

# MODULUL SUPERVIZAREA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ.

## TEORIE ȘI PRACTICĂ.

---

### SCOPUL

Consolidarea cunoștințelor asistenților sociali comunitari/asistenților sociali supervizori cu privire la conceptul și procesul de supervizare în domeniul asistenței sociale.

### OBIECTIVE

- Însușirea conceptului de supervizare;
- Însușirea rolului supervizării și tipurilor de supervizare;
- Însușirea aspectelor practice ale supervizării;
- Înțelegerea responsabilităților supervizorului și supervizatului.



### DURATA

8 ore

### MATERIALE NECESARE

- foi flipchart, carioci;
  - fișa resursă A-B.
- 

### PAȘI

#### 1. **Discuții. Noțiunea de supervizare (20 min.)**

Întrebați participanții cu ce se asociază fenomenul supervizării. Împreună, selectați 5 asocieri și în baza acestora, indicați-le să definească termenul supervizare (5 min.). Permiteți doritorilor să-și facă publică versiunea și apoi prezentați definiția termenului din fișa de resursă. (Fișa resursă A)

#### 2. **Activitate de grup. Avantajele/dezavantajele supervizării (45 min.)**

Formați grupuri a câte 4 persoane, maximum 5 (numărul grupurilor să fie par) și dați-le foi flipchart și carioci.

##### **Instrucțiuni**

*Grupul 1,..* – descrieți avantajele supervizării;

*Grupul 2,..* – descrieți dezavantajele supervizării.

Aveți la dispoziție 15 min.

##### **Debriefing**

Cum a fost să lucrați în echipă? Ce dificultăți ați întâmpinat?

Odată ce grupurile au prezentat produsul activităților în echipă, identificați împreună răspunsurile similare și diferite. Inițiați o discuție pe baza diferențelor dintre răspunsuri. În caz de necesitate, oferiți informații suplimentare. (Fișa resursă A)

### **3. Discuții. Scopurile/obiectivele supervizării (25 min.)**

Întrebați participanții ce cred despre scopul și obiectivele supervizării și conchideți împreună asupra scopului și obiectivelor. În caz de necesitate, oferiți informații suplimentare privind tipurile supervizării, scopurile și obiectivele supervizărilor.

### **4. Activitate de grup. Elementele supervizării (120 min.)**

Formați grupuri a câte 4 persoane, maximum 5 și dați-le foaie flipchart și carioci.

#### **Instrucțiuni**

Grupurile vor primi câte o sarcină și 20 min. la dispoziție. Apoi, vor desemna o persoană să prezinte rezultatele activității în echipă.

*Grupul 1* – calitățile și competențele supervisorului;

*Grupul 2* – responsabilitățile supervisorului;

*Grupul 3* – responsabilitățile supervizatului;

*Grupul 4* – principiile supervizării.

#### **Debriefing**

Grupurile vor prezenta rezultatele activității în echipă, urmând să discute pe baza celor enunțate. În caz de necesitate, oferiți informații suplimentare.

### **5. Metodele utilizate în procesul supervizării (45 min.)**

Întrebați participanții despre metodele utilizate în cadrul supervizării și identificați-le împreună, oferindu-le argumente.

### **6. Joc de rol. Practicarea metodelor (135 min.)**

#### **Activitatea 1 (60 min.)**

#### **Instrucțiuni**

Activitatea implică 6 voluntari, unul în rolul supervizatului, 5 sunt colegii acestuia și moderatorul în rolul supervisorului. Supervizatul își va aminti din activitatea sa profesională, de un caz dificil, când a avut nevoie de supervizare. Colegii, ce participă în cadrul ședinței de supervizare în grup, vor adresa întrebări pentru a clarifica unele lucruri, utilizând metodele învățate. Ceilalți sunt observatori și vor analiza desfășurarea ședinței de supervizare, atât părțile pozitive, cât și mai puțin pozitive ale acesteia și, pe final vor înainta sugestii de îmbunătățire.

#### **Debriefing**

- întrebări pentru supervizat: Cum vă simțiți? Cum a fost? Ce v-a reușit? Ce ați vrea să modificați? etc.;
- întrebări pentru supervisor: Cum vă simțiți? Cum a fost? Ce v-a reușit? Ce ați vrea să modificați? etc.;
- întrebări pentru observatori: Ce ați observat? Cum a fost? În ce măsură a reușit ședința de supervizare,? Ce sugestii aveți? etc.

Pe final, faceți o generalizare a activității.

## **Activitatea 2 (75 min.)**

Pentru început, rugați participanții să-și amintească de un caz dificil cu care s-au confruntat și ar vrea să-l discute cu colegii săi și anume: date generale despre caz, deciziile întru soluționarea cazului și obstacolele imediate în gestionarea acestuia (în 5 min. să-și noteze gândurile pe foaie). Apoi, formați grupuri a câte 3 persoane.

### ***Instrucțiuni***

Grupurile implică următoarele personaje: supervizorul, supervizatul, observatorul. Cu toții veți interpreta toate aceste 3 roluri. Pe parcursul a 10 min. are loc ședința de supervizare, apoi, în timp de 5 min., observatorul oferă feedback supervizorului și de aici începe schimbul de roluri.

### ***Debriefing***

- întrebări pentru supervizat: Cum vă simțiți? Cum a fost? Ce v-a reușit? Ce ați vrea să modificați? etc.;
- întrebări pentru supervizor: Cum vă simțiți? Cum a fost? Ce v-a reușit? Ce ați vrea să modificați? etc.;
- întrebări pentru observator: Ce ați observat? Cum a fost? În ce măsură a reușit ședința de supervizare,? Ce sugestii aveți? etc.

Pe final, faceți o generalizare a activității.

## **7. Activitate de grup. Acord de supervizare (90 min.)**

Pentru început, întrebați participanții dacă și când este necesar un acord de supervizare, avantajele acestuia și ce ar trebui să conțină acordul. Notați răspunsurile pe foaie flipchart și în caz de necesitate, oferiți informații suplimentare.

Formați grupuri a câte 4 persoane, maximum 5 și dați-le foaie flipchart și carioci.

### ***Instrucțiuni***

Pe durata a 30 min., elaborați un acord de supervizare în baza modelului din regulamentul de activitate al serviciului de asistență socială comunitară, MMPSF. Folosiți informațiile analizate anterior la capitolul Necesități de dezvoltare profesională.

### ***Debriefing***

Cum a fost să elaborați un acord de supervizare? Ce dificultăți ați întâmpinat?

Grupurile vor prezenta rezultatele activității în echipă, urmând să identifice și discute asemănările și deosebirile dintre răspunsuri. Pe final faceți o generalizare și în caz de necesitate, oferiți informații suplimentare. (Fișa resursă B)



## FOI RESURSĂ

### Fișa resursă A

#### Supervizarea

Supervizarea profesională este o componentă importantă în domeniul asistenței sociale și este destinată personalului implicat direct în prestarea serviciilor sociale beneficiarilor.

##### **Ce este supervizarea:**

- un proces de susținere a asistenților sociali comunitari de către asistenți sociali supervizori în gestionarea cazurilor; dezvoltarea/consolidarea competențelor în scopul îmbunătățirii serviciilor acordate beneficiarului (copilului și familiei lui);
- o formă de amicitie profesională și consiliere colegială.

##### **Ce nu este supervizarea:**

- nu e terapie;
- nu este consiliere;
- nu este consultanta;
- nu este un simplu proces de învățare;
- nu este un gest de prietenie;
- nu este sfătuire;
- nu este îndrumare și control.

##### **Avantajele supervizării:**

- răspunsurile la întrebări din parte unei persoane de încredere și competente;
- susținere colegială;
- servicii de calitate;
- confirmarea lucrului îndeplinit;
- aflarea informațiilor noi;
- organizarea activităților;
- alegerea celor mai bune soluții;
- creștere profesională;
- prezintă evoluția cazului (managementul de caz);
- posibilitatea de a împărtăși opinii/emoții;
- schimb de experiențe;
- reduce/previne eșecul profesional;
- oferă încurajare.

**Dezavantajele supervizării:** dacă procesul de supervizare este realizat eficient, atunci dezavantaje nu există sau cel puțin, sunt ne semnificative.

##### **Tipurile supervizării:**

- supervizarea individuală, desfășurată în cadrul ședințelor de supervizare, la care participă asistentul social și supervizorul, conform unei planificări stabilite de comun acord și a unui plan de supervizare;

- supervizarea de grup, desfășurată de către un supervisor și un grup format de mai mulți participanți (2-8 asistenți sociali), în cadrul ședințelor de supervizare planificate. Metodele utilizate de supervisor în cadrul ședințelor: prezentarea și dezbateră în baza unui caz; jocul de rol; întrebările circulare; modelarea și demonstrarea; antrenamentul; informațiile scrise etc.

### **Profilul supervisorului:**

Supervisorul deține următoarele competențe:

1. empatie, deschidere, sinceritate;
2. cunoștințe de specialitate în domeniul asistenței sociale și supervizare;
3. devotament și disponibilitate pentru învățare continuă.

Munson (2002), consideră că un bun supervisor este cel care:

- citește, fiind permanent la curent cu ce se întâmplă în domeniu;
  - scrie multiple rapoarte, articole și observații relevante;
  - observă atent, atât lucrurile evidente supervizatului, cât și lucrurile ce îi scapă;
  - ascultă, bunele deprinderi de ascultare fiind cerințe de bază în supervizare;
  - vorbește, invitând persoana supervizată la o reflecție ghidată;
1. oferirea și primirea feedbackului;
  2. înțelegerea dinamicii relațiilor, conștientizarea diferențelor culturale, deținerea capacității de autorefecție și deprinderilor de evaluare;
  3. comunicarea nonverbală (îmbrăcăminte, machiaj, gesturi, mimică etc.) este conștientizată de către supervisor în aceeași măsură ca și comunicarea verbală;
  4. autogestionare, conștientizarea punctelor forte și slabe în cadrul dezvoltării continue;
  5. capacitate de organizare a muncii și disponibilitate, rezultată din interesul pentru munca ce o desfășoară.

### **Responsabilitățile în cadrul supervizării**

<b>SUPERVIZORUL</b>	<b>SUPERVIZATUL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- planificarea ședinței cu supervizatului;</li> <li>- planul desfășurării ședinței;</li> <li>- informarea participanților despre generalitățile ședinței (locul, ora, agenda);</li> <li>- pregătirea metodologică a materialelor/documentelor;</li> <li>- prezentarea agendei grupului de participanți;</li> <li>- ghidarea discuției;</li> <li>- gestionarea situațiilor de conflict;</li> <li>- ghidarea și soluționarea cazurilor;</li> <li>- însumarea rezultatelor obținute la finalul ședinței;</li> <li>- analiza ședinței;</li> <li>- monitorizarea desfășurării cazurilor;</li> <li>- confidențialitate;</li> <li>- punctualitate.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- prezentarea cazului și oferirea informațiilor relevante;</li> <li>- respectarea recomandărilor și termenilor stabiliți;</li> <li>- punctualitate;</li> <li>- confidențialitate.</li> </ul>

### **Principiile supervizării:**

- respectarea libertății persoanei de a alege soluția care i se pare potrivită pentru soluționarea cazului;
- facilitarea procesului de luare a deciziei de către supervizat;
- încurajarea supervizatului în asistența cazului;
- explorarea atentă a situațiilor date din punctul de vedere al supervizatului;
- prezentarea clară și concisă a informațiilor relevante;
- utilizarea abordării pozitive;
- consolidarea competențelor supervizatului;
- respectarea eforturilor întreprinse de supervizat;
- susținerea supervizatului.

### **Acord de supervizare:**

De ce e important acordul? Acordul de supervizare nu e doar o coală de hârtie, dar este prima etapă în stabilirea încrederii reciproce și comunicarea corectă/transparentă despre reprezentările supervizării și cum aceasta va fi efectuată. Pentru a întocmi un acord de supervizare este importantă confidențialitatea, punctualitatea, întocmirea agendei, formatul pentru supervizare, înregistrarea supervizării, înlăturarea dificultăților, discutarea cazurilor.

## **CONCLUZII**

### **Avantajele supervizării**

Implicarea unui supervisor interesat și competent contribuie semnificativ la dezvoltarea competențelor asistentului social. De asemenea, aceasta oferă satisfacția muncii, reduce stresul, ameliorează situația copiilor și familiilor lor.

### **Proces**

Supervizarea reprezintă o serie de întâlniri succesive, structurate și înregistrate, între unul/sau mai mulți asistenți sociali și un asistent social supervisor, pentru discutarea cazurilor beneficiarilor și bunăstarea asistentului.

### **Dezvoltare**

Aceste întâlniri reprezintă un mediu prin care asistentul social supervisor oferă susținere, aprobă decizii și transferă competențe, cunoștințe și aprecieri în direcția dezvoltării profesionale a supervizaților.

### **Beneficiarii**

În același timp, supervisorul este responsabil de monitorizarea muncii supervizatului pentru a asigura prestarea unor servicii eficiente beneficiarului.

## Fișa resursă B

### Modelul unui acord de supervizare

#### Anexa 2

(Ordinul MMPSF nr. 015 din 10.11.2009, Mecanismul supervizare profesională în asistență socială)

#### ACORD DE SUPERVIZARE

a asistentului social

**Supervizorul:** \_\_\_\_\_

**Persoana supervizată:** \_\_\_\_\_

#### **Funcțiile de bază ale supervizării sunt:**

- A oferi susținere în dezvoltarea profesională a asistentului social;
- A asigura înțelegerea de către asistentul social al rolului și responsabilităților sale profesionale;
- A asigura că lucrul este efectuat în conformitatea cu cadrul legal și procedurile standardizate;
- A oferi o analiză constructivă, susținere emoțională și morală.

#### **Necesitățile individuale ale persoanei supervizate:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

#### **Organizarea procesului de supervizare:**

1. Activitățile de supervizare, frecvența și locul promovării:

- Ședințe individuale \_\_\_\_\_
- Ședințe de grup \_\_\_\_\_
- Vizite de monitorizare în teren \_\_\_\_\_

2. Ședințele de supervizare vor fi promovate în corespundere cu o agendă preliminară și vor fi înregistrate.

Condițiile prezentului Acord vor fi revăzute anual.

Semnătura supervizorului: \_\_\_\_\_

Semnătura persoanei supervizate: \_\_\_\_\_

Data semnării Acordului: \_\_\_\_\_

Data revederii Acordului: \_\_\_\_\_