

СУПЕРВИЗИЯ НА ДИСТАНЦИИ

В.Ю. МЕНОВЩИКОВ, И.В. ПОСТНИКОВ

В статье представлен анализ различных форм использования компьютерных подходов в супервизии на дистанции: живая супервизия, электронная почта, комнаты для дискуссий, синхронная коммуникация, киберсупервизия с использованием видеоконференций. Обозначены новые теоретические вопросы, возникающие в связи с работой в киберпространстве. Обсуждаются преимущества и ограничения различных компьютерных приложений в Интернет-супервизии, описываемые зарубежными психологами, а также отдельные результаты авторских исследований и перспективы дальнейшего развития киберсупервизии.

Ключевые слова: супервизия, компьютерные приложения, Интернет, супервизия на дистанции

Введение

«Супервизия» (supervision) в переводе с английского языка означает надзор, но в настоящем и лучшем смысле слова супервизия — это наблюдение за чьей-то работой [Хэмбли, 1992]. Супервизия может быть направлена как на личные качества консультанта, так и на развитие консультативных умений. Г. Хэмбли подчеркивает, что «главным в супервизии являются отношения доверия и откровенности между супервизором и консультантом. Хороший супервизор — это человек, верящий в уникальность, обучаемость и потенциальные возможности своего подопечного; человек, который высоко ценит человеческие взаимоотношения» [Там же. С. 48]. Соответственно, у супервизируемого должна быть возможность обращения к достаточному количеству супервизоров и возможность выбора «своего» супервизора.

Классификация видов супервизии дает представление о том, что она может проходить в разных условиях и обстоятельствах. Так, А.Н. Моховиков различает следующие виды супервизии в телефонном консультировании: а) в зависимости от участия или неучастия абонента — очная и заочная; б) в зависимости от времени, прошедшего после консультативного случая — немедленная и отсроченная; в) в зависимости от количества супервизируемых — индивидуальная и групповая. Он также отмечает,

что чаще встречается заочная супервизия, когда консультант излагает тревожащие его аспекты беседы без участия абонента. Кроме того, «к заочной форме супервизии относятся случаи обращения к супервизору по телефону» [Моховиков, 2001, с. 84], к которым в последние десятилетия присоединились и обращения к супервизору через Интернет.

Немедленная супервизия проводится сразу после завершения дежурства консультанта или, реже, после окончания беседы с абонентом (клиентом), например, в случаях суицидальной интервенции или обращения жертвы насилия и т.п. Исходя из того, что консультанту в любой момент времени может понадобиться немедленная супервизия, одна из самых известных в мире телефонных служб «Befrienders International» отмечает, что «супервизор должен находиться в центре или быть доступным по другому телефонному номеру» [Там же. С. 472].

В настоящее время большинство консультативных психологических служб и в России, и за рубежом приветствуют и обычно обеспечивают какую-либо форму супервизии со своими консультантами, профессионалами и добровольцами.

Однако, по нашему мнению, в России доступности и регулярному взаимодействию супервизируемых и супервизоров мешает, с одной стороны, недостаточная сформированность института супервизии, а с другой, недостаток профессиональных супервизоров, занятость самих супервизируемых и супервизоров, нередко вынужденных совмещать разноплановую работу или учебу. Решению этих проблем могут способствовать современные информационные технологии, которым под силу сделать супервизора действительно доступным и расширить возможности применения различных форм супервизии.

Виды супервизии на дистанции

Использование компьютерных он-лайн подходов к практике психологического консультирования в настоящее время становится все более популярным. В западных странах интерес к компьютеризированным учебным Приложениям в процессе подготовки консультантов возник еще в 70—80-х годах прошлого века [Bellman, Friend, Kurland, 1966; Bergar, 1981]. Позже компьютеры стали использоваться и в организации консультативной супервизии. В настоящее время зарубежные психологи используют компьютер как еще один супервизорский инструмент, с помощью которого можно создать более многомерный подход к сессиям супервизии. И это, с одной стороны, вопрос технологии, а с другой — самого содержания супервизорских сессий и применяемых в них теоретических подходов.

Вмешательства (интервенции) в компьютерной супервизии значительно продвинулись по сравнению с их ранними использованиями. Сегодня эти компьютерные интервенции могут представлять собой: а) живую супервизию, ассистируемую компьютером; б) супервизию, опосредованную электронной почтой; в) комнаты для дискуссий (чат) и коммуникацию в реальном времени через различные мессенджеры (ICQ и т.п.); г) видеоконференции (иногда именуемые киберсупервизией).

Живая супервизия, ассистируемая компьютером, является редко используемым инструментом в супервизорском процессе, и отличается от живого наблюдения в течении супервизии немедленной обратной связью [Bernar, 1981; Scherl, Haley, 2000]. Т.е. консультанты получают обратную связь непосредственно во время сессии. Супервизоры, размещаясь в другой комнате и прослушивая сеанс, могут при необходимости напечатать свои замечания на клавиатуре. В свою очередь, супервизируемые, увидев эти замечания на экране своего компьютера, имеют возможность использовать их в своей работе.

Помимо обеспечения живых супервизий компьютер также может быть полезным в ситуации, когда наблюдатель (супервизор) и супервизируемый не находятся в одном и том же месте. Для этого существуют Компьютерные Приложения, которые предлагают супервизию на расстоянии.

Например, это стало возможным благодаря появлению *электронной почты (E-mail)*, использование которой создает регулярный контакт между супервизорами, педагогами консультанта и супервизируемыми [Casey, Bloom, Moan, 1994], что обеспечивает непрерывный супервизорский опыт для последних. «Удаленные» супервизоры и университетские преподаватели могут действовать как супервизорская команда и совместно помогать супервизируемому развивать навыки и компетенции. При этом использование электронной почты не ограничено академическими параметрами, и консультанты, имея доступ к этой технологии, могут искать супервизию там, где они, возможно, более в ней нуждаются, обращаясь к любым супервизорам, находящимся не только по месту проживания консультанта, но и в других городах, крупных академических центрах и т.п.

Кроме того, использование электронной почты в процессе супервизии имеет те же преимущества, что и обучение на дистанции [Murgick, Sabella, 1995]. Установленная сеть может соединять людей и группы для совместной работы. Консультанты могут соединиться с коллегами или супервизорами, чтобы обсудить специфические профессиональные ситуации. Желаящим участвовать в таком групповом взаимодействии за-

ранее может быть разослан список имен коллег и адреса их электронной почты, чтобы, когда это необходимо или в регулярно запланированных интервалах, они могли отправлять свои сообщения, а также получать обратную связь и предложения от других участников супервизорской группы.

При таком формате работы консультанты могут задавать любые вопросы или обсуждать проблемы, которые возникли у них в связи с консультативным случаем, подобно тому, как если бы супервизия происходила лицом к лицу. Использование электронной почты, хотя и создает недостаток в невербальной коммуникации, может быть крайне полезным для людей, не имеющих возможности взаимно согласовать время и место встречи [Watson, 2003].

Отправлять комментарии и задавать вопросы другим участникам группы и получать обратную связь или предложения тут же, без длительного ожидания, позволяют также *комнаты для дискуссий (чат)* и коммуникации в реальном времени. Это более усовершенствованный вариант по сравнению с электронной почтой, поскольку коммуникация между участниками группы происходит в реальном времени, синхронно.

Для этого супервизоры вносят в список имена («ники») всех членов группы, после чего все консультанты, которые хотят участвовать в супервизии, могут «встретиться» в определенной виртуальной комнате для дискуссий. Данная технология ограничивает доступ тем, кто не является частью группы супервизии. При этом обсуждения в реальном времени могут происходить как между отдельным супервизором и супервизируемым, так и между самими супервизируемыми.

Участники такого взаимодействия могут общаться друг с другом, находясь в любой точке мегаполиса, страны и даже земного шара без затрат времени на переезды и расходов на дальние телекоммуникации.

Наибольшую же гибкость в работе с супервизируемыми супервизорам предоставляет *киберсупервизия (супервизия с использованием видеоконференций)* [Watson, 2003], в связи с возможностью видео- и звукового сопровождения.

Видеоконференции используют закрытую систему коммуникации от пункта-к-пункту и происходят в режиме реального времени [Roblyer, 1997]. Использование видеоконференц-связи возможно как для супервизии группы, так и для индивидуальной супервизии. При этом можно общаться, не находясь в непосредственной близости друг от друга. Добавляя многомерный формат к супервизии [Coursol, Woitte, 1998], видеоконференции любому участнику позволяют давать мгновенную обратную связь. Кроме того, аудиовизуальный формат киберсупервизии

дает возможность лучше понять смысл проблем консультантов, поскольку супервизоры в состоянии контролировать как их вербальные, так и невербальные проявления, и получать более ясное понимание степени сформированности навыков и уровня развития способностей супервизируемых [Watson, 2003].

В то же время, анализируя различные формы использования компьютерных технологий в супервизии на дистанции, следует заметить, что оценка и применимость разных способов супервизии зависит от предпочтений супервизора и супервизируемого. Интересно, что наши наблюдения позволяют говорить о большей популярности среди клиентов и супервизируемых именно текстовых форматов, а не видео, что нуждается в дополнительном изучении.

Экспериментальное исследование супервизии на дистанции

Несмотря на развитие информационных технологий и все более частое их применение в консультативном и супервизорском процессах наши зарубежные коллеги практически не обсуждают теоретические подходы к использованию супервизии на дистанции. Можно предположить, что это связано с тем, что супервизия, ассистируемая компьютером и перенесенная в киберпространство, прежде всего, основывается на классических теориях консультирования и психотерапии: психоаналитической, бихевиоральной, экзистенциально-гуманистической и т.д., а также на активно развивающихся в последние десятилетия так называемых транстеоретических, мультимодальных, интегративных подходах.

Вполне понятно, что супервизия на дистанции использует те же методы и подходы, что и супервизия лицом к лицу. Супервизор и супервизируемый прежде всего опираются на те теоретические представления, которые составляют основу их теоретической подготовки и практического опыта в «реале». Однако нахождение в киберпространстве вносит новые вопросы: Как влияет технология, киберсреда, виртуальная реальность на построение отношений в паре «супервизор-супервизируемый»? Как меняется совместная деятельность консультанта и супервизора? Групповые процессы? Какие методы и приемы или их сочетание наиболее приемлемы? Чем отличается супервизия «лицом к лицу» и супервизия в киберпространстве? Какова их сравнительная эффективность?

С целью ответить на эти вопросы нами было начато экспериментальное применение интернет-приложений в супервизии телефонных консультантов Московской службы психологической помощи населе-

нию и в работе Федерации психологов-консультантов Онлайн. Следует отметить, что супервизии на дистанции при этом не отменяли и не заменяли прежний режим очных индивидуальных и групповых супервизий.

Основной задачей нашего исследования стала экспериментальная проверка супервизии с использованием чата, Интернет-телефонии и видеоконференций, в сравнении с супервизией, проводимой «лицом к лицу». Исследовались как установки супервизируемого, так и его оценка различных способов супервизии.

Были выдвинуты следующие *Гипотезы*: 1) супервизия на дистанции не менее эффективна, чем очная супервизия; 2) способ супервизии не является определяющим в оценке супервизируемым процесса супервизии и супервизорского стиля.

В эксперименте приняли участие восемь супервизоров и один супервизируемый, до проведения эксперимента не имевший опыта супервизии через Интернет. С супервизируемым было проведено по три супервизии с использованием одного и того же Интернет-канала, а также очная супервизия.

Для оценки каждого способа супервизии и супервизоров использовался семантический дифференциал. Оценивались понятия:

- идеальная супервизия;
- супервизия через чат, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии и после ее проведения;
- супервизия через Интернет-телефонию, как ее представлял супервизируемый до проведения и после проведения супервизии;
- супервизия с использованием веб-камеры, как ее представлял супервизируемый до проведения супервизии и после ее проведения.

Гипотеза о том, что способ супервизии не является определяющим в ее оценке супервизируемым, а также в ее вероятной эффективности, подтвердилась. В частности, оценка супервизируемым супервизии посредством Интернет-телефонии оказалась выше, чем оценка четырех из пяти случаев очной супервизии. По-видимому, большее значение, чем способ контакта, имеет профессионализм супервизора, его стиль, личностные качества и т.п., а также совпадение этих характеристик с ожиданиями супервизируемого.

Соответственно, можно говорить о том, что супервизия через Интернет может быть не только равной по степени применимости и эффективности, но и в отдельных случаях превышать эффективность очной супервизии [Меновщиков, Постников, 2010]. В то же время, следует заметить, что наши данные необходимо рассматривать как предвари-

тельные, а исследование различных способов дистантной супервизии должно быть продолжено.

Дополнительно нами также рассматривались впечатления супервизируемого от различных способов супервизии на дистанции [Постников, 2010, с. 79]. Аудио- и видеосупервизии, по мнению испытуемого, требуют некоторого периода адаптации, поскольку «Не очень хорошая слышимость, приходится повторять по несколько раз, что вызывает раздражение». При этом супервизируемый отмечает возможности мгновенного обмена сообщениями, которые предоставляет данный вид супервизии, а также возможность «осознания своего тела и своих движений, жестикуляций».

Тем не менее, есть и недостатки, связанные с техническими особенностями:

«...необходимо некоторое напряжение внимания для того, чтобы услышать и не пропустить, довольствоваться тем изображением, которое есть. Затем такой процесс становится привычным, и я уже не обращаю на него внимания...»

«Какое поле обзора выбрать? Почему супервизор показывает только лицо? Я хотел бы видеть больше, я же сижу полностью открытый. На мониторе два изображения: супервизора и мое. ... Видеоряд: не очень хорошая картинка, дергание при смене кадров. Ладно, картинка, изображение — это не самое главное...»

«Хорошо бы подвигаться, походить, но я забочусь об изображении, чтобы оно не пропало...»

Сравнивая впечатления от разных видов супервизии, испытуемый выделяет как наиболее комфортный — синхронный обмен текстовыми сообщениями, который, по его мнению, еще и лучше всего поддается анализу, как наиболее запомнившийся — супервизию посредством аудиоканала, а наиболее энергозатратной, напряженной для супервизируемого, по его словам, оказалась видеосупервизия.

Таким образом, характер супервизии оказался связан с качеством и характеристиками технического канала. В целом же, эффективность проведенных супервизий (содержательная сторона), по всей видимости, мало зависела от используемых технических средств, которые могут накладывать некоторые ограничения на работу, что необходимо учитывать, но которые также можно вариативно применять с пользой для дела [Постников, 2010].

Технические проблемы и этические вопросы

Поскольку технология супервизии на дистанции относительно нова, она, возможно, пока не понятна и не доступна для многих супервизио-

ров. Есть определенные проблемы, которые супервизоры должны предварительно рассмотреть, включая пригодность технологических ресурсов, требования к обучению и инсталляционные параметры [Coursol, Woitte, 1998]. Например, чтобы использовать подход киберсупервизии, необходимы определенные, хорошо работающие аппаратные средства. Помимо этого, супервизоры должны иметь доступную технологическую поддержку, а супервизируемый должен обучиться тому, как использовать эту технологию [Fetterman, 1996].

Следует также учитывать, что такой супервизорский процесс восприимчив к отказу технологии, поэтому супервизоры должны продумать резервные планы связи с супервизируемым, если технология не будет доступна [Watson, 2003]. Например, мы в своей практике договариваемся с супервизируемыми об использовании телефонного контакта или SMS-сообщения при возникновении непредвиденного сбоя в Интернет-соединении.

Следует также заметить, что перед использованием любого из обозначенных нами подходов должны быть учтены потенциальные этические проблемы [Watson, 2003] и рассмотрены этические стандарты¹, которые супервизоры должны также сообщить супервизируемому.

Вместо заключения: Преимущества супервизии на дистанции и перспективы развития

Все методы супервизии на дистанции, описанные к настоящему времени, добавляют новое измерение к процессу супервизии. Они — прямой результат труда профессионалов, пытающихся включить новые технологические преимущества в свою профессию. Компьютерные варианты супервизии имеют много преимуществ как для супервизора, так и для супервизируемого [Coursol, Lewis, 2000]. Так, участники супервизии имеют возможность «встречаться» друг с другом практически в любое время, они не обременены переездами от пункта к пункту, могут свободнее регулировать свое расписание. Компьютерные подходы позволяют также консультантам общаться друг с другом и получать супервизию от коллег, они оперативны, предоставляют возможность сохранить записи сессий и т.д.

Таким образом, информационные технологии становятся неотъемлемой частью всех типов обучения и супервизии консультантов.

¹ Например, Национальное Правление Сертифицированных Консультантов (NBCC) и Американская Ассоциация Консультирования (ACA) предложили этические руководящие принципы для консультирования на основе Интернет.

Их можно использовать как важное дополнение к супервизорскому и учебному процессу [Neukrug, 1991]. Несмотря на то, что преимущества использования компьютерных приложений очевидны, полный потенциал этих технологий еще должен быть исследован и раскрыт. При этом данные технологии начинают играть более существенную роль в консультативной профессии, реконструируя процесс супервизии.

Поскольку технологические новшества становятся более привычными, супервизоры скоро обнаружат, что творческое использование современных информационных технологий может улучшить качество супервизии психологов-консультантов и психотерапевтов [Coursol, Lewis, 2000]. Супервизия на дистанции может сделать контакт супервизора и супервизируемых практически непрерывным, сессии очной супервизии могут дополняться или предваряться пересылкой транскриптов консультативных сеансов, аудиофайлов, встречами группы на закрытом форуме и т.п. Супервизоры должны знать о многих вариантах, предоставляемых им компьютерными технологиями.

При этом зарубежные коллеги также отмечают, что компьютерные подходы не должны использоваться только из-за их привлекательности, моды на них и доступности. Они должны добавлять нечто существенное к опыту супервизии для супервизируемого, для того чтобы быть действительно эффективными [Watson, 2003].

ЛИТЕРАТУРА

- Меновщиков В.Ю., Постников И.В. Способы супервизии через Интернет: сравнительная оценка супервизируемым // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. № 2. С. 39—44.
- Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. М.: Смысл, 2001.
- Постников И.В. Супервизия на дистанции (впечатления супервизируемого) // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. № 1. С. 77—80.
- Хэмбли Г. Телефонная помощь. Одесса, 1992.
- Bellman R., Friend M. V., Kurland L. 1966. Simulation of the initial psychiatric interview // *Behavioral Science*. № 11. P. 389—399.
- Bernar J. M. 1981. Inservice training for clinical supervisors // *Professional Psychology*. № 12. P. 740—748.
- Casey J. A., Bloom J. W., Moan E. R. 1994. *Use of technology in counselor supervision* (Report No. EDO-CG-94-25). Greensboro. NC: ERIC Clearinghouse on Counseling and Student Services.
- Coursol D.H., Lewis J. 2000. *Cybersupervision: Close encounters in the new millennium*. Cybercounseling [On-line]. P.1-12. <http://cybercounseling.uncg.edu/manuscripts/cybersupervision.htm>

- Coursol D.H., Woitte S. 1998. *Cybersupervision: Strategies for improving the internship experience*. Paper presented at the Annual Meeting of the North Central Association of Counselor Educators and Supervisors, Kansas City, MO.
- Fetterman D. 1996. Videoconferencing on-line: Enhancing communication over the Internet // *Educational Researcher*. № 25. P. 23—27.
- Myrick R.D., Sabella R.A. 1995. Cyberspace: New place for counselor supervision // *Elementary School Guidance & Counseling*. № 30. P. 35—44.
- Neukrug E.S. 1991. Computer-assisted live supervision in counselor skills training // *Counselor Education and Supervision*. № 31. P. 132—138.
- Roblyer M.D. 1997. Videoconferencing // *Learning and Leading with Technology*. № 24. P. 58—61.
- Scherl C.R., Haley J. 2000. Computer monitor supervision: A clinical note // *The American Journal of Family Therapy*. № 28. P. 275—282.
- Watson J.C. 2003. Computer-based Supervision: Implementing computer technology into the delivery of counseling supervision // *Journal of Technology and Counseling*. № 3. http://jtc.colstate.edu/vol3_1/Watson/Watson.htm.

SUPERVISION ON THE DISTANCE

V.YU. MENOVSCHIKOV, I.V. POSTNIKOV

The analysis of various forms of use of computer approaches in supervision on a distance is presented: alive supervision, e-mail, rooms for discussions, the synchronous communications, cybersupervision with use of videoconferences. The new theoretical questions arising in connection with work in a cyberspace are designated. Advantages and restrictions of various computer appendices in the Internet-supervision, described by foreign psychologists, and also separate results of author's researches and prospects of the further development cybersupervision are discussed.

Keywords: Supervision, computer approaches, the Internet, supervision on a distance, benefits, problems, results of researches, prospects

- Menovshchikov V.J., Postnikov I.V. Sposoby supervisii cherez Internet: sravnitel'naya ocenka superviziruemym // *Psychologicheskoe konsul'tirovanie Online*. 2010. № 2. S. 39—44.
- Mokchovikov A.N. Telefonnoe konsul'tirovanie. M.: Smysl, 2001.
- Postnikov I.V. Supervisiya na distancii (vpechatleniya superviziruemogo) // *Psychologicheskoe konsul'tirovanie Online*. 2010. № 1. S. 77—80.
- Hambly G. Telefonnaya Pomosh'. Odessa, 1992.
- Bellman R., Friend M. B., Kurland L. 1966. Simulation of the initial psychiatric interview // *Behavioral Science*. № 11. P. 389—399.

- Bernar J. M. 1981. Inservice training for clinical supervisors // *Professional Psychology*. № 12. P. 740—748.
- Casey J. A., Bloom J. W., Moan E. R. 1994. *Use of technology in counselor supervision* (Report No. EDO-CG-94-25). Greensboro, NC: ERIC Clearinghouse on Counseling and Student Services.
- Coursol D.H., Lewis J. 2000. *Cybersupervision: Close encounters in the new millennium*. Cybercounseling [On-line]. P.1-12. <http://cybercounseling.uncg.edu/manuscripts/cybersupervision.htm>
- Coursol D.H., Woitte S. 1998. *Cybersupervision: Strategies for improving the internship experience*. Paper presented at the Annual Meeting of the North Central Association of Counselor Educators and Supervisors, Kansas City, MO.
- Fetterman D. 1996. Videoconferencing on-line: Enhancing communication over the Internet // *Educational Researcher*. № 25. P. 23—27.
- Myrick R.D., Sabella R.A. 1995. Cyberspace: New place for counselor supervision // *Elementary School Guidance & Counseling*. № 30. P. 35—44.
- Neukrug E.S. 1991. Computer-assisted live supervision in counselor skills training // *Counselor Education and Supervision*. № 31. P. 132—138.
- Roblyer M.D. 1997. Videoconferencing // *Learning and Leading with Technology*. № 24. P. 58—61.
- Scherl C.R., Haley J. 2000. Computer monitor supervision: A clinical note // *The American Journal of Family Therapy*. № 28. P. 275—282.
- Watson J.C. 2003. Computer-based Supervision: Implementing computer technology into the delivery of counseling supervision // *Journal of Technology and Counseling*. № 3. http://jtc.colstate.edu/vol3_1/Watson/Watson.htm.