

SUPERVIZAREA PROFESIONALĂ ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ: SUPERVIZAREA INDIVIDUALĂ VERSUS SUPERVIZAREA DE GRUP

PROFESSIONAL SUPERVISION IN SOCIAL WORK: INDIVIDUAL SUPERVISION VERSUS GROUP SUPERVISION

CZU: 364.4:005.584:303.4(478)

<https://doi.org/10.59295/spd2025s.106>

Sergiu OCERETNÎI

ORCID: 0000-0002-2104-039X

E-mail: oceretniis.usm@gmail.com

Universitatea de Stat din Moldova, Chișinău, Republica Moldova

Summary. *In the Republic of Moldova, the professional supervision process involves several categories of professionals. According to national standards, these include supervised employees (community social workers, social workers, social service personnel), supervisors, and managers within the Territorial Social Assistance Structures (TSAS) or social services within the Territorial Social Assistance Agency/Territorial Social Assistance Structures (TSAA/TSAS), each with specific roles and responsibilities.*

The professional supervision mechanism used in social work in the Republic of Moldova identifies two main types of supervision: individual supervision and group supervision.

Keywords: *Social work, supervision, individual supervision, group supervision.*

INTRODUCERE

În Republica Moldova, procesul de supervizare profesională implică câteva categorii de profesioniști. Conform standardelor naționale aceștia sunt angajații supervizați (asistenții sociali comunitari, lucrătorii sociali, personalul din servicii sociale), supervizorii și managerii din cadrul STAS-urilor sau a serviciilor sociale din cadrul ATAS/STAS, fiecare având rolurile și responsabilitățile specifice.

Totodată, supervizarea profesională se realizează în formă de „cascadă”, desfășurată pe niveluri funcționale, după cum urmează:

- Șeful STAS realizează supervizarea managerilor serviciilor din cadrul sau din subordinea STAS, inclusiv a specialiștilor STAS,
- Managerii serviciilor din cadrul sau din subordinea STAS desfășoară supervizarea supervizorilor la nivelul serviciilor,
- Supervizorii desfășoară supervizarea angajaților pe categorii ocupaționale (asistenți sociali comunitari, membri ai Serviciului social Echipa mobilă etc.) [6, p.16]. Acest tip de realizare a supervizării se asociază mai mult supervizării administrative.

MATERIAL ȘI METODĂ

Analiza metodologiei de cercetare aplicate în studiile realizate la nivel internațional a permis conturarea cadrului metodologic de cercetare a influenței supervizării profesionale asupra activității în domeniul asistenței sociale din Republica Moldova. Designul cercetării a inclus o combinație de metode de cercetare cantitative și calitative, după cum urmează:

Studiul cantitativ „Opinii și practici de supervizare profesională în asistența socială”, bazat pe un sondaj, pe un eșantion de 105 supervizori (perioada 2021-2022).

Studiul cantitativ „Evaluarea satisfacției supervizaților în urma sesiunilor de supervizare”, bazat pe un sondaj, pe un eșantion de 514 supervizați (perioada 2021-2022).

Studiile calitative „Supervizarea în asistența socială: dificultăți și oportunități” (6 supervizori) și „Evaluarea opiniei experților privind supervizarea profesională în asistența socială” (8 experți), bazate pe interviuri individuale aprofundate (perioada 2023-2024).

În acest articol, sunt analizate o parte din datele cercetării efectuate, în special cele care au permis identificarea practicilor supervizării individuale și supervizării de grup.

REZULTATE ȘI DISCUȚII

În cadrul mecanismului se indică asupra necesității promovării de către structurile de asistență socială a supervizării informale, prin crearea de echipe/perechi colegiale pentru a oferi suport tinerilor angajați în sistem [6, p.11].

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 [6]. 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 [5, p.255].

În acest scop profesionistul supervizat obține suport în dezvoltarea abilităților de a lucra cu diverse categorii de beneficiari, de a stabili cele mai bune căi de a lucra în mod independent, sporindu-i încrederea în forțele proprii și de a aborda într-un mod deschis problemele din activitatea profesională. Pe de altă parte, supervizorul asigură continuitatea procesului, contribuie la consolidarea cunoștințelor și a practicilor supervizatului de aplicare a acestora în situațiile noi. Totodată, supervizorul îndrumă personalul avut în supervizare să descopere posibilități alternative de lucru, contribuind astfel la atingerea unui nivel de competență independentă. Ca relație profesională stabilă între persoana supervizată și supervizor, supervizarea individuală poate avea

loc săptămânal, lunar sau mai des în cazul noilor angajați, având ca finalitate profesionalizarea personalului și eficientizarea activității acestuia.

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 [2, p.137]. Supervizorul trebuie să se asigure că, angajatul supervizat aplică metodologiile 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.

În concepția unor experți, supervizarea individuală este aplicabilă în situațiile care nu pot fi discutate într-un grup mai larg, fiind posibilă abordarea individualizată.

„Ședințele individuale...sunt foarte mulți care nu se pot expune într-un grup mai largit. Și atunci este foarte bine să ai legătura asta unul la unu, direct cu supervizorul, ca să poți să discuți despre aspectele care nu poți să le discuți în grup.” (I_E_4)

În același timp, prin supervizarea individuală pot fi stabilite mai ușor nevoile de formare continuă și de suport suplimentar după analiza fiecărui caz în parte sau despre activitatea profesională, în special referitor la problemele cu privire la prestarea serviciilor sociale, percepția supervizatului de către comunitate și statul acestuia în comunitate.

În cazul unei supervizări individuale planificate, este necesar ca aceasta să se realizeze în baza unui plan de supervizare, cu o periodicitate de o dată la 2-3 luni sau la necesitate. Studiul desfășurat de Chibaya N.H și Engelbrecht L.K. [6, p.29] a evidențiat că supervizarea individuală este realizată la necesitate și „din fugă”, în cele mai dese cazuri fără o planificare clară pentru a discuta o anumită problemă apărută la moment. Acest fapt a fost confirmat și de unii experți participanți în cadrul studiului.

„Noi facem supervizarea când ne rămâne timp uneori, sau să nu zic când am făcut: hai, dă să vedem despre ce o să vorbim. Dar, ea trebuie să fie planificată, ea trebuie să fie pusă într-un orar, trebuie de avut timp dedicat pentru asta.” (I_E_6)

La finalul oricărei ședințe de supervizare individuală se va întocmi un raport al ședinței care cuprinde informații cu privire la numele persoanei supervizate, locul și data ședinței, subiectele discutate, recomandările înaintate, cu stabilirea termenului de realizare și a datei pentru următoarea ședință de supervizare. Raportul se va semna de ambele părți participante la ședință.

Comparativ cu supervizarea individuală, **supervizarea 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 [1]. 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 a-și îmbunătăți înțelegerea despre ei înșiși ca practicieni, a beneficiarilor cu care lucrează și/sau despre furnizarea de servicii în ge-

neral, care sunt ajutați în acest efort prin interacțiune cu ceilalți în cadrul unor procese de grup” [5, p.6] sau „o formă a supervizării în asistență socială care se bazează pe interacțiunile din cadrul grupului de asistenți sociali supervizați” [5, p.256]. Acest tip de supervizare se aplică în cazurile în care supervizații au suficientă experiență de prestare a serviciilor, în situația în care grupul este suficient de consolidat și când prezența supervisorului e acceptată de membrii grupului. Supervizarea de grup este o întâlnire profesională, planificată și organizată, având ca obiective evaluarea unor situații specifice cu care se întâlnesc asistenții sociali în practică, învățarea din proprie experiență și din experiența celorlalți, rezolvarea conflictelor din cadrul grupului. Procesul de supervizare de grup poate fi aplicat numai în cazul în care există cel puțin 3 persoane în grup, din care prima este supervisor (prezentator), a doua - observator și ultima – supervizat (consultant) [6, p.217]. Prin aceste aspecte, supervizarea de grup se diferențiază de supervizarea diadică, care presupune activitatea supervisorului cu doi supervizați în același timp.

În cadrul supervizării de grup, observatorii notează individual elementele propuse pentru dezbateri, feedback-urile primite din partea supervizaților, iar aceste documente îi vor fi predate supervisorului. Prin ședințele de supervizare de grup se urmărește obținerea unor soluții la unele probleme, inclusiv administrative, ale profesioniștilor din domeniu, prin participarea membrilor care ocupă poziții echivalente în ierarhia organizațională.

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 [1, p.13].

„Supervizarea în grup dă posibilitatea oamenilor să vadă că nu doar ei se ciocnesc cu problema asta și unul dintr-un sat spune despre o problemă cum a soluționat-o, celălalt intervine cu ceva și aduce plus valoare.” (I_E_4)

Ca și în situația supervizării individuale, cea de grup se realizează lunar sau la necesitate, conform unui plan prestabilit. Ședințele se finalizează cu un raport al ședinței, fiind indicate informații cu privire la persoanele supervizate, locul și timpul ședinței, subiectele discutate, recomandările făcute, cu stabilirea termenului de realizare și a datei pentru următoarea ședință de supervizare. La fel, rapoartele trebuie să fie semnate de către toți participanții la ședință [6, p.13].

Analiza comparativă a celor două tipuri de supervizări a scos în evidență o serie de avantaje, dar și dezavantaje, prezentate în Tabelul 1.

Tablelul 1. Avantaje și dezavantaje ale supervizării individuale și de grup.

<i>Tip de supervizare</i>	<i>Supervizare individuală</i>	<i>Supervizare de grup</i>
Avantaje	<ul style="list-style-type: none"> - conferă importanță cuvenită supervizatului - direcționarea doar spre nevoile supervizatului - nu apar probleme de confidențialitate - urmărirea de către supervisor cu atenție a evoluției supervizatului și a cazului la care lucrează - oferirea unei abordări individualizate - discutarea problemelor jenante (spre exemplu lipsa de competență) pentru discuțiile de grup - oferirea posibilității de păstrare a confidențialității cazurilor deosebit de problematice - potrivită pentru lucrul cu persoanele timide, neîncredute în sine sau aflate în perioada de adaptare profesională 	<ul style="list-style-type: none"> - mai puțin costisitoare ca timp și bani - extinderea oportunităților de învățare în grup - dependență scăzută a supervizaților de supervizori - diversitate și complexitate a informațiilor referitoare la cazuri - crearea unei viziuni mai complexe a supervizaților cu privire la intervenție - modelarea intervenției supervizaților în interacțiune cu ceilalți - generarea de mai multe idei și opinii în identificarea soluțiilor - facilitarea învățării în grup, comunicării de la egal la egal și schimbul de experiențe, oferirii și primirii de răspunsuri într-un mediu de suport - crearea unui sentiment de apartenență la grup, de responsabilitate comună pentru soluționarea problemelor
Dezavantaje	<ul style="list-style-type: none"> - dezvoltarea de către supervizat a unei dependențe față de supervisor - limitarea dezvoltării profesionale a supervizatului generată de posibilitatea de a cunoaște un singur model - dificultatea de a realiza evaluarea în lipsa posibilității de comparare - costisitoare. 	<ul style="list-style-type: none"> - încălcarea confidențialității cazurilor dacă nu sunt clarificate și respectate reguli stricte în ceea ce privește prezentarea acestora în ședințele de supervizare - grupul de supervizare nu poate înlocui supervizarea individuală - influența negativă a procesului de învățare de unele aspecte ale dinamicii grupului - concentrarea foarte mult asupra problematicei și nu asupra situațiilor particulare în lipsa unui interes din partea unor participanți la ședință.

Adaptat după Muntean A. *Supervizarea. Aspecte practice și tendințe actuale*. Iași, 2007.

Unii supervizori participanți la studiul calitativ au menționat că ambele tipuri de supervizare sunt utile, evidențiind faptul că supervizarea de grup prezintă avantaje din

perspectiva oportunităților de realizare a schimbului de opinii între membrii grupului și examinarea unor cazuri concrete.

„Ambele tipuri de supervizare, individuale și cele de grup, sunt utile, însă în cadrul ședințelor de grup colegii pot să se expună, de exemplu eu am părerea mea, dar ea nu tot timpul poate să fie corectă și atunci colegii pot să-și expună părerea și noi să ajungem la un numitor comun. Ceea ce ține de supervizarea individuală, eu pot să spun căile pe care să meargă la un caz sau la altul, unde trebuie să depună demersuri, la cine să se adreseze, cum să meargă în familie în vizită. Dar cazurile cel mai bine de examinat în echipă.” (IA_supervizor_1)

Alegerea oricărei practici de supervizare a profesioniștilor reprezintă o opțiune a managementului, avându-se în vizor scopurile supervizării, resursele necesare și profilul celor supervizați.

Analiza practicilor altor țări a permis identificarea faptului că clauzele cu privire la durata supervizării prevăzute în acord/contract ar putea fi determinate de experiența de muncă a supervizatului și complexitatea serviciilor prestate, astfel că o experiență mai mare implică o frecvență și o intensitate mai mică a supervizării [7, p.8]. În cazul Republicii Moldova, acordul încheiat între supervisor și supervizat cuprinde informații cu privire la obiectivele supervizării, necesitățile individuale ale supervizatului, activitățile de supervizare (ședințe individuale, de grup sau vizite de monitorizare în teren), frecvența și locul de desfășurare, stipularea faptului de înregistrare a ședinței și desfășurarea acesteia în corespundere cu o agendă [1, p.36]. Aceste aspecte formalizează relația de supervizare și conferă legalitate acesteia.

În cazul Republicii Moldova frecvența ședințelor de supervizare sunt stabilite în „Mecanismul de supervizare profesională în asistența socială” (2017), care prevede frecvența ședințelor de supervizare, după cum urmează:

- lunar o ședință de grup la nivel de raion, de exemplu șeful Serviciului Asistență socială comunitară cu toți asistenții sociali,
- lunar o ședință de subgrup la nivel de raion cu participarea a 7-10 persoane; de exemplu supervisorul cu grupul de asistenți sociali comunitari supervizați,
- la necesitate – ședințe individuale sau vizite de monitorizare în teren [6, p.16].

Totodată, mecanismul aplicat la nivel național stabilește și frecvența ședințelor de supervizare în funcție de anumite tematici de interes:

- aspectele cu privire la aplicarea managementului de caz pot fi abordate în ședințe de grup lunare sau ședințe individuale o dată la 2-3 luni sau la necesitate;
- în cazul suportului emoțional în vederea evitării arderii profesionale sau soluționării unor conflicte se recomandă organizarea ședințelor individuale sau de grup la necesitate;
- managementul timpului poate fi abordat în ședințe individuale sau de grup, cu o frecvență de o dată pe an în scop informativ sau la necesitate în scop de oferire a suportului în organizarea timpului de muncă;

- evaluarea necesităților de dezvoltare profesională și elaborarea planului de dezvoltare profesională – anual;
- revizuirea planului de dezvoltare profesională în baza evaluării performanțelor - o dată la fiecare 6 luni de la elaborarea planului, în cadrul unor ședințe individuale.

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 sociali 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 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).

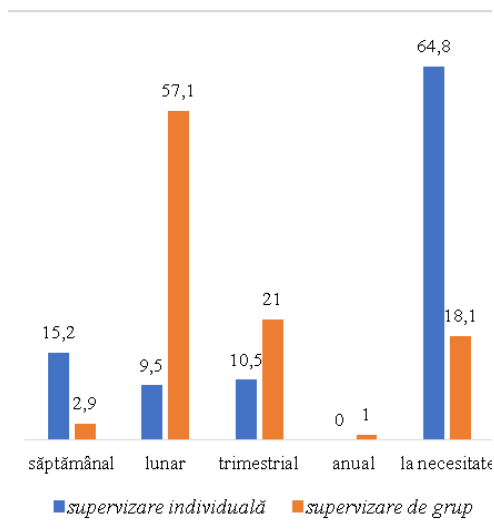


Figura 1. Periodicitatea organizării ședințelor de supervizare (% , supervizori)

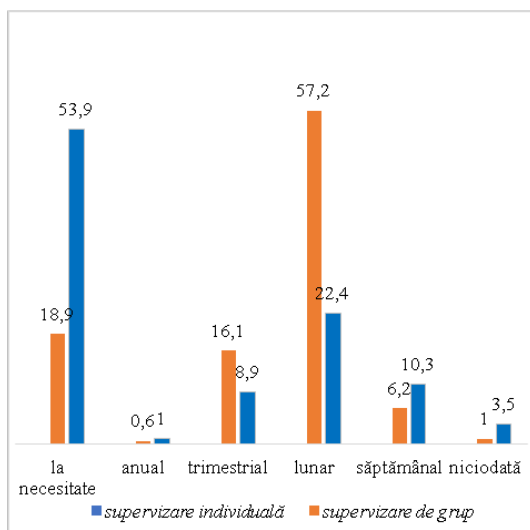


Figura 2. Periodicitatea organizării ședințelor de supervizare (% , supervizați)

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.

„Ședința de grup este necesară de a fi desfășurată o dată pe lună, însă nu tot timpul se reușește. Ședințele individuale pot avea loc la fel cel puțin o dată pe lună, însă de regulă ele pot avea loc și la necesitate.” (IA_supervizor_3)

„Minim o dată la 4 săptămâni, maxim la 6 săptămâni. Calendarul ședințelor se stabilește la fiecare ședință, poate să se desfășoare cu abateri de câteva zile în caz de urgențe” (I_E_3)

Organizarea ședințelor de supervizare individuală la necesitate sunt menționate într-o pondere mai mare de asistenții sociali (56,8%) și asistenții parentali profesioniști (56,5%), cei de 46-55 ani (58,3%) și cu o experiență de muncă de 11-14 ani (1%).

Cu referire la supervizarea de grup, studiul în rândul supervisorilor scoate în evidență că numărul mai mare de supervizați implică o organizare a ședințelor de grup lunare într-o pondere mai mare: 59,4% dintre supervisorii care supervizează 6-10 persoane și 57,1% dintre cei care supervizează mai mult de 11 persoane, comparativ cu 50% din cei care supervizează un număr mai mic de 5 persoane. În schimb acești supervisorii într-o măsură mai mare organizează trimestrial aceste ședințe.

Raportarea ședințelor de supervizare de grup organizate lunar este într-o pondere înaltă și în rândul supervizaților. În special s-au evidențiat asistenții parentali profesioniști (100%) și supervizații cu o experiență de muncă de 6-10 ani (72,4%).

Realizarea lunară a ședințelor de supervizare s-ar asocia mai mult cu ședințele organizatorice, de clarificare a aspectelor disfuncționale, iminente activității de muncă. În cadrul studiului calitativ supervisorii au menționat că pe parcursul ședințelor de supervizare are loc un schimb de opinii cu privire la cazul examinat și identificarea unor soluții.

„Se împart cu părerea, mai scoatem câte un caz la examinare și încercăm să găsim soluțiile împreună.” (IA_supervizor_1)

Acest fapt a fost relevat și în studiul „Evaluarea situației privind formarea profesională inițială și continuă a personalului din domeniul protecției copilului și familiei în Republica Moldova” (an.2021), în care se indică faptul că supervizarea profesională a specialiștilor din cadrul serviciilor sociale are un caracter fragmentar și se pune accentul preponderent pe acordarea suportului metodologic [4, p.8]. Totuși, desfășurarea periodică a ședințelor de supervizare, prin conturarea unui model sistemic, contribuie la promovarea și crearea unui mediu de suport pentru profesioniștii din domeniul asistenței sociale, permițându-le acestora să mediteze asupra activității profesionale.

Rezultatele cercetărilor autorului au permis identificarea **duratei ședințelor de supervizare**. Astfel, în baza datelor prezentate de supervisorii durata medie a unei ședințe de supervizare individuală este de 49,21 minute, cu un timp maxim de 30 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. Durata minimă pare ireal de mică pentru a reuși să se desfășoare ședința conform protocolului stabilit. În astfel de cazuri se poate de considerat că are loc o consultare a supervizatului pentru o acțiune rapidă.

O ședință de grup, în baza datelor prezentate de supervisorii 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.

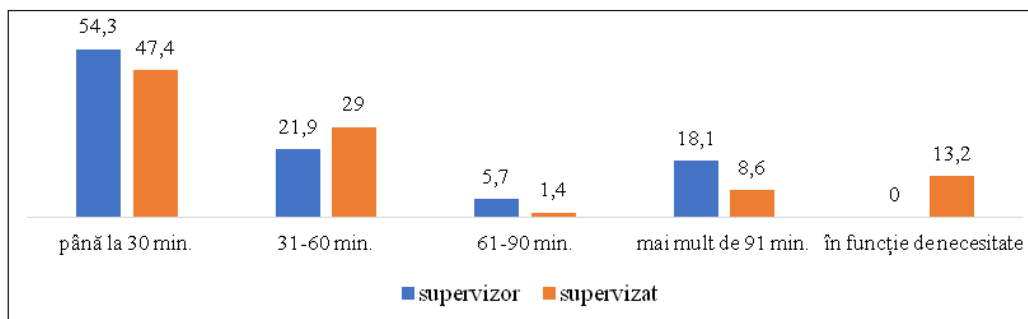


Figura 3. Durata ședințelor de supervizare individuală (%)

Rezultatele studiului desfășurat cu participarea supervisorilor „Opinii și practici de supervizare profesională” atestă că mai mult de jumătate din ei desfășoară ședințele individuale cu o durată de până la 30 minute, în mare fiind supervisorii cu o vârstă de până la 45 ani, cu o experiență de supervizare mai mare de 4 ani și având în supervizare 6-10 persoane. De asemenea datele relevă că durata ședințelor individuale diferă și în funcție de frecvența desfășurării acestui tip de supervizare: cei care desfășoară săptămânal au indicat o durată mai mică (de până la 30 minute) a ședințelor de supervizare, iar cei care desfășoară trimestrial – durata crește până la 61-90 minute. În opinia unor supervisorii durată mică a ședințelor de supervizare este determinată de multitudinea de sarcini ale supervisorului, care conduc spre diminuarea duratei ședințelor de supervizare.

„Jumate de oră, eu vă spun noi nu avem timp, făcând supervizare așa împreună cu funcția de bază ... nu e ceea ce trebuie.” (IA_supervisor_2)

„Durata ședințelor în dependență, poate să fie și de o oră, poate să fie și de trei ore, dar în mediu o oră jumătate.” (IA_supervisor_4)

În cazul supervizaților, în cadrul studiului „Evaluarea satisfacției supervizatorului urmare a ședințelor de supervizare”, aceștia declară la fel într-o pondere mare (47,4%) că durata unei ședinței este de maxim 30 minute, dintre care mai des au indicat acest fapt specialiștii și asistenții sociali (în jur de 50%) și din zona de Nord. Trebuie de menționat că supervizații într-o pondere mai mare decât supervisorii (cu 7,1% diferență) au indicat durată ședințelor de supervizare de 31-60 minute, cu o frecvență mai mare de cei care au vechime de muncă mai mare de 15 ani (36,8%) și cei din mun. Chișinău (33,3%). În cadrul studiului desfășurat, Chibaya N.H. și Engelbrecht L.K. au stabilit că ședințele de supervizare individuală durează 5-25 minute în funcție de gravitatea cazurilor examinate [1, p.530].

Cu privire la durata ședințelor de supervizare de grup, ambele categorii de respondenți au indicat în ponderea cea mai mare o durată de 31-60 minute – mai mult de 30%.

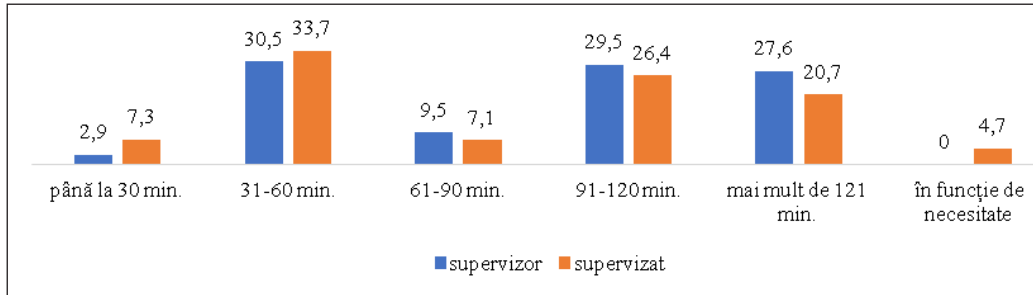


Figura 4. Durata ședințelor de supervizare de grup (%)

Aproximativ câte 1/3 dintre supervizori au indicat o durată a ședințelor de grup de 31-60 minute și 91-120 min. În cazul primei categorii de supervizori aceștia sunt cu o vârstă de până la 35 ani (46,4%), cu o experiență de supervizare de până la 3 ani (35,6%) și au în supervizare până la 5 persoane (45%). În cazul celei de a doua categorii, aceștia sunt supervizori de 36-45 ani (36,6%), cu o vechime de muncă de supervizare de 4-6 ani (31%) și supervizează 6-10 angajați (32,8%). Ponderea supervizaților care au indicat o durată a ședințelor de supervizare de 31-60 minute este cu 3,2 puncte procentuale mai mare decât cea a supervizorilor, fiind raportată mai des de managerii/șefi de servicii (39,3%) și cei de 56-69 ani (39,1%). În cazul ședințelor de supervizare de 61-90 minute, ponderea supervizaților este mai mică decât cea a supervizorilor cu 3,1 puncte procentuale. Asistenții parentali profesioniști (2,2%) și cei cu experiență de peste 15 ani (42,1%) au indicat într-o proporție mai mare această durată a ședințelor de supervizare de grup.

Totodată, mai mult de a patra parte dintre supervizați (26,4%) au indicat o durată a ședințelor de grup de 1,5-2 ore, în special cei cu experiență de muncă mai mare de 15 ani.

Aproximativ fiecare a cincilea supervizat (20,7%) și circa a treia parte dintre supervizori (29,5%) desfășoară ședințele de grup timp de mai mult de 2 ore, aceștia fiind în special lucrătorii sociali și specialiștii (22,5%) și supervizorii cu vârsta de 46-55 ani, cu o experiență de supervizare mai mare de 7 ani și având în supervizare mai mult de 11 persoane. Astfel se poate conchide că numărul de persoane supervizate influențează durata ședințelor de supervizare în grup.

În cadrul studiului calitativ s-a evidențiat că durata ședințelor de supervizare ar putea fi influențată și de problema pusă în discuție de personalul supervizat.

„Durata unei ședințe individuale și de grup este diferită. O ședință individuală poate să dureze aproximativ 30 de minute, în dependență de situație și problema cu care se confruntă asistentul social. O ședință de grup poate dura de la o oră până la două ore.” (IA_supervizor_3)

Unii experți în supervizare consideră că durata ședințelor de supervizare este determinată de tipul de supervizare și de numărul supervizaților implicați în cadrul ședinței: 1

oră în cazul ședințelor individuale și de 1,5 ore în cazul ședințelor de grup cu participarea a 10-12 persoane.

„Depinde de tipul ședinței, individuală – 1 h, de grup până la 10-12 persoane -1h30min.” (I_E_3)

Frecvența/cantitatea supervizării primite mulțumește foarte mult 39,1% dintre supervizați, iar 55,4% sunt mulțumiți parțial. Cei mai mulțumiți sunt asistenții personali și asistenții parental profesioniști și cei cu o vechime de muncă de 1-5 ani și din zona de Centru. O nemulțumire ușoară sau totală au manifestat un număr mic de supervizați – 3,3%, în special asistenții sociali.

În opinia supervizorilor, într-o pondere de 53,3%, ambele tipuri de supervizări sunt eficiente în atingerea rezultatului. În aceeași pondere – de 39% - supervizori consideră la fel că ambele tipuri de supervizare sunt adaptate nevoilor supervizatului și sunt ușor de realizat.

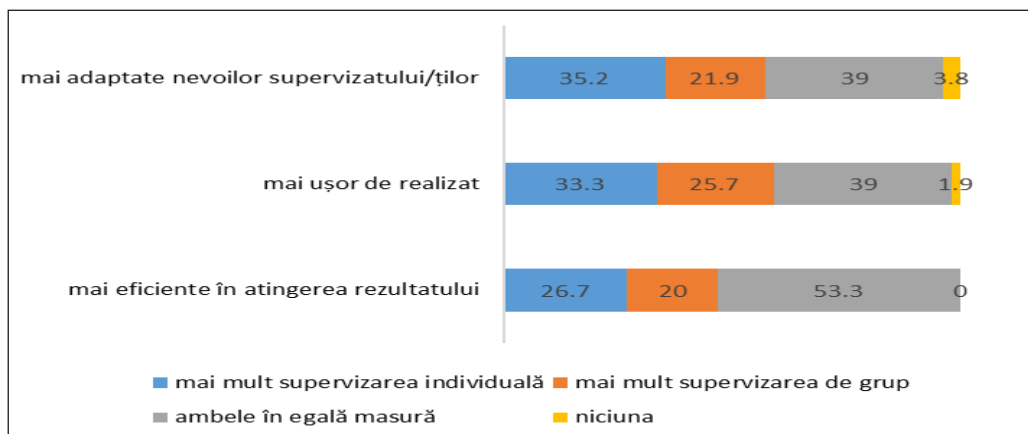


Figura 5. Opinii ale supervizorilor cu privire la supervizarea individuală și de grup (%)

Totuși comparând cele două tipuri de supervizări, o bună parte de supervizori consideră că supervizarea individuală (35,2%) este mai adaptată la nevoile supervizatului decât supervizarea de grup (21,9%). De asemenea supervizarea individuală este mai ușor de realizat (33,3%) decât cea de grup (25,7%). În atingerea rezultatului este considerată mai eficientă supervizarea individuală (26,7%) decât supervizarea de grup (20%).

Analiza dezagregată a datelor relevă că supervizorii de până la 35 ani (42,9%), cu o experiență mică de supervizare, de până la 3 ani (28,9%), cu un număr de supervizați de 5 persoane (40%) și cu o durată a ședințelor de supervizare individuală de 61-90 minute (33,3%) consideră într-o pondere mai mare supervizarea individuală ca fiind **mai eficientă în atingerea rezultatului**. În schimb supervizorii de 46-55 ani (38,9%), cu o experiență de supervizare mai mare de 7 ani (25,8%) și cu un număr de peste 11 supervizați (23,8%) consideră că ședințele de supervizare de grup sunt mai eficiente în atingerea rezultatului.

Supervizarea individuală este **mai ușor de realizat**, de această opinie fiind supervizorii de 19-35 ani (39,3%), din zona Sud a țării (43,8%), cu o experiență de supervizare de 4-6 ani (37,9%) și care desfășoară ședințele individuale săptămânal (56,3%). În categoria celor care consideră că este mai ușor de realizat supervizarea de grup sunt supervizorii cu vârsta de 46-55 ani (33,3%), din zona Nord (37,1%), cu o experiență de supervizare de 4-6 ani (31%) și cu un număr de 6-10 supervizați (26,6%).

În ceea ce privește **adaptarea supervizării la nevoile supervizatului**, 50% dintre supervizorii de peste 56 ani și din zona de Sud, 55,2% dintre cei cu o experiență de 4-6 ani în supervizare, 40% dintre cei cu până la 5 persoane supervizate consideră supervizarea individuală într-o măsură mai mare adaptată nevoilor supervizaților. Pe de altă parte, supervizorii cu vârsta de 46-55 ani (27,8%), din zona de Nord (28,6%), cu o experiență mică de supervizare (24,4%), dar cu un număr mai mare de 11 supervizați (33,3%) au menționat într-o pondere mai mare că supervizarea de grup este adaptată nevoilor supervizaților. Astfel, se poate conchide că numărul persoanelor aflate în supervizare determină alegerea tipului de supervizare în funcție de ușurința organizării, eficiența și adaptarea acesteia la nevoile supervizaților.

Indiferent de tipul de supervizare aplicat, o atenție deosebită este necesar a fi acordată evaluării calității acesteia. 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). Și în cazul supervizării individuale și a celei de grup evaluările oferite sunt aproape de limită de sus a scalei: 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 individuale. În jur de jumătate dintre supervizați consideră că au primit supervizare bună (nota 3), cu o diferență de pondere între cele două tipuri de supervizare de 0,7%. Într-o pondere nesemnificativă au notat supervizarea obținută cu note de 2 și 1: supervizării individuale i-au atribuit aceste note 3,5% dintre supervizați, iar în cazul supervizării de grup – 2,4%.

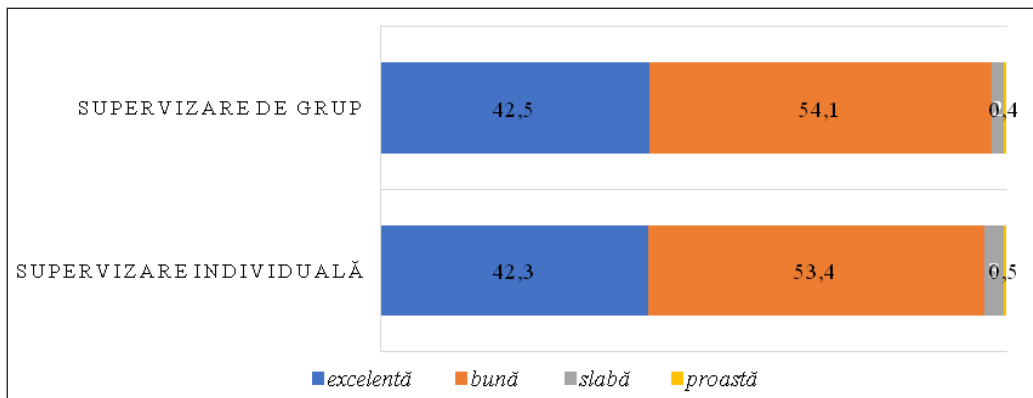


Figura 6. Evaluarea de către supervizați a calității supervizării primite (%)

În raport cu funcția supervizaților, distribuția notelor oferite calității supervizării nu diferă de la un tip de supervizare la altul. Asistenții sociali au atribuit într-o pondere mai mare ambelor tipuri de supervizări nota 3 (bună) – 57% pentru supervizarea individuală și 58,3% pentru supervizarea de grup. Aceeași notă este atribuită într-o măsură mai mare ambelor tipuri de supervizări de către șefii/managerii de servicii și alți specialiști (psiholog, logoped etc.). Asistenții personali, lucrătorii sociali și asistenții parentali au evaluat calitatea ambelor tipuri de supervizări cu nota 4 (excelentă).

Mulțumirea față de supervizarea primită a fost exprimată de marea majoritate a supervizaților, dintre care foarte mulțumiți sunt 2 din 5 supervizați (39,5%) și mulțumiți – mai mult de jumătate (55,1%). Cei mai mulțumiți sunt cei cu acces mai mare la supervizarea individuală, din zona Centru, asistenții parentali profesioniști și cu o experiență de muncă 1-5 ani.

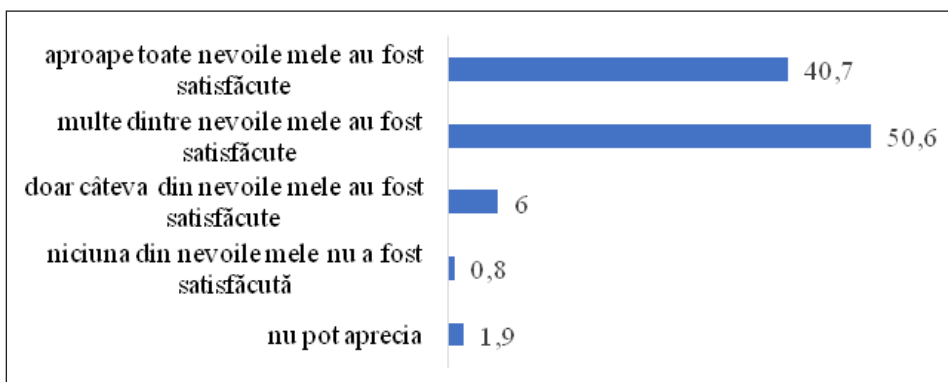


Figura 7. Opinia supervizaților cu privire la potrivirea supervizării cu nevoile lor (%)

În opinia supervizaților ședințele de supervizare s-au potrivit totalmente cu nevoile acestora în proporție de 40,7%, cu o pondere mai mare a celor care au indicat că în instituție se oferă supervizare individuală, ce ocupă funcția de asistent parental profesionist și au o activitate de muncă de 1-5 ani.

Multe din nevoile supervizaților au fost satisfăcute în cazul a jumătate dintre ei (50,6%), cu o proporție mai mare a lucrătorilor sociali și a altor specialiști, a celor cu o vechime în muncă de 6-10 ani.

Aproximativ 7% consideră că doar câteva sau niciuna dintre nevoi nu au fost satisfăcute prin supervizarea primită, aceștia fiind asistenți sociali.

Fiind rugați să nominalizeze **nevoile satisfăcute** în cadrul ședințelor de supervizare, respondenții supervizați au întâmpinat careva dificultăți în oferirea răspunsurilor. În jur de 11% (11,5%) a fost acoperită **nevoia de ghidare și suport și nevoia de cunoaștere a aplicării managementului de caz**. În jur de 8% au indicat că au fost informați cu privire la **accesarea serviciilor sociale** (8%) și au obținut cunoștințe noi (7,8%). Ponderea de 5% au obținut-o nevoia de **cunoaștere a elaborării dosarelor** (5,3%) și **legislația în domeniul asistenței sociale** (4,9%). Nevoia de dezvoltare a abilităților de comunicare,

planificarea activităților, lucrul cu datele și altele au acumulat ponderi nesemnificative din punct de vedere statistic (sub 3%).

Nevoile nesatisfăcute în cadrul ședințelor de supervizare sunt: prestarea calitativă a serviciilor sociale (5,1%), aplicarea managementului de caz (1,6%) și discutarea rezultatelor de inspecție socială (1,4%). Alte nevoi neacoperite au acumulat ponderi mai mici de 1%: informații cu privire la suportul monetar, perfectarea dosarelor, condițiile de muncă și salarizare, atribuțiile asistentului social comunitar, asistarea persoanelor vulnerabile, implicarea echipei multidisciplinare etc.

REFERINTE:

1. CHIBAYA N.H., ENGELBRECHT L.K. What is happening in an individual supervision session? Reflections of social workers in South Africa. [on-line] În: *Social Work/Maatskaplike Werk*. 2022, Vol.58, No.4, pp.520-545. [citată 15.11.2023]. Disponibil: <https://socialwork.journals.ac.za/pub/article/view/1079>
2. COJOCARU Ș. Metode apreciative în asistența socială. Ancheta, supervizarea și managementul de caz, Iași, Editura Polirom, 2005. 224 p. ISBN 973-46-0124-5.
3. COJOCARU Ș. Supervizarea de grup apreciativă. În: MUNTEAN A. (coord.) *Supervizarea: aspecte practice și tendințe actuale*. Iași: Editura Polirom, 2007. 275 p. ISBN 978-973-46-0758-7. pp.211-224.
4. Evaluarea situației privind formarea profesională inițială și continuă a personalului din domeniul protecției copilului și familiei în Republica Moldova [on-line] [citată 05.02.2024]. Disponibil: <https://bettercarenetwork.org/sites/default/files/2021-10/Raport%202022%20Workforce%20278.pdf>
5. 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
6. RÎJICOVA S., GRIGORAS S. Mecanismul de supervizare profesională în asistența socială. Ghid de implementare practică. Chișinău: [s. n.], 2017.
7. TSIMA D.L., NCUBE M.E. Implementing the supervision framework for the social work profession: supervisors views and experience. [on-line] În: *Southern African Journal of Social Work and Social Development*, 2023, Vol.35, No.3, pp.1-21. [citată 31.08.2024]. Disponibil: <https://unisapressjournals.co.za/index.php/SWPR/article/view/11306>
8. TZELMAN M. Development and Validation of the Group Supervision Impact Scale. 2003 [on-line] [citată 11.11.2023]. Disponibil: <https://digitallibrary.usc.edu/asset-management/2A3BF1L3M91L?&WS=SearchResults>.