Качество отношений психолога с потребителем психологических услуг во многом зависит от того, какие правила регулируют эти отношения. Несмотря на уникальность контакта «психолог-консультант – клиент» и большой диапазон возможных сценариев развития отношений, есть базовые установки и предписания, которым неукоснительно следует профессионал в сфере человеческих отношений.

«Этика нарушает покой», – считает профессор философии Кэмбриджского университета Саймон Блэкберн. Этические вопросы не оставляют профессионалу возможности оставаться только в рамках предписаний или руководствоваться общеизвестной логикой, а апеллируют, в том числе, к личным ценностям и убеждениям.

Этический кодекс – это свод правил, регламентирующих деятельность профессионалов в определенной области. В профессиональной деятельности психолога этика регулирует отношения не только с клиентом или испытуемым, но и внутри профессионального сообщества.

Этический кодекс может выполнять три основные функции: репутационную, управленческую и функцию развития организационной культуры.

***Репутационная функция*** кодекса заключается в формировании доверия к психологу со стороны потребителя психологических услуг. Наличие норм и правил, их артикуляция для клиента являются гарантией безопасности и надежности отношений.

***Управленческая функция*** кодекса состоит в регламентации поведения в сложных этических ситуациях. Это важная составляющая повышения эффективности деятельности психолога.

Кроме того, свод этических правил является составляющей ***частью организационной культуры*** и значимым фактором ее формирования. Он транслирует ценности психологического сообщества, ориентирует психологов на социально значимые цели,

формирует профессиональную идентичность.

Для того чтобы этика стала регулятором профессионального поведения, недостаточно ознакомиться с Этическим кодексом и знать технологии профессионального общения. Не менее важно осознавать миссию, цели и ценности психологической деятельности.

Миссия (предназначение) – ответ на вопрос, в чем заключается сущность деятельности сообщества. Понимание миссии предполагает поиск ответов на следующие вопросы: «Зачем и для кого существует профессиональное сообщество, что ценится сообществом?» (целевая установка); «Во имя чего существует сообщество?» (ценностная установка); «Во имя кого существует сообщество?» (смысловая установка).

Понимание миссии позволяет сообществу и отдельному профессионалу самоопределиться в профессии, сориентироваться в мировоззренческих посылах, решить задачи внутреннего и внешнего PR; служит основой для формирования сообщества.

Нам кажется вполне обоснованной следующая формулировка миссии психолога-консультанта: «Психологи уважают достоинство и ценность личности, борются за охрану и защиту фундаментальных прав человека. Они должны способствовать росту знаний о человеческом поведении и пониманию людьми себя и других. Они должны использовать это знание для того, чтобы способствовать благополучию людей и повышению качества их жизни». Для психолога- консультанта важно усиление ресурсности клиента, его жизнеспособности и, как следствие, повышение качества его жизни.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ** **«ПСИХОЛОГ КОНСУЛЬТАНТ– КЛИЕНТ»**

В профессии психолога важнейшее значение имеет качество отношений, которые формируются в процессе общения консультанта и клиента. Профессия психолога-консультанта в основе своей имеет субъект-субъектные отношения с клиентом.

Л. А. Петровская выделяет следующие показатели субъект- субъектных отношений:

 равенство психологических позиций участников, обоюдная активность сторон, при которой каждая испытывает воздействие и воздействует, взаимное проникновение в мир чувств и переживаний друг друга, готовность встать на точку зрения другого; стремление к соучастию, сопереживанию, принятию друг друга; активная взаимная гуманистическая установка партеров. Одним из важных условий саморазвития коммуникативных способностей, по ее мнению, является осознание себя, своих возможностей, раскрытия себя в контакте с другими людьми, развитие рефлексивных способностей.

*Для осуществления профессионального общения необходима сформированность* ***личностных качеств*** *консультанта*

Анализ литературных данных позволил выделить наиболее часто упоминаемые качества**:** энтузиазм, уверенность в себе, личная сила, эмпатия, открытость, честность, стремление к новому, самопознание, уважение личности клиента, стремление к развитию личности клиента, ориентация на клиента.

Обобщая требования, предъявляемые к личности консультанта, можно утверждать, что эффективный консультант – прежде всего зрелая личность. Л. Б. Шнейдер выделяет 3 важных постулата квалифицированного психологического консультанта:

*1. Личная зрелость консультанта.* Консультант успешно решает свои жизненные проблемы, принимает свои ограничения и достижения, откровенен, терпим и искренен по отношению к себе.

*2. Социальная зрелость консультанта.* Консультант способен помочь другим людям эффективно решать их проблемы, откровенен, терпим и искренен по отношению к клиентам.

*3. Зрелость консультанта – это процесс, а не состояние.* Невозможно быть зрелым всегда и везде.

*Важны* ***профессиональные умения и навыки*** *консультанта*

Анализ литературы позволяет выделить следующие умения и навыки, важные для психолога-консультанта: активное слушание, переформулирование, объяснение, обобщение, умение задавать вопросы, интерпретация, отражение чувств, оказание поддержки, фасилитация, выдвижение цели, оценка, реагирование, информирование, моделирование, блокировка, способность к конфронтации.

*Одним из наиболее значимых факторов, обеспечивающих эффективность общения, является* ***система ценностей*** *консультанта*

Каждый человек имеет собственную систему ценностей, которая определяет его решения и то, как он воспринимает окружающий мир и других людей.

Система ценностей консультанта определяет исходные предпосылки консультирования. Как отмечает Р. Мэй, любая проблема личности – это моральная проблема; иначе говоря, каждая проблема личности имеет свой моральный подтекст.

Уже сам вопрос, часто задаваемый в консультировании и психотерапии, – «Как я должен жить?» – является сущностным для всех моральных систем. Здесь и возникает второй вопрос, в какой степени собственно процесс консультирования имеет или должен иметь характер ценностной дискуссии, а также в какой степени ценности консультанта должны «участвовать» в процессе консультирования.

Если ответ на первый вопрос более или менее ясен – проблемы клиента следует воспринимать как следствие психического и духовного нездоровья, а не как предмет моральности, то по второму вопросу существуют две крайние позиции.

Одна из них – консультант должен быть «объективным», ценностно-нейтральным и не вносить в консультативные отношения свою жизненную философию и ценностную систему. Он обязан полностью сконцентрироваться на ценностях клиентов. Это не означает, что идеальным считается консультант, не имеющий собственной системы ценностей, – просто он не должен занимать во время консультирования определенную позицию по моральным и ценностным аспектам. Смысл данной установки консультанта обосновывается тем, что в процессе консультирования клиент, часто благодаря поощрению извне, обучается менять исходные предпосылки своего поведения. С. Патерсон указывает также на целый ряд причин, по которым консультанту следует избегать оказывать воздействие на ценности клиента:

 жизненная философия каждого индивида уникальна, и нежелательно навязывать ее другим;

 ни один консультант не может утверждать, что имеет полностью развитую, адекватную философию жизни;

 наиболее подходящие места для усвоения ценностей – это семья, церковь и школа, а не кабинет консультанта;

 индивид развивает собственную этическую систему, пользуясь не одним источником и не за один день, а под влиянием многих жизненных факторов и в течение длительного отрезка времени;

 никто не может воспрепятствовать другому человеку в формировании уникальной философии жизни, которая была бы для него самой осмысленной;

 клиент имеет право на неприятие этических принципов и философии жизни другого лица.

На противоположном полюсе – мнение Е. Вильямсон, согласно которому, консультант должен открыто и ясно демонстрировать клиенту свою ценностную позицию, поскольку попытка быть нейтральным в ценностных ситуациях побуждает клиента полагать, что консультант считает приемлемым и оправданным пагубное с социальной, моральной и правовой точек зрения поведение. Это позиция консультанта-воспитателя, знающего, что хорошо и что плохо.

Предельно открыто размышляет о своих сомнениях и открытиях, ценностных тупиках и этических дилеммах известный психотерапевт И. Ялом в своей книге «Лечение от любви». Консультант должен четко знать свои ценности, не скрывать их от клиента и быть готовым к ценностным дискуссиям на консультативных встречах, поскольку немало проблем скрыто именно в ценностной системе клиента. В любом случае влияние ценностей консультанта на клиента имеет свою этическую сторону, если признать, что выдвигаемые консультантом цели и используемые методы отражают и его философию жизни. Даже прямо не навязывая клиенту свои ценности, однако придерживаясь в работе определенной философии, мы неизбежно «вносим» в консультирование свое воззрение на систему сущностных вопросов жизни.

***Пример из практики***: на консультацию обратились мужчина и женщина по поводу эмоциональных проблем во взаимоотношениях. Они поддерживают близкие отношения в течение года.

При этом и у мужчины, и у женщины есть семьи, в которых они воспитывают детей (мужчина – дочь, женщина – сына). На момент обращения они не планировали расставаться с семьями, а лишь хотели помощи психолога в том, чтобы семейные отношения сохранились, и при этом они могли беспрепятственно встречаться друг с другом.

В данной ситуации могут актуализироваться личностные убеждения психолога относительно ценности семьи, ее значения в жизни человека. В своей жизни психолог может быть ориентирован на верность и преданность партнеру либо может быть сторонником «свободных» отношений. С другой стороны, этические правила предписывают уважать моральные убеждения своих клиентов. С нашей точки зрения, важно обсудить с клиентами различные аспекты сложившейся ситуации, прояснить их представления о возможных сценариях дальнейшей жизни. Апелляция к ответственности за происходящее без назидательности и осуждения, восприятие психологом происходящего без оценки помогают в такого рода ситуациях.

Консультанту важно знать, какое влияние оказывают его ценности на ход консультирования. Жизненная философия каждого человека и его ценности уникальны, и было бы наивно думать, что только консультант знает, что такое «хорошая и праведная

жизнь». С другой стороны, нейтральность консультанта означает или его амбивалентность в отношении ценностей, или то, что он заботится только о «защите» процесса консультирования от своих ценностей, и это мешает аутентичности и искренности.

В процессе консультирования мы должны помочь клиентам наиболее полно выявить систему их ценностей и принять на ее основании самостоятельное решение, каким образом они могут изменить поведение или даже сами ценности. Следовательно, консультант поднимает вопросы, а ответы на них ищет и находит клиент на основе собственных ценностей.

*Рассуждение о ценностях порождает вопрос о возможных* ***позициях психолога-консультанта***

Н. В. Самоукина выделила и описала пять приемлемых позиций психолога-консультанта в консультативном диалоге:

1. *Психолог – нейтральный советчик*. Выслушивает, задает вопросы, высказывает советы или рекомендации.

2. *Психолог-программист.* Психолог разрабатывает программу для клиента: «Что делать», «Как делать», «Когда делать», например режим жизни школьника.

3. *Психолог-слушатель*. В результате «разговора с хорошим и умным человеком» клиент получает облегчение, удовлетворение и, успокоившись, самостоятельно находит решение собственной проблемы.

4. *Психолог-зеркало*. Психолог объясняет, что объективно происходит, рисует для клиента объективное отражение события, помогает понять его роль в этих событиях, а также позиции людей, связанных с ним и влияющих на него. В результате клиент понимает, что с ним происходит, к нему приходит успокоение и способность к принятию решения, к действию.

5. *Психолог-катализатор*. Для людей, которые «все понимают, но ничего не делают», необходимо создать толчок к активации отношения к ситуации, к началу деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни. Это может быть сделано, например, через укрепление уверенности в себе, своих силах, способности к управлению событиями личной жизни, ожидание желаемого положительного результата.

Автор полагает, что позиции «нейтральный советчик» или «программист» подойдут для случаев, когда в роли клиента выступает умный, сильный, интеллигентный человек. Позиции «зеркало» и «программист» – для человека, у которого эмоции обычно преобладают над доводами разума. Позиция «психолог-слушатель» подойдет для человека, взволнованного или опечаленного какими- либо внезапно случившимися событиями.

Позиция «психолог-катализатор» – для нерешительных или ригидных клиентов, склонных к компульсивному, застревающему поведению.

Консультация состоит в попытке двух людей раскрыть полноту бытия человека посредством их взаимосвязанности. Любая техника, применяемая консультантом для другого без самости самого консультанта, игнорирующая субъективный опыт или участников отношений, увеличивает проблему клиента. Консультирование всегда является взаимопроникновением двух полей субъективного опыта.

***Задание для самоанализа «Этическая дилемма»***

Вспомните ситуацию из вашей учебной, профессиональной или личной жизни, в которой вы столкнулись с этической дилеммой.

Подробно ответьте на следующие вопросы:

1. Детально опишите ситуацию. Кто был включен в ситуацию, кроме вас? Каковы были ваши действия? Каковы были действия других людей? Каковы были обстоятельства, в которых происходила данная ситуация?

2. Сформулируйте, в чем состояло этическое противоречие именно для вас?

3. Почему данная ситуация вызвала этическое противоречие?

4. Какую стратегию поведения вы выбрали?

5. Почему вы выбрали именно данную стратегию? Это было вашим собственным решением или на это повлияли непреодолимые обстоятельства?

6. Каковы были результаты ваших действий?

7. В то время, вы полагали, что поступили правильно?

8. Какие чувства преобладали у вас в ходе ситуации? Какие чувства остались сейчас?

9. Обращаясь к ситуации сейчас, сделали бы вы что-то иначе?

10.Какой вывод можно сделать из всей ситуации?