

УДК 316.64

В статье рассматривается проблема исследования детерминант восприятия этических дилемм консультантом и принятия решения в подобных ситуациях. Описаны преимущества исследования нравственной сферы личности качественными методами. Представлен анализ результатов фокус-группы, выявивший некоторые причины дефицитарности восприятия этической дилеммы.

Ключевые слова: психолог-консультант; этическая дилемма; нравственная регуляция поведения; качественные методы исследования.

The article poses the problem of researching determinants of ethical dilemmas perception by psychologist and his decision making in certain situations. The advantages of qualitative re-search methods for studies of personality's moral sphere are described. The authors expose the analysis of focus group results, which reveals reasons for deficiency of ethical dilemmas perception.

Key words: psychological counsellor, ethical dilemma, moral regulation of behavior, qualitative research methods.

**Н. В. Ключева**

*E-mail: nadejda@uniyar.ac.ru*

**А. Б. Армашова**

*E-mail: a.armashova@gmail.com*

*Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова*

## **Исследование восприятия ситуации этической дилеммы психолога-консультанта методом фокус-группы**

Научная статья

*N. V. Klueva*

*A. B. Armashova*

*P. G. Demidov Yaroslavl State University*

## **Focus Group Method Research on Perception of Ethical Dilemmas Experienced by Psychological Counsellor**

Scientific article

### **Постановка проблемы**

Востребованность этического образования психологов является предметом дискуссий на научных конгрессах и обсуждениях в профессиональных сообществах уже достаточно давно. Опросы специалистов указывают на отсутствие направленных на повышение осведомленности в вопросах этики учебных дисциплин в программах подготовки будущих психологов-консультантов [1–4].

Стоит серьезная задача выявления индивидуально-психологических характеристик психолога-консультанта, позволяющих ему обнаружить ситуации этического нарушения или этической дилеммы в профессиональной деятельности,

выбрать способ реагирования. Использование традиционных подходов к изучению нравственной сферы личности (тесты, направленные на выявление ценностно-смысловой сферы, методы опроса, интервью и др.) не позволяет в полной мере выявить реально действующие регуляторы поведения в этически сложных ситуациях.

Обозначим основные методологические и методические проблемы исследования индивидуального нравственного сознания, выделяемые различными авторами [5, 6]:

– невозможность утверждения в качестве основной какой-либо определенной этической концепции, что связано с полиментальностью общества;

– проблема нетождественности между декларируемыми моральными ценностями личности, выявляемыми посредством методик, и ценностями, регулирующими её поведение в реальных ситуациях. В методическом плане к этому эффекту добавляется проблема «социальной желательности» ответов респондента, проявляющаяся особенно сильно в контексте моральных проблем. Важно, что человек может совершенно искренне считать, что поведет себя в ситуации морального выбора в соответствии с декларируемыми им высшими моральными ценностями, но в реальности этого не происходит;

– дефицитарность традиционного методического аппарата. Большинство методик ограничено тем, что предлагают испытуемым проранжировать список ценностей, в результате получается довольно абстрактный «слепок» ценностей, неприменимый к интерпретации регуляции нравственного поведения, поскольку он не показывает, как эти ценности реализуются в ситуации выбора.

С нашей точки зрения, исследование нравственной сферы личности должно включать в себя качественные методы, целью которых является раскрытие субъективного смысла ситуации или события. Основные характеристики качественного исследования, определяющие взаимодействие исследователя и исследуемого, позволяют восполнить ограничения традиционных методов применительно к нравственной сфере личности. Они основаны на принципах открытости (отсутствие априорных представлений о предмете исследования), коммуникативности (понимание научного знания как результата коммуникации), процессуальности (понимание изменчивости предмета исследования) и тщательном анализе взаимодействия исследуемого и исследователя, рефлексивности (интерпретация знаний и значений с учетом контекста), эксплицированности (осмысление субъективного знания исследователя), гибкости, требующей использовать названные принципы, следуя специфике исследовательского предмета [7].

Не менее важным в выявлении детерминант нравственной регуляции поведения является правильный выбор объекта исследования.

Одной из возможностей совершенствования этического образования психологов и исследований этического поля профессиональной деятельности психолога являются анализ и обсуждение

случаев нарушения этики психологами и психотерапевтами. Проблема нарушений содержит в себе множество аспектов, которые касаются как стандартов взаимодействия психологов с клиентами, так и функционирования профессиональных сообществ (взаимодействие специалистов между собой).

В США и Западной Европе существуют сформированные государством механизмы, обеспечивающие соблюдение норм Этического кодекса, включающие в себя как этический аудит, так и регуляцию системы этико-правовых санкций за нарушение этических норм и правил. Достаточно много работ, посвященных анализу этических принципов психолога и разработке деонтологических моделей поведения специалистов в сложных этических ситуациях. Одни авторы требуют четкого следования принципам этического кодекса; другие – основываются на анализе конкретных случаев с опорой на интуицию, личную этическую систему и супервизию; третьи – обосновывают необходимость всестороннего анализа со стороны как профессиональной, так и гражданской ответственности специалиста [8–10].

В России исследований в сфере нарушения этики психологами-консультантами и психотерапевтами проведено крайне мало. Среди исследователей, которые занимаются данной проблематикой, можно назвать Е. Ю. Балашову, И. Е. Гарбер, А. В. Шаболтас, Н. С. Семенову, П. Д. Тищенко. Результаты опросов специалистов как в нашей стране, так и зарубежом говорят о том, что безусловно следовать правилам этики и деонтологическим моделям принятия решений для консультанта оказывается довольно трудно. Многие практикующие психологи с легкостью могут описать свою этическую ответственность и в то же время признать, что в некоторых ситуациях они готовы действовать иначе, чем предписывают стандарты.

Основными из объективных сложностей являются:

– трудность соблюдения установленных стандартов профессионального поведения, связанная с уникальностью каждого консультативного контакта и разнообразием ситуаций консультирования;

– возможное несовпадение ценностных ориентаций организаций, в которых практикуют консультанты (клиниках, центрах, школах, частных службах и пр.) с этическими требованиями

к деятельности психолога-консультанта, что может приводить к конфликту двойных ролей [11].

А. Tjeltveit и М. Gottlieb приводят целый спектр факторов, которые влияют на решения психолога в этически сложной ситуации: 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 [12].

В этически сложной ситуации, как правило, специалист рационально осознает верный с моральной точки зрения вариант решения, который не нанесет вреда психологическому благополучию клиента или других лиц. Однако в связи с обстоятельствами ситуации и/или системой личностных ценностей специалисту может быть трудно реализовать такое решение на практике.

**Этическая дилемма** представляет собой ситуацию выбора, выход из которой предполагает лишь два взаимоисключающих решения, причем оба эти решения не являются безупречными с моральной точки зрения [13].

Приведем пример этических дилемм в работе психолога-консультанта.

1. На консультацию обратился мужчина 38 лет. Первичный запрос – «долгострой в быту». В ходе консультации 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), также выяснилось, что на данный момент он является распространителем наркотиков.

2. 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. После очередной консультации вечером консультанту позвонила его знакомая, оказавшаяся женой клиента (она, по ее словам, случайно обнаружила визитку психолога со знакомой фамилией). 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 [11].

Исследование мнений специалистов о возможном реагировании в рамках профессиональной деятельности психолога на данные ситуации позволит выйти на выявление определяющих механизмов нравственной регуляции, влияющих на способность профессионала к распознаванию этического поля ситуации и на его моральную надежность.

Таким образом, основной проблемой исследования этически сложных ситуаций для нас является определение факторов распознавания специалистом этической дилеммы, того, каким образом специалист осуществляет выбор, на что он опирается при принятии решения. Становится также очевидным, что такой выбор есть не что иное, как исследование ситуации личностного выбора психолога, при котором актуализируется его профессиональная и социальная ответственность, а возможное этическое нарушение не влечет за собой никаких правовых санкций.

### **Выборка**

В исследовании приняла участие группа магистров 2-го курса направления подготовки «Психологическое консультирование» факультета психологии ЯрГУ им П. Г. Демидова (из них 3 мужчины, 6 женщин, возраст 23–40 лет).

### **Методы исследования**

Исследование проводилось с помощью метода фокус-группы.

*Описание ситуации: на консультацию к психологу пришла женщина (49 лет, незамужем), которая заявляет о своем неудовлетворительном эмоциональном состоянии (болезненных и острых реакциях на сложные ситуации на работе, усталость, эмоциональную исто-*

ценность). Три месяца назад она начала работать руководителем крупного Центра. Ее непосредственным руководителем является мужчина, со стороны которого, со слов клиентки, поступают предложения о сексуальных отношениях. Клиентка показала переписку и фотографии из сотового телефона, которые однозначно свидетельствуют о сексуальном преследовании. После того, как клиентка в достаточно категоричной форме попыталась пресечь попытки руководителя сблизиться с ней, у нее появились серьезные проблемы, связанные с управлением и организацией работы руководимого ею Центра. При этом чем большее сопротивление оказывает женщина, тем более настойчиво действует мужчина, усиливая, в том числе, организационное давление.

Участникам в ходе обсуждения предлагалось ответить на следующие вопросы: «Является ли данная ситуация этической дилеммой для консультанта? Какие мысли могут быть у консультанта по поводу своей позиции в этой ситуации? Какие чувства может переживать консультант? Следствием чего могут быть эти чувства? Возможные действия консультанта в данной ситуации».

Уточняя детали ситуации у психолога-консультанта и обсуждая их в группе, участники погружались в контекст практической ситуации. Обстановка группового обсуждения позволила им более откровенно отвечать на вопросы, т. к. центром внимания являлось само обсуждение, нежели их личность, что позволило минимизировать проблему социальной желательности ответов. Возможность ведущего прояснять ответы участников позволила глубоко понять особенности восприятия ситуации участниками как дилеммы; степень погруженности их в ситуацию, в суть консультативного контакта; степень идентификации специалиста как лица, ответственного перед клиентом, профессиональным сообществом и гражданским обществом.

### Анализ и интерпретация результатов

Анализ результатов фокус-группы показал сложность определения глубинного этического ядра ситуации. Об этом прежде всего свидетельствует процесс группового обсуждения. Так как этическую дилемму рассказывал непосредственно столкнувшийся с ней психолог-консультант, участникам была предоставлена возможность

задавать вопросы на уточнение ситуации. Их было достаточно много, они продолжались практически в течение всего обсуждения. Тематику вопросов можно категоризовать следующим образом:

1) вопросы на прояснение запроса клиентки («Как все-таки звучит запрос от клиентки?», «Эта должность желанна для клиентки?», «Видит ли клиентка в себе ресурс действовать?», «Что для клиентки важнее – сохранить себя, своё ядро или профессиональные интересы?», «Когда клиентка пришла и попросила о конфиденциальности, огласки чего она боялась?», «Как клиентка среагировала, услышав о ваших возможностях влияния на данную ситуацию через правоохранительную систему или вышестоящее руководство?»);

2) вопросы на прояснение достоверности излагаемой клиентом картины ситуации («Есть ли у Вас чувство доверия к клиентке? Так ли она излагает ситуацию как на самом деле?», «Возможно ли, что клиентка сама дала ситуации зайти слишком далеко?», «Известно ли что-то об истории отношений клиентки и преследователя?» «Что хочет преследователь? Мы не знаем на самом деле, что там внутри»);

3) вопросы на прояснение объективных обстоятельств ситуации в контексте исследования угроз для клиентки («Каким образом клиентка зависит от этого мужчины?», «На каком уровне происходит преследование – только по телефону или в реальной жизни тоже?», «Клиентка пробовала в открытую обозначить клиенту ситуацию?», «Обращалась ли уже клиентка к кому-то за помощью?», «Как у нас устроен административный кодекс в плане защиты от сексуальных преследований?»).

Несмотря на то что в процессе уточнения ситуации психолог озвучивал своё видение ситуации и сомнение в том, что любой вариант его действий не является удовлетворительным и не приведет к существенному улучшению состояния клиентки, вопросов на прояснение позиции консультанта от участников не прозвучало. Обсуждение ответа на пункт: «Является ли данная ситуация этической дилеммой для консультанта?» – также перешло в вопросы на уточнение обстоятельств ситуации.

Ответ на пункт: «Какие мысли могут быть у консультанта по поводу своей позиции в этой ситуации?» – занял основное время группового

обсуждения и вылился в дискуссию по поводу выработки и верификации алгоритма действий в данной ситуации. Неоднократно участниками в ходе дискуссии озвучивалась цель «спасти клиента». Анализируя результаты данного обсуждения, мы пришли к выводу о глубокой погруженности в данную ситуацию большинства участников и значимости ценностных основ консультативного контакта, связанных с заботой о благополучии клиента, укреплении его жизнестойкости («Если психолог займет активную позицию в этой ситуации, кто в других подобных ситуациях её защитит? Мне кажется, здесь все-таки главное работать на повышение жизнестойкости», «Я считаю, здесь главное – помочь клиентке найти ресурс для решения такой ситуации»).

Несмотря на активное обсуждение действий в данной ситуации, участники так и не определили конкретные варианты решений. Вместе с тем очень хорошо были исследованы факторы риска в каждом случае, что, собственно, и являлось главным препятствием определения конкретных алгоритмов («Никто не захочет скандала и публичности», «У нас нет гарантии, что вышестоящее руководство этого мужчины не встанет на сторону преследователя», «Предугадать реакцию преследователя на его увольнение невозможно, вдруг он причинит вред клиентке», «Не получится в правовом поле доказать сексуальное преследование, недостаточно доказательств» и др.).

Сам консультант несколько раз обозначал свое видение двух вариантов развития событий, рассматривая их не как взаимоисключающие, а как дополняющие друг друга: 1) усиление ресурсов клиентки для защиты от сексуального преследования и 2) «вывод» ситуации в организационно-правовую плоскость, так как поведение преследователя в том числе может быть рассмотрено в соответствии с уголовным законодательством.

Ответ на вопросы: «*Какие чувства может переживать консультант? Следствием чего могут быть эти чувства?*» – позволил участникам немного погрузиться в ценностное поле ситуации. Участниками были названы следующие чувства: растерянность, злость, возмущение, бешенство. В попытке проинтерпретировать данные реакции группа пришла к выводу,

что девушки более эмоционально и негативно реагируют на ситуацию, чем молодые люди. Девушки озвучили такие ценности, как: «я как женщина», «желание справедливости по отношению к клиентке как к женщине», «желание наказать обидчика», «возмущение собственным бездействием» («Женщина без прав. Не может противостоять сексуальному домогательству», «Еще я думаю, может у меня злость на себя, что я бездействую?», «У меня сейчас такое ощущение, что, выбирая вариант взращивания ресурсов, мужчины пытаются научить женщин смиряться, терпеть»). Молодые люди больше говорили о сочувствии («Жаль, что клиентка сама добилась должности и сейчас вынуждена что-то терять, хочется позаботиться о ней, помочь ей самой справиться с ситуацией»). Таким образом, можно предположить, что для участниц острая тематика ситуации послужила фасилитатором чувства идентичности с клиенткой и контрпереносных реакций. Молодые же люди были менее эмоционально вовлечены и рассуждали с позиции психолога, ориентированного на развитие ресурсов клиента.

Дефицитарность восприятия этической дилеммы психолога-консультанта участниками фокус-группы можно проинтерпретировать большим стрессовым воздействием основных характеристик данной ситуации. Во-первых, это её уникальность для участников, еще не имеющих опыта консультирования, и острота тематики, вызвавшая большой эмоциональный отклик. Во-вторых, это априорная невозможность найти рационально верное решение, обеспечивающее полную безопасность клиента, без рисков и потерь каких-либо его ресурсов.

Погружение в ценностно-смысловой пласт ситуации для психолога-консультанта помогло бы участникам нивелировать стрессовое влияние этих характеристик, углубило бы их восприятие ситуации, переведя его на качественно другой уровень. На этапе профессиональной подготовки необходимо уделить особое внимание ценностному самоопределению будущего психолога-консультанта (осознанию, какие ценностные приоритеты лежат в основе реакции на сложную этическую ситуацию); увеличению нравственной зоркости (способности обнаружить многослойность, неоднозначность и противоречивость в своих мыслях, чувствах

и вариантах реагирования на ситуацию); определению позиции, на которую опирается психолог в принятии решения. Для этого может использоваться метод «case study» и фокус-группа, имеющая развивающий потенциал для ее участников.

### Ссылки

1. Гарбер И. Е. Этика психотерапии и психологического консультирования в России: постановка проблемы // Теория и практика психотерапии. 2014. № 1(1). С. 96–100.
2. Форман Н., Роулз Р. Этические проблемы в психологии: британский опыт // Психология. 2004. № 1. С.110–123.
3. Akfert K. Ethical Dilemmas Experienced by Psychological Counsellors Working at Different Institutions and their Attitudes and Behaviours as a Response to These Dilemmas // Educational Sciences: Theory and Practice. 2012. Vol. 12, № 3. P. 1806–1812.
4. National study of the ethical dilemmas encountered by APA members. URL: <http://www.kspope.com.ethics.ethics2>
5. Анцыферова Л. И. Связь морального сознания с нравственным поведением человека (по материалам исследований Лоуренса Колберга и его школы) // Психологический журнал. 1999. Т. 20, № 3. С. 5–17.
6. Веселова Е. К. Методологические и методические проблемы эмпирического исследования нравственной сферы личности // Научное мнение. 2013. № 6. С. 168–173.
7. Ключева Н. В. Качественные методы исследования: учебно-методическое пособие. Ярославль: ЯрГУ, 2016. 26 с.
8. Глэддинг С. Психологическое консультирование. СПб.: Питер, 2002. С. 103–126.
9. Douglas S. Clinical Dilemmas in Psychotherapy: A Transtheoretical Approach to Psychotherapy Integration. N.Y.: Hardcover, 2005. 255 p.
10. Smith D. 10 ways practitioners can avoid frequent ethical pitfalls // Monitor on Psychology. 2003. Vol. 34, № 1. P. 50–53.
11. Ключева Н. В., Головчанова Н. С. Этика и профессиональное общение психолога-консультанта: методические указания. Ярославль: ЯрГУ, 2012. 60 с.
12. Tjeltveit A. Avoiding ethical missteps // Monitor on Psychology. 2012. Vol. 43, № 4. P. 68–74.
13. McConnell T. Moral dilemmas // Stanford Encyclopedia of Philosophy URL: <http://plato.stanford.edu/entries/moral-dilemmas>.