

Министерство образования и науки Российской Федерации
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова
Кафедра консультационной психологии

Н. В. Ключева, Н. С. Головчанова

**Этика и профессиональное общение
психолога-консультанта**

Методические указания

*Рекомендовано
Научно-методическим советом университета
для студентов, обучающихся по специальности Психология*

Ярославль 2012

УДК 159.9:174(072)
ББК Ю95я73+Ю715я73
К52

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2012 года*

Рецензенты:

кафедра консультационной психологии ЯрГУ им. П. Г. Демидова

Клюева, Н. В. Этика и профессиональное общение психолога-консультанта: метод. указания / Н. В. Клюева, Н. С. Головчанова; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. – Ярославль: ЯрГУ, 2012. – 52с.

К 52

В методических указаниях дана характеристика профессионального общения психолога-консультанта, описаны этические требования к деятельности психолога-консультанта при взаимодействии с клиентами, с профессиональным сообществом, а также в научной и публичной деятельности. Приведены примеры этически сложных случаев из консультационной практики.

Предназначены для студентов, обучающихся по направлению 030301.68 Психология (дисциплина «Этика и профессиональное общение психолога-консультанта», цикл М2), очной формы обучения.

УДК 159.9:174(072)
ББК Ю95я73+Ю715я73

© Ярославский государственный университет
им. П. Г. Демидова, 2012

ВВЕДЕНИЕ

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 [3]. 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.

1. 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 [16] 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 партнеров. Одним из важных условий саморазвития коммуникативных способностей, по ее мнению, является осознание се-

бя, 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 [22]:

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*

А. А. Бодалев в своей книге «Психология общения» выделяет следующие умения, необходимые для успешного общения [4]:

1) умение учитывать индивидуальное своеобразие каждого человека;

2) умение ставить себя на место другого и видеть мир, все происходящее его глазами;

3) умение выбирать по отношению к другому человеку наиболее подходящий способ поведения, способ обращения с ним.

И. В. Дубровиной [17] были выделены профессиональные умения психолога, определяющие успешность психологической беседы. К ним относятся:

– владение приемами рефлексивного и активного слушания;

- умение точно воспринимать информацию: эффективно слушать и наблюдать, адекватно понимать вербальные и невербальные сигналы, различать смешанные и замаскированные сообщения;
- умение правильно сформулировать и вовремя задать вопрос;
- умение увидеть и учесть факторы, вызывающие защитную реакцию респондента, препятствующие его включенности в процесс взаимодействия и др.

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 [15], 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 [15].

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 собст-

венной 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 [цит. по: 10]:

- 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 продемонстрировать 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 [10].

Предельно открыто размышляет о своих сомнениях и открытиях, ценностных тупиках и этических дилеммах известный психотерапевт И. Ялом в своей книге «Лечение от любви» [26]. 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 [20] 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.

Задания для самостоятельной работы

1) Проведите психологическую диагностику уверенности в себе и проанализируйте полученные результаты (Практика 1).

2) Выполните задание для самоанализа «Этическая дилемма» (Практика 2).

2. КОНСУЛЬТАТИВНЫЙ КОНТАКТ И СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

Ценностные установки, личностные качества, навыки, профессиональные знания и опыт работы консультанта обеспечивают консультативный контакт.

Консультативный контакт – это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни. Консультативный контакт – это также чувства и установки, которые участники консультирования испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения (Р. Кочюнас, цит. по [10]).

Выделяют шесть основных параметров консультативного контакта:

– эмоциональность (консультативный контакт скорее эмоционален, чем когнитивен, он подразумевает исследование переживаний клиентов);

– интенсивность (поскольку контакт представляет искреннее отношение и взаимный обмен переживаниями, он не может не быть интенсивным);

– динамичность (при смене клиента меняется и специфика контакта);

- конфиденциальность (обязательство консультанта не распространять сведения о клиенте способствует доверительности);
- оказание поддержки (постоянная поддержка консультанта обеспечивает стабильность контакта, позволяющую клиенту рисковать и пытаться вести себя по-новому);
- добросовестность.

Исследование, проведенное Н. В. Ключевой и Е. В. Дмитриенко, показало, что эффективные консультанты [7]:

- склонны воспринимать других людей как обладающих соответствующими возможностями и способностями решать свои проблемы;
- открыты для принятия своих чувств и переживаний;
- осознают свои возможности и ограничения;
- осознают свои ценности и убеждения;
- принимают ответственность за свое поведение;
- имеют возможность трансформировать свою личность под задачи клиентов и работой в соответствии со своей органикой;
- являются носителями установки «быть для клиента и быть с клиентом».

Вербальные, паравербальные и невербальные средства общения психолога-консультанта

Умение четко и ясно выразить свои мысли, говорить грамотно, умение не только привлечь внимание своей речью, но и воздействовать на клиента, владение культурой речи – характеристики профессиональной пригодности психолога.

Выделяются содержательные, невербальные и паравербальные характеристики речи.

Содержательные характеристики включают смысловую нагрузку речевого высказывания, эмоциональную насыщенность речи. В ситуации психологического консультирования эмоциональная реакция консультанта на клиента представляет собой содержательный аспект речевого взаимодействия.

Невербальные характеристики – передача и «считывание» информации и влияние друг на друга через жесты, мимику, пантомимику, организацию пространства общения.

Паравербальные характеристики включают такие особенности речи, как интонация, громкость, высота тона и диапазон, темп, тембр голоса.

<i>Вербальные характеристики речи</i>	<i>Паравербальные характеристики речи</i>	<i>Невербальные характеристики речи</i>
Преобладание тех или иных частей речи: глаголов, прилагательных, существительных. Употребление активных или пассивных залогов. Построение фраз. Слова-паразиты (комментарии в разделе «Методы получения информации»)	Звуки – «заменители» речи: «э-э-э...», «хм-м...» и т. п. Модуляции голоса: интонации, монотонность или изменение высоты тона Тембр Темп Дикция Паузы между словами, предложениями	Позы Наклон корпуса Расположение в пространстве Жесты Время обдумывания ответов на вопросы собеседника Мимика Улыбка Контакт глаз

Вербальный контакт основан на том, что говорит психолог. Можно выделить следующие характеристики речи:

Содержательность речи. Речь считается содержательной, если она имеет внутренний смысл. Чтобы речь психолога была содержательной, информативной, обогащала собеседников, привлекала их внимание, важно понимать:

- какие положения будут развиты;
- что нового вносится в решение вопроса;
- что остается спорным и требует дальнейших размышлений;
- насколько высказываемые мысли аргументированы;
- какова авторская позиция.

Точность речи. Ее чаще всего связывают с точностью словоупотребления, которая зависит от того, насколько говорящий знает предмет речи, насколько он эрудирован, умеет ли логически мыслить, знает ли законы русского языка, его правила. Нарушение логической последовательности, отсутствие логики в изложении приводит к неточности речи.

Понятность речи. Соблюдение данного требования важно потому, что оно связано с действенностью, эффективностью устного слова. По мнению исследователей, общепонятность языка опреде-

ляется прежде всего отбором речевых средств, а именно необходимостью ограничить использование слов, находящихся на периферии словарного состава языка и не обладающих качеством коммуникативной общезначимости. В общении с клиентом следует избегать использования профессиональной терминологии.

Чистота речи – отсутствие в ней лишних слов, слов-сорняков, слов-паразитов. Конечно, в языке названных слов нет, такими они становятся в речи говорящего из-за частого, неуместного их употребления. Слова-сорняки, слова-паразиты не несут никакой смысловой нагрузки, не обладают информативностью. Они просто засоряют речь говорящего, затрудняют ее восприятие, отвлекают внимание от содержания высказывания, а порой и искажают смысл речи.

Выразительность речи. Наш речевой опыт не оставляет возможности сомневаться в том, что структура речи, ее свойства и особенности могут будить мысли и чувства людей, могут поддерживать обостренное внимание и вызывать интерес к сказанному или написанному. Вот эти особенности речевой структуры и дают основание называть ее выразительной. Выразительностью речи называются такие особенности ее структуры, которые поддерживают внимание и интерес слушателя или читателя.

Богатство и разнообразие речи. Богатство и разнообразие, оригинальность речи консультанта во многом зависят от того, насколько он осознает, в чем заключается самобытность родного языка, его богатство. Богатство любого языка определяется, прежде всего, богатством словаря.

Уместность. Говоря об уместности, мы имеем в виду, что выбор слов и их сочетаний наиболее подходит для устного общения и соответствует теме, особенностям клиента или группы и обстановке. Психолог должен соотносить язык с особенностями аудитории и обстановки.

Невербальные средства общения. Знание невербального языка позволяет не только лучше понимать клиента, но и (что более важно) предвидеть, какую реакцию вызовет услышанное еще до того, как клиент выскажется, а также почувствовать необходимость изменений для достижения желаемого результата. Рассмотрим содержание основных невербальных средств общения.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Общее количество различных положений, которые

может принять человеческое тело, составляет около 1000. Из них в силу культурной традиции каждого народа некоторые позы запрещаются, а другие – закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих людей. Поза может свидетельствовать либо о закрытости, либо об открытости, о готовности к общению. При закрытой позе человек каким-либо образом пытается закрыть переднюю часть тела и занять как можно меньше места в пространстве. При открытой же позе стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает руки, ноги вытягивает. Открытые позы воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Если клиент заинтересован в общении, он будет ориентироваться на консультанта, наклоняться в его сторону, в противном случае он, наоборот, станет смотреть по сторонам и откидываться назад. Клиент, желающий заявить о себе, будет стоять прямо, в напряженном состоянии, с развернутыми плечами, иногда упершись руками в бока. Человек же, которому не нужно подчеркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, стоять или сидеть в свободной непринужденной позе.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон.

Различают жесты:

– коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запрета, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);

– выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т. п.);

– описательные (имеют смысл только в контексте речевого высказывания).

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказывания могут свидетельствовать о неискренности общающихся.

Невербальная коммуникация позволяет показать, что консультант понимает посылаемые клиентом сигналы и ответы на них, проверять собственные предположения о сигналах другого, подавать сигналы обратной связи.

Невербальные знаки, в частности жесты, нельзя рассматривать изолированно, поскольку у одного жеста может существовать несколько значений, другой в данный момент может вообще ничего не значить, а третий – быть ложным. Поэтому жесты необходимо читать в системе, где каждый дополняет, уточняет, координирует другие.

Невербальные знаки могут соответствовать или не соответствовать словам клиента. При наличии соответствия они усиливают вербальную информацию, а при отсутствии нужно ориентироваться на невербальные знаки, поскольку их информативность примерно в пять раз выше, чем слов. Выносить суждение следует лишь тогда, когда несколько «сигналов тела» указывают на одно и то же. Их должно быть не просто несколько, а целый ряд относящихся к разным формам проявления общения.

Пример из практики: клиентка на первой консультации держит на коленях сумочку, направленность взгляда – в сторону от консультанта, поза – напряженная, статичная. При этом ее слова «Я о Вас много слышала и очень Вам доверяю» могут свидетельствовать о том, что между консультантом и клиентом не установлены отношения доверия и не сформирована безопасная атмосфера.

Кроме соответствия между словами и телодвижениями, необходимо принимать во внимание ситуацию (например, позы замерзшего, уставшего, критически настроенного к собеседнику человека примерно одинаковы), особенности одежды, которая может сковывать свободу движений и позы.

Невербальное поведение клиента может быть связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения.

Паравербальные средства общения отражают то, как говорит психолог-консультант: темп и ритм речи, интонации, паузы, скорость, экспрессия, характер голосовых реакций, характеристики голоса. Данные параметры относятся к умению психолога-консультанта устанавливать и поддерживать контакт с клиентом.

В формировании вербального имиджа не последнюю роль играют такие характеристики речи, как качество голоса, резонанс, высота тона, громкость, тембр, экспрессия, артикуляция и произношение.

Е. В. Титова в учебно-методическом комплексе по дисциплине «Психология имиджа» [23] выделяет характеристики «хоро-

шего» и «плохого» голоса. Чтобы получить приятный грудной голос, надо дышать с помощью диафрагмы и помнить о том, что голос создается в глубине организма. «Хороший» голос, по мнению Титовой, должен быть приятным, вибрирующим, спокойным, хорошо модулированным, управляемым, мелодичным, окрашенным интонацией. Для «плохого» голоса свойственны резкость, высокий тембр, пронзительность, саркастический тон, напряженность, монотонность, плаксивость и т. п.

Выделим некоторые признаки, свидетельствующие о том, что речь далека от совершенства:

- слушатели часто просят Вас повторить только что сказанное,
- Вы не склонны к публичным выступлениям,
- заметный акцент,
- устает горло после десятиминутного разговора,
- у слушателей через некоторое время наблюдается блуждающий взгляд, так как Вы говорите монотонно,
- теряется контроль над голосом в конце длинного предложения,
- противоречия между внешним видом и голосом, например: солидная внешность, но голос звучит слишком молодо,
- люди обращают внимание, что Вы часто повторяетесь слова вроде «гм», «ну», «так» и т. д.,
- имеется привычка вздыхать, щелкать языком и т. д.,
- Вам не нравится собственный голос.

Эти признаки важно учитывать психологу-консультанту, поскольку консультативный процесс является актом коммуникативного взаимодействия, в котором имидж консультанта играет определенную роль.

Обращение к клиенту психолога-консультанта в процессе психологического консультирования должно отвечать следующим требованиям. Психолог-консультант не должен сгущать краски, употребляя оценочные суждения; должен ориентироваться на ключевые слова клиента, не навязывать свою точку зрения, употреблять слова и образы, соответствующие уровню культурного развития клиента и говорить достаточно кратко и ясно, хотя не исключая двусмысленности фраз и слов для оказания воздействия на клиента на подсознательном уровне.

Задания для самостоятельной работы:

1. Отработка базовых навыков установления консультативного контакта (Практика 3).
2. Отработка навыков работы с метамоделями (Практика 4).

3. ЭТИКА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЩЕНИИ

Этика является одной из древнейших областей знания, объектом которой являются моральные каноны социальной практики. В самом широком смысле этика касается всего, что относится к поиску человеком смысла его индивидуальной жизни и наилучших форм пребывания в мире других людей.

Будучи разделом философии, этика изучает не бытие и познание, а жизнь и поступки человека. Поэтому этику называют «практической философией», позволяющей изменить окружающую реальность. Как философская дисциплина этика стремится быть интеллектуальным мировоззрением, желает осмыслить жизнь человека, а не предлагать готовые рецепты достижения счастья, требуя принять их на веру [21].

Также в настоящее время этика часто понимается как практика внедрения и поддержания определенных стандартов поведения в различных сферах деятельности. Исследователи отмечают, что современная этика как знания и как практика действует в трех крупных измерениях:

- 1) В условиях профессионального сообщества.
- 2) В условиях совместной деятельности людей различных профессий и статусов.
- 3) В ситуации публичного обсуждения наиболее острых моральных дилемм общественной практики.

Отсюда проистекают три большие отрасли современной этической теории: профессиональная, корпоративная и прикладная этика.

Профессиональная этика – раздел этической науки, исследующий специфику морали в условиях профессиональной деятельности [18].

Профессиональная этика – свод правил о приемлемых и неприемлемых формах поведения в профессиональном контексте (А. В. Шаболтас)

Массовое распространение кодексов профессиональной этики началось со второй половины XX в., когда профессионализм стал считаться одной из самых высоких ценностей социальной практики. Юридическая, медицинская, психологическая, научная и многие другие сферы требуют особой регламентации деятельности профессионалов.

Важнейшими чертами профессиональной этики являются следующие:

- профессиональная этика выражена в виде требований, обращенных к представителям данной профессии;

- документы по профессиональной этике апеллируют к ценностям, значение которых считается понятным, очевидным и не требует доказательства (например, принципы ответственности, компетентности, объективности, сохранение профессиональной тайны и т. п.)

- наличие сформулированных этических принципов придает высочайший статус регулируемой ими деятельности;

- как правило, этический контроль осуществляется в рамках самого профессионального сообщества, а выступать от его имени могут наиболее уважаемые представители;

- кодексы профессиональной этики содержат санкции, применяемые к нарушителям. К санкциям относятся как этические, так и законодательные или административные меры [21].

Задачами профессиональной этики для регулируемого ею сообщества являются сохранение статуса профессии, доказательство общественной значимости, ответ на вызовы быстро меняющихся условий, укрепление сплоченности сообщества, выработка общих стандартов совместной деятельности и защита от притязаний других сфер профессиональной компетентности. Этика в профессиональной деятельности психолога-консультанта важна также для того, чтобы обезопасить клиентов от неправомерных действий, сохранить их право на конфиденциальность и суверенность.

Профессиональная этика в некоторых случаях именуется профессиональной деонтологией или учением о долге [18]. Термин «деонтология» был обозначен И. Бенетом в 1834 г. и первоначально отождествлялся с учением о нравственности, затем стал пониматься как одна из концепций морали (в противопо-

ложность аксиологии – учению о ценностях добра) и, наконец, как один из разделов этики. Сегодня под деонтологией часто понимают моральные обязательства специалиста, то, что может быть сопряжено с опасностью, риском, напряжением физическим и моральным, перегрузками психики и пр. В прикладной этике рассматриваются вопросы теории морали профессиональной деятельности в связи с непредвиденными ситуациями, которые возникают в практике специалистов [18].

Задания для самостоятельной работы

1) Перечислите профессии, в которых «этическое измерение» является неотъемлемой составляющей деятельности специалиста. Приведите примеры следования этическим нормам или их нарушения, опираясь на Ваш опыт или литературные примеры.

2) Проанализируйте современный региональный рынок профессиональных психологических услуг, опираясь на интернет-источники, СМИ. Каким образом в информации о своей деятельности центры или психологи, специализирующиеся в консультировании, проявляют этические основания своей деятельности?

3) Каким требованиям, на Ваш взгляд, должен отвечать профессиональный психолог? Какое место могут занимать ценности среди профессионально важных качества психолога?

4) Вспомните этический вопрос или проблему, которая обсуждалась в обществе (СМИ, коллективе, семье и т. п.) в последнее время. Почему этот вопрос вам кажется важным, и что именно затронуло Вас при его обсуждении? Какую позицию вы склонны принять по данному вопросу?

5) Чем, на ваш взгляд, отличаются требования профессиональной этики и правила профессионального этикета? Специалисты по этике права В. И. Букреев и И. Н. Римская говорят о том, что «правило этикета адресуется не к человеку (с его изначальной свободой), а к его роли, к его маске, соответствующей его профессиональной функции». Согласны ли Вы с этим высказыванием? Возможно ли сохранять такое разделение психологу-консультанту?

4. ЭТИКА В РАБОТЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

Психолог-консультант, как и другие профессионалы, несет этическую ответственность и имеет профессиональные обязательства. Основными этическими принципами психолога, которые выработаны Российским психологическим обществом, являются (см. URL:<http://рпо.рф>):

1. *Уважение прав и достоинств личности* – уважение личности, конфиденциальность, информированное согласие, право на самоопределение (в том числе о начале и завершении работы);

2. *Компетентность* – знание этических норм, осознание пределов своей компетентности, осознание ограничений процедур, методов и выводов, обязанность продолжать профессиональное развитие, обязательство прекращать профессиональные отношения в случае некомпетентности, минимизация предвзятости, исключение использования клиентов;

3. *Ответственность* – за качество деятельности, поддержка престижа профессии, ненанесение вреда, непрерывность профессионального сопровождения клиентов, признание существования этических дилемм и ответственности за их разрешение;

4. *Честность* – признание профессиональных ограничений, открытость и точность, честность в отношении конфликта интересов, честность в отношении коллег.

Однако безусловно следовать правилам этики для консультанта оказывается довольно трудно. По данным Американской психологической ассоциации, наиболее частыми нарушениями в практике психолога являются:

- двойственные отношения с клиентом;
- непрофессионализм;
- обман клиентов;
- неадекватная супервизия;
- нарушение конфиденциальности;
- нарушения в записях и документации;
- представление фальшивой информации о себе и своей практике.

Основные из объективных сложностей указали George и Cristiani [цит. по 12]:

1. Трудно соблюдать стандарты установленного поведения в огромном разнообразии ситуаций консультирования, ведь каждый консультативный контакт уникален.

2. Большинство консультантов практикуют в определенных учреждениях (клиниках, центрах, школах, частных службах и пр.). Ценностная ориентация этих организаций может не вполне совпадать с этическими требованиями к консультанту. В таких случаях консультант оказывается перед сложным выбором.

3. Консультант нередко попадает в этически противоречивые ситуации, когда, придерживаясь требований одной нормы, он нарушает другую. Таким образом, в случае любого выбора не соблюдается Кодекс этики.

Многие практикующие психологи могут с легкостью описать свою этическую ответственность, и в то же время они признаются, что в некоторых ситуациях они готовы действовать иначе, чем предписывают стандарты.

В опросе, проведенном группой американских исследователей еще в 1987 году, выяснилось, что 80% психологов отметили, что работать, находясь в слишком сильном стрессе, влияющем на эффективность, неэтично, однако 53% из них сообщили о том, что делают это [28].

А. Tjeltveit и М. Gottlieb приводят целый спектр факторов, влиянию которых подвержены решения психолога в случае этического вопроса: осознание присутствия этического фактора, социальное и культурное влияние, привычки, эмоции, интуиция, идентичность, нравственность и характер, полимотивированность или противоречия мотивов, предшествующие решения, управленческие и организационные навыки, необходимые для реализации решений.

Авторы подчеркивают необходимость укреплять собственную устойчивость (жизнестойкость) и минимизировать уязвимость как профессиональным психологам, так и студентам, проходящим обучение по соответствующим программам. Четыре фактора выделяются как ключевые, каждый из которых потенциально способен как стать опорой для психолога, так и привести к серьезным этическим ошибкам:

1) Желание помогать. Стремление помогать людям часто является одним из ключевых мотивов при самом выборе психологической профессии. В то же время чрезмерная вовлеченность в

процесс помощи может привести к нарушению границ взаимодействия и выходу за профессиональные рамки – например, в соглашении одолжить клиенту небольшую сумму денег или принятии приглашения на личный праздник клиента.

2) Возможность влияния. С одной стороны, психолог обладает знаниями, умениями и владеет практикой, способной стимулировать изменения как в жизни конкретного клиента, так и окружающего сообщества. С другой – эти же профессиональные ресурсы могут быть направлены не на пользу клиенту, а, например, на решение собственных проблем за счет другого человека (иногда неосознанно).

3) Ценности. Психолог является носителем определенных личных ценностей, которые определяют его собственную жизненную траекторию. Некоторые из этих ценностей разделяются профессиональным сообществом, например значимость личного вклада в благополучие общества. Однако жесткая приверженность ценностям может привести к негибкости и неумению принять переживания клиента без оценки.

4) Образование. Психолог обладает качественным образованием, что обычно является предметом удовлетворения и гордости, а также содержит инструменты профессиональной помощи. В то же время если образование рассматривается лишь с интеллектуальной точки зрения, то это значительно обеднит эмоциональную сторону работы [28].

Известный консультант Екатерина Михайлова замечает, что «психотерапия не бывает принципиально иной, чем культура, на территории которой и на языке которой существует» [14, с. 230]. Ситуацию в современном российском консультировании отличает отсутствие жесткой законодательно закрепленной регламентации деятельности консультанта, что, на наш взгляд, порождает требования к повышенной внутренней, индивидуальной ответственности за выбираемые направления работы, соответствие уровню компетентности и т. д.

В то же время потребность в консультационных услугах возрастает. Практика работы Центра корпоративного обучения и консультирования ЯрГУ им. П. Г. Демидова показывает значительное увеличение числа клиентов, обращающихся на прием к индивидуальным консультантам и психотерапевтам – с 154 консультаций в 2007

до 451 в 2011 г. Среди обратившихся за консультацией – как клиенты, ориентированные на достаточно быстрое решение конкретных задач, так и готовые к серьезным личностным изменениям, для которых требуется время консультационного процесса.

Ситуации из практики работы психологов-консультантов

Далее приведем несколько этически проблемных ситуаций из консультационного опыта психологов (г. Ярославль). При рассмотрении каждого из них необходимо учитывать:

- Соответствуют ли этическим требованиям ожидаемые клиентом действия консультанта?

- Какие дополнительные сведения необходимы для продолжения работы?

- Какие действия консультант *должен* предпринять в данном случае?

Ответы на эти вопросы помогут понять стратегию работы консультанта.

Ситуация 1

Консультант доктор психологических наук, профессор Н. В. Клюева

На консультацию пришла женщина (возраст 39 лет, замужем, среднее специальное образование, работает медицинской сестрой в пенитенциарном учреждении). Она обращается с просьбой повлиять на ее дочь-подростка (девочка – единственная в семье, возраст 14 лет), которая начала встречаться с мальчиком из интерната. Со слов матери, мальчик болен туберкулезом, имеет умственное недоразвитие. Кроме того, он из неблагополучной семьи. Попытки родителей повлиять на дочь не увенчались успехом, и, со слов матери, последняя надежда для них – разговор психолога с девочкой, в ходе которого необходимо убедить ее расстаться с мальчиком.

В ходе первой встречи мама была очень взволнована, просила не раскрывать для дочери цель ее прихода к психологу. Было установлено, что мать преимущественно ориентирована на контроль, использует директивные формы воздействия по отношению к дочери (категорически запрещает встречаться с мальчиком), испытывает множество страхов, которые особенно проявились во время знакомства девочки с молодым человеком

(страх, что девочка вступит в интимные отношения с ним, страх, что она заболит, уйдет из дома, бросит учебу и т. д.).

Психологом было принято решение о том, чтобы пригласить девочку на консультацию, при этом мама была предупреждена, что девочка будет информирована о том, что ее мать обратилась на консультацию.

С этической точки зрения психологу было сложно не стать инструментом манипулирования девочкой со стороны мамы, так как ее запрос был именно таковым. Постоянное обращение к открытости в отношениях между психологом и мамой, психологом и девочкой, а также ориентация на то, чтобы мама и дочь спокойно обсуждали сложившуюся ситуацию, позволили найти оптимальный выход из сложившейся ситуации.

Ситуация 2

Консультант психолог высшей категории Е. Г. Руновская

На консультацию обратилась девушка 24 лет. Живет на съемной квартире гражданским браком с молодым человеком в течение 3 лет. Работает по полученной в университете специальности. Работа нравится, но не очень высокий доход. Хочет создать «нормальную» семью, т. е. узаконить отношения, родить ребенка. Но ее тревожит стиль взаимоотношений с молодым человеком. Он может быть с ней грубым на словах, оскорблять ее, принижать и обесценивать то, где и как она работает. Девушка чувствует постоянный контроль за тем, сколько она тратит деньги и на что, куда ходит, с кем общается. Такой стиль отношения скрыт под словами: «Я тебя люблю, я по тебе соскучился...», «С кем ты хочешь быть: со мной или с подружкой?», «Сиди дома, нечего тебе туда ходить, там не интересно (музей, выставка, концерт и т. д.)», «Что тебе там делать без меня?» и пр. Поводом прийти на консультацию стало то, что парень во время конфликта ее ударил, спустя некоторое время попросил прощения, а затем в знак примирения вступил с ней в интимные отношения, но проявил это с элементами грубости. Запрос на консультацию: «Можно ли планировать будущее с таким мужчиной? Возможно ли повторение физического насилия? Если не акцентировать внимание на оскорблениях, то он вообще-то меня любит, заботится обо мне, мы достаточно долго вместе живем и нам много хорошего можно вспомнить».

Этический вопрос обращен к ценностной позиции консультанта: считает ли он насилие приемлемым или не приемлемым как таковое. От этого будет зависеть возможность стратегий дальнейшей работы с данным клиентом. Важно также различение просто грубого поведения и невербального насилия, проявленного в данном случае, и вопрос принятия/непринятия консультантом такой формы поведения в отношениях.

Внутренняя позиция консультанта отражала следующее: четкое осознание своих ценностей, неприятие насилия даже на словесном уровне в близких отношениях. Убежденность, основанная на профессиональном и личном опыте, в том, что проявление насилия является разрушительным фактором как для отношений, так и в первую очередь для личности людей, в них участвующих.

Действия консультанта заключались в предложении клиенту обсуждать ситуации вербального общения с молодым человеком, переводить дискомфортные ситуации в открытую плоскость. Стратегия на укрепление личности девушки; центральная задача – помочь клиенту стать самостоятельной, более свободной. Клиенту предлагается выбор – согласиться с этой задачей, предполагающей сложную работу над собой, прохождение этапа страха и, возможно, одиночества, или последовать по пути работы с текущей ситуацией, психоэмоциональным состоянием, понимая, что этот вариант работы даст лишь временный результат.

Ситуация 3

Консультант доктор психологических наук, профессор Л. Г. Жедунова

За психологической помощью обратилась женщина 37 лет, по профессии педагог. Поводом для обращения к психологу явилось тяжелое эмоциональное состояние, сопровождающееся чувством одиночества, ощущением того, что ее недостаточно ценят на работе. В последнее время (по ее словам) у клиентки резко понизилась самооценка и к чувству одиночества добавилось раздражение по отношению к своим близким – дочери, мужу, матери. В процессе работы клиентка рассказала, что уже проходила длительный курс психотерапии и высказала версию о том, что ухудшение ее состояния связано с действиями психотерапевта. В качестве темы консультации она настойчиво и эмоционально предлагала обсуждение личности этого психотерапевта и выбранных им стратегий работы.

Возникла этическая дилемма: с одной стороны, ясно, что тема отношений для данной клиентки является центральной для проработки в процессе консультирования и ее переживания по поводу отношений с предыдущим психотерапевтом представляют собой наглядную модель. В то же время обсуждение поведения коллеги с клиентами является недопустимым с точки зрения корпоративной этики (даже если мы допускаем, что способы и технологии работы, о которых упомянула клиентка, были использованы некорректно).

В этой ситуации консультант четко обозначил свою позицию – не оценивать эффективность работы коллеги и не давать комментариев по поводу его личностных особенностей и предложил клиенту ответить на вопрос: «Зачем Вам нужна моя поддержка в обесценивании отношений с третьим лицом? Возможно, это похоже на модель отношений, которые Вы строите со своими близкими, и ответ на этот вопрос будет полезен для понимания причин одиночества».

Ситуация 4

Консультант психолог высшей категории Е. Г. Руновская

На консультацию обратился мужчина 38 лет, лично пришел в консультационный центр, выбрал консультанта (с множеством уточняющих вопросов о квалификации специалиста и условиях проведения консультации), сам назначил день и время встречи.

Через день после этого перезвонил и перенес встречу на другой день (объяснение – изменение рабочих планов). В назначенный день за 10 минут от предполагаемого времени начала консультации позвонил в центр с извинениями, что «произошли накладки, пришли электрики именно в это время, он не успевает вовремя, может ли консультант подождать его еще минут 40...» (в этом случае консультация только бы началась около 8 часов вечера). Консультант не согласился, перенесли встречу на другой день.

На момент назначенного времени клиент позвонил и сказал, что он еще на работе, но очень хочет встретиться со специалистом, готов выехать, если консультант его дождется. Психолог поставил условия: время консультации начинается с момента настоящего звонка, закончится ровно через час, оплата за полный час работы. Чем быстрее клиент доберется до центра, тем больше времени у него останется на работу со специалистом. Клиент согласился, встреча состоялась.

Первичный запрос – «долгострой в быту»: на работе делаю все вовремя, а дома картину уже полгода не могу на стену повесить; неумение планировать время, неудовлетворенность своей жизнью в сравнении с другими. Задумывается о создании семьи, желании иметь детей, но пока имеет неустойчивые отношения с женщинами, любит погулять. Клиент упомянул, что после выходных ему сложно возвращаться на работу. Прямые вопросы консультанта о том, в чем эти сложности заключаются («Вам не нравятся условия работы, коллектив, что-то еще?», «Вы плохо себя чувствуете?», «У вас после выходных похмелье?», «У вас только алкогольная зависимость?», «Вы курите. Что именно вы курите?», «Это конфиденциально. Если вы действительно хотите получить помощь, то мне важно знать, с чем именно мы работаем»), позволили начать обсуждать тему зависимости клиента (ЛСД, кокаин, алкогольная зависимость).

Этический вопрос заключается в том, что консультант может принять позицию «следователя», отдавая приоритет юридическим вопросам (откуда клиент берет наркотики? как давно употребляет? и т. п.), или воспринимать клиента в первую очередь как больного человека, которому требуется помощь.

Консультанта сопровождало чувство, что клиент постоянно пытается втянуть его в игру «пойми меня и живи по моим правилам». Присутствовало понимание специалистом того, что это манипуляция, клиент сам от этого страдает, устал и хочет помощи, направленной на улучшение качества его жизни, помогает выстраивать спокойные отношения по стратегии взаимодействия с клиентом, имеющим зависимость.

Обязательным условием консультанта стало сопровождение клиента врачом-наркологом. При этом между психологом-консультантом и врачом-наркологом соблюдается полная информированность по вопросам, обсуждаемым с клиентом. В компетентности психолога находится совместная «простройка» дальнейших действий клиента, в компетентности врача – направление на обследование, медикаментозная помощь. Клиентом это условие было принято, и состоялась встреча с наркологом.

Ситуация 5

Консультант канд. психологических наук, доцент О. Н. Посысов

Клиент мужчина 40 лет, руководитель крупной компании, обратился за психологической помощью, чтобы разобраться со своими чувствами и принять решение в ситуации выбора. По его словам, он «запутался» в отношениях с двумя женщинами: женой (женаты 15 лет, есть дочь) и молодой девушкой – его сотрудницей, с которой у него случился роман во время одной из совместных командировок. Измену он скрывает, но жена начинает догадываться, что с ним что-то происходит, о чем он с ней не говорит. Клиент испытывает комплекс смешанных чувств: вины, смущения, раздражения, возбуждения, тревоги, страха разоблачения. Он не хочет оставлять семью, но и не готов обрывать начавшиеся романтические отношения, начинает эмоционально в них вовлекаться, хотя понимает, что рано или поздно нужно делать выбор. Было несколько консультаций, во время которых между консультантом и клиентом сложились доверительные отношения (выстроен рабочий альянс), шла работа по осознанию чувств и потребностей клиента, его ценностей, расстановке приоритетов и поиска оснований для выбора. Организация процесса консультирования предполагала возможные ситуации их переноса и согласования даты и времени консультаций по сотовому телефону.

После очередной консультации вечером консультанту позвонила женщина. Обратилась к консультанту по имени, упомянув общих знакомых, назвала себя и просила ей конфиденциально подтвердить, правда ли что ее муж обратился к консультанту за психологической помощью (она, по ее словам, случайно обнаружила визитку психолога со знакомой фамилией). Муж это отрицает, стал очень закрытым и замкнутым. Она очень просит дать ей информацию о причинах прихода мужа, особенно ее волнует проблема, по поводу которой он обратился. Ей необходимо знать правду, так она в последнее время переживает мучительное чувство одиночества, боли, начинает подозревать появление в жизни мужа другой женщины. Она надеется, что консультант поймет ее переживания и поможет ей избавиться от мучительной неопределенности.

Консультант испытывал сочувствие, желание поддержать, понимал тяжесть переживаний неопределенности. Имели место воспоминания, связанные с общими знакомыми и друзьями по

прошлой студенческой жизни в университете. Однако профессиональная позиция требует соблюдения интересов клиента. Консультантом было высказано сочувствие и понимание, обозначена позиция: информация о клиентах не передается третьим лицам (так же, как и информация о звонке). Предложено обсудить с мужем возможность прихода на консультацию вдвоем.

Задание для самостоятельной работы

Ознакомьтесь с Этическим кодексом психолога, принятым Российским психологическим обществом в 2012 г. Прокомментируйте отдельные положения Кодекса. Назовите возможные трудности реализации этических принципов в профессиональной деятельности психолога-консультанта.

5. ЭТИКА НАУЧНЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

Основными этическими проблемами в исследованиях являются (выделяет А. В. Шаболтас):

- фальсификации;
- ошибки, сокрытие, манипуляции или неполное представление данных;
- плагиат, самоплагиат, неполное представление данных в публикациях;
- нарушение прав участников исследований.

Фальсификации в научных данных могут иметь различный масштаб и характер. Известен случай английского психолога Сирила Барта, проводившего исследования в области наследования интеллекта в 1930–1940 гг. XX в., за свою работу удостоенного престижной премии Торндайка и посвященного в дворянство. После смерти сэра Барта в 1971 г. была раскрыта система подлогов, использованных ученым, – описание непроведившихся исследований, искажение действительных размеров выборок, публикация данных, подтверждающих его выводы, под вымышленными именами. В результате многочисленных проверок Британская психологическая ассоциация постановила отказать С. Барту в праве считаться ученым (Юревич).

В 2011 г. большую огласку получил случай Дьедерика Стэпела, исследователя Тильбургского университета в Нидерландах,

которому удалось фальсифицировать данные и научно описывать эксперименты, которые в реальности никогда не проводились, на протяжении нескольких лет.

Опрос, проведенный проф. Дж. Витчертс, показал, что две трети психологов, проводящих научные исследования в Нидерландах, не предоставляют коллегам доступ к «сырым» данным своих исследований, что является нарушением правил этики.

В другом исследовании, охватившем более 2000 американских психологов, готовящих свои работы к публикации в текущем году, оказалось, что 70% анонимно признались в того или рода изменениях, вносимых в данные. Одна треть исследователей сказали, что получили в ходе работы неожиданные результаты, которые в статье они описывают как предсказываемые с самого начала, а 1% исследователей признали фальсификацию данных (URL:<http://www.cchrint.org>).

В то же время важен вопрос о границах психологического воздействия на участников исследования. Большой общественный резонанс вызвал опыт экспериментальной тюрьмы – контрольный эксперимент, организованный Филипом Зимбардо еще в 1971 г. в Калифорнии, США. Исследователи намеревались исследовать пороки тюремной системы, а именно определить, какой из факторов является наиболее проблемным и провоцирует жестокость более всего – действия охранников, сами заключенные или организация тюрьмы и условия.

Для участия в эксперименте были отобраны 24 студента – здоровые, умные психологически адекватные молодые люди. В случайном порядке им были присвоены роли либо «надзирателя», либо «заключенного», и участники были помещены в условия помещения, в котором были специально созданы максимально реальные и суровые тюремные условия. Уже через 36 часов после начала эксперимента у некоторых «заключенных» были зафиксированы реакции чрезмерного стресса, а через два дня в тюрьме вспыхнуло насилие и разгорелся бунт. Рассчитанный на 2 недели эксперимент был остановлен через 6 дней – события, происходившие в экспериментальной тюрьме, оказались столь неприятными и потенциально опасными.

Главное заключение, которое сделал Зимбардо в итоге, – главным образом в поведении участников эксперимента повинна

сама обстановка тюрьмы. По словам исследователя, эксперимент вскрыл способность «социальных институтов заставлять добропорядочных людей совершать дурные поступки» [цит. по 1].

Критики проведенного эксперимента обвиняли его инициаторов в нарушении моральных норм – можно ли было ради получения научных данных подвергать участников таким испытаниям, даже получив их информированное согласие на возможное «нарушение их гражданских свобод и ограничение их свободы»? Некоторые исследователи сочли несостоятельными и научные выводы Филипа Зимбардо, отмечая, что участники эксперимента играли предписанные им роли, а не находились в естественной социальной ситуации.

В последующие годы Филип Зимбардо продолжил изучать особенности агрессивного и жестокого поведения человека, в том числе сопровождал американских солдат, совершивших жестокие действия по отношению к заключенным в тюрьме г. Абу-Грэйб, Ирак, в судебных процессах. Опыт экспериментальной тюрьмы позволил Зимбардо провести прямые параллели между поведением людей в эксперименте и реальными поступками военнослужащих.

Обобщая наблюдения за действиями и в условиях эксперимента, и в реальной жизни, Зимбардо делает вывод, что решающим фактором в проявлении жестокости является система политических, экономических, правовых и культурных контекстов, в которой находится человек, а не предрасположенность характера или ситуационная расстановка сил. Этой позиции Зимбардо придерживался и на военном трибунале над штаб-сержантом Фредериком, выступая как свидетель-эксперт в 2004 г. (URL: <http://www.ted.com>).

Главный этический вопрос, который затрагивается при рассмотрении подобных экспериментов, касается возможности специального *воздействия* на человека, провокации на то или иное поведение, которая предусмотрена в самом дизайне такого эксперимента. Имеет ли исследователь право намеренно создавать ситуации, в которых участники исследования потенциально могут причинять друг другу психологический или физический ущерб? Существуют ли другие способы изучения столь актуальных в современном мире проявлений агрессивности, власти и подчинения, выбора между своими убеждениями и требованиями системы отношений, в которую включен человек?

Филип Зимбардо убежден, что «исследование морально оправдано, если приобретения ... превосходят убытки». Другое мнение высказывает профессор Хэррис Савин из университета Пенсильвании – стремление к академическим наградам и профессиональным достижениям при унижении и использовании студентов подрывает атмосферу доверия и профессиональной честности.

В Этическом кодексе психолога, принятом Российским психологическим обществом в феврале 2012 г, говорится о том, что при проведении психологических экспериментов и исследований «Психолог обязан предварительно удостовериться в том, что достоинство и личность клиента не пострадают. Психолог должен принять все необходимые предосторожности для обеспечения безопасности и благополучия Клиента и сведения к минимуму возможности непредвиденного риска».

Однако даже такая формулировка оставляет много пространства для ответственности самого исследователя, подразумевает необходимость гибкого реагирования на течение эксперимента и реакции участников. Например, в случае Филипа Зимбардо эксперимент был остановлен досрочно, а всем участникам была предложена необходимая психологическая поддержка после его завершения. В результате ни одной жалобы в этический комитет от участников эксперимента направлено не было, а несколько молодых людей серьезно заинтересовались проблемами тюремной системы и стали волонтерами в местных тюрьмах.

Задания для самостоятельной работы

1) Посмотрите фильмы «Эксперимент» (реж. Оливер Хиршби-гель, 2000) и «Эксперимент 2: Волна» (реж. Денис Ганзель, 2008). Из-за чего, на ваш взгляд, ситуации, показанные в фильмах, вышли из-под контроля исследователей? Возможно ли было предотвратить трагический исход и в первом эксперименте, и во втором?

2) Вам предстоит провести анкетирование большого количества женщин на тему взаимосвязи личного жизненного опыта и отношения к аборту. Какие этические требования по отношению к участникам Вы считаете необходимым соблюсти?

6. ЭТИКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА ПРИ ПУБЛИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

К публичной деятельности психолога-консультанта относятся преподавательская работа, выступления в СМИ, объявления или реклама психотерапевтических услуг.

Кодекс этики Российского психологического общества регламентирует деятельность психолога так (URL:<http://рпо.рф>):

«Публичное распространение сведений об оказываемых Психологом услугах служит целям принятия потенциальными Клиентами информированного решения о вступлении в профессиональные отношения с Психологом. Подобная реклама приемлема только в том случае, если она не содержит ложных или искаженных сведений, отражает объективную информацию о предоставляемых услугах и отвечает правилам приличия».

«Психологу запрещается организовывать рекламу себе или какому-либо определенному методу вмешательства или лечения. Реклама в целях конкуренции ни при каких условиях не должна обманывать потенциальных Клиентов. Психолог не должен преувеличивать эффективность своих услуг, делать заявлений о превосходстве своих профессиональных навыков и применяемых методик, а также давать гарантии результативности оказываемых услуг».

Этический кодекс Профессиональной психотерапевтической лиги содержит более специфичные положения, относящиеся к деятельности психолога-консультанта (URL:www.oppl.ru):

1. Обозначает характер информации, разрешенной к перечислению в объявлениях или рекламе профессиональных услуг (например, имя, ученая степень, образовательные сертификаты, членство в профессиональных организациях, контактные координаты, часы приема и стоимость услуг и др.).

2. Запрещает следующее содержание в публичной деятельности:

- неверные, обманные, вводящие в заблуждение, ложные или несправедливые заявления;

- неверные истолкования фактов или заявлений, которые могут ввести в заблуждение или обмануть из-за того, что в определенном контексте лишь частично раскрываются значимые факты;

- рекомендательные характеристики от пациента относительно качества услуг и продуктов, предоставляемых психотерапевтом;

- заявления с намерением создать ложные или неоправданные ожидания о благоприятных результатах или заявления, которые могут быть истолкованы таким образом;
- заявления с намеком на необычные, уникальные или необыкновенные способности;
- заявления, апеллирующие к страхам, тревогам пациента или его эмоциям о возможных последствиях отказа от предлагаемых услуг или заявлений, невольно апеллирующих к этим чувствам;
- заявления, содержащие сравнение предлагаемых услуг;
- заявления, содержащее непосредственное оболение отдельных клиентов.

3. Предписывает психологу-консультанту «исправлять других, если они предоставляют информацию о его профессиональных навыках, а также продуктах и услугах так, что это противоречит данным рекомендациям».

(полный текст см.: URL:www.oppl.ru, Положение об этических принципах ППЛ, раздел 7).

Многие психологи-консультанты ведут лекционную и преподавательскую деятельность, публикуют статьи и книги, используя свой профессиональный опыт в качестве материала. Здесь особую роль играет принцип конфиденциальности: при включении любой личной информации клиента в устное выступление или письменную работу консультант должен «либо получить соответствующее предварительное согласие, либо в достаточной мере изменить всю информацию, которая может служить идентификации».

***Пример.** Известный психотерапевт Карл Роджерс описывает несколько предельно личных историй супружеских пар в книге «Брак и его альтернативы». Во введении он ссылается на свою позицию в отношении конфиденциальности: «Я тщательно отредактировал материал, чтобы скрыть имена, адреса и другие идентифицирующие детали. Но я не искажал личностное и психологическое содержание»¹.*

¹ Роджерс К. Браки и его альтернативы: Позитивная психология семейных отношений: пер. с англ. Е. Г. Розановой. – М.: Этерна, 2006.

Задание для самостоятельной работы

Проанализируйте от 3 до 5 публикаций (теле- или радиопередач, интернет-ресурсов) с участием профессиональных психологов и затрагивающих аспекты психологического консультирования и обращение к решению личностных проблем. Предложите собственные критерии этичности текста или речи психолога (с опорой на принятые в сообществе кодексы этики, специальную литературу и свои представления) и проанализируйте данные выступления с точки зрения этих критериев.

7. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СООБЩЕСТВО ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ. СУПЕРВИЗИЯ

Согласно этическим принципам, психолог-консультант должен стремиться поддерживать высокий уровень компетентности в своей работе, постоянно повышать уровень своей профессиональной компетенции и предоставлять лишь те услуги и использовать только те техники, для применения которых они получили достаточную квалификацию благодаря обучению и опыту.

Однако существуют сложные ситуации, в которых сделать выбор нелегко даже опытному, образованному и компетентному консультанту. Этический кодекс рекомендует психологу в случае возникновения этических дилемм консультироваться со своими коллегами, а также обращаться в Этический комитет Российского психологического общества за консультацией по вопросам этического характера.

Вариантами профессиональной поддержки сообщества в случае возникновения сложностей во взаимодействии с клиентом являются:

- баллинтовские группы для психологов;
- психотерапевтические группы для профессионалов с конкретной тематической ориентацией (например, «Феномен прощения в психотерапии и в жизни»);
- образовательные семинары по конкретным психологическим темам (например, «Психотерапия психосоматических расстройств»);
- супервизия.

Со случаями нарушений этических принципов призвано иметь дело профессиональное сообщество, прежде всего объединения психологов-консультантов (ассоциации, общества, гильдии и т. д.). В таких объединениях формируется этическая комиссия, рассматривающая случаи, с которыми может обращаться клиент. В Ярославле в 2012 г. создана Региональная ассоциация психологов-консультантов, одной из задач которой является развитие профессионального сообщества и мониторинг следования психологов этическим принципам.

Особым видом практики, направленной на оказание помощи психологическими средствами профессионалам, работа которых связана с помощью другим людям, является супервизия [9].

Появившись в начале 30-х гг. прошлого века в рамках психоаналитической подготовки, супервизия в настоящее время считается краеугольным камнем профессионального становления психологов и психотерапевтов.

Ness [цит. по 11] дает самое общее определение супервизии: «Это насыщенное межличностное взаимодействие, основная цель которого заключается в том, чтобы один человек, супервизор, встретился с другим, терапевтом, и попытался сделать последнего более эффективным в помощи людям».

Как отмечает Р. Кочюнас [11], супервизия – это универсальная форма поддержки терапевтов, позволяющая им сфокусированным взглядом посмотреть на свои трудности в работе с клиентами, а также разделить часть ответственности за эту работу с другим, как правило, более опытным профессионалом.

В процессе прохождения супервизий консультант имеет возможность учиться:

- лучше понимать своих клиентов;
- осознавать собственные чувства по отношению к клиентам и свои реакции на них;
- путем анализа происходящего между терапевтом и клиентом в процессе терапии и происходящего между супервизором и супервизируемым в процессе супервизии разбираться в тонких оттенках терапевтических отношений;

- лучше увидеть степень эффективности использования собственных терапевтических интервенций, насколько они применяются своевременно, в подходящем месте и подходящим образом, какое влияние оказывают на терапевтические отношения и продвижение клиента к намеченным целям;

- структурировать терапевтические взаимодействия как в течении отдельной сессии, так и в процессе терапевтической работы в целом;

- находить и лучше использовать свои потенциальные возможности в терапии.

В качестве основных моделей супервизии выделяют:

1. Модель навыков – фокусировка на обучении новым навыкам и развитию профессиональной компетентности.

2. Модель развития – сосредоточена на исследовании личности консультанта, процесса его профессионального и личностного пути.

3. Психодинамическая модель – ассоциирует супервизию с психотерапией, в которой основными средствами работы являются инсайт и понимание [27].

Также супервизия может быть ориентирована на принципы той или иной психологической школы, например гештальтсупервизия или модель супервизии в семейном подходе [9].

Супервизия отличается от консультирования тем, что:

– супервизия является более оценочным процессом, чем консультирование;

– во многих случаях супервизия не является исключительно добровольной (например, многие образовательные программы подготовки консультантов имеют определенное количество часов супервизии в качестве требования);

– супервизия выполняет выраженную образовательную функцию;

– как правило, в супервизии личные откровения и эмоции консультанта рассматриваются преимущественно в контексте соотношения с его работой с клиентами. Личная жизнь супервизируемого не становится фокусом работы (Ladany et al., цит. по [27]).

Р. Кочюнас [11] выделяет в процессе супервизии две взаимосвязанные системы:

– *терапевтическая система*, главными элементами которой являются терапевт и клиент, соединенные терапевтическим контрактом и общей целью;

– *супервизорская система*, главными элементами которой являются супервизор и супервизируемый терапевт, соединенные супервизорским контрактом и общей целью.

Таким образом, постоянное присутствие в работе этих двух планов также выделяет супервизию в качестве отдельной профессиональной деятельности.

В качестве ключевых тем и «событий», вокруг которых строится супервизия, Н. Лэдэни, М. Фрилэндер и М. Нельсон [27] обозначают уровень профессиональных навыков супервизируемого, осознание мультикультурных контекстов, отношение к ролевым конфликтам, контрперенос, сексуальное притяжение, гендерное непонимание, различного рода проблемные установки и поведение консультанта (от физических ограничений консультанта до выраженных сложностей характера).

При всем многообразии подходов к супервизии и обсуждаемых тем существуют общие вопросы, ответы на которые помогут прояснить возникшие сложности для самого консультанта, обозначить наиболее проблемные зоны и подготовиться к встрече с супервизором. Одна из таких схем, разработанная проф. Р. Кочюнасом, приводится в Приложении 5.

Задания для самостоятельной работы:

1. Каковы основными сходства или отличия супервизии и консультирования?

2. Составьте план своей профессиональной деятельности на ближайшие 5 лет. Укажите образование, которое вы намерены получить за это время, опыт практической работы, который вы хотите приобрести, а также ступени личностного развития.

3. Предположите, какие темы или ситуации в жизни клиента кажутся вам наиболее трудными для работы и могут стать причиной обращения за супервизией?

Список литературы

1. Айзенк, Г. Опыт экспериментальной тюрьмы // Исследования человеческой психики / Г. Айзенк, М. Айзенк. – М.: 2002. – С. 87–103.
2. Алексеева, В. Г. Ценностные ориентации как фактор жизнедеятельности и развития личности // Психол. журн. / В. Г. Алексеева. – 1984. – Т. 5, № 5. – С. 63–70.
3. Блэкберн, С. Этика: краткое введение / С. Блэкберн; пер. с англ. Ю. В. Крижевской. – М.: Астрель: АСТ, 2007. – 189 с., ил.
4. Бодалев, А. А. Психология общения / А. А. Бодалев. – М.: Институт практической психологии; Воронеж: НПО МОДЭК, 1996. – 256 с.
5. Братусь, Б. С. Психология и этика / Б. С. Братусь. – М., 1998.
6. Витакер, К. Полуночные размышления семейного терапевта / К. Витакер. – М., 2004. – 208 с.
7. Дмитриенко, Е. В. Социально-профессиональная идентичность психолога-консультанта на разных этапах профессионализации: автореф. ... канд. психол. наук / Е. В. Дмитриенко. – Ярославль, 2010. – 26 с.
8. Йонас, Г. Принцип ответственности: Опыт этики для технологической цивилизации / Г. Йонас. – М., 2004. – 480 с.
9. Залевский, Г. В. Супервизия: практика в поисках теории / Г. В. Залевский // Сибирский психологический журнал. – 2008. – № 30. – С. 7–13.
10. Кочюнас, Р. Групповая психотерапия: теория и опыт / Р. Кочюнас. – М.: Академический проект, 2000. – 240 с.
11. Кочюнас, Р. Процесс супервизии: экзистенциальный взгляд / Р. Кочюнас. – URL:<http://hpsy.ru/public/x2271.htm> [дата обращения 15.07.2012/]
12. Кочюнас, Р. Этические принципы в психологическом консультировании / Р. Кочюнас // Психологическое консультирование и групповая психотерапия. – М., 2004. – С. 228–234.
13. Крылов, А. А. Этические принципы и правила работы психолога / А. А. Крылов, А. И. Юрьев. – URL:http://www.psy.msu.ru/science/public/psy_prof/ethics.html [дата обращения 25.06.2012.]

14. Михайлова, Е. Л. Вчера наступает внезапно: Психодрама и культура повседневности / Е. Л. Михайлова. – М.: НФ Класс, 2009. – 288 с.
15. Мэй, Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. – М.: Класс, 2001. – 133 с.
16. Петровская, Л. А. Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга / Л. А. Петровская. – М.: Изд-во МГУ, 1982. – 168 с.
17. Практическая психология образования / под ред. И. В. Дубровиной– 4-е изд., перераб. и доп. – СПб.: Питер, 2004. – 592 с.
18. Протанская, Е. С. Профессиональная этика / Е. С. Протанская. – СПб.: Алетейя, 2003. – 288 с.
19. Психотерапия – что это? Современные представления / под ред. Дж. К. Зейга и В. М. Мьюниона. – М.: 2000. – 432 с.
20. Самоукина, Н. В. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги / Н. В. Самоукина. – М.: ИНТОР, 1997. – 192 с.
21. Скворцов, А. А. Этика: учебник для бакалавров / А. А. Скворцов; под общ. ред. А. А. Гусейнова – М.: Юрайт, 2012. – 306 с.
22. Шнейдер, Л. Б. Психологическое консультирование / Л. Б. Шнейдер. – М.: Академия, 2002.
23. Титова, Е. В. Психология имиджа: учебно-методический комплекс по дисциплине / Е. В. Титова. – Ростов/н-Д., 2000.– 50 с.
24. Ухтомский, А. А. Большой вопрос / А. А. Ухтомский // Доминанта души: из гуманитарного наследия. – Рыбинск, 2000. – С. 118–124.
25. Юревич, А. В. Социальная психология науки / А. В. Юревич. – СПб.: РХГИ, 2001. – 352 с.
26. Ялом, И. Лечение от любви и другие психотерапевтические новеллы / И. Ялом; пер. с англ. А. Б. Фенько. – М.: Класс, 1997. – 288 с.
27. Norfleet, Mary A. Psychotherapy supervision: another speciality? // Critical Events in Psychotherapy Supervision: an Interpersonal approach / by Nicholas Ladany, Myrna L. Friedlander, and Mary Lee Nelson. – Washington, DC: American Psychological Association, 2005. 248 p. URL:<http://www.apa.org/pubs/books/-4317063c.pdf> [дата обращения 10.07.2012.]

28. Tjeltveit, A. Avoiding ethical missteps / A. Tjeltveit, M. Gotlieb // *Monitor on Psychology*. – 2012. – Vol. 43, № 4. – P. 68–74. http://www.nxtbook.com/nxtbooks/apa/monitor_201204/index.php?starticid=74#/74 [дата обращения 28.08.2012.]

Интернет-ресурсы

1. URL:<http://рпо.рф> – Российское психологическое общество
2. URL:www.oppl.ru – Профессиональная психотерапевтическая лига.
3. URL:<http://www.exist-association.eu> – Восточно-Европейская ассоциация – экзистенциальной терапии.
4. URL:www.apa.org – American Psychological Association.
5. URL:<http://www.cchrnt.org> – Citizens Commission on Human Rights International.
6. URL:http://www.ted.com/talks/philip_zimbardo_on_the_psychology_of_evil.html – лекция социального психолога Филипа Зимбардо о психологии зла и жестокости.
7. URL:http://www.spc.ac.uk/about_spcp/faqs.aspx – School of Psychotherapy and counseling psychology, Regent's College London.

Художественные фильмы

1. «Эксперимент» (реж. Оливер Хиршбигель, 2000).
2. «Эксперимент 2: Волна» (реж. Денис Ганзель, 2008).
3. «Умница Уилл Хантинг» (реж. Гас Ван Сент, 1997).
4. «Мой лучший любовник» (реж. Бен Янгер, 2005).

Эти картины затрагивают серьезные этические вопросы, возникающие в работе психолога-консультанта и психолога-исследователя, расширяют границы понимания возможных ситуаций, требующих нестандартного подхода психолога, помогают поместить обсуждаемые темы в контекст реальной жизни каждого обучаемого.

Приложения

Приложение 1

Практика 1. «Насколько вы уверены в себе?»

Выберите один из предложенных ответов.

1. Вы узнали, что ваш приятель говорил о вас плохо. Как вы поступите:

- а) поищите удобного случая выяснить отношения;
- б) перестанете с ним общаться и будете избегать встреч.

2. Когда Вы входите в автобус или трамвай, Вас грубо толкают. Вы:

- а) громко протестуете;
- б) молча пытаетесь пробраться вперед;
- е) ждете, пока все войдут, и тогда, если получается, заходите сами.

3. Собеседник отстаивает противоположную вашей точку зрения. Вы:

- б) не высказываете своего мнения, поскольку считаете, что не сможете убедить его;
- д) отстаиваете свои убеждения, стараясь убедить его и других.

4. Вы опоздали на вечер, беседу, собрание. Все места уже заняты, за исключением одного в первом ряду. Вы:

- б) стоите у двери и ругаете себя за опоздание;
- д) без колебаний направляетесь в первый ряд;
- е) долго оглядываетесь вокруг в поисках другого места, а потом все-таки садитесь в первый ряд.

5. Согласны ли вы с тем, что окружающие часто используют Вас в своих интересах:

- д) нет;
- е) да

6. Трудно ли Вам вступать в разговор с незнакомыми людьми:

- д) нет;
- е) да.

7. Вы купили бракованную вещь. Легко ли Вам вернуть покупку:

- б) нет;
- в) да.

8. Можно ли сказать, что другие люди увереннее в себе, чем Вы:
- д) нет;
 - е) да.
9. От вас требуют услуги, которая может принести вам неприятности. Легко ли вам отказаться от ее исполнения:
- б) нет;
 - в) да.
10. У вас есть возможность поговорить с известным человеком. Вы:
- д) используете эту возможность;
 - е) не используете.
11. Вам надо позвонить по телефону в какое-нибудь учреждение. Вы:
- б) под любым предлогом избегаете этого;
 - в) звоните без колебаний;
 - е) звоните после долгих, мучительных колебаний.
12. Вам поставили незаслуженно низкую оценку. Вы:
- а) молча переживаете;
 - г) спорите с преподавателем по поводу этой оценки.
13. Вы не понимаете объяснений. Вы:
- б) не будете задавать вопросов, потому что боитесь показаться глупым;
 - в) спокойно зададите вопрос сразу после объяснений;
 - г) зададите вопрос после занятий, когда вы останетесь с преподавателем наедине
14. Люди, сидящие возле вас в кинотеатре, во время сеанса громко разговаривают. Вы:
- б) долго терпите, а затем срываетесь на крик;
 - в) вежливо просите их перестать разговаривать;
 - е) молча терпите.
15. Кто-то лезет впереди вас без очереди. Вы:
- б) глотаете про себя обиду;
 - д) даете ему отпор.
16. Легко ли вам вступить в разговор с человеком противоположного пола, который для вас очень привлекателен, очень нравится вам:
- б) очень трудно; не знаю, что сказать;
 - в) легко;

г) начинаю с большим трудом, но потом «разговариваюсь» и не испытываю серьезных затруднений.

17. Умеете ли вы торговаться:

а) да;

б) нет.

18. Волнуетесь ли вы, когда выступаете с докладом:

б) да;

д) нет.

19. Вас хвалят за хорошую работу. Вы:

б) не знаете, что сказать в ответ;

д) благодарите за похвалу;

е) ужасно смущаетесь и еле слышно бормочете благодарность.

20. При хорошем знании предмета предпочтете ли вы сдавать письменный или устный экзамен:

а) устный;

б) письменный;

в) мне все равно, это не повлияет на мой ответ.

Обработка результатов

Ответ «а» – 3 балла, «б» – 0 баллов, «в» – 5 баллов, «г» – 2 балла, «д» – 4 балла, «е» – 1 балл. Определите общую сумму.

Оценка:

менее 12 баллов – сильная неуверенность в себе,

12–32 балла – низкая уверенность в себе,

33–60 баллов – средний уровень уверенности в себе,

61–72 балла – высокая уверенность в себе,

более 72 баллов – очень высокий уровень уверенности в себе.

**Практика 2. 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?

Приложение 3

Практика 3. Действия, помогающие клиенту говорить

Действие	Цель	Чтобы это сделать	Примеры
<i>Поощрение</i>	1. Выразить интерес; 2. Поощрить другого человека говорить.	... Не соглашайтесь, но и не спорьте; ...Используйте нейтральные слова, интонацию.	«Не могли бы Вы рассказать мне об этом больше?»
<i>Прояснение</i>	1. Помочь вам прояснить сказанное; 2. Получить больше информации; 3. Помочь говорящему увидеть другие аспекты.	...задавайте вопросы; ...переформулируйте услышанное не совсем точно, чтобы говорящий продолжил объяснение.	«Правильно ли я понял, что...?»
<i>Переспрашивание</i>	1. Показать, что Вы слушаете и понимаете, о чем идет речь; 2. Проверить Ваше понимание услышанного и Вашу интерпретацию.	...переспрашивайте по-своему основные предложения и факты.	«То есть Вы хотели бы, чтобы ...»
<i>Эмпатия</i>	1. Показать, что Вы понимаете, что может чувствовать другой человек; 2. Помочь другому человеку оценить его чувства, предоставив ему возможность услышать о них от кого-нибудь еще.	...показывайте, что Вы понимаете чувства другого человека.	«Вас беспокоят эти факты?» «Для Вас очень значимо решение этого вопроса?»
<i>Подведение итогов</i>	1. Указать наличие прогресса; 2. Свести воедино важные факты и идеи; 3. Создать основу для дальнейшего обсуждения.	...заново сформулируйте основные идеи и чувства.	«Кажется, это ключевая идея, что Вы предлагаете?»

<i>Выражение сопереживания</i>	1. Признать значимость и выразить уважение к чувству собственного достоинства другого человека.	...признайте значимость проблем и чувств; ...выразите свою признательность за их усилия и действия.	«Я ценю Вашу готовность разрешить эту проблему».
------------------------------------	---	--	--

Приложение 4

Практика 4. Работа с метамоделями

<i>Определение</i>	<i>Утверждение клиента</i>	<i>Реакция психолога</i>
Исключение (стирание).	Я боюсь.	Чего Вы боитесь?
	Он лучший.	Он лучший в чем?
	Я не понимаю.	Не понимаете что?
Обобщение (генерализация).	Меня никто не любит.	Кто именно?
	Я не понимаю.	Что именно?
	Они упрямые.	Кто именно упрям?
	Это трудно.	Что именно трудно для Вас?
Не специфичные глаголы (оставляют нас в неопределенности).	Они пренебрегают мной.	Как именно?
	Он меня игнорирует.	Как именно?
	Они упрямые.	Как именно?
Номинализация. Слова, которые превращаются из процессуальных слов (глаголов) в существительные.	Я хочу признания.	Как бы Вы хотели, чтобы Вас признавали?
	Я жду поддержки.	Как бы Вы хотели, чтобы Вас поддерживали?
	Мне нужна помощь.	Как бы Вы хотели, чтобы Вам помогли?
Универсальные квантификаторы (Все, всегда, никогда).	Ограничение модели говорящего.	
	Я ничего не умею.	Вы абсолютно всегда ничего не умеете?
Подчеркнуть с помощью преувеличения.	Я ничего не делаю правильно.	Вы всегда, везде, ничего не делаете правильно?
Найти опыт, который бы противоречил.		
Модальные операторы необходимости (должен, не могу, следует, обязательно).	Я не могу этого сделать.	Что Вам мешает?
	Я должен так поступить.	Что случится, если Вы этого не сделаете?
	Я не могу этого сделать.	Что Вас останавливает?
Причина-следствие.	Семантически неправильные формулировки.	

Клиент утверждает, что некоторые действия окружающих заставляют действовать его определенным образом.	Ты нарушила мои планы.	Каким образом X вызывает У?
	Я огорчен, потому что ты опоздала.	Каким образом мое опоздание вызывает твое огорчение?
Чтение мыслей.	Уверен, что Вы знаете, что я чувствую.	Каким образом Вы знаете, что это так?
	Я знаю, что для него лучше.	Как именно Вы узнаете это?
	Все думают, что Я глупый.	Каким образом Вы знаете, что Вы глупый?
Потеря субъекта.	Неправильно полагаться на благотворительность.	Для кого? Кому? Кем?
Обобщения по поводу мира.	Так нельзя поступать.	Кому так нельзя поступать?

***Схема супервизии
одной терапевтической встречи (Р. Кочюнас)***

1. Замысел, идеи, цели терапевта на эту сессию.
2. Сжатое описание содержания сессии.
3. Основные моменты в содержании сессии; преобладающая тема(-ы) беседы.
4. Межличностная динамика терапевта и клиента во время сессии.
5. Соответствие характера, содержания сессии первичному замыслу терапевта.
6. Замысел и идеи терапевта на следующую сессию.
7. Насколько и в чём сессия была успешной с точки зрения терапевта.
8. Основные трудности терапевта в этой сессии.
9. Что для терапевта было профессионально значимым на этой сессии.
10. Вопросы супервизору.

Содержание

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ.....	
«ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ – КЛИЕНТ».....	4
Задания для самостоятельной работы	10
2. КОНСУЛЬТАТИВНЫЙ КОНТАКТ И СРЕДСТВА ОБЩЕНИЯ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА...	10
Задания для самостоятельной работы:	17
3. ЭТИКА В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ОБЩЕНИИ.....	17
Задания для самостоятельной работы	19
4. ЭТИКА В РАБОТЕ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА	20
Задание для самостоятельной работы	29
5. ЭТИКА НАУЧНЫХ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ.....	29
Задания для самостоятельной работы	32
6. ЭТИКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА.....	
ПРИ ПУБЛИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	33
Задание для самостоятельной работы	35
7. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ СООБЩЕСТВО.....	
ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ. СУПЕРВИЗИЯ.....	35
Задания для самостоятельной работы:	38
Список литературы.....	39
Приложения	42

Учебное издание

**Клюева Надежда Владимировна,
Головчанова Надежда Сергеевна**

**Этика и профессиональное общение
психолога-консультанта**

Методические указания

Редактор, корректор М. В. Никулина
Правка, верстка М. В. Никулина

Подписано в печать 04.10.2012. Формат 60×84¹/₁₆.
Гарнитура «TimesNewRoman». Бумага офсетная.
Усл. печ. л. 3,02. Уч.-изд. л. 2,21. Тираж 20 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен в редакционно-издательском отделе
Ярославского государственного университета
им. П. Г. Демидова.

Отпечатано на ризографе.

Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова.
150000, Ярославль, ул. Советская, 14.