



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

# SCENARIUSZ SUPERWIZJI GRUPOWYCH UKIERUNKOWANYCH NA KSZTAŁTOWANIE UMIEJĘTNOŚCI KORZYSTANIA Z WZAJEMNYCH DOŚWIADCZEŃ

## 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 45 minut.

*Częstotliwość superwizji uzależniona jest od zapotrzebowania (raz w tygodniu, raz na dwa tygodnie, raz w miesiącu, dwa razy w miesiącu itp.). Jedno spotkanie trwa około 45 minut.*

## WARTOŚĆ SUPERWIZJI W KSZTAŁTOWANIU UMIEJĘTNOŚCI DZIELENIA SIĘ WIEDZĄ

Metoda superwizji może być niezwykle użyteczna podczas wzmacniania kompetencji dzielenia się wiedzą. Jest okazją do dzielenia się doświadczeniem oraz wzmacniania relacji w zespole. Daje możliwość oceny skuteczności stosowanych dotąd rozwiązań. Buduje u pracowników większą świadomość posiadanych kompetencji, a także zwiększa motywację i zaangażowanie. Stwarza przestrzeń do udzielenia wsparcia i wymiany doświadczeń, a co za tym idzie skorygowania nieefektywnych schematów działania.

## GŁÓWNE CELE SUPERWIZJI

- ✓ Wzrost kompetencji w zakresie dzielenia się wiedzą
- ✓ Pobudzenie pracowników 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 pracowników
- ✓ Zdobywanie wiedzy i kompetencji przez pracowników
- ✓ Wzrost poczucia sprawczości u pracowników
- ✓ Budowanie świadomości własnych kompetencji i możliwości
- ✓ Wzrost zaangażowania i satysfakcji z pracy

## JAK PRZYGOTOWAĆ SUPERWIZJĘ?

### 1. Zespół

Na wstępie należy wytypować zespół pracowników, który weźmie udział w spotkaniach. Powinien on liczyć od 4 do 12 osób. Warto zadbać o ich różnorodność (np. pracownicy zajmujący inne stanowiska), by zapewnić możliwość analizowania zagadnień w sposób interdyscyplinarny.

### 2. 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.

### 3. Termin

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

### 4. Materiały

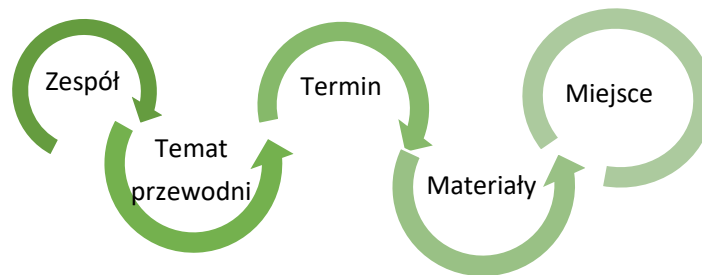
Superwizja zazwyczaj przybiera formę moderowanej rozmowy. W celu lepszego zrozumienia i odnotowania omawianych wątków, możemy wykorzystać tablicę typu flipchart, markery, kartki A4, długopisy, karteczki samoprzylepne.

### 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. półkregu).



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



Rys. 2 Schemat przygotowania superwizji

## ZASADY SPOTKAŃ

W celu uporządkowania toku spotkania, warto ustalić kontrakt z uczestnikami. 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 uczestnicy ujawnią podczas spotkania, nie zostaną nikomu ujawnione bez ich zgody.
- 2. Brak krzywdzących ocen** – powstrzymanie 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.
- 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 uważne słuchanie** – zadbanie o przestrzeń dla wypowiedzi każdego uczestnika oraz uważne jej słuchanie, odpowiadanie na pytania, precyzowanie niejasnych treści, utrzymywanie kontaktu wzrokowego oraz okazywanie zainteresowania.
- 7. Wzajemne poszanowanie dla wiedzy i doświadczenia** – nacisk na równość każdego uczestnika 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 SUPERWIZJI UKIERUNKOWANYCH NA KORZYSTANIE Z WZAJEMNYCH DOŚWIADCZEŃ

### SPOTKANIE I: *Zapoznanie z superwizją*

Czas trwania: ok. 45 min

Potrzebne materiały:

- Tablica
- Kartki
- Długopisy lub pisaki

Główne cele:

- Zapoznanie z metodą superwizji
- Omówienie bieżących spraw
- Zwiększenie stopnia integracji zespołu
- Poprawa jakości pracy zespołowej

### I. WPROWADZENIE DO SPOTKANIA (ok. 5 min)

#### 1. Powitanie uczestników

Przywitaj pracowników na pierwszym, wprowadzającym spotkaniu. Zapoznaj ich ze specyfiką metody superwizji, jej głównymi celami, zasadami oraz planowanymi rezultatami.

#### 2. Cel spotkania

Poinformuj uczestników, że cykl Waszych spotkań ma na celu zachęcenie ich do wzajemnego dzielenia się i korzystania z wiedzy oraz doświadczeń. Zasygnalizuj, że na pierwszym spotkaniu skupicie się na samej metodzie superwizji oraz na omówieniu bieżących działań czy trudności.

### II. OMÓWIENIE BIEŻĄCYCH DZIAŁAŃ (ok. 30-35 min)

1. Poproś uczestników, aby przez chwilę zastanowili się jakiego rodzaju zagadnienia, związane z umiejętnością dzielenia się wiedzą, napotkali ostatnio w swojej pracy. Podkreśl, że zależy Ci, aby były to tematy związane z aktualnie wykonywanymi zadaniami, przemyślenia na ich temat, może napotkane przeszkody w ich realizacji, czy nawet pomysły na ułatwienie lub doskonalenie pracy w tym zakresie. Swoje pomysły uczestnicy mogą podawać na głos tak, by jedna osoba zbierała je na tablicy (wykonując wspólną listę), a także mogą pracować w mniejszych grupach.



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

### Pytania pomocnicze



Jak oceniasz własne umiejętności dzielenia się wiedzą?



Co mógłbyś/mogłabyś poćwiczyć, by efektywniej przekazywać swoją wiedzę innym?



Co ułatwia Ci przyswojenie wiedzy, którą przekazują Ci inne osoby?



Co utrudnia Ci przyswojenie wiedzy, którą przekazują Ci inni?



W jakich sytuacjach w pracy musisz dzielić się swoją wiedzą z innymi?

### 2. Przejdź do omówienia zadania:

Przeczytaj zgromadzone pomysły (lub poproś, by zrobił to któryś z uczestników). Następnie spróbujcie pogrupować je tematycznie, by ustalić obszary do przedyskutowania. Omówcie teraz każdy z pomysłów. Przyjrzyjcie się procesowi, jakiego dotyczą. Możecie wymienić sposoby, na poradzenie sobie ze zgłaszanymi trudnościami, wykorzystywane dotychczas przez pracowników lub wspólnie poszukać nowych technik uporania się z tymi przeszkodami.

### III. ZAKOŃCZENIE SPOTKANIA (ok. 5 min)

Podsumuj zgromadzone podczas spotkania wnioski. Podziękuj wszystkim za aktywny udział w dyskusji oraz wartościowe pomysły. Zaprosz uczestników 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.

---

## SPOTKANIE II:

### *Praca na przypadku*

Czas trwania: ok. 40 min

---

Potrzebne materiały:

- Tablica
  - Kartki
  - Długopisy
- 

Główne cele:

- Opracowanie konkretnych doświadczeń pracowników
  - Zwiększenie stopnia integracji zespołu
  - Poprawa jakości pracy zespołowej
- 

## I. WPROWADZENIE DO SPOTKANIA (ok. 5 min)

### 1. Powitanie uczestników

Przywitaj pracowników na kolejnym spotkaniu i przejdź do omówienia jego celów.

### 2. Cel spotkania

Poinformuj uczestników, że podczas tego oraz przyszłego spotkania skupicie się na ich konkretnych doświadczeniach z pracy, związanych z przekazywaniem wiedzy.

### 3. Przemyslenia uczestników

Zapytaj uczestników czy mają jakieś wątpliwości lub przemyślenia dotyczące treści poruszanych na poprzednim spotkaniu oraz czy chcieliby wrócić do któregoś z omawianych zagadnień.

## II. PRZYGOTOWANIE PRZYPADKÓW (ok. 40 min)

1. Udostępnij uczestnikom schemat znajdujący się na końcu jako załącznik (Załącznik 1). Możesz wyświetlić go w formie elektronicznej, przerysować na tablicę, umieścić w widocznym dla wszystkich miejscu lub powielić i rozdać każdemu jeden egzemplarz.

2. Następnie poproś uczestników, aby zastanowili się z jakimi najtrudniejszym przypadkiem/sytuacją w obszarze dzielenia się swoją wiedzą i umiejętnościami spotkali się w trakcie swojej dotychczasowej pracy (np. koleżanka chciała, żebym coś wytłumaczył, ale nie potrafiłem w jasny sposób tego przekazać, nie wiedziałam, jak coś wytłumaczyć pacjentowi, nie potrafiłam wdrożyć nowego pracownika itp).

3. Poproś, aby spróbowali opisać swoje doświadczenie zgodnie z omówionym schematem. Możesz wcześniej przedstawić przykładowy opis (zgodnie z Zał. 2). Gdyby określenie któregoś z elementów schematu sprawiało uczestnikom problem, zaproponuj im pozostawienie pustego miejsca i zapewnij, że później wspólnie do niego wrócicie.



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

4. Poproś jednego (lub jeśli wystarczy czasu, kilku) z uczestników o zaprezentowanie swojego schematu. Jeśli któryś z elementów schematu był pusty, spróbujcie go wspólnie uzupełnić. Zachęć uczestników do otwartego wyrażania swoich przemyśleń i pomysłów, dotyczących omawianych treści oraz propozycji na rozwiązanie pojawiających się trudności (możesz np. zapytać, co pozostali uczestnicy zrobiliby w danej sytuacji).

### III. ZAKOŃCZENIE SPOTKANIA (ok. 2 min)

Podsumuj poruszone podczas spotkania wątki. Podziękuj uczestnikom za ich zaangażowanie i zaproś na kolejne spotkanie. Poinformuj, że będziecie kontynuować analizę przypadków.

---

#### SPOTKANIE III: *Kontynuacja pracy na przypadku*

Czas trwania: ok. 35-40 min

---

Potrzebne materiały:

- Tablica
- Kartki
- Długopisy

---

Główne cele:

- Opracowanie konkretnych doświadczeń pracowników
  - Zwiększenie stopnia integracji zespołu
  - Poprawa jakości pracy zespołowej
  - Dzielenie się zdobytą wiedzą i doświadczeniami
- 

### I. WPROWADZENIE DO SPOTKANIA (ok. 5 min)

1. Powitanie uczestników  
Przywitaj pracowników na kontynuacji poprzedniego spotkania i przejdź do omówienia jego celów.
2. Cel spotkania  
Poinformuj, że celem spotkania jest podzielenie się przez uczestników swoimi doświadczeniami oraz zaczerpnięcie z wiedzy oraz doświadczenia pozostałych.
3. Przemyślenia uczestników  
Zapytaj uczestników czy mają jakieś wątpliwości lub przemyślenia dotyczące treści poruszanych na poprzednim spotkaniu lub spotkaniach oraz czy chcieliby wrócić do któregoś z omawianych zagadnień.

### II. OMÓWIENIE PRZYPADKÓW (ok. 40 min)







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

1. Ponownie udostępniij uczestnikom, omawiany na poprzednim spotkaniu schemat.
2. Poproś kolejno uczestników, którzy nie zdążyli wypowiedzieć się na ostatnim spotkaniu o zaprezentowanie własnych sytuacji. Jeśli któryś z elementów tworzonego przez nich schematu był pusty, spróbujcie go wspólnie uzupełnić. Zachęć uczestników do otwartego wyrażania swoich przemyśleń i pomysłów, dotyczących omawianych treści oraz propozycji na rozwiązanie pojawiających się trudności (możesz np. zapytać, co pozostali uczestnicy zrobiliby w danej sytuacji albo czy spotkało ich coś podobnego i jak sobie z tym poradzili).
3. Poproś uczestników o podsumowanie całego zadania. Zapytaj, jakie wnioski z niego wyciągnęli, czego się nauczyli oraz z jakich pomysłów skorzystają w przyszłości.

### III. ZAKOŃCZENIE SPOTKANIA (ok. 2 min)

Podsumuj zebrane wnioski. Podziękuj za zaangażowanie uczestników i zaproś ich na kolejne spotkanie.

---

## SPOTKANIE IV:

### Koła

### ratunkowe

Czas trwania: ok. 40 min

---

Potrzebne materiały:

- Tablica
- Pisaki

---

Główne cele:

- Opracowanie gotowych rozwiązań awaryjnych sytuacji
  - Zwiększenie stopnia integracji zespołu
  - Poprawa jakości pracy zespołowej
- 

### I. WPROWADZENIE DO SPOTKANIA (ok. 3 min)

1. Powitanie uczestników  
Przywitaj uczestników i przejdź do kolejnej fazy spotkania.
2. Cel spotkania  
Poinformuj, że celem spotkania jest wspólne wypracowanie zbioru uniwersalnych rozwiązań sytuacji trudnych, z których pracownicy będą mogli korzystać na co dzień.
3. Przemyślenia uczestników







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

Zapytaj uczestników czy mają jakieś wątpliwości lub przemyślenia dotyczące treści poruszanych na poprzednim spotkaniu/spotkaniach oraz czy chcieliby wrócić do któregoś z omawianych zagadnień.

## II. KOŁA RATUNKOWE (ok. 20-25 min)

1. Poproś uczestników, żeby przez chwilę pomyśleli o wszystkich sytuacjach, kiedy ich umiejętność dzielenia się wiedzą okazała się niewystarczająca, np. *nie potrafiłem/am odpowiednio przeszkolić pracownika, który miał zająć to samo stanowisko, co ja.*
2. Wspólnie wybierzcie sytuację, która wydaje Wam się być najtrudniejsza lub która pojawia się najczęściej. Na środku tablicy zapisz hasło „koła ratunkowe” i poproś, aby uczestnicy spróbowali podać jak najwięcej pomysłów poradzenia sobie w tej trudnej sytuacji, np. *spróbuj wyjaśnić dane zadanie/zagadnienie na konkretnym przykładzie; poproś o radę/pomoc współpracownika; na bieżąco pytaj podopiecznego/ucznia czy rozumie to, co powiedziałeś; proś go, aby wyjaśnił to własnymi słowami.* Podkreśl, że pomysły te nie muszą być gotową receptą, możecie je wspólnie dopracować. Propozycje zapisuj na tablicy lub poproś o to któregoś z uczestników.
3. Kiedy uczestnikom skończą się pomysły, podsumuj te, które udało Wam się zebrać. Zapytaj, z których pomysłów uczestnicy skorzystają w przyszłości, kiedy znajdą się w podobnej sytuacji.

## III. ZAKOŃCZENIE CYKLU SPOTKAŃ (ok. 10 min)

Poproś uczestników o podsumowanie ich udziału w superwizji. Zapytaj jakie są ich wrażenia, czego mogli się dowiedzieć, czy zakładane cele zostały zrealizowane.

## IV. ZAKOŃCZENIE SPOTKANIA (ok. 2 min)

Podziękuj wszystkim uczestnikom za ich włożony trud i chęć dzielenia się doświadczeniami. Podziękuj uczestnikom za udział w spotkaniach.

## PODSUMOWANIE

Zaprezentowany scenariusz zawiera propozycję spotkań superwizyjnych, które kładą nacisk na rozwijanie umiejętności dzielenia się wiedzą. Mogą pozytywnie wpłynąć na relacje i efektywność pracy zespołowej oraz motywację i zaangażowanie każdego pracownika. Obserwowane efekty w ogromnym stopniu są uzależnione od zaangażowania uczestników w każde spotkanie, dlatego ważne jest, aby odbywały się one w atmosferze wzajemnego zaufania oraz otwartości.

Przedstawiony powyżej skrypt obejmuje realizację co najmniej czterech 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.

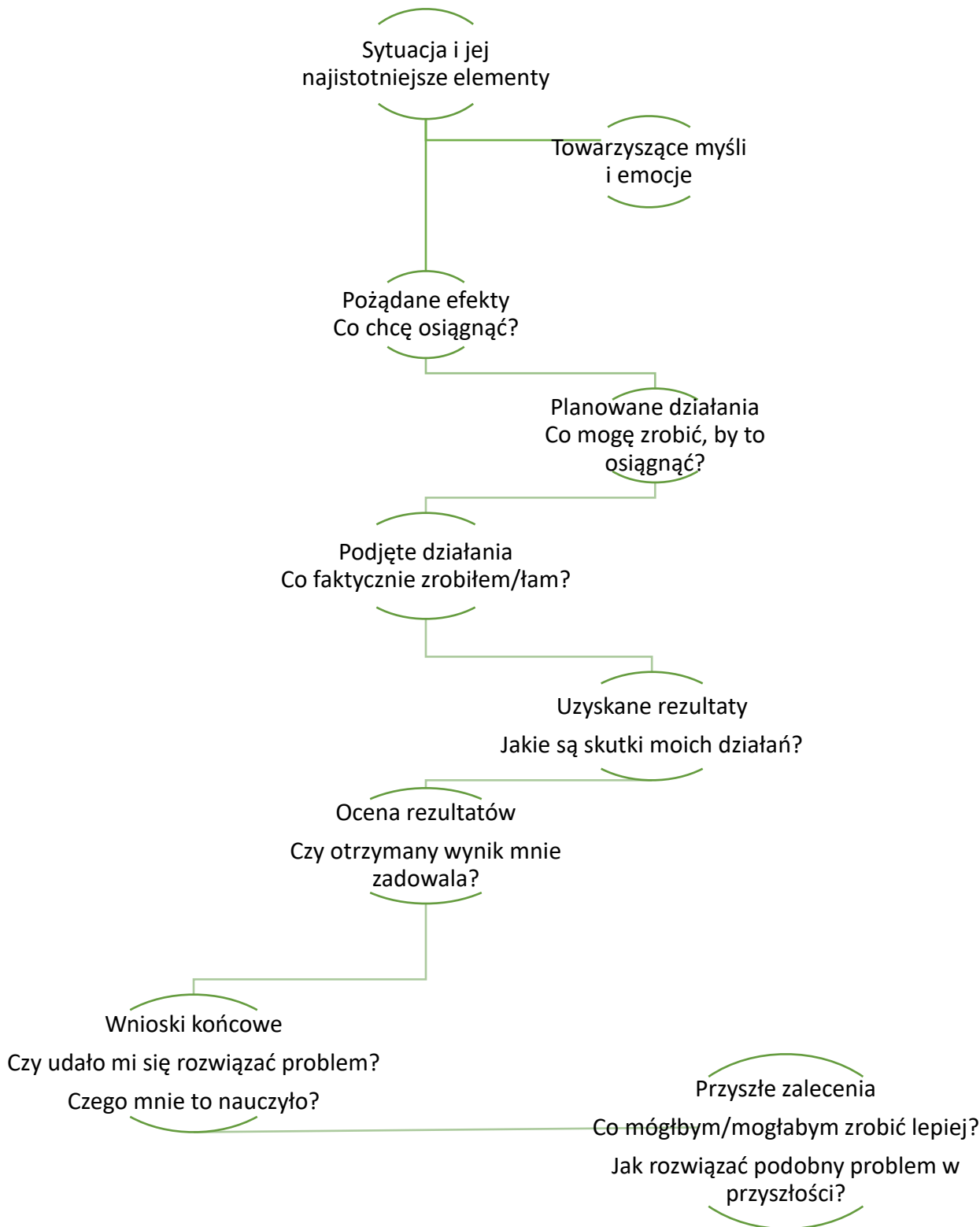




Projekt „RESKILLING – nowe zadania dla firm z sektora MSP z branży usług opiekuńczych” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego.

**ZAŁĄCZNIKI**

**Załącznik 1** Schemat omówienia przypadku





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

## Załącznik 2 Przykładowe omówienie przypadku

