



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

SUPERWIZJE DOTYCZĄCE OMAWIANIA TRUDNYCH SYTUACJI W PRACY Z PODOPIECZNYM

CZYM JEST SUPERWIZJA?

Termin superwizja (ang. *supervision*) w dosłownym tłumaczeniu rozumiemy jako *nadzór*, czyli kontrolę lub kierowanie, jednak odnosi się on również do wspierania i motywowania pracowników, a także usprawniania organizacji pracy. Szczególnym rodzajem superwizji jest superwizja menedżerska. Mówimy o niej wtedy, gdy moderator (superwizor) pełni na co dzień funkcję zwierzchnika osoby uczestniczącej w superwizji. Superwizja przyjmuje postać spotkania indywidualnego lub grupowego, na którym omawiane są bieżące zadania oraz związane z nimi przemyślenia. W zależności od potrzeb pracowników, takie spotkania mogą odbywać się z różną częstotliwością, a każde z nich trwa około 50 minut.

Częstotliwość superwizji uzależniona jest od potrzeb pracownika (raz w tygodniu, raz na dwa tygodnie, raz w miesiącu, dwa razy w miesiącu itp.). Jedno spotkanie trwa około 50 minut.

WARTOŚĆ SUPERWIZJI WE WZMACNIANIU KOMPETENCJI RADZENIA SOBIE ZE STRESEM

Metoda superwizji może być niezwykle użyteczna podczas wzmocnienia kompetencji radzenia sobie ze stresem. Daje możliwość oceny skuteczności stosowanych dotąd rozwiązań. Buduje u pracowników większą świadomość posiadanych umiejętności, a także zwiększa motywację i zaangażowanie. Stwarza przestrzeń do udzielenia wsparcia i wymiany doświadczeń, a co za tym idzie skorygowania nieefektywnych schematów działania.

Superwizja stwarza możliwość szczegółowego przeanalizowania różnych sytuacji w pracy i omówienia związanych z nimi przemyśleń. Pomaga to redukować stres i napięcie, powstałe w wyniku doświadczania sytuacji trudnych w pracy z podopiecznym.

GŁÓWNE CELE SUPERWIZJI

- ✓ Redukcja napięcia
- ✓ Lepsze radzenie sobie ze stresem
- ✓ Możliwość zauważenia i modyfikowania własnych szkodliwych nawyków
- ✓ Pobudzenie pracownika do refleksji na temat dotychczasowych sposobów działania





Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

- ✓ Wzrost motywacji i efektywności pracownika
- ✓ Zdobywanie wiedzy i kompetencji przez pracownika
- ✓ Wzrost poczucia sprawczości u pracownika
- ✓ Budowanie świadomości własnych kompetencji i możliwości
- ✓ Wzrost zaangażowania i satysfakcji z pracy

JAK PRZYGOTOWAĆ SUPERWIZJĘ?

1. Temat przewodni

Warto zastanowić się, wokół jakiego tematu będzie przebiegało spotkanie. Jeśli zachodzi taka konieczność, warto przygotować materiały pomocnicze, jak wyniki badań, raporty czy wartościowe artykuły.

2. Termin

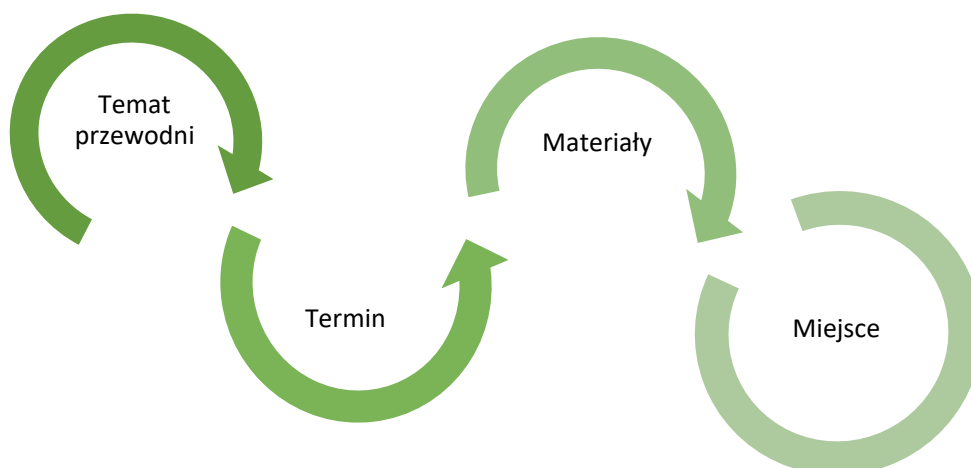
Należy z wyprzedzeniem ustalić datę oraz czas trwania spotkania tak ,aby był on dogodny dla uczestnika.

3. Materiały

Superwizja zazwyczaj przybiera formę moderowanej rozmowy. W celu lepszego zrozumienia i odnotowania omawianych wątków, możemy wykorzystać tablicę typu flipchart, markery, kartki A4, długopisy, karteczki samoprzylepne.

4. Miejsce

Pomieszczenie, w którym odbywa się spotkanie powinno być komfortowe, przestronne, pozbawione wszelkiego rodzaju „przeszkadzaczy” (np. migające żarówki), odizolowane od hałasów i sprzyjające skupieniu. Powinno również zapewniać wygodne miejsce do siedzenia.



Rys. 1 Schemat przygotowania superwizji



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

ZASADY SPOTKAŃ

W celu uporządkowania toku spotkania, warto ustalić kontrakt z uczestnikiem. Kontrakt ten powinien szczegółowo określać zasady współpracy superwizyjnej. Poniżej zaproponowano wybrane elementy, które mogą znaleźć się w dobrze skonstruowanym kontrakcie:

- 1. Zaufanie i akceptacja** – budowanie atmosfery opartej na otwartości i poufności. Zasady te realizowane są poprzez zapewnienie, że informacje, które uczestnik ujawni podczas spotkania, nie zostaną nikomu ujawnione bez ich zgody.
- 2. Brak krzywdzących ocen** – powstrzymywanie się od wydawania ocen osoby, akceptowanie odmiennego zdania, czy punktu widzenia. Wydawane opinie powinny być konstruktywne i dotyczyć konkretnych zachowań/pomysłów, a nie samego uczestnika.
- 3. Szczerość i szacunek** – dbanie o wzajemne okazywanie szacunku, atmosferę równości i szczerości. To brak lęku przed wypowiedzianiem własnego, często odmiennego, zdania.
- 4. Otwartość na odmienność i pomysły** – otwartość na kreowanie i wdrażanie nowych pomysłów. Chęć do stosowania nowych rozwiązań i podejmowania wyzwań.
- 5. Dążenie do wypracowania wspólnego celu** – ustalenie głównego celu spotkań i dążenie do jego realizacji. To trzymanie się określonego planu i unikanie zagadnień odbiegających od głównego tematu.
- 6. Wzajemne słuchanie** – zadbanie o przestrzeń dla wypowiedzi zarówno uczestnika, jak i prowadzącego superwizję oraz uważne słuchanie się nawzajem, odpowiadanie na pytania, precyzowanie niejasnych treści oraz okazywanie zainteresowania.
- 7. Wzajemne poszanowanie dla wiedzy i doświadczenia** – nacisk na równość uczestników spotkania, poszanowanie dla ich wiedzy, kompetencji oraz doświadczenia.



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

SCENARIUSZ PRZYKŁADOWEJ SUPERWIZJI

SPOTKANIE:

Czas trwania: ok. 50 min

Potrzebne materiały:

Kartki A4, długopis. Ponadto warto zadbać również o tablicę lub kartkę, na której będą zapisywane najważniejsze wnioski.

Główne cele:

- Zapoznanie z metodą superwizji
- Omówienie bieżących spraw
- Redukcja doświadczanego stresu

I. WPROWADZENIE DO SPOTKANIA (ok. 5-10 min)

PIERWSZE SPOTKANIE:

1. Przywitanie uczestnika

Przywitaj pracownika. Możesz zacząć od krótkiej, niezobowiązującej rozmowy na dowolny temat – np. samopoczucia uczestnika. Zapoznaj go ze specyfiką metody superwizji, jej głównymi celami, zasadami oraz planowanymi rezultatami.

2. Cel spotkania

Poinformuj uczestnika, że cykl Waszych spotkań ma na celu przyjrzenie się różnym stresującym sytuacjom, jakich doświadcza w pracy oraz sposobom radzenia sobie z nimi. Będziecie pracować nad redukcją stresu, jaki doświadcza on podczas wykonywania swojej pracy. Zasygnalizuj, że na pierwszym spotkaniu skupicie się na metodzie superwizji oraz na omówieniu bieżących trudności, jakich doświadcza na co dzień.

KOLEJNE SPOTKANIA:

1. Przywitanie uczestnika

2. Omówienie przemyśleń uczestnika

Poproś uczestnika, aby opowiedział o swoich przemyśleniach dotyczących poprzedniego spotkania. Zapytaj, czy zastanawiał się nad którąś z omawianych kwestii jeszcze po zakończeniu spotkania. Czy do którejś z nich chciałby wrócić. A także, czy udało mu się wprowadzić omawiane ostatnio rozwiązania oraz jakie były tego konsekwencje.

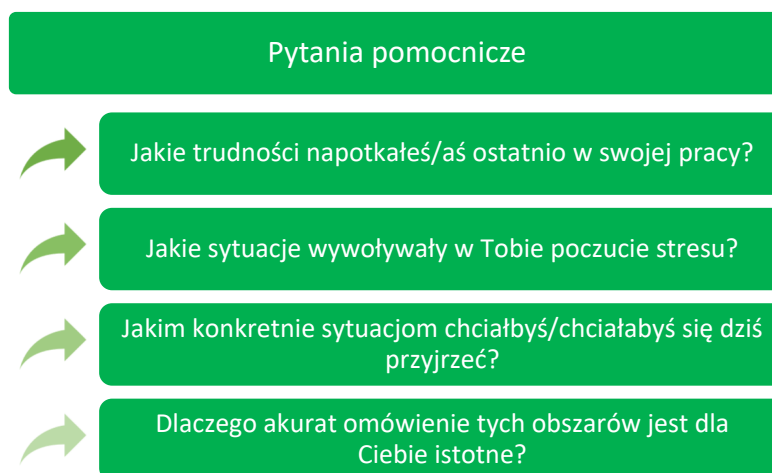
Zapytaj, czy jest coś konkretnego, co chciałby omówić podczas spotkania



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

II. OMÓWIENIE SPRAW BIEŻĄCYCH (ok. 30-40 min)

1. Poproś uczestnika o wybranie konkretnej sytuacji, wydarzenia, na którym chciałby się skupić podczas tego spotkania.



2. Omówcie trudności związane z wybraną przez uczestnika sytuacją, korzystając z proponowanych w niniejszym scenariuszu metod.

Uwaga!

Zwróć uwagę na to, by uczestnik samodzielnie opracowywał wybraną sytuację. Służ wsparciem, wskazuj działania warte rozważenia, pozostawiając jednocześnie swobodę działania i podejmowania decyzji (np. zadawaj pytania pomocnicze, przypominaj o głównym celu czy założeniach, możesz też zapytać, co zazwyczaj robi w podobnych sytuacjach i jakie są tego skutki).

III. ZAKOŃCZENIE SPOTKANIA (ok. 5 min)

Podsumuj zgromadzone podczas spotkania wnioski i plany do zrealizowania. Podziękuj uczestnikowi za zaangażowanie oraz wartościowe pomysły. Zaproś go na kolejne spotkanie.

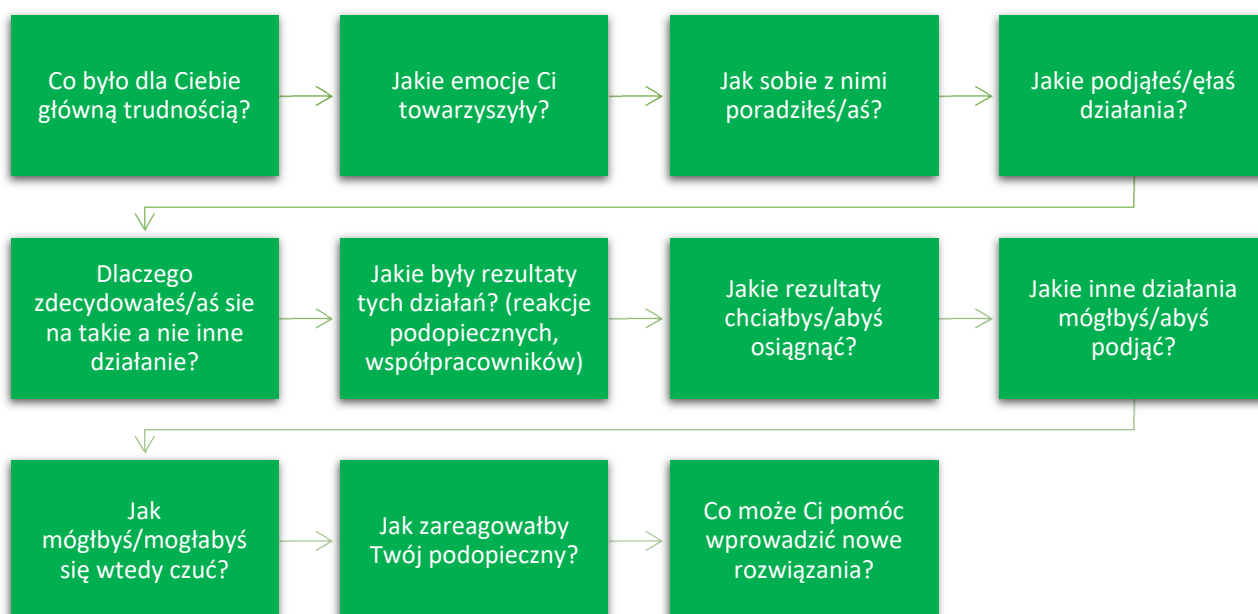


Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

PRZYKŁADY METOD WYKORZYSTYWANYCH W PROWADZENIU SUPERWIZJI

➤ Alternatywne scenariusze

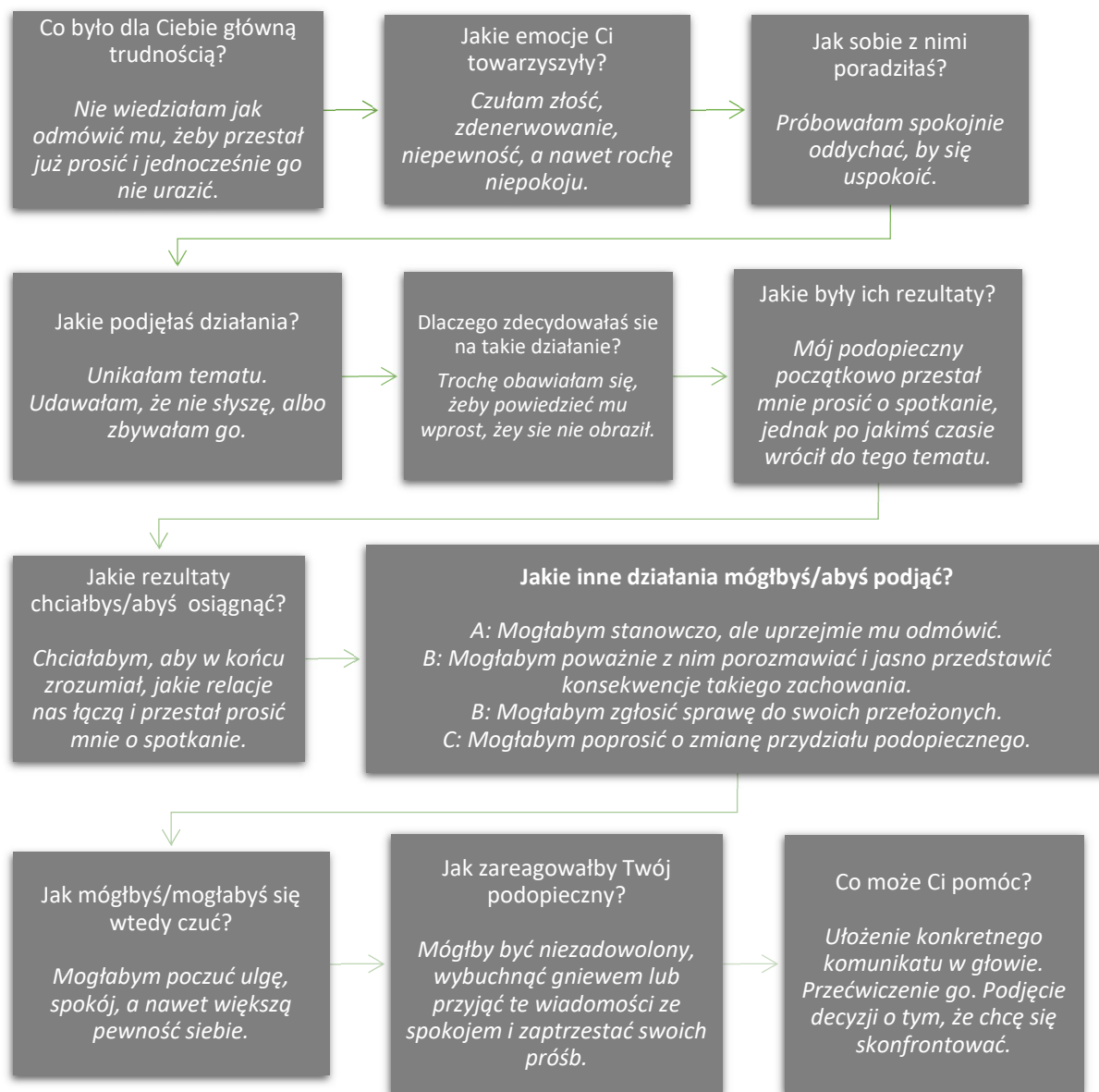
1. Poproś uczestnika, aby krótko opisał, wybraną przez siebie, trudną sytuację, która spotkała go ostatnio w pracy. Możecie zapisać ją na kartce lub tablicy.
2. Omówcie wspólnie wybraną sytuację, wykorzystując przedstawiony poniżej schemat. Zachęć uczestnika, by stworzył jak najwięcej alternatywnych scenariuszy swojego zachowania.



Np. Zbytne spoufalanie ze strony podopiecznego: mój podopieczny wielokrotnie usiłował zaprosić mnie na kawę. Próbował nawet uzyskać od moich współpracowników prywatny numer mojego telefonu.



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.



3. Wesprzyj uczestnika w identyfikacji błędnych schematów działania – ich przyczyn i konsekwencji oraz w znalezieniu konkretnych rozwiązań. Odwołuj się do swojego doświadczenia oraz doświadczenia współpracowników.
4. Podsumuj wypracowane rozwiązania. Zapytaj uczestnika, który z tych scenariuszy wykorzysta, gdy spotka go podobna sytuacja. Zachęć do wdrożenia rozwiązania w życie, pokazując korzyści, jakie mogą z tego wyniknąć.



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

➤ **Zyski, straty, szanse**

1. Poproś uczestnika, aby spróbował zastanowić się nad rozwiązaniem, jakie może wdrożyć, by zredukować odczuwany w pracy stres, np. *ćwiczenia oddechowe*.
2. Zaproponuj uczestnikowi ocenę efektywności danego rozwiązania poprzez dokonanie analizy pod kątem:
 - Korzyści, jakie może przynieść, np. *lepsze panowanie nad stresem, większa uważność*
 - Strat, z jakimi musimy się liczyć, np. *czas przeznaczony na ćwiczenia, ryzyko niepowodzenia*
 - Szans, jakie stwarza na dalszy rozwój, np. *poprawa samopoczucia, obniżenie ogólnego poziomu stresu, lepsze radzenie sobie ze stresem w pracy oraz w życiu prywatnym, większa wytrwałość i szansa na osiągnięcie sukcesu zawodowego*
3. Narzędzie to może posłużyć również w celu porównania dwóch lub więcej rozważanych rozwiązań. W takiej sytuacji należy rozpatrzyć je pod kątem tych samych aspektów, a następnie wybrać to, którego oczekiwane rezultaty w największym stopniu pokrywają się z naszymi.

➤ **Czerpanie z doświadczeń**

1. Poproś uczestnika, aby krótko omówił sytuację związaną z pracą, która powoduje u niego stres, np. *przedłużające się indywidualne zajęcia z podopiecznym, które trudno jest przerwać, a na przedłużenie jej nie zawsze jest czas, nagłe zmiany planu pracy*. Możecie zapisać ją na kartce lub tablicy.
2. Poproś, aby uczestnik wypisał, jakie rozwiązania najczęściej stosuje w takich sytuacjach, np. *przełożenie reszty zajęć na inny termin, przedłużenie indywidualnego spotkania kosztem przesunięcia pozostałych, zaplanowanych na ten dzień spotkań*.
3. Zachęć uczestnika do zastanowienia się, jakie są skutki wybranego rozwiązania? Np. *Inni podopieczni mają przesunięte zajęcia*.
4. Przeanalizujcie, dlaczego decyduje się na takie, a nie inne rozwiązanie, np. *nie mam pomysłu na nic innego, nie potrafię przerwać sesji, bo obawiam się, że zostanie to źle odebrane*.
5. Następnie niech uczestnik zastanowi się, jakie rozwiązania podobnych sytuacji stosują jego współpracownicy, np. *bardziej szczegółowe, dokładniejsze rozpisywanie każdej sesji, pozostawianie po każdej sesji zapasu czasu, który pozwala na jej ewentualne przedłużenie*.
6. Zapiszcie zebrane rozwiązania/sposoby (zarówno uczestnika, jak i jego współpracowników). Poproś uczestnika, by ocenił skuteczność każdego z rozwiązań (np. w skali 1-10) oraz ocenił możliwość ich wdrożenia (również w skali 1-10). Zachęć



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

uczestnika, by wskazał, który sposób radzenia sobie z trudną sytuacją chciałby wdrożyć oraz przeanalizował czego potrzebuje, by to zrobić.

7. Zachęć do wdrażania nowych rozwiązań oraz obserwowania ich skutków i emocji, jakie się z nimi wiążą.

WSKAZÓWKI DLA SUPERWIZORA

Aby superwizje służyły wzmocnieniu umiejętności radzenia sobie ze stresem wśród pracowników, dbaj o następujące elementy:

- Wspieraj
Służ własną radą i pomocą, gdy pracownik zgłasza takie zapotrzebowanie. Okazuj zainteresowanie jego pracą oraz trudnościami, jakie w niej napotyka. Wspieraj w poszukiwaniu rozwiązań i dróg rozwoju. Dostarczaj regularnej informacji zwrotnej.
- Poszukuj źródeł stresu pracownika
Podczas analizowania sytuacji stresowych próbujcie ustalić, co jest ich źródłem – np. czy doświadczany stres wynika z braku umiejętności pracownika, braku wiary we własne możliwości, roszczeniowych podopiecznych?
- Zwracaj uwagę na emocje pracownika
Proś, aby pracownik mówił, co oraz dlaczego odczuwał w danej sytuacji, a także jak poradził sobie z tymi emocjami.
- Wskazuj prawidłową drogę działania
Pokazuj różne możliwości, ale nie podejmuj decyzji za uczestnika. Pozwól, by samodzielnie odnalazł najlepsze rozwiązanie. Zadawaj mu pytania pomocnicze, skłaniaj do przemyśleń – pytaj pracownika jakie cele sobie stawia, jak może je osiągnąć, jakie przeszkody może napotkać oraz jak je pokonać.
- Szukajcie konkretnych rozwiązań
Zadbaj o to, by proponowane rozwiązania/działania były możliwie jak najbardziej konkretne i określone. Kładź nacisk na to, by pracownik szczegółowo określił plan działania i nie pozostawiał niczego w domyśle.
- Zachęcaj do dyskusji i ciągłych poszukiwań
Pobudzaj pracownika do ciągłych przemyśleń i analizowania swojej pracy. Zachęcaj go do poszukiwania rozwiązań i ulepszeń, które mogłyby zmniejszyć poziom odczuwanego stresu.



Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

PODSUMOWANIE

Zaprezentowany scenariusz zawiera propozycję spotkań superwizyjnych, które kładą nacisk na zwiększanie kompetencji radzenia sobie ze stresem. Obserwowane efekty w ogromnym stopniu są uzależnione od zaangażowania uczestnika w każde spotkanie, dlatego ważne jest, aby odbywały się one w atmosferze wzajemnego zaufania oraz otwartości.

Aby superwizja pozwoliła zrealizować założone cele, należy uwzględnić realizację co najmniej trzech spotkań, jednak liczba ta może ulec zmianie w odpowiedzi na potrzeby pracowników i konkretnej placówki. W zależności od tego, możliwe jest zarówno zwiększenie, jak i zmniejszenie liczby superwizji wchodzących w skład cyklu.