

Ethical Aspects of Supervision in Social Assistance

[Aspecte etice ale supervizării în asistență socială]

Svetlana HARAZ¹, Tatiana FOCȘA²

¹ University lecturer, Free International University of Moldova, Republica Moldova, sharaz@ulim.md

² Doctor of legal sciences, university lecturer, Free International University of Moldova, Republica Moldova, tfocsa@ulim.md

Abstract

Currently, the social worker profession is based on scientific-practical principles, which involve complex knowledge, to ensure social change and development. Supervision is an operational mechanism and a component part of the continuous training of staff in the social assistance system. There is a wealth of research on clarifying the purpose, procedure and effectiveness of this process. Depending on the type and particularities of the supervision, the limits of the subjects' reports can be identified and the effectiveness of the approach can be determined.

The conducted study aims to explore the ethical peculiarities in supervisor-supervised relationships, in order to identify and overcome the risks of non-compliance.

The preliminary results of the study show that the supervision carried out in compliance with the legal and quasi-legal framework of professional ethics norms, but also of conscience and personal values, ensures the proper functioning of the supervision framework in social assistance. The presence of these interrelated elements is what can create situations where supervision becomes complex and difficult, confronting ethical dilemmas that do not have a simple solution.

Keywords: social work, ethical issues, supervision, supervised, supervisor.

How to cite: Haraz, S., & Focșa, T. (2025). Ethical Aspects of Supervision in Social Assistance. *Anuarul Universității "Petre Andrei" din Iași Fascicula: Asistență Socială, Sociologie, Psihologie*, 31, 139-148. <https://doi.org/10.63331/upasw/31/13>

Introducere

Menținerea eticii profesionale în procesul de supervizare poate determina provocări unice. Aceleași încălcări etice care pot apărea într-o relație de terapie pot fi paralele și într-o relație de supervizare. De la evaluări de performanță la relații duale, relația de supervizare poate fi plină de posibilități pentru situații incomode, inadecvate și potențial litigioase¹.

Cele mai multe organizații din domeniul protecției sociale, prestatoare de servicii sociale se confruntă cu multe presiuni. Totuși, o cultură organizațională de învățare și abilități bune de implementare pot contribui în mare măsură pentru a sprijini o supervizare eficientă. Aplicarea standardelor și eticii pentru a sprijini dezvoltarea timpurie a carierei este bine prezentată pe fundalul supervizării și practicii de dezvoltare profesională a Newly qualified social worker (NQSW). Resursele și practicile NQSW trebuie situate într-un angajament mai larg față de culturile de învățare, inclusiv prin includerea supervisorului; astfel, aceste resurse vor avea o valoare totală pentru clienții serviciilor prin practici îmbunătățite și calitatea serviciilor conform standardelor².

Pentru a analiza aspectele etice, vom începe de la o clarificare a conceptelor prin definirea acestora.

Kadushin (1976), în lucrarea sa *Supervision in Social Work*, susține că o definiție cuprinzătoare a supervizării (*supervisor*) în asistența socială încearcă să combine diferitele considerații, care, în ansamblu, contribuie la o definiție cuprinzătoare. Acestea includ: 1. funcțiile supervizării; 2. obiectivele supervizării; 3. funcția ierarhică a supervizării; 4. supervizarea ca serviciu indirect; 5. procesul de interacțiune în supervizare, respectiv „un supervisor de asistență socială este un membru al personalului administrativ al unei agenții căruia îi este delegată autoritatea de a direcționa, coordona, îmbunătăți și evalua performanța la locul de muncă a persoanelor supravegheate pentru a căror activitate el sau ea este trasă la răspundere”³. Obiectivul final al supervisorului este de a le oferi clienților agenției cel mai bun serviciu posibil atât din punct de vedere cantitativ, cât și calitativ, în conformitate cu politicile și procedurile agenției. Supervisorul nu oferă direct servicii clientului, dar influențează și contribuie indirect la nivelul serviciului oferit prin impactul asupra supervizaților.

Beddoe și Davys ne oferă o definiție a procesului supervizării care indică și al responsabilității respectării standardelor profesionale: „Supervizarea este un forum de reflecție și învățare... un dialog interactiv între cel puțin două persoane, dintre care unul este supervisor. Acest dialog modelează un proces de revizuire, reflecție, critică și completare

¹ C. J. Dewane, „Supervisor, Beware: Ethical Dangers in Supervision”, *Social Work Today* 7, nr. 4 (2007): 34.

² Scottish Social Services Council, *Supervisor Resource 14 – Implementation of Good Supervision*, 2021, <https://www.nqsw.sssc.uk.com/resource/supervisor-resource-14-implementation-of-good-supervision>, accesat la 15 februarie 2024.

³ Al. Kadushin, *Supervision in Social Work*, ed. a IV-a (New York: Columbia University Press, 2002), 23.

pentru practicienii profesioniști... Este responsabil față de standardele profesionale și competențele definite și față de politicile și procedurile organizaționale”⁴.

Supervizarea este „un proces responsabil, bidirecțional, care susține, motivează și permite dezvoltarea de bune practici pentru lucrătorii din asistența socială. Ca rezultat, acest lucru îmbunătățește calitatea serviciilor oferite de organizație”, conform Care Council for Wales⁵.

O'Donoghue⁶ face trimitere la distincția dintre supervizare și alte forme de asistență profesională: „Supervizarea în asistența socială este o relație profesională interactivă și un proces de reflecție care se concentrează pe practica, dezvoltarea profesională și bunăstarea persoanei supervizate, cu obiectivele de îmbunătățire, dezvoltare, susținere și asigurare a siguranței practicianului și a practicii în asistență socială. Este distinctă și diferită de consiliere/terapie, practică directă și consultație. Supervizarea poate avea loc printr-un aranjament ierarhic intern tradițional sau printr-un aranjament profesional extern, care se concentrează asupra tuturor domeniilor și obiectivelor, sau printr-un amestec de aranjamente interne și externe, care se concentrează pe anumite domenii și obiective”.

Metoda și modalitatea de aplicare a instrumentului cercetării

Metoda raționamentului: explicația științifică deductivă și inductivă în baza rezultatelor chestionarului aplicat online (*google.form*).

Ipoteza cercetării: „Supervizarea este percepută mai mult ca un instrument de control și monitorizare, decât ca un proces de acompaniere și ghidare profesională în cadrul supervizării cu respectarea aspectelor etice”.

Eșantionul cercetării: 20 de respondenți – supervizori din serviciile de asistență socială comunitară, cu vârste cuprinse între 27 și 55 de ani.

Respondenții au fost selectați după criteriul de activitate ca supervizor, prin invitația de a răspunde la întrebările din chestionar.

Au fost validate 20 de chestionare din 27 (7 chestionare au fost incomplete). Conform datelor din chestionare, respondenții reprezintă un grup cu stagiul diferit de muncă în sfera socială (vezi figura 1).

⁴ Liz Beddoe and Allyson Davys, *Best Practice in Professional Supervision*, ed. a II-a (London: Jessica Kingsley Publishers, 2020), 22.

⁵ Scottish Social Services Council, *Supervision Learning Resource* (2016), <https://stepintoleadership.info/assets/pdf/SSSC-Supervision-learning-resource-Sept-16.pdf>, accesat la 15 februarie 2024.

⁶ Kieran O'Donoghue, „Issues and Challenges Facing Social Work Supervision in the Twenty-First Century,” *China Journal of Social Work* 8, nr. 2 (2015): 136.

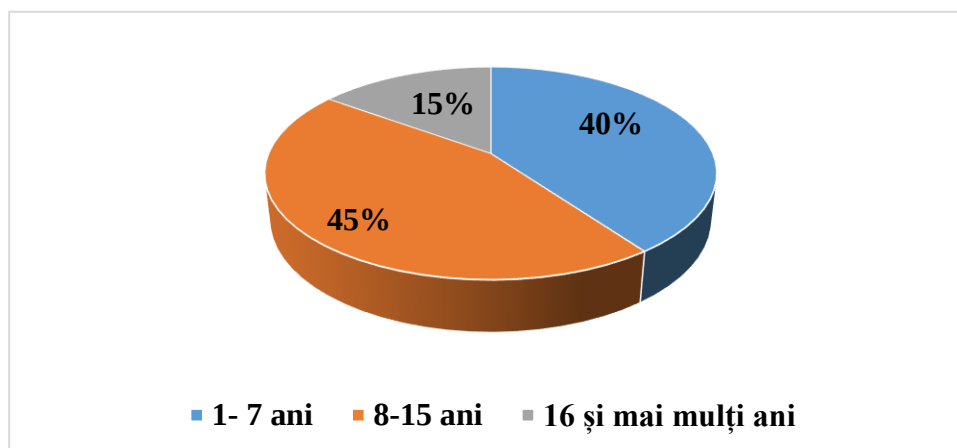


Figura 1. Experiența de muncă în domeniul social

Din răspunsurile respondenților la acest item constatăm că 45% (9 respondenți) din valoarea de 100% (20 de respondenți) sunt angajați în sistemul de protecție și au experiență de muncă diferită ca stagi: 45% (9 respondenți) au experiență de 8-15 ani; 40% (8 respondenți) au răspuns că sunt în sistemul social de 1-7 ani, iar 15% (3 respondenți) că sunt în sistem de 16 și mai mulți ani. Respondenții au indicat și funcțiile ocupate în domeniu: asistenți sociali comunitari, șefi de servicii sociale, manageri, specialiști principali. Acest item este important în reflectarea situației reale în pregătirea supervisorilor, care se bazează mai mult pe experiența acumulată în domeniul social.

Următorul item, „Ce înseamnă pentru tine supervizarea?”, a avut scopul identificării interpretării proprii a procesului de supervizare prin definirea acestuia (vezi tabelul 1).

Tabelul 1. Definirea supervizării de către respondenți

Nr. ord	Ani experiență în domeniul social/respondent	Răspuns
1.	17 ani de experiență	este un suport, o metodă de lucru în domeniul asistența socială
2.	3 ani de experiență	noi cunoștințe
3.	10 ani experiență	ședințe de informare, instruire, coordonare
4.	6 ani experiență	suport în rezolvarea problemelor
5.	4 ani experiență	cererea unui cadru sigur pentru reflecții asupra activității profesionale (uneori și personale) pentru a îmbunătăți activitatea angajaților și a preveni arderea profesională.
6.	8 ani experiență	mecanism de suport pentru identificarea soluțiilor și gestionarea emoțiilor în contextul profesional
7.	7 ani experiență	a <i>controla</i> și <i>revizui</i> ceea ce facem noi
8.	14 ani experiență	instruire pe unele aspecte mai puțin cunoscute
9.	17 ani experiență	informare și reactualizarea informațiilor
10.	12 ani experiență	crearea unui cadru optim pentru reflecții în vederea îmbunătățirii eficienței muncii în domeniul asistenței sociale, discuții în comun pentru soluționarea optimă a unor cazuri mai greu de rezolvat individual

11.	11 ani experiență	informare, monitorizare, <i>control</i> pentru dezvoltarea cunoștințelor, creșterea performanțelor
12.	4 ani experiență	instruire
13.	7 ani experiență	schimbul de experiență între colegi, cunoașterea cadrului legal, actualizare
14.	14 ani experiență	conlucrarea în grup împreună cu supervisorul, informație, schimb de experiență
15.	17 ani experiență	informare și ghidare în procesul de lucru pentru realizarea corectă și rapidă a sarcinilor de lucru
16.	8 ani experiență	<i>control</i> mai minuțios
17.	12 ani experiență	informații utile, ajutor în problemele întâmpinate
18.	12 ani experiență	acumulare de noi informații
19.	16 ani experiență	supervizarea este ajutor
20.	15 ani experiență	ghidare și orientare, dezvoltare profesională

Informația prezentată în tabelul 1 ne permite să facem următoarele constatări:

1. înțelegerea supervizării (scopul de bază) nu ține de experiența de lucru (respondenții cu 7- 11 ani de experiență au definit supervizarea ca pe un proces de control);
2. supervizarea este definită de majoritatea respondenților ca fiind o sursă/oportunitate de instruire (11 respondenți au indicat că supervizarea presupune instruire, informare, noi cunoștințe);
3. definirea proprie a supervizării este condiționată de formările în supervizare de care au beneficiat respondenții (7 dintre respondenți au beneficiat de mai multe formări în domeniu).

Următorii itemi sunt direcționați spre analiza aspectelor etice în activitatea de supervisor al respondenților. Astfel prin întrebarea „Respectarea cadrului supervizării fără a depăși atribuțiile de supervisor (să nu oferi soluții, să nu faci coaching, terapie, consiliere etc.) este simplu sau dificil pentru tine?”, ne-am propus să verificăm înțelegerea supervizării și prin reflectarea asupra atribuțiilor de bază ale supervisorului.

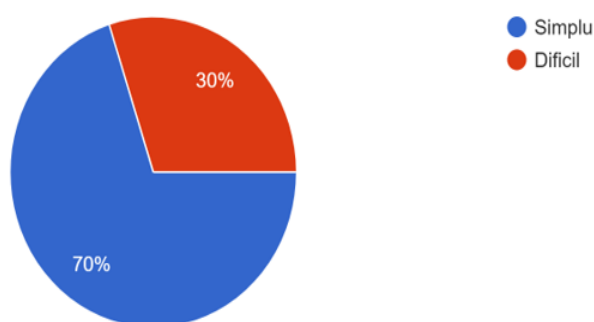


Figura 2. Respectarea cadrului supervizării fără a depăși atribuțiile de supervisor

Din 100% dintre respondenți (20 în valoare numerică), 45% (9 respondenți) au răspuns „simplu”, iar 55% (11 respondenți) au optat pentru varianta de răspuns „dificil” (vezi figura 2) cu elucidarea unor aspecte:

1. firea omenească este de a se da cu părerea, de a oferi soluții care nouă ne par corecte;

2. este mai simplu să oferi soluții decât să ghidezi supervizații să identifice propriile soluții. S-ar putea să fi întâlnit situații similare în activitatea proprie; astfel, ai tentația de a oferi soluțiile (experiența validată);
3. uneori, e complicat de controlat când renunți la calitatea de supervisor în favoarea celei de formator (condiționat și de nevoile supervizaților);
4. ești întotdeauna tentat să oferi soluții, să vii cu sfaturi privind rezolvarea unor situații;
5. este mai dificil să oferi suficient timp sau spațiu pentru nevoia supervizatului de a se exprima/manifesta în ritmul propriu;
6. supervizarea de grup este dificilă ca proces organizatoric, în contextul ritmului alert;
7. sunt de părere că totuși trebuie oferit unele soluții, iar ei decid care este cea optimă;
8. sunt situații și lucruri cu care ne întâlnim pentru prima oară și nu știm cum să procedăm, cum e corect;
9. este imposibil cu angajații care au nevoie de instruire/formare/dezvoltare;
10. când există tensiuni sau probleme în relația supervisor-supervizat;
11. folosirea unui limbaj/termeni în engleză complică lucrurile (de ce *coaching*?).

Din răspunsurile oferite este evidentă nevoia de formare continuă și supervizare profesională a respondenților, aceștia fiind conștienți că se încalcă cadrul supervizării (totodată confirmăm și răspunsurile oferite de respondenți cu privire la definirea supervizării: au definit-o din perspectiva reală a activității de supervisor). Motivele invocate sunt aparent variate, dar în mare parte totuși țin de pregătirea supervisorului, apoi de alți factori externi care afectează procesul de organizare și desfășurare a ședințelor de supervizare.

Itemul „Care sunt subiectele tabu în procesul de supervizare pentru tine în calitate de supervisor?” ne-a ajutat să reflectăm asupra conținuturilor supervizării din poziția supervisorului, cum identifică aceștia ce se poate și ce nu se poate, care sunt acele granițe pe care nu le depășesc și de ce?

Respondenții au oferit răspunsuri concrete la întrebare, dar și unele reflecții proprii:

- discutarea subiectelor personale care nu au legătură cu activitatea profesională;
- e complicat când oferi explicații ample, dar persoana supervizată, oricum nu înțelege;
- instruire la distanță;
- cele necunoscute;
- oferirea consilierii/ psihoterapiei;
- divulgarea unor informații care ar putea oferi date ce ar duce la o eventuală recunoaștere a persoanelor implicate sau identificarea problemei, cauzându-le neplăceri;
- tactica de manipulare a grupurilor supervizate în scopuri egoiste, personale;
- instruire online, trecerea rapidă de la o temă la alta;
- viața proprie.

„Cum gestionezi situațiile când supervizatul descrie situații de nerespectare a eticii profesionale? Principiului confidențialității?” a fost următorul item propus respondenților cu scopul analizei unor aspecte etice din activitatea supervisorilor din asistența socială.

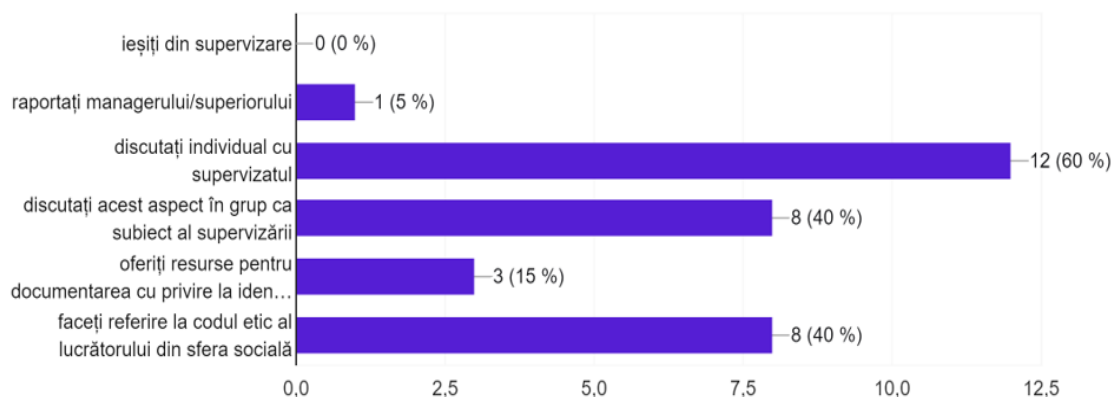


Figura 3. Gestionarea situațiilor de nerespectare a eticii profesionale, identificate în supervizare

Respondenților li s-au oferit mai multe variante de răspuns:

- a) ieșiți din supervizare;
- b) raportați managerului/superiorului;
- c) discutați individual cu supervizatul;
- d) discutați acest aspect în grup ca subiect al supervizării;
- e) oferiți resurse pentru documentarea cu privire la identitatea profesională?
- g) faceți referire la codul etic al lucrătorului din sfera socială?

Varianta de răspuns „discutați individual cu supervizatul” a atins cota cea mai înaltă, 60% (12 respondenți), urmată de varianta de răspuns „discutați acest aspect în grup ca subiect al supervizării” cu 40% (8 respondenți) și varianta de răspuns „faceți referire la codul etic al lucrătorului din sfera socială” la fel cu 40% (8 respondenți). Este cert faptul că respondenții se orientează bine în cadrul specific al supervizării și din răspunsurile oferite le-au selectat pe cele optime în astfel de situații.

Următorul item este o continuare logică a itemului precedent și are ca scop exemplificarea situațiilor de dileme etice: „În experiența de supervizor te-ai confruntat cu dileme etice?”.

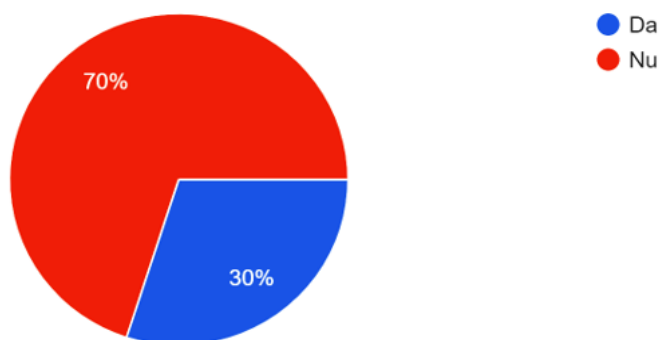


Figura 4. Dileme etice în experiența de supervizor

Pentru respondenții care au optat pentru varianta de răspuns „da” (30%), a fost și întrebarea de clarificare: „Dacă da, ce te-a ajutat să le soluționezi?”. Răspunsurile oferite nu au exemplificat experiențele, dar au indicat competențele de bun comunicator al supervisorului și posedarea tehnicilor de ascultare activă: discuții, ascultare, calm, răbdare, conlucrare, comunicare, detalii și parafrizare, analiză. Respondenții au făcut referire și la Codul deontologic, ca document care reglementează relațiile profesionale. Nu a fost nici un răspuns în care să fie menționată interviziunea sau supervizarea ca modalități de menținere a cadrului supervizării și a nevoii personale de ghidare.

Aspectele etice au fost analizate și prin prisma comportamentelor profesionale ale respondenților în situații mai dificile prin itemul: „Cum acționezi în situațiile când supervizatul împărtășește o informație ce contravine legislației/valorilor profesionale?”.

Răspunsurile respondenților au confirmat constatările la itemii precedenți:

- discutăm colegial;
- încerc să conving că este contravențional și/sau nu mă supun;
- discut cu el, îl avertizez și fac referire la Codul deontologic;
- *raportez cazul și renunț la contractul de supervizare;*
- dacă legea impune raportarea, voi raporta către structurile vizate;
- se discută cu supervizatul, se vorbește despre caz în grupul de supervizare, se urmărește înțelegerea și recunoașterea situației;
- încerc să rezolv; dacă nu reușesc, mă adresez persoanelor competente;
- fac referire la legislație;
- principiul confidențialității obligă la nedivulgarea informației. Doar în cazuri unice, individuale, atunci când este încălcată legislația sau valorile și principiile, se permite referirea informației către organizațiile abilitate;
- discutăm prin argumentări;
- îmi expun părerea și faptul cum aș proceda eu;
- îl informez despre riscuri și consecințe și îi sugerez să respecte legislația în vigoare;
- apelez la managerul supervizatului.

Respondenții se percep ca responsabili pentru comportamentele și acțiunile supervizaților și au tendința de a găsi soluția prin acțiuni directive (conving, avertizez, informez etc.). Totodată, prin răspunsurile la acest item am identificat și unele dileme etice existente în activitatea supervizaților, dar care nu au fost percepute/abordate ca dileme etice (exemple: încerc să rezolv, dacă nu reușesc mă adresez persoanelor competente).

Și ultimul item din chestionarul aplicat este o referire la relația cu managerul/superiorul supervizatului sau grupului supervizat: „Solicitarea managerului grupului supervizat (în cazul când acesta nu participă la supervizare) de ai oferi o informație detaliată despre subiectele discutate în cadrul ședinței contravine normelor etice?” ne prezintă, prin răspunsurile primite o situație ambiguă în respectarea normelor/principiilor etice în supervizare:

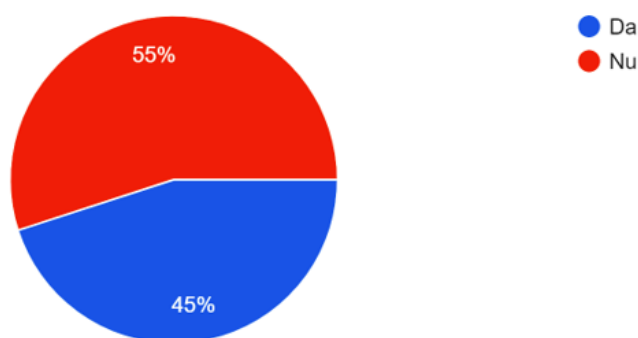


Figura 5. Livrarea informației despre supervizare managerului grupului supervizat

Oferirea informației *detaliată* despre subiectele discutate în cadrul ședinței „nu” contravine normelor etice conform respondenților în proporție de 55%. Pentru varianta de răspuns „da” au optat 45% dintre respondenți. Ambiguitatea situației vine din interpretarea poziției respondenților cu privire la relația cu managerul/superiorul, care adesea nu participă la supervizare, dar supervisorul se simte „obligat” să livreze detalii despre ședința de supervizare „șefului”. Ipoteza cercetării „Supervizarea este percepută mai mult ca instrument de control și monitorizare, decât ca un proces de acompaniere și ghidare profesională în cadrul supervizării cu respectarea aspectelor etice” se confirmă. Nici unul dintre respondenți nu a oferit argumente sau reflecții cu tentă de analiză la acest item.

Concluzii

1. Supervizarea în asistența socială, conform cercetării realizate, este un mecanism de control și monitorizare.
2. Supervizorii din domeniul social sunt asistenți sociali cu experiență, dar cu formare insuficientă în supervizare.
3. Respectarea cadrului de supervizare este o provocare pentru supervizori, condiționată de nevoia de formare/instruire a supervizaților
4. Supervizorii nu recunosc dilemele etice și nu identifică nevoia de intervizare și supervizare în activitatea lor de supervizor.
5. Supervizorii recunosc și valorifică schimbul de experiență în cadrul supervizării.
6. Supervizorii operează cu actele normative specifice domeniului, inclusiv Codul deontologic.

References

- Beddoe, Liz, și Allyson Davys. *Best Practice in Professional Supervision*. Ediția a II-a. London: Jessica Kingsley Publishers, 2020.
- Dewane, C. J. „Supervisor, Beware: Ethical Dangers in Supervision.” *Social Work Today* 7, nr. 4 (2007): 34.
- Kadushin, Al. *Supervision in Social Work*. Ediția a IV-a. New York: Columbia University Press, 2002.

O'Donoghue, Kieran. „Issues and Challenges Facing Social Work Supervision in the Twenty-First Century.” *China Journal of Social Work* 8, nr. 2 (2015): 136.

Scottish Social Services Council. *Supervision Learning Resource*. 2016.

<https://stepintoleadership.info/assets/pdf/SSSC-Supervision-learning-resource-Sept-16.pdf>. Accesat la 15 februarie 2024.

Scottish Social Services Council. *Supervisor Resource 14 – Implementation of Good Supervision*. 2021. <https://www.nqsw.sssc.uk.com/resource/supervisor-resource-14-implementation-of-good-supervision>. Accesat la 15 februarie 2024.