisorul în modul în care gândește și comunică cu beneficiarii săi și aplică în mod consecvent sugestiile pe care le face supervisorul în timpul ședințelor de supervizare. Media aritmetică a acestui model este de 5,58, nivelul mediu fiind înregistrat în rândul a 61% dintre supervizori.

Perspectiva supervizaților cu privire la relaționarea cu supervisorul poate fi identificată în baza instrumentului propus de Arcinue F. – Scala supervizării de grup, în baza căruia au fost stabilite trei categorii distincte de situații care ar caracteriza experiența relaționării supervizatului cu supervisorul: scala siguranței grupului, scala dezvoltării abilităților și conceptualizării cazurilor și scala managementul grupului, fiecare scală analizată pe 3 nivele: nivel scăzut (medie 1,00-2,00), nivel mediu (2,01-4,00) și nivel înalt (4,01-5,00).

Scala siguranței grupului identificată prin acțiuni ale supervisorului de încurajare a autodescoveririi supervizatului; încurajare a exprimării opiniilor, întrebărilor și preocupărilor referitoare la activitatea profesională de către supervizat; creare a unui mediu sigur pentru supervizare; urmărire a ceea ce se întâmplă în cadrul grupului și încurajare a supervizatului de oferire a feedback-ului reciproc. Acest tip de relaționare a obținut o medie de 4,63 (nivel înalt). **Scala dezvoltării abilităților și conceptualizării cazurilor** se referă la: oferirea feedback-ului util referitor la abilitățile și intervențiile supervizaților; oferirea de sugestii și informații utile referitoare la intervenție; facilitarea explorării constructive a ideilor și tehnicilor de lucru cu beneficiarii; oferirea de informații utile referitoare la înțelegerea cazurilor și diagnoza acestora; suport în înțelegerea și formularea problemelor centrale ale beneficiarilor și ajutor în înțelegerea gândurilor, sentimentelor și comportamentelor beneficiarilor. Media aritmetică a acestui tip de experiență a supervizaților cu supervisorii a fost de 4,58, generată de aprecierile numeroase la pe trepte de mijloc a scalei. **Scala managementul grupului** a fost calculată în baza itemilor cu privire la: stabilirea de către supervisor în mod activ a limitelor și normelor pentru întreg grupul; face dovada unui management eficient; redirectionarea unei discuții în momentul adecvat; gestionarea bine a timpului acordat fiecărui membru al grupului și oferirea unei structuri suficiente în supervizarea de grup. Valoarea mediei aritmetice pentru acest tip de scală este de 4,65, mai mult de 4/5 dintre supervizați au apreciat itemii cu note înalte. În rezultatul analizei datelor, se poate de afirmat că supervisorii pun un accent mai mare pe siguranța grupului de supervizați și pe managementul acestuia. Dezvoltarea abilităților și conceptualizării cazurilor, destul de importantă în asistența socială, este pe un loc secund, ceea ce ar putea avea impact asupra prestării serviciilor beneficiarilor.

În cadrul cercetării a fost aplicat modelul de scorare a lui Friedlander M.L. și Ward L.G, fiind identificate **stiluri** sau **tipaje de supervizori**: atractiv, sensibil la nivel interpersonal și orientat spre sarcină. Analiza acestor stiluri a fost realizată pe 3 nivele: scăzut (scorul 1-3), mediu (scorul 4-5) sau înalt (6-7) în funcție de mediile aritmetice ale grupului de trăsături caracteristice

fiecărui stil. **Stilul atractiv** este caracterizat prin trăsături precum prietenos, flexibil, suportiv, deschis, de încredere, cald, care înregistrat o medie aritmetică pe eșantionul supervisorilor de 6,25 și de 6,05 pe eșantionul supervizaților. **Stilul sensibil la nivel interpersonal** conceptualizat prin trăsături, precum: perspicace, angajat, intuitiv, reflexiv, creativ, plin de resurse, investit și terapeutic, a înregistrat o medie aritmetică pe eșantionul de supervisorii de 5,59, iar pe cel de supervizați – 5,79. **Stilul orientat pe sarcină** a fost măsurat prin cumularea valorilor înregistrate de trăsăturile supervisorilor, precum: focalizat, concret, explicit, practic structurat, evaluator, didactic, temeinic și concentrat, înregistrând o medie de 5,83 în rândul supervisorilor și 5,81 în rândul supervizaților. În concluzie, stilul atractiv de supervisor a înregistrat cele mai înalte valori și este cel mai des identificat de către supervizați și supervisorii, în schimb stilul sensibil la nivel interpersonal a înregistrat poziția a treia în topul stilurilor de supervisor. O diferență mică între aprecierile supervizaților și supervisorilor s-a înregistrat în cazul stilului orientat spre sarcină. Datele cercetării conduc la concluzia că formarea calităților de supervisor necesită efort prin formare profesională, reflexie și autoreflexie, prin jonglarea caracteristicilor reușind să creeze o atmosferă lucrativă în cadrul ședințelor de supervizare.

Al treilea subcapitol – **Contribuții ale supervizării profesionale asupra realizării asistenței sociale** – examinează modul în care supervizarea profesională contribuie la sporirea autonomiei supervizaților, la diminuarea arderii profesionale și a stresului ocupațional, la sporirea satisfacției în muncă. În baza datelor cercetării, au fost determinate nivelurile de eficiență ale supervizării profesionale și a fost stabilită corelația dintre nivelul de eficiență și stilurile supervisorului și nivelul de autonomie/dependență ale supervizatului.

În cazul sistemului de asistență socială, supervizarea este considerată *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 acest fel supervisorii au sarcina de a oferi suport supervizaților în stabilirea clară a priorităților în activitatea profesională, în determinarea celor mai eficiente abordări cu privire la activitatea profesională și în luarea deciziilor [27, p.21]. Se poate conchide că supervizarea are un rol important în gestionarea și managementul lucrului asupra cazurilor, reflectarea asupra practicii asistenței sociale, sprijinirea dezvoltării profesionale a profesioniștilor din sistem, oferirea de suport emoțional supervizaților și asigurarea unei mai bune integrări profesionale. Aceste aspecte au fost relevate în studiul calitativ desfășurat în rândul experților.

„Eu înțeleg supervizarea ca și asigurarea unui proces calitativ de lucru... Supervizarea e un instrument prin care noi ajutăm oamenii care intră în sistem să lucreze calitativ.” (I_E_5)

Supervizarea are un rol important în sporirea autonomiei supervizatului prin asumarea responsabilității. În baza instrumentului dezvoltat de Stoltenberg C.D. – Chestionarul nivelurilor supervizatului - poate fi stabilită contribuția supervizării la dezvoltarea unui comportament autonom sau dependent al supervizatului de supervizare. În baza datelor cercetării desfășurate în rândul supervizaților, s-a stabilit că **nivelul înalt de autonomie** și dependență minimă este caracteristic la 13,5% dintre supervizați, **nivelul mediu de autonomie** și dependență este specific la cea mai mare parte din supervizați - 66,7%, iar **nivelul scăzut de autonomie** și înalt de dependență este înregistrat în rândul a circa a cincea parte dintre supervizați (19,8%). Aceste date indică faptul că este nevoie de consolidat capacitățile supervizaților prin diverse modalități, inclusiv supervizare, pentru a spori nivelul de autonomie a acestora și a îmbunătăți calitatea prestării serviciilor sociale, or misiunea supervizării de a spori autonomia supervizaților în ulterioara activitate este realizată parțial în Republica Moldova.

În vederea înțelegerii complexe a modului în care supervizarea influențează activitatea profesioniștilor din domeniul asistenței sociale, a fost elaborată **scala eficienței supervizării**, evaluată în funcție de trei niveluri: nivel scăzut (scor 1,00-3,99), nivel mediu (scor 4,00-5,99) și nivel înalt (scor 6,00-7,00). **Nivelul înalt de eficiență al supervizării** este identificat în rândul a 48,8% dintre supervizați, **nivelul mediu de eficiență** a fost atestat în rândul a 41,7% și un **nivel scăzut de eficiență** s-a înregistrat în rândul a 9,5% dintre supervizați. Analiza relației dintre nivelul de eficiență a supervizării și stilurile supervisorului, prin aplicarea testului Pearson Chi-

Square, relevă o asociere statistic semnificativă dintre variabilele analizate. Datele relevă că există o relație dintre stilurile supervizatorului și nivelul de eficiență: pentru nivelurile scăzute ale celor trei stiluri se înregistrează niveluri scăzute de eficiență a supervizării, ceea ce poate fi observat și în cazul celorlalte niveluri. Verificarea intensității asocierii variabilelor sus-numite prin coeficientul V al lui Cramer denotă o intensitate moderată în cazul celor trei stiluri ale supervizorului (valoarea coeficientul V al lui Cramer poate lua valori între 0 și 1, unde 1 semnifică asociere perfectă, iar 0 – lipsă de asociere). Analiza de corelație dintre eficiența supervizării și nivelul de dependență/autonomie a supervizatorului evidențiază o relație moderată dintre acestea.

Unii experți consideră că prevenirea arderii profesionale prin oferirea suportului emoțional profesioniștilor din domeniul asistenței sociale este mai puțin realizată, atenția în sistem fiind îndreptată mai mult asupra suportului metodologic.

„Dacă primul obiectiv legat de formare, de suport metodologic pentru angajații din sistem, mai mult sau mai puțin, este acoperit, atunci cel de-al doilea, cumva, rămâne încă totalmente neacoperit. Mă refer la partea de prevenire a arderii profesionale și tot ce este legat de sprijinul psihologic.” (I_E_7)

Stresul la locul de muncă și arderea profesională pot fi determinate de lipsa supervizării profesionale, în momentul în care supervizații se simt neapreciați, lăsați în afara unui sprijin și suport adecvat. Cercetătorii Miley K.K., O’Melia M. și DuBois B. indică faptul că în situația în care asistenții sociali nu obțin sprijin suficient din partea colegilor și a supervizorilor și nu li se recunosc suficient meritele lor, mediul de muncă reprezintă o sursă de ardere profesională, având ulterior implicații grave asupra lor. Studiile desfășurate au evidențiat faptul că stresul profesional comportă un impact asupra prestării serviciilor, în mod special asistenții sociali fiind mai puțin obiectivi, mai puțin pozitivi și mai puțin interesați de beneficiari [10, p.430-431]. În același timp, situațiile descrise mai sus pot determina fluctuația forței de muncă în sistem, fapt confirmat și prin datele studiului calitativ în rândul experților.

„Noi avem această fluctuație în sistem, care este cauzată, apropo, și de arderea profesională, nu doar de salariile mici... Prin intermediul supervizării, dacă se va face într-o manieră profesionistă, noi putem preveni și salva foarte multe resurse.” (I_E_7)

În concluzie, datele cercetărilor desfășurate permite stabilirea faptului că supervizorul nu este doar un formator al supervizatorului, având menirea de a-l orienta într-un cadru valoric spre aplicarea diverselor teorii și metode de lucru, dar este un important factor ce incită supervizatorul spre o experiență nouă.

CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI

Dezvoltarea domeniului asistenței sociale nu poate fi văzută în afara unei forțe de muncă calificate, motivate în prestarea calitativă a serviciilor în adresa beneficiarilor, reziliente la crizele care afectează sistemele sociale și domeniul. În acest context, supervizarea profesională, fiind considerată un element de bază al domeniului asistenței sociale, contribuie la dezvoltarea identității profesionale și a practicii asistențiale, prin asigurarea unui transfer de bune practici și de creare a unui mediu de muncă care să prevină epuizarea profesională. Cu toate acestea, cercetările în domeniu evidențiază necesitatea consolidării supervizării profesionale și diversificarea modalităților de desfășurare a acesteia sub influența transformărilor sociale și a crizelor, astfel încât să fie posibilă realizarea misiunii acesteia – dezvoltarea profesională, responsabilizarea și sporirea eficienței intervenției asistențiale și a performanței în muncă.

Rezultatele cercetării desfășurate au contribuit la extinderea cunoștințelor cu privire la realizarea supervizării profesionale în asistența socială din Republica Moldova, precum și la stabilirea modelelor de relaționare a supervizorului cu supervizații, a nivelului de eficiență al supervizării profesionale asupra sporirii nivelului de autonomie în realizarea intervenției și a tipajului/profilului supervizorului. Caracterul inovator al rezultatelor obținute se evidențiază prin cercetarea complexă a supervizării profesionale în asistența socială prin aplicarea metodelor de cercetare cantitativă și calitativă, evidențiindu-se modalitățile și lacunele în reglementarea, formarea profesională și implementarea acesteia în Republica Moldova. Totodată, rezultatele

cercetării pot fi utilizate pentru dezvoltarea cadrului de evaluare și monitorizare al supervizării profesionale, care să asigure furnizarea de date fiabile pentru factorii de decizie în elaborarea politicilor în domeniul asistenței sociale.

În aspect aplicativ, rezultatele cercetării contribuie la soluționarea problemei de cercetare, axată pe identificarea eficienței și a implicațiilor supervizării profesionale în domeniul de asistență socială din Republica Moldova, prin prisma provocărilor și a oportunităților acesteia în consolidarea domeniului de asistență socială. Prin fundamentarea teoretico-metodologică, studiul a relevat percepțiile și practicile în realizarea supervizării profesionale în asistența socială, identificându-se dificultățile și ariile de intervenție.

Scopul cercetării date a fost atins prin stabilirea cadrului de constituire și funcționare a supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale din Republica Moldova, prin determinarea particularităților, lacunelor de reglementare și organizare și a impactului asupra eficientizării activității profesionale în domeniu, formulându-se o serie de recomandări în acest sens. Ipoteza de bază a studiului potrivit căreia *consolidarea capitalului uman din domeniul asistenței sociale în contextul multiplelor schimbări și transformări de sistem din Republica Moldova, este influențată de capacitatea sistemului de livrare a supervizării profesionale, care să contribuie la extinderea competențelor și sporirea autonomiei în activitatea profesională*, a fost confirmată. Totodată, rezultatele obținute confirmă ipotezele de lucru.

Rezultatele științifice noi și originale obținute în cadrul cercetării sunt:

1. Cercetarea realizată a stabilit că supervizarea profesională în domeniul asistenței sociale din Republica Moldova s-a dezvoltat prin preluarea modelelor internaționale, instituționalizarea realizându-se relativ târziu. O contribuție în acest demers l-a avut societatea civilă, fiind oferit suport metodologic autorităților publice centrale în reglementarea, pilotarea și desfășurarea instruirilor dedicate supervizorilor. Prin contribuția partenerilor de dezvoltare și a societății civile a fost demarată în anul 2021 analiza mecanismului de supervizare profesională aplicat în Republica Moldova, fiind preconizate activități de revizuire și ajustare a acestuia. Totuși, reformarea sistemului de asistență socială a condus la „înghețarea” acest exercițiu, ceea ce va avea implicații asupra dezvoltării domeniului supervizării.

2. Reglementarea supervizării profesionale la primele etape de dezvoltare a cuprins doar două servicii sociale: Serviciul de Asistență Socială Comunitară și Serviciu de Îngrijire Socială la Domiciliu. Extinderea gamei serviciilor sociale și sporirea complexității activității în domeniul asistenței sociale au contribuit la amendarea cadrului normativ prin integrarea aspectelor cu privire la supervizare, inclusiv în anul 2023 în contextul reformării sistemului de asistență socială. Buna implementare a noilor prevederi nu a fost asigurată cu cadru normativ subsecvent (regulament cadru), inclusiv de monitorizare și evaluare etc.

3. Prestarea supervizării profesionale în Republica Moldova se realizează în formă de cascadă, prin care i se asociază prioritar funcția administrativă. Contribuția supervizării la evaluarea nevoilor de formare profesională și a performanței profesionale nu este stabilită în cadrul normativ. Totodată, nivelul de înțelegere a contribuției supervizării în profesionalizarea asistenței sociale determină acțiunile de consolidare a domeniului în aspect normativ și implementarea supervizării profesionale.

4. Rezultatele cercetării au evidențiat un impact negativ al suprapunerii sarcinii de supervizare cu sarcinile de muncă ale asistenților sociali-comunitari supervizori, ceea ce influențează calitatea, frecvența și durata ședințelor de supervizare. Instituirea poziției de asistent social-comunitar supervizor a fost o acțiune bine intenționată, însă ea nu a soluționat pe deplin problema accesibilității supervizării, în condițiile în care sarcina de muncă a asistenților sociali-comunitari cu atribuție de supervizor a crescut, fiind în dificultate de a atinge rezultatele scontate în procesul de supervizare. Unele țări pentru soluționarea acestei probleme au recurs la instituirea poziției de supervizor în cadrul serviciilor sociale, atribuția de bază fiind prestarea activității de supervizare profesională.

5. O problemă identificată în cadrul cercetării se referă la formarea profesională a supervizorilor. Experiențele altor țări și standardele europene evidențiază obligația deținerii nivelului de calificare 7 CNC (master) pentru poziția de supervizor, fiind instituite programe

specifice de formare profesională inițială și continuă. Totodată prestarea activității de supervizare este certificată, fapt ce asigură o profesionalizare continuă a supervisorilor. În Republica Moldova există dezvoltat un program de master dedicat supervizării prestat de o instituție de învățământ superior, totodată disciplinele care abordează subiectul supervizării sunt integrate în programele de studii la ciclul I și II și ale altor instituții de învățământ superior. De asemenea, studiul a evidențiat necondiționarea deținerii nivelului 7 de calificare pentru exercitarea funcției de supervizare în Republica Moldova.

6. Activitatea de formare profesională continuă în domeniul supervizării este realizată sporadic, în special cu susținerea din partea partenerilor de dezvoltare. Studiul a relevat o participare scăzută a supervisorilor la programe de formare profesională: doar fiecare al cincilea supervisor a fost participant la programe de formare profesională inițială înainte de ocuparea poziției. Realizarea programelor de formare profesională continuă a fost afectată de slaba implementare a cadrului normativ în domeniul formărilor inițiale și continue de către ANAS.

7. Studiul desfășurat a stabilit o preponderență a desfășurării supervizării profesionale în sectorul public al asistenței sociale în manieră internă, prin atribuirea sarcinii date unui specialist. Practici cu privire la supervizarea externă se atestă în sectorul non-guvernamental. Instituirea supervizării externe în sectorul public ar implica resurse financiare, o regândire a modului de organizare a supervizării, instituirea programelor de certificare a activității de supervizare, implementarea unor mecanisme de raportare, evaluare și monitorizare. Rezultatele cercetării au evidențiat opinia experților cu privire la eficiența supervizării externe în prevenirea arderii profesionale.

8. Satisfacția cu privire la supervizarea primită este influențată de tipul ședințelor de supervizare și de frecvența desfășurării acestora. Astfel, fiecare al doilea supervizat a manifestat un grad înalt de satisfacție, în mod special cei care au asistat săptămânal la ședințe de supervizare de grup (68,8%) și la cele individuale (75,5%).

9. Prin aplicarea analizelor statistice, au fost stabilite trei modele de relaționare a supervisorului cu supervizații, toate întrunind nivel mediu de aplicare și fiind aplicate de peste 60% dintre supervisorii. Nivelul înalt de aplicare s-a stabilit în cazul modelului bazat pe identificare – în care supervizații se identifică cu supervisorii, și cel focalizat pe beneficiar – în care supervizații sunt ghidați în atingerea obiectivelor trasate în raport cu beneficiarii. Totodată, din perspectiva supervizațiilor cu privire la supervizarea de grup, cei mai mulți – peste 80% – au indicat axarea supervisorilor pe managementul grupului și pe siguranța grupului, iar axarea pe dezvoltarea abilităților și a conceptualizării cazurilor este apreciată la un nivel mai scăzut.

10. Rezultatele cercetării relevă existența a trei stiluri de supervisorii, cu o aplicabilitate mai mare a stilului atractiv, întrunind caracteristici precum prietenie, flexibilitate, încredere, deschidere. Celelalte două stiluri – stilul sensibil la nivel interpersonal (caracterizat prin trăsături ca perspicacitate, intuiție, creativitate etc.) și cel orientat pe sarcină (cu trăsături precum focalizare, concentrare, evaluare etc.), sunt apreciate în mod diferit de supervisorii și supervizați. Plasarea acestor două stiluri pe poziții inferioare de apreciere este explicată prin faptul că doar 1 din 3 supervisorii se simt pregătiți pentru activitatea de supervizare, ceea ce conduce la necesitatea dezvoltării și realizării programelor de formare a supervisorilor.

11. Eficiența activității de supervizare este posibil de identificat în măsura în care sporește autonomia profesioniștilor beneficiari ai supervizării. Cercetarea desfășurată a stabilit că aproximativ 1 din 10 supervizați au indicat un nivel înalt de autonomie, iar circa 67% - un nivel mediu de autonomie. Frecvența activităților de supervizare reprezintă un factor important în sporirea autonomiei în intervenția asistențială. Totodată, aproximativ 60% dintre supervizați au indicat o eficientizare a activității lor urmare a participării la ședințele de supervizare.

Urmare a desfășurării cercetării, au fost propuse următoarele **recomandări**:

a) Ministerului Muncii și Protecției Sociale

- revizuirea Clasificatorului Ocupațiilor din Republica Moldova prin instituirea unei poziții ocupaționale separate – supervisor în asistența socială, fapt ce va conduce la o mai bună prestare a activităților de supervizare și la sporirea performanței angajaților;

- reglementarea supervizării funcționale, fapt ce va conduce la delimitarea clară a tipurilor de supervizare;

- elaborarea și aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și desfășurare a supervizării profesionale în corespundere cu prevederile cadrului normativ, fapt ce va conduce spre o delimitare clară a sarcinilor supervisorului, a supervizatului și a desfășurării supervizării profesionale, inclusiv prin stabilirea rolului supervizării în evaluarea competențelor profesionale;

- revizuirea „Mecanismului de supervizare profesională în asistența socială” prin integrarea atribuțiilor în domeniul supervizării în raport cu noua structură a sistemului de asistență socială, în mod special ajustarea cadrului organizațional de implementare a mecanismului de supervizare profesională (1.4.), indicarea atribuțiilor de supervizare corespunzătoare ATAS (1.5.), includerea unui compartiment separat dedicat monitorizării supervizării profesionale;

- revizuirea fișei de post a specialiștilor cu atribuții de supervisor prin reglementarea nivelului de studii necesar (studii de master) pentru accesarea la funcție și a numărului de ore minime necesare de formare profesională în domeniul supervizării;

- instituirea cadrului de monitorizare și evaluare a desfășurării supervizării profesionale în cadrul ATAS-urilor/STAS-urilor și a serviciilor sociale, prin stabilirea indicatorilor de monitorizare, a periodicității raportării și a integrării acestor date în raportul anual de activitate al ministerului;

- revizuirea sarcinilor de muncă și a normelor de salarizare a asistenților sociali-comunitari supervisor, prin o corelare mai bună dintre sarcini și nivelul de retribuire a muncii;

- organizarea și desfășurarea periodică a activităților de formare continuă a specialiștilor cu atribuție de supervisor în vederea profesionalizării și îmbunătățirii activității de supervizare;

- desfășurarea periodică a studiilor de evaluare a calității supervizării profesionale;

- cooperarea cu sectorul asociativ și partenerii de dezvoltare în realizarea periodică a supervizării externe în scopul consolidării stării de bine a angajaților.

b) *Agențiilor teritoriale de asistență socială/structurilor teritoriale de asistență socială*

- evaluarea periodică a stării de bine a angajaților în vederea prevenirii arderii profesionale și a fluctuației în sistem;

- monitorizarea activităților de supervizare realizate la nivel instituțional și a calității acestora;

- evaluarea nevoilor de instruire ale supervizaților și supervisorilor în vederea sporirii performanței acestora;

- evaluarea periodică a eficienței supervizării și a satisfacției supervizaților în vederea îmbunătățirii calității activităților de supervizare;

- cooperarea cu mediul academic și sectorul asociativ în desfășurarea activităților de formare profesională inițială și continuă în domeniul supervizării.

c) *Instituțiilor de învățământ superior și prestatorilor de servicii educaționale*

- dezvoltarea de programe de formare continuă în domeniul supervizării profesionale;

- extinderea cooperării la nivel internațional prin preluarea bunelor practici în formarea profesională în domeniul supervizării;

- desfășurarea cercetărilor sociologice la tematica supervizării profesionale, rezultatele cărora vor contribui la perfecționarea mecanismului de supervizare, a instrumentelor de evaluare și monitorizare etc.

d) *Specialiștilor cu atribuții de supervizare*

- implicarea în activități de formare continuă formală și non-formală în vederea perfecționării activităților de supervizare și aplicarea celor mai inovatoare modele de relaționare cu supervizații;

- monitorizarea calității supervizării profesionale prestate prin aplicarea instrumentelor de evaluare la finele activităților, fapt ce va conduce spre îmbunătățirea activității;

- instituirea asociației profesionale a supervisorilor din domeniul asistenței sociale, fapt ce va crea premise de colaborare cu ANSE și de consolidare a poziției supervisorilor.

e) *Organizațiilor societății civile din domeniul asistenței sociale*

- cooperarea cu alte organizații la nivel internațional și european pentru transferul de bune practici în domeniul supervizării profesionale;
- continuarea sprijinirii sistemului public de asistență socială prin desfășurarea activităților de instruire și supervizare;
- desfășurarea, în cooperare cu mediul academic și partenerii de dezvoltare, a evaluărilor externe ale implementării mecanismului de supervizare în vederea sprijinirii procesului de elaborare a politicilor în bază de evidențe.

BIBLIOGRAFIE:

1. BERNARD, J.M., GOODYEAR, R.K. Bazele supervizării clinice. București: Trei, 2007. 687 p. ISBN 978-606-719-929-1.
2. BUZDUCEA, D. Asistența socială. Compendiu de istorie, teorie și practică. Iași: Polirom, 2017. 231 p. ISBN 978-973-4670-680.
3. CANȚER, N. Monitorizare, evaluare și supervizare în asistența socială. Note de curs. [on-line]. Bălți, 2014. [citat 20.10.2019]. Disponibil: <http://tinread.usarb.md:8888/tinread/fulltext/canter/monitorizare.pdf>
4. COJOCARU, Ș. Metode apreciative în asistența socială. Ancheta, supervizarea și managementul de caz. Iași: Polirom, 2005. 224 p. ISBN 973-46-0124-5.
5. COJOCARU, Ș. Supervizarea de grup apreciativă. În: MUNTEAN A. (coord.) *Supervizarea: aspecte practice și tendințe actuale*. Iași: Polirom, 2007. 275 p. ISBN 978-973-46-0758-7. pp.211-224.
6. Consolidarea capacităților profesioniștilor din domeniul protecției copilului. Manual de instruire [on-line]. TdH Moldova, 2014. [citat 05.02.2024]. Disponibil: http://resurse.bnrm.md/phocadownload/resource_center/parteneriate/training_manual_part_1_ro_2158595.pdf
7. Formările în supervizarea asistenței sociale a copilului continuă... [on-line] [citat 20.01.2019]. Disponibil: <https://www.civic.md/interviuri/14615-formrile-in-supervizarea-asistenei-sociale-a-copilului-continuu.html>
8. Ghid de implementare a mecanismului de supervizare profesională în asistență socială: aprobat prin ordinul Ministrului Muncii Protecției Sociale și Familiei nr.15 din 10 noiembrie 2009. Chișinău: [s. n.], 2009.
9. GRIBINCEA, T. Impactul serviciilor psihosociale asupra bunăstării sociale a persoanelor în etate. În: *Conferința Științifică Internațională "Preocupări contemporane ale științelor socio-umane"*. Ediția a VI-a - *Mentalități ale societății în transformare*. Chișinău, 11-12 decembrie 2015. Volumul II. ISBN 978-9975-933-82-7. pp.187-192
10. MILEY, K.K., O'MELIA, M., DUBOIS, B. Practica asistenței sociale. Iași: Polirom, 2006. 619 p. ISBN 978-973-681-997-1.
11. MILICENCO, S. Concepția supervizării în asistența socială: modele practice și principii de realizare. În: *Studia Universitatis (Seria Științe sociale)*, Nr.8 (98), 2016, pp.20-24. ISSN 2345-1017.
12. MILICENCO, S. Importanța supervizării în practica asistenței sociale. În: *Studia Universitatis Moldaviae*, Seria Științe sociale, 2013, nr.8 (68), pp.21-25. ISSN 2345-1017.
13. MILICENCO, S. Supervizarea - instrument esențial pentru o intervenție eficientă. În: *Anuar Științific: Muzică, Teatru, Arte Plastice*, 2012, nr.1 (14), pp.162-165. ISSN 1857-2251.
14. MILICENCO, S. Supervizarea în Asistență Socială. În: *Asistența Socială: abordări teoretice și practice și aplicative. Suport de curs*. Chișinău: CEP USM, 2023. 271 p. ISBN 978-9975-3542-9-5. pp.241-269
15. Ministerul Muncii și Protecției Sociale. Reforma sistemului de asistență socială RESTART: pentru acces echitabil la servicii sociale de calitate. Martie 2023 [on-line] [citat 26.09.2024]. Disponibil: https://social.gov.md/wp-content/uploads/2023/05/Reforma-sistemului-de-asistenta-sociala_FINAL-1.pdf

16. Modulul „Supervizarea în asistența socială. Teorie și practică” [on-line] [citat 05.02.2024]. Disponibil: https://childhub.org/sites/default/files/5.7_supervizarea.pdf
17. MUNTEAN, A. Câteva aspecte privind supervizare. Inițierea supervizării în România. În: MUNTEAN, A., SAGEBIEL, J. *Practici în asistența socială. România și Germania*. Iași: Polirom, 2007. 411 p. ISBN 978-973-46-0544-6.
18. OCERETNÎI, S. Supervizarea în asistența socială: aspecte istoriografice. În: *Studia Universitatis Moldaviae*, 2021, nr.11, ISSN 1814-3199, pp.281-288.
19. RÎJICOVA, S., GRIGORAȘ, S. Mecanismul de supervizare profesională în asistența socială. Ghid de implementare practică. Chișinău: [s. n.], 2017.
20. RÎJICOVA, S., GRIGORAȘ, S. Managementul de caz. Ghid de suport pentru aplicare practică. [on-line] Chișinău, 2016. [citat 02.02.2024]. Disponibil: https://www.p4ec.md/ro/Documente/Ghiduri/GHID_Management_de_caz.pdf
21. UNGURU, E. Construcția socială a supervizării în asistența socială. Iași: Lumen, 2019. 337 p. ISBN 978-973-166-532-0.
22. CARAS, A. Ethics and Supervision Process - Fundaments of Social Work Practice. [on-line] În: *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 2013, nr. 92, pp. 133-141. ISSN 1877-0428. [citat 20.01.2020]. Disponibil: <https://core.ac.uk/reader/82456490>
23. ENGELBRECHT, L. Yesterday, Today and Tomorrow: is Social Work Supervision in South Africa Keeping up?. [on-line] În: *Social Work/Maatskaplike Werk*, 2010, nr.46(3), pp.324-342. [citat 10.09.2019]. Disponibil: <https://www.semanticscholar.org/paper/YESTERDAY%2C-TODAY-AND-TOMORROW%3A-IS-SOCIAL-WORK-IN-UP-Engelbrecht/21e977766cf6b5515e6bd1f7abf80cb7ffe08f2f>
24. GETZELMAN, M. Development and Validation of the Group Supervision Impact Scale. 2003 [on-line] [citat 11.11.2023]. Disponibil: <https://digitallibrary.usc.edu/asset-management/2A3BF1L3M91L?&WS=SearchResults>.
25. KADUSHIN, A., HARKNESS, D. Supervision in Social Work. 4th edition. New York: Columbia University Press, 2002, ISBN 0-231-12094-X. 576 p.
26. Kauno Kolegija. Social work. Subjects studied [on-line] [citat 24.01.2024]. Disponibil: <https://www.kaunokolegija.lt/studiju-programos/socialinis-darbas/>
27. KIM, H., STONER, M. Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy and social support. [on-line] În: *Administration in Social Work*, 2008, Vol. 32(3), pp.5-25. [citat 01.10.2024]. Disponibil: <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/03643100801922357>
28. MARC, C., MAKAI-DIMENY, J., OȘVAT, C. The Social Work Supervisor: Skills, Roles, Responsibilities. În: *Bulletin of the Transilvania University of Brașov*. Series VII: Social Sciences, Law. Vol. 7 (56) No. 1 -2014, pp. 221-230.
29. MILICENCO, S. The role of supervision in promoting quality services in the field of social work. În: *Studia Universitas Moldaviae*, seria Științe Sociale, nr.3 (133). Chișinău: CEP USM, 2020. ISSN online: 2345-1017, pp.22-25.
30. MUNSON, C.E. Handbook of Clinical Social Work Supervision. Third Edition. New York, The Haworth Press Inc., 2002. ISBN 0-7890-1077-1. 207 p.
31. Northern Ireland Social Care Council, Reflective practice. A model for supervision and practice in social work. 2015 [on-line] [citat 29.08.2024]. Disponibil: https://ecampus.nmit.ac.nz/moodle/pluginfile.php/2213761/mod_resource/content/1/Houston%20supervision%20and%20practice%20model.pdf
32. Social Work Supervision. Innovative Ways to Chart the Bare Essentials, 2017. [on-line] [citat 14.08.2024]. Disponibil: <https://sasw.org.sg/wp-content/uploads/2021/05/Social-Work-Supervision-Proceedings-Innovative-Ways-to-Chart-the-Bare-Essentials.pdf>
33. TSUI, M. The roots of social work supervision: An historical review. În: *The Clinical Supervisor*, 1997, nr.15(2), pp.191-198.

LISTA PUBLICAȚIILOR LA TEMA TEZEI

1. **OCERETNÎI, S.** Development of professional supervision in social work in the Republic of Moldova: practices and difficulties. În: Scientific Annals of the "Alexandru Ioan Cuza" University of Iași (New Series) SOCIOLOGY AND SOCIAL WORK, 2024, vol.17, nr.2, pp. 121-131 (EBSCO, CEEOL). ISSN: 2065-3131 (print)/ ISSN: 2066-8961 (online) <https://anale.fssp.uaic.ro/index.php/asas/issue/view/64/14>
2. **OCERETNÎI, S.,** Milicenco S. Supervision in social work: evolution in the Republic of Moldova, Challenges and perspectives. In: Eastern Europe-Regional Studies, 2020, p.1-10. ISSN: 2587-456X. (ERIH PLUS, DOAJ) <https://psage.tsu.ge/index.php/Easternstudies/article/view/187>
3. **OCERETNÎI, S.** Supervizarea în asistența socială: aspecte istoriografice. In: *Studia Universitatis Moldaviae (Seria Științe Sociale)*, 2021, nr. 11, pp. 281-288. ISSN 1814-3199. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/38.%20p.%20281-288.pdf
4. **OCERETNÎI, S.** Rolul supervizării în profesionalizarea asistenților sociali. In: *Teoria și practica administrării publice*, 17 mai 2019, Chișinău. Chișinău, Republica Moldova: Academia de Administrare Publică, 2019, pp. 589-592. ISBN 978-9975-3240-4-5. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/589-592_0.pdf
5. **OCERETNÎI, S.** Abordări teoretice privind conceptul de supervizare în asistența socială. In: *The contemporary issues of the socio-humanistic sciences, Ed. 9, 6-7 decembrie 2018, Chișinău. Chișinău, 2018: "Print-Caro" SRL*, 2018, Ediția 9, pp. 201-204. ISBN 978-9975-3277-5-6. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/201-204_9.pdf
6. **MILICENCO, S., OCERETNÎI, S.** Implementarea mecanismului de supervizare în domeniul asistenței sociale. In: *Integrare prin cercetare și inovare.: Științe sociale*, 7-8 noiembrie 2019, Chișinău. Chisinau, Republica Moldova: Centrul Editorial-Poligrafic al USM, 2019, Vol.1, SS, pp. 269-273. ISBN 978-9975-149-50-1. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/269-273_4.pdf
7. **OCERETNÎI, S.** Rolurile și sarcinile supervizării în asistența socială. In: *The contemporary issues of the socio-humanistic sciences, Ed. 10, 5-6 decembrie 2019, Chișinău. Chișinău, 2019: "Print-Caro" SRL*, 2020, Ediția 10, pp. 284-291. ISBN 978-9975-3371-7-5. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/284-291_2.pdf
8. **OCERETNÎI, S.** Supervizarea ca obiect de cercetare științifică. In: *Integrare prin cercetare și inovare.: Științe sociale*, 10-11 noiembrie 2020, Chișinău. Chișinău, Republica Moldova: Centrul Editorial-Poligrafic al USM, 2020, R, SS, pp. 286-290. ISBN 978-9975-152-54-9. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/286-290_11.pdf
9. **OCERETNÎI, S.** Aspecte ale supervizării asistenților sociali în contextul pandemiei COVID-19. In: *Asistența psihosocială în contextul noilor realități pe timp de pandemie*, 16 aprilie 2021, Chișinău. Chișinău: CEP UPS „I.Creangă”, 2021, pp. 38-43. ISBN 978-9975-46-545-8. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/38-43_32.pdf
10. **OCERETNÎI, S.** Supervizarea și asigurarea interesului superior al copilului. In: *Interesul superior al copilului: abordare socio-culturală, normativă și jurisprudențială*, Ed. Volumul II, 30 septembrie - 1 octombrie 2022, Chișinău. Chișinău, Republica Moldova: Centrul Editorial-Poligrafic al USM, 2022, Volumul II, pp. 11-15. ISBN 978-9975-62-504-3. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/11-15_53.pdf
11. **OCERETNÎI, S.** Practici de reglementare a supervizării în asistența socială: analiză comparativă. In: *Integrare prin cercetare și inovare.: Științe sociale*, 7-8 noiembrie 2024,

Chișinău, Republica Moldova: Centrul Editorial-Poligrafic al USM, 2024, R, SS, pp. 670-678. ISBN 978-9975-62-687-3.

12. **OCERETNÎI, S., OCERETNÎI, A.** Supervizarea în asistența socială: evaluarea gradului de satisfacție a supervizaților (în baza studiului sociologic). In: *Educația privind drepturile copilului: experiențe și perspective în învățământul preșcolar și primar*, Ed. 1, 26 noiembrie 2021, Chișinău. Chișinău: CEP UPS „I.Creangă”, 2022, pp. 130-134. ISBN 978-9975-46-617-2. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/130-134_39.pdf

13. **OCERETNÎI, S.** Roles and tasks of supervision in social work. In: *The contemporary issues of the socio-humanistic sciences*, Ed. 10, 5-6 decembrie 2019, Chișinău. Chișinău: "Print-Caro" SRL, 2019, Ediția 10, pp. 83-84. ISBN 978-9975-3371-4-4. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/83-84_15.pdf

14. **OCERETNÎI, S.** Formarea profesională în domeniul supervizării profesionale din asistența socială: modele implementate în plan internațional și național. În: *National Conference with international participation „Social Work in the Context of Accelerated Social Changes”*, Iași, 14-16 November 2024, 2nd edition. pp.122-131. ISSN 3008-6728. <https://www.upa.ro/wp-content/uploads/2025/01/Volum-lucrari-extendso-Conferinta-AS-2024.pdf>

ADNOTARE

Oceretnii Sergiu, “Supervizarea în Asistență Socială: impact asupra eficientizării activității profesionale (cazul Republicii Moldova)”. Teză de doctor în sociologie la specialitatea: 542.01 Teoria și practica asistenței sociale. Chișinău, 2025.

Structura tezei: lucrarea cuprinde: introducere, trei capitole, concluzii generale și recomandări, 168 pagini text de bază, bibliografie cu 184 titluri, 13 anexe, 37 figuri și 11 tabele. Rezultatele cercetării realizate sunt prezentate în 14 lucrări științifice cu un volum total de 4,5 c.a.

Cuvinte-cheie: asistență socială, supervizare, supervizor, supervizat, mecanism de supervizare.

Domeniul de studiu: sociologie, asistența socială.

Scopul cercetării: analiza cadrului de constituire și funcționare a supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale din Republica Moldova, prin determinarea particularităților de reglementare, organizare și formare profesională și a impactului asupra activității profesionale în domeniu din perspectiva eficientizării acesteia.

Obiectivele cercetării: conceptualizarea și analiza din perspectivă istoriografică a supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale; evidențierea și sistematizarea teoriilor explicative ale supervizării profesionale în asistența socială; elucidarea modelelor dezvoltate și aplicate în domeniul supervizării profesionale în asistența socială; analiza cadrului normativ și instituțional național în domeniul supervizării profesionale în asistența socială; analiza comparativă a programelor de formare profesională în domeniul supervizării profesionale în asistența socială, în vederea determinării măsurilor de racordare a formării profesionale la nivel național la bunele practici internaționale; determinarea profilului supervizorului și a stilurilor aplicate în realizarea activităților de supervizare; identificarea rolurilor și sarcinilor supervizorului din asistența socială, prin prisma contribuției la sporirea autonomiei și performanței supervizaților în activitatea profesională; relevarea caracteristicilor relației supervizor-supervizat prin prisma impactului asupra reușitei supervizării profesionale; stabilirea dificultăților în desfășurarea supervizării profesionale în Republica Moldova, prin identificarea de soluții pentru consolidarea acestui domeniu; elaborarea recomandărilor cu privire la consolidarea domeniului supervizării profesionale în asistența socială din Republica Moldova.

Obiectul cercetării: supervizarea profesională ca proces organizat de sprijin, ghidare și dezvoltare profesională, utilizat în diverse domenii de activitate, care implică interacțiuni complexe cu specialiști.

Subiectul cercetării: supervizarea ca modalitate de eficientizare a activității profesionale din domeniul asistenței sociale, în special a asistențelor sociali comunitari.

Noutatea și originalitatea științifică a cercetării efectuate constă în prezentarea unui model explicativ al supervizării profesionale în domeniul asistenței sociale; identificarea sarcinilor și rolului acesteia în consolidarea resurselor umane din domeniul asistenței sociale; relevarea particularităților de formare profesională în domeniul supervizării în asistența socială la nivel european și național, și stabilirea lacunelor în realizarea supervizării din domeniul asistenței sociale din Republica Moldova.

Problema științifică importantă soluționată: determinarea frecvenței și a tipului de supervizare desfășurată în cadrul sistemului de asistență socială din perspectiva supervizaților și supervizorilor, stabilirea profilului supervizorului și a relației dintre actorii supervizării profesionale, relevarea dificultăților în realizarea supervizării profesionale în asistența socială din Republica Moldova.

Semnificația teoretică a lucrării: cercetarea contribuie la consolidarea perspectivei sistemice a supervizării profesionale, stabilindu-se reperele teoretico-metodologice de explicare a eficienței supervizării în activitatea profesională din domeniul asistenței sociale prin aplicarea metodelor de cercetare cantitativă și calitativă.

Valoarea aplicativă a lucrării: rezultatele cercetării pot fi aplicate în dezvoltarea domeniului de supervizare profesională în asistența socială, în special în elaborarea regulamentului-cadru, ajustarea mecanismului de supervizare profesională, revizuirea fișei de post, dezvoltarea programelor de formare profesională și completarea cadrului normativ național pentru asigurarea instituirii ocupației de supervizor în asistența socială. Instrumentele de cercetare aplicate pot fi utilizate în monitorizarea și evaluarea supervizării desfășurate în cadrul ATAS-urilor.

Implementarea rezultatelor științifice. Principalele rezultate ale cercetării au fost reflectate în 14 lucrări științifice publicate în reviste, culegeri și studii sociologice. Teze din disertație au fost prezentate la 13 conferințe naționale și internaționale. Rezultatele cercetării au fost utilizate în activitatea de supervizare desfășurată în cadrul Fundației „Terre des Hommes” și Direcției Generale pentru Protecția Drepturilor Copilului a Consiliului Municipal Chișinău. De asemenea rezultatele au fost prezentate Ministerului Muncii și Protecției Sociale.

АННОТАЦИЯ

Очеретный Сергей, «Супервизия в социальной работе: влияние на эффективность профессиональной деятельности (на примере Республики Молдова)». Кандидатская диссертация по социологии по специальности: 542.01 Теория и практика социальной работы. Кишинев, 2025.

Структура диссертации: работа состоит из введения, трех глав, общих выводов и рекомендаций, 168 страниц основного текста, библиографии включающей 185 наименований, 13 приложений, 37 рисунков и 11 таблиц. Результаты исследования представлены в 14 научных работах общим объемом 4,5 у.е. **Ключевые слова:** социальная работа, супервизия, супервизор, супервизируемые, механизм супервизия.

Область исследования: социология, социальная работа.

Цель исследования: анализ структуры создания и функционирования профессиональной супервизии в области социальной работе в Республике Молдова, через определение особенностей регулирования, организации и профессиональной подготовки, а также его влияния на профессиональную деятельность в этой сфере с точки зрения повышения ее эффективности.

Задачи исследования: концептуализация и анализ с историографической точки зрения профессиональной супервизии в сфере социальной работы; выделение и систематизация объяснительных теорий профессиональной супервизии в сфере социальной работы; разъяснение моделей, разработанных и применяемых в сфере профессиональной супервизии в сфере социальной работы; анализ национальной нормативной и институциональной базы в сфере профессиональной супервизии в сфере социальной работы; сравнительный анализ программ профессиональной подготовки в области профессиональной супервизии в сфере социальной работы с целью определения мер по объединению профессиональной подготовки на национальном уровне с передовой международной практикой; определение профиля супервизора и стилей, применяемых при осуществлении супервизионной деятельности; определение роли и задач супервизора в сфере социальной работе через призму содействия повышению самостоятельности и эффективности супервизируемых в их профессиональной деятельности; выявление особенностей супервизионно-супервайзерских отношений через призму влияния на успешность профессиональной супервизии; установление трудностей в осуществлении профессиональной супервизии в Республике Молдова путем определения решений по консолидации этой сферы.

Объект исследования: профессиональный супервизионный процесс как организованный процесс поддержки, руководства и профессионального развития, используемый в различных областях деятельности, который включает в себя сложные взаимодействия со специалистами. **Предмет исследования:** супервизия как способ повышения эффективности профессиональной деятельности в области социального обеспечения, особенно среди социальных работников.

Новизна и научная оригинальность проведенного исследования заключается в представлении объяснительной модели профессионального надзора в области социальной работы; определении его задач и роли в укреплении человеческих ресурсов в области социальной работы; выявлении особенностей профессиональной подготовки в области надзора за социальной работой на европейском и национальном уровне, а также установлении пробелов во внедрении надзора в области социальной работы в Республике Молдова.

Решенная важная научная проблема: определение частоты и типа супервизии, осуществляемой в системе социальной помощи с точки зрения супервизируемых и супервизоров, установление профиля супервизора и отношений между субъектами профессиональной супервизии, выявление трудностей во внедрении профессиональной супервизии в сфере социальной помощи в Республике Молдова.

Теоретическая значимость работы: исследование вносит вклад в консолидацию системной перспективы профессиональной супервизии в области социальной работы, устанавливая теоретико-методологические ориентиры путем применения количественных и качественных методов исследования.

Прикладная ценность работы: результаты исследования могут быть применены для развития профессиональной супервизии в социальной работе, в частности, для разработки нормативных актов, корректировки механизма профессиональной супервизии, пересмотра должностных инструкций, разработки программ профессионального обучения и дополнения национальной нормативной базы для обеспечения институционализации профессии супервизора в социальной работе. Прикладные инструменты исследования могут быть использованы в мониторинге и оценке супервизии, осуществляемого в ТАСР.

Внедрение научных результатов. Основные результаты исследования были отражены в 14 научных статьях, опубликованных в журналах и сборниках. Диссертационные работы были представлены на 13 национальных и международных конференциях. Результаты исследования были использованы в деятельности по супервизии, проводимой в рамках Фонда „Terre des Hommes” и Генерального управления по защите прав ребенка муниципального совета Кишинева. Также результаты были представлены Министерству труда и социальной защиты.

SUMMARY

Oceretnii Sergiu, "Supervision in Social Work: impact on the efficiency of professional activity (the case of the Republic of Moldova)". PhD Thesis in Sociology, specialty: 542.01. Theory and Practice of Social Work. Chisinau, 2025.

Structure of the thesis: the paper includes: introduction, three chapters, general conclusions and recommendations, 168 pages of basic text, bibliography with 184 titles, 13 appendices, 37 figures and 11 tables. The research results are presented in 14 scientific papers with a total volume of 4,5 c.a.

Keywords: social work, supervision, supervisor, supervisee, supervision mechanism.

Field of study: sociology, social work.

The aim of the research: the analysis of the framework for the establishment and functioning of professional supervision in the field of social work in the Republic of Moldova, by determining the specificities of regulation, organization, and professional training, as well as its impact on professional activity in the field from the perspective of improving its efficiency.

Research objectives: conceptualization and analysis from a historiographic perspective of professional supervision in the field of social work; highlighting and systematizing the explanatory theories of professional supervision in social work; elucidating the models developed and applied in the field of professional supervision in social work; analysis of the national normative and institutional framework in the field of professional supervision in social work; comparative analysis of professional training programs in the field of professional supervision in social work, in order to determine measures to connect professional training at the national level to international good practices; determining the profile of the supervisor and the styles applied in carrying out supervision activities; identifying the roles and tasks of the supervisor in social work, in terms of contributing to increasing the autonomy and performance of supervisees in professional activity; revealing the characteristics of the supervisor-supervisee relationship in terms of the impact on the success of professional supervision; establishing the difficulties in carrying out professional supervision in the Republic of Moldova, by identifying solutions for strengthening this field; developing recommendations on strengthening the field of professional supervision in social work in the Republic of Moldova.

Subject of the research: professional supervision as an organized process of support, guidance, and professional development, used in various fields of activity, which involves complex interactions with specialists. **Subject of the research:** supervision as a way to enhance professional activity in the field of social work, especially for community social workers.

The novelty and scientific originality of the conducted research consists in the presentation of an explanatory model of professional supervision in the field of social work; identification of its tasks and role in strengthening human resources in the field of social work; revealing the particularities of professional training in the field of social work supervision at European and national level, and establishing the gaps in the realization of supervision in the field of social work in the Republic of Moldova.

The important scientific problem solved: determining the frequency and type of supervision carried out in the social work system from the perspective of supervisees and supervisors, establishing the profile of the supervisor and the relationship between the actors of professional supervision, revealing the difficulties in the realization of professional supervision in social work in the Republic of Moldova.

Theoretical significance of the work: the research contributes to the consolidation of the systemic perspective of professional supervision, establishing the theoretical-methodological landmarks for explaining the effectiveness of supervision in the professional activity in the field of social work by applying quantitative and qualitative research methods.

Applicative value of the work: the research results can be applied in the development of the professional supervision field in social work, especially in the elaboration of the framework regulation, adjustment of the professional supervision mechanism, revision of the job description, development of professional training programs, and completion of the national regulatory framework to ensure the establishment of the supervisor occupation in social work. The applied research tools can be used in monitoring and evaluation of supervision carried out in TSAAs.

Implementation of scientific results. The main research results were reflected in 14 scientific papers published in journals, reviews and studies. Dissertation theses were presented at 13 national and international conferences. The research results have been used in the supervision activities carried out within the "Terre des Hommes" Foundation and the General Directorate for Child Protection of the Chişinău Municipal Council. Additionally, the results were presented to the Ministry of Labour and Social Protection.

OCERETNÎI SERGIU

**SUPERVIZAREA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ:
IMPACT ASUPRA EFICIENTIZĂRII ACTIVITĂȚII
PROFESIONALE (CAZUL REPUBLICII MOLDOVA)**

542.01. Teoria și practica asistenței sociale

Rezumatul tezei de doctor în sociologie

Aprobat spre tipar: 15.04.2025
Hârtie offset. Tipar offset.
Coli de tipar: 2,0.

Formatul hârtiei 60x84 1/16
Tiraj 25 ex.
Comanda nr. 39/25

Centrul Editorial-Poligrafic al USM
str. Al.Mateevici, 60, Chișinău, MD-2009
e-mail: cep1usm@mail.ru