



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

# SCENARIUSZ PRZEPROWADZENIE SUPERWIZJI W ZAKRESIE PRZYGOTOWANIA FIRMY NA WDRAŻANIE INNOWACJI I ZMIAN POD KĄTEM SYSTEMU KOMUNIKACJI

## 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. Przedstawiona tu superwizja wspierająca firmę we wdrażaniu innowacji przyjmuje postać spotkania grupowego, na którym omawiane są konkretne sytuacje i związane z nimi przemyślenia, trudności, wnioski.

## GŁÓWNE CELE STOSOWANIA SUPERWIZJI

- ✓ Przygotowanie firmy do wdrożenia innowacji pod kątem systemu komunikacji
- ✓ Zwiększenie świadomości w zakresie obszarów, które utrudniają wprowadzanie innowacji
- ✓ Wymiana doświadczeń
- ✓ Zdobywanie nowej wiedzy i umiejętności przez pracowników
- ✓ Wzrost otwartości na innowacje

## JAK PRZYGOTOWAĆ SUPERWIZJĘ GRUPOWĄ?

### 1. Zespół

Na wstępie należy wytypować zespół, który weźmie udział w spotkaniach. Powinien on liczyć od 3 do 8 osób. Warto zadbać o ich różnorodność (np. zarówno pracownicy, jak i osoby zarządzające), by zapewnić możliwość analizowania zagadnień w sposób interdyscyplinarny.

### 2. Temat przewodni

Zaleca się wcześniej poinformować uczestników, iż superwizja dotyczyć będzie obszaru związanego z systemem komunikacji w placówce – wskazane jest więc, by przeanalizowali oni konkretne trudności, czy sytuacje problematyczne związane z tym właśnie obszarem.

Warto także przesłać wyniki diagnozy organizacyjnej uzyskanej na platformie – może to pomóc odpowiednio ukierunkować rozmowę w trakcie superwizji.



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

### 3. Termin

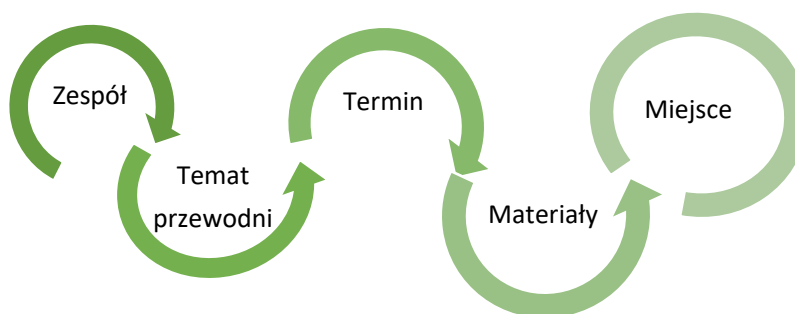
Należy z wyprzedzeniem ustalić datę oraz czas trwania spotkania tak ,aby był on dogodny dla wszystkich uczestników. Poinformuj, że spotkanie superwizyjne potrwa ok. 60 minut.

### 4. 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.

### 5. 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 miejsca do siedzenia. Jeśli zdecydujemy się na używanie tablicy, należy zadbać, by była ona widoczna dla wszystkich uczestników. Ponadto, osoby uczestniczące powinny widzieć się wzajemnie (w tym celu, mogą oni usiąść w tzw. półkręgu).



Rys. 2 Schemat przygotowania superwizji

## ZASADY SPOTKANIA

W celu uporządkowania toku spotkania, warto ustalić z uczestnikami obowiązujące zasady. Kontrakt ten powinien szczegółowo określać reguły 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 uczestnicy ujawnią 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 samych uczestników.



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

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. **Wzajemne uważne słuchanie** – zadbanie o przestrzeń dla wypowiedzi każdego uczestnika oraz uważne jej słuchanie, odpowiadanie na pytania, precyzowanie niejasnych treści oraz okazywanie zainteresowania.
6. **Wzajemne poszanowanie dla wiedzy i doświadczenia** – nacisk na równość każdego uczestnika spotkania, poszanowanie dla ich wiedzy, kompetencji oraz doświadczenia.

## RAMOWY SCENARIUSZ SUPERWIZJI UKIERUNKOWANEJ NA PRZYGOTOWANIE FIRMY NA WDRAŻANIE INNOWACJI I ZMIAN POD KĄTEM SYSTEMU KOMUNIKACJI

### I. WPROWADZENIE DO SPOTKANIA (ok. 10 min)

1. Powitanie uczestników  
Przywitaj pracowników na pierwszym, wprowadzającym spotkaniu. Zapoznaj ich ze specyfiką metody superwizji, jej głównymi celami, zasadami oraz planowanymi rezultatami.
2. Zasady  
Ustal z uczestnikami zasady, jakie będą obowiązywały podczas spotkania superwizyjnego.

### II. ODNIESIENIE SIĘ DO DIAGNOZY I OMÓWIENIE KONKRETNÝCH SYTUACJI

Odnieś się do wyników diagnozy organizacyjnej i przeanalizuj najbardziej problematyczne obszary. W tym celu możesz skorzystać z poniższego schematu:

#### PYTANIE Z DIAGNOZY: CZY PLACÓWKA POSIADA OKREŚLONY SYSTEM KOMUNIKACJI WEWNĘTRZNEJ?

Jeśli diagnoza wykazała, iż ponad połowa odpowiedzi na to pytanie była negatywna – należy przeanalizować ten obszar z uczestnikami. W tym celu możesz posłużyć się pytaniami pomocniczymi:

- Jak wygląda przekazywanie informacji w placówce?
- Wskażcie konkretne sytuacje problematyczne, których przyczyną był brak systemu komunikacji wewnętrznej w placówce.





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

- Jak te sytuacje przebiegały?
- Jakie były skutki tych sytuacji?
- Jak to odbieraliście? Jakie myśli i emocje Wam towarzyszyły?
- Jak można zapobiec temu w przyszłości?
- Jakie modyfikacje warto wprowadzić? Jak to zrobić?

**PYTANIE Z DIAGNOZY: CZY INFORMOWANIE PRACOWNIKÓW O KWESTIACH ISTOTNYCH ODBYWA SIĘ WE WŁAŚCIWY SPOSÓB?**  
**CZY PRACOWNICY WIEDZĄ DO KOGO MOGĄ SIĘ ZWRÓCIĆ PO KONKRETNE INFORMACJE?**

Jeśli diagnoza wykazała, iż ponad połowa odpowiedzi na przynajmniej jedno z tych pytań była negatywna – należy przeanalizować ten obszar z uczestnikami. W tym celu możesz posłużyć się pytaniami pomocniczymi:

- Czy pracownicy wiedzą od kogo mogą pozyskać konkretne informacje? Jeśli nie, co jest tego powodem?
- Kto przekazuje najważniejsze informacje? Jak to się odbywa?
- Wskażcie konkretne sytuacje problematyczne, których przyczyną był niewłaściwy sposób informowania pracowników.
- Jak te sytuacje przebiegały?
- Jakie były skutki tych sytuacji?
- Jak to odbieraliście? Jakie myśli i emocje Wam towarzyszyły?
- Jak można zapobiec temu w przyszłości?
- Jakie modyfikacje warto wprowadzić? Jak to zrobić?

**PYTANIE Z DIAGNOZY: CZY WAŻNE INFORMACJE DOCIERAJĄ DO ODPowiedNIch OsÓb NA CZAS?**

Jeśli diagnoza wykazała, iż ponad połowa odpowiedzi na to pytanie była negatywna – należy przeanalizować ten obszar z uczestnikami. W tym celu możesz posłużyć się pytaniami pomocniczymi:

- Co jest przyczyną opóźnień w przekazywaniu informacji?
- Wskażcie konkretne sytuacje, z jakimi się spotkaliście w pracy, których powodem było nie przekazanie informacji na czas odpowiednim osobom?
- Jak te sytuacje przebiegały?
- Jakie były skutki tych sytuacji?
- Jak to odbieraliście? Jakie myśli i emocje Wam towarzyszyły?
- Jak można zapobiec takim sytuacjom w przyszłości?



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

### **PYTANIE Z DIAGNOZY: CZY PRACOWNICY SĄ NA BIEŻĄCO INFORMOWANI O ZMIANACH?**

Jeśli diagnoza wykazała, iż ponad połowa odpowiedzi na to pytanie była negatywna – należy przeanalizować ten obszar z uczestnikami. W tym celu możesz posłużyć się pytaniami pomocniczymi:

- Jaki jest system informowania o zmianach w placówce?
- Czy spotkaliście się z sytuacjami problematycznymi, których przyczyną był brak bieżącego przekazywania informacji i zmianach?
- Jak te sytuacje przebiegały?
- Jakie były skutki tych sytuacji?
- Jak to odbieraliście? Jakimi myślami i emocjami Wam towarzyszyły?
- Jak można zapobiec temu w przyszłości? Jakimi rozwiązaniami dostrzegacie?

### **PYTANIE Z DIAGNOZY: CZY JEST OKREŚLONE, JAKI KANAŁ KOMUNIKACJI (NP. MAIL, TELEFON, OSOBISTA ROZMOWA) POWINIEN ZOSTAĆ WYKORZYSTANY W KONKRETNÝCH SYTUACJACH?**

#### **CZY PRACOWNICY SKUTECZNIE PRZEKAZUJĄ INFORMACJE MIĘDZY SOBĄ?**

Jeśli diagnoza wykazała, iż ponad połowa odpowiedzi na przynajmniej jedno z tych dwóch pytań była negatywna – należy przeanalizować ten obszar z uczestnikami. W tym celu możesz posłużyć się pytaniami pomocniczymi:

- Jakimi drogami przekazywania informacji są przyjęte w Waszym miejscu pracy?
- Czy spotkaliście się z trudnościami wynikającymi z tego, że informacja była przekazana złym kanałem (np. mailowo zamiast telefonicznie)?
- Opiszcie konkretne sytuacje
- Jakie były skutki tych sytuacji?
- Jak to odbieraliście? Jakimi myślami i emocjami Wam towarzyszyły?
- Jak można zapobiec temu w przyszłości? Jakimi rozwiązaniami dostrzegacie?

### **PYTANIE Z DIAGNOZY: CZY PRZEKAZYWANIE INFORMACJI MIĘDZY PRZEŁOŻONYM A PRACOWNIKAMI DZIAŁA DOBRZE?**

Jeśli diagnoza wykazała, iż ponad połowa odpowiedzi na to pytanie była negatywna – należy przeanalizować ten obszar z uczestnikami. W tym celu możesz posłużyć się pytaniami pomocniczymi:

- Co jest przyczyną trudności w przekazywaniu informacji między przełożonym a pracownikami?
- Wskażcie konkretne sytuacje, z jakimi się spotkaliście w pracy, które wynikały z trudności w komunikacji między przełożonym a pracownikami?
- Jak te sytuacje przebiegały?
- Jakie były skutki tych sytuacji?





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

- Jak to odbieraliście? Jakie myśli i emocje Wam towarzyszyły?
- Jak można zapobiec takim sytuacjom w przyszłości?
- Jakich zmian może dokonać przełożony a jakich pracownicy?

### III. ZAKOŃCZENIE SPOTKANIA

Podsumuj zgromadzone podczas spotkania wnioski. Zapytaj, jakie są refleksje uczestników oraz jakie zmiany wg nich powinny zostać wdrożone w strukturze organizacyjnej. Podziękuj wszystkim za aktywny udział w dyskusji oraz wartościowe pomysły.

Superwizor, po zakończonym spotkaniu superwizyjnym powinien sporządzić notatkę, w której opíše kluczowe sytuacje problematyczne, będące przedmiotem superwizji, wraz z wypracowanymi wnioskami i zaleceniami w zakresie podejmowanych rozwiązań. Wzór notatki zaprezentowano w załączniku nr 1.



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

**Załącznik 1. Notatka podsumowująca**

**NOTATKA PODSUMOWUJĄCA SUPERWIZJĘ**

Data przeprowadzenia superwizji: .....

Temat superwizji: .....

Imię i nazwisko superwizora: .....

|                             |     |                 |            |
|-----------------------------|-----|-----------------|------------|
| 1. Uczestnicy               | Lp. | Imię i nazwisko | Stanowisko |
|                             | 1.  |                 |            |
|                             | 2.  |                 |            |
|                             | 3.  |                 |            |
|                             | 4.  |                 |            |
|                             | 5.  |                 |            |
|                             | 6.  |                 |            |
|                             | 7.  |                 |            |
|                             | 8.  |                 |            |
| 2. Skrócony opis superwizji |     |                 |            |



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

|                          |          |                        |
|--------------------------|----------|------------------------|
| 3. Analizowane trudności | Sytuacja | Wskazywane rozwiązania |
|                          |          |                        |
|                          |          |                        |
|                          |          |                        |
| 4. Wnioski i zalecenia   |          |                        |

Podpis superwizora

