

2. Despre supervizare

2.1. Scopul supervizării

Scopul supervizării (Cojocaru, 2005) poate fi:

- Promovarea dezvoltării personale și profesionale;
- Acordarea unei posibilități de învățare;
- Creșterea conștientizării rol și responsabilităților asistenților sociali;
- Menținerea standardelor din domeniu;
- Oferirea unui feedback.

„Scopul principal al supervizării este reprezentat prin observația de a veghea asupra intereselor beneficiarilor, asupra bunăstării acestora. Supervizorii, prin intermediul rolurilor deținute, trebuie să asigure cele mai bune servicii clienților, atât din punct de vedere calitativ cât și cantitativ, și care totodată să fie în corcondanță cu politicile și procedurile organizațiilor angajatoare”. (Smith, 2005, p. 8)

2.2. Obiectivele supervizării

Supervizarea presupune acea activitate care se bazează pe transferarea cunoștințelor, abilităților și atitudinilor de către o persoană care are o pregătire teoretică și practică mai amplă, către o persoană care este novice în domeniul social. Supervizorul este persoana care posedă diferite și vaste noțiuni teoretice dar și experiență practică pe care le poate folosi în vederea perfecționării asistenților sociali din diferitele arii cuprinse în sistemul social.

Supervizarea, ca orice alt domeniu, presupune obiective proprii. La fel ca și în cazul informațiilor mai sus menționate,

Deschideri postmoderne în *sociologie și asistența socială*

literatura de specialitate oferă diferite versiuni în ceea ce privește obiectivele de bază ale acestui proces.

Conform Asociație Internaționale a Asistenților Sociali (NASW) supervizarea presupune două mari obiective și anume legătura cu:

- Managementul de caz care presupune înțelegerea clientului în situația în care se află și realizarea strategiei de intervenție
- Dezvoltarea cunoștințelor și abilităților asistentului social

Conform considerentelor autorului Karin Lunden (Luden, 2007, p. 162) supervizarea are menirea de a „îmbunătăți capacitățile profesioniștilor de a-și desfășura activitatea, atât în cazuri specifice, cât și în activitatea generală și [...] de a acorda clienților ajutorul specific mandatat să îl ofere”.

Colette Jourdan-Ionescu este de părere că obiectivele supervizării sunt în număr de zece și acestea presupun să:

- Să urmărească dezvoltarea legăturii supervizatului cu persoana și familia pe care o sprijină;
- Să prezinte supervizatului obiectivele individualizate în aport cu persoana /familia care necesită suport;
- Sprijinirea supervizatului în explicarea obiectivelor față de client;
- Ținerea cont de principiile unui program de intervenție (ascultare, respect, confidențialitate);
- Oferirea importanței convenite a lucrului prin joc;
- Favorizarea legăturilor cu mediul;
- Verificarea acordajului dintre asistent social și client;
- Verificarea trăirilor supervizatului față de procesul de muncă;
- Valorizarea muncii supervizatului;

Introducere în domeniul supervizării

Simona Ponea

- Verificarea constantă a acordajului dintre supervizat și supervizor.

2.3. Principiile supervizării

Prin munca oferită, supervizorul, trebuie să țină cont de următoarele principii:

- Respectarea și promovarea drepturilor individuale;
- Promovarea bunăstării;
- Promovarea egalității;
- Respectarea justiției distributive.

Prin recomandările făcute asistenților sociali supervizorul trebuie să fie atent la serviciile recomandate. Există cazuri când un serviciu favorabil unui client, este în defavoarea altui client, sau chiar a comunității. Supervizarea trebuie să asigure egalitatea între beneficiari și să ofere atenția și importanța cuvenită fiecărei decizii în parte.

În lucrarea „Metode apreciative în asistența socială” a domnului profesor Ștefan Cojocaru, am regăsit enumerate **16 principii ale supervizării**. Considerăm că acestea reprezintă directive importante în procesul supervizării în asistența socială (Cojocaru, 2005, pp.113-118):

1. Toți asistenții sociali au nevoie de supervizare;
2. Supervizarea este o activitate încurajată și recunoscută de către organizație;
3. Supervizarea înseamnă împărțirea responsabilității;
4. Supervizarea răstoarnă piramida ierarhiei organizaționale;
5. Supervizarea se bazează pe negociere și oferă soluții; pentru rezolvarea conflictelor;
6. Supervizarea este permanentă;

Deschideri postmoderne în *sociologie și asistența socială*

7. Supervizarea promovează critica reflexivă, competența, împuternicirea și responsabilitatea;
8. Supervizarea este una dintre cele mai importante și mai puternice relații profesionale;
9. Supervizorul sprijină asistenții sociali să le ofere clienților servicii de calitate;
10. Supervizorul sprijină asistenții sociali să mențină standarde profesionale ridicate;
11. Supervizarea este una dintre cele mai importante activități în cadrul serviciilor sociale, atât pentru organizație, cât și pentru beneficiarii serviciilor;
12. Supervizarea își propune să se asigure că asistenții sociali își cunosc rolurile și responsabilitățile;
13. supervizarea urmărește sprijinirea asistenților sociali pentru atingerea obiectivelor de performanță;
14. Supervizarea asistă la identificarea și managementul stresului asistentului social, generat de rolurile pe care le are de îndeplinit;
15. Supervizorul se asigură că asistentul social are resursele necesare pentru a-și desfășura activitatea și administrează eficient aceste resurse;
16. Supervizarea se bazează pe metodele de educare a adulților.

2.4. Funcțiile supervizării

Unul dintre cei mai renumiți scriitori din domeniul supervizării, Alfred Kadushin (1992) în lucrarea sa „Supervisation in Social Work”, explică procesul de supervizare prin intermediul definirii a trei funcții. Chiar dacă nu le reîntâlnim simultan în procesul de supervizare, acestea ajută la definirea și la înțelegerea conceptului și a procesului. Pe lângă cele trei funcții oferite de Kadushin, găsim și alte clasificări, mai mult sau mai puțin apropiate de modelul original, acestea fiind oferite de Rich și Proctor.

Funcțiile supervizării în viziunea lui Kadushin cele mai importante funcții ale supervizării sunt următoarele:

- **„Funcția educațională:** ajută la dezvoltarea educațională a practicantului și la împlinirea potențialului. Autorul consideră că prin intermediul acestui proces este necesară înlăturarea ignoranței și inepitudinilor ce privesc cunoștințele, atitudinile și abilitățile aferente acestei meserii. Misiunea de bază este aceea de a dezvolta capacitățile și abilitățile practicanților din domeniul social, încurajând reflectarea și explorarea domeniului prin munca de teren.
- **Funcția de suport:** supervizorul este persoana care oferă suport practic și psihologic în vederea îndeplinirii responsabilităților atribuite rolului de supervizat, respectiv asistent social. Problema de bază din perspectiva acestei funcții se referă la starea morală și la satisfacțiile din muncă ale asistentului social. Fiecare dintre specialiști, sau specialiști în formare, conștientizează stresul și presiunea la care este supusă o persoană care lucrează în domeniul social, acestea fiind cele care afectează în cea mai mare măsură calitatea serviciilor oferite. Supervizorul are rolul

Deschideri postmoderne în sociologie și asistența socială

de a îndepărta aceste surse negative de ineficiență care afectează munca asistentului social și este necesar ca acesta să asigure un suport emoțional și psihologic de calitate.

- **Funcția administrativă /managerială** : are în vedere promovarea și menținerea standardelor de muncă și aderarea la politicile și practicile de calitate superioară. Această funcție asigură buna calitate a supervizării. Supervizorul poate să-și exercite această funcție mai ales în situația când realizează un proces de supervizare externă. În acest mod el poate să fie cât mai obiectiv și poate să respecte atât standardele de calitate general valabile cât și standardele proprii ale instituției unde își desfășoară activitatea. Totodată specialistul împrumută din responsabilitățile unui mentor care militează pentru respectarea normelor, regulilor și ajută la menținerea standardelor” (Bluckert, 2008, pp. 2 – 3).

Funcțiile supervizării în viziunea lui Philip Rich (Cojocaru, 2005)

În anul 1993 apare lucrarea „Modelul integrativ al supervizării clinice”, ce aparține lui Philip Rich. Acesta consideră că funcțiile supervizării sunt următoarele:

- **Facilitarea:** se referă la dezvoltarea culturii muncii și are în vedere obținerea de noi abilități de către asistenții sociali – proactivitate, activitate, responsabilitate, onestitate. Aceasta se reflectă mai ales în organizarea echipei, clarificarea obiectivelor, clarificarea rolurilor și responsabilităților fiecărui supervizat, rezolvarea problemelor și inovarea socială;
- **Dezvoltarea profesională:** are în vedere, dezvoltarea profesionalismului în rândul asistenților sociali prin transmiterea de cunoștințe de calitate și potrivite postului

Introducere în domeniul supervizării

Simona Ponea

ocupat în instituție. Datorită diversității dar și multitudinii de categorii de beneficiari cu care se confruntă sistemul social este necesar ca fiecare asistent social să aibă o pregătire profesională în concordanță cu poziția pe care o ocupă;

- **Socializarea personalului:** prin această funcție sunt induse standarde, valori și comportamente dezirabile pentru organizație și profesie. Prin procesul de organizare se ajută într-o mare măsură la formarea identității personale și profesionale a fiecărui supervizat în parte;
- **Oferirea serviciilor:** se urmărește asigurarea calității serviciilor oferite care trebuie să se afle în conformitate cu standardele din domeniu. Se are în vedere, în primul rând, îmbunătățirea serviciilor oferite în societate, adaptarea continuă a serviciilor la noile nevoi apărute, la diversitatea acestora. Mai mult de atât supervizorul, prin activitatea sa, este atent ca clientul să fie protejat și totodată veghează la oferirea celor mai bune servicii.

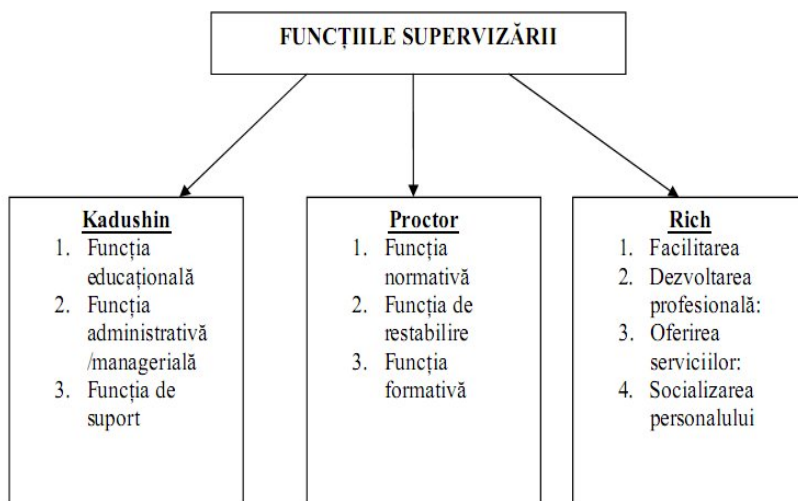
Funcțiile supervizării în viziunea lui Proctor (Bluckert, 2008)

În anul 1986 Proctor dezvoltă o viziune asemănătoare cu cea a lui Kadushin în ceea ce privește funcțiile supervizării. Astfel, conform aprecierilor sale funcțiile supervizării sunt următoarele:

- **Funcția normativă:** supervizorul împarte împreună cu supervizatul responsabilitățile în vederea asigurării desfășurării unui proces de supervizare care să respecte normele etice, codurile și legile în domeniu;
- **Funcția formativă:** specialistul oferă feedback-ul necesar practicantului astfel încât să-l ajute pe acesta să-și dezvolte abilitățile, să-și îmbunătățească cunoștințele teoretice, să se perfecționeze din punct de vedere personal și profesional ajungând până la stadiul de profesionist în domeniu;

Deschideri postmoderne în sociologie și asistența socială

- **Funcția de restabilire:** supervizorul are misiunea de a asculta, de a oferi suportul necesar în momentele în care apar incertitudinile și situațiile incomode.



2.5. Avantajele supervizării

Supervizarea, asemenea tuturor domeniilor și proceselor existente, presupune o serie de avantaje dar și dezavantaje. Ne propunem să ne oprim asupra câtorva dintre ele și să vedem dacă imaginea finală asupra domeniului oferă mai multe plusuri sau mai multe minusuri.

Putem să analizăm avantajele supervizării din mai multe perspective. Astfel supervizarea presupune avantaje pentru debutanții în domeniu, pentru întregul sistem dar și pentru însuși supervizorii.

Avantajele supervizării pentru începători se referă la faptul că aceștia pot beneficia de sprijinul necesar „ce le permite să îndrăznească să acționeze, în ciuda nesiguranței cu privire la

Introducere în domeniul supervizării

Simona Ponea

corectitudinea acțiunilor. Supervizarea obligă la reflecție, la a reveni asupra a ceea ce ai făcut, la o autoprivire care oferă șansa ameliorării și a ieșirii din situații dificile.[...] Supervizarea constituie o plasă de siguranță care previne riscul unor gafe majore din partea debutanților supervizați, chiar dacă aceștia nu dispun încă de experiența necesară, datorită faptului că ei se află în responsabilitatea unei persoane care dispune de experiența necesară”(Ionescu, 2008, p. 171). Un alt avantaj al supervizării face referire la client, acesta având o siguranță în plus știind că în spatele asistentului social care se ocupă de cazul său se află o persoană cu o vastă experiență în domeniu, care va ajuta la o soluționare cât mai bună și cât mai rapidă a problemei sale.

Avantajele supervizării privind sistemul social sunt reprezentate prin multiplele posibilități de îmbunătățire a domeniului social împreună cu arile specifice fiecărui grup de beneficiari. În această manieră asistenții sociali sunt supravegheați atent, sunt ajutați și primesc cele mai bune recomandări din partea specialiștilor. Este una dintre cele mai bune modalități de perfecționare a sistemului, de îmbunătățire și perfecționare acolo unde este necesar. Sistemul social actual din România, și nu numai, este în continuă schimbare, iar supervizarea vine să ajute și să completeze celelalte sisteme aferente care să ducă la perfecționarea angajaților și serviciilor oferite. Prin funcțiile pe care le are supervizarea ajută la o mai bună evaluare a activităților realizate în cadrul sistemului social și a participanților din diferitele domenii care lucrează în interesul superior al comunității.

Supervizarea este benefică (The Chartered Society of Psychotherapy, 2003, p. 5) pentru sistemul social deoarece:

- Dezvoltă profesionismul în asistența socială
- Încurajează oferirea de servicii calitative și cantitative
- Promovează o evidență mai clară a sistemului

Deschideri postmoderne în *sociologie și asistența socială*

- Ajută la îmbunătățirea teoretică în domeniu;
- Ajută la dezvoltarea abilităților și calităților profesioniștilor;
- Reprezintă un sistem de suport ce ajută la dezvoltarea profesională a specialiștilor din domeniu;
- Ajută la dezvoltarea încrederii personale a asistenților sociali dar și a supervizorilor;
- Ajută la creșterea stimei de sine a tuturor actorilor implicați în acest tip de relație.

Avantajele supervizării pentru supervizori sunt reprezentate prin posibilitățile de evaluare și autoevaluare a însuși supervizorilor. Aceștia sunt testați prin diferitele situații la care participă, asigurându-se astfel de deschiderea și abilitățile ce le prezintă în plus față de supervizați, de nivelul de profesionalism pe care îl posedă. Totodată ajută la conștientizarea limitelor proprii și a lipsurilor pe care un profesionist aflat într-un sistem în continuă schimbare le poate avea la un moment dat. Supervizarea este domeniul care nu oferă loc de încetinire sau de depărtare de teorie sau practică. Fiecare zi, fiecare caz, fiecare supervizat presupune noi provocări care ajută la rândul lor ca upervizorul să fie tot mai bun în ceea ce face.

3. Tipuri de supervizare

Domeniul supervizării a cunoscut o dezvoltare intensă într-un timp relativ scurt, având în vedere că acest domeniu s-a impus ca fiind de sine stătător nu cu mult timp în urmă. Actualmente putem vorbi de mai multe tipuri de supervizare care se practică nu numai în domeniul social.

Ne propunem să ne oprim și asupra oferii unor informații despre fiecare tip de supervizare, dar și asupra avantajelor și dezavantajelor pe care le presupune fiecare dintre modele. Dacă primele șase dintre modele se practică frecvent în România, cel de-al cincilea se folosește (uneori) în America.

Așadar în continuare vom discuta despre:

- Supervizare internă
- Supervizare externă
- Supervizare individuală
- Supervizare de grup
- Supervizare clasică
- Supervizare participativă
- Supervizare online