

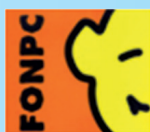


Fundația Internațională
pentru Copil și Familie

"Dr Alexandra Zugrăvescu"

SUPERVIZAREA

în serviciile de protecție a copilului din România



FEDERAȚIA
ORGANIZAȚIILOR
NEGUVERNAMENTALE
PENTRU COPIL



BUCUREȘTI 2013

SUPERVIZAREA în serviciile de protecție a copilului din România

Argument:

Legislația privind respectarea drepturilor copilului și actele normative subsecvente prevăd încă din anul 2004 faptul că supervizarea este obligatorie în activitățile profesionale adresate copiilor și familiei. [...] Însă supervizarea nu este îndeajuns cunoscută și înțeleasă pentru a fi promovată printre activitățile indispensabile ale asistenței sociale și protecției copilului!

Autori:

Oana CLOCOTICI - asistent social

Adina CODREȘ - psiholog

Bogdan CUC - psiholog

Ovidiu IONESCU – psiholog

Consultant de specialitate:

Daniela GHEORGHE – director executiv FONPC

Coordonator:

Andreea ENE - psiholog

*Lucrare realizată în cadrul programului
PROCOPIIL - Program Concertat Pluri-Actori (PCPA)*



FEDERAȚIA
ORGANIZAȚIILOR
NEGVERNAMENTALE
PENTRU COPIL



CUPRINS

Cadrul elaborării lucrării - Prezentare program PROCOPIL	5
1. Supervizarea	6
1.1 Clarificări conceptuale legate de procesul de supervizare, Oana CLOCOTICI	6
1.2 Supervisorul - Formarea în domeniul supervizării, Ovidiu IONESCU	10
2. Realitatea practicii supervizării în România	20
2.1 Strategii de promovare și implementare a supervizării, Adina CODREȘ.	20
2.2 Prezentare de caz - Supervizare de echipă, Bogdan CUC	29
Anexe	33
Anexa 1 Modul test de formare în supervizare	34
Anexa 2 ORDINUL Nr. 288 din 6 iulie 2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului	36
Anexa 3 Standard de formare ANSE	37
Anexa 4 Metodologia cadru privind prevenirea și intervenția în echipa multidisciplinară și în rețea în situațiile de violență asupra copilului și de violență în familie	38

Cadrul elaborării lucrării - Prezentare program PROCOPIL

PROCOPIL - Program Concertat Pluri-Actori (PCPA) componenta formare 2011 - 2012 a avut ca scop crearea unui pol regional de formare pentru profesioniștii din domeniul serviciilor de protecție a copilului. Activitățile desfășurate de către **Fundația Internațională pentru Copil și Familie** „Dr. Alexandra Zugrăvescu” în cadrul acestui proiect au fost:

- organizarea în 2011 a unui Modul Test de Formare în Supervizare a profesioniștilor din domeniul protecției copilului la nivel regional (23 de profesioniști din România, Bulgaria și Moldova). Obiectivul formării l-a constituit dezvoltarea de competențe specifice pentru meseria de supervisor al cărui rol este acela de a sprijini echipele pluridisciplinare în capacitatea de a face față dificultăților legate de situațiile de maltratare a copiilor și tinerilor pentru care trebuie să asigure acompaniere.
- organizarea de Grupuri de lucru pe tema supervizării în serviciile de protecția copilului și pe tema educatorului specializat pentru profesioniștii din domeniu.

Concluziile Grupului de lucru pe tema supervizării organizat în 2012: În România există cadrul legal pentru supervizare, există supervizori și există cerere de supervizare din partea profesioniștilor - dar aceasta nu pare să fie prioritară nici pentru profesioniști, nici pentru sistem (cererea de supervizare este aproape în ultimul plan pe lista de nevoi, după cele privitoare la mărirea salariului, scăderea volumului de muncă per profesionist, accesul la o formare continuă adaptată specificităților muncii desfășurate de profesionist). Totodată o altă piedică importantă ce stă în calea accesului profesioniștilor la serviciile de supervizare este de ordin financiar. Profesioniștii, de cele mai multe ori, nu își permit să plătească supervizarea, iar serviciile în care lucrează au foarte puține fonduri alocate pentru acest tip de intervenție. Este important să se continue promovarea importanței și utilității supervizării lucrului profesioniștilor din domeniul protecției copilului în ideea în care aceste informații ar putea sensibiliza și factori cu putere de decizie la nivel politic cu privire la resursele financiare alocate serviciilor publice de asistență socială.

- elaborarea și publicarea în 2013 a lucrării “Supervizarea în serviciile de protecția copilului din România” în cadrul căreia să se poată regăsi în formă sintetizată informații specifice și de interes pentru toți profesioniștii din domeniul protecției copilului legate de procesul de supervizare.

1. SUPERVIZAREA

1.1 CLARIFICĂRI CONCEPTUALE LEGATE DE PROCESUL DE SUPERVIZARE

Oana CLOCOTICI

Supervizarea este un proces de interacțiune, o activitate de formare continuă, care ajută la reflexie în activitatea profesională, astfel încât profesionistul (asistentul social, psihologul, educatorul) să poată activa eficient în relația cu beneficiarul, dar și să-și integreze mai bine activitatea profesională cu cea personală. În relația de supervizare, supervizatul are un rol activ, aceasta bazându-se pe experiența și expertiza personală.

“Supervizarea stimulează dezvoltarea profesională și personală și determină supervizatul să se interogheze asupra atitudinilor, cuvintelor, percepțiilor, emoțiilor și acțiunilor sale. Ea urmărește să dezvolte “luciditatea”. Ajută în aceeași măsură în luarea distanței potrivite față de cazuri și deci în gestionarea adecvată a situațiilor complexe; favorizează integrarea experienței și a materialului didactic”¹.

Funcțiile supervizării:

Alfred KADUSIN (1992) a prezentat trei funcții specifice ale supervizării:

1. educațională - se concentrează pe cunoștințele, atitudinile și deprinderile supervizatului prin încurajarea reflecției și explorarea muncii
2. administrativă - contribuie la implementarea corectă a standardelor, procedurilor și politicilor unei anumite instituții
3. suportivă - contribuie la asigurarea satisfacției muncii, prin existența unor relații armonioase în echipa de lucru.

Cele trei funcții ale supervizării sunt complementare, astfel încât să se atingă cel mai important obiectiv al supervizării, acela de a oferi beneficiarilor cele mai bune servicii cu puțință din punct de vedere cantitativ și calitativ, în acord cu misiunea, politicile și procedurile organizației.

Obiective și etape ale supervizării, conform lui Colette JOURDAN IONESCU²:

1. “urmărirea dezvoltării legăturii supervizatului cu persoana sau familia pe care îi ajută, în raport cu importanța acordată procesului de ajustare reciprocă - acordajul (Jourdan-Ionescu, 2001)
2. explicarea obiectivelor individualizate pentru fiecare client și/sau familia acestuia, subiecți ai relației de ajutor (de exemplu creșterea stimei de sine, implementarea unei rutine

1 (Asociația Română a supervizorilor, <http://www.superviseurs.ch/definitions.htm>, 16 aprilie 2006).

2 Colette Jourdan Ionescu - Profesor Departamentul de Psihologie al Universitatii Quebe-Trois-Rivieres

securizante, descoperirea plăcerii lucrului bine făcut, transformarea relației părinte - copil într-o relație mult mai calduroasă, etc.)

3. ajutarea supervizatului să explice/ prezinte aceste obiective și clienților
4. reamintirea principiilor intervenției (ascultare, respect, confidențialitate, comunicarea permanentă cu partenerii, viziune ecosistemică, rol de modelare (în original “modeling”), empowerment, etc.)
5. reamintirea faptului că în prim plan se află munca într-o atmosferă ludică, plină de umor;
6. favorizarea legăturii cu mediul (de exemplu școala sau la locul de muncă)
7. verificarea permanentă a acordajului profesionistului cu beneficiarii și familiile acestora (de exemplu cerând supervizatului să consemneze periodic cele mai importante evenimente într-un jurnal profesional)
8. analizarea conținutului a ceea ce munca socială trezește în supervizat
9. valorizarea muncii depuse de supervizat și încurajarea acestuia să vadă progresele realizate chiar dacă sunt minore și să le restituie mai departe în relația de ajutor cu familiile
10. verificarea permanentă a acordajului supervizatului cu supervisorul.

Rolurile supervizării:

- dezvoltare profesională,
- formare continuă,
- dezvoltă înțelegerea rolurilor și responsabilităților,
- asigură posibilități de îmbunătățire a calității muncii,
- se asigură că instrumentele de lucru sunt adaptate cerințelor standardelor,
- previne epuizarea profesională,
- eficientizează intervențiile,
- asigură funcționarea eficientă a echipei și a fiecărui membru al acesteia,
- rezolvarea conflictelor în echipă

Forme de supervizare:

Supervizarea poate avea mai multe forme:

- supervizarea studenților
- supervizarea managerială
- supervizarea clinică
- supervizarea între egali
- supervizarea culturală
- supervizarea interdisciplinară
- supervizarea organizației

În funcție de dimensiunea grupului de supervizare vorbim despre:

- supervizare individuală - conduce la creșterea stimei de sine a profesionistului, la o mai mare eficiență a activității, la o mai buna colaborare și cooperare cu colegii și superiorii, la depășirea barierelor din activitatea cu beneficiarii, la menținerea unui echilibru între viața profesională și viața privată, personală. Timpul de desfășurare al unei întâlniri trebuie să fie între 60 - 90 de minute. Frecvența optimă a ședințelor se recomandă a fi de o dată la două săptămâni.
- supervizare de grup cu specialiști din aceeași profesie, cu echipa pluridisciplinară. Are la bază interacțiunile din cadrul grupului, presupune planificare și organizare pe baza unor obiective. Obiectivele ședinței de supervizare pot fi: învățarea din propria experiență și din experiența celorlalți, evaluarea unor situații specifice întâlnite în practică, rezolvarea de conflicte în grup. Este foarte important ca supervizorul să fie acceptat de membrii grupului. Timpul de desfășurare al unei întâlniri trebuie să fie între 60 - 90 de minute. Frecvența optimă a ședințelor se recomandă să fie de o dată la două săptămâni.

In funcție de cadrul solicitării:

- supervizare internă - este realizată de către un supervizor angajat și care lucrează în interiorul organizației,
- supervizare externă - în această situație supervizorul este angajat pe baza unui contract de consultanță și garantează o poziție de neutralitate față de viața instituției.

Dintre beneficiile supervizării:

Stefan COJOCARU³ consideră că “supervizarea apreciativă ajută asistenții sociali să depășească situația de criză și prin evaluarea implicațiilor pe termen lung, ca parte a strategiei dezvoltării personalului, aceasta poate construi noi competențe pentru provocări viitoare ale organizației”. Supervizarea apreciativă presupune un grad ridicat de autonomie a practicienilor și conduce la îmbunătățirea serviciilor adresate clienților și atingerea unui nivel ridicat de succes al organizației prin mobilizarea punctelor tari ale clienților și practicienilor. Supervizorul îndeplinește rol de: mediator, facilitator, profesor.

Cadru:

Supervizarea se realizează pe baza unui contract scris în care sunt menționate: obiectivele și rezultatele așteptate, frecvența întâlnirilor, agenda și locul întâlnirilor, respectarea confidențialității tuturor informațiilor, costul ședințelor.

Supervizorul:

Competențele supervizorului din sistemul de protecție a familiei și copilului, din perspectiva lui COOKE SI MCCA HON, 2002:

1. Competențe de relaționare - presupune existența câtorva abilități: capacitate empatică, grijă,

flexibilitate și manifestarea unui stil suportiv de supervizare. Uzând de aceste abilități supervizorul poate facilita construirea de echipe, poate deveni un model pentru angajați.

2. Competențe de coordonare - supervizorul să fie de încredere, să se concentreze pe rezultate și să acorde atenție amănuntelor. Supervizarea eficientă ținând cont de aceste competențe poate conduce la aplanarea și rezolvarea conflictelor care apar între nevoile personalului și ale organizației.
3. Competențe de conducere - presupun inițierea acțiunii și orientarea către realizarea sarcinii.
4. Competențe de dezvoltare - acestea implică spirit de colaborare, creativitate, asumarea riscurilor, caracter novator, orientarea spre schimbare.

Aceste competențe pot face ca un supervizor să fie eficient, doar în măsura în care abilitățile anterior prezentate sunt dezvoltate și puse în slujba organizației și a personalului sau în relație și cu alte servicii din sistemul de protecție.

Supervizarea ajută profesionistul în luarea distanței potrivite față de cazuri și deci în gestionarea adecvată a situațiilor complexe; favorizează integrarea experienței și a materialului didactic.

Ce putem obține în cadrul procesului de supervizare?

dezvoltare profesională,
formare continuă,
înțelegerea rolurilor și
responsabilităților,
îmbunătățirea calității muncii,
adaptarea instrumentelor de
lucru la cerințelor standardelor,
prevenirea epuizării profesionale
(burn out),
eficientizarea intervențiilor,
funcționarea eficientă a echipei și
a fiecărui membru al acesteia,
rezolvarea conflictelor în echipă

Oana CLOCOTICI este asistent social la Institutul pentru Ocrotirea Mamei și Copilului.

1.2 SUPERVIZORUL - FORMAREA ÎN DOMENIUL SUPERVIZĂRII

Ovidiu IONESCU

În cadrul ANSE (Asociația Europeană a Asociațiilor Naționale ale Supervizorilor) au fost definite standarde minime pentru procesul de formare necesar celor care doresc să devină supervizori. În Adunarea Generală care a avut loc la Timișoara în anul 2008 subiectul standardelor de formare profesională pentru supervizori a fost tema principală pe agenda întâlnirii și a suscitat diverse comentarii și reflecții. Acest standard a fost confirmat și în prezent reprezintă un punct de referință cel puțin a asociațiilor europene în domeniul formării (vezi Anexa 3).

Standardele de formare a supervizorilor

În diferite țări europene, devenirea unui supervizor este un proces diferit în aceeași măsură în care profilul supervizării este diferit, reprezentat prin asociațiile naționale de supervizare din Europa. Chiar dacă există standarde naționale ale programelor de formare (în unele țări), de obicei institutele de formare influențează demersul cu propria lor amprentă conceptuală și prin fundamentarea teoretică. În acest context, ghidurile orientative pentru aceste programe de formare, reglementările naționale pentru formarea continuă în general, elementele culturale, influențează dezvoltarea standardelor din perspectiva fiecărei asociații în parte. Și nu în ultimul rând, dezbaterile privind controlul calității în programele de supervizare și de formare a supervizorilor nu sunt identice în toate asociațiile naționale. Fenomenul formării și specializării prin programe post-universitare este și el diferit reprezentat.

Dezvoltarea recentă a unor programe de tip Master de supervizare și coaching va avea un impact destul de important asupra programelor oferite până în prezent. În România programe de Master specifice formării în domeniul supervizării sunt desfășurate la Universitatea de Vest Timișoara⁴, la Universitatea Al Ioan Cuza din Iași⁵, au fost organizate și la Universitatea Baia Mare și Universitatea București. Formările de tip post-universitar sunt cicluri de pregătire profesională de lungă durată care nu sunt condiționate de prevederi legale privind formarea, ele sunt, mai degrabă, rezultatul implementării unor standarde precum cele europene care prevăd un număr consistent de ore de formare și supervizare, dar și al unor programe de formare cuprinzătoare care promovează implicarea viitorului supervizor într-o formare eclectică, cu condiționalități privind implicarea într-un proiect de supervizare personală alături de supervizarea practică de formatori

4 MA "Supervizare în servicii sociale și de sănătate mintală" - durata 2 ani, Program organizat în cadrul Centrului de Educație Permanentă creat printr-un proiect Tempus pe lângă Departamentul de Asistență Socială al Facultății de Sociologie și Psihologie - Universitatea de Vest http://www.socio.uvt.ro/as/?page_id=809

5 Universitatea Al. Ioan Cuza din Iași în anul 2012-2013 este în derulare programul de Master Supervizare și Planificare Socială http://www.fssp.uaic.ro/web/upload/documents/MASTER%20SUPERVIZARE%20SI%20PLANIFICARE%20SOCIALA_1.pdf

atunci când supervizorul dorește să înceapă să supervizeze.

Formări în domeniul supervizării au fost organizate până în prezent și de diferite organizații profesionale sau de promovare a drepturilor copilului și a bunelor practici în asistența socială a copilului și familiei (spre exemplu proiectul PROCOPIL).

Cadrul programelor de formare din perspectiva ANSE

Elementele mai mult sau mai puțin comune pentru formarea unui supervizor sunt:

- a. Formarea unui supervizor este supusă unui program post-universitar de specializare.
 - b. Metoda de formare conține elemente de învățare experiențială (învățare activă și învățare concurențială, formare teoretică în combinație cu formare practică) și se bazează pe conceptul de “predare și învățare”. De aceea curricula integrează următoarele elemente:
 - Experiențele de învățare corespund supervizării individuale, de grup, de echipă/ dezvoltare de echipă și supervizare în/cu organizații;
 - Învățarea unui rol nou de supervizor aplicând în practică diferite forme de supervizare (supervizare formativă);
 - Reflecție asupra practicii și conceptualizarea acesteia prin supervizarea supervizorilor (supervizarea supervizării)
 - c. Formarea se bazează pe un fundament conceptual teoretic recunoscut care consideră supervizarea ca și:
 - Forma de integrare personală și învățare socială centrată pe realizarea rolului profesional într-un mod cât mai competent
 - Integrarea dinamicii persoanei în rolul profesional și organizațional.
- Deci conținutul curriculei implică:
- Dinamica profesională;
 - Dinamica de câmp, domeniu;
 - Dinamica relațională
 - Dinamica organizațională.
- d. Formarea profesională a unui supervizor intenționează să dezvolte și să lărgască competența participanților precum și să se centreze pe dezvoltarea competențelor personale (introspecție, dezvoltare personală, învățarea modalităților de îndeplinire a sarcinilor profesionale), competența de muncă cu grupuri și echipe profesionale, competența interculturală, competența în domeniul profesional și competența pentru profesionalizare, competența de acțiune și competența organizațională.
 - e. Formarea supervizorilor este un proces în mai multe etape care se desfășoară în diferite cadre. Principiile esențiale sunt:

- Complementaritatea conținutului și a procesului;
- Complementarizarea teoriei și practicii;
- Activități de reflecție;
- Participare activă continuă în grupuri de lucru;
- Învățare auto-direcționată;
- Co-responsabilizarea participanților pentru programul de training

f. Principii de profesionalizare ca și cadru orientativ

Dezvoltarea conceptelor privind programele de formare a supervizorilor și dezvoltarea supervizării în diferite țări europene este susținută de următoarele caracteristici ale profesionalizării care trebuie reflectate în abordarea asociațiilor naționale și în programele acestora de acreditare a supervizorilor:

- Condițiile sociale și politic-educaționale;
- Disponibilitatea de o teorie asupra supervizării inclusiv o teorie asupra metodologiei de supervizare;
- Disponibilitatea de concepte clar definite în supervizare;
- Cod etic al supervizorilor;
- Analizarea cererilor de piață privind angajarea supervizorilor;
- Criterii de calitate, garanții ale calității, controlul calității și dezvoltarea calității;
- Demarcarea și sesizarea suprapunerilor față de alte forme de consiliere și consultanță.

Unificarea conținutului standardelor și a grilelor de verificare de către ANSE nu este posibilă. Revenind la problematica sintezei abordărilor în formarea supervizorilor din perspectivă instituțională, o unificare materializată a standardelor și o verificare, un control al conținutului acestor standarde de către ANSE, spre exemplu, nu e posibilă. Același punct de vedere se aplică și dezvoltării unei structuri comune a acestor programe de training. Dacă luăm cu adevărat în serios fenomenul multiculturalității și al diversității nu ne trebuie decât un consens asupra unor standarde minime și asupra unor aspecte ce țin de dezvoltarea profesională și de o anumită orientare teoretică și practică la îndemână. Mai mult decât oricând avem nevoie de schimb profesional de informații, de dialog, de condiții eficiente de dezbateri.

Principala provocare a formării în domeniul supervizării este delimitarea conceptuală și poziția teoretică și practică de pe care este privită dezvoltarea umană și profesională a supervizorilor, în calitate de terapeuți, consilieri, antrenori (coach) sau facilitatori care “doresc să redea profesioniștilor capacitatea de a munci și a iubi” (Chantal RAVELA “*A.P.P Pratique métisse* » 2008).

În Revista de Supervizare, SCOP, Timișoara 2008 psihanalistul Cornel IRIMIA comentează răspunzând la întrebarea ‘Cine este supervizorul ? » astfel :

“Ni se pare important ca un supervizor să aibă față de meseria sa o stimă suficient de mare pentru a o putea transmite și pentru a-și dori ca un alt profesionist să se formeze și să se simtă bine în aceea meserie. Supervizorul ar trebui să fie gata să utilizeze strategii, tehnici bazate pe interacțiune, să intre cu supervizatul într-o relație profesională, inter-personală de o durată și ritm stabilite de comun acord. Supervizorul stimulează și recunoaște participarea activă a supervizatului pe care îl respectă ca persoană cu un sistem de valori și intenții, cu posibilități actuale și potențiale dar și cu limitele sale. Una din valorile comune grupului de supervizare ar trebui să fie certitudinea valorii de a-l ajuta pe client să progreseze spre autonomie. Supervizorul are sarcina de a facilita interacțiunile, de a veghea ca fiecare să se exprime, de a împiedica presiunile inutile, „hărțuirea“ în cadrul grupului, de a asigura învățarea, de a susține pe fiecare membru din grup. În concluzie putem spune că supervizarea răspunde unei nevoi a profesioniștilor de a avea la dispoziție un forum de reflecție. (Reflecție înțeleasă aici ca fiind cea care contribuie la trecerea de la experiență la învățare; ea are și o funcție de căutare a sensului a ce se întâmplă în relația profesionist – beneficiar al serviciilor). Supervizarea creează un mediu de realizare a acestei treceri. Supervizorul este mai aproape de un mentor – care nu este doar profesor, nici un părinte, ci un ghid, un adult experimentat. Este vorba de o ucenicie în care nu se învață doar o meserie, ci și cum să devii adult în plan profesional”.

În același context Prof. Louis Van KESSEL⁶ menționa exigențele formării profesionale în cadrul Societății Germane de Supervizare (SGS) astfel: condițiile de formare profesională - Studii superioare, 5 ani de experiență profesională practică, peste 400 de ore de curs de aprofundare absolvite și experiența proprie ca supervizor – acestea sunt condițiile minime pentru începerea unei specializări ca supervizor. Specializarea certificată de Societatea Germană de Supervizare cuprinde cel puțin încă 500 de ore de curs pe parcursul a doi ani, precum și numeroase alte servicii suplimentare. Astfel, supervizorii SGS dispun de o experiență vastă în viața profesională, formare profesională și specializare. Sfaturile gratuite nu sunt așadar specialitatea lor. Doar cei care au parcurs acest drum pentru calificare pot dobândi calitatea de membru SGS și pot purta titlul de „supervizor SGS“. Excepțiile motivate obiectiv sunt pentru SGS un semn evident de onorare a altor căi de calificare și specializare profesională.

Kieran O'DONOGHUE⁷ ne atrage atenția asupra paradigmelor în ceea ce privește formarea și supervizarea în asistența socială. El sugerează că cea mai bună supervizare posibilă implică o relaționare interpersonală constructivă între părțile implicate; întâlnirea nevoilor supervizaților în câmpul practicii, suport emoțional și în dezvoltare precum și ajutor practic în

6 Louis Van KESSEL - Conferențiar Coordonator pentru supervizare și training profesional la Institutul VDO pentru formare și consultanță avansată, Departamentul Universității pentru Științe Aplicate Arnhem/Nijmegen (Olanda)

7 Kieran O'Donoghue - Lector Principal al Facultății de Sociologie, Politici Sociale și Asistență socială, Universitatea Massey Noua Zeelandă în “Introducere în practica supervizării în asistența socială” Revista de Supervizare Timisoara 2008 trad. Daniel Pirvu

asistarea supervizaților în a-și ajuta clienții să obțină rezultate pozitive. În plus, se pare că cea mai bună practică este, după O'DONOGHUE, condiționată și de cadru (incluzând aici măsura în care este posibilă alegerea supervisorului), caracteristicile participanților, practica supervizării și natura relației de supervizare. O'DONOGHUE, MUNFORD și TRLIN pun în discuție problema despre cele mai bune practici în supervizarea din asistența socială din perspectiva celor 204 participanți la supervizare din Noua Zeelandă. Descoperă astfel că tabloul celei mai bune practici în domeniul supervizării constă într-un mediu favorizant al supervizării în care progresul, eficacitatea, interacțiunea și practicile sigure se întâlnesc cu o relație suportivă, deschisă, de încredere și sinceră a supervisorului. Același supervisor trebuie desigur să demonstreze calități și atribute profesionale bine dezvoltate și să împărtășească cu ceilalți experiența de diagnostic, cunoștințele, și experiența practică. O posibilă implicație a acestor rezultate este contribuția la dezvoltarea unui model coerent al „cele mai bune practici în supervizarea din asistența socială”. Acest model constă într-un schelet care reiese din rezultatele studiilor și care furnizează fundația pentru „cea mai potrivită decizie” privitor la cadru, probleme și participanți.

Referințele din cadrul legislativ românesc dovedesc importanța conferită supervizării profesionale în domenii cu responsabilitate proporțională cu complexitatea obiectivelor profesionale, cu încărcătură afectivă și nevoia de reflecție și reducere a stresului profesional (vezi Anexa 4). Metodologiile ulterioare promovării standardelor, care detaliază modalități specifice de implementare a acestora, deschid o perspectivă diversă asupra practicilor efective. Supervisorul poate fi din interiorul instituției sau extern, poate fi psiholog, asistent social, manager de serviciu, medic, sociolog, etc. Strategiile și metodele de supervizare (psihanalitice, sistemice, gestalt, dinamice de grup, tehnici ale managementului de caz, etc.) sunt alese de supervisor. Supervizarea individuală sau de grup precum și cea de echipă sunt evenimente pentru care se optează în funcție de circumstanțe, de obiective, de decizia echipelor profesionale.

Prevederile legale privind formarea supervisorilor în acest sens și în diferite cadre profesionale sunt generale, spre exemplu, pentru profesiile de psiholog și de asistent social, supervizarea este o obligație profesională stipulată prin legi specifice (47/2006 și 213/2004) ce stabilesc cadrul ocupației (astfel 50 de ore de formare în supervizare sunt obligatorii pentru psihologii care vor să devină supervizori).

Modele de formare

Autodezvoltare și formare profesională. Propunere tehnică și stilistică

Mag. Gudrun BADSTUBER⁸ ne propune o reflecție creativă în ceea ce privește dezvoltarea

8 Mag. Gudrun BADSTUBER - Pedagog, art terapeut format la școala Erwin Bakowsky, Viena, fragment apărut în *Revista de Supervizare*, 2008, SCOP Timișoara, www.gestaltungstherapie.at

profesională a unui supervizor prin abordări creative artistice, premiză pentru dezvoltarea personală a viitorului supervizor. Dezvoltarea personală este consubstanțială procesului de dezvoltare a cunoașterii tehnice și presupune atât explorarea propriei interiorități dar și experimentarea unor tehnici creative artistice care pot fi folosite ca instrumente de lucru în chiar practica supervizării.

Gudrun BADSTUBER ne precizează că supervizarea înseamnă faptul că cel puțin două persoane intră în contact direct, cu intenția ca una din acestea, supervizorul, să îl sprijine pe celălalt, clientul său, într-un proces de reflecție orientat spre sarcinile și munca acestuia, bine reglate în structura lor. Este un sprijin pentru a reflecta asupra poziției personale și a posibilităților de acțiune cu problemele și conflictele, este un sprijin al procesului de reflecție în sensul ameliorării calității muncii, este un sprijin ce încurajează o comunicare constructivă între persoanele care colaborează și este un sprijin care lărgeste posibilitățile de acțiune în domeniul de lucru.

Dar a ajuta o persoană în procesul de reflecție este posibil doar cu condiția ca persoana care ajută să aibă o imagine clară despre ceea ce îi stă în puteri să facă, despre ceea ce nu poate face, o imagine clară asupra propriilor conflicte, blocaje, resurse.

Cum va reacționa un supervizor, în cazul în care clientul îi cere să-l ajute să-și depășească sentimentele de inferioritate față de șeful său autoritar, când supervizorul însuși suferă de un astfel de sentiment de inferioritate și nici măcar nu este pe deplin conștient de această problemă?! Este clar că există aici un risc de a nu-și ghida foarte bine clientul.

Pentru a fi capabili să acompaniem o persoană, ne precizează ea, într-un mod emoțional, în procesul de supervizare, este absolut necesar să ne cunoaștem bine propriile sentimente și subiecte care ne însoțesc de-a lungul vieții și care își au originea în biografia noastră, în trecutul nostru. Pentru BADSTUBER pictura și tehnicile creative ne pot ajuta să ne vedem blocajele și să adoptăm o atitudine nouă față de propriile noastre sentimente. A vedea mai clar răspunsurile la întrebările „de unde“, „de ce“ și „unde“, cu privire la dezvoltarea și sentimentele noastre, ne ajută să ne cunoaștem mai bine și să ne dezvoltăm propria personalitate. Mijloacele utilizate în art terapie permit rapid participanților să intre în contact cu propria interioritate. Creativitatea este o forță care dă naștere la ceva nou și, în același timp, ne ajută să găsim ceva ce e deja în noi, uitat sau refulat prin educația restrictivă ce am primit-o și printr-o concepție excesiv de rațională.

În munca ei se bazează pe concepția lui C.G. JUNG, care preia ideea de entelehie, adică tendința naturală a fiecărei ființe umane de a se desfășura, dezvolta, crește, a depăși problemele cicatrizându-le, ca un copac care în timp își închide rănilor unor crengi rupte sau tăiate. Copacul reprezintă unul din marile simboluri prin care JUNG reprezintă procesul de individualizare. Copacul care se desfășoară liber într-un câmp deschis, fără a fi împiedicat de alți copaci sau de stânci, dotat cu substanțe hrănitoare este o minune, dar cât de admirabil este un pin mic, crescând pe faleze neospitaliere și cățărându-se cu greu pentru a-și putea întinde crengile spre lumină sau

când cu trunchiul lui acoperit de mii de răni mai mici sau mai mari, se torsionează pentru a putea să supraviețuiască și să-și realizeze, chiar în aceste condiții vitrege, forma sa de pin.

Imaginațiile, poveștile, lucrul în grup, cum ar fi mandala copacilor pictați simultan de toți participanții la grup, fluviul vieții și interacțiunile prin care un participant acompaniază un altul în procesul picturii sunt tot atâtea mijloace care se bazează pe patru elemente: procesul creației, simbolizarea proceselor interne, întrevederea terapeutică și relația între terapeut și grup.

Exercițiile de imaginație care sunt introduse printr-un moment de destindere reprezintă o deschidere spre lumea interioară a simbolurilor. Prin ele intrăm în domeniul viselor noastre de zi și a fluviului interior al simbolurilor. Poveștile deschid accesul spre o comoară de simboluri colective care este de o mare importanță pentru înțelegerea proceselor personale inconștiente. Ele reflectă sarcini, blocaje și soluții posibile în dezvoltarea umană.

O perspectivă cognitiv-comportamentală

Ruth WERDIGIER⁹ ne propune o reflecție specifică asupra aptitudinilor și competențelor unui supervisor. Din perspectiva ei, supervisorul trebuie să dețină o mulțime de aptitudini și capacități pe care, din fericire, le-a învățat în timpul formării și cunoștințe despre fundamentele filozofice și bazele eticii, diferite forme de supervizare și diferite concepte, posibilități și limite ale procesului de supervizare, etc.

Dupa WERDIGIER, supervisorul are nevoie de competențe personale ca de exemplu:

- capacitatea de a adresa întrebările potrivite și capacitatea de a asculta răspunsurile;
- empatie;
- confruntare ;
- talentul de a percepe și observa, abilitatea de a reflecta procesele sociale;
- flexibilitate în asumarea anumitor roluri;
- toleranță la conflict și haos;
- conștientizarea unor probleme de ordin politic sau de ordin ecologic;
- deschidere față de problematici religioase și spirituale;
- competente de consiliere;
- rezistența și stăpânire de sine.

Orientându-se după observațiile lui Peter HINNEN (2005) a cărui definiție a supervizării este recucerirea resurselor supervizatului în domeniul său de activitate, WERDIGIER remarcă faptul că se ridică o serie întreagă de probleme semnificative:

- ce resurse îți dorești, atât pentru tine cât și pentru ceilalți în domeniul tău de activitate?

⁹ Ruth WERDIGIER - terapeut cognitiv comportamental austriac, terapeut în practica privată, supervisor în instituții de sănătate și formator de supervizori în companii și organizații mari mai ales pe tema managementul conflictului

- ce resurse îți lipsesc și lipsesc și celorlalți în acest context?
- ce resurse posezi în contextul tău personal și cum se face că nu le folosești în contextul profesional?

Toate aceste interogații pot conduce la constituirea unui corpus de elemente formative utile procesului de dezvoltare a unui supervisor.

Un model de formare de peste ocean: formarea realizată în cadrul „Centre for Management and Organization Effectiveness USA” (Centrul pentru Management și Eficiență Organizațională SUA)

- 8 competențe esențiale pentru un supervisor

Formarea supervisorilor de către CMOE se axează pe câteva competențe cheie care să dezvolte supervisorii în direcția devenirii de lideri eficienți. Formarea constă în reprezentări, situații practice, exerciții experiențiale, modele „easy to use”, oportunități de învățare a supervizării individuale și de grup. Formarea este interactivă, individualizată, vizuală și bazată pe dezvoltarea de competențe. Tot CMOE dorește să creeze și un cadru în care aceste competențe să fie consolidate în timp și încearcă extinderea procesului de învățare. CMOE a identificat în acest sens un set de deprinderi esențiale pentru un supervisor în condițiile în care implementează activități de dezvoltare profesională și personală pentru angajați:

1. Deținerea unui set de principii

Participanții la curs învață un nucleu de calități importante și principii care fac supervizarea eficientă: răbdare, angajament, loialitate, respect și o judecată limpede. Participanții învață să dea și să primească recunoaștere și feed-back.

2. Competențe de comunicare

Comunicarea este esențială în inspirarea celorlalți către schimbare, asimilarea de idei noi și încurajarea acțiunilor altor persoane. Participanții învață să asculte, să înțeleagă, să asigure o critică constructivă. Componenta comunicare se axează și pe asertivitate în condiții de respect și considerație.

3. Managementul adversității

Fiecare echipă poate experimenta un anumit nivel de adversitate. Supervisorii inovativi trebuie să învețe cum să fie pozitivi și deschiși către schimbare, să se auto-dezvolte și să devină observatori activi. În acest cadru se învață beneficiile adversității și cum să se genereze motivație pozitivă printre membrii unei echipe profesionale.

4. Cunoașterea personalității umane

O înțelegere fundamentală a minții umane este esențială atunci când se lucrează cu diferite personalități. Participanții vor primi o perspectivă asupra comportamentului uman precum și o

introducere în modele și pattern-uri de comportament uman, sisteme operaționale. Secțiunea aceasta va evidenția stiluri diferite de personalitate și cum se pot integra în aceeași echipă tipuri diferite de oameni, personalități.

5. Viziune

Este important pentru supervizori să aibă viziune, să fie capabili să-i inspire pe ceilalți ceea ce presupune identificarea nucleelor personale și organizaționale de valori și sisteme de gândire și credințe. Angajații vor fi capabili să creeze obiective specifice bazate pe aceste credințe și să-și alinieze eforturile pentru a susține strategii specifice viziunii și misiunii.

6. Stabilirea credibilității

Pentru ca supervizații să-și asculte activ supervizorul, acesta trebuie în primul rând să fie credibil și să aibă influență, impact asupra celorlalți. Participanții vor învăța importanța datoriei și a măsurii în care credibilitatea se stabilește înaintea influenței.

7. Model versus Mentor

Este important pentru supervizori să aibă modele de rol și mentori și să devină la rândul lor mentori pentru alte persoane. Participanții vor învăța aptitudini specifice mentoratului și vor înțelege cum să le aplice.

8. A vedea “the big picture” (întreaga perspectivă).

Un element cheie de schimbare și influență asupra celorlalți evident în direcția succesului este înțelegerea modului în care fiecare persoană se adaptează și se potrivește ambientului organizațional, precum și modul în care aduce plus valoare acestuia. Supervizorii trebuie să aibă o înțelegere pe termen lung a strategiei organizaționale în scopul de a mixa diferite eforturi cu alte funcții, responsabilități și sarcini.

Un model de învățare – “Learning Through Living” – Formare în context intercultural

“Pare important pentru mine ca pe ușă să intre un străin pentru a schimba experiențe, pentru a experimenta necunoscutul și a-l aborda emoțional. Această atitudine este specifică supervizării” (TUTZER). În reflectarea necunoscutului îți poți găsi propria identitate.

ANSE în cadrul programelor de dezvoltare și formare a supervizorilor propune o metodă inedită, creativă de dezvoltare și anume intervizarea. Aceasta este o activitate de grup în care supervizori din țări diferite din Europa, se întâlnesc și discută, dezbat, comunică pe teme specifice supervizării, analizează practica profesională, experimentează meta-comunicarea. Grupurile se întâlnesc de câteva ori pe an (îndeobște în weekend), întâlnirile se întind pe o perioadă de 2-3 ani și au loc într-una dintre țările membre ale rețelei. Membrii grupului de intervizare trebuie să fie din cel puțin 3 asociații naționale, țări.

“Grupurile internaționale de intervizare, o minunată rețea a supervizorilor din țări diferite.

Diferențe de limbă, particularități locale, culturale, toate acestea creează un ambient care nu este posibil în cadrul unor formări tradiționale, clasice. Pentru supervisor, călătoria pe care o întreprinde prin intermediul observatorului exterior, ”străin”, este o măsură programată și pe măsură, provocatoare. Un segment de istorie europeană este pe cale a se desfășura.” (TATCHL)

Profilul și obiectivele grupurilor internaționale de intervizare:

- competențe de formare pentru procese și structuri interculturale și internaționale
- asigurarea unui suport și setting/ cadru pentru formarea unor noi grupuri
- dezvoltarea expertizei în procesul de creștere a identității europene
- extinderea sentimentului de apartenență la un grup profesional
- încurajarea organizării de conferințe și seminarii internaționale

Toate grupurile de intervizare își coordonează munca în cadrul întâlnirilor regulate. Scopul acestor grupuri este dezvoltarea calității profesionale.

“Grupurile internaționale de intervizare sunt experiențe de ucenicie în sensibilitate interculturală” (van KESSEL)

Proceduri de implementare a standardului 12 - supervizare

12.1. Furnizorii de servicii au obligația de a asigura supervizarea internă și externă a MC și responsabililor de caz.

12.2. Coordonatorii serviciilor organizează cel puțin o dată pe lună întâlniri de supervizare internă cu MC, individual și în echipă, și la cererea acestora.

12.3. Supervizarea externă se realizează de specialiști cu studii superioare socio-umane sau medicale cu experiență de cel puțin 5 ani în servicii pentru copil și familie, pregătire în supervizare și experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil și familie în plus față de

persoanele cărora li se asigură supervizarea respectivă.

12.4. Coordonatorii serviciilor și alți specialiști angajați ai furnizorului de servicii care desfășoară activități de supervizare internă beneficiază de cel puțin 42 de ore de formare continuă în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.

Strategiile și metodele de supervizare (psihanalitice, sistemice, gestalt, dinamice de grup, tehnici ale managementului de caz, etc.) sunt alese de supervisor. Supervizarea individuală sau de grup precum și cea de echipă sunt variante pentru care optează în funcție de circumstanțe, de obiective, de decizia echipelor profesionale.

Supervisorul are sarcina de a facilita interacțiunile, de a veghea ca fiecare să se exprime, de a împiedica presiunile inutile, „hărțuirea” în cadrul grupului, de a asigura învățarea, de a susține pe fiecare membru din grup.

Ovidiu IONESCU este psiholog, președinte al Asociației Supervisorilor din România.

2. REALITATEA PRACTICII SUPERVIZĂRII ÎN ROMÂNIA

2.1 STRATEGII DE PROMOVARE ȘI IMPLEMENTARE A SUPERVIZĂRII

Adina CODREȘ

Reforma asistenței sociale în România a început în anii '90 odată cu reformarea sistemului de protecție a copilului. Entuziasmul generațiilor tinere de absolvenți în psihologie, sociologie, drept și asistență socială, reglementările legislative ale profesiilor „tinere” și noile prevederi legislative privind protecția copilului, au determinat o efervescentă reconstruire a domeniului unde copilul separat de părinții săi trebuia să se dezvolte.

Derularea a nenumărate proiecte, programe, dar și presiunea externă, au determinat un mediu de lucru propice pentru brainstorming, implicare și profesionalizare a intervențiilor în activitățile dedicate copiilor. Reforma accelerată din perioada de preaderare la Uniunea Europeană a României a pus bazele unui sistem specializat în protecția copilului, structurat pe noile prevederi legislative lansate în anul 2004 printr-un pachet legislativ în care Legea 272/2004 a reprezentat actul normativ principal construit pe drepturile copiilor reglementate de Convenția ONU cu privire la drepturile copilului și ratificată de România în 1990.

Activitatea profesională a asistentului social și a celorlalți profesioniști din protecția drepturilor copilului, modelată în contextul dat de aplicarea managementului de caz în serviciile de protecție specială a copilului este o formă complexă de implicare profesională, iar calitatea prestației personale a asistentului social față în față cu copilul/ persoana/ familia sau cu echipa multidisciplinară de caz, în situația când îndeplinește și rolul de manager de caz/ responsabil de caz, depinde într-o mare măsură de calitatea formării sale inițiale și continue, dar și într-o foarte mare măsură de procesul de supervizare.

Ce este supervizarea în contextul protecției drepturilor copilului?

„Supervizarea este principala modalitate prin care un supervisor desemnat de organizație, autorizează activitatea individuală și colectivă a personalului și asigură respectarea standardelor de calitate. Obiectivul este crearea posibilității ca angajații să-și poată desfășura activitatea în conformitate cu fișa postului, cu maximum de eficiență posibilă. Nucleul procesului de supervizare îl constituie reuniunile periodice organizate dintre supervisor și supervizat(i). Persoana supervizată este participant activ la acest proces interactiv” (BROWN și BOURNE).

Prin reflecții împărtășite supervisorului de către profesionist, procesul de supervizare presupune pentru persoana supervizată achiziții, creșterea abilităților lor de comunicare, a eficienței și a satisfacțiilor și asigurarea respectării standardelor minime de calitate din domeniu. Supervizarea constituie modalitatea prin care în mod eficient și constructiv pot fi identificate punctele tari,

dar și punctele slabe ale profesionistului care beneficiază de supervizare, în raport cu activitățile pe care le prestează acesta în domeniul protecției drepturilor copilului. Pot fi identificate acele vulnerabilități, insuficiențe sau „suficiente” care ar putea să conducă la inabilități, constructe cognitive eronate, judecăți de valoare sau decizii greșite în relația cu copilul/ persoana/ familia. Este modalitatea prin care poate fi sau nu validat un anumit tip de comportament practicat, reacțiile emoționale, modalitățile de comunicare (tonul vocii, gestică) etc.

Este cunoscută și apreciată supervizarea? Este în prezent supervizarea necesară?

În managementul instituțiilor de asistență socială și protecția copilului, planificarea și bugetarea activităților specifice nu include și supervizarea ca activitate bugetată și indispensabilă prin care să se realizeze eficientizarea derulării cazurilor, a tuturor gesturilor destinate sprijinirii beneficiarilor, antrenarea specifică a profesioniștilor în rezolvarea de probleme, prevenirea suprasolicitării, comunicarea asertivă, managementul conflictelor, evaluarea performanțelor, îndrumarea, motivarea profesioniștilor, etc.

Legislația privind respectarea drepturilor copilului și actele normative subsecvente prevede încă din anul 2004 faptul că supervizarea este o activitate obligatorie în activitățile profesionale adresate copiilor și familiei, realitatea ne arată însă faptul că resursele financiare scăzute și lipsa de personal sunt de regulă principalele motive pentru utilizarea „controlului” în relația cu profesioniștii în detrimentul supervizării.

Supervizarea este deci, în acest moment doar pentru unii dintre noi, metoda excelentă prin care putem să ne dezvoltăm devenind mai organizați și mai constructivi iar în relația cu beneficiarii, mai eficienți. Privind obiectiv spre practicienii din domeniu, putem observa cu multă ușurință faptul că au nevoie de supervizare, îndrumare și înțelegere, iar managementul instituțiilor trebuie să se bazeze, pentru a rămâne în parametrii de normalitate și corectitudine în relația cu copiii/ persoanele/famiile, pe supervizarea personalului și evaluare.

La nivelul Serviciilor Publice de Asistență Socială, Direcțiilor de Asistență Socială sau în Direcțiile Generale de Asistență Socială și Protecția Copilului, există totuși profesioniști care se implică într-un mod pozitiv/ apreciativ în relația cu copiii/ persoanele/ familiile și reușesc activități performante, chiar și fără supervizare! Menținerea însă, a acestui nivel de implicare în toate cazurile este dificilă și uzantă pentru profesioniști. Supraaglomerarea cu cazuri, responsabilizarea profesioniștilor, lipsa antrenamentului în rezolvarea de probleme suprapuse stress-ului permanent, demotivării și strategiilor de coping deficitare conduce invariabil la sindromul de burnout sau de suprasolicitare profesională cu consecințe dintre cele mai neașteptate și mai grave.

Supervizarea nu este marginalizată! Supervizarea nu este îndeajuns cunoscută și înțeleasă pentru a fi promovată printre activitățile indispensabile ale asistenței sociale și protecției copilului! Sunt binecunoscute avantajele și efectele pozitive pe care le determină acest proces dinamic în

dezvoltarea profesionistului și rezolvarea de probleme în cazurile de asistență socială și protecția copilului. Dar câți dintre profesioniști beneficiază de supervizare, deci de sprijinul calificat și recunoscut al unui supervisor?

Ansamblul de gesturi și acțiuni necesare derulării unui caz ar fi de dorit să fie exprimate într-un mod pozitiv, de înțelegere și suport pentru copil, persoane și familii. Identificarea punctelor tari ale beneficiarilor aflați în situația de a fi ajutați ar putea crea premisele unei abordări deschise, flexibile și mai ales „umăr la umăr” pentru profesionist. Dar oare profesioniștii sunt pregătiți să abordeze și să mențină o astfel de atitudine?

Cine sunt actorii care pot fi implicați în procesul de supervizare?

Activitățile specifice din protecția copilului, desfășurate prin aplicarea managementului de caz, sunt realizate prin implicarea calificată a asistenților sociali și a altor categorii profesionale, conform legislației în vigoare. Calitatea îndeplinirii activităților depinde însă în mare măsură de pregătirea universitară inițială și de formarea continuă a asistentului social și a celorlalte categorii profesionale implicate în prevenirea separării copilului de familie și în protecția copilului (psihologi, medici, cadre didactice), dar în același timp și de munca în echipă pe care managerul de caz/ responsabilul de caz are atribuția de a o coordona.

Supervizarea realizată de persoane cu competențe câștigate în practică și formare continuă și care într-o etapă a carierei lor pot decide să transmită și altor profesioniști din experiențele lor, contribuie la construirea obiectivității cu care este tratat cazul și poate determina supervizatul să-și identifice limitele și să și le recunoască în beneficiul unei relaționări minim implicate și lucide. Asistentul social va răspunde nevoilor persoanei/ familiei, rămânând în parametrii procedurilor/ regulilor instituționale și de etică, va acorda acompaniere, sprijin emoțional și consiliere.

Supervisorul sprijină și formează profesioniștii care derulează managementul de caz și își poate asuma roluri diferite față de cel supervizat, și anume: rolul de formator, facilitator, consilier și evaluator. Rolurile de formator, facilitator și consilier sunt îndreptate către profesionistul supervizat cu scopul de a-i fi actualizate și completate cunoștințele și de a-i fi sprijinite și eficientizate acțiunile. Rolul de evaluator vizează analiza performanței profesioniștilor supervizați, eficiența programului aplicat și rezultatele obținute pentru familiile beneficiare. Supervisorul asigură de asemenea o bună comunicare și feedback cu profesionistul supervizat, cu echipa din care acesta face parte și cu conducerea furnizorului de servicii pentru a contribui la elaborarea de strategii locale și punerea acestora în practică, stabilirea relațiilor de colaborare intra și inter-instituționale și promovarea de parteneriate cu alte autorități/ organizații neguvernamentale.

Procesul de supervizare creează mediul favorabil reflexiei, iar supervizatul își modelează propriul stil de abordare, preluând din valorile, metodele, atitudinile, experiențele și exigențele supervisorului și exersează împreună cu acesta o funcționare proprie de calitate prin respectarea

programărilor și a orelor de întâlnire pentru discuții, respectarea angajamentelor și a regulilor acceptate pentru supervizare.

Cum a fost promovată până acum supervizarea în domeniul protecției copilului?

Respectarea și promovarea drepturilor copiilor, un deziderat exprimat și asumat de România încă din 1990 prin ratificarea Convenției ONU privind drepturile copilului, a determinat începând cu anul 1997 reforma în cadrul sistemului de protecție a copilului aflat în dificultate prin aplicarea prevederilor Ordonanței de urgență nr. 26/ 1997.

După câțiva ani de aplicare a acestui act normativ, timp în care au fost realizate importante transformări în protecția copilului aflat în dificultate, din anul 2002 a început elaborarea pachetului legislativ în domeniul protecției drepturilor copilului. Actele normative cuprinse în Pachetul legislativ și care au la bază principiile Convenției Europene privind drepturile omului și respectiv ale Convenției ONU privind drepturile copilului au fost definitive și aprobate de Parlamentul României în iunie 2004.

Implementarea prevederilor legislative cuprinse în pachetul legislativ a început la 1 ianuarie 2005 și sunt cuprinse în: Legea nr.272/2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului, Legea nr.273/2004 privind regimul juridic al adopției, Legea nr.274/2004 privind înființarea, organizarea și funcționarea Oficiului Român pentru Adopții și Legea nr.275/2004 pentru modificarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.12/2001 privind înființarea Autorității Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului.

Încă din anul 2003, au fost elaborate și promovate o serie de standarde minime obligatorii din necesitatea de a fi organizate și respectate condițiile de viață și de dezvoltare a copiilor separați temporar sau definitiv de părinți. Spre exemplu, prin Ordinul nr. 35/ 2003 au fost aprobate standardele minime obligatorii pentru asigurarea protecției copilului la asistentul maternal profesionist și ghidul metodologic de implementare a acestor standarde, Ordinul nr. 177/2003 privind aprobarea standardelor minime obligatorii pentru telefonul copilului, standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat, precum și a standardelor minime obligatorii privind centrul de resurse comunitare pentru prevenirea abuzului, neglijării și exploatării copilului.

Apoi, în anul 2004 au fost promovate și alte standarde, precum: Ordinul nr. 24/ 2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru centrele de zi, Ordinul nr. 25/ 2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrele de zi pentru copiii cu dizabilități, Ordinul nr. 88/2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii, Ordinul nr. 21/2004, pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția copilului de tip rezidențial, Ordinul nr. 27/2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind serviciile pentru protecția

copilului de tip rezidențial pentru copiii cu dizabilități, Ordinul nr. 89/2004 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de primire în regim de urgență pentru copilul abuzat, neglijat și exploatat.

În anii următori au fost promovate și alte standarde, precum: Ordinul nr. 132/ 2005 prin care au fost aprobate standardele minime obligatorii privind serviciile destinate protecției copiilor străzii, Ordinul nr. 101/ 2006 privind aprobarea Standardelor minime obligatorii pentru centrul maternal și a ghidului metodologic de implementare a acestor standarde, Ordinul nr. 286/ 2006 pentru aprobarea Normelor metodologice privind întocmirea Planului de servicii și a Normelor metodologice privind întocmirea Planului individualizat de protecție, Ordinul nr. 288/2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului, Ordinul nr. 289/ 2006 pentru aprobarea Standardelor minime obligatorii privind centrul de consiliere și sprijin pentru părinți și copii și a ghidului metodologic de implementare a acestor standarde și Ordinul nr. 14/ 2007 prin care au fost aprobate Standardele minime obligatorii privind Serviciul pentru dezvoltarea deprinderilor de viață independentă și a ghidul metodologic de implementare a acestor standarde.

Respectarea Standardelor minime obligatorii pentru serviciile de prevenire a separării copilului de familia sa și a celor destinate protecției speciale a copilului lipsit temporar sau definitiv de părinți este una dintre condițiile care trebuie respectată pentru obținerea licenței de funcționare. Potrivit prevederilor Convenției ONU cu privire la drepturile copilului (art. 3 alin. (3)), „statul trebuie să asigure aplicarea standardelor, acest lucru fiind asigurat prin inspecție și monitorizare adecvate”. Respectarea standardelor se referă la toate serviciile prevăzute la art. 107 și art. 110 din Legea 272/ 2004 privind protecția și promovarea drepturilor copilului.

Serviciile de prevenire a separării copilului de familia sa, precum și serviciile de protecție specială a copilului lipsit, temporar sau definitiv, de ocrotirea părinților săi, prevăzute de legea menționată (art. 107) pot fi înființate numai dacă au obținut licența de funcționare, conform art. 105. Aceasta se acordă pe baza îndeplinirii Standardelor minime obligatorii în vigoare. Prin Hotărârea de Guvern nr. 1440/2004 au fost aprobate condițiile și procedura de licențiere și inspecție a serviciilor de prevenire a separării copilului de familia sa, precum și a celor de protecție specială a copilului lipsit temporar sau definitiv de ocrotirea părinților săi.

Implementarea pachetului legislativ a fost realizată printr-un efort susținut de la nivel central, prin aplicarea de proiecte și programe de interes național de către Autoritatea Națională pentru Protecția Drepturilor Copilului și a fost completat ulterior cu alte acte normative importante precum Legea 466/ 2004 care reglementează statutul asistentului social și activitățile sale.

În fiecare standard minim obligatoriu în vigoare la capitolul specific resursei umane se regăsește standardul privind supervizarea, din dorința și totodată necesitatea de a se asigura derularea eficientă

a cazurilor, conservarea potențialului profesioniștilor, motivarea acestora, etc.

În acord cu misiunea sa, furnizorul de servicii sociale are obligația de a-și organiza eficient personalul pentru menținerea sau creșterea calității serviciilor, prin structurarea unei strategii proprii de personal, cu programe integrate de formare continuă a acestuia și de supervizare. Managementul de caz, metoda de lucru obligatorie utilizată în domeniul protecției drepturilor copilului reprezintă ansamblul de tehnici, proceduri și instrumente de lucru care asigură coordonarea tuturor activităților de asistență socială și protecție specială desfășurate în interesul superior al copilului de către profesioniști din diferite servicii/instituții publice și private.

Personalul cu atribuții de manager de caz/ responsabil de caz sau responsabil de caz prevenire în condițiile standardelor minime obligatorii în vigoare are nevoie de orientare și integrare profesională specifică, de evaluarea activității profesionale și de supervizare. Furnizorul de servicii are obligația de a stabili rolurile managerilor de caz și ale responsabililor de caz, de a le preciza în fișele de post ale acestora, conform legii în vigoare și prevederilor standardelor minime obligatorii și de a asigura din bugetul propriu, managerului de caz și responsabilului de caz prevenire, anual, formare continuă de cel puțin 42 de ore în domeniul managementului de caz și de cel puțin 42 de ore de formare continuă în domeniul protecției copilului.

Beneficiile supervizării

Programul de supervizare cuprinde în structura sa o întreagă filozofie de predare și primire de know-how și de validare a eforturilor depuse de toți actorii implicați în proces. Profesionalul trebuie să primească în cadrul procesului de supervizare încurajare și securitate, mai ales în situațiile când rezultatele unora dintre acțiunile sale sunt foarte dificile sau mai puțin vizibile, acesta identificându-și limitele și trăind emoția pe de o parte a repartizării resurselor versus dorința de a ajuta și pe de altă parte antrenarea potențialului persoanei/ familiei în procesul de reabilitare socială.

Spațiul oferit profesionistului de procesul de supervizare în contextul specific activităților de asistență socială și protecție a copilului, determină conștientizarea tuturor vulnerabilităților și angoaselor profesionistului și apoi manifestarea etapelor copingului, printr-o adaptare adecvată fiecărei situații. Supervizorul realizează împreună cu supervizatul un mediu protector și de încredere, delimitat față de posibile amenințări sau neplăceri.

Supervizarea aduce cu sine beneficii importante, precum:

- înțelegerea sarcinilor și a acțiunilor proprii profesionistului supervizat,
- managementul timpului,
- creșterea capacității de acțiune,
- creșterea potențialului de conduită și etică profesională,
- învățarea unei comunicări constructive, asertive și apreciative,

- dezvoltarea înțelegerii empatice,
- identificarea limitelor personale,
- identificarea unor strategii de coping,
- managementul furiei,
- prevenirea efectelor epuizării profesionale,
- ameliorarea transparenței decizionale,
- ameliorarea calității muncii personale și de echipă,
- coeziunea echipei,
- creșterea calității serviciilor.

Este indispensabilă supervizarea în aplicarea managementului de caz?

Managerii de caz și responsabilii de caz reprezintă profesioniștii din „prima linie” care interacționează direct cu copiii și familiile acestora, de cele mai multe ori ei fiind nevoiți să gestioneze situații diverse, stări conflictuale sau de maximă vulnerabilitate ale clienților lor, etc. În aplicarea managementului de caz în protecția drepturilor copilului, profesionistul își antrenează abilitățile de abordare a problemelor identificate împreună cu copilul/ familia, direcționează discuțiile și programează întâlnirile cu aceștia pentru a găsi soluțiile cele mai adecvate în contextul dat de complexitatea cazurilor.

Managementul de caz implică derularea unor etape prin care sunt vizate: identificarea, evaluarea inițială, evaluarea detaliată/ complexă a situației copilului, planificarea serviciilor și intervențiilor elaborată în contextul unui plan specific conform legii (planul individualizat de protecție, planul de recuperare, planul de reabilitare și/ sau reintegrare socială, planul de servicii), iar cunoașterea de către asistentul social a serviciilor pe care le poate accesa în comunitatea respectivă sau cunoașterea limitelor comunității respective îl fac pe acesta să se orienteze adecvat în rezolvarea/ găsirea unor soluții adecvate pe caz. Cunoașterea în aceeași măsură a copilului/ familiei beneficiar/ă, îi facilitează asistentului social posibilitatea unei alegeri specifice, adaptate nevoilor manifeste.

În etapele subsumate managementului de caz și derulate fie în situațiile de prevenire a separării copilului de familie, fie în situațiile de separare a copilului de familia sa/ protecție specială a copilului, profesioniștii se pot confrunța cu diverse stări conjuncturale personale/ profesionale în care decizia își găsește cu mai multă greutate forma sau decizia deja luată se dovedește a fi fost nepotrivită sau greșită.

Confruntarea profesionistului cu propriile acțiuni și decizii într-un mod pozitiv și constructiv, fără culpabilizare și stres ca rezultat al supervizării, îl apropie pe acesta de o corectă conștientizare a concreteții faptelor și deciziilor sale, aducând în prim plan partea vizibilă a supervizării și calitățile ei de netăgăduit în eficientizarea intervenției.

În procesul dinamic de supervizare, profesioniștii învață modalități utile de management al stresului și strategii de adaptare pentru ca în etapele de derulare a managementului de caz, să poată găsi resurse suficiente de adaptate pentru a explica anumite lucruri (de exemplu, de a explica beneficiarilor obiectivele specifice ale planului de servicii, ale planului de recuperare sau ale planului de intervenție personalizat) și pentru a putea stabili/ negocia activitățile care să conducă la atingerea acelor obiective, asumarea termenelor și investirea resurselor personale.

Pentru ca managerul de caz/ responsabilul de caz prevenire să abordeze holistic situația copilului prin acțiuni coerente și corelate și pentru a determina contribuții substanțiale la soluționarea cazului din partea echipei multidisciplinare de specialiști angrenați în caz pe parcursul tuturor etapelor managementului de caz, acesta trebuie să monitorizeze și să reevalueze periodic implementarea planului individualizat de protecție sau, după caz, a celorlalte planuri prevăzute de legislația în vigoare, activitățile realizate/ progresele, deciziile și intervențiile specializate care se înregistrează în soluționarea situației copilului, până când măsura de protecție specială, respectiv asistența socială nu mai este necesară. De asemenea, în vederea consolidării rezultatelor obținute prin derularea planului, managerul de caz, respectiv responsabilul de caz prevenire trebuie să monitorizeze situația copilului și a familiei sale și în perioada de post-servicii pentru o perioadă de minim 3 luni, asigurându-se de autonomizarea acestora.

Procesul de supervizare devine astfel indispensabil, deopotrivă pentru actorii săi, supervizorul și supervizatul. Pe de o parte supervizatul se dezvoltă profesional și încheie, prin acțiunile sale din cadrul supervizării, cercul intervențiilor sale și conexiunea acestora cu validarea profesională iar, pe de altă parte, supervizorul corelează pentru analiza procesului informațiile legate de supervizat ca persoană și ca membru al echipei de profesioniști.

Cum arată domeniul protecției copilului fără supervizare?

Probabilitatea ca profesioniștii din protecția drepturilor copilului să nu fie antrenați în cadrul procesului supervizării este foarte mare, având în vedere faptul că, în marea lor majoritate, acești profesioniști sunt angajați ai unor structuri publice cu resurse financiare limitate.

Prin derularea de către autoritățile publice centrale, direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului din fiecare județ și sector al municipiului București și organizațiile neguvernamentale a unor proiecte și Programe de Interes Național, formarea continuă a profesioniștilor din domeniul protecției drepturilor copilului a fost menținută ca activitate esențială și necesară în intervenția de calitate specifică managementului de caz.

Faptul că informațiile primite prin activitățile de formare continuă nu sunt consolidate prin desfășurarea procesului supervizării, iar personalul din domeniu nu este validat și motivat conform competențelor și atribuțiilor, a dus la demotivarea profesioniștilor și la debutul unei migrații nedorite a acestora spre alte sectoare de activitate din țară sau din străinătate.

Furnizorii de servicii sociale dispun într-o foarte mică măsură de un sistem eficient de supervizare al resurselor umane, cu toate că legislația prevede obligații în acest sens, iar managerii de caz și responsabilii de caz beneficiază într-un număr foarte mic de supervizare din partea unor specialiști pregătiți și cu experiență în domeniu. Sunt realizate sporadic supervizări interne, cu predilecție în echipă iar supervizarea externă este realizată într-o foarte mică măsură.

Concluzii

Pentru asigurarea unor servicii de calitate centrate pe copil și familie este nevoie de resurse umane profesionalizate. Supervizarea profesională a personalului, a managerilor de caz sau a responsabililor de caz obiectivează activitățile specifice managementului de caz, optimizează starea de funcționare a acestora, crește motivația și performanța.

Supervizarea trebuie realizată de specialiști cu experiență în domeniul protecției drepturilor copilului și cu competențe de supervizare pentru a îmbunătăți metodele de lucru ale profesioniștilor și pentru a-i antrena în formarea abilităților prin care să poată depăși situațiile dificile în relația cu beneficiarul, suprasolicitarea și problemele profesionale.

În concluzie, o supervizare eficientă este rezultatul activităților unui supervizor eficient care va fi capabil să-și exprime propriile concluzii și imaginea sa despre echipă și de asemenea în egală măsură să poată prezenta personalului și conducerii acestuia perspectiva organizației.

Adina CODRES este psiholog, consilier superior la Ministerul Muncii, Familiei și Protecției Sociale - Direcția Generală de Protecția Copilului.

În fiecare standard minim obligatoriu în vigoare, la capitolul specific resursei umane se regăsește standardul privind supervizarea. Realitatea ne arată însă, faptul că resursele financiare scăzute și lipsa de personal sunt de regulă principalele motive pentru utilizarea „controlului” în relația cu profesioniștii în detrimentul supervizării.

În cadrul supervizării are loc confruntarea profesionistului cu propriile acțiuni și decizii, într-un mod pozitiv și constructiv, fără culpabilizare și stres.

Supervizarea constituie modalitatea prin care pot fi identificate punctele tari, dar și punctele slabe ale profesionistului în raport cu activitățile pe care le prestează acesta în domeniul protecției drepturilor copilului.

2.2 PREZENTARE DE CAZ - SUPERVIZARE DE ECHIPĂ

Bogdan CUC

Preambul

Exemplul ales este o supervizare externă, de grup, a unei echipe pluridisciplinare dintr-o organizație nonguvernamentală din România, care s-a confruntat cu câteva situații cu potențial de abuz asupra beneficiarilor minori ai organizației.

Solicitarea

Am fost solicitat „să ajut la soluționarea unei situații cu potențial conflictual în cadrul echipei unuia dintre proiectele organizației”. Solicitarea venea din partea managerului organizației, care a decis să apeleze la ajutorul unui specialist din afara organizației.

În timpul anchetelor sociale periodice, unul dintre asistenții sociali a observat la două dintre familiile de care se ocupa, semne ale unui potențial abuz asupra copiilor. Asistentul a sesizat managerul de proiect și psihologul organizației, solicitând sprijin pentru verificarea ipotezei sale și pentru a lua măsurile impuse de lege.

Managerul de proiect a decis ca psihologul împreună cu un alt asistent social să evalueze cazul pentru a stabili existența sau nu a unei forme de abuz.

În urma evaluării a rezultat infirmarea existenței abuzului, iar sesizarea asistentului social a fost considerată nefondată. Deși nu a spus nimic la acel moment, asistentul social a fost frustrat și nemulțumit de rezoluția dată de către psihologul ce a evaluat cazul, rezoluție susținută de managerul de proiect.

La câteva luni distanță, la o anchetă de evaluare de parcurs a unui alt beneficiar, asistentul social solicită din nou intervenția colegilor, iar rezultatul este asemănător, în sensul în care nu este validată ipoteza sa de abuz. De această dată asistentul social, responsabil de cele două cazuri a spus că nu este mulțumit de rezoluție și că nu poate să accepte această decizie pe care o consideră o modalitate comodă de a rezolva situația.

Din descrierea situației de mai sus, la prima vedere, pare să fie vorba despre un conflict între două persoane (asistentul social și psiholog), care au viziuni diferite asupra unei situații concrete și care e posibil să ascundă un potențial conflictual sau tensiuni anterioare între cei doi.

Rolurile supervizării, formulate în funcție de așteptările față de procesul de supervizare în acest caz:

- *funcționarea eficientă a echipei și a fiecărui membru al acesteia,*
- *rezolvarea conflictelor în echipă,*
- *înțelegerea rolurilor și responsabilităților,*
- *eficientizarea intervențiilor.*

Prima intalnire

Cum problema a apărut într-un proiect în care erau implicate și alte persoane, am propus să ne întâlnim cu toți membrii echipei de proiect: managerul de proiect, doi asistenți sociali, un psiholog și doi voluntari al căror rol era de a participa la anchetele de teren, de a ajuta la redactarea documentelor și la distribuirea bunurilor către beneficiari.

Stabilirea cadrului: supervizare de echipa (grup)

De la prima întâlnire am constatat că echipa era scindata in trei:

- managerul de proiect si psihologul, care susțineau că nu era vorba despre abuz,
- cei doi asistenți sociali care considerau că este necesar să se ia masuri pentru că avem doua cazuri de abuz,
- cei doi voluntari, care nu aveau nici o părere, sau mai precis nu exprimau nici o părere.

Discuțiile erau aprinse și își făceau reproșuri reciproc, legate și de alte situații, dar în special legate de lipsa de implicare în problemele beneficiarilor și lipsa de profesionalism și identificarea cu problemele beneficiarilor.

După câteva minute în care am ascultat discursul „părților active”, i-am rugat pe cei doi voluntari să își spună și ei punctul de vedere. Primul a spus că ei sunt studenți (asistență socială și psihologie) și că sunt aici să învețe, să capete experiență și că nu crede că ei au cunoștințele și experiența necesară să emită o părere pertinentă în această situație. Cel de-al doilea a spus că speră că nu este vorba despre un conflict între psihologi si asistenți sociali, pentru ca el nu crede că ar avea vreun rost.

Probleme identificate de către supervizați : neclarități conflictuale între membrii echipei cu privire la

- procedurile de evaluare a situațiilor de abuz și de risc de expunere la abuz a minorilor,
- gestionarea personală, emoțională a situațiilor de abuz întâlnite de profesioniștii de teren și a modului în care organizația oferă susținere în acest sens.

Obiective urmărite: observarea dinamicii de funcționare a echipei (gradul de implicare al membrilor, gradul de înțelegere și respectare a rolurilor și responsabilităților acestora), identificarea problemelor în funcționarea echipei.

Reflecție:

Dinamica grupului, dar în special subiectul conflictului, face foarte tentantă, la prima vedere, pentru supervizor:

- abordarea rezolutivă, în sensul alegerii unei soluții și impunerea ei, ca fiind rezolvarea problemei. De exemplu, analiza in detaliu a fiecărui caz cu potențial de abuz, atât prin prisma legislației, cât și prin prisma procedurilor organizației și apoi construirea unei

soluții a grupului, care să includă și setul de măsuri care urmează să fie luate.

Dar nu aveam în fața doar un conflict legat de proceduri ce trebuia rezolvat, ci aveam și o echipă de profesioniști, fiecare cu o anumită formare profesională și o istorie personală, ce le conferea o perspectivă subiectivă, atât față de abuz, cât și față de poziția de putere în organizație sau față de poziția de putere între reprezentanții unor profesii diferite.

Astfel apare o altă perspectivă tentantă pentru supervisor:

- susținerea emoțională a celor implicați pentru a face mai bine față situațiilor cu care se confruntă și diferențelor de reprezentări întâlnite la ceilalți.

Dar supervizarea nu înseamnă și nu se rezumă la abordări rezolutive și/sau susținere emoțională a supervizaților! Nu putem reduce/ confunda procesul de supervizare la/ cu medierea unui conflict sau la intervenții psihologice (psihoterapie, consiliere, etc.).

Rolul meu, în calitate de supervisor, era altul: să asigur un cadru de încredere, în care profesioniștii din echipă să lucreze împreună (înțelegând rolurile și responsabilitățile fiecăruia) pentru a găsi o soluție de gestionare a situațiilor cu potențial conflictual pentru echipă (rezolvarea conflictelor din echipă și în consecință eficientizarea intervențiilor față de beneficiarii direcți).

Procesul

Supervizarea s-a desfășurat pe parcursul a 10 întâlniri, spațiate în timp, pentru a permite grupului să găsească soluții în interiorul echipei și să le implementeze.

Am stabilit la începutul demersului să nu mai discutăm, pentru moment, despre situația care a deschis conflictul, ci să ne concentrăm asupra activităților curente, a deciziilor pe care le iau împreună, asupra modului în care comunică, etc. Astfel în primele 8 sesiuni au fost discutate cazuri sau situații în care trebuiau luate decizii împreună, în care aportul fiecărui membru al echipei era valorizat și se lucra pentru găsirea de soluții la problemele comune. Cazurile sau situațiile care necesitau decizii de grup nu erau foarte complicate, dar erau foarte importante, pentru că asigurau bunul mers al activității, al proiectului și contribuiau la buna funcționare a organizației.

Rezultatul

- creșterea implicării - și mai ales a valorizării acestei implicări în deciziile echipei, a celor doi voluntari, al căror cuvânt se făcea din ce în ce mai auzit.

Am considerat important acest lucru pentru că implica o renunțare la pozițiile de forță (prezente în dinamica de funcționare a echipei la început) și pentru că începea să nu mai fie atât de important să aibă dreptate fiecare sau să își impună un punct de vedere ci să participe, să contribuie la o soluție comună (lucrul în cadrul unei echipe de profesioniști).

După cea de-a opta întâlnire de supervizare, le-am propus să revenim la situația care a deschis

conflictul și să discutăm despre ea la întâlnirea următoare. Prima reacție a lor a fost de surprindere, au spus „păi acum a trecut, gata” sau „nu mai contează” (conflictul respectiv nu mai împiedica funcționarea lor ca o echipă cu scopuri și obiective comune).

Tinând cont de faptul că fiecare are perspective profesionale și personale diferite asupra unui subiect important, am considerat necesară discuția propusă, iar importanța nu se datorează doar intensității emoționale cu care orice om se apropie de acest subiect, ci mai ales faptului că despre asta este vorba în munca lor (protecția copilului împotriva diverselor forme de abuz, maltratare, exploatare, neglijare).

La întâlnirea următoare i-am rugat să vorbească fiecare despre modul în care se simte atunci când apare o situație de abuz. Deși au existat rezistențe din partea lor, au reușit să se deschidă, rezultatul cel mai important fiind faptul că au putut să se regăsească în emoțiile, în trăirile celorlalți și mai ales să se regăsească în neputința comună de a face față unei situații de abuz fără a respecta o procedură clar stabilită, înțeleasă și aplicată de toți membrii echipei.

Bogdan CUC este psiholog, președinte al Fundației Internaționale pentru Copil și Familie
Dr. Alexandra Zugrăvescu.

ANEXE

Anexa 1 MODUL TEST DE FORMARE IN SUPERVIZARE

”Tehnici de supervizare si analiza a practicilor”

Organizator: Fundatia Internationala pentru Copil si Familie

Mai – Iunie 2011, Bucuresti

Contextul desfasurarii formarii:

Ocupatia de supervizor in Romania este reglementata prin legea 272 la fel ca toate standardele minime cu privire la calitatea serviciilor pentru copii. Printre obligatiile minime ale serviciilor se regaseste aceea de a asigura echipei de profesionisti accesul la sesiuni de supervizare “cel putin o data pe luna”. Supervizorul poate fi din interiorul institutiei sau extern, poate fi psiholog, asistent social, manager de serviciu, medic, sociolog, etc. Strategiile si metodele de supervizare (psihanalitice, sistemice, gestalt, dinamice de grup, tehnici ale managementului de caz, etc.) sunt alese de supervizor.

Pentru profesiile de psiholog si de asistent social, supervizarea este o obligatie profesionala stipulata prin legi specifice (47/2006 si 213/2004) ce stabilesc cadrul ocupatiei (astfel 50 de ore de formare in supervizare sunt obligatorii pentru psihologii care vor sa devina supervizori).

Obiectivele formarii:

Dezvoltarea de competente specifice pentru meseria de supervizor (pentru profesionistii din domeniul protectiei copilului) al carui rol este acela de a sprijini echipele pluridisciplinare in capacitatea de a face fata dificultatilor legate de situatiile de maltratatare a copiilor si tinerilor pentru care trebuie sa asigure acoperire.

Participanti:

23 de profesionisti români, moldoveni si bulgari ce au obligatia de a asigura rolul de supervizor in cadrul unor echipe pluridisciplinare din institutii publice sau ONG de prevenire si lupta contra maltratării infantile. Este vorba despre psihologi, asistenti sociali, sociologi, care au o experienta profesionala de minimum 5 ani.

Echipa de formatori:

Din Romania:

- Stefan Cojocaru – sociolog, profesor la Universitatea din Iasi
- Sorina Bumbulut – psihoterapeut (psihodrama)
- Corneliu Irimia – psihoterapeut (psihanaliza)
- Matei Georgescu – psihoterapeut (psihanaliza)

Din Franta:

- Chantal Ravella – psihanalist
- Gilles Cervera – psiholog (PEP)

Durata formarii:

Patru module: 56 ore de formare.

Derularea formarii, principale continuturi:

Modulul 1: Supervizare in asistenta sociala

Formator: **Stefan Cojocaru**

- Introducere in supervizare (definitie, functii, principii, tipuri, strategii de negociere)

Modulul 2: Supervizarea institutionala/organizationala. Supervizarea echipei

Formator: **Sorina Bumbulut**

- Revizuirea cadrului supervizarii: obiective, directii de lucru, principii ale supervizarii/ relatia de supervizare, functiile supervisorului
- Modele si metode de supervizare, criterii de selectie a metodei si a tehnicilor de supervizare
- Supervizarea in/de grup – prezentare generala a particularitatilor de lucru in grup/ cu grupul
- Supervizarea in echipele pluridisciplinare, roluri in echipa

Modulul 3: De la etica la tehnica

Formatori: **Chantal Ravella**

Gilles Cervera

- De la control la supervizare
- Organizarea, reglarea echipei
- Grupul de lucru
- Aparatul psihic de grup

Modulul 4: Supervizare de echipa in institutii; Reprezentare, comunicare și normativitate în supervizare; Terț conținător

Formatori: **Corneliu Irimia**

Matei Georgescu

Gilles Cervera

- Supervizarea de echipa in institutii
- Reprezentare, comunicare și normativitate in supervizare
- Notiunea de tert care contine/ supervizarea egalitara/ securitatea cadrului pentru profesionalizare

Anexa 2 ORDINUL Nr. 288 din 6 iulie 2006 pentru aprobarea
Standardelor minime obligatorii privind
managementul de caz în domeniul protecției drepturilor copilului

Standardul 12| Supervizare |

| Furnizorul de servicii dispune permanent de un sistem eficient | de supervizare al resurselor umane.

|

| Rezultat | Managerii de caz si responsabilii de caz beneficiază de supervizare din partea unor specialiști pregătiți și cu experiență în acest sens si acest lucru permite funcționarea serviciilor la randament optim.

| Proceduri de implementare a standardului 12

| 12.1. Furnizorii de servicii au obligația de a asigura supervizarea internă și externă a MC si responsabililor de caz.

| 12.2. Coordonatorii serviciilor organizează cel puțin o dată pe lună întâlniri de supervizare internă cu MC, individual și în echipa, și la cererea acestora.

| 12.3. Supervizarea externă se realizează de specialiști cu studii superioare socio-umane sau medicale cu experiență de cel puțin 5 ani în servicii pentru copil si familie, pregătire în supervizare și experiență de cel puțin doi ani în servicii pentru copil si familie în plus față de

| persoanele cărora li se asigură supervizarea respectivă.

| 12.4. Coordonatorii serviciilor și alți specialiști angajați ai furnizorului de servicii care desfășoară activități de supervizare internă beneficiază de cel puțin 42 de ore de formare continuă în acest domeniu, asigurată din bugetul angajatorului.

Hotararea 49 din 19 ianuarie 2011 pentru aprobarea Metodologiei - cadru privind prevenirea și intervenția în echipa multidisciplinară și în rețea în situațiile de violență asupra copilului și de violență în familie și a Metodologiei de intervenție multidisciplinară si inter-instituțională privind copiii exploatați și aflați în situații de risc de exploatare prin muncă, copiii victime ale traficului de persoane, precum și copiii români migranți victime ale altor forme de violență pe teritoriul altor state.

Publicat în Monitorul Oficial 117 din 16 februarie 2011 (M. Of. 117/2011)

Anexa 3 Standard de formare ANSE

Asociația Europeană a Asociațiilor Naționale ale Supervizorilor
ANSE Office A 1030 Vienna Heinrichsgasse 4/8; www.anse.eu, office@anse

A. Condiții preliminare pentru intrarea într-un program de formare în supervizare acceptate și de Asociația Supervizorilor din România	
1. Formare inițială (nivel și diplomă)	- (profesional) universitate / sau echivalent - științe umane/științe sociale sau echivalent
2. Experiența de muncă după finalizarea studiilor.	Cel puțin 4 ani
3. Formare continuă	Participarea dovedită, documentată la diferite grupuri și cadre de formare pe termen lung (60 – 300 ore de formare)
4. Experiența ca supervizat	30-60 de ore minim dovedite documentar: Participarea în diferite forme de supervizare și coaching (1-1, triangulare, de grup) (Recomandarea scrisă a supervisorului)
B. Programul de formare în supervizare	
1. Durata	Cel puțin 2 ani.
2. Numărul de ore de formare (în afara celor descrise la punctul 3 și 4)	300 - 375 ore de formare
Practică sub formă de supervisor în formare (supervizare formativă)	Cel puțin 45 de ore (individual sau/și de grup)
3. Participare la activități de supervizare a supervisorilor	Cel puțin 35 de ore (o serie individuală și o serie de grup)
4. Teza de licență	Demonstrează integrarea principalelor aspecte teoretice și practice privind activitatea de supervizare
5. Competențe colocviale	Demonstrează competențe de comunicare cel puțin a propriei lucrări și teze de absolvire
6. Certificare	Înregistrare în asociația națională a supervisorilor

**Anexa 4 Metodologia cadru privind prevenirea și
intervenția în echipa multidisciplinară
și în rețea în situațiile de violență asupra copilului
și de violență în familie Monitorul Oficial 117 din 16 februarie 2011
(M. Of. 117/2011) menționează următoarele:**

“ IV.7. Supervizarea

Supervizarea este deseori confundată sau limitată la îndatorirea șefului ierarhic de a supraveghea activitatea subalternului, de a-l ghida sau sprijini atunci când este nevoie etc. Însă, supervizarea este o metoda bine definită pentru sprijinirea profesioniștilor care lucrează direct cu clienții în general, cu scopul de a evita sau de a ameliora efectele sindromului de epuizare profesională (burn-out), și care este realizată de specialiști în acest domeniu. Interacțiunea profesională care are loc în procesul supervizării se bazează pe confruntarea unor motivații conștiente și inconștiente ale tuturor celor implicați, confruntarea unor istorii personale diferite, a sarcinilor organizațiilor din care provin, a scopurilor acestora. Supervizarea este un proces dinamic, care presupune schimbări și achiziții care au drept rezultat ameliorarea condițiilor de muncă în sensul creșterii eficienței și a satisfacției personalului.

Obiectivele supervizării sunt următoarele:

1. ameliorarea transparenței și a înțelegerii sarcinilor și acțiunilor proprii în cadrul organizației și în afara acesteia;
2. creșterea capacității de acțiune în propriul domeniu profesional, precum și a potențialului de conduită autonomă și de colaborare;
3. ameliorarea calității muncii și, în același timp, a gradului de satisfacție în muncă;
4. analiza limitelor personale și structurale, ale competențelor, sarcinilor care trebuie îndeplinite și abilităților;
5. identificarea și reprezentarea propriei poziții și a capacității de intervenție în cadrul unor probleme sau conflicte.

Competențele supervisorului evidențiate cu ocazia acestei metodologii sunt următoarele:

1. competențe de relaționare - capacitatea empatică, grija, flexibilitatea și manifestarea unui stil suportiv de supervizare;
2. competențe de coordonare - persoana de încredere, care acordă atenție amănuntelor și se concentrează pe rezultate;
3. competențe de orientare - stil directiv în sensul acționării spre realizarea unui obiectiv, a unui rezultat dorit;
4. competențe de dezvoltare - creativitate, asumare de riscuri, caracter novator, spirit de colaborare și îndrăzneala politică (la nivel comunitar).

Un supervisor eficient, conform acestui ghid, trebuie să fie capabil să își exprime propria viziune despre echipă, dar și să prezinte personalului perspectiva organizației. Trebuie să fie capabil de interacțiune cu alte servicii din sistemul de asistență socială și de protecție a drepturilor copilului și să colaboreze cu acestea.

În aceeași măsură se promovează supervizarea și ca metodă de control al calității în această ipostază supervisorului fiindu-i atribuite alte roluri. Dezvoltarea caracterului relațional și impactul supervizării în activitatea interdisciplinară este evidențiată spre exemplu în:

Ordinul nr. 95 din 13/03/2006 al Agenției Naționale pentru Protecția Drepturilor Copilului, Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 305 din 05/04/2006 pentru aprobarea Metodologiei de lucru privind colaborarea dintre direcțiile generale de asistență socială și protecția copilului și serviciile publice de asistență socială/persoane cu atribuții de asistență socială, în domeniul protecției drepturilor copilului în care sunt prevăzute următoarele principii, norme:

“Este recomandat ca SPAS să ia măsuri pentru a se asigura că planul de servicii este întocmit de responsabilul de caz desemnat pentru instrumentarea unui caz. Astfel:...

3. Negocierea cu un alt SPAS care are personal calificat, pentru ca aceștia să preia responsabilitatea supervizării cazurilor care necesită un plan de servicii

4. Negocierea cu DGASPC pentru a identifica un asistent social care să preia responsabilitatea supervizării planului de servicii completat de asistenții sociali de la nivel local. În toate aceste situații, persoana care acceptă supervizarea va trebui să lucreze alături de asistentul social de la nivel local pentru a se asigura că procesele de evaluare și planificare de servicii sunt îndeplinite în mod satisfăcător.”

Programul de supervizare cuprinde în structura sa o întreagă filozofie de predare și primire de know-how și de validare a eforturilor depuse de toți actorii implicați în proces. Profesionistul trebuie să primească în cadrul procesului de supervizare încurajare și securitate, mai ales în situațiile când rezultatele unora dintre acțiunile sale sunt foarte dificile sau mai puțin vizibile, acesta identificându-și limitele și trăind emoția pe de o parte a repartizării resurselor versus dorința de a ajuta și pe de altă parte antrenarea potențialului persoanei/familiei în procesul de reabilitare socială.



**FUNDAȚIA INTERNAȚIONALĂ PENTRU COPIL ȘI FAMILIE
„DR. ALEXANDRA ZUGRĂVESCU”**

str. Occidentului, nr. 44, Sector 1,

București, România

Cod Poștal 010982

www.ficf-romania.ro, office@ficf-romania.ro

Tel: 021.318.85.81, 021.310.89.06, 072.610.24.12, 074.552.61.04

Fax: 021.311.23.05