

# Doporučení pro supervizní práci online (M. Kukolová, M. Marečková)

*Tento materiál vznikl na podnět online setkání výcvikového běhu ČIS 27. 1. 2021.*

## PŘED SETKÁNÍM

- S dostatečným předstihem domluvit, že/zda setkání bude online – či jaký bude postup rozhodování.
- **Organizátor:** Vyjasnit, kdo pořádá meeting (= „host“, zodpovídá za bezpečí) a kdo je „návštěva“. Osvědčilo se, aby organizátorem byl supervizor – aby mohl procesy a bezpečí garantovat tak, jak po něm jeho role požaduje. Též vyznívá výhodněji, když je supervizor správcem software – má pak v ruce nejen zodpovědnost, ale i kontrolu nad technickou stránkou přenosu.
- **Zajistit „plán „B“:** Pro případ výpadku sítě – dokončení celého supervizního času za použití mobilních telefonů s datovým připojením, nebo alespoň dokončení/uzavření setkání za pomoci hromadných telefonních hovorů tak, abychom nevypadli z kontaktu uprostřed věty a bez rozloučení. Vyjasnit, koho budeme kontaktovat/komu volat, popř. jak setkání nahradit. Sdílení záložních kontaktů.
- **Supervidovaní – začátečníci:** Pokud jsou účastníci úplnými začátečníky v práci online, je třeba počítat s delším časem na zahájení práce, popř. doporučit/zařadit připojení na zkoušku s předstihem.

## INFORMACE K ZASLÁNÍ PŘED SETKÁNÍM

- **Link:** Poslat link na připojení tak, aby si účastníci např. mohli nainstalovat vhodnou aplikaci, odzkoušet ji – někdy je třeba aktualizovat software atd. Je zbytečné se stresovat podobnými technikáliemi v časovém presu začínajícího meetingu.
  - Osvědčilo se poslat link vedoucímu týmu, který jej dále předá svému týmu.
- **Manuál:** Ideálně předem poslat supervidovaným manuál k používání softwaru, aby si mohli nastavit zvuk, kameru, odzkoušet alespoň základní funkce.
- **Vyjasnit podmínky/nároky setkání:** Vlastní zařízení s mikrofonom a kamerou (podmínka připojení včetně kamery se stává standardem), po celou dobu trvání meetingu kvalitní připojení, soukromí po dobu setkání.
  - **Dostatečné datové připojení (příchozí/odchozí data):** Předem si podmínky zajistit. V případě, že přenos konzumuje příliš dat/připojení zlobí, lze nastavit na většině online platformů nižší rozlišení přenášeného obrazu.
  - **Respektování soukromí:** V místnosti jsem sám/a, nikdo mě neposlouchá, nekouká na mě. V případě, že je nemožné zajistit si takové soukromí, je nezbytné použít sluchátka a ostatní o tom informovat (lze u přednášek, workshopů, ne u terapií a supervizí, kde hovoříme o dalších lidech, nejen o sobě)
    - **Postup v případě sdílení místnosti:** Osvědčilo se, pokud jsou dva lidé spolupracovníci v jedné místnosti, aby měl každý svůj vlastní počítač s kamerou a pracovat se sluchátky, nebo každý vlastní počítač s kamerou, ale jen jeden s aktivním mikrofonom (2 mikrofony v místnosti nepříjemně vazbí). Více lidí v jednom „okně“ budí zvědavost ostatních, třetí pozornost, zároveň může svádět ke společnému povídání, až vytváření „dynamiky podskupinky“ – nebo alespoň ve fantaziích ostatních. Někdy může být i ohrožující („Co oni si tam o tom mezi sebou špitají?“).
  - **Foto a nick:** Na setkání máme všichni uvedené vedle své fotografie také své jméno/nick – uvádějme ho v takové formě, jak chceme být oslovení a jaká je v týmu zvykem, nebo jakou si tým dohodne.
  - **Chat platformy:** Ten používáme k účelům spojeným se supervizním setkáním, nikoliv k osobním diskuzím s jednotlivými účastníky (i když to je technicky možné).

- **Plná účast:** Podobně jako na prezenčním setkání se očekává plná účast, dodržujeme prosím čas. Zároveň veškeré paralelní činnosti mohou rušit nejen pozornost toho, kdo se jim věnuje, ale i ostatní účastníky (čtení/surfování/přepínání webových stránek je typicky na obličej daného jedince vidět a snadno je interpretováno jako neúcta ke společné práci).
- **(Ne)nahrávání setkání:** Informujeme supervidanty o tom, že on-line setkání není ze strany supervizora nahráváno a důrazně žádáme, aby ani nikdo jiný setkání nenahrával – to zejména na platformách, které to umožňují. Bylo by to závažné narušení bezpečí všech zúčastněných.

## PODMÍNKY PRÁCE

- **Volba prostředí:**
  - Při supervizi jsme v zaměstnání, proto velmi dobře zvažujeme, jestli budeme na online setkání připojení doma, nebo ve své pracovně. Mnohdy volíme podle toho, kde máme lepší přenos dat, důležité je ale i soukromí a naše schopnost nenechat se rušit domácími povinnostmi (a radostmi). Je dobré být si vědomi všech pozitiv a negativ zvoleného prostředí.
  - Pracovní místo by mělo být v místnosti, ne v exteriéru – tam je spousta rušivých vlivů, které berou pozornost nám i účastníkům.
- **Vlastní soukromí:** V místnosti jsme sami, přítomné ve vedlejších místnostech informujeme o tom, že máme online supervizi a požádáme je, aby k nám nevstupovali do místnosti (eventuelně nevolali na telefon, předat informaci též recepční apod.) a o totéž požádáme supervidované.
- **Vyrušení:**
  - Pokud někdo vstoupí do místnosti, požádám o chvíli strpení a událost vyřídím, co nejrychleji to jde.
  - Telefon nezvedám, i když zvoní. Je vhodné ho mít poblíž na tiché zvonění, zejm. pokud jsme domluveni se supervidovanými, že když ztratí spojení nebo mají technickou potíž, zavolají nám.
- **Úprava zařízení:**
  - Odstranit si z plochy všechna rušivá okna: Zejména pozor na automatická pop-up okna – upozornění na zprávy, e-maily apod. – ty mohou být provázeny též zvukovým upozorněním, které se do zvuků meetingu promítá, ruší a tříští naši pozornost.

## NA ÚVOD SETKÁNÍ

- **Mikrofon:** Domluva (nebo supervizorův požadavek) o tom, zda budeme mít zapnutý/vypnutý mikrofon – některý supervizor upřednostňuje živou atmosféru i za cenu šumu, někdo dává přednost čistšímu zvuku. Platí, že zejména citlivější mikrofon může pohybem po oblečení produkovat šustot a křupání či snímat dech ve formě funění apod.
- **Přestávky:** Vyjedenat je a také případná omezení v účasti supervidovaných. Vyjasnit, že odcházení od pc (i když případně se sluchátky) může být podobně rušivé, jako odcházení z fyzické supervize. Nenadálé odchody je dobré ostatním oznámit alespoň formou chatu. Tekutiny je dobré si připravit k ruce před úvodem setkání.
- **Prezence:** Pokud je třeba vytvořit např. print-screen obrazovky jako alternativu k prezenční listině, je třeba to s účastníky předem dojednat.
- **Hlášení se o slovo:** Zejména u větších týmů/skupin je na místě domluvit předem způsob hlášení o slovo. Některé softwary to umožňují přes ikonku „přihlásit se“ – pokud je přihlášených více, pak je supervizor vyzývá podle toho, kdo se přihlásil dříve.
- **Neverbální signály:** Vhodné je domluvit signály pro nejčastější potíže, např. „ukazování si na ucho“ = nemáš zapnutý mikrofon.
- **Zkreslení chybějícím osobním kontaktem:** Pokud jste v nepohodě, je třeba to sdělit, neverbální informace jsou on-line přenosem redukovány a není možné odsledovat vše, zejména ne to, co není v záběru; □□□í mož□é s□o □okoli posta□at v momentě, kdy odejdete z místnosti, ani v momentě, kdy nereagujete.

## ÚKOLY PRO SUPERVIZORA

- **Vlastní obraz a zvuk:** Abychom měli dobrý kontakt, potřebujeme být optimálně vidět a slyšet:
  - Sedíme tak, aby za námi nebyl hodně osvětlený prostor (okno nebo umělé osvětlení) – pak je náš obličej „ve tmě“, často bez možnosti rozlišení rysů tváře a výrazu.
  - Ideálně být vidět zhruba jako busta – celá hlava, hrudník, vhodné je i vidět na ramena a ruce až k loktům – můžeme pak lépe komunikovat i tělesně. Některé velmi levné externí kamery k počítačům jsou vybavené nízkou kvalitním mikrofonem, ke kterému musíme sedět co nejbližší, abychom byli slyšet, a pak je z nás vidět opravdu minimum – zvažme prosím investici do kvalitnějšího vybavení. „Méně kvalitní“ zařízení často i šumí, pískají a vůbec zneprjemňují setkání nejen dotyčným, ale i ostatním. Jde nám o společný co největší komfort.
  - Je vhodné si zkontrolovat, jaký obraz z místnosti kamera aktuálně vykrajuje. Mysleme na to, že se účastníci budou na prostor za námi dívat poměrně dlouhou dobu.
  - Ke zvážení je použití úpravy pozadí. Většina platform ji umožňuje např. formou rozmazání okolí obličeje či projekcí vybraného motivu – typicky v nastavení kamery „Virtual Background“.
  - Bezpečnější, respektive méně rušivé je pracovní ustrojení, nežli domácí oděv/oblečení „jen nahoře“.
  - Mít „vyčištěnou“ plochu monitoru je vhodné i pro případ, že budeme „sdílet obrazovku“ – v procesu se často odkryje celá plocha a jednotlivé otevřené soubory. Buďme si toho vědomi. Zároveň se často objeví i pozadí plochy monitoru – je vhodné nemít na ploše např. své soukromé fotografie, osobní dokumenty apod.
  - Zkontrolovat přenos zvuku (některé mikrofony jsou velmi citlivé na okolní ruchy – např. příchozí z otevřeného okna).
- **Ověřit si funkce platformy**, které budeme používat, např.:
  - Časová limitace setkání (některé platformy se při vypršení času setkání automaticky vypnou – je vhodné čas nadstavit o rezervu pro nenadálé události)
  - hlášení/vyvolávání účastníků
  - používání chatu
  - sdílení plochy
  - zasílání materiálů
  - rozdělování do podskupin.

## ETIKA

- Jako supervizoři bychom měli dodržovat mlčenlivost a další etické zásady a udržovat tak bezpečí supervizních setkání online stejně jako při osobních setkáních. Pro naše supervidované jsme také mírou normy, pravidel a etiky, které od nás ne/vědomky přejímají.
- **Používat zabezpečený software:** Freeware zabezpečení nemívá, i placené verze softwarů mají různý stupeň zabezpečení. Uvědomujeme si, že ŽÁDNÝ software, ať je jakkoli zabezpečený, není 100%.
- Nevyhledávat si na sociálních sítích informace o supervidantech, v případě potřeby čerpat z oficiálních zdrojů organizace.
- **Práce s citlivými údaji:** Supervidovaným dáme informace o tom, k jakým osobním údajům zúčastněných získáváme přístup a jak s nimi naložíme. Např. e-mailové adresy, telefonní kontakty apod. Informujeme jednotlivé účastníky o to, že mají právo na vymazání jejich údajů z našich kontaktů/databáze. Součástí této informace by mělo být i prohlášení o tom, že tyto kontaktní údaje nebudu za žádných okolností (vyjma zákonem stanovených) poskytovat žádným jiným třetím stranám.
- **Shromažďování dat:** Supervidovaní mají právo vědět, jaké informace shromažďujeme a k čemu je používáme, kde máme tyto informace uloženy a jak je chráníme před zneužitím (např. při krádeži/ztrátě telefonu/notebooku/PC)
  - jméno, kontaktní adresa a další fakturační údaje – potřebuji k fakturaci
  - placené částky – eviduji kvůli daním

- e-mail, telefonní číslo – potřebuji k vzájemné komunikaci
  - termíny našich schůzek – potřebuji k uchování paměti
  - naše e-mailová komunikace – uchovávám pro případ potřeby se k ní vrátit.
- 

#### MATERIÁLY K DALŠÍ INSPIRACI PRO PRÁCI ONLINE:

Doporučení Beate Albrich:

- Vědět, jak pracovat ve skupinách
- Nezvat si účastníky mezi přátele na FB
- Nastudovat si, jak se chovat eticky online
- Shovívavost a vzájemná tolerance
- Vnímat aktuální situaci jako příležitost k osvojení nových dovedností
- Nebrat se moc vážně