

Potrzeba wsparcia i efekty superwizji dla pracowników telefonicznych linii pomocowych

Celem badania była ocena efektów bezpośredniej indywidualnej superwizji prowadzonej w ramach prominentnej organizacji zapewniającej poradnictwo telefoniczne oraz ewaluacja potrzeby wsparcia dla pracowników linii pomocowej prowadzonej przez tę organizację. W badaniu wzięło udział czterdziestu trzech konsultantów linii pomocowej. Uzyskane wyniki wskazują, że pracownicy o większym doświadczeniu są bardziej zadowoleni ze wsparcia zapewnianego im przez organizację niż konsultanci o krótszym stażu. Zauważono też, że poziom zadowolenia ze wsparcia jest znacznie wyższy wśród kobiet pracujących w telefonicznych liniach pomocowych niż wśród mężczyzn pełniących analogiczną funkcję. W artykule omówiono implikacje takiego stanu rzeczy w odniesieniu do analizowanej organizacji i innych struktur pomocowych działających na rzecz szerszych społeczności.

Telefon jest coraz powszechniej wykorzystywany jako medium niesienia wsparcia. Jego popularność wynika z faktu, że kontakt telefoniczny to tania, anonimowa, wygodna i dająca kontrolę alternatywa dla poradnictwa typu „twarzą w twarz” (Reese, Conoley, Brossart 2002). Co więcej, jako alternatywa dla osobistego kontaktu telefon ma kilka istotnych zalet. Telefoniczne linie pomocowe okazują się użyteczną formą wsparcia i zachęty, służącą:

- a) pomocy w radzeniu sobie z nałogiem dla osób pijących ryzykownie (Kim 1998),
- b) poprawie samopoczucia, zdrowia społecznego i psychicznego oraz poczucia własnej wartości u pacjentów z łagod-

ną postacią depresji (Lynch, Tamburrino, Nagel 1997), czy

- c) znacznemu podwyższeniu wskaźników zaprzestania palenia (Lichtenstein, Glasgow, Lando, Ossip-Klein 1996).

W Australii funkcjonuje wiele organizacji prowadzących telefony zaufania i pomocowe linie telefoniczne zapewniające poradnictwo ogólne lub specjalistyczne. Niektóre zatrudniają i opłacają pracowników, inne działają na zasadzie wolontariatu. W niniejszym badaniu przedmiotem analizy była organizacja zajmująca się poradnictwem telefonicznym, która wdrożyła właśnie program indywidualnej superwizji dla wolontariuszy, prowadzonej przez bardziej doświadczonych pracowników etatowych.

Efekty superwizji — poziom doświadczenia osoby superwizowanej

Superwizja odgrywa olbrzymią rolę w rozwoju zawodowym i edukacji terapeutów czy konsultanta linii pomocowej (Borders, Usher 1992; Bernard, Goodyear 1998). W przypadku mniej doświadczonych konsultantów, pozwala też lepiej zrozumieć i skuteczniej kontrolować interakcję pomiędzy klientem a konsultantem (Barletta, Fuller 2002; Sternitzke, Nixon, Ponterotto 1988). Biorąc pod uwagę kluczowe znaczenie relacji superwizyjnej dla rozwoju konsultanta, jakość pracy superwizyjnej jest niezmiernie istotna z punktu widzenia postępów i rozwoju zawodowego osoby superwizowanej (McMahon 2002).

Wykazano, że na kształt relacji superwizyjnej w znacznym stopniu wpływa po-

ziom doświadczenia osoby superwizowanej: mniej doświadczeni konsultanci wymagają na ogół większej ilości wsparcia i ukierunkowania na początkowych etapach swojego rozwoju zawodowego (Kraus, Allen 1988; Worthington, Stern 1985). Kwestia ta jest szczególnie istotna w odniesieniu do analizowanej organizacji, ponieważ pracujący dla niej konsultanci-wolontariusze stanowią grupę o zróżnicowanym stażu. Przeprowadzono też kilka badań, które skupiały się na zasobie doświadczenia konsultantów (Worthington, Stern 1985; Rickards 1984). Ogólny wniosek z tych obserwacji wskazuje, że bardziej doświadczeni konsultanci są nastawieni bardziej krytycznie, a co za tym idzie — mniej zadowoleni z relacji superwizyjnej.

Postrzeżenie superwizji przez osobę superwizowaną

Jak sugerują Krause i Allen (1988), poziom zadowolenia osoby superwizowanej z relacji superwizyjnej ma związek nie tyle z treścią samej sesji superwizyjnej (np. z omawianymi kwestiami), lecz raczej z jej nieuchwytnymi elementami, takimi jak ogólny styl superwizora, jego teorie i założenia. Schiavone i Jessell (1988), na próbie 86 studentów studiów podyplomowych ośmiu uniwersytetów na kierunkach związanych z poradnictwem, wykazują, że opinia osoby superwizowanej o superwizorze zależy od subiektywnie postrzeganej atrakcyjności, wiarygodności i poziomu wiedzy eksperckiej. Modyfikując postrzegany poziom doświadczenia superwizora autorzy dowodzą, że superwizorzy odbierani jako „doświadczeni” są wyżej oceniani i mają większy wpływ na podopiecznych niż superwizorzy „nie-doświadczeni”. Na tej podstawie Schiavone i Jessell wnioskuje, że — biorąc pod uwagę subiektywną naturę oceny doświadczenia — superwizorzy powinni unikać wszel-

kich zachowań, postaw czy reakcji, które nie świadczą o profesjonalizmie i fachowości.

Kolejna istotna kwestia związana z postrzeganiem superwizora przez osobę superwizowaną to koncepcja władzy. Stoltenberg, McNeill i Crethar (1995) twierdzą, że siła superwizora wynika z tzw. władzy eksperta (*expert power*) oraz władzy referencyjnej (*referent power*). Władza eksperta opiera się na konkretnym zasobie wiedzy i umiejętności, podczas gdy władza referencyjna wynika ze wspólnych z osobą superwizowaną doświadczeń. Choć zakładamy, że osoba pełniąca rolę superwizora w analizowanej organizacji ma stosowne przeszkolenie w tej dziedzinie — co ujednocila w pewnym sensie kwestię władzy opartej na wiedzy — to władza referencyjna może być poddawana w wątpliwość ze względu na ograniczone doświadczenie superwizorów w poradnictwie telefonicznym. Powstaje tu pytanie, czy konsultanci linii pomocowych, którzy mają w tej pracy większe doświadczenie niż superwizor, przy-

pisują superwizorowi odpowiedni poziom władzy eksperta i władzy referencyjnej. Sugeruje się wręcz, że konsultanci telefoniczni o większym doświadczeniu są bardziej krytyczni, mniejsze jest też prawdopodobieństwo,

że zastosują w praktyce sugestie superwizora. Postrzegają superwizora jako osobę o małej władzy eksperta i władzy referencyjnej, a wiarygodność superwizora oceniają niżej niż mniej doświadczeni konsultanci.

Wsparcie dla konsultantów linii pomocowych

Baron i Cohen (1982) twierdzą, że ze względu na charakter poradnictwa telefonicznego (tzn. brak sygnałów niewerbalnych, nieznaną wykładnię oddziaływań, duży nacisk na skuteczność ze względu na jednorazowość kontaktu telefonicznego) może ono „prowadzić do podwyższonego poziomu frustracji i rozczarowania” (s. 508). Autorzy zwracają też uwagę, że praca na nocnych dyżurach, poradnictwo w sytuacjach o dużej intensywności (np. interwencja kryzysowa) czy brak poczucia własnej skuteczności w poradnictwie telefonicznym — częsty wśród konsultantów-wolontariuszy — może potęgować takie odczucia. Wszystkie te kwestie odnoszą się bezpośrednio do pracowników linii pomocowej prowadzonej przez analizowaną organizację. Badanie kwestionariuszowe przeprowadzone wśród osób kończących współpracę z organizacją ujawniło, że konsultanci odczuwają brak wsparcia z jej strony.

Pracownicy linii pomocowych zmagają się także z innymi wyzwaniami, takimi jak:

- duża niejasność sytuacji ze względu na ograniczoną ilość informacji niewerbalnych dostępnych konsultantom;
- mała ilość czasu na osiągnięcie rozwiązania;
- brak informacji o efekcie oddziaływań; czy w końcu
- duże obciążenie wynikające z rodzaju wykonywanej pracy (Ross, Altmaier, Russell 1989).

Wszystkie te swoiste obciążenia odnoszą się do konsultantów linii prowadzonej przez analizowaną organizację. Mott (1975) podkreśla dodatkowo rozbieżność pomiędzy bliską i wspierającą relacją (panującą zazwyczaj w kontekście szkolenia konsultantów) a samotnością późniejszej pracy konsultanta. Bardziej doświadczeni pracownicy linii pomocowej, ze względu na długotrwałą ekspozycję na pracę terapeutyczną, są więc narażeni na objawy wypalenia (np. poczucie zmęczenia, wyeksploatowania, znużenia).

Praca konsultanta a wypalenie zawodowe

Haddad (1998) twierdzi, że osoby pracujące w branżach świadczących usługi na rzecz innych ludzi są szczególnie narażone na wypalenie zawodowe. Wypaleniem określa się zespół oparty na trzech filarach: wyczerpaniu emocjonalnym, depersonalizacji i obniżonym poczuciu dokonania osobistych, wynikającym z nadmiernego natężenia stresu związanego z pracą (Maslach, Jackson 1981). Na potrzeby niniejszego badania moż-

na by więc postulować, że jeśli w ramach organizacji nie funkcjonują odpowiednie mechanizmy wsparcia, pomagające konsultantom radzić sobie ze stresem związanym z ich pracą, wśród pracowników może dochodzić do wypalenia zawodowego.

Przeprowadzono wiele badań skupiających się na zależnościach pomiędzy wsparciem społecznym a wypaleniem (Kruger, Bosman, Goodenow 1991; Ross i wsp. 1989; Russell,

Altmaier, Van Velzen 1987), ich wyniki nie były jednoznaczne (Haddad 1998). Badania na ogół potwierdzają — postulowaną przez Maslach i Jacksona (1984) — odwrotnie proporcjonalną zależność pomiędzy wsparciem społecznym a syndromem wypalenia zawodowego, istotną zależność odwrotnie proporcjonalną między stopniem wypalenia

a wsparciem rodziny i współpracowników (Haddad 1998), wysokim poziomem wsparcia współpracowników, większym doświadczeniem konsultanta i płcią męską (Kruger, Bosman, Goodenow 1991) oraz niepozostawianiem w związku i otrzymywaniem odpowiedniej ilości wsparcia ze strony nadzoru (Ross, Altmeier, Russell 1989).

Wpływ doświadczenia konsultanta na poziom stresu/wypalenia

Doświadczenie jest niezmiernie istotne z punktu widzenia wyczerpania emocjonalnego konsultanta, młodszy konsultanci są na wyczerpanie bardziej podatni niż pracownicy o dłuższym stażu (Ross i wsp. 1989). Wynika to z faktu, że początkujący konsultanci (co zrozumiale) słabiej rozumieją wymogi nowej roli i odczuwają stres w związku z niejednoznacznością sytuacji, podczas gdy konsultanci o dłuższym stażu pracy mają bardziej realistyczne oczekiwania, co z kolei pozwala im ograniczyć ewentualne nadmierne zaangażowanie emocjonalne w klienta (Kruger i wsp. 1991).

W ramach badania, które objęło 40 konsultantów telefonicznej linii pomocowej, Bobevski i McLennan twierdzą, że istotnym czynnikiem stresującym dla pracowników poradnictwa telefonicznego jest niemożność efektywnego kontrolowania interakcji klient-konsultant, mającej na celu pomoc klientowi. Wyższy poziom obiektywizmu po stronie konsultanta skutkował bardziej efektywnym poradnictwem. Obserwacja taka potwierdza wyniki badań, sugerujące, iż skuteczność konsultanta jest dodatnio skorelowana z jego doświadczeniem (Lambert 1989). Można bowiem logicznie założyć, że mniej doświadczony konsultant linii pomocowej odczuwa silniejszy stres związany z zaangażowaniem emocjonalnym niż bardziej doświadczony pracownik, który zdążył już wypracować sobie odpowiedni dla danego zadania poziom zaangażowania emocjonalnego. Co więcej, skoro mniej do-

świadzeni konsultanci są narażeni na większy stres, potrzebują też większej ilości wsparcia niż ich bardziej doświadczeni koledzy.

Biorąc pod uwagę kluczowe znaczenie superwizji dla profesjonalnego rozwoju konsultanta, niniejsze badanie stawia sobie za cel po pierwsze: określenie potrzeb związanych z wsparciem dla konsultantów telefonicznych linii pomocowych, po drugie — ocenę postrzegania przez konsultantów potrzeb związanych z superwizją w obrębie organizacji.

W ramach badania odnosimy się do następujących trzech hipotez:

1. Mniej doświadczeni konsultanci linii pomocowych przejawiają wyższy poziom zadowolenia z superwizji niż konsultanci o większym stażu. Przewidujemy, że przełoży się to na wyższy wynik uzyskiwany przez początkujących konsultantów w części kwestionariusza dotyczącej superwizji.
2. Mniej doświadczeni konsultanci przypisują superwizorowi większą władzę eksperta i władzę referencyjną niż konsultanci o dłuższym stażu. W związku z tym przewidujemy, że mniej doświadczeni konsultanci wyżej ocenią przypisywany superwizorowi poziom wiarygodności i wiedzy eksperckiej niż ich koledzy z dłuższym stażem.
3. Mniej doświadczeni konsultanci potrzebują większej ilości wsparcia niż konsultanci o dłuższym stażu. Powinno się to przełożyć na niższe wyniki uzyskiwane przez niedoświadczonych konsultantów w części kwestionariusza dotyczącej wsparcia.

1. Metody

Organizacja

Częścią zmiany organizacyjnej, która stanowi temat niniejszego badania, jest wdrożenie programu bezpośredniej, indywidualnej superwizji dla konsultantów linii pomocowej pracujących na zasadzie wolontariatu, przy czym superwizja prowadzona jest przez etatowych pracowników organizacji. Po około półtora roku pracy (w zależności od ilości przepracowanych dyżurów) konsultant telefonicznej linii pomocowej otrzymuje stosowną akredytację. Zgodnie

z wymogami krajowego organu nadzorującego organizację, akredytacja jest niezbędnym warunkiem pracy konsultantów telefonicznych. Oprócz przepracowania określonej liczby godzin, konsultant musi się też wykazać kompetencjami w dziedzinach uznawanych za ważne w poradnictwie telefonicznym. Ocena kompetencji to nowość w ramach procesu akredytacji, realizują ją etatowi pracownicy, prowadzący indywidualną superwizję.

Uczestnicy

W analizowanej organizacji pracuje 267 konsultantów linii pomocowej w przedziale wiekowym 20–76 lat. Ze względu na zróżnicowaną dostępność poszczególnych osób oceniono, że w okresie zbierania danych w badaniu mogło wziąć udział około dwóch trzecich tej grupy (tzn. ok. 175 osób).

Kwestionariusz wypełniło łącznie 93 konsultantów aktywnie pracujących na rzecz organizacji. W tej grupie znalazło się 18 mężczyzn, 50 kobiet i 25 osób nieznanej płci w przedziale wiekowym od 20 do 76 roku życia (śr. = 43,93 lat, odch.st. = 14,90 lat). Przedział ilości doświadczenia uczestników sięgał od 5 miesięcy do 30 lat i 6 miesięcy (śr. = 3,09 lat, odch.st. = 4,85 lat).

Narzędzia

Specjalnie na potrzeby badania opracowano dwuczęściowy kwestionariusz, w którym zbierano informacje dotyczące potrzeby wsparcia i oczekiwań związanych ze standardem superwizji wśród konsultantów-wolontariuszy pracujących w badanej organizacji. Kwestionariusz oparto na istniejących narzędziach (np. Kwestionariusz Przymierza Superwizyjnego SWAI, Kwestionariusz Stylów Superwizji SSI, Formularz Oceny Superwizora SRF, Kwestionariusz Wypalenia Zawodowego Maslach MBI), które są po części zbieżne z przedmiotem badania, nie uwzględniają jednak różnic związanych z sytuacją poradnictwa te-

lefonicznego. Dodatkowo, przeprowadzono rozmowy z grupą pięciu doświadczonych konsultantów, którzy pracowali w organizacji ponad trzy lata. Zadano im pytania dotyczące dostrzeganych przez nich potrzeb związanych ze wsparciem i superwizją dla konsultantów pracujących na rzecz organizacji. Zebrane informacje zestawiono w bloki tematyczne. Wyodrębnione tematy wraz z odnośnymi publikacjami i istniejącymi wcześniej kwestionariuszami posłużyły za podstawę ostatecznej postaci dwuczęściowego kwestionariusza. Część pierwsza dotyczy potrzeby wsparcia i zawiera 15 stwierdzeń. Odpowiedzi udzielano z wy-

korzystaniem 6-stopniowej skali Likerta (od 1 = zdecydowanie się nie zgadzam, do 6 = zdecydowanie się zgadzam). Stwierdzenia, które pojawiły się w tej części kwestionariusza to na przykład: „Organizacja zapewnia mi odpowiedni poziom wsparcia, co pomaga mi w wykonywaniu moich obowiązków w roli konsultanta telefonicznego”; „Czuję, że organizacja docenia moje wysiłki na polu poradnictwa telefonicznego”. Druga część kwestionariusza skupia się na badaniu potrzeby superwizji i zawiera dziewięć stwierdzeń. W każdym z punktów respondentów poproszono o ocenę danego stwierdzenia przez pryzmat własnego postrzegania danej kwestii oraz z punktu widzenia jej istotności. Podobnie jak w części pierwszej, wykorzystano tu 6-stopniową skalę Likerta. Stwierdzenia, które pojawiły się w tej części kwestionariusza to na przykład: „Sądzę, że dostęp do bezpośredniej superwizji jest dla mnie korzystny”; „Moja sesja superwizyj-

Projekt badania

W toku badania, stałe elementy superwizji przedstawione przez Worthingtona i Sterna (1985) — w szczególności wiek, płeć i ilość doświadczenia w pracy konsultanta telefonicznego — analizowano jako zmienne niezależne. Ilość doświadczenia w pracy konsultanta potraktowano dwupoziomowo: dużo lub mało doświadczenia. Jako punkt różnicujący obie grupy przyjęto długość czasu pracy, pozwalającą ubiegać się o akredytację organizacji (tzn. ok. 18 miesięcy).

Procedura

Opracowany kwestionariusz wraz z listem przewodnim, wyjaśniającym cel badania, umieszczono w ogólnodostępnym

na wyjaśniła mi pewne kwestie związane z polityką organizacji i jej procedurami”. Oprócz pytań zawartych w obydwu częściach kwestionariusza, zadano trzy dodatkowe pytania dotyczące informacji demograficznych, tj. wiek, płeć i staż pracy w charakterze konsultanta telefonicznej linii pomocowej.

Dwuczęściowy kwestionariusz rozdano następnie doświadczonym konsultantom (wspomnianym powyżej), aby ocenili w jakim stopniu pozwala on zmierzyć udzielone przez nich w czasie wcześniejszych rozmów odpowiedzi i czy nie wymaga poprawek bądź modyfikacji. Procedurę tę powtarzano trzykrotnie, do momentu, gdy wszyscy zainteresowani zgodnie stwierdzili, że kwestionariusz pozwala uchwycić istotę przeprowadzonych rozmów. Na kolejnym etapie kwestionariusz przedłożono do aprobaty analizowanej organizacji z prośbą o informacje zwrotne, po czym wprowadzono zmiany odpowiadające potrzebom organizacji.

Czynniki wyodrębnione z poszczególnych części kwestionariusza, a więc: „wsparcie organizacyjne”, „wsparcie obecne i proponowane na przyszłość”, „obecne możliwości szkoleniowe”, „istotność kwestii związanych z superwizją”, „postrzeganie kwestii związanych z superwizją” i dodatkowo średnia ocena postrzegania superwizora jako wiarygodnego i doświadczonego, analizowano jako zmienne zależne.

pomieszczeniu, będącym miejscem spotkań konsultantów w organizacji. Proces zbierania danych trwał około 10 tygodni.

2. Wyniki

Przeprowadzono dwie niezależne analizy czynnikowe dla dwóch części kwestionariusza. W odniesieniu do pytań od 1 do 15 (część kwestionariusza dotycząca wsparcia) zastosowano metodę osi głównych. Po usunięciu danych z brakującymi wartościami (metodą *listwise deletion*), z próby 93 konsultantów telefonicznych pozostało 87 osób. Taka liczebność grupy, choć mała, jest akceptowalna, ponieważ na każde pytanie przypada przynajmniej pięć osób badanych (Tabachnick, Fidell 1989). Stosując zasadę wartości własnej większej niż 1, w oparciu o dane literaturowe i rozmowy przeprowadzone z doświadczonymi konsultantami, wyodrębniono trzy czynniki. Takie trójczynnikowe rozwiązanie tłumaczy 51,4% całkowitej wariancji.

Biorąc pod uwagę czynniki omawiane w literaturze, umiarkowaną korelację po-

między czynnikami i łatwą interpretowalność, postanowiono wykonać rotację skośną czynników. Analiza macierzy wzorca wykazała, że jeśli jako punkt odcięcia wykorzystywano ładunek czynnikowy 0,3, siedem pytań korelowało z pierwszym czynnikiem, trzy pytania z drugim czynnikiem i trzy pytania z trzecim czynnikiem. Dwa pytania o ładunku czynnikowym $<0,03$ zostały wykluczone z dalszej analizy.

Pierwszy czynnik zdefiniowano jako „wsparcie organizacyjne”, czynnik drugi: „obecne możliwości szkoleniowe”, a czynnik trzeci określono jako „wsparcie obecne i proponowane na przyszłość”. W tabeli 1 zestawiono poszczególne stwierdzenia i odpowiadające im ładunki czynnikowe dla każdego z trzech czynników.

Tabela 1. Analiza czynnikowa części kwestionariusza dotyczącej wsparcia.

Pytanie	Czynnik		
	Wsparcie organizacyjne	Możliwości szkoleniowe	Wsparcie obecne i przyszłe
Mam dostęp do wsparcia, które pozwala mi wywiązywać się ze swojej roli.	0,83		
Organizacja zna moje potrzeby zawodowe.	0,88		
Organizacja zna moje potrzeby socjalne	0,84		
Czuję się doceniony/a przez organizację.	0,68		
Czuję się związany/a z organizacją.	0,49		
Organizacja zapewnia mi wystarczające wsparcie.	0,38		
Obecnie zapewniane wsparcie jest skierowane do mniej doświadczonych konsultantów.	0,35		
Obecnie zapewniane wsparcie zaspokaja potrzeby konsultantów niezależnie od poziomu ich doświadczenia.		0,68	
Dostępne są różnorodne możliwości rozwoju umiejętności zawodowych.		0,97	
Oferta szkoleń wewnętrznych jest wystarczająca.		0,79	
Szkolenia wewnętrzne powinny być obowiązkowe.			0,61
Wypełnianie formularzy z informacją zwrotną jest użyteczne.			0,55
Sądzę, że superwizorzy zapewniają cenne wsparcie.			0,43

Metodę osi głównych wykorzystano też w odniesieniu do dziewięciu pytań składających się na część kwestionariusza dotyczącą superwizji. Stosując metodę wartości własnych większych niż 1, wyodrębniono dwa czynniki, które wyjaśniają 43,5% całkowitej wariancji.

Biorąc pod uwagę czynniki omawiane w literaturze, umiarkowaną korelację pomiędzy czynnikami i łatwą interpretowalność, postanowiono wykonać rotację skośną czynników. Analiza macierzy wzorca wykazała, że jeśli jako punkt odcięcia wykorzystano ładunek czynnikowy 0,3 wszystkie pytania — za wyjątkiem dwóch — korelują,

odpowiednio, z pierwszym i drugim czynnikiem.

Odpowiednie przypisanie wyodrębnionych czynników dla części dotyczącej superwizji jest stosunkowo proste: pytania części „b” korelują z czynnikiem 1, a pytania części „a” z czynnikiem 2. Celem części „a” jest ocena postrzegania przez konsultantów kwestii związanych z superwizją, podczas gdy część „b” mierzy postrzeganą istotność tych kwestii z punktu widzenia konsultanta. Czynnikiem pierwszy nazwano więc „istotnością kwestii związanych z superwizją”, czynnikiem drugi zaś „postrzeganiem kwestii związanych z superwizją” (zob. tabela 2).

Tabela 2. Analiza czynnikowa części kwestionariusza dotyczącej superwizji.

Pytanie	Czynnik	
	Istotność kwestii związanych z superwizją	Postrzeżenie kwestii związanych z superwizją
Postrzegane korzyści z bezpośredniej superwizji		0,46
Istotność bezpośredniej superwizji	0,55	
Istotność otrzymywania wystarczającej ilości superwizji	0,61	
Postrzegany profesjonalizm superwizji		0,65
Istotność profesjonalnej superwizji	0,76	
Przeświadczenie, że superwizor jest wystarczająco przeszkolony		0,71
Istotność odpowiedniego przeszkolenia superwizora	0,80	
Przeświadczenie, że superwizja ułatwia zrozumienie		0,62
Istotność faktu, że superwizja ułatwia zrozumienie	0,57	
Postrzegana wiarygodność superwizora		0,70
Istotność wiarygodności superwizora	0,77	
Postrzegane doświadczenie superwizora		0,74
Istotność doświadczenia superwizora	0,65	
Istotność poczucia, że jest się ocenianym w czasie superwizji	0,38	
Postrzegana jasność procedur po superwizji		0,61
Istotność jasności procedur po superwizji	0,35	

Dla obydwu części kwestionariusza przeprowadzono też analizę rzetelności, omijając pytania dla których ładunki czynnikowe nie przekroczyły 0,3. Uzyskane wyni-

ki to $\alpha = 0,87$ dla części dotyczącej wsparcia i $\alpha = 0,89$ dla części dotyczącej superwizji.

Aby określić wagę poszczególnych predyktorów i sprawdzić sformułowane hipotezy

tezy, sześciokrotnie wykonano jednoczynnikową analizę wariancji (ANOVA) z wy-

korzystaniem średnich wartości czynnikowych (patrz tabela 3).

Tabela 3. Średnie wartości czynnikowe i odchylenie standardowe dla każdego wyodrębnionego czynnika.

Zmienne niezależne	Wyodrębnione czynniki				
	1*	2*	3*	4*	5*
Płeć					
Męska	4,76 (0,80)	4,35 (1,04)	4,18 (0,89)	4,99 (0,72)	4,95 (0,61)
Żeńska	7,74 (0,85)	4,53 (1,06)	4,66 (0,92)	5,32 (0,69)	5,01 (0,80)
Wiek					
20–29	4,94 (0,99)	4,83 (0,73)	4,62 (1,17)	5,57 (0,43)	5,27 (0,42)
30–39	4,53 (0,84)	4,33 (1,37)	4,41 (0,89)	5,48 (0,32)	4,99 (0,57)
40–49	4,96 (0,48)	4,64 (1,23)	4,71 (0,91)	5,25 (0,64)	4,94 (0,87)
50–59	4,47 (0,91)	4,36 (0,99)	4,37 (0,90)	5,18 (0,64)	4,77 (0,95)
60 i więcej	4,99 (0,79)	4,29 (0,88)	4,73 (0,76)	4,79 (0,81)	5,24 (0,62)
Ilość doświadczenia					
< 20 miesięcy	4,84 (0,77)	4,59 (1,03)	4,46 (0,99)	5,16 (0,78)	5,01 (0,82)
> 20 miesięcy	4,66 (0,87)	4,39 (1,13)	4,70 (0,78)	5,29 (0,64)	5,02 (0,68)

* Czynniki 1 = wsparcie organizacyjne; czynnik 2 = możliwości szkoleniowe; czynnik 3 = wsparcie obecne i przyszłe; czynnik 4 = istotność superwizji; czynnik 5 = postrzeganie superwizji. Wartości mieściły się w przedziale od: 1 = zdecydowanie się nie zgadzam, do: 6 = zdecydowanie się zgadzam.

W pierwszej analizie ANOVA badano każdą ze zmiennych niezależnych (wiek, staż pracy w poradnictwie telefonicznym oraz płeć), wykorzystując część kwestionariusza odnoszącą się do „istotności superwizji” jako zmienną zależną. Nie zaobserwowano istotnych statystycznie różnic dla wieku, $F(4,67) = 1,18$, $p > 0,05$; doświadczenia, $F(1,67) = 0,69$, $p > 0,05$; ani płci, $F(1,67) = 0,37$, $p > 0,05$. Drugą analizę ANOVA przeprowadzono z wykorzystaniem części kwestionariusza dotyczącej „postrzegania superwizji” jako zmiennej zależnej. Wyniki dla wieku, $F(4,67) = 1,27$, $p > 0,05$; doświadczenia, $F(1,67) = 0,02$, $p > 0,05$ i płci, $F(1,67) = 1,07$, $p > 0,05$ ponownie okazały się nieistotne statystycznie. Nie potwierdzono więc hipotezy pierwszej, zakładającej, że mniej doświadczeni konsultanci przejawiają wyższy poziom zadowolenia z superwizora niż konsultanci o dłuższym stażu.

Trzecia ANOVA posłużyła do oceny hipotezy drugiej, zakładającej, że mniej doświadczeni konsultanci przypisują superwizorowi większą władzę eksperta i władzę referencyjną niż konsultanci o dłuższym stażu. Dla pytań dotyczących **wiarygodności superwizora i wiedzy eksperckiej superwizora**, w części kwestionariusza skupiającej się na superwizji, wyniki były nieistotne statystycznie (odpowiednio: $F(1,61) = 0,03$, $p > 0,05$; $F(1,61) = 0,41$, $p > 0,05$). Uzyskane wyniki wskazują, że nie ma istotnej różnicy w ocenach postrzeganej wiedzy eksperckiej i wiarygodności superwizora pomiędzy bardziej lub mniej doświadczonymi konsultantami.

W czwartej analizie ANOVA jako zmienną zależną wykorzystano komponent kwestionariusza dotyczący **wsparcia organizacyjnego**. Wyniki istotne statystycznie uzyskano dla zależności: płeć i poziom doświadczenia konsultanta ($F(1,67) = 4,58$,

$p=0,04$), co po części potwierdza hipotezę trzecią. Proste porównanie ujawniło jednak brak istotnej różnicy pomiędzy grupami (tzn. bardziej i mniej doświadczonymi konsultantami).

Piąta analiza ANOVA jako zmienną zależną wykorzystywała część kwestionariusza odnoszącą się do szkolenia. Nie uzyskano wyników istotnych statystycznie, co oznacza, że nie wystąpiły istotne statystycznie różnice ze względu na wiek ($F(4,67) = 0,29$, $p > 0,05$), płeć ($F(1,67) = 0,58$, $p > 0,05$) czy poziom doświadczenia konsultanta ($F(1,67) = 0,14$, $p > 0,05$).

3. Dyskusja

Celem badania była ocena skuteczności niedawno wprowadzonej zmiany w ramach organizacji zajmującej się poradnictwem telefonicznym — zmiana polegała na wdrożeniu programu bezpośredniej superwizji — oraz ocena skuteczności istniejących obecnie w organizacji struktur wsparcia. W badaniu potwierdzono efektywność kwestionariusza opracowanego z myślą o ocenie konsultantów telefonicznych pracujących dla organizacji. Pierwsza postawiona hipoteza, w myśl której mniej doświadczeni konsultanci linii pomocowych przejawiają wyższy poziom zadowolenia z bezpośredniej superwizji niż konsultanci o dłuższym stażu, nie została potwierdzona. Hipoteza druga — zakładająca, że mniej doświadczeni konsultanci przypisują superwizorowi większą wiedzę ekspercką i wiarygodność niż konsultanci o dłuższym stażu — także nie znalazła potwierdzenia. Trzecią hipotezę — zgodnie z którą mniej doświadczeni konsultanci powinni być mniej zadowoleni ze wsparcia zapewnianego przez organizację niż ich bardziej doświadczeni koledzy — potwierdzono częściowo.

Częściowe potwierdzenie hipotezy trzeciej opiera się na dwóch obserwacjach. Po

Szósta ANOVA skupiała się na części kwestionariusza dotyczącej obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia (zmienna zależna). Wyniki istotne statystycznie uzyskano dla płci, $F(1,67) = 9,06$, $p = 0,004$, co wskazuje, że respondentki uzyskiwały w tej części kwestionariusza wyższe wyniki niż mężczyźni. Dla doświadczenia w poradnictwie telefonicznym wyniki graniczą z istotnością, $F(1,67) = 4,05$, $p = 0,05$, przy czym bardziej doświadczeni konsultanci uzyskiwali w tej części kwestionariusza wyższe wyniki niż ich mniej doświadczeni koledzy, co przemawia za prawdziwością hipotezy trzeciej.

pierwsze, wykazano, że konsultanci o większym doświadczeniu są bardziej usatysfakcjonowani niż ich mniej doświadczeni koledzy z obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia dostępnego ze strony organizacji. Po drugie, dowiedziono, że na zależność pomiędzy zadowoleniem ze wsparcia i poziomem doświadczenia w poradnictwie telefonicznym wpływa płeć; w szczególności: bardziej doświadczeni konsultanci płci męskiej okazali się bardziej usatysfakcjonowani niż mniej doświadczeni konsultanci, ale mniej doświadczone konsultantki były bardziej zadowolone niż ich bardziej doświadczone koleżanki. Te dwie obserwacje przemawiają za prawdziwością wcześniejszych badań dotyczących zależności pomiędzy doświadczeniem konsultanta a wsparciem (Kruger i wsp. 1991).

Ważna — a pominięta w hipotezach badania — obserwacja wskazuje, że kobiety pełniące rolę konsultantek wykazują wyższy poziom zadowolenia z obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia niż mężczyźni. Taki efekt płci częściowo potwierdza wcześniejsze badania dotyczące zjawiska wypalenia zawodowego wśród konsultantów, gdzie wykazano, że zjawisko wypalenia

część dotyczy mężczyzn niż kobiet (Russell i wsp. 1987).

Istotny wpływ poziomu doświadczenia na wyniki uzyskiwane w części kwestionariusza dotyczącej „obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia” wydaje się logiczny i znajduje potwierdzenie we wcześniejszych badaniach. Jednak podobna istotna zależność w obrębie części „wsparcie organizacyjne” nie była wcześniej postulowana. Obserwacja ta ma złożone implikacje dla organizacji. Można przypuszczać, że w miarę gromadzenia doświadczenia konsultant coraz bardziej docenia zapewniane mu wsparcie organizacyjne i jest z niego coraz bardziej zadowolony (Griffin, Patterson, West 2001). Z drugiej strony, w miarę coraz lepszego rozumienia dziedziny w której pracuje, konsultant zaczyna zdawać sobie sprawę z obszarów, w których otrzymywane ze strony organizacji wsparcie jest niewystarczające, a co za tym idzie — poziom jego zadowolenia spada. Do złożoności tego zjawiska przyczynia się fakt, że konsultanci—mężczyźni wraz z doświadczeniem zyskują coraz większy poziom zadowolenia, podczas gdy w przypadku kobiet poziom satysfakcji spada ze wzrostem doświadczenia. Obraz zaciemnia jeszcze obserwacja, że konsultantki deklarują istotnie wyższy poziom zadowolenia niż mężczyźni w odniesieniu do obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia oferowanego przez organizację. Oznacza to, że „wsparciu organizacyjnemu” przypisuje się tu swoiste znaczenie, związane z niższym poziomem satysfakcji u bardziej doświadczonych konsultantek.

Niższe wyniki uzyskiwane przez bardziej doświadczone konsultantki potwierdzają po części wnioski zawarte w pracy Kruger i wsp. (1991), gdzie wykazano wpływ czynnika płci na wypalenie zawodowe u kobiet. Niższe wyniki mogą być odzwierciedleniem ujemnych aspektów pracy wolontariusza wymienianych przez Fielda i Johnsona (1993), mogą też wskazywać na objawy wy-

palenia (np. zmęczenie, wyczerpanie, znużenie), do czego nawiązuje praca Kruger i wsp. (1991), wnioskując, że wysoki poziom wypalenia może zaburzać postrzeganie wsparcia. Niższe wyniki uzyskiwane przez doświadczone konsultantki mogą więc świadczyć o początkach zespołu wypalenia.

Istotny wpływ płci na zadowolenie z obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia to intrygujące spostrzeżenie. Źródłem może tu być nierównowaga płci obserwowana w społeczności konsultantów linii pomocowych. Konsultanci płci męskiej mogą być niezadowoleni z faktu przynależności do grupy mniejszościowej, mogą czuć się niedostatecznie reprezentowani w kontekście obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia oferowanego przez organizację. Z drugiej strony można by twierdzić, że działalność poradnicza jest stereotypowo postrzegana jako rola kobieca, tak więc mężczyźni wchodzący na tę drogę zawodową powinni się spodziewać nierównowagi płci. Maslach i Jackson (1985) na podstawie swoich badań, dotyczących płciowych różnic w zespole wypalenia zawodowego, wnioskuje, że kobiety dysponują skuteczniejszymi strategiami radzenia sobie ze stresem związanym z „pracą na rzecz innych ludzi”. Mogłoby to wyjaśniać, dlaczego kobiety w zawodach poradniczych wyrażają wyższy poziom zadowolenia z obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia w obrębie organizacji. Takie struktury wsparcia, w połączeniu z własnymi strategiami radzenia sobie ze stresem, mogą być bardziej skuteczne w walce ze stresem wynikającym z pracy konsultantki telefonicznej niż ma to miejsce w przypadku mężczyzny pełniącego tę samą rolę.

Brak potwierdzenia pierwszej hipotezy — brak różnicy w zadowoleniu z superwizji w zależności od poziomu doświadczenia konsultanta — pozostaje w sprzeczności z wcześniejszymi badaniami (Worthington, Stern 1985). Istnieje możliwość, że czułość opra-

cowanego narzędzia badawczego była zbyt mała, aby właściwie zmierzyć różnice pomiędzy grupami, jednak przeprowadzona analiza czynnikowa i analiza rzetelności zdają się potwierdzać trafność i rzetelność kwestionariusza. Możliwe też, że — jak sugeruje Stoltenberg (1995) — superwizor zmienia styl prowadzenia superwizji w zależności od poziomu doświadczenia konsultanta. W interakcji z mniej doświadczonymi podopiecznymi superwizor może stosować bardziej formalne, „nauczycielskie” podejście, z kolei w kontaktach z bardziej doświadczonymi konsultantami przechodzić na mniej ustrukturalizowaną i bardziej koleżeńską płaszczyznę. Mimo braku różnicy pomiędzy grupami, uzyskane wyniki są korzystne dla organizacji, ponieważ pokazują wysoki poziom zadowolenia z superwizji bezpośredniej w całej grupie konsultantów, co znajduje dodatkowe potwierdzenie w braku dowodów świadczących o prawdziwości hipotezy drugiej.

Poczynione obserwacje pociągają za sobą liczne implikacje dla struktur wsparcia w analizowanej organizacji. Należy rozważyć konieczność stworzenia oddzielnych struktur wsparcia ukierunkowanych na konsultantów płci męskiej i konsultantów o krótszym stażu. Organizacja powinna zwrócić również uwagę na fakt, że konsultantki o większym doświadczeniu mogą być w szczególności narażone na wypalenie, potrzebują więc innych interwencji niż doświadczeni konsultanci-mężczyźni. Mack, Nelson i Quick (1998) przedstawiają przykład takiej interwencji. Podkreślają, że organizacja może pomagać doświadczonym pracownikom walczyć ze stresem poprzez działania edukacyjne i szkolenia dotyczące samego zjawiska stresu, co pozwala pracownikom samodzielnie radzić sobie w stresujących sytuacjach.

Organizacja może też wdrożyć strategie skupiające się na nagrodach wewnętrznych — wykazano, że pozwala to istotnie zwiększyć poziom zadowolenia pracownika

w przypadku osób, które cenią nagrody wewnętrzne (Clark 1996).

Interpretując wyniki należy też pamiętać, że uczestnicy badania brali w nim udział w analizowanej organizacji, czyli w miejscu w którym faktycznie wykonywali pracę. Oznacza to, że główny autor nie był w stanie kontrolować wielu zmiennych, które mogły potencjalnie wpływać na odpowiedzi udzielane przez uczestników. Jedną z takich zmiennych mogła być szeroko zakrojona zmiana organizacyjna wdrażana w połowie okresu zbierania danych. Zmiana mogła wywrzeć odmienny wpływ na poszczególnych pracowników organizacji, a tym samym wpłynąć na udzielane przez nich odpowiedzi.

Na badanie ograniczająco wpływa też fakt, że w ocenie postrzeganej wiedzy eksperckiej i wiarygodności wykorzystano jednoczynnikowe mierniki. Wybór mniej czasochłonnego kwestionariusza, zawierającego mniejszą liczbę elementów, podyktowany był chęcią zwiększenia odsetka odpowiedzi oraz umożliwienia analizy czynnikowej nowo powstałego kwestionariusza. W związku z suboptymalnymi rozmiarami próby, moc statystyczna badania była obniżona, co zmniejszyło ilość istotnych statystycznie wyników. Pomimo ograniczonych rozmiarów próby, analiza czynnikowa dostarczyła jednak dowodów świadczących o skuteczności opracowanego kwestionariusza.

W perspektywie przyszłych badań na uwagę zasługuje przydatność kwestionariusza i możliwość jego dalszego doskonalenia. Ze względu na swoisty charakter analizowanej organizacji, niektóre elementy kwestionariusza mogą oczywiście okazać się nieistotne dla innych organizacji prowadzących telefoniczne linie pomocowe. Jednak, biorąc pod uwagę rosnące zapotrzebowanie na poradnictwo telefoniczne i wspomniane wcześniej zalety tego typu usług, należałoby sprawdzić, czy niektóre elementy kwestionariusza nie mają bardziej uniwersalnego charakteru. W ramach dalszych badań należało-

by również przeanalizować i ocenić moc uzyskanych tu wyników dotyczących interakcji pomiędzy płcią i poziomem doświadczenia konsultanta.

Podsumowując: po pierwsze dowiedziono, że konsultanci o dłuższym stażu pracy wykazują wyższy poziom zadowolenia z obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia oferowanego przez organizację niż konsultanci mniej doświadczeni. Po drugie, ustalono, że zależność pomiędzy zadowoleniem ze wsparcia zapewnianego przez organizację a poziomem doświadczenia konsultanta podlega wpływowi płci. Po trzecie, kobiety pracujące jako konsultantki wykazują istotnie wyż-

szy poziom zadowolenia z obecnego i proponowanego na przyszłość wsparcia niż konsultanci-mężczyźni. Poczynione obserwacje stanowią cenną informację zwrotną dla analizowanej organizacji, której działalność jest w dużej mierze uzależniona od wolontariuszy i ich chęci dalszej pracy na rzecz innych ludzi. Wyniki wskazują też w jak różnorodny sposób konsultanci reagują na struktury wsparcia oferowane im przez organizację.

Przedruk za zgodą Autorów ze strony:
<http://espace.library.uq.edu.au>.

Tłumaczenie: Anna Czajkowska-Błaziak

The aim of this research was to examine effects of the implementation of direct one-on-one supervision in a prominent telephone counseling organization and the support requirements of their telephone counselor. Ninety-three telephone counselors participated in this research. The results showed that more experienced counselors were more satisfied than less experienced telephone counselors with the support offered by the organization. Furthermore, female telephone counselors showed significantly more satisfaction with the support offered by the organization than their male counterparts. Implications of these findings are discussed in relation to the organization and other helping organizations within the wider community.

Literatura

- Barletta J., Fuller S. (2002), *Counseling outcomes attributable to the working alliance*, Australian Journal of Guidance and Counseling, 12, s. 41–49.
- Baron Jr A., Cohen R.B. (1982), *Helping telephone counselors cope with burnout: A consciousness-raising workshop*, The Personnel and Guidance Journal, 60, s. 508–510.
- Bernard J., Goodyear R. (1998), *Fundamentals of clinical supervision* (wyd. 2), Boston: Allyn i Bacon.
- Bobevski I., McLennan J. (1998), *The telephone counseling interview as a complex, dynamic, decision process: A self-regulation model of counselor effectiveness*, The Journal of Psychology, 132, s. 47–60.
- Borders D., Usher C. (1992), *Post-degree supervision: Existing and preferred practices*, Journal of Counseling and Development, 70, s. 594–599.
- Clark P. (1996), w: M. Griffin M. Patterson, M. West. (2001), *Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support*, Journal of Organizational Behavior, 22, s. 537–550.
- Field D., Johnson I. (1993), *Satisfaction and change: A survey of volunteers in a hospice organisation*, Soc. Sci. Med., 36, s. 1625–1633.
- Fisher C.D. (1985), *Social support and adjustment to work: A longitudinal study*, Journal of Management, 11, s. 39–53.
- Griffin M.A., Patterson M.G., West M.A. (2001), *Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support*, Journal of Organizational Behavior, 22, s. 537–550.

- Ichniowski C., Shaw K., Prenzushi G. (1997), *The Effects of Human Resource Management Practices on Productivity: A Study of Steel Finishing Lines*, w: M.A. Griffin, M.G. Patterson, M.A. West, (2001), *Job satisfaction and teamwork: The role of supervisor support*, *Journal of Organizational Behavior*, 22, s. 537–550.
- Kim E.L. (1998), *Implementation and evaluation of supportive telephone counseling in a primary care-based intervention with at risk drinkers*, *Dissertation Abstracts International*, 59, s. 30–63.
- Krause A.A., Allen G.J. (1988), *Perceptions of counselor supervision: An examination of Stoltenberg's model from the perspective of the supervisor and supervisee*, *Journal of Counseling Psychology*, 35, s. 77–80.
- Kruger L.J., Botman H.I., Goodenow C. (1991), *An investigation of social support and burnout among residential counselors*, *Child and Youth Care Forum*, 20, s. 335–352.
- Lambert M.J. (1989), *The individual therapist's contribution to psychotherapy process and outcome*, *Clinical Psychology Review*, 9, s. 469–485.
- Lichtenstein E., Glasgow R.E., Lando H.A., Ossip-Klein D.J. (1996), *Telephone counselling for smoking cessation: Rationales and meta-analytic review of evidence*, *Health Education Research*, 11, s. 243–257.
- Lynch D.J., Tamburrino M.B., Nagel R. (1997), *Telephone counseling for patients with minor depression: Preliminary findings in a family practice setting*, *Journal of Family Practice*, 44, s. 293–298.
- Mack D.A., Nelson D.L., Quick J.C. (1998), *The stress of organizational change: A dynamic process model*, *Applied Psychology: An International Review*, 47, s. 219–232.
- Maslach C., Jackson S.E. (1985), *The role of sex and family variables in burnout*, *Sex Roles*, 12, s. 837–851.
- Maslach C., Jackson S.E. (1981), *The measurement of experienced burnout*, *Journal of Occupational Behavior*, 2, s. 99–113.
- McMahon M. (2002), *Structured peer group supervision: An option for school guidance and counselling personnel*, *Australian Journal of Guidance and Counseling*, 12, s. 1–10.
- Mott M. (1975), *Counseling the counselors: Support groups in Devon*, *British Journal of Guidance and Counseling*, 3, s. 237–243.
- Reese R.J., Conoley C.W., Brossart D.F. (2002), *Effectiveness of telephone counseling: A field-based investigation*, *Journal of Counseling Psychology*, 49, s. 233–242.
- Rickards L.D. (1984), *Verbal interaction and supervisor perception in counselor supervision*, *Journal of Counseling Psychology*, 31, s. 262–265.
- Ross R.R., Altmaier E.M., Russell D.W. (1989), *Job stress, social support, and burnout among counseling center staff*, *Journal of Counseling Psychology*, 36, s. 464–470.
- Russell D.W., Altmaier E.M., Van Velzen D. (1987), *Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers*, *Journal of Applied Psychology*, 72, s. 269–274.
- Schiavone C.D., Jessell J.C. (1988), *Influence of attributed expertness and gender in counselor supervision*, *Counselor Education and Supervision*, 28, s. 29–42.
- Sternitzke M.E., Nixon D.N., Ponterotto J.G. (1988), *An attributional approach to counselor supervision*, *Counselor Education and supervision*, 28, s. 5–13.
- Stoltenberg C.D., McNeill B.W., Crethar H.C. (1995), *Persuasion and development in counselor supervision*, *The Counseling Psychologist*, 23, s. 633–648.
- Tabachnick B.G., Fidell L.S. (1989), *Using Multivariate Statistics* (wyd. 2), Sydney: Harper Collins.
- Worthington E.L., Stern A. (1985), *Effects of supervisor and supervisee degree level and gender on the supervisory relationship*, *Journal of Counseling Psychology*, 32, s. 252–262.

O AUTORACH

PROF. ROBYN GILLIES jest psychologiem, konsultantką i koordynatorką programu studiów podyplomowych dla doradców szkolnych prowadzonych przez University of Queensland, w Brisbane w Australii. Jej zainteresowania naukowe obejmują zagadnienia związane z dyskursem ucznia i nauczyciela oraz uczeniem się opartym na współpracy lub bazującym na poszukiwaniu informacji.

JUSTIN McNAMARA był studentem University of Queensland. Badanie przeprowadził w ramach pracy dyplomowej z psychologii.