

## Konsulentfirmaet Holler

Udvikling af individ & system

Leder- og medarbejderudvikling, konsultation og rådgivning, supervision, kurser, kriseintervention og terapi

### SUPERVISIONSSAMTALEN

- en undersøgelse af en sag med henblik på at uddrage en læring.

Personale intern supervision er en aftalt og struktureret proces mellem to ligestillede parter samt et reflekterende team, gående ud på at foretage en fælles udforskning, en undersøgelse af supervisantens valgte sag med det formål at blive klogere på sin sag at uddrage en læring.

Sagen kan være faglig, personlig, problemfyldt eller rettet mod udviklingstemaer og har altid tilknytning til arbejdslivet og tager udgangspunkt heri. Det, der sker i processen, foregår klart og bevidst for begge parter og indenfor en på forhånd aftalt tidsramme.

Når supervisionen er slut, er også det specielle forhold mellem supervisant og supervisor slut.

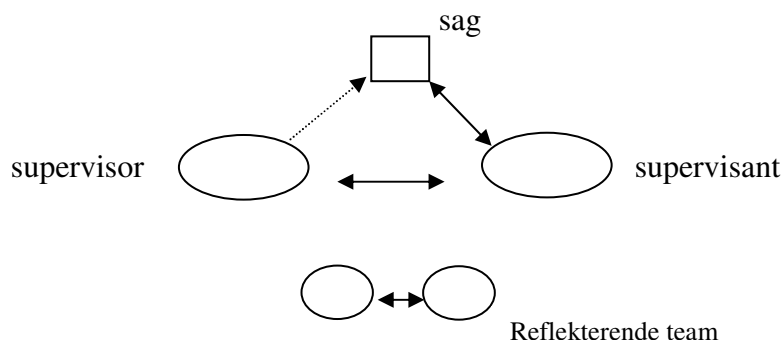
På din arbejdsplads kan personale intern supervision bruges til:

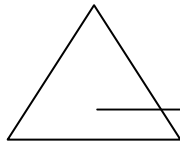
- at få del i de erfaringer og ressourcer, der er i personalegruppen
- at undgå isolation og dårlig samvittighed
- at gå på tværs af de faste roller, der som regel opstår i en personalegruppe
- at få sat ord på og dermed blive bevidst om metoder og praksis
- at blive mere bevidste om kommunikation

Personale intern supervision foregår mellem minimum tre personer - ideelt fire til fem personer - hvoraf en påtager sig supervisantens position og leverer supervisionsemnet, sagen. En anden er supervisor og ideelt set udpeget af supervisanten. Den eller de sidste personer udgør et reflekterende team, se papir om dette. Er der kun en observatør reflekterer denne person sammen med supervisoren.

Udgangspunktet for samtalen er en sag i tilknytning til arbejdslivet, som er fagligt og/eller personligt. Det kan være knyttet til selve arbejdet, brugerne, kollegerne eller organisationen. Der er en personlig del i sagen, men fokus ligger hele tiden på sammenhængen mellem person og arbejdsliv, altså relationen. Sagen er derfor ikke personen, det er ikke personen, der er et problem.

Supervisor og supervisant udforsker og undersøger sammen sagen:





## ***Konsulentfirmaet Holler***

### Udvikling af individ & system

Leder- og medarbejderudvikling, konsultation og rådgivning, supervision, kurser, kriseintervention og terapi

side 2

#### Supervisanten:

Sagen præsenteres af supervisanten og skal være af så konkret karakter som muligt. Fx en bestemt situation, som supervisanten befinder sig i.

#### Supervisanten må:

- anstrenge sig for at give så klare meldinger som muligt
- give sig tid til at lytte til supervisor, og sige fra såfremt vedkommende går for hurtigt frem, misforstår eller måske kommer for tæt på. Det er supervisanten der skal have noget ud af supervisionen, derfor er ansvaret også vedkommendes
- give sig tid til at se sagen fra forskellige vinkler, måske opdages en ny!
- lytte til, men ikke nødvendigvis acceptere forslag

#### Supervisor:

Supervisor har til opgave at være støttende og igangsættende, så supervisanten selv finder nye tanker og ideer og kommer til at kende nye sider af sig selv og den måde hvorpå vedkommende fungerer i arbejdet. To måder at opnå dette på er dels ved at være udspørgende og udforskende, dels ved at være lyttende og opmærksom. At være "aktiv lytter" indebærer, at supervisor er engageret og interesseret i supervisantens sag, giver sig tid til og respekterer supervisantens måde at tænke på - også selvom denne er anderledes end supervisors egen måde. Supervisor har ret og pligt til at melde fra, hvis den udadrettede interesse bliver for indadrettet.

Supervisor har kun den autoritet, som supervisanten giver/lader vedkommende have og kun så længe samtalen varer, en anden dag skifter rollerne.

#### Gode råd til supervisor:

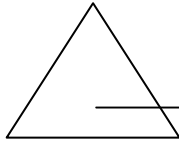
- rollen indebærer at du er hjælper i supervisantens egen undersøgelse af sagen, så pas på ikke at tage for meget ansvar for processen. Giv dig god tid
- fasthold supervisantens meget konkrete beskrivelse
- forsøg at få så meget klarhed om kontrakten som muligt
- sæt nogle "milepæle", fx ved at opsummere. Brug supervisantens egne ord
- hvis du er i tvivl om noget, fx om du går for tæt på, så spørg - hav ikke projekter på den andens vegne
- markér personperspektiv, send jeg-budskaber - og undgå gode råd
- undgå at lade dig sluge af problemet - prøv at tematisere det du hører
- vær empatisk uden at være beføgende
- udvis åbenbar nysgerrighed og direkte interesse

Supervisor og supervisant indgår en kontrakt med hinanden. En kontrakt, som definerer, hvad det er for en sag, der skal arbejdes med og hvor længe. Det sker indimellem at sagen under supervisionen ændrer karakter, og kontrakten må da genforhandles.

# Konsulentfirmaet Holler

## Udvikling af individ & system

Leder- og medarbejderudvikling, konsultation og rådgivning, supervision, kurser, kriseintervention og terapi



side 3

### Det reflekterende team:

Observerer processen. Hvad er det, der sker i sagsbearbejdningen mellem supervisor og supervisant, flytter sagen sig, bliver spillereglerne overholdt - og kontrakten. Taler de om det samme eller forbi hinanden, osv.

### Gode råd til det reflekterende team:

- aftal på forhånd hvad der er, I skal lægge mærke til
- lyt mellem linierne og ikke glemme at observere kropssproget
- give sig tid til at opdage, hvad der sker med dem selv
- give tilbagemeldinger til hinanden snarere end til supervisor og supervisant, de er et reflekterende team
- fortælle hvad de så - og derefter hvad de syntes, hvad det fik dem til at tænke på etc. De må omhyggeligt markere personperspektiv
- når din med-observatør fortæller, så vær behjælpelig med uddybende spørgsmål, opsummeringer, etc. - men det må aldrig blive en diskussion!
- vælg neutrale, beskrivende formuleringer

Under hele supervisionen er det spilfordelerens ansvar, at få aftalt tidsrammer, at afbryde hvis disse bliver overskredet etc.

### Spilfordeler:

Inden supervisionens start vælger en af teammedlemmerne at være spilfordeler med ret til at bryde ind når som helst vedkommende synes, det er nødvendigt. Det er spilfordelerens ansvar at overholde tidsrammer, at have øje for at læringen bliver maksimal, at have kontrakten som observationsbasis og at sørge for funktionsfordelingen. I evalueringen ligeledes at styre den overordnede feed-back.

### GENERELT:

- fokuspersonen ejer sin virkelighed
- hjælperen kan hjælpe uden at være garant
- husk markering af personperspektiv

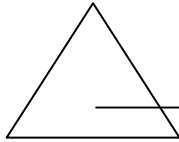
### Forløbsfaser - spilleregler for samtalen:

1. Situationsbaggrund (minimal version)
2. Hvad er sagen/problemet?
3. Hvad er problemet i problemet eller ønsket i ønsket?
  - hvorfor og hvordan er problemet (ønsket) et problem (ønske) - konsekvenser
4. Hvad er kontrakten (= målstyring for denne samtale)?
5. Undersøgelse af sagen/problemet (i henhold til kontrakten)
6. Markering af milepæle
7. Markering af læring/hvad bliver anderledes
8. Evaluering

# *Konsulentfirmaet Holler*

## Udvikling af individ & system

Leder- og medarbejderudvikling, konsultation og rådgivning, supervision, kurser, kriseintervention og terapi



side 4

Undersøgelse og læring kan have fokus

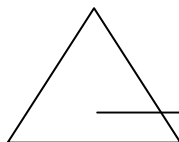
- (1) på den SAG, som problemet/ønsket knytter sig til
- (2) på SAGENS SOCIALE SAMMENHÆNG (dvs. kollegagruppen eller institutionen)
- (3) på FOKUSPERSONEN som (professionel) person.

I kollegial supervision er målet ofte at få skilt tingene ad:

- hvad handler om mig som person,
- hvad handler om noget særligt ved sagen/problemet (ex klienten),
- hvad handler om det system, jeg arbejder i?

Personale intern supervision handler ikke om at få løst problemerne, men at blive klogere på problemerne - uddrage en læring - og måske derefter ændre noget.

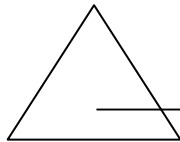
Personale intern supervision handler om at få belyst en sag således at supervisanten oplever bedre at kunne håndtere denne, at der så at sige er et bedre beslutningsgrundlag. Om der skal handles konkret og hvordan der skal handles er alene supervisantens ansvar.



## SUPERVISIONSAMTALEN

- spilleregler -

- Supervisant
- har ansvaret for samtalen - ejer sin virkelighed
  - giv så klare meldinger som muligt
  - skal give sig tid til at lytte til supervisor
  - skal sige fra, hvis det går for hurtigt eller for tæt på
  - give sig tid til at se sagen fra forskellige vinkler
  - lytte til, men ikke nødvendigvis acceptere forslag
- Supervisor
- hjælp og tag ikke ansvaret for processen
  - vær tålmodig
  - fasthold det konkrete
  - skab klarhed om kontrakten - hvad der skal tales om
  - sæt nogle "milepæle", fx ved at opsummere
  - hvis du er i tvivl om noget, så spørg
  - hav ikke projekter på den andens vegne
  - markér personperspektiv - og undgå gode råd
  - undgå at lade dig sluge af problemet
  - vær empatisk uden at være befølgende
  - udvis åbenbar nysgerrighed og direkte interesse
- Reflekterende team
- aftal hvem, der observerer hvad
  - lyt mellem linierne og observér kropssproget
  - skal mærke sig selv
  - give tilbagemeldinger til hinanden
  - fortælle hvad de så - og derefter, hvad de syntes
  - når din med-observatør fortæller, så vær behjælpelig med uddybende spørgsmål, opsummeringer, etc.
  - vælg neutrale, beskrivende formuleringer
- Spilfordeler
- Spilfordeleren er overobservatør med ret til at bryde ind når som helst vedkommende synes det er nødvendigt. Det er spilfordelerens ansvar:
- at overholde tidsrammer
  - at have øje for, at læringen bliver maksimal
  - at sørge for at kontrakten overholdes
  - at styre den overordnede feed-back



## ***Konsulentfirmaet Holler***

### Udvikling af individ & system

Leder- og medarbejderudvikling, konsultation og rådgivning, supervision, kurser, kriseintervention og terapi

side 6

## FOCUS I SUPERVISION

1. Supervisionsemnet/sagen - det der tales om i samtalen: Indholdet
2. Supervisantens forhold til sagen - Vurdering af indholdet: følelses- og tankemæssigt
3. Supervisantens vurdering af sit forhold til sagen - Vurdering af vurderingen - vurdering af sig selv
4. Supervisantens måde at være sammen med sin sag på. Formen - måde at tale og se ud på
5. Supervisors forhold til supervisanten
6. Supervisors forhold til sagen
7. Supervisors forhold til sig selv - følelses- og tankemæssigt

## UNDERSØGENDE SPØRGSMÅL

1. Hvad er problemet ved at have det problem/den sag, du har?
2. Hvordan har du det med det?
3. Synes du, at det, der foregår lige nu, er vigtigt?
4. Hvordan har du det med, at vi snakker sådan her om dit problem/din sag?
5. Hvad synes du, der skal ske med dit problem/sag?
6. Nu har vi snakket sammen i 15 min., hvad har været det vigtigste indtil nu?
7. Hvordan tror du andre tackler et sådant problem/en sådan sag?
8. Hvordan har du det lige nu?
9. Det ser ud til, at vi snakker om mange forskellige ting, så hvad synes du vi skal snakke om?
10. Når du siger: "Jeg synes, det er svært", hvad mener du så med "svært" og hvad er det for noget "dét", du taler om?
11. Hvad skal der til for at du kan løse dit problem/din sag?
12. Fortæl mig hvad du har fået ud af vores snak indtil nu?
13. Supervisionen slutter om 10 min. og vi skilles - hvordan vil du have det bagefter?

Hvis den måde I er sammen på påvirker dig eller ser ud til at påvirke den anden, er det en god idé at offentliggøre det, f.eks.: "Du taler så hurtigt, at jeg ikke kan følge med, det forvirrer mig" eller "Du ser ud til at være ked af det, er det rigtigt?".