

PRACTICI ÎN REGLEMENTAREA SUPERVIZĂRII ON ASISTENȚA SOCIALĂ: ANALIZĂ COMPARATIVĂ

PRACTICES IN REGULATION OF SUPERVISION IN SOCIAL WORK: A COMPARATIVE ANALYSIS

CZU: 364.026:303.446

<https://doi.org/10.59295/spd2024s.93>

Sergiu OCERETNÎI,

ORCID: 0000-0002-2104-039X

e-mail: sergiu.oceretnii@usm.md

Universitatea de Stat din Moldova

Summary. *The article highlights the research results of the regulatory practices of supervision in social work. In this aspect, the experience of Romania, Lithuania, Latvia, the USA and others were subjected to analysis. Also are presented the provisions of the normative framework of the Republic of Moldova that allowed the establishment of the position of social work supervisor. The article also presents the minimum requirements for the position of supervisor in the field of social work in a comparative manner.*

Keywords: *social work, supervision, minimum requirements for supervisor.*

INTRODUCERE

Dezvoltarea domeniului de supervizare nu poate fi analizată fără a se determina modul de reglementare a acestuia atât în plan internațional, cât și național. Analiza desfășurată a permis identificarea unor trasee distincte în reglementarea și dezvoltarea supervizării, în special punându-se accent pe țările din arealul european, în condițiile în care modelele promovate și implementate în țară sunt impulsionate de cele europene. Supervizarea în asistența socială în Republica Moldova a fost promovată intens de societatea civilă prin proiecte internaționale, în acest caz experiența internațională având un rol important în promovarea și reglementarea la nivel național a supervizării.

MATERIALE ȘI METODE

Cercetarea privind practicile de reglementare a supervizării în asistența socială a fost realizată prin aplicarea următoarelor metode de cercetare:

- metoda analizei documentare, fiind supuse analizei prevederile cadrului normativ în domeniul asistenței sociale, a fișelor de post, standardelor minime de calitate a serviciilor sociale;
- metoda interviului individual cu supervizorii.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

Cercetarea desfășurată a permis identificarea unor modele de reglementare normativă a supervizării, relevante în context național.

În **România**, conceptul de supervizare este introdus în cadrul legislativ prin Ordinul nr.64 din 19 mai 2004 [1] prin care s-au aprobat Standardele minime obligatorii privind centrul de pregătire și sprijinire a reintegrării sau integrării copilului în familie. Prin actul sus-numit Guvernul României a reglementat implementarea procesului de supervizare ca un standard minim în pregătirea resurselor umane în domeniul asistării copiilor și protecției familiei. Standardul 9 „Supervizarea” stabilește că centrul de pregătire și sprijinire a reintegrării sau integrării copilului în familie deține un sistem de supervizare a personalului, ținând în motivarea și eficientizarea activității acestuia. Implementarea standardului prevede determinarea rolului pe care îl are coordonatorul centrului în realizarea supervizării interne și externe a personalului de specialitate și a voluntarilor. De asemenea, se stabilesc condițiile pe care trebuie să le întrunească specialiștii implicați în desfășurarea supervizării: (1) studii superioare în științele socio-umane și (2) experiență de muncă mai mare cu doi ani în prestarea serviciilor pentru copil și familie comparativ cu supervizații. Totodată, standardul prevede două modalități de desfășurare a ședințelor de supervizare: individual și în echipă, cu o periodicitate de cel puțin o dată pe lună, oferind libertatea de a fi organizate ședințe de supervizare la solicitarea supervisorului sau a persoanelor supervizate.

Reglementările date sunt reflectate și extinse în Standardele minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției copilului, aprobate prin ordinul nr.69 din 2004 [2]. Prin standardul 12 se stabilește nevoia ca furnizorii de servicii sociale să dețină un sistem eficient de supervizare a personalului pentru a asigura funcționarea serviciilor într-un mod optim. În rezultat managerii de caz pot beneficia periodic sau la solicitare de ședințe de supervizare individual sau în grup. Suplimentar, standardul 12 prevede unele condiții suplimentare cu privire la supervisorii, printre care (1) experiență de muncă în servicii pentru copii și familie de cel puțin 5 ani și (2) pregătire în supervizare, inclusiv prin formare continuă de cel puțin 42 de ore în domeniu.

Standardele cu privire la supervizare din România au fost modificate în anul 2006, prin aprobarea ordinului nr.288 din 06.07.2006 a Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului [3]. Prin ordinul dat a fost abrogat ordinul nr.69 din 2004. Elementele novatoare introduse se referă la diferențierea supervizării interne și a celei externe, în actele anterioare doar fiind numite fără a fi detaliate. În anul 2023 au fost aprobate de către Ministerul Muncii și Solidarității Sociale, prin ordinul nr.500 din 18.01.2023, normele metodologice privind formarea profesională specifică, precum și activitatea de supervizare profesională a inspectorilor sociali [4]. Actul normativ stabilește definiția supervizării profesionale, ca fiind „ansamblul acțiunilor prin care se asigură inspectorilor sociali suport cu atribuții de supervizare în vederea creșterii performanței profesionale și personale a acestora.” (art.1, lit.b). De asemenea, în calitate de inspector social cu atribuții de supervizare poate fi profesionistul

care întrunește următoarele condiții: (1) vechime de muncă în activitatea de inspecție socială mai mare de 3 ani și (2) obținerea în cadrul evaluării anuale în ultimii 2 ani a calificativului „foarte bine” (art.1, lit.f). În același timp, numirea supervizorilor se realizează prin decizia directorului general al Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială (art.6, al.1). Rolul supervizării inspectorilor sociali ar consta în formarea profesională specifică a acestora, ședințele de supervizare fiind posibil de organizat în mod individual (la solicitarea inspectorilor sociali) sau de grup (la solicitarea conducătorilor din cadrul Agenției Naționale pentru Plăți și Inspecție Socială sau a celor județene). Totodată, inspectorii sociali supervizori sunt responsabili de evaluarea nevoilor de formare profesională a supervizaților și formularea de propuneri cu privire la planul anual de formare profesională a inspectorilor sociali (art.6). Formarea continuă a inspectorilor sociali supervizori este realizată o dată la doi ani. „Ghidul privind procedurile și metodologiile pentru desfășurarea misiunilor de inspecție și a activităților de investigare socială”, elaborat și aplicat de către Agenția Națională pentru Plăți și Inspecție Socială [5], stabilește cadrul activității de supervizare în inspecția socială.

În *Letonia* reglementarea supervizării datează cu anul 2003, prin Legea serviciilor sociale și asistenței sociale, care la punctul 28 din secțiunea 1 definește supervizarea ca fiind „suport consultativ și educațional organizat pentru specialiștii din asistență socială pentru îmbunătățirea competențelor lor profesionale și a calității activității profesionale” [6]. Totodată legea stabilește obligativitatea îmbunătățirii competențelor profesionale a specialiștilor din domeniu de la nivel local prin organizarea supervizării de către autoritățile locale în furnizarea de servicii sociale și asistență socială (secțiunea 9, alineatul 6).

Prin Hotărârea Guvernului Leton nr.291 din 03.06.2003 de aprobare a Cerințelor pentru prestatorii de servicii sociale a fost instituită norma legală cu privire la supervizarea asistenților sociali și a specialiștilor în asistență socială din cadrul serviciilor sociale. Pentru supervizarea individuală erau stabilite cel puțin 9 ore pe an, iar pentru supervizarea de grup – cel puțin 18 ore pe an (punctul 8.1.) [7]. De asemenea, prin modificările la actul normativ în anul 2008 s-au introdus cerințe cu privire la supervizarea specialiștilor din serviciile sociale de urgență și telefonul de criză: necesitatea supervizării de către personalul cu experiență a personalului de criză și a voluntarilor în primele 60 de ore de consiliere (punctul 42³) și obligativitatea organizării ședințelor de supervizarea cel puțin o dată pe lună pentru acordarea suportului psihologic și educațional angajaților și voluntarilor (punctul 42.⁴1.). Totuși un studiu realizat în anul 2012 atesta faptul că 44% din specialiștii angajați în serviciile sociale din Letonia nu au participat în activități de supervizare [8]. Urmare a analizelor efectuate, Guvernul leton a dezvoltat un plan de acțiuni pentru perioada 2014-2020 de profesionalizare a asistenței sociale pentru a crea un singur sistem de oferire a suportului. Planul conține obiectivul 1.3. axat pe îmbunătățirea sistemului de sprijin a asistenților sociali, prin revizuirea cadrului normativ (Clasificatorul ocupațiilor, Legea serviciilor sociale și asistenței sociale etc.), dezvoltarea unui program de formare a asistenților sociali-mentori (supervizori) și pre-

gătirea profesională efectivă a acestora, asigurarea supervizării specialiștilor în asistență socială din serviciile sociale, organizarea de campanii de informare prin diseminarea celor mai bune practici în domeniul supervizării [8]. Implementarea planului de acțiuni va crea o premisă de dezvoltare a activității practice de supervizare, dar și a cercetărilor în acest domeniu în Letonia.

Codul de etică leton pentru asistenții sociali, modificat și adoptat la 28.05.2022 [9], stabilește câteva aspecte conceptuale cu privire la supervizare: obligația asistenților sociali de a participa la activități de supervizare pentru eficientizarea activității profesionale (standardul 5.1.8.), iar prin discuțiile cu supervizorul pot fi eliminate dilemele cu privire la aplicarea principiilor etice (principiul 4.3. și standardul 5.2.9.).

Experiența Letoniei în dezvoltarea supervizării denotă o colaborare între părțile interesate: autorități centrale, mediul academic, partenerii de dezvoltare și societatea civilă – în consolidarea domeniului de asistență socială prin instituirea și promovarea supervizării profesionale.

Un exemplu de dezvoltare a supervizării în asistența socială, care prezintă interes, este cel al *Lituaniiei*. Modelul dezvoltat a fost influențat de experiența Academiei Munster (Germania), care avea tradiții în formarea supervizorilor [10, p.140]. Prin Legea serviciilor sociale (nr.X-493 din 19.01.2006) s-a stabilit categoriile de profesioniști implicați în prestarea serviciilor sociale: asistentul social (social worker) și lucrătorul social (assistant social workers) (art.11) [11]. Necesitatea dezvoltării profesionale a specialiștilor din domeniul asistenței sociale și a supervizării a fost stabilită în documentele de dezvoltare profesională a asistenților sociali din Lituania și în actele reglatorii ale studiilor în domeniul asistenței sociale (2008) [10, p.27-38]. Modificările la Legea serviciilor sociale, operate în anul 2011, au instituit obligația ca asistenții sociali să aibă rolul de supervizori pentru lucrătorii sociali.

Codul etic al specialiștilor din servicii sociale din Lituania, adoptat în anul 2023, stipulează în cadrul principiului 7.5. *Perfecționarea continuă a competențelor profesionale și împărtășirea bunelor practici profesionale*, faptul că asistenții sociali trebuie să fie interesați de cunoștințele noi din domeniu și contribuie la crearea acestora prin implicare și participare la conferințe profesionale și științifice, inclusiv la sesiuni de supervizare, totodată oferind suport în activitatea profesională a noilor asistenți sociali (punctul 7.5.4.) [12]. În acest caz sprijinul noilor profesioniști angajați în sistem este realizat de specialiștii din sistem, cei care activează prin împărtășirea propriei experiențe. De asemenea Codul etic stabilește faptul că în situația unor dileme profesionale și identificarea de soluții fiabile, profesioniștii pot fi consultați de Comisiile de etică ale angajaților din sfera serviciilor sociale (punctul 13.5.).

Pentru sistemul de asistență socială din *Republica Moldova* conceptul de supervizare este unul relativ nou, fiind introdus în anul 2010 [13] în Legea asistenței sociale nr.547 din 25.12.2003 [14]. La acea etapă a fost stabilit rolul autorităților administrației publice locale de nivelul al doilea în asigurarea, prin intermediul structurilor teritoriale de asistență socială, a supervizării personalului din sistemul de asistență socială (art.13,

lit.j). De asemenea, acest aspect este concretizat și în Regulamentul-cadru de organizare și funcționare a organului local de specialitate în domeniul asistenței sociale și protecției familiei și a structurii-tip a acestuia (punctul 7, subpunct 1., lit.n) [15].

În anul 2023 atribuția APL de nivel al doilea în domeniul supervizării a fost retrasă, cu excepția municipiului Chișinău și unitatea teritorială autonomă Găgăuzia, în contextul reformării sistemului de asistență socială, stabilindu-se prin Legea nr.256/2023 [16] (art.VII, alineat 6) transferul atribuției în sfera supervizării personalului din asistența socială către agențiile teritoriale de asistență socială.

În același timp, prin Legea nr.122/2010 pentru modificarea și completarea Legii asistenței sociale nr. 547-XV din 25 decembrie 2003 a fost definită supervizarea profesională, stabilindu-se contribuția acesteia la dezvoltarea și consolidarea competențelor personalului angajat, la îmbunătățirea calității serviciilor sociale, precum și la consolidarea echipei de personal la nivel local (art.15, al.5). Trebuie de menționat că legea nu stabilește cu maximă claritate cum va fi organizată supervizarea profesională a specialiștilor din domeniul asistenței sociale sau instituirea unei ocupații noi. Doar în Legea nr.270/2018 [17], în anexa 9, se stipulează modalitatea de salarizare a asistenților sociali supervizori (punct 13), treapta de salarizare a acestora se majorează cu 2 unități comparativ cu cea a asistenților sociali.

Chiar dacă Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale [18] 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. Spre exemplu, în cazul serviciului social „Casă comunitară” se indică faptul că în cadrul ședințelor de supervizare sunt discutate situațiile de violență (punctul 65) [19], fără a fi aduse clarificări cu privire la organizarea acestor ședințe. În unele standarde de calitate, spre exemplu Serviciul de asistență parentală profesionistă [20], se indică dreptul profesionistului (asistentul parental profesionist) de a beneficia de sprijin și supervizare profesională (punct 65, lit.c) și responsabilitatea managerului de serviciu de a organiza cu regularitate ședințe de supervizare profesională a specialiștilor pentru îmbunătățirea performanței profesionale a acestora, gestionării într-un mod eficient a sarcinilor și timpului de muncă (punct 33). Norma respectivă este concretizată în standardul 32 dedicat stabilirii normelor referitoare la supervizarea personalului. Periodicitatea organizării ședințelor de supervizare poate fi desprinsă din indicatorii de realizare, indicându-se la punctul 96, subpunctul 2) necesitatea organizării lunare a ședințelor de supervizare, în grup sau individual. De asemenea, ședințele de supervizare pot fi organizate și ad-hoc (punct 96, subpunct 3). Reieșind din prevederile normative se poate deduce că ședințele de supervizare sunt protocolate în mod obligatoriu (punct 37), indicându-se de asemenea conținutul ședințelor de supervizare (punct 96, subpunct 3). Un aspect important se referă la utilizarea rezultatelor supervizării în procesul de evaluare a necesităților de formare a personalului (punct 96, subpunct 4).

În unele standarde minime de calitate a serviciilor sociale se face referire la supervizare în cadrul standardului cu privire la formarea profesională, indicându-se necesita-

tea de asigurare a supervizării personalului serviciului de către prestatorul de servicii (de exemplu, standardul 28 din Standarde minime de calitate a serviciilor sociale prestate în cadrul centrelor de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizabilități din gestiunea Agenției Naționale Asistență Socială [21]). Aceeași normă este indicată și în standardele minime de calitate ale serviciului social „Asistență personală” (punct 11, subpunct 2) [22], suplimentar stabilindu-se necesitatea supervizării de către șeful serviciului a beneficiarului și asistentului personal în procesul de elaborare a programului zilnic (punct 44). Astfel, se poate conchide că sarcina de supervizare a personalului din serviciile sociale revine managerului sau prestatorului de servicii, fapt ce creează dificultăți în stabilirea unor măsuri de îmbunătățire a situației personalului.

O lacună identificată în cazul Republicii Moldova constă în faptul că până la moment Clasificatorul Ocupațiilor nu stabilește ocupația de „supervizor în asistență socială” sau „supervizor în servicii sociale”, ca și în cazul altor țări, ceea ce face dificilă angajarea profesioniștilor doar pentru realizarea sarcinilor de supervizare. Analiza *Nomenclatorului serviciilor sociale* [23] relevă la fel lacune în stabilirea poziției de supervizor în cadrul statelor de personal ale serviciilor sociale. La moment aceasta - poziția de asistent social supervizor – este indicată pentru serviciul „Asistența socială comunitară” și „Sprijin familial”, ceea ce conduce spre nevoia de revizuire a nomenclatorului dat prin integrarea poziției de supervizor.

Analiza fișei de post aprobată de minister în anul 2009, stabilește condițiile pe care trebuie să le întrunească profesionistul pentru ocuparea funcției de asistent social supervizor, printre care:

- deținerea diplomei de studii superioare în asistența socială sau în științe socio-umane, sau de studii medii speciale în domeniul asistenței sociale, sau studii în baza cursurilor de formare în asistența socială,
- experiență de muncă de 2 ani în sistemul protecției sociale sau experiență în domeniul socio-uman, printre care drept, educație, sănătate au altele,
- deținerea abilităților de organizare a lucrului în grup sau individual, de comunicare, de a lucra după un program aprobat etc.

Urmare a analizei, se poate conchide că Fișa de post-tip este depășită, în condițiile în care în Republica Moldova există oportunități de formare profesională a supervizorilor prin programe de master, ceea ce indică asupra necesității revizuirii acestui document în special în ceea ce privește studiile necesare pentru ocuparea acestei funcții (în unele țări se poate accede la această funcție doar după studii de master sau studii de specializare/perfecționare în domeniul supervizării). De asemenea se necesită revizuirea cerințelor cu privire la experiența de muncă necesară pentru exercitarea acestei funcții, în situația în care rolul supervizorului este destul de relevant în eficientizarea activității de muncă a profesioniștilor din domeniul asistenței sociale. Un aspect lacunar al reglementărilor cu privire la asistentul social supervizor se referă la cumularea poziției de supervizor cu cea de asistent social comunitar. Astfel în fișa postului asistentului social supervizor sunt stabilite și sarcini care vizează activitatea de asistență socială comunitară, având ca scop

„asigurarea accesului la prestații sociale și servicii sociale existente la nivel de comunitate”, ceea ce creează dificultăți în organizarea și desfășurarea eficientă a supervizării.

CONCLUZII

Activitatea de supervizare comportă o importanță deosebită în activitățile din domeniul asistenței sociale, atât prin oferirea de suport în depășirea situațiilor cu caracter profesional, cât și crearea stării de bine a angajaților din domeniu. Republica Moldova ca și alte țări a reușit reglementarea acestei noi poziții în sistemul asistenței sociale, însă există o serie de aspecte la care ar trebui să se reflecte în viitor: cerințele privind ocuparea funcției, oportunitățile de dezvoltare și formare profesională continuă, salarizare etc.

REFERINȚE

1. Ordin nr.64 din 19.05.2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de pregătire și sprijinire a reintegrării sau integrării copilului în familie, emis de Autoritatea Națională pentru Protecția Copilului și Adopție. Monitorul Oficial nr.497 din 02.06.2004. În: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/52409> (accesat 10.07.2023)
2. Ordin nr.69 din 2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției copilului, emis de Autoritatea Națională pentru Protecția Copilului și Adopție. Monitorul Oficial nr.539 din 16.06.2004
3. Ordin nr.288 din 06.07.2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului, emis de Autoritatea Națională pentru Protecția Copilului și Adopție. Monitorul Oficial nr.637 din 24.07.2006. În: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocumentAfis/73764> (accesat 18.01.2024)
4. Ordin nr.500 din 18.01.2023 de aprobare a Norme metodologice privind formarea profesională specifică, precum și activitatea de supervizare profesională a inspectorilor sociali, emis de Ministerul Muncii și Solidarității Sociale. Monitorul oficial nr.205 din 13.03.2023. În: <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/265628#A485> (accesat 18.01.2024)
5. Ghidul privind procedurile și metodologiile pentru desfășurarea misiunilor de inspecție și a activităților de investigare socială, 2023. În : <https://www.mmanpis.ro/wp-content/uploads/2023/08/ghid-inspectia-sociala-1.pdf> (accesat 18.01.2024)
6. Law on Social Services and Social Assistance. În: <https://faolex.fao.org/docs/pdf/lat196556.pdf> (accesat 19.01.2024)
7. Regulamentul Cabinetului de Miniștri nr.291 din 3.06.2003, Cerințe pentru furnizorii de servicii sociale. În: <https://likumi.lv/doc.php?id=75887> (accesat 20.01.2024)

8. Framework for Professional Social Work Development 2014-2020, Riga 2013, Cabinet Order No. 652, Adopted 18 December 2013. În: <https://likumi.lv/ta/en/id/263299-framework-for-professional-social-work-development-20142020> (accesat 21.10.2019)
9. Asociația Letonă a Asistenților Sociali. Codul de etică leton pentru asistenții sociali. Riga, 2022. În: <https://www.socialwork.lv/wp-content/uploads/2022/06/Latvijas-soci%C4%81lo-darbinieku-%C4%92tikas-kodekss.-Aps-tiprin%C4%81ts-28.05.2022.pdf> (accesat 20.01.2024)
10. Dirgeliene I. Supervision in the process of social work professionalization. În: Social work. Experience and Methods. Complementary volume. Vytautas Magnus University, 2012. ISSN 2029-9826, p.139-145. Disponibil: <https://portalcris.vdu.lt/server/api/core/bitstreams/2e4a5805-a2b1-452d-a05a-bb264018a4b5/content> (accesat 22.01.2024)
11. Law on social services nr. X-493, 19 January 2006. În: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.277880> (accesat 22.01.2024)
12. Code of Ethics for Employees in the Field of Social Services. Order no. A1-448, 05.07.2023, Ministry of Social Security and Labor of Lithuania. În: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/f596df101af111eeb233e8b04dc9bb3d> (accesat 24.01.2024)
13. Legea nr.122/2010 pentru modificarea și completarea Legii asistenței sociale nr.547-XV din 25.12.2003. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2010, nr.131-134, art.447.
14. Legea asistenței sociale nr.547/2003. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2003, nr.42-44.
15. Hotărârea Guvernului nr.828/2015 cu privire la aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a organului local de specialitate în domeniul asistenței sociale și protecției familiei și a structurii-tip a acestuia. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, nr.317-323, art.930.
16. Legea nr.256/2023 pentru modificarea unor acte normative (reforma sistemului de asistență socială „Restart”. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2023, nr. 341-342, art.603.
17. Legea nr.270/2018 privind sistemul unitar de salarizare în sectorul bugetar. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2018, nr.441-447, art.715.
18. Legea nr.123/2010 cu privire la serviciile sociale. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2010, nr.155-158, art.541.
19. Anexa nr.2, Standarde minime de calitate pentru serviciul social „Casă comunitară”, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr.936/2010. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2010, nr.202-205, art.1030.
20. Hotărârea Guvernului nr.760/2014 pentru aprobarea Regulamentului-cadru cu privire la organizarea și funcționarea Serviciului de asistență parentală profes-

- onistă și a standardelor minime de calitate. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2014, nr.282-289, art.815
21. Standarde minime de calitate a serviciilor sociale prestate în cadrul centrelor de plasament pentru persoane vârstnice și persoane cu dizbailități din gestiunea Agenției Naționale Asistență Socială, aprobate prin ordinul Ministerului Sănătății, Muncii și Protecției Sociale nr.1289/2020). În: <https://www.anas.md/wp-content/uploads/2021/01/Standarte-minime-de-calitate.pdf> (accesat 02.02.2024)
 22. Anexa nr.1, Regulamentul-cadru privind organizarea și funcționarea Serviciului social „Asistență personală”, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr.314/2012. În: *Monitorul Oficial al Republicii Moldova*, 2012, nr.104-108, art.366
 23. Nomenclatorul serviciilor sociale, aprobat prin ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.353 din 15.12.2011. În: <https://cnapss.gov.md/nomenclatoralserviciilorsociale> (accesat 02.02.2024)
 24. În: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=GBrLb14BuwI%3D&portalid=0> (accesat 08.02.2024)
 25. Supervision framework for the social work profession in South Africa. February 2012. În: https://www.westerncape.gov.za/assets/departments/social-development/supervision_framework_for_the_social_work_profession_in_south_africa_2012.pdf (accesat 08.02.2024)
 26. Standard ocupațional pentru educație și formare profesională. Supervisor în servicii sociale. În: <https://concordia-academia.ro/uploads/resurse/supervisor-in-servicii-sociale-pages-1-5.pdf> (accesat 06.05.2024)
 27. Selecție CNASR – Asistenți sociali supervizori. În: <https://cnasr.ro/blog/post/selectie-cnasr-asistenti-sociali-supervizori> (accesat 06.05.2024)