

Supervizarea ca modalitate de prevenire a stresului și epuizării profesionale la asistenți sociali

*Svetlana RÎJICOVA, dr. în psihologie, conf. univ.,
Universitatea de Stat "Alecru Russo" din Bălți*

The article is describing one of the functions of professional supervision in the field of social assistance, which consists in the provision of peer professional support and counselling with the view to prevent social assistants' stress and professional burnout. It is stressed that the role of supervisor does not mean staff supervision only; on the contrary, it also means control of the team and one's self. An efficient supervisor must identify and use adequate sources of information about supervision and master methods and techniques of self-protection.

Asistența socială este un domeniu de activitate orientat spre a oferi suport diferitor grupuri de persoane aflate în dificultate și în situații de criză. În acest context, asistența socială reprezintă o profesiune asociată cu influențe de ordin stresogen care pot să condiționeze, la rîndul lor, apariția stresului și epuizării profesionale.

Printre asistenți sociali există profesioniști care se îngrijesc atent de propria persoană, atît în viața profesională cît și în cea personală. Ei învăță modalități utile de management a stresului și nu se lasă copleșiți de tensiunile la care sunt supuși.

Alții își controlează și ei bine stresul dar, din cînd în cînd, tot resimt efectele epuizării. Aceste persoane nu au informațiile și abilitățile necesare gestionării unui nivel superior de stres și se instalează epuizarea.

În sfîrșit, există și cea de a treia categorie de asistenți sociali care par într-o continuă stare de stres accentuat și de epuizare, care se plîng că se simt copleșiți și neajutorați. Aceste persoane nu sunt capabile să-și gestioneze stresul și au o frecventă senzație de epuizare.

În acest context, una din funcțiile importante a supervizării constă în oferirea de suport profesional și consiliere colegială în vederea prevenirii stresului și epuizării profesionale ce pot fi oferite în forme diferite (în cadrul ședințelor individuale și în grup, formale și informale).

Rolul de supervizor nu se reduce doar la supervizarea personalului, dar prevede și controlul echipei și pe sine însuși. Eficiența supervizării este determinată de capacitatea și energia necesare pentru controlul tuturor acestor domenii. În acest sens, supervizorul este obligat să identifice și să utilizeze suporturi adecvate de supervizare și să învețe strategii de auto-protecție.

Stresul și epuizarea în cadrul asistenței sociale pot fi cauzate diferit:

- pot fi produse de interacțiunea dintre resursele cu care asistentul social contribuie la o anumită situație și factorii de stres care caracterizează situația respectivă;
- incompetența sau lipsa de experiență pot duce la epuizarea asistenților sociali cu puțină experiență sau cei nou angajați;
- în cazul în care stresul specific muncii de asistență socială este deosebit de pronunțat, atunci munca în sine constituie cauza epuizării;
- implicarea emoțională excesivă în problema beneficiarului. Asistenții sociali cei mai devotați și care au pus cea mai mare energie în sprijinul beneficiarilor riscă cel mai mult să se epuizeze emoțional.

Stresul profesional negativ este ceva destul de obișnuit și puțini asistenți sociali pot fi considerați protejați de această problemă. Specificul profesiei de asistență socială, legată de context problematic, condiții de lucru neadecvate standardelor, deficit de resurse (financiare, umane, informaționale), generează epuizarea resurselor fizice și psihice ale asistentului social, datorată efortului excesiv de realizare a sarcinilor funcționale.

În acest context, este foarte important pentru supervizorul asistenților sociali să cunoască și să identifice simptomele stresului și epuizării profesionale, modalitățile de combatere și depășire a acestor stări, precum și identificarea semnelor care avertizează că persoana se află deja pe cale de a intra într-o perioadă de epuizare.

Avertismente minore de epuizare profesională legate de activitatea de asistență socială:

- sentimente de frustrare/îngrijorare, implicare în problemele beneficiarilor și dincolo de limitele serviciului;
- izbucniri emoționale, cinism sau plângeri repetate;
- reticență/sentiment de vinovăție față de calitatea serviciilor sociale oferite sau incapacitatea de a le oferi din lipsă de resurse necesare;
- probleme de sănătate cum ar fi durerile de cap, tensiune ridicată, extenuare;
- alienare, izolare emoțională și fizică față de colegi și prieteni;
- incapacitatea de a lua decizii legate de sarcinile de serviciu;

- performanță sub standarde;
- furie/resentiment, uneori neadecvate;
- vulnerabilitate crescută la accidente;
- consum crescut de medicamente și alcool.

Printre simptomele de epuizare, câteva din cele mai des întâlnite, sunt: emoții negative, probleme interpersonale, probleme de sănătate, performanță în scădere, abuz de medicamente și alcool sentimentul inutilității.

Una din sursele de apariție a stresului profesional ține de condițiile de muncă de care dispune asistentul social, în special, acela care activează la nivel de comunitate. În vederea diminuării efectelor negative ale acestor influențe, se recomandă ca supervisorul, în comun cu asistenții sociali supervizați, să analizeze potențialul de epuizare profesională cauzat de condițiile și specificul activității de muncă (lipsa sau insuficiența de resurse, relații conflictuale, lipsa sau insuficiența de informații, suprasolicitarea, plictiseală, lipsa reacțiilor de răspuns și a aprecierilor, sancțiunile, conflict de valori, precum și tensiuni cauzate de lipsa rezultatelor așteptate de la unele grupuri de beneficiari).

Factorul „lipsă sau insuficiență de putere” creează asistentului social sentimentul de incapacitate de a soluționa problemele beneficiarilor, de a lua decizii din lipsa/insuficiența alternativelor pentru soluționarea problemelor, modificarea permanentă a priorităților în activitate condiționată de schimbări sociale.

Factorul „lipsă sau insuficiență de informații” ține de necunoașterea sau neclaritatea responsabilităților de serviciu, insuficiența informațiilor necesare pentru desfășurarea activității profesionale, necunoașterea de către beneficiari a ajutorului pe care le poate oferi asistentul social.

Factorul „suprasolicitare” este condiționat de exces de sarcini și insuficiență de timp, necesitatea de a lucra și în afara orelor de muncă, volumul mare de lucru care poate să afecteze calitatea rezultatelor atinse. Ca rezultat, asistentul social începe să simtă că serviciul îi influențează viața personală, afectează sensibilitatea față de interesele și problemele familiale, relațiile interpersonale din cadrul familiei proprii.

Factorul „plictiseală” conduce la pierderea interesului față de activitatea profesională ceea, ce la rîndul său, va contribui la acumularea stresului profesional la asistent social. Sentimentul de plictiseală poate fi cauzat de pierderea timpului la ședințele neproductive, prea puține sarcini de realizat, calificarea asistentului social superioară sarcinilor de serviciu, impresia de realizare a unei munci neinteresante, utilizarea timpului în marea parte pentru activități de rutină.

Factorul „lipsa condiționării de cauză și efect, precum și lipsa de feedback” conduce la situația că asistentul social nu știe pe ce bază se

evaluatează activitatea sa, creează impresia că nu există nici o legătură între performanța lui profesională și felul în care este tratat, calitatea performanței lui profesionale este lipsită de importanță, nu are formate așteptări legate de viitorul profesional și planuri de carieră. Ca efect, asistentul social nu știe ce face bine și ce nu, la fel, nu cunoaște părerea supervizorului despre performanța profesională proprie.

Factorul „sanțiuni” ține, în special, de relația asistent social – supervizor. Asistentul social poate să-și formeze păreri că supervizorul îl critică, că rezultatele bune trec neobservate, activitatea asistentului social nu este apreciată adecvat, colegii cu care lucrează nu-l acceptă, dezvoltarea lui profesională nu este în acord cu potențialul personal, că altcineva a fost avansat în locul lui, etc.

Factorul „conflict de valori” ține de apariția contradicțiilor între valorile personale ale asistentului social formate preponderent în perioada premergătoare activității profesionale sau în afara mediului profesional, și posibilitățile de urmare și realizare a valorilor în cadrul activității de asistență socială. Acestea sunt situațiile când asistentul social este obligat să facă lucruri care sunt împotriva judecății proprii, trebuie să facă compromisuri de valori, la fel și situațiile când prietenii/familia nu sunt de acord cu ceea ce face asistentul social.

Factorul „alienare” reflectă particularitățile relațiilor din cadrul instituției/organizației: „sunt izolat de ceilalți, nu am încredere în supervizor/manager, organizația este insensibilă la personalitatea mea, sunt „diferit” de ceilalți și nu mă simt eu însumi la serviciu, realizările mele profesionale sunt lipsite de sens”.

În acest context, supervizorul are sarcina de a preveni și contribui la soluționarea conflictelor, care pot să apară în comunitatea asistenților sociali. Conflictelor pot fi generate de înțelegerea insuficientă de către asistentul social a obligațiilor funcționale, perceperea lor ca fiind contradictorii, dezacordul cu colegii de serviciu sau cu supervizorul, incomoditățile generate de locul de muncă și resursele disponibile pentru desfășurarea activității profesionale.

În vederea prevenirii și depășirii problemelor sus-menționate, supervizorul trebuie să însușească și să aplice strategii și tehnici de management al stresului și epuizării profesionale în activitatea proprie și în procesul de supervizare a asistenților sociali, precum: „Gândește pozitiv”, „Îngrijește-te de forma ta fizică prin alimentație sănătoasă și exerciții fizice regulate”, „Exerciții de relaxare și de meditație”, „Nu uita să faci în fiecare zi ceva care te bucură”, „Acceptă situațiile pe care nu le poți controla”, „Dacă e necesar, apelează la un specialist”, etc.

Orice instituție/organizație care prestează servicii sociale trebuie să creeze cultura supervizării profesionale în vederea consolidării com-

petențelor profesionale și asigurării calității serviciilor oferite. În acest scop pot fi utilizate diferite suporturi de supervizare:

- Suporturi externe - înseamnă găsirea și primirea de sprijin din afara organizației și intrarea într-o rețea de persoane cu roluri similare din alte organizații de asistență socială. Colegii din alte organizații au probleme foarte asemănătoare și pot constitui o resursă de suport valoroasă.
- Suporturi organizaționale – este tipul de suport oferit de mijloace tangibile care ne ajută să ne menținem organizați și structurați în propriul rol de supervisor. Acest tip de suport poate lua forma procedurilor și acordurilor de management atât în interiorul cât și în afara organizației. Mai pot exista și structuri sau sisteme instituite care sprijină personalul să realizeze anumite sarcini, să respecte termenele lunare sau să verifice realizarea la timp și eficient a anumitor sarcini profesionale. Acest tip de suport se referă, în mod special, la managementul timpului și prevede analiza instrumentelor și căilor care ajută la realizarea sarcinilor de supervizare în cel mai eficient mod posibil.

Stabilirea ritmului – este tipul de suport care ajută la stabilirea propriului ritm în rolul de supervisor. Stabilirea ritmului permite supervisorului să manevreze și să controleze concomitent diferite sarcini, fără a “pierde controlul” asupra situației. Stabilirea ritmului înseamnă capacitatea supervisorului de a controla eficace și eficient diferite aspecte ale activității asistentului social supervizat și de a stabili priorități și obiective, pe care trebuie să le urmărească consecvent.

Totodată, supervizarea profesională prevede elaborarea strategiilor individuale pentru a fi eficient, pentru a-ți controla emoțiile, pentru a depăși situațiile problemă și greșelile comise.

O modalitate eficientă de control al stresului în activitatea de asistență socială ține de competența de stabilire a cercului de control - ce poți și ce nu poți controla în activitatea profesională. În activitatea practică, se întâmplă câteodată că asistentul social consumă energie îngrijorându-se pentru lucruri care scapă total de controlul lui, în loc să-și concentreze eforturile asupra lucrurilor pe care le poate controla.

O cale prin care se poate măsura gradul de control este ca supervisorul să reflecte la cercul propriu de influență:

- a. aspecte ale situației pe care le putem controla (propriile noastre acțiuni și gânduri, creativitatea noastră etc.);
- b. lucruri pe care nu le putem controla, dar pe care le putem influența. Spre exemplu, nu putem controla acțiunile concrete ale unui asistent social pe care îl supervizăm, dar îi putem influența activitatea asigurându-i sprijin și îndrumare de calitate;

- c. lucruri pe care nu le putem controla. Nu întotdeauna putem controla ce fac sau nu fac persoanele supervizate. Nu putem controla deciziile pe care le ia managerul superior. Nu avem control asupra politicilor și procedurilor specifice sistemului de protecție socială.

Ne stă însă în putere să ne gândim cum putem influența activitatea de supervizare și să ne concentrăm asupra lucrurilor pe care le putem controla (cum lucrăm cu asistenții sociali supervizați; cum tratăm beneficiarii sistemului de asistență socială; cum ne îngrijim ca să avem energia necesară pe care s-o dăm beneficiarilor, etc.).

Referințe bibliografice

1. Alderson, J.; Jarvis, S. *Introduction to Supervision for Child Welfare Services*. Chapel Hill. NC: University of North Carolina at Chapel Hill School of Social Work, 1999.
2. Haynes, M. *Stepping Up to Supervisor* (Revised Edition). California: Crisp Publications, 1991.
3. Munson, C. *Clinical Social Work Supervision* (2nd Ed.). New York: Haworth Press. Inc. 1993.
4. Potter, B. *Preventing Job Burnout: Transforming Work Pressures into Productivity*. California: Crisp Publications, 1987.
5. Smith, K. L. Jordan Institute for Families, School of Social Work, UNC. Chapel Hill, 2001.
6. Sudler, El.; Haynes, M. *Survival Skills for the Workplace*. New York: Children of Alcoholics Foundation, Inc, 1995.
7. Sudler; Weinstein *Survival Skills for the Workplace: Unit Two: Stress Management*. New York: Children of Alcoholics Foundation, Inc, 1995.