

# **Групповая супервизия телефонных консультантов с использованием Интернет**

*Меновицков В.Ю., Постников И.В.*

Классификация видов супервизии дает представление о том, что супервизия 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 [2].

Известные специалисты в области супервизии – П. Ховкинс и Р. Шохет выделяют ряд преимуществ групповой супервизии: 1. экономия времени и денег; 2. в группе, по сравнению с супервизией один на один, создается атмосфера, в которой новички могут поделиться своей тревогой с более опытными коллегами и понять, что те в свое время сталкивались с подобными трудностями; 3. более широкие возможности получения обратной связи и другой информации от коллег, а не только от супервизора; 4. существование условий для проверки эмоциональных и интуитивных реакций супервизора на представляемый материал за счет отслеживания реакций членов группы на тот же материал; 5. в группе присутствует широкий спектр жизненного опыта, больше вероятности, что кто-нибудь в группе проявит эмпатию и к терапевту, и к клиенту; 6. больше возможностей для использования акционных техник как части супервизии (например, обмена ролями); 7. возможность отражения в контексте супервизии обсуждаемого терапевтического контекста.

Имеются и недостатки группового формата, например, групповая супервизия в меньшей степени, чем индивидуальная отражает динамику индивидуальной терапии (консультирования) [4].

Применительно к супервизии телефонных консультантов, Моховиков также отмечает, что заочная супервизия является более частой; консультант излагает тревожащие его аспекты беседы без участия абонента [2]. По нашему мнению, супервизия на телефонах доверия и не может включать абонента в силу специфики работы таких служб. Что касается индивидуальной и групповой супервизии, телефонными службами применяется и тот и другой формат, с некоторым преобладанием групповой супервизии.

Кроме того, А.Н. Моховиков пишет о том, что «к заочной форме супервизии относятся случаи обращения к супервизору по телефону» [2, с.84]. Нам известно, что к ним в последние десятилетия присоединились и обращения к супервизору через Интернет.

На сегодня за рубежом компьютер уже стал еще одним супервизорским инструментом, который может использоваться, чтобы создать более многомерный подход к сессиям супервизии. Способы супервизии с использованием Интернет включают: 1) электронную почту; 2) комнаты для дискуссий (чат) и коммуникацию в реальном времени через различные мессенджеры (ICQ и т.п.); 3) аудиоформат (использование обычного телефона и IP-телефонии), а также 4) видеоконференции (иногда именуемые киберсупервизией).

Использование *электронной почты* консультантами имеет те же самые преимущества, что и обучение на дистанции [6]. Установленная сеть может соединить людей и группы для совместной работы. Консультанты могут соединиться с коллегами или супервизорами, чтобы обсудить специфические профессиональные ситуации, требующие

супервизии. Список имен консультантов и адреса их электронной почты могут быть разосланы тем, кто хотел бы участвовать в таком групповом взаимодействии. Когда это необходимо или в регулярно запланированных интервалах, люди могут отправлять сообщения электронной почты и получать обратную связь и предложения от других участников супервизорской группы. Близким к использованию просто электронной почты является и использование форума, на котором может вестись обсуждение отдельных супервизорских тем.

Использование электронной почты, хотя и создает недостаток в невербальной коммуникации, может быть крайне полезным для людей, которые имеют трудности во взаимно согласованном времени и местоположении [8].

*Комнаты для дискуссий (чат) и коммуникации в реальном времени* позволяют консультантам отправлять комментарии и задавать вопросы другим участникам группы и получать обратную связь или предложения тут же, без длительного ожидания. Это более усовершенствованный вариант по сравнению с электронной почтой, коммуникация между участниками группы происходит в реальном времени, синхронно. В тоже время она позволяет видеть напечатанный текст и использовать его для анализа после супервизии [3]. Супервизоры могут внести в список всех членов группы и их выбранные на экране компьютера имена («ники»). Все консультанты, которые хотят участвовать в супервизии, могут «встретиться» в определенной виртуальной комнате для дискуссий. Технология ограничивает доступ только теми, кто является частью супервизорской группы. Обсуждение в реальном времени также может иметь место между отдельным супервизором и супервизируемым. Кроме того, супервизируемые в состоянии общаться друг с другом.

С надлежащим оборудованием (веб-камера, микрофон) супервизор может взаимодействовать с супервизируемым в самых различных местоположениях с оперативными видео- и звуковыми возможностями. *Аудиоформат*, по нашему мнению, является более простым действием, не вносящим помех, зачастую связанных с качеством визуальной картинки, менее отвлекающим и привычным для телефонных консультантов [3]. Важно, что супервизируемые в таком формате также в состоянии общаться друг с другом.

*Видеоконференции* используют закрытую систему коммуникации от пункта-к-пункту и происходят в режиме реального времени [7]. Использование видео конференц-связи возможно как для супервизии группы, так и для индивидуальной супервизии. Люди в состоянии общаться, не будучи в непосредственной близости друг с другом, и могут использовать письмо, голос и сообщения с помощью визуальных образов. Видеоконференции добавляют многомерный формат к супервизии [5]. Супервизоры могут давать мгновенную обратную связь. Супервизируемый, столкнувшийся с трудными случаями, может изложить

вопросы супервизору, который имеет доступ к видеосвязи и может обеспечить соответствующий подход к супервизии.

Аудиовизуальные форматы дают возможность лучше понять смысл проблем консультантов. Супервизоры в состоянии контролировать устное и невербальное поведение и получать более ясное понимание навыков и способностей их супервизируемых [8].

В то же время следует заметить, что оценка и применимость разных способов супервизии зависит от предпочтений супервизора и супервизируемого, и, по нашему мнению, нельзя сказать, что электронная почта самый примитивный и малоэффективный способ супервизии, а видеоконференции самый продвинутый и, соответственно, лучший. Напротив, мы заметили, что супервизируемые (как и клиенты), зачастую выбирают не видео, а текстовый формат и это нуждается в дополнительном изучении [1].

Естественно, что супервизия на дистанции имеет *ограничения*: 1. отсутствие невербальной информации вносит риск, связанный с неправильным пониманием партнеров по коммуникации; 2. необходимы специальные навыки и оборудование.

В тоже время *преимущества* супервизии с использованием Интернет уже очевидны:

1. Супервизия на дистанции может быть серьезным инструментом и частью обучения консультантов, находящихся в другом городе.

2. В регионах, где нет квалифицированных супервизоров, групповая супервизия с использованием Интернет могла бы стать реальным решением этой задачи.

2. Как вариант, такая супервизия может быть дополнением к супервизии, проводимой штатными супервизорами. Работа приглашенного Интернет-супервизора вносит новую динамику в «застоявшиеся» отношения и стереотипные реакции группы консультантов, позволяет им по-новому взглянуть на себя и на работу с клиентами (в т.ч. постоянными, регулярными, патологическими и т.п.).

3. Даже если речь идет о телефонной службе, где регулярно проводится супервизия, то групповая супервизия через Интернет также может быть полезна. Например, групповая супервизия на дистанции позволяет встретиться тем коллегам, которые никогда не встречались и не смогут встретиться на супервизии в силу несовпадения производственных графиков. Такая встреча может быть полезна в плане расширения опыта, согласования отдельных позиций и т.п.

В России пока нет научных исследований, посвященных групповой динамике, эффективности супервизии на дистанции и другим специфическим феноменам. Для нас изучение этих феноменов является перспективной задачей.

## *Литература*

1. Меновщиков В.Ю., Постников И.В. Способы супервизии через Интернет: сравнительная оценка супервизируемым // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. № 2. С. 39-44.

2. Моховиков А.Н. Телефонное консультирование. – М.: Смысл, 2001.

3. Постников И.В. Супервизия на дистанции (впечатления супервизируемого) // Психологическое консультирование Онлайн. 2010. № 1. С. 77-80.

4. Ховкинс П., Шохет Р. Супервизия. Индивидуальный, групповой и организационный подходы. Спб.: Речь, 2002.

5. Coursol D. H., Woitte S. 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, 1998.

6. Myrick R. D., Sabella R. A. Cyberspace: New place for counselor supervision // Elementary School Guidance & Counseling. 1995. № 30. P. 35-44.

7. Roblyer M.D. Videoconferencing // Learning and Leading with Technology. 1997. № 24. P. 58-61.

8. Watson J.C. Computer-based Supervision: Implementing computer technology into the delivery of counseling supervision // Journal of Technology and Counseling. 2003. № 3. [http://jtc.colstate.edu/vol3\\_1/Watson/Watson.htm](http://jtc.colstate.edu/vol3_1/Watson/Watson.htm).