

- результаты классического тестирования опосредуются всеми темпераментальными характеристиками силы, в то время как фактором, значимо влияющим на результаты адаптивного тестирования, является только предметный темп;
- результаты адаптивного теста относительно инвариантны личностным особенностям испытуемых;
- в классическом тестировании личностные особенности (тревожность, черты личности) могут выступать в качестве значимой внешней переменной, опосредующей получаемые в исследовании результаты;
- темпераментальные и личностные особенности испытуемых в ситуации классического тестирования могут оказывать влияние не только на результаты измерения, но и на состояние испытуемых.

Перспективным нам представляется дальнейшее изучение заявленной проблемы и, в частности, изучение того, как ситуация тестирования репрезентируется в представлениях испытуемых, как оценивают ситуацию классического и адаптивного тестирования испытуемые с различными темпераментальными и личностными особенностями.

Литература

- Дружинин В. Н.* Структура и логика психологического исследования. М.: Изд-во ИП РАН, 1994. 2-е изд., испр.
- Дружинин В. Н.* Экспериментальная психология. СПб.: Питер, 2000.
- Зароченцев К. Д., Худяков А. И.* Кризис современной психодиагностики // *Философия и проблемы человека*. СПб., 1997.
- Макаревская И. Г.* Оценка состояния испытуемого в процессе классического и адаптивного измерения // *Олимпийский Сочи: Социум. Культура. Личность: Материалы 2-й Всерос. науч.-практ. конференции*, г. Сочи, 8–10 октября 2009 г. Сочи: РИО СГУТиКД, 2009.
- Шмелев А. Г.* Основы психодиагностики. М.–Ростов-на/Д.: Феникс, 1996.

ИССЛЕДОВАНИЯ ДИСТАНТНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ: МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ТРУДНОСТИ И ВОЗМОЖНОСТИ

В. Ю. Меновщиков

Федерация Психологов-Консультантов Онлайн (Москва)
helpletter@mail.ru

В настоящей статье рассматриваются сложности, возникающие при проведении экспериментальных исследований в психологическом консультировании на дистанции, их причины, а также возможности применения не экспериментальных и экспериментальных методов. Приводятся примеры зарубежных исследований по данной тематике.

Ключевые слова: дистантное консультирование, методологические проблемы.

Проведение экспериментальных исследований в консультировании и психотерапии сопряжено с чрезвычайно большими трудностями в силу множественности теорий и значительной сложности предмета изучения. Огромное число консультан-

тов и психотерапевтов считает, что невозможно контролировать и изолировать все релевантные переменные таким образом, чтобы это удовлетворяло требованиям традиционного научного метода. Тем не менее, исследования консультирования и психотерапии необходимы. Например, Ремер утверждает, что консультанты несут моральную ответственность перед клиентами и обществом и поэтому обязаны знать меру влияния и ограничения инструментов и методов, которые они используют (Remer, 1981). Тем более это актуально для методов, только начинающих широко применяться на практике и имеющих особую специфику. Однако людей, занимающихся наукой в сфере психологического консультирования, не так много. Особенно это касается исследований дистантного консультирования (телефонного, интернет-консультирования и т. п.). Достаточно сказать, что, несмотря на более чем полувековую историю дистантного консультирования, в нашей стране состоялось всего три диссертационных исследования посвященных телефонному консультированию (Скворцов, 1996; Хачатурян, 2006; Полина, 2010) и одно – консультированию по переписке (Морозова, 2005).

Данное положение усугубляется существующей тенденцией противопоставления естественно-научной парадигмы и гуманистической, количественных исследований и качественных, номотетического подхода и идеографического и т. п. Между тем за рубежом существуют совсем иные примеры. Один из наиболее известных гуманистически ориентированных психологов – К. Роджерс – был и блестящим исследователем. Аккумуляция ряда точных расшифровок и экспертной оценки аудиозаписей сессий Роджерса и его сотрудников сделала возможным объективный и количественный подход к изучению процесса консультирования и психотерапии (Роджерс, 1994). Кроме того, Роджерс и его ученики использовали и другие экспериментальные и не экспериментальные методы исследования (контент-анализ, стандартные тесты, физиологические показатели и т. д.). Эта традиция развивается зарубежными консультантами и психотерапевтами, в том числе в дистантном консультировании.

Обобщая выше сказанное, мы считаем, что трудности экспериментальных (эмпирических) исследований консультирования и психотерапии в нашей стране связаны со следующими обстоятельствами:

- отсутствие общей теории психологии в целом; размытость, множественность подходов к пониманию того, что является психологическим консультированием, а что психотерапией;
- наличие двух моделей – психологической и медицинской психотерапии, несогласованность и неразделенность полей медицины и психологии;
- множественность теорий консультирования и психотерапии, соответственно, отсутствие единой теории консультативной психологии, ее ясной методологии;
- неразработанность конкретных методик (в том числе отсутствие адаптаций зарубежных методик, например измеряющих «рабочий альянс» и т. п.);
- трудности организационного плана вообще и особые трудности исследований на дистанции;
- несогласованность теории и практики, «схизис» между академической наукой и практикой;
- неготовность тех, кто занимается практической психологией, к использованию базы академической науки;

- отсутствие в учебных планах курсов, связывающих науку и практику, например курса «Экспериментальные исследования в психологическом консультировании и психотерапии»;
- недостаточная информированность о проведенных экспериментальных исследованиях.

Мы не ставим себе задачу подробного обсуждения общих проблем, связанных с вопросами методологии практической психологии, взаимоотношений науки и практики, практики и эксперимента. Ими занимается достаточно большое количество исследователей (Ф. Е. Василюк, В. В. Козлов, В. А. Мазилев, И. Н. Карицкий, А. Б. Холмогорова и др.). В данной статье мы остановимся на более «практической» стороне дела – возможностях проведения конкретных исследований в консультировании и психотерапии на дистанции, экспериментальных и не экспериментальных методах, а также примерах таких исследований, взятых из зарубежной исследовательской практики.

Мы уже говорили о том, что проблема эффективности психологического консультирования является одной из самых дискуссионных в литературе (Campos, 2009). Оценка же эффективности дистантного консультирования, в том числе телефонного консультирования, представляется еще более трудной задачей. Это связано с объективными условиями телефонной беседы (невозможность проведения полной диагностики и т. д.). Hornblow (1986) утверждает, что все многочисленные подходы, которые использовались, чтобы оценить телефонное консультирование, имеют ограничение методологической или организационной природы. Главные методологические трудности заключаются в том, что невозможно использовать измерения до и после окончания процесса консультирования, группы контроля и стандартизированные психологические тесты или клиническую оценку.

Тем не менее, существует ряд возможностей проведения эмпирических исследований в дистантном консультировании с использованием как экспериментальных, так и не экспериментальных методов, а также их сочетания. Краткое их описание и примеры зарубежных исследований приведены ниже. В описании для обозначения методов мы использовали терминологию нашей отечественной экспериментальной психологии.

1 Анализ продуктов деятельности в сочетании с экспертной оценкой

Оценка эффективности телефонного консультирования может быть осуществлена с использованием объективных средств контроля – магнитофонных записей (метод экспертных оценок). Тем более что во многих центрах одним из принципов работы является супервизия как способ контроля, оценки и повышения эффективности деятельности службы. Супервизоры – это подготовленные эксперты.

Например, Echterling и Natought (1989) рассмотрели различные фазы кризисных запросов. Пятьдесят девять запросов-интервенций консультанта были оценены независимыми наблюдателями. Было найдено, что эффективному вмешательству можно воспрепятствовать социальной беседой, которая выходит за пределы минимума, необходимого для установления хорошей связи (раппорта).

В исследованиях консультирования посредством Интернета есть еще более доступный материал – текст. Правда, следует оговориться, что здесь возникает масса других сложностей, связанных с теоретико-методологическими вопросами оценки письменной речи, а также с применением конкретных методик исследо-

вания текста. В нашей стране такого рода исследования, увы, также немногочисленны. Но их становится все больше (Меновщиков, 2010; Виноградов, 2010; Постников, 2010).

2 Оценка клиентом эффективности консультативных услуг (обратная связь от клиента)

Другой общий метод, используемый в оценке эффективности услуг телефонного консультирования, – последующий контакт с клиентом, получение обратной связи от клиента. Этот метод привлекает абонента к ответу на вопросы интервью – немедленно после сессии консультирования или через последующий контакт. Используя структурированное интервью, клиентов просят оценить аспекты сессии по различным шкалам. Young (1989) утверждает, что некоторые исследователи видят клиентов как имеющих самое лучшее (возможно, наиболее объективное) понимание того, помогли им или нет. Однако другие исследователи считают оценку, даваемую клиентами, методом проблематичным, имеющим типовые отклонения, этические проблемы (типа согласия на основе полной информации) и трудности измерения результатов эффективности.

3 Опрос

Близок к описанному выше интервью с клиентами – опросный метод. Например, исследование Hetzel, Wilkins, Carrig, Томас и Senior (1993) оценивало удовлетворение телефонных клиентов консультированием, сосредоточенном на решении. Из 40 респондентов 80% оценили дистантное консультирование как очень полезное.

4 Самооценка консультанта

Stein и Lambert (1984) использовали самооценку консультанта как другой методологический подход к оценке эффективности телефонного консультирования. Проблема этого подхода – субъективная природа обратной связи, часто сосредоточенной на навыках консультирования и отклонениях, связанных с индивидуальностью консультантов. Представляла бы интерес проверка соответствия оценок консультанта и обратной связи от клиента.

5 Использование специально подготовленных «игроков»

Другая общепринятая за рубежом методология в определении эффективности телефонного консультирования – разыгрывание роли. В ролевых играх используют тренированных клиентов для того, чтобы оценить консультантов, оценить то, что было позитивно в сессии консультирования. Иногда консультанту не сообщают, что клиент разыгрывает роль, и это является частью эксперимента. Например, в исследовании (Davies, 1982) британских телефонов доверия клиента использовали для того, чтобы позвонить в десять служб и найти диапазон различий по качеству их базовой подготовки. Bobevski, Holgate и McLennan (1997) также применяли подготовленные сценарии с разыгрывания ролей клиентами, чтобы оценить субъективно воспринятую полезность поведения консультанта. Два подготовленных клиента работали в одной связке: один как «разогрев», второй для получения данных. Нам этот метод представляется достаточно проблематичным, поскольку подготовленный консультант может «вычислить» игрока.

6 Исследования с использованием стандартизованных измерений и контрольных групп

Хотя Ремер утверждал, что в телефонном консультировании главные методологические трудности заключаются в том, что невозможно использовать измерения до и после окончания процесса консультирования, группы контроля и стандартизированные психологические тесты (Remer, 1981) в исследованиях другого метода консультирования на дистанции – интернет-консультировании – эти трудности оказались преодолемыми. Например, в обзоре 2008 г. (Barak и др.) приведены данные 64 исследований консультирования и психотерапии в Интернет, в которых были задействованы более тысячи испытуемых. В большинстве приводимых исследований использовалась классическая схема эксперимента с применением контрольной группы, замерами определенных показателей с помощью тестов до и после проведения терапии, а также через некоторое время спустя.

Таким образом, несмотря на имеющиеся трудности методологического плана, экспериментальные исследования в области телефонного и интернет-консультирования не только возможны, но и дают научно обоснованный результат. Подводя итог нашему сообщению, можно констатировать: да, трудности в проведении экспериментальных исследований дистантного консультирования есть, но нет глобального противоречия – эксперимент (наука) или консультирование (практика).

Литература

- Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Прогресс, 1994.
- Barak A., Hen L., Boniel-Nissim M., Shapira N. A Comprehensive Review and a Meta-Analysis of the Effectiveness of Internet-Based Psychotherapeutic Interventions // *Journal of Technology in Human Services*. V. 26 (2/4). 2008. Available online at <http://jths.haworthpress.com>.
- Bobevski I., Holgate A. M., McLennan J. Characteristics of effective telephone counselling skills // *British Journal of Guidance & Counselling*. 1997. V. 25. № 2. P. 239–249.
- Campos B. Telepsychology & Telehealth: Counselling Conducted in a Technology Environment // *Counselling, Psychotherapy, and Health*. № 5 (1). The Use of Technology in Mental Health Special Issue. 2009. P. 26–59.
- Davies P. G. K. The functioning of British Counselling hotlines: A pilot study // *British Journal of Guidance and Counselling*. 1982. V. 10. № 2. P. 195–199.
- Echterling L. G., Hartsough D. M. Phases of helping in successful crisis Telephone Calls // *Journal of Community Psychology*. 1989. V. 17. P. 249–257.
- Hetzel S., Wilkins V., Carrig H., Thomas J., Senior P. An evaluation of caller satisfaction with solution focused telephone counselling // *Australian Social Work*. 1993. June. V. 46. № 2. P. 51–55.
- Hornblow A. R. Does telephone counselling have preventative value? // *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry*. 1993. V. 20. P. 23–28.
- Remer R. The counselor and research: Introduction // *Personnel and Guidance Journal*. 1981. № 59. P. 567–571.
- Stein D. M., Lambert L. M. Telephone counselling and crisis intervention: A review // *American Journal of Community Psychology*. 1984. V. 12. № 1. P. 101–126.
- Young R. Helpful behaviours in the crisis call center // *Journal of Community Psychology*. 17 January 1989.