

Colecție de ghiduri metodologice
pentru Structura Teritorială de Asistență Socială



MECANISMUL DE SUPERVIZARE PROFESIONALĂ ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

GHID DE SUPORT PENTRU APLICARE PRACTICĂ



Aprobat prin ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei

nr. 74 din 10.05.2017

MECANISMUL DE SUPERVIZARE PROFESIONALĂ

ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

GHID DE IMPLEMENTARE PRACTICĂ

Chișinău 2017

Acest ghid cuprinde instrucțiuni metodice care descriu procedura de implementare a mecanismului de supervizare profesională în asistența socială. Prestatorilor de servicii de asistență socială le sunt puse la dispoziție un set de formulare unificate pentru aplicare practică aprobate prin ordinul Ministrului Muncii, Protecției Sociale și Familiei nr.74 din 10.05.2017.

Ghidul face parte dintr-o serie de materiale metodologice elaborate pentru susținerea personalului angajat în sistemul de asistență socială:

- Serviciul de asistență parentală profesionistă. Ghid de suport pentru aplicare practică.
- Organizarea și funcționarea Comisiei pentru protecția copilului aflat în dificultate. Ghid de suport pentru aplicare practică.
- Mecanismul de supervizare profesională în asistența socială. Ghid de suport pentru aplicare practică.
- Managementul de caz. Ghid de suport pentru aplicare practică.
- Serviciul social de sprijin pentru familiile cu copii. Ghid de suport pentru aplicare practică.

Acest material a fost elaborat de Ministerul Muncii, Protecției Sociale și Familiei din Republica Moldova în cadrul Proiectului "Familie puternică pentru fiecare copil" implementat de AO „Parteneriate pentru fiecare copil” în colaborare cu Guvernul Republicii, prin intermediul Advancing Partners & Communities (acord Nr. APC-GM-0028), în cadrul unui acord de cooperare (Nr. AID-OAA-A-12-00047) finanțat de Agenția Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională, pe o perioadă de 5 ani, valabil din 1 octombrie 2012.

Autori: Svetlana Rîjicova, Stela Grigoraș

La ghid au contribuit: Viorica Dumbrăveanu, Ala Scalschi, Daniela Mămăligă, Ana Palii, Virgiliu Hangan, Irina Spivacenco, Mariana Lupașco, Natalia Semeniuc

Cuprins

INTRODUCERE	4
I. Conceptul de supervizare profesională în asistența socială	6
1.1. Definirea supervizării. Scopul, obiectivele și principiile supervizării profesionale	6
1.2. Funcțiile supervizării profesionale	8
1.3. Tipurile de supervizare profesională	11
1.4. Cadrul organizațional de implementare a mecanismului de supervizare profesională....	14
1.5. Participanții la procesul de supervizare	17
II. Proceduri-tip pentru supervizare profesională în asistența socială “SUPERVIZAREA este un PROCES și nu un eveniment”	20
2.1. Proceduri-tip pentru supervizarea angajaților	20
2.2. Proceduri-tip pentru supervizarea supervisorilor	27
III. Organizarea ședințelor de supervizare profesională	30
IV. Referințe	32
V. ANEXE.....	33
Anexa nr.1.....	34
Anexa nr.2.....	36
Anexa nr.3.....	37
Anexa nr.4.....	38
Anexa nr.5.....	40

INTRODUCERE

Prezentul Ghid este destinat prestatorilor de servicii de asistență socială. Ghidul propune o versiune standardizată a procesului de implementare a mecanismului de supervizare profesională, care reprezintă o metodologie unică ce poate fi utilizată de către toți prestatorii de servicii sociale.

Supervizarea își are originile în psihoterapie și a început să fie utilizată în asistența socială în anii 1960/1970 în SUA și Marea Britanie pentru monitorizarea și uniformizarea activității voluntarilor. În majoritatea țărilor în care există sisteme moderne de asistență socială, supervizarea este o componentă a sistemului, foarte strâns legată de evaluarea eficienței serviciilor sociale prestate beneficiarilor.

Eficiența funcționării sistemului integrat de servicii sociale depinde de nivelul de performanță profesională a prestatorilor de servicii sociale. Aceasta prevede implementarea culturii supervizării profesionale și a evaluării performanțelor pentru angajații sistemului de asistență socială, organizată pe tipuri de servicii, arii de responsabilitate și niveluri de competență.

Supervizarea profesională este o componentă importantă a sistemului de asistență socială, în relație fiind implicate: Structura Teritorială de Asistență Socială (în continuare - STAS) – supervizorul – angajatul supervizat. Îmbunătățirea performanțelor profesionale ale asistenților sociali datorită supervizării are o influență directă asupra situației beneficiarilor și contribuie la ridicarea calității serviciilor prestate.

În acest sens, supervizarea profesională a personalului angajat este o activitate managerială și profesională esențială pentru fiecare STAS și trebuie să fie parte integrantă, continuă și sistematică a sistemului de servicii și procedurilor organizaționale.

Supervizarea profesională reprezintă o oportunitate pentru corelarea obiectivelor STAS și ale personalului angajat. În acest proces unui angajat îi este delegată responsabilitatea de a oferi suport celorlalți angajați și a-i superviza pentru realizarea obiectivelor organizaționale, profesionale și de dezvoltare personală, care, la rândul lor, vor asigura competența, responsabilitatea, dezvoltarea profesională continuă și suportul personal.

Supervizarea profesională este un proces continuu și nu doar un eveniment și trebuie să fie încorporată în cultura STAS, devenind o parte influentă a valorilor și reprezentărilor comune ale angajaților sistemului de asistență socială. Supervizarea este un drept al angajatului supervizat de a solicita sprijin pentru soluționarea problemelor profesionale sau celor provocate de stresul profesional. De asemenea, supervizarea oferă un mijloc de monitorizare și control al calității activității profesionale, deoarece supervizorul, din perspectiva managerială, asigură faptul că angajații supervizați activează în conformitate cu politicile, instrucțiunile, standardele și bunele practici din domeniu.

Conceptul de supervizare este relativ nou pentru sistemul de asistență socială din Republica Moldova, iar implementarea acestuia este bazată pe următoarele documente: Mecanismul de supervizare în asistența socială, aprobat prin Ordinul MPSFC nr.99 din 31.12.2008, Ghidul de implementare a mecanismului de supervizare în asistența socială, aprobat prin Ordinul MMPSF

nr.15 din 10.11.2009 și metodologia Managementului de caz, aprobată prin Ordinul MMPSF nr.96 din 18 mai 2016.

Mecanismul de supervizare profesională, elaborat în anul 2008, ține de activitatea Serviciului de asistență socială comunitară (în continuare – SASC), cu destinație asistenților sociali comunitari și de activitatea Serviciului de îngrijire socială la domiciliu, fiind destinat lucrătorilor sociali.

Prezentul Ghid descrie metodologia de implementare a mecanismului de supervizare profesională și este o versiune revizuită ca urmare a procesului de pilotare și implementare la nivel național. Din 2009 și până în prezent, mecanismul de supervizare profesională a fost implementat la nivel național cu un grad și un nivel diferit de implicare în diferite raioane ale țării. Cea mai înaltă eficiență în implementare a fost menționată în raioanele care au beneficiat de suport din partea proiectelor implementate de ONG-urile care activează în domeniul asistenței sociale. În versiunea dată, Ghidul descrie procedurile de implementare a mecanismului de supervizare profesională pentru tot personalul angajat în STAS. Accentul nou orientează procesul de supervizare spre consolidarea și uniformizarea competențelor profesionale ale angajaților, asigurarea bunăstării copilului și consolidarea familiilor pentru a asigura copilului condiții adecvate pentru creștere și dezvoltare.

Ghidul este compus din trei părți: în prima parte sunt descrise conceptele fundamentale ale supervizării profesionale, în partea a doua - metodologia de implementare a mecanismului de supervizare profesională în cadrul STAS, iar în partea a treia - aspectele de dezvoltare a competențelor pentru realizarea activităților de supervizare.

I. Conceptul de supervizare profesională în asistența socială

1.1. Definirea supervizării. Scopul, obiectivele și principiile supervizării profesionale

Supervizarea este un proces de suport profesional oferit angajaților din cadrul STAS. Suportul profesional ține de gestionarea eficientă a cazurilor aflate în lucru, dezvoltarea și consolidarea competențelor în scopul îmbunătățirii calității serviciilor prestate beneficiarilor, consolidarea aplicării practice a cunoștințelor teoretice.

Supervizarea profesională este o componentă importantă a sistemului de asistență socială și reprezintă o formă de suport profesional și consiliere colegială, care contribuie la ridicarea nivelului competențelor profesionale ale angajaților. Supervizarea profesională este o modalitate de a oferi suport, a evalua competența profesională și a monitoriza activitatea angajaților. Supervizarea este integrată în contextul unei relații profesionale clar definite: șeful STAS - managerii serviciilor subordonate - supervizorii – angajații supervizați.

Scopul major al supervizării profesionale constă în îmbunătățirea calității serviciilor sociale prestate beneficiarilor prin asigurarea oportunităților de creștere profesională și personală a personalului angajat, conștientizarea rolurilor și a responsabilităților, cât și prin contribuirea la dezvoltarea organizațională sau dezvoltarea serviciului.

Realizarea scopului major al supervizării va asigura faptul că, angajații își cunosc clar rolurile, responsabilitățile și sarcinile funcționale, iar în calitate de reprezentanți ai STAS, ei vor înțelege clar limitele autorității și hotarele de lucru, vor ști când, cum și cu care întrebări pot să se adreseze la superiori.

Procesul de supervizare profesională urmărește realizarea mai multor **obiective**:

- dezvoltarea și consolidarea continuă a competențelor profesionale ale personalului angajat;
- asigurarea respectării cadrului normativ și a obiectivelor STAS de către cei angajați;
- asigurarea calității serviciilor sociale prestate beneficiarilor;
- încurajarea unei comunicări constructive între angajații implicați în sarcini comune;
- crearea unui climat favorabil pentru împărtășirea bunelor practici;
- reducerea stresului și prevenirea efectelor epuizării profesionale la angajați;
- asigurarea faptului că angajații au acces la toate resursele necesare pentru a-și realiza obligațiunile funcționale;
- analiza progresului și dificultăților angajaților în lucrul cu beneficiarii.

Implementarea mecanismului de supervizare profesională oferă angajaților STAS un șir de oportunități în gestionarea diferitor probleme umane și sociale complexe. Suportul profesional creează avantaje prin faptul că, contribuie la creșterea eficienței în condițiile resurselor limitate, inclusiv celor umane, în domeniul asistenței sociale, cât și la creșterea calității serviciilor sociale prestate beneficiarilor. Prezența unui personal motivat și competent pentru a-și îndeplini funcțiile

în corespundere cu politicile și procedurile stabilite, care își înțelege clar rolurile, atribuțiile și nivelul de responsabilitate în cadrul STAS, asigură calitatea serviciilor sociale prestate.

Dezvoltarea și susținerea personalului angajat este un element esențial al activității STAS, care prin consolidarea capacității și eficienței suportului angajaților va îmbunătăți viața beneficiarilor.

Angajații din sistemul de asistență socială au necesitatea de a fi supervizați pentru a verifica înțelegerea proprie a responsabilităților și a modului de intervenție, a reduce stresul legat de timpul și resursele limitate, etc. Datorită implementării mecanismului de supervizare angajații beneficiază de suport informațional, primesc răspuns la întrebări de la colegii de încredere, aleg cele mai bune soluții pentru cazurile dificile aflate în lucru, au o înțelegere comună privind diferite aspecte ce țin de activitatea profesională, au posibilitatea de a urmări evoluția cazului aflat în lucru (managementul de caz). Suportul profesional oferă încurajare, posibilitate de a face schimb de experiență pentru creșterea profesională, de a împărtăși opiniile și emoțiile, iar prin aceasta de a reduce și a preveni epuizarea profesională.

Procesul de supervizare profesională este ghidat de un șir de **principii** care stau la baza organizării procesului:

- **Interesul suprem al beneficiarului este primordial** - acesta este principiul cheie pentru toți angajații STAS. Bunăstarea beneficiarilor trebuie să fie întotdeauna în centrul atenției angajaților.
- **Accesibilitatea supervizării profesionale** indică că aceasta trebuie să fie disponibilă pentru toți angajații, și nu se face doar pentru lucrătorii noi sau fără experiență. Supervizarea trebuie să decurgă pe verticală în cadrul STAS. Managerii, de asemenea, au nevoie de sprijin profesional.
- **Responsabilitatea comună** este fundamentală pentru supervizarea profesională. Atât angajatul supervizat, cât și supervisorul trebuie să conștientizeze importanța supervizării, să vină pregătiți pentru ședințele de supervizare și ambii trebuie să participe activ în acest proces.
- **Caracterul sistematic și neîntrerupt al supervizării profesionale.** Constituind o prioritate de lucru și fiind planificată în timp, supervizarea asigură un management eficient, dezvoltare organizațională și suport continuu.
- **Orientarea supervizării pe sprijin și mediere** oferite angajaților, negociere și soluționare a conflictelor, promovarea criticii reflexive și constructive.

Extrase din această publicație pot fi reproduse cu indicarea sursei: Parteneriate pentru fiecare copil, Ministerul Muncii, Protecției Sociale, MECANISMUL DE SUPERVIZARE PROFESIONALĂ ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ, 2017.

Pentru a solicita varianta integrală a publicației contactați-ne la adresa: office@p4ec.md.