

**ФОРМИРОВАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭТИКЕТА
СТУДЕНТОВ В ПРОЦЕССЕ ПРЕПОДАВАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА В РАБОТЕ ПСИХОЛОГА»**

Калачёва Ирина Викторовна,
кандидат психологический наук, доцент,
доцент кафедры психологии
и коррекционной работы,
Могилевский государственный
университет имени А. А. Кулешова,
г. Могилев, Республика Беларусь,
e-mail: irinakalachova@gmail.com

Аннотация. В статье обосновывается актуальность изучения профессионального этикета студентами-психологами. Анализируются принципы и функции этикета в деятельности специалистов «помогающих» профессий. Рассматриваются основные методы и формы обучения, направленные на формирование у студентов компетентности в области эстетики профессионального взаимодействия.

Ключевые слова: студент-психолог, профессиональный этикет, эстетика профессионального взаимодействия

На современном этапе развития общества уровень профессионализма психологов определяется не только их теоретическими знаниями и методической подготовкой, но и способностью осуществлять этическую регламентацию своей деятельности. Это требует введения в психологическую практику этических норм и принципов, знание и соблюдение которых является важнейшим условием эффективной профессиональной деятельности психолога.

В связи с этим в программу подготовки студентов-психологов Республики Беларусь введена дисциплина «Профессиональная этика в работе психолога». Основной особенностью дисциплины является то, что в процессе ее изучения происходит не только профессиональное развитие будущих психологов, но и их становление как нравственно зрелых личностей.

Профессиональная этика, с позиции В. Е. Цибульниковой, «рассматривает сущность моральных ценностей как системы представлений о добре и зле, справедливости и чести, которые выступают своеобразной оценкой характера жизнедеятельности, учебной и профессиональной деятельности личности» [9, с. 40].

Содержание программы учебной дисциплины предполагает рассмотрение уровней регулирования этических проблем в психологии (нормативно-правовой, моральный, нравственный), анализ соотношения этической регламентации профессиональной деятельности психолога со сферой его занятости (научно-исследовательская или практическая: психодиагностика, психологическое консультирование, преподавание психологии), исследование профессионально-значимых и личностных качеств специалиста-психолога.

Значительное внимание при изучении дисциплины отводится анализу роли делового этикета в профессиональной деятельности психолога, поскольку: при общении с клиентами, коллегами, представителями других организаций психолог является официальным лицом, выполняющим профессиональные обязанности и представляющим свое учреждение; эффективность профессиональной деятельности специалиста, доверие к нему, а также общественное мнение о психологической службе в целом зависит от того, насколько поведение, речь и внешний вид психолога соответствуют правилам этикета [4].

Этикет (от фр. «ярлык», «этикетка») – это совокупность правил поведения, выражающих внешнее проявление отношения к людям [4]. Он включает правила поведения в общественных местах, манеры, одежду, обхождение с окружающими, формы приветствия и т. д.

Профессиональный этикет психолога является формой делового общения, которая позволяет ориентироваться в ситуациях межличностного взаимодействия, связанных с выполнением основных профессиональных функций. Выделяют ряд принципов этикета, отражающих моральные требования к культуре отношений специалистов «помогающих» профессий, в том числе, психологов: принцип гуманизма, принцип целесообразности действий, принцип эстетической привлекательности, принцип учета культурных традиций [3].

Принцип гуманизма требует от психолога уважения к человеку, признания достоинства его личности, доброжелательного к нему отношения. Этот принцип воплощается в таких требованиях к поведению специалиста, как вежливость, тактичность, чуткость, внимательность, точность, скромность: вежливость – это соблюдение принятых в обществе правил приличия; тактичность проявляется в чувстве меры, которое нужно соблюдать во взаимоотношениях с людьми; чуткость – это понимание переживаний человека, умение улавливать оттенки его настроения; внимательность предполагает подлинный интерес к клиенту, его проблемам, заботу о нем; точность – это обязательность, верность данному слову; скромность – умение не переоценивать свою значимость, умеренность в требованиях по отношению к другим и повышенная требовательность к себе.

Принцип целесообразности действий предполагает наличие у психолога умения творчески использовать правила этикета применительно к конкретной ситуации, не доставлять своими действиями неудобств окружающим и себе.

В соответствии с принципом эстетической привлекательности поведение и внешний вид специалиста (т. е. форма) должны сочетаться с лучшими человеческими качествами (т. е. внутренним содержанием).

Принцип учета культурных традиций предполагает, что в условиях интенсификации межкультурных контактов при взаимодействии с клиентом психологу следует учитывать его этническую принадлежность, особенности обычаев и традиций его культуры.

Деловой этикет выполняет следующие функции в профессиональной деятельности психолога: ориентирует специалиста и клиента на достижение взаимного результата; задает правила, облегчающие взаимопонимание между психологом и клиентом в процессе общения; способствует более эффективному разрешению сложных ситуаций, спорных вопросов; формирует имидж участников взаимодействия [6]. В свою очередь «формирование имиджа строится на фундаментальных принципах: принципе детерминизма, принципе единства сознания и деятельности, принципе развития личности» [8, с. 30].

Важными составляющими профессионального этикета психолога являются речевой этикет, а также невербальные средства общения и его внешний образ. Речевой этикет – это культурно-специфичные правила речевого поведения, реализующиеся в системе устных формул и выражений в принятых и предписываемых обществом ситуациях контакта с собеседником [6].

В нашей культуре исторически сложились следующие правила речевого этикета:

- 1) тактичность – умение избегать вопросов, задевающих достоинство человека, оскорбительных фраз и намеков;
- 2) предупредительность – способность предвидеть возможные вопросы и замечания собеседника, внимательность к нему, даже если он является оппонентом в споре;
- 3) терпимость – спокойное отношение к расхождению во мнениях и оценках;
- 4) доброжелательность – подбор нужных слов, спокойная интонация, готовность к разрешению имеющихся противоречий [3; 6].

Особенно важно соблюдать правила речевого этикета на первом этапе взаимодействия психолога с клиентом: при приветствии собеседника и ответе на приветствие. Успешному взаимодействию способствуют «золотые слова» – комплименты, которые содержат небольшое преувеличение качеств собеседника. Уверенности в общении придает умение специалиста использовать вежливые формы отказа («это не в моих

силах», «к сожалению, не я решаю такие вопросы»). Психологу также важно уметь поддержать человека в случае неудачи («не огорчайтесь», «вы справитесь» и т. д.). Позитивной оценке клиентом профессиональных качеств психолога содействует его языковая культура: умение правильно ставить ударение в словах, отсутствие в речи слов-паразитов, призывков.

Профессиональное общение психолога часто осуществляется опосредованно, с помощью мобильных средств связи. Существует парадокс телефона: с одной стороны, это одно из самых эффективных средств экономии времени; с другой стороны, это один из самых распространенных поглотителей времени. Поэтому психологу следует руководствоваться следующими принципами телефонного этикета: мобильный телефон может быть использован для передачи информации, а не для общения; во время делового взаимодействия мобильный телефон должен быть отключен [5].

При выстраивании взаимоотношений с клиентом психологу следует помнить, что поведение каждого человека имеет не только рациональную составляющую, которая представлена в речи, но и иррациональную, которая проявляется посредством использования невербальных средств общения. Поэтому успешная профессиональная деятельность практического психолога невозможна без совершенствования умения правильно воспринимать информацию, передаваемую клиентом с помощью мимики, жестов, движений, поз и умения правильно использовать невербальные средства коммуникации в процессе профессионального взаимодействия.

Для установления и поддержания контакта с клиентом психологу необходимо: научиться читать и использовать язык мимики и жестов, использовать синхронность движений; применять адекватные ситуации позы, манеру держаться, интонацию; использовать канал восприятия информации, характерный для клиента [1].

Важным элементом профессионального этикета психолога является формирование у клиента своего профессионального образа, четкая самопрезентация. При этом следует привлечь внимание к особенностям своего внешнего облика, поведения, речи и сформировать у человека позитивное, целостное, непротиворечивое представление о себе.

Психологу в рамках самопрезентации уместно рассказать о принадлежности к определенной психологической школе, особенностях методики своей работы, имеющихся публикациях, сертификатах, подходах к решению поставленной задачи. Клиентом хорошо будет воспринята демонстрация психологом уверенности в своих силах, успехе разработанной программы; легкость и непринужденность в общении; обаяние [6].

Этикет как внешняя форма культуры поведения должен сочетаться с внутренней культурой специалиста. Разрыв между ними является следствием морального несовершенства психолога и может приводить к серьезным проблемам в его профессиональной деятельности.

Проиллюстрируем на примерах способы организации учебной работы со студентами по формированию профессионального этикета в процессе преподавания дисциплины «Профессиональная этика в работе психолога».

При проведении практических занятий для актуализации основных теоретических положений дисциплины используется упражнение «Смена собеседника» [2, с. 89–90]. Для проведения игры студенты делятся на две группы с равным числом участников. Члены первой группы располагаются на стульях, образуя внутренний круг, члены второй – садятся напротив, создавая внешний круг. Педагог предлагает участникам игры, расположенным напротив, обменяться комплиментами. Затем игроков внешнего круга просят передвинуться по часовой стрелке на одного человека. Собеседников в течение 4–5 минут просят обменяться информацией по первому вопросу, предложенному для подготовки к занятию: «Понятие об этикете. Исторический и этический аспекты этикета». Затем игроки вновь меняются партнерами и обсуждают следующий теоретический вопрос. После обсуждения последнего вопроса собеседники делают комплимент друг другу. Игра заканчивается рефлексией состоявшегося взаимодействия: каждого просят оценить состояние своего знания об изучаемой теме и определить, насколько оно изменилось в течение игры.

Для анализа стратегий взаимодействия психолога с точки зрения выбора вербальных и невербальных средств коммуникации и их эффективности используется упражнение «Ток-шоу» [7, с. 706–707].

Участники разбиваются на две группы: «сторонников» и «противников» при решении спорных этических вопросов (например, «Внешний образ психолога и татуировка»). Представители каждой стороны должны поочередно выступить, обращаясь к слушателям, убедительно изложить свою позицию, стараясь привлечь их на свою сторону. Желательно проводить видеозапись выступлений и ее последующий анализ: особенности речи, поз, жестов, манеры поведения каждого выступающего.

После окончания всех выступлений студенты отмечают, какие участники дискуссии произвели на них наиболее сильное убеждающее воздействие, какие понравились своей манерой поведения и речи, использованием невербальных средств воздействия на аудиторию, выделяют наиболее удачные выступления, отмечают возникшие затруднения.

Для отработки навыков делового этикета при опосредованном взаимодействии психолога используется упражнение «Телефонный разговор». Группа разбивается на подгруппы по 3–4 человека. Проанализировав основные правила общения по телефону, каждая подгруппа составляет три вида диалога (психолог – директор, психолог – родители, психолог – педагог). Затем участники оценивают их с точки зрения соблюдения служебного этикета.

Наиболее интересные диалоги предлагаются для группового обсуждения. В ходе анализа отмечают диалоги, в которых присутствуют коммуникативные удачи и неудачи; предлагают эффективные приемы преодоления возникших затруднений.

Коллаж на тему «Имидж успешного психолога» позволяет студентам осуществить анализ средств формирования профессионального образа специалиста. Группе предлагают разбиться на две команды. С помощью техники коллажа первой команде необходимо представить портрет успешного психолога-мужчины, а второй команде – психолога-женщины. Выбранные для создания коллажа рисунки и фотографии предлагают дополнить надписями и собственными рисунками, чтобы коллаж получился содержательным и отражал позицию авторов. После представления созданного коллажа каждой группе предлагают разработать и представить рекомендации по совершенствованию профессионального имиджа психолога.

В качестве промежуточной формы контроля знаний студентам предлагают выполнить творческую работу в форме эссе, которая позволяет поразмышлять на одну из тем (по выбору): «Соотношение содержания и формы в деятельности психолога», «Внешний имидж успешного профессионала», «Речевой этикет психолога и его основные нормы». Написание эссе содействует формированию у студентов таких механизмов социальной перцепции, как рефлексия, эмпатия и идентификация.

При подведении итогов изучения темы студентам подводят к выводу, что правила этикета осуществляют регуляцию как морально-этической стороны поведения психолога, позволяя проявлять уважительное отношение к клиенту, так и эстетической стороны профессионального взаимодействия, которая характеризует красоту используемых специалистом форм поведения.

Таким образом, применение в процессе преподавания дисциплины «Профессиональная этика в работе психолога» активных методов обучения, сочетание индивидуальных и коллективных форм обучения, призвана содействовать формированию у студентов компетентности в области профессионального этикета психолога.

Литература

1. Вечер Л. С. Ваш имидж. Минск: Полымя, 2002. 288 с.
2. Кашлев С. С. Технологии интерактивного обучения. Минск: Белорусский верасень, 2005. 196 с.
3. Лихачева Л. С. Школа этикета. Поучения на всякий случай. Екатеринбург: Средне-Уральское книжное издательство, 1995. 448 с.
4. Медведева Г. П. Этика социальной работы. Москва: Владос, 2002. 208 с.
5. Мещерякова Е. В. Психология управления: учебное пособие. Минск: Вышэйшая школа, 2005. 237 с.

6. Одинцова О. В. Профессиональная этика. Москва: Академия, 2014. 141 с.
7. Столяренко Л. Д. Основы психологии. Ростов-на-Дону: Феникс, 1997. 736 с.
8. Леванова Е. А., Цибульникова В. Е., Пушкарева Т. В. Здоровье-ориентированный имидж современного учителя как носителя индивидуального стиля профессиональной деятельности // Теория и практика физической культуры. 2017. № 11. С. 30–32.
9. Цибульникова В. Е. Здоровье в контексте мировоззрения, ценностей, профессиональной культуры учителя и руководителя общеобразовательной организации // Преподаватель XXI век. 2017. № 3–1. С. 30–44.