

**Міністерство освіти і науки України
Чернівецький Національний Університет
імені Юрія Федьковича**

факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
(повна назва факультету)

кафедра «Практичної психології»
(повна назва факультету)

**Особливості професійної комунікації психологів в умовах
пандемії: етичний аспект**

**Дипломна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)**

Виконала: студентка 6 курсу, група 622
спеціальності
053 «Психологія»
(шифр і назва спеціальності)

ПП студента: Трофіменко В.
(прізвище та ініціали)

Керівник: канд. псих. наук, асист.
Душкевич М. М.
(прізвище та ініціали)

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № _____

від «_____» _____ 2021р.

зав.кафедри _____ доц. Радчук В. М.

Чернівці – 2021

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ ЕТИЧНИХ АСПЕКТІВ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГІВ	7
1.1 Вивчення етичних складових професійної комунікації психологів: вітчизняний та зарубіжний підходи.....	7
1.2 Сутність та значення професійної комунікації у роботі психолога	12
1.3 Важливість застосування етичних норм у роботі психолога	16
1.4. Специфіка професійної діяльності психологів в умовах пандемії ...	29
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕТИЧНИХ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГІВ У УМОВАХ ПАНДЕМІЇ	37
2.1. Методи та методики дослідження професійної комунікації психолога в умовах пандемії	37
2.2. Аналіз складових професійної комунікації психологів в умовах пандемії.....	42
2.3. Статистичний етичних особливостей професійної комунікації психологів.....	58
ВИСНОВКИ.....	61
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРИ.....	63
ДОДАТКИ.....	68

ВСТУП

Актуальність теми. Несподівана криза, викликана пандемією коронавірусу змусила тисячі людей змінити специфіку спілкування з реального на віртуальне. Фахівцям, зокрема, психологам довелося швидко опанувати нові можливості Інтернет мережі задля ефективної організації професійного простору. Важливо враховувати, що Інтернет як майданчик розвитку, як існуюча об'єктивна реальність має свої закономірності розвитку і форми існування.

Етичний аспект професійної комунікації сучасних психологів, що має за основу морально-ціннісну складову їх особистості є вмінням адекватно проявляти власні ставлення, почуття та емоції, чітко визначати власні життєві пріоритети, володіти собою, керувати власними емоційними станами, що сприяє повноцінному здійсненню комунікативного процесу та дає змогу знайти вихід із конфліктних ситуацій [2, с. 51].

Недотримання професійної етики під час комунікативної взаємодії на рівні «психолог-клієнт» часто призводить до конфлікту, який у свою чергу породжує проблему розчарування в ідеалі міжособистісного спілкування та стосунків у суспільстві.

Вивченням етичних аспектів професійної комунікації у вітчизняній та зарубіжній психології до початку ХХ ст. наука не займалася, розглядалися і досліджувалися лише окремі складові цього феномена. Проте на початку ХХ ст. до цих проблем починають звертатися вітчизняні та зарубіжні вчені. Зокрема, Е. Фромм, М. Баубер, М. Бахтін, П. Ватцлавік, Фрідман Шульц фон Тун, Дж. Луфт и Г. Інгам, Е. Берн, Н. Герман, Д. Карнегі, Е. Шостром, К. Роджерс, Дж. Морено, А. Маслоу, Р. Грінсон, І. Браім, В. Мясіщев, А. Добрович, О. Бодальов, О. Дорошенко, С.Л. Рубінштейн, Б.Г. Ананьєв та інші.

Етичні засади професійної комунікації психологів розглядаються у контексті етики (культури) спілкування, що визначається як сукупність

моральних норм, правил і уявлень, які регулюють поведінку і стосунки людей у процесі їх взаємодії [2].

Етика міжособистісної взаємодії у свідомості психологів відображає вміння на особистісному рівні використовувати різноманітні засоби й методи впливу на співрозмовника, адекватно сприймати й розуміти його, налагоджувати ефективну взаємодію, орієнтуватися на партнера як рівноправного суб'єкта спілкування, адже справжня етика спілкування – це й знання про наявні стереотипи взаємодії, вміння користуватися ними у відповідних життєвих ситуаціях [4, с. 50-51].

Невід'ємним компонентом етичної сторони комунікації є професійна комунікація, яка визначається як єдність знань, що відображають закономірності психічної діяльності всіх комунікаторів і вміння застосовувати ці знання в конкретних професійно важливих ситуаціях, що дозволяє створити сприятливий психологічний клімат комунікативної взаємодії, творити гарне враження про себе, використовувати прийоми розрядки негативних емоцій і самозаспокоєння, захищатися від некоректних співрозмовників та партнерів, ставити питання і відповідати на них, спростовувати докази опонента і вміло його вислуховувати, а також використовувати техніку безконфліктного спілкування зі співрозмовниками різних психологічних типів [16].

Несподівана поява коронавірусної хвороби (COVID-19) у Китаї в грудні 2019 року та її неймовірне розповсюдження по всьому світу, відзначилися чи не на всіх сферах життя. Попри фізичні, економічні, соціальні збитки, пандемія нанесла непоправного удару по психічному стану людей всього світу, порушивши безпеку, психічну рівновагу та відзначившись на самопочутті великої кількості людей.

Дослідники зазначають, що значно збільшився рівень страху, тривоги, стресу, депресії, загострилася психопатологічна симптоматика, посилилася відчуженість, ізолюваність. Населення все частіше почало переживати страх смерті, жах, самотність, паніку.

Одночасно із збільшенням необхідності надавати психологічну допомогу населенню, психологи та психотерапевти зустрілися із цілою низкою етичних дилем, які пов'язані як із професійною комунікацією, так і з турботою про власне психічне здоров'я.

Таким чином, етичний аспект професійної комунікації психологів донедавна в наукових дослідженнях належним чином не враховувався, а в умовах пандемії і зовсім не вивчався. Усвідомлення недостатності теоретичної та практичної розробки зазначеної теми та її актуальність на сучасному етапі розвитку суспільства, зумовили вибір теми дослідження **«Особливості професійної комунікації психологів в умовах пандемії: етичний аспект»**.

Об'єкт дослідження: професійна комунікація психологів.

Предметом дослідження є: етичні особливості діяльності психолога в умовах пандемії.

Метою роботи є аналіз та дослідження етичного аспекту комунікації та комунікативних схильностей сучасних психологів в умовах пандемії.

Завдання, які стояли в процесі дослідження:

1. Здійснити аналіз психолого-педагогічної літератури з проблеми етичних засад ведення комунікативного процесу.
2. Провести теоретичний аналіз основних підходів сучасної психології до проблеми етики спілкування та професійної комунікації.
3. Описати особливості формування професійної ідентичності психологів в умовах пандемії, вказати на етичні дилеми.
4. Здійснити емпіричне дослідження комунікативних схильностей та їх вплив на розвиток професійної комунікації сучасних психологів в умовах пандемії.

Гіпотеза дослідження: психологи характеризуються високим рівнем використання етики у комунікації, проте зустрічаються з обмеженнями в роботі в умовах пандемії.

У процесі дослідження застосовувалися наступні **методи**: теоретичні: аналіз, узагальнення, синтез психологічної літератури з проблеми дослідження; емпіричні:

- 1) Авторська анкета «Етична дилема психолога в умовах пандемії;»
- 2) Методика визначення комунікативно-характерологічних особливостей особистості (. І. Уманський, О. М. Аутошкін, А. С. Чернишов, Н. П. Фетіскін);
- 3) Методика визначення комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2);
- 4) Методика «Особистісна і соціальна ідентичність» (Урбанович, 1998, 2001).

Структура роботи складається зі вступу, двох розділів, висновку, списку використаних джерел з 50 найменувань. Загальний обсяг роботи – 78 сторінок.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ВИВЧЕННЯ ЕТИЧНИХ АСПЕКТІВ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГІВ

1.1 Вивчення етичних складових професійної комунікації психологів: вітчизняний та зарубіжний підходи

Вивченням етичних аспектів професійної комунікації у вітчизняній та зарубіжній психології до початку ХХ ст. наука не займалася, розглядалися і досліджувалися лише окремі складові цього феномена. Проте на початку ХХ ст. до цих проблем починають звертатися вітчизняні та зарубіжні вчені. Зокрема, Е. Фромм, М. Баубер, М. Бахтін, П. Ватцлавік, Фрідман Шульц фон Тун, Дж. Луфт и Г. Інгам, Е. Берн, Н. Герман, Д. Карнегі, Е. Шостром, К. Роджерс, Дж. Морено, А. Маслоу, Р. Грінсон, І. Браїм, В. Мясіщев, А. Добрович, О. Бодальов, О. Дорошенко, С.Л. Рубінштейн, Б.Г. Ананьєв та інші.

Багатовимірну стимулюючу роль спілкування в житті людини належним чином почали усвідомлювати вчені різних галузей наук — теоретики та спеціалісти-практики.

Популярними стали поради американського спеціаліста Д. Карнегі про те, як поліпшувати спілкування та завойовувати собі друзів. Тут вдало демонструється на прикладах і підкреслюється автором важливість використання етики спілкування, задля здійснення ефективної взаємодії між партнерами спілкування. Проте ці рекомендації мають не наукову, а переважно практичну цінність. Водночас вони певною мірою допомагають початківцям психологам та всім, кого хвилює процес комунікативної взаємодії, хто відчуває труднощі у його ефективному здійсненні [14].

Однак, як вважає Е. Шостром, нерідко поради Д. Карнегі призводять до маніпулювання людьми, а це суперечить вимогам гуманістичної етики та психології. На жаль, лише небагато людей, на думку Е. Шострома, насправді спілкуються на високому рівні культури та етичних стандартів. Він описує

актуалізатора — людину, яка має етичні (гуманні) мотиви спілкування й ставиться до партнера як до рівної собі особистості [14;46].

Взаємодіючи за допомогою обміну інформацією, люди намагаються емоційно оцінити один одного, зрозуміти вчинки, спрогнозувати поведінку іншого та змодельовати власну поведінку відповідно до ситуації цієї взаємодії. Так, згідно з сучасними принципами виховання, вся модель комунікативних ситуацій орієнтована на оволодіння етичними нормами (культурою) спілкування. Відповідно до даної тези, американський психолог К. Роджерс визначив три необхідних умови ефективної діяльності практичного психолога: щирість, безумовне прийняття іншої людини, здатність до емпатійного розуміння клієнта [41, с. 50]. Саме ці якості лежать в основі і визначають етичні засади професійної комунікації майбутніх психологів, становлять їх етично-моральний стрижень та безпосередньо впливають на рівень ефективності комунікативної взаємодії у міжособистісному просторі. Також вчений вважає, що у нашому повсякденному спілкуванні ми можемо діяти як психотерапевти один для одного. Ми можемо сприяти розумінню (і дійти розуміння), що немає сенсу боятись того, що може містити досвід переживань, і «вільно привітати його як частину свого Я, що змінюється та розвивається», досягаючи таким чином найвищого рівня професіоналізму та ефективності комунікативного процесу [42]. Таким чином, видно, що етичні засади професійної комунікації майбутніх психологів, відображаються у їх вмінні здійснювати індивідуальний грамотний підхід до співрозмовника.

Здійснення ефективної комунікації неможливе без визначення меж комунікативного простору. Одним з дослідників цього феномену був Дж. Морено, який вказував на те, що на суб'єктів спілкування комунікативний простір впливає не лише безпосередньо, загальною інформацією, яка утворилася в процесі її обміну, але й через засоби комунікації (вербальні чи невербальні), встановлені в конкретному соціально-психологічному середовищі правила спілкування, етичні норми взаємодії, звичаї, мовленнєві

ритуали тощо [2]. За Дж. Морено взаємозв'язки учасників комунікативного процесу з комунікативним простором виражаються:

- по-перше, в безпосередньому зв'язку й постійній залежності між ними, що позначається на системі кодування й декодування знаків, змісті повідомлення;
- по-друге, у цілеспрямованому впливі суб'єктів спілкування на комунікативний простір і останнього на них, що спричиняє зміни й розвиток кожного з них;
- по-третє, у виникненні суперечностей і антагонізмів між комунікативним простором і особою в разі відсутності в ньому умов для задоволення інформаційних потреб особи;
- по-четверте, у виникненні в комунікативному просторі механізмів, які сприяють або не сприяють взаєморозумінню між суб'єктами інформації;
- по-п'яте, у впливі комунікативного процесу на комунікативний простір і навпаки, що веде до змін кожного з них;
- по-шосте, у виникненні суперечностей між учасниками комунікативного процесу й комунікативним простором у разі відсутності в останньому умов для ефективного обміну інформацією, налагодження взаєморозуміння та діалогу.

Комунікативний простір і взаємодію особистостей у ньому важливо розглядати в залежності від ситуації, адже тут може змінюватись поведінка особистості як суб'єкта спілкування.

Конкретна взаємодія суб'єктів, спроба регулювати хід взаємовідносин за допомогою вербальних і невербальних засобів комунікації визначається як інтеракція (лат. *inter* – поміж, та *actio* - дія, дозвіл; дослівно – взаємодія або "дія між"). Даний тип комунікації вперше був висвітлений американським психоаналітиком Е. Берном, який у своїй праці «Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры» описав різноманітні типи людських взаємодій, у які також включені різноманітні етичні аспекти спілкування, та

методи їх розуміння і набуття, шляхом розкриття справжньої сутності взаємодій людей на конкретному комунікативному просторі [1].

Поряд з вище перерахованими авторами значення етичних аспектів професійної комунікації, їх вплив на розвиток особистості вивчали такі вітчизняні психологи, як С.Л. Рубінштейн, Б.Г. Ананьєв і В.М. Мясищев.

Так видатний вітчизняний психолог С.Л. Рубінштейн писав, що ставлення до іншої людини, до людей складає основну тканину людського життя, її серце. Серце людини ніби зіткане з її ставлень та способів взаємодій з іншими людьми. Психологічний аналіз С.Л. Рубінштейном людського життя спрямований на розкриття відносин між людьми та способи досягнення ефективної взаємодії між учасниками комунікативного процесу [3].

Дослідження Б.Г. Ананьєва (1969) націлені на глибоке і широке вивчення спілкування та комунікації як його складової. Б.Г. Ананьєв підкреслює, що головною характеристикою спілкування як діяльності є те, що через нього людина будує свої відносини з іншими людьми: "Поведінка людини виступає не тільки як складний комплекс видів його соціальних діяльностей, за допомогою яких навколишній світ стає природа, але і як спілкування, практична взаємодія з людьми в різних соціальних структурах", де взаємодія з людьми в різних соціальних структурах виступає як комунікативний процес, що обумовлений зверненням до етичних аспектів [3].

Розглядаючи психологічне значення взаємодії, здійснюваного у формі спілкування (комунікації), Б.Г. Ананьєв підкреслює, що, будучи обов'язковим компонентом праці, навчання, гри і всіх інших видів діяльності, що припускають взаємодію людей, вона виявляється умовою, без якої неможливе пізнання ними дійсності, формування в них емоційного відгуку на цю дійсність і заснованого на цьому пізнання й емоційне відношення поведіння в цій дійсності.

Б.Г. Ананьев також виділяє внутрішню сторону комунікативного процесу - пізнання учасниками спілкування один одного, міжособистісні відносини, саморегуляцію вчинків людини з урахуванням отриманого знання, перетворення внутрішнього світу беруть участь у спілкуванні людей (по А. А. Бодальову (1983)) [4].

В.Н. М'ясищев також вніс вагомий внесок у розробку комплексу питань, що відносяться до теми етичних аспектів комунікації. На думку В.Н. М'ясищева, зв'язок між відображенням людьми один одного у спілкуванні та їх взаєминами є очевидним. Під час взаємодії виражаються відносини між людьми, їх прагнення до вибору між позитивною чи негативною, активною чи пасивною взаємодією з використанням етичних стандартів чи без них. Причини, що визначають наявність або відсутність відповідності між відношенням і звертанням учасників спілкування, В.Н. М'ясищев бачив не тільки в особистісних властивостях кожного із тих, хто спілкується окремо, але й в обставинах спілкування і, зокрема, у характері малої групи, яку і утворюють, спілкуючись люди. Автор вважав, що взаємодія відіграє істотну роль у характері процесу взаємодії, і в свою чергу, представляє результат взаємодії. Ті переживання, які виникають в процесі взаємодії, зміцнюють, руйнують чи реорганізують відносини [4].

1.2. Сутність та значення професійної комунікації у роботі психолога

У психології під комунікативною компетентністю розуміють складну особистісну характеристику, що включає комунікативні здібності та уміння, психологічні знання у сфері спілкування, властивості особистості, психологічні стани, що супроводжують процес спілкування.

Комунікативна компетентність у професії психолога забезпечує ефективний перебіг комунікативного процесу, побудову ефективної комунікативної дії у певному колі ситуацій міжособистісної взаємодії, успішне функціонування у професійному середовищі.

Особливість комунікативної компетентності особистості психолога складають:

- теоретична підготовка у сфері міжособистісного пізнання, міжособистісних відносин; законів логіки та аргументації;
- професійного, в тому числі мовного етикету;
- комунікативні технології.

Комунікативна компетентність психолога – є сукупність достатньо сформованих професійних знань, комунікативних та організаторських умінь, здібностей до самоконтролю, емпатії, культури вербальної та невербальної взаємодії.

Згідно з словником практичного психолога С.Ю. Головіна комунікація визначається як поняття, близьке до поняття спілкування, але є більш розширеним. Комунікація – це взаємодія, в ході якої відбувається обмін інформацією між системами в живій і неживій природі. Комунікація також розглядається і як смисловий аспект взаємодії соціального, оскільки всяка індивідуальна дія виконується в умовах прямих або непрямих відносин з іншими людьми, воно містить - поряд з фізичним - комунікативний аспект. Дії, свідомо орієнтовані на смислове їх сприйняття іншими людьми, іноді називають комунікативними. Основні функції процесу комунікації полягають

у досягненні соціальної спільності при збереженні індивідуальності кожного її елемента [6].

Б. Мещеряков та В. Зінченко у своєму психологічному словнику пишуть, що комунікація (від англ. communicate - повідомляти, передавати) – тип взаємодії між двома або більше людьми. Вона представлена двома сторонами комунікативного процесу: вербальною та невербальною. Вербальна комунікація - цілеспрямований процес передачі за допомогою мови (мовного коду) деякого уявного змісту. Невербальна комунікація, яка, з одного боку, може дублювати і підтримувати вербальну, з іншого - забезпечувати нецілеспрямовану передачу будь-якого психічного змісту (не тільки внутрішньо-вербального, а й образного, емоційного, мотиваційного) [30].

У структурі комунікативної компетентності психолога, як найважливіших можна назвати два взаємозалежних компонента:

1. соціально-перцептивний, що відображає внутрішню сторону психологічного спілкування та відповідає компонентам спілкування – відображенню у сенсі пізнання психологом клієнтів, і відношенню, що розуміється як емоційний відгук, викликаний психологом та клієнтом.

2. комунікативний, що виявляється у зовнішній стороні психологічного спілкування та відповідний компоненту спілкування - зверненню, який інтегрує всі особливості зовнішньої поведінки суб'єктів спілкування [20].

Зіборова О. наголошує, що у спілкуванні психолога з клієнтом необхідно виділити такі **фактори комунікативної компетентності**:

- знання у галузі психології особистості, групи спілкування;
- вміння та навички спілкування;
- корекція та розвиток установок, необхідних для успішного спілкування;
- здатність адекватно та повно сприймати та оцінювати себе та інших людей, і також взаємовідносини, які складаються між людьми;
- корекція та розвитку системи ставлення до особистості [20].

У психології спілкування існують відносно стійкі симптомокомплекси, які виражають сутність комунікативного ядра особистості, характер яких сприятливо впливає на комунікативну взаємодію гуманістичного типу або утруднює її.

Разом з тим не можна розглядати якості, що входять в комунікативне ядро, як незмінні. З перебудовою в потребнісно-мотиваційній сфері особистості, із зміною суб'єктивного значення для неї людей і груп, що вводять в коло спілкування, а також під впливом трансформації в її Я-концепції відбуваються зміни у проявах по відношенню до них якостей особистості, а отже, змінюється і її комунікативне ядро в цілому [4]. Дані зміни, про які пише О. Бодальов, і утворюють фундамент ефективної професійної комунікації майбутніх психологів. Тут одні якості можуть відігравати домінуючу роль у стилі комунікативної взаємодії з клієнтами, а інші – підлеглу. Наприклад, у однієї людини такими домінуючими якостями можуть бути ввічливість, тактовність, чіткість формування висловлювань, конгруентність (співпадіння вербальних та невербальних посилів, що описані К. Роджерсом) та ін.

У професії психолога особливо важливий високий рівень комунікативної компетентності, тому що комунікація виступає одним з основних засобів професійної діяльності, без якого не може бути вирішено її завдання.

Аврамцев В.В. виділяє ознаки, що відрізняють професійну комунікацію від непрофесійної:

- спрямованість комунікації для досягнення результату;
- нормативна регламентація;
- обов'язковість інформаційного обміну;
- обмеженість у часі; необхідність постійно контролювати хід спілкування;
- детермінованість професійною роллю позиції комунікатора та застосованих засобів спілкування;

- наявність вимог до рівня комунікативної компетентності комунікатора;
- залежність від усіх учасників комунікації у досягненні кінцевого результату;
- використовується професійна мова;
- передбачається певна зовнішня обстановка;
- предмет комунікації знаходиться у рамках професійної компетентності комунікатора [4].

Для ефективного здійснення професійної комунікації практичному психологу потрібно перш за все звернути на себе увагу співрозмовника. Існує декілька ефективних прийомів, які розроблені відомим фахівцем в області людського спілкування та аспектів комунікації Д. Карнегі і дозволяють з самого початку ділової бесіди швидко розташувати до себе партнера.

Д. Карнегі пропонує ще на початку комунікативної взаємодії дати партнеру зрозуміти його власну значущість для комунікатора (у нашому випадку – практичного психолога). Робити це потрібно щиро, не витрачаючи часу на недоречні компліменти, тоді прихильність співрозмовника буде забезпечена повною мірою [14].

Пояснювати дієвість цього прийому не потрібно. Справа в тому, що найглибшим бажанням, що властиве людській природі, є бажання бути значним. Кожна людина пристрасно прагне бути позитивно оціненою. Це один з найважливіших законів поведінки. У професійній діяльності практичного психолога це важливо знати і вміти використовувати. Таким чином, щоб стати хорошим співрозмовником і вдало здійснювати професійну комунікацію варто розташувати до себе партнера, необхідно перш за все донести до його свідомості його власну значущість [22].

Важливість професійної комунікації у діяльності практичного психолога полягає у тому, що вона за допомогою психологічних знань про людину та особливостей її пізнавально-емоційної сфери розкриває перед

психологом-комунікатором шляхи ефективних, а головне правильних підходів до спілкування з клієнтом, використовуючи при цьому певні етичні аспекти комунікації. Людина, яка вступає у комунікативну взаємодію з психологом, передусім цікавиться важливістю своєї ролі у даній взаємодії, її цікавить її власна персона, потреби, проблеми, і саме через це неможливо уникнути обговорення питання професійної комунікації та її значення у роботі як майбутнього, так і уже дійсного психолога. Саме професійна комунікація вказує на шляхи ефективної взаємодії на рівні «психолог - клієнт».

1.3. Важливість застосування етичних норм у роботі психолога

Сучасне консультування та психотерапія онлайн, безумовно, є однією з відповідей на виклики епохи. До дистанційних видів психологічного консультування та психотерапії звертаються різні категорії людей, яким недоступна поміч «віч-на-віч»:

- мають психологічні або фізичні обмеження — нездатність самотійно рухатися (інваліди);
- що живуть у сільських районах;
- прив'язані до будинку через хворобу або старості;
- люди, які перебувають у місцях позбавлення волі;
- сором'язливі та зосереджені на собі, люди,
- страждають соціальною фобією.

І, звичайно, звичайні люди, не обтяжені описаними особливостями.

Особлива увага у статтях, що аналізують процес Інтернет консультування (Бауліна М.Є., Донцов Д.А., Донцова М.А., Меновщиков В.Ю.), надаються переваги, серед яких доступність, анонімність,

терміновість (оперативність). Відмінні переваги представлені наступним чином [15].

можливість супервізії; можливість використання при листуванні цитування як терапевтичного інструменту; можливість взаємозамінної колективної роботи психотерапевтів операторів, експертів різних напрямів; інтеграція індивідуальної та групової психотерапії, зв'язок пацієнтів, що тільки звернулися, з тими, хто уже пройшов курс психотерапії [5];

2) легкість доступу та відсутність тимчасових та географічних кордонів; асинхронність, що дає час меж; можливість автоматично отримувати запис комунікацій, щоб при необхідності звернутися до них пізніше; еластичність комунікації; можливість використання при різних типах криз та проблем; використання додаткових технічних можливостей; розвиток науки та практики консультування та психотерапії [15];

3) відсутність меж; економія часу; економія грошей; можливість вибору; «клієнт знаходиться в зоні комфорту» [17];

4) можливість постійного психологічного супроводу; можливість здійснювати не лише психологічний, а й корекційно педагогічний супровід розвитку школярів [1].

У той же час, аналіз наукової літератури [2, 4,5, 10] дозволив нам виявити і основні проблеми, які можуть виникнути (або виникають частіше щодо інших видів консультування) при дистанційній взаємодії клієнта та психолога консультанта:

- 1) порушення анонімності;
- 2) відсутність можливості отримувати інформацію невербальним шляхом;
- 3) спотворення ідентичності як клієнта, так і консультанта;
- 4) можливість заміни особи професіонала некваліфікованими, «підставним» консультантом;

5) можливість учасникам інтернет консультування (на форумі, у чаті) «втручатися» у процес консультування психологом конкретного клієнта, даючи свої «довільні» або «мимовільні» коментарі, про те, що відбувається;

6) відсутність механізмів оптимізації регуляторного середовища (оцінка ефективності процедур ререєстрації, прав власності), в тому числі шляхом підвищення ефективності контрольно-оцінної діяльності;

7) безграмотність використання сучасних методів та засобів інтернет консультування як серед психологів консультантів, так і серед потенційних клієнтів.

Дж. Сулер виділяє п'ять **вимірів (особливостей) комунікації** між терапевтом та клієнтом, які дозволяють класифікувати будь-яку дальність комунікації: чат, електронна пошта, дошки для повідомлень, відеоконференції, вебблоги, вікі (вебсайт, структуру та вміст якого користувачі можуть спільно змінювати за допомогою інструментів, що надаються самим сайтом), короткі повідомлення, і т. д. Сюди входить і особиста зустріч, яка є тільки одним з типів комунікаційної взаємодії. До цих особливостей автор відносить: синхронність / асинхронність, текст / сенсорний канал, реальний / уявний, автоматизований / міжособистісний та невидимий/ існуючий [23].

Етичні норми у професійній комунікації психологів передбачають вміння використовувати різноманітні засоби й методи впливу на клієнта під час взаємодії, адекватно сприймати й розуміти його, налагоджувати ефективну взаємодію, орієнтуватися на партнера як рівноправного суб'єкта спілкування [17].

М.Ю. Меновщиков у статті «Етичні питання консультування он-лайн» виділяє **3 групи етичних проблем**, що виникають при здійсненні дистанційного консультування [29]:

1) етичні проблеми, пов'язані з консультантом, - навчання, ліцензування, сертифікація, ідентичність консультанта;

2) етичні проблеми, пов'язані з клієнтом, - ідентифікація клієнта, проблема збереження таємниці та секретності (конфіденційність), оцінка емоційного та психічного статусу клієнта, суїцидальні клієнти або клієнти, що представляють загрозу для інших, проблема інтернет-користувача, який залишається без безпосередньої підтримки;

3) етичні проблеми, пов'язані з суспільством у загальному, - можливе негативний емоційний та соціальний вплив на сім'ї та окремих людей, інтенсивне використання Інтернету дозволяє постачати користувачів «негативними матеріями», які легко знайти у мережі, що може викликати залежність[7];.

Етичний компонент професійної комунікації майбутніх психологів, що має за основу морально-ціннісну складову їх особистості є вмінням адекватно проявляти власні ставлення, почуття та емоції, чітко визначати власні життєві пріоритети, володіти собою, керувати власними емоційними станами, що сприяє повноцінному здійсненню комунікативного процесу та дає змогу знайти вихід із конфліктних ситуацій [7, с. 51].

Недотримання професійної етики під час комунікативної взаємодії на рівні «психолог-клієнт» часто призводить до конфлікту, який у свою чергу породжує проблему розчарування в ідеалі міжособистісного спілкування та стосунків у суспільстві.

Психолог повинен надавати великого значення гідності та цінності буття окремої людини. Слідуючи цим зобов'язанням, він охороняє благополуччя кожної людини, яка може мати потребу в його допомозі, а також будь-якої людини, яка може перебувати з ним у комунікативному процесі [5].

Саме для цього психологу необхідно визначати для себе ті етичні стандарти у професійній комунікації, які будуть відповідати не лише його особистісним поглядам на життя, але й ефективно впливатимуть на розвиток особистості клієнта.

Даним питанням ґрунтовно займаються на даний час психологи-гуманісти. Зокрема К. Роджерс визначив умови ефективної діяльності практичного психолога, що включають етичні норми здійснення професійної комунікації на рівні «психолог - клієнт»: [41, с. 50].

1. Консультант конгруентний по відношенню до свого власного досвіду у відносинах з клієнтом. Слово «конгруентний» означає - співрозмірний, відповідний, співпадаючий. Мається на увазі, що поведінка консультанта природна, вона відповідає його досвіду, того, що він думає, відчуває, тобто він не відіграє якусь роль, не ховається за неї. Обмін досвідом, обговорення досвіду, інтерес до внутрішнього досвіду - взагалі характерні явища для гуманістичної традиції. Консультант подає клієнту приклад довіри до самого себе, своєї внутрішньої людської природи.

2. Консультант переживає безумовну позитивну оцінку по відношенню до клієнта. Визначення «безумовна» означає, що консультант не висуває по відношенню до клієнта умов цінності. Позитивною ж ця оцінка є внаслідок віри консультанта в позитивний характер природи людини. Консультант вірить, що якщо клієнт зробив в цьому житті що-небудь недобре, то зробив це через те, що віддалився від своєї початкової, природного людської сутності, яка завжди позитивна, тобто, по суті зробив це не він сам. Консультант повинен зберігати безумовно позитивне ставлення до висловлюваних клієнтом почуттів, навіть якщо вони будуть суперечити його власним установкам. Клієнт вільний говорити і діяти, не побоюючись осуду.

3. Консультант емпатично сприймає клієнта, тобто психолог-консультант намагається бачити світ очима клієнта і переживати події також, як їх переживає сам клієнт.

Під емпатією К. Роджерс має на увазі здатність чуйно сприймати внутрішній світ іншої людини з усіма його смисловими та емоційними нюансами. На низькому рівні емпатійного спілкування консультант здатний показати, що якась частина інформації є йому зрозумілою. Високий рівень емпатійної комунікативної взаємодії передбачає, що консультант не тільки

здатен зрозуміти в численних нюансах внутрішній світ іншої людини, а й доповнити її особистісний досвід - повідомити нову інформацію, що дозволяє поглянути на проблему з нових позицій. Високий рівень розвитку емпатії припускає, що внутрішній досвід консультанта включає те, що на даний момент є внутрішнім досвідом клієнта, але внутрішній досвід консультанта щодо обговорюваної проблеми при цьому ширше.

4. Автентичність, яку консультант повинен довести, відмовившись від маски "професіонала" і т.п., того, що може зруйнувати атмосферу еволюції клієнта, що лежить в основі терапії.

5. Психолог-консультант повинен утримуватися від інтерпретації повідомлень клієнта чи від підказки вирішення її проблем. Йому потрібно тільки вислухати його і всього-на-всього виконувати функції дзеркала, що відображає думки й емоції клієнта, і формулювати їх по-новому.

Таке відображення приводить клієнта до вивчення своїх внутрішніх переживань, більш реалістичного самосприйняття і розуміння того, як його сприймають інші люди [22].

Саме ці якості лежать в основі і визначають етичні засади професійної комунікації майбутніх психологів, становлять їх етично-моральний стрижень та безпосередньо впливають на рівень ефективності комунікативної взаємодії у міжособистісному просторі.

Етичні засади професійної комунікації майбутніх психологів розглядаються у контексті етики(культури) спілкування, що визначається як сукупність моральних норм, правил і уявлень, які регулюють поведінку і стосунки людей у процесі їх взаємодії [12].

Етика міжособистісної взаємодії у свідомості майбутніх психологів відображає вміння на особистісному рівні використовувати різноманітні засоби й методи впливу на співрозмовника, адекватно сприймати й розуміти його, налагоджувати ефективну взаємодію, орієнтуватися на партнера як рівноправного суб'єкта спілкування, адже справжня етика спілкування – це й

знання про наявні стереотипи взаємодії, вміння користуватися ними у відповідних життєвих ситуаціях [16, с. 50-51].

До основних етичних засад, що сприяють розвитку ефективної комунікативної взаємодії та підкреслюють професійну компетентність психолога вчені відносять :

- сприймання іншої людини на рівні з собою;
- тактовність (як вміння не помітити якийсь огріх партнера по спілкуванню);
- скромність(простота і нештучність поведінки майбутнього психолога)
- точність формулювання і висловлювання власних думок ;
- совісність, що виступає регулятивною силою у взаємостосунках людей та інші.

Дані засади повинні передусім позитивно (терапевтично) вплинути на реальність міжособистісних стосунків [16].

Культура спілкування є однією із найбільш важливих форм зовнішнього прояву внутрішньої культури особистості. Етичні норми визначають зміст певних дій і вчинків, мотивів поведінки, а культура спілкування засвідчує як саме реалізуються етичні вимоги, яка манера і стиль поведінки людини (майбутнього психолога) як у повсякденному житті, так і в трудовій діяльності чи в товаристві друзів і колег. Зовнішня ввічливість і тактовність іноді може бути показовою - лише задля того, щоб справити на оточуючих добре враження, в той же час людина може в душі може залишатись байдужою і черствою. Буває і навпаки, коли добра і милосердна людина виявляє свою чуйність і турботу без особливих манер і умовностей. Тому важлива не стільки форма комунікативної взаємодій між партнерами по спілкуванню, скільки щира повага, шанобливість, які комуніканти виявляють не з метою виглядати привабливо, а тому, що їх душевні якості не дозволять по-іншому поводитись із оточуючими [13].

Сформована і зріла особистість не є байдужою до того, як її сприймає оточення. Така людина обов'язково накреслює свій ідеальний образ (імідж) і

критично себе оцінюючи, намагається виробити і удосконалити манери і прийоми спілкування, які продиктовані певним рівнем моральної свідомості. Моральні чесноти засвідчують ставлення людини до етичних норм та цінностей.

Найціннішою рисою з-поміж інших в процесі спілкування психологи-моралісти(Роджерс, Маслоу, Бубер, Малахов) визначають толерантність, яка походить від латинського слова *tolero* – „несу”, „терплю”. Ця чеснота(етична норма) базується на необхідності миритись з неминучими розбіжностями поглядів, орієнтацій, стилів життя. Толерантною називають людину, яка визнає за іншим право бути не таким як „Я”, по-іншому мислити і чинити, хоча сама займає непримиренно іншу позицію. [43]. Толерантність не вживається у відношенні до того, до чого ми ставимось приязно. Бо толерувати – значить миритися з тим, що засуджуємо.

Співчуття і милосердя належать до цінних етичних норм у професійній комунікації психолога. Ці норми (чесноти) підносить християнська етика, побудована на принципі всепоглинаючої любові до ближнього. Якщо ми виявляємо шанобливе і поважне ставлення до іншого, а в душі залишаємось байдужими і черствими, то така повага є нічим іншим як фікція. Сенс спілкування не зводиться до виконання ритуалу шанобливості, а передбачає проникнення турботами і проблемами іншого. Співчуття і є таким екзистенційно-моральним імперативом, який звернений до внутрішніх переживань іншого суб'єкта. [8] В практичному аспекті співчуття співвідноситься із милосердям, яке можна визначити як діяльне прагнення допомогти тому, хто має в тому потребу.

Ще однією якістю ефективної професійної комунікації є любов до людини (клієнта) та бажання допомогти йому. У даному розумінні любов існує у професійній комунікації не лише як одна з її етичних норм, а й має глибоке терапевтичне значення для клієнта, надає вербальну та невербальну інформацію йому, про те, що він не один, його люблять, розуміють.

Таким чином, бачимо, що етичні норми професійної комунікації психологів, відображаються у їх вмінні здійснювати індивідуальний грамотний підхід до співрозмовника, здатності надавати та приймати зворотній зв'язок, поважати співрозмовника, використовувати механізми соціальної перцепції, задля кращої емоційної оцінки ситуації та самої міжособистісної взаємодії. У виділенні етичних засад професійної комунікації не обов'язково опиратись на давно усталені принципи та підходи. Кожен психолог, виходячи з власних думок, ціннісних та морально-етичних пріоритетів, має право визначити власні етичні норми (засади), що сприятимуть ефективному спілкуванню з клієнтами, і ніхто не матиме права змінити чи заперечити їх.

За сучасних умов, коли розбудовується громадянське суспільство, зростає потреба не лише у висококваліфікованих спеціалістах різних галузей наук, а й у підсиленні їх моральних та етичних першооснов, гуманізації соціуму, що повинне привести до постійного розширення кола професій, які претендують на формування власних моральних кодексів.

Кожна трудова діяльність (у тому числі і психологічна) базується перш за все на морально-етичній системі суспільства. Ця система обґрунтовується особливі етичні норми, що відбивають специфіку професійної діяльності. Застосування етичних норм є невід'ємною складовою роботи практичного психолога, зрештою як і у роботі представників інших професій.

Крім традиційно відомих, наближених до психологічної: педагогічної, медичної, юридичної та дипломатичної етики, у наш час рішуче заявляють про себе адміністративна і депутатська етика, етика вченого й журналіста, працівника сфери обслуговування та ін. Дедалі більш очевидним стає те, що прогресивний розвиток сучасного суспільства, усіх сторін суспільного життя залежить від рівня загальноосвітньої та професійної підготовки, загальної культури, морально-етичних якостей працівників. У кожній професії утворюються та закріплюються свої етичні норми, що відображають специфіку професійної діяльності, об'єктом якої виступають самі люди.

Також, сама професія визначає вибір специфічного середовища спілкування, яке накладає відбиток на людей незалежно від того, хочуть вони цього чи ні.

Вивчення етичних норм психолого-педагогічного спілкування є однією з центральних проблем як педагогіки, так і психології. Будь-який педагог, як і практичний психолог, повинен не лише повною мірою володіти теоретико-практичними навиками роботи, але й бути людиною, яка має у своєму професійному арсеналі більш потужну зброю: власні етичні норми, серед яких повинні виділятися: чесність, відвертість, безкорисливість, довіра, милосердя, подяка, турбота, толерантність, безупередженість ставлень, відмова від стереотипів, бажання ділитися знаннями, вміння йти на компроміс, повага до колег, вірність слову тощо [33, с.139].

Проте, як у діяльності практичного психолога, так і у професійній діяльності педагога, медика існує можливість виникнення так званих граничних ситуацій, коли не рекомендується казати правду (наприклад, хворому про його смертельну хворобу). У такому разі краще промовчати, або пояснити, чому в даний момент всієї правди казати не можна. Однак слід пам'ятати, що спроба виправдати неправду (що сприймається психологом, педагогом, медиком, юристом і т.д. як використання етичних норм комунікативного процесу) призводить до відчуження в міжособистісному спілкуванні.

Етичні норми психології як науки допускають прояв почуття провини, сорому, каяття, співпереживання (емпатії), коли саме здатність до емпатії розглядається як одна з важливих умов спілкування, в якому проходить розвиток гуманістичних цінностей особистості практичного психолога. Також до етичних норм професійної діяльності педагога слід віднести вміння цінувати у професійному спілкуванні не лише свою свободу, але й свободу іншого. При цьому важливо не втручатись до внутрішнього світу іншої людини, не пригнічувати її потреби, не ображати її почуття та гідність [23].

На противагу даному твердженню, у роботі практичного психолога поняття «свобода» часто є не збалансованим, адже в залежності від

проблематики ситуації клієнта, психологу часто доводиться приймати різні позиції: бути авторитарним наставником (даний стиль поведінки психолога застосовується коли клієнт в силу дії на нього психотравмуючого фактору не може адекватно керувати своїми станами, а свобода дій людини обмежується заради її ж блага) чи пасивним слухачем (коли клієнту потрібно виговоритися, самовиразити себе).

Використання етичних норм комунікації є не чужим і у сфері бізнесу. Одним із принципів чесного бізнесу є укладання підприємницьких угод або здійснення спільних операцій, як кажуть, «один на один», без свідків. Єдиною гарантією і запорукою у таких випадках служить чесність і порядність особистостей, що домовляються. Ще з давніх часів існує таке поняття, як «ціна слова» (про яке вже зазначалося вище), що вітається не лише серед педагогів, медиків та психологів, а й серед менеджерів. Ціна слова в підприємстві має бути найвищою. Однак, як засвідчує підприємницька дійсність нині, в різних країнах, в тому числі в Україні, широко розповсюджений нечесний бізнес. Прислів'я «не обдуриш — не продаси», на жаль, глибоко в'їлося у свідомість та дії багатьох підприємців. Далеко не всі підприємці здатні встояти перед спокусою отримати дохід обманом, присвоєнням чужої праці. Складність викорінення нечесності в бізнесі полягає в тому, що тільки тоді, коли заборонено злочин і порушено юридичні закони, виникає громадянська, адміністративна або кримінальна відповідальність бізнесмена. У менших порушеннях залишається сподіватися тільки на совість людини [8]. Даний чинник «нечесності» у бізнесі сьогодні зводить нанівець етичні норми, що визначають особистість менеджера як професіонала, не зважаючи на вміння толерантно та неупереджено ставитись до людей, викликати у них довіру, що є недопустимим у роботі психолога. Ще одна відмінність тут: психолог не виступає у взаємодії з клієнтом як зацікавлена сторона, а як регулююча та наставницька особа, що прагне разом з людиною вирішити її проблему, психолог, на відміну від менеджера не є

«продавцем» власних послуг і лише допомагає людині (а не нав'язує) в процесі спілкування зрозуміти чого вона хоче, і як їй діяти.

Не менш важливим є застосування етичних норм у роботі юристів та інших працівників юридично-правової сфери. Юристи повинні володіти такими якостями як чесність, справедливість, розсудливість. Дані характеристики особистості юриста будуть більш повними, якщо додати до них етичної складової: толерантності, милосердя, любові і співчуття людям. Ці етичні норми, на жаль, не в достатній мірі використовуються юристами і виправдовується це упередженим та стереотипним ставленням їх до інших особистостей. Чого не скажеш про психолога, одним з найголовніших принципів та етичних норм роботи якого є саме без упередженість ставлень до будь-якої особистості [24].

Своєрідні етичні норми існують також у діяльності медиків. Медична етика вимагає від лікаря постійної роботи над собою не тільки в професійному, а й у етично-моральному плані. Лікар мусить уміти володіти собою, стримувати негативні емоції. Слово лікаря може зцілити пацієнта не гірше ніж його медичне втручання. В. М. Бехтерев стверджував: якщо хворому після розмови з лікарем не стає легше, то це не лікар. Тому саме збереження етичних норм у медицині знайшло своє місце у медичній деонтології. Відсутність тих якостей, яких вимагає від лікаря медична етика (деонтологія), є свідченням його професійної непридатності. Такі ж якості як чесність, доброта, мудрість, самовідданість, самопожертва та милосердя є провідними у медичній сфері діяльності. Як і практичний психолог, лікар повинен бути толерантним та уважним до кожної людини, яка звернулася за допомогою, та певна річ основним правилом і принципом у роботі медика (і психолога) повинне бути правило «Не нашкодь!», та принцип конфіденційності інформації про пацієнта (клієнта) [19].

Сокаліна І.Ю. наголошує, що своїй роботі практичний психолог стикається з рядом етичних проблем і «спокус». Найбільш типові з них представлені нижче:

1. Спокуса влади. Відомо, що психолог має багато можливостей зробити клієнтів залежним від себе. У даному випадку за темами узалежних стосунків необхідно добре «приглядати».

2. Проблема відповідальності психолога. На психологу не лежить вся відповідальність за клієнта. Його завдання складніше - поступово формувати почуття і готовність брати відповідальність у клієнтів, з якими він працює. Сам консультант несе відповідальність за організацію такої допомоги, але не за прийнятті рішення – дана відповідальність належить клієнту як суб'єкту самовизначення.

3. Спокуса самолюбуватися на роботі, коли консультант використовує власну професію аби продемонструвати свої чесноти, ніж допомагати людям, які до нього звертаються. Але, з іншого боку, враження має бути теж достатньо хорошим від фахівця.

4. Спокуса дотримуватись «методичних способів», коли фахівець прагне використовувати найбільше методів практичної психології, приділяє багато часу на ознайомлення з новими методиками але так і не встигає оволодіти будь-яким із них.

5. Проблема «грошей» та «подарунків» за консультаційні послуги.

6. Проблема надмірного експериментування, коли консультант у певний момент, стає експериментатором, і не помічає клієнтів, які живуть своє життя зі своїми проблемами.

7. Спокуса працювати «на прожиток», забуваючи про своє здоров'я та інтереси своїх родичів та друзів. Наприклад, відсутність норм праці-відпочинку, вихідних, безкінечне занурення в роботу.

8. Спокуса спекулювати на відсутності загальноприйнятих критеріїв оцінки ефективності консультаційної роботи. Як відомо, консультації по суті часто прогностичні, тобто орієнтовані на майбутнє і повністю оцінити якість роботи консультанта часто можлива лише через тривалий час (оперативні показники ефективності, тобто спостереження, самозвіт клієнта, думки експертів мають лише частковий характер).

9. Проблема «пізнього інсайту» клієнта може виникнути при роботі з клієнтами, які хочуть зрозуміти якийсь важливий етап свого життя або все життя загалом. Якщо консультант стільки показує такому клієнту

10. Проблема «шевця без чобіт». Консультант, працюючи з конкретним клієнтом, повинен тимчасово винести за дужки свої проблеми та зосередитися на проблемах клієнта.

11. Проблема нестачі в даний час в країні єдиного стандарту професійного самовизначення.

Таким чином, етичні засади професійної комунікації психологів є специфічними і відображають аспект стосунку «психолог – клієнт» з урахуванням принципів Етичного кодексу психолога, норм моралі та етики самого фахівця.

1.4. Специфіка професійної діяльності психологів в умовах пандемії

Науковцями доведено, що ефективна професійна діяльність психологів можлива при чітко сформованій професійній ідентичності.

У різноманітних джерелах зустрічаються такі тлумачення: ідентифікація (від лат. *identificare* – ототожнювати) – 1) впізнавання когось чи чогось; 2) уподібнення, ототожнення з ким-небудь, чим-небудь; ідентифікація - уподібнення, встановлення еквівалентності, тотожності будь-яких об'єктів за певними ознаками; ідентифікація - ситуативне уподібнення себе значущому іншому як моделі на основі емоційного зв'язку з ним.

Несподівана поява коронавірусної хвороби (COVID-19) у Китаї в грудні 2019 року та її неймовірне розповсюдження по всьому світу, відзначилися чи не на всіх сферах життя. Попри фізичні, економічні, соціальні збитки, пандемія нанесла непоправного удару по психічному стану

людей всього світу, порушивши безпеку, психічну рівновагу та відзначившись на самопочутті великої кількості людей.

Дослідники зазначають, що значно збільшився рівень страху, тривоги, стресу, депресії, загострилася психопатологічна симптоматика, посилилася відчуженість, ізольованість. Населення все частіше почало переживати страх смерті, жах, самотність, паніку.

Відповідно це повпливало і на стан професійної ідентичності психологів, адже, вони теж опинилися в середині цих подій.

В.Л. Зливков, аналізуючи роботи авторів, вказав на чотири основні стани професійної ідентичності: невизначеність, дифузія, мораторій та досягнута ідентичність (див. рис. 1.1).

Невизначена (несформована) ідентичність - прийняття людиною певної ідентичності на основі тиску середовища без усвідомлення особливостей формування власної позиції.

Розсіяна (нав'язана) ідентичність – несформоване уявлення про приналежність людини до певної групи, відсутність чіткого образу, власної позиції.

Мораторій на ідентифікацію – це процес прийняття рішення про належність до певної групи, але без затвердження рішення.

Досягнута ідентичність – усвідомлення власної належності до певної групи, інтеграція в цю групу та початок реалізації власних можливостей.

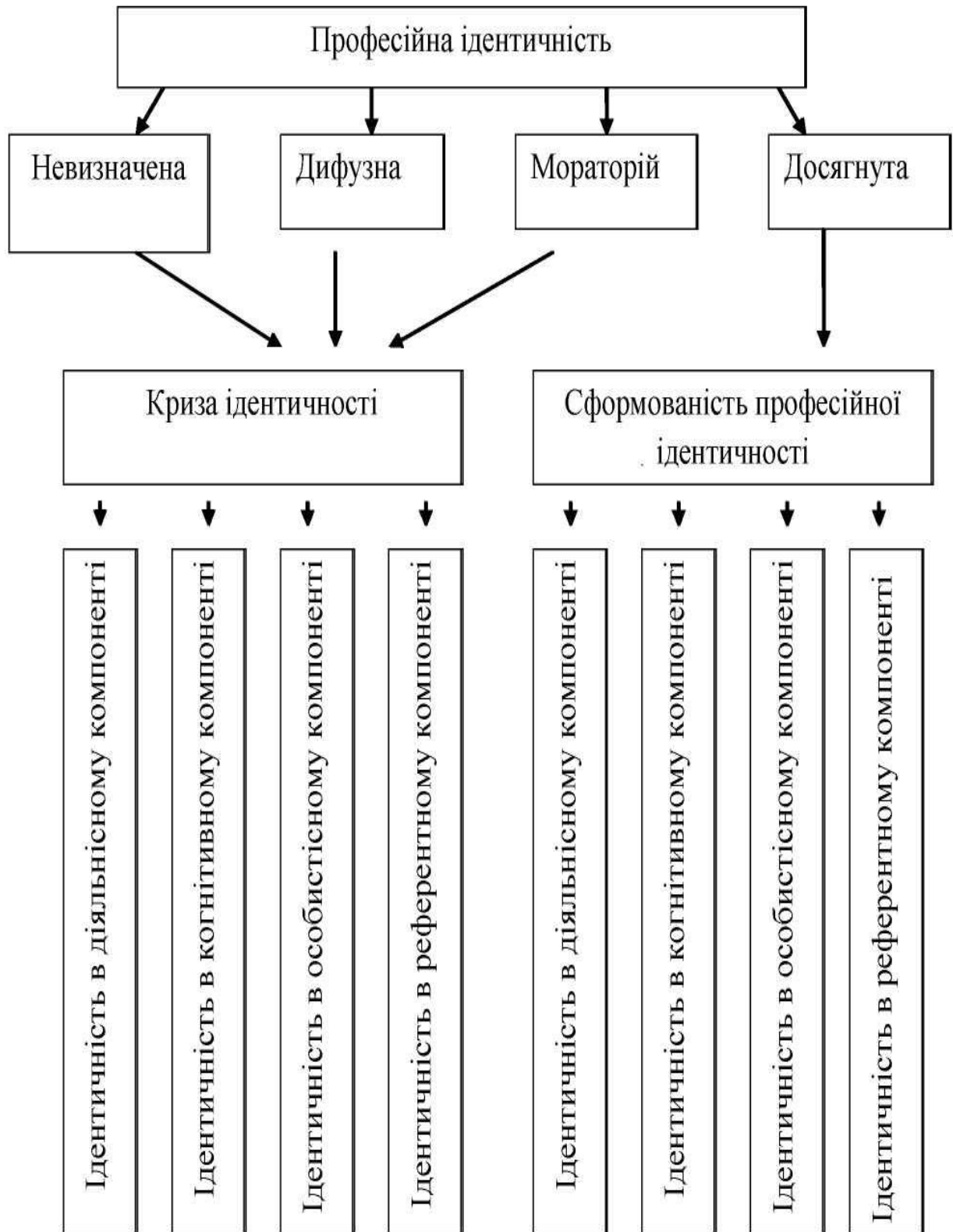


Рис. 1.1. Модель професійної ідентичності

У період такої потужної кризової ситуації, викликаній пандемією професійна ідентичність психологів (психотерапевтів) могла із досягнутого рівня змінитися на невизначену [18].

Як стверджують дослідниці Великодна М, Франкова І. у статті «Психологічна та психотерапевтична допомога під час пандемії COVID-19: сучасні виклики», аби продовжити власну професійну діяльність психологи та психотерапевти зіштовхнулися з необхідністю формат роботи із варіанту наживо на онлайн. Точно так же довелося змінювати форму проведення психологічних тренінгів та групової психотерапії на онлайн зустрічі.

У свою чергу широкого розповсюдження набули просвітницькі лекції про те, як опанувати тривогу, пов'язану зі всесвітнім спалахом COVID-19 [6].

Одночасно з цим, через страх зараження COVID-19 почастишали випадки скасування сесій наживо, серед них як групові терапевтичні сеанси, так і дитячі психологічні заняття, індивідуальна та групова психотерапія, різноманітні проекти тощо.

Як зазначають Великодна М, Франкова І., «через неможливість організувати онлайн-сеанси для деяких клієнтів (наприклад, через брак місця у них вдома, де присутні інші члени сім'ї у зв'язку з карантином; через обмеження методу, який неможливо відтворити дистанційно) ця робота була призупинена на період карантину» [6].

Так само карантин обмежив практичну діяльність психологів шкільної психологічної служби. У більшості навчальних закладів така робота стала неможливою.

Окремим питанням постала можливість оплачувати сеанси психологічної допомоги. Економічна криза, до якої призвела пандемія суттєво вплинула на доходи окремих клієнтів – від зниження до повної їх відсутності.

Одночасно з цим практика для психологів стала нестабільною, із «плаваючим» графіком та деякою хаотичністю. Оскільки навчання дітей в школі теж перейшло в онлайн-формат, то для категорій клієнтів з дітьми відвідування психологів, психотерапевтів стало теж майже неможливим.

Якщо говорити про приватну практику, то фахівці в цій галузі теж зустрілися з великою кількістю обмежень. Серед них: нерентабельність

оренди офісних приміщень, труднощі з проїздом на роботу, перервами на обід тощо.

Усі вищеперераховані особливості вплинули на характер перебігу сетінгу з клієнтами. Найчастіше він був порушений, що могло негативно повпливати на процесуальність і динаміку роботи з клієнтами.

Психологи та психотерапевти опинилися в умовах етичної дилеми: *працювати з дискомфортом для себе, але забезпечуючи стабільний сетінг своїм клієнтам, або – порушувати сетінг (через зміну розкладу, фінансові питання, скасування чи перенесення консультацій), але створювати собі стабільність і безпеку.*

Етична дилема пов'язана з ситуацією, викликаною вірусом COVID-19, постала перед психологами, які мали приймати такі рішення і змушені визначати самостійно пріоритети: норми професійної етики або власні моральні переконання, громадський запит, вимоги керівництва тощо.

Горбунова В.В., опираючись на модель ціннісної регуляції професійних стосунків у сфері психології В. Климчука, наводить такі етапи вирішення етичної дилеми:

I. Визначення етичної дилеми.

II. Ідентифікація носіїв конфліктних цінностей, аналіз змісту ціннісного конфлікту.

III. Пошук шляхів ціннісного компромісу та його реалізація на практиці [9-11].

Проте, сама авторка зауважує, що до 2019 року не існувало загальноприйнятої класифікації етичних дилем у практиці психологічної допомоги. А ті, що існують, стосуються лише окремих аспектів психологічної практики.

Так, зокрема К.Поупу та В.Веттер, виділили 23 етичних дилеми, які стосуються конфіденційності, виступів на судових засіданнях проблеми подвійних стосунків, професійної компетентності, фінансових зобов'язань, оприлюднення результатів досліджень та клінічної практики, непрофесійної

поведінки колег, сексуальних домагань, психологічної оцінки, інтервенцій з ризикованими наслідками, обслуговування неплатоспроможних клієнтів, спотворення даних на вимогу посадових осіб, рекламування власної практики, призупинення і завершення психотерапії [9].

Якщо узагальнити ситуацію, викликану пандемією, то жодна із названих дилем не розв'язує вищевказаних проблем, викликаних новизною ситуації.

Більше того, проаналізувавши праці дослідників, ми можемо виділити ще декілька нових етичних дилем.

Зокрема науковці зазначають, що варто враховувати, що ситуація, викликана пандемією запустила переживання особистості під час кризи, оскільки по суті і є кризовою.

Відповідно, найбільша кількість запитів, з якими довелося зустрітися в даний час – це запити на відновлення порушеної безпеки, зустріч з власним безсиллям та обмеженнями, прийняття меж особистої відповідальності та турбота про себе. Відповідно, *фахівці, які орієнтовані на довготривалу роботу (психотерапевти) зустрілися з питанням вибору: чи брати такий клієнтів на кілька зустрічей. А фахівці, які не мають підготовки у кризовому консультуванні, змушені або відмовляти таким клієнтам, або здобувати спеціалізований профіль.*

Окрім того, Великодна М, Франкова І., повідомляють про «збільшення рівня тривоги, паніки та стресу, пов'язаного з новизною ситуації, викликаною коронавірусом, притаманне як пацієнтам, які тривалий час перебували у психотерапії чи психологічній підтримці, так і тим, хто тільки-но звернувся. Ці переживання найчастіше пов'язані з почуттям невизначеності, тривоги, страху зараження та страху смерті» [6].

У зв'язку з цим можна виділити ще одну етичну дилему: *якщо психолог чи психотерапевт сам знаходиться в переживанні паніки, страху, тривоги, то чи може він брати клієнтів для роботи? І чи не буде він, за рахунок клієнтів відреаговувати власну тривогу.*

Окремою етичною дилемою слід виокремити *необхідність переходу в онлайн формат психологів, які до цього не працювали в онлайні, або ж тих фахівців, які володіють тілесно-орієнтованими методами психологічної допомоги.*

Можемо припустити, що практики змушені будуть опиратися на попередній досвід, власну винахідливість та етичний кодекс.

Науковці, які займалися вирішенням етичних дилем виділяють такі принципи-керівництва щодо етичного вибору.

Зокрема, С. Гладдінг виокремлює принципи сприятливого впливу, профілактики можливої шкоди, поваги до особистої свободи, дотримання зобов'язань.

К. Свенсон називає: особисту та професійну чесність, дії в інтересах клієнта, заборона особистих вигод і злочинних намірів, обґрунтованість втручань.

Д. Сміт виділяє такі принципи: усвідомлення подвійності взаємин, захист конфіденційності, свобода особистого вибору, відповідальність, розуміння рольові межі, задокументовані дії, компетентність, адекватна завершеність терапії, об'єктивність, надійність фінансових відносин.

Ми опираємося на ідею М. Готліба, який є автором п'ятикрокової моделі у ситуації подвійних стосунків між терапевтом та клієнтом [39].

Перший крок – проаналізувати поточну ситуацію для всіх та визначити ступінь загрози, яку вона становить. Другий крок передбачає довгостроковий аналіз ситуації, прогноз. Якщо є тенденція до крайніх показів, то варто відмовитися від продовження терапії або використовувати всі необхідні засоби збереження формально-професійної взаємодії. Якщо терапевтичні відносини наближаються до завершення – можливий перехід до третього кроку – аналізу щодо сумісності ролей. У разі повної несумісності ролей, наприклад, психотерапевт/педагог чи психотерапевт/працівник – один висновок про припинення відносин є правильним. Крок четвертий – консультації з колегами, які могли б дати неупереджену оцінку ситуації

ззовні. У разі позитивного рішення залишається реалізувати останній, п'ятий крок – пояснити клієнту особливості подвійних відносин, попереджати про обмеження в спілкуванні та можливі наслідки.

Проте, враховуючи необхідність швидкого реагування в умовах нестабільності, однозначно зростає необхідність як в додатковому навчанні, так і у власній терапії, так і в супервізії, у підтримці з боку професійної спільноти, що породжує ще одну дилему – оплати таких послуг при нестабільній ситуації з практикою.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕТИЧНИХ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПСИХОЛОГІВ У УМОВАХ ПАНДЕМІЇ

2.1 Методи та методики дослідження професійної комунікації психолога в умовах пандемії

Професійна комунікація, на думку М. М. Обозова, у своїй основі може містити два аспекти:

- а. орієнтованість особистості у різних ситуаціях спілкування, що заключається у її попередньому життєвому досвіді.
- б. здатність ефективно взаємодіяти з оточуючими завдяки розумінню себе та інших завдяки постійній видозміні психічних станів, міжособистих відносин та умов соціального середовища[43].

Комунікативну компетентність як складову професійної комунікації, не можна вважати константною особистісною характеристикою і представляти її як замкнутий індивідуальний досвід, адже вона зростає в міру засвоєння людиною культурних, морально-етичних еталонів та закономірностей соціального життя [22].

Визначення комунікативних потенціалів особистості та групи в цілому може реалізовуватися шляхом діагностики цих потенціалів. Діагностика етичних аспектів професійної комунікації психолога здійснюватися за допомогою наступних методик:

- 1) Авторська анкета «Етична дилема психолога в умовах пандемії»;
- 2) Методика визначення комунікативно-характерологічних особливостей особистості (. І. Уманський, О. М. Аутошкін, А. С. Чернишов, Н. П. Фетіскін);
- 3) Методика визначення комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2);
- 4) Методика «Особистісна і соціальна ідентичність» (Урбанович, 1998, 2001).

До дослідження залучено 15 психологів зі стажем роботи до трьох років та 25 психологів, які працюють більше 3 років. Дослідження проводилося онлайн і охопило психологів Чернівецької, Хмельницької та Тернопільської областей.

Призначення кожної з цих методик – встановити переважаючі комунікативні, характерологічні та організаторські тенденції особистості.

Авторська анкета «Етична дилема психолога в умовах пандемії» призначена для визначення конфліктних ситуацій у професійній діяльності, що є по суті етичними дилемами у розвитку та укріпленню психологічної практики.

Опитувальник складається з 10 питань, які дозволяють висвітлити специфіку роботи психологів в умовах пандемії.

Методика діагностики комунікативно-характерологічних особливостей особистості, розроблена Л. І. Уманським, О. М. Лутошкіним, А. С. Чернишовим та ін., призначена для визначення базових особливостей особистості в процесі міжособистісних відносин.

Мета: методика призначена для визначення основних характеристик особистості в процесі міжособистісних стосунків.

Досліджуваним пропонувалася така інструкція. У таблиці подано найважливіші комунікативні та характерологічні особливості особистості. Бажано давати об'єктивні та щирі відповіді, не допускаючи пропусків. Риси характеру оцінюються за п'ятибальною шкалою. У схемі оцінювання позначаються балами 5, 4, 3, 2, 1.

У графі навпроти відповідної оцінки, поставте оцінку. Оцінки відповідають таким рівням якості:

- 5 – риса проявляється постійно, є яскраво вираженою;
- 4 – риса частіше проявляється, ніж не проявляється;
- 3 – риса, як правило, не проявляється;
- 2 – протилежна риса особистості проявляється частіше, ніж дана;

1 – яскраво виражена протилежна риса характеру.

В колонці «а» ставиться плюс (+), якщо людина, активно передає цю якість іншим; знак мінус (-) ставиться, коли ця якість не передається іншим і є чисто особистою якістю; знак рівності (=) вказує на випадок, коли ні перший, ні другий варіант не виражені.

У колонці «б» вказуються останні зміни в цій якості: підвищення якості позначається знаком плюс (+), ослаблення позначається знаком мінус (-), а знак рівності (=) вказує на відсутність будь-яких змін. Колонка «в» вказує на тенденцію до зміни цієї якості в майбутньому: тенденція до зростання позначається знаком плюс (+), ослаблення — знаком мінус (-), а знак рівності (=) вказує на відсутність тенденції до будь-яких змінити.

Методика діагностика комунікативних та організаторських схильностей (КОС-2) дозволяє визначити рівень комунікативних та організаторських здібностей особистості у баловому показнику.

Відповідно, досліджувані, які набрали 1-4 бали, характеризуються низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Ті, які набрали 5-8 балів мають комунікативні та організаторські схильності на середньому рівні. Вони не прагнуть до спілкування, вважають за краще проводити час наодинці собою. У новій компанії або колективі відчують себе скуто. Відчують важкість у встановленні контактів з людьми. Не відстоюють свою думку. Рідко проявляють ініціативу, уникають прийняття самостійних рішень.

Для досліджуваних, які набрали 9-12 балів, характерний середній рівень прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони прагнуть до контактів із людьми, проте потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Потрібна подальша виховна робота для формування та розвитку цих якостей особистості.

Оцінка 13-16 балів свідчить про високий рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей досліджуваних. Вони не губляться у новій обстановці, швидко знаходять друзів, прагнуть розширити коло своїх

знайомих, допомагають близьким і друзям, виявляють ініціативу у спілкуванні, здатні приймати рішення у важких, нестандартних ситуаціях.

Дуже високий рівень комунікативних та організаторських схильностей (17-20 балів) у досліджуваних свідчить про сформовану потребу в комунікативній і організаторській діяльності. Вони швидко орієнтуються у важких ситуаціях. Невимушено ведуть себе в новому колективі. Ініціативні. Приймають самостійні рішення. Відстоюють свою думку і домагаються прийняття своїх рішень. Люблять організовувати ігри, різні заходи. Наполегливі у діяльності [22].

Методика «Особистісна і соціальна ідентичність» (Урбанович, 1998, 2001).

Пропонований опитувальник дозволяє визначити рівень особистісної та соціальної ідентичності, розпізнати перші ознаки розладу людини із собою та зі своїм соціальним оточенням.

Під особистісною ідентичністю розуміється самовизначення термінах фізичних, інтелектуальних і моральних рис особистості; під соціальною ідентичністю – самовизначення в термінах віднесення себе до певної соціальної групи.

На основі різних психологічних досліджень можна зробити висновок: людина прагне збереження позитивної ідентичності. Її наявність сприяє сприйняттю навколишнього світу як стабільнішого, надійного, справедливого, збалансованого. Навпаки, втрата позитивної ідентичності дезорганізує внутрішній світ людини. Виникає дисгармонія образу свого Я та образу навколишнього світу, що перешкоджає адекватній поведінці у цьому світі. Особливо масового характеру дані процеси набувають в умовах радикальної соціальної трансформації. Відповіддю людської психіки на різкі зміни у соціальному світі є криза ідентичності.

Важливо вчасно визначити як наближення людини до цієї кризи, так і факт її переживання. Цій меті і служить методика, що дозволяє виявити, наскільки і в яких сферах у людини настає розлад із собою і з соціальним

оточенням. Важливий як підрахунок балів, так і якісний аналіз відповідей опитуваних.

Опитувальник дозволяє здійснити аналіз особистісної та соціальної ідентичності за такими восьма позиціями: 1) служба; 2) матеріальне становище; 3) внутрішній світ; 4) здоров'я; 5) сім'я; 6) оточення; 7) майбутнє; 8) суспільство.

Кожній позиції відповідають 12 тверджень опитувальника. Ствердна відповідь на кожне твердження оцінюється в один бал і загалом підвищує показник особистісної та соціальної ідентичності, почуття самототожності.

Інструкція: «Прочитайте наведені нижче твердження та позначте номери тих з них, які відповідають вашому нинішньому стану та сприйняттю себе та навколишнього соціального світу.

Обробка результатів: кожна позитивна відповідь оцінюється в один бал. Бали підраховуються у відповідності з ключем.

- Моя служба (робота): 1, 9, 17, 25, 33, 41, 49, 57, 65, 73, 81, 89.
- Моє матеріальне становище: 2, 10, 18, 26, 34, 42, 50, 58, 66, 74, 82, 90.
- Мій внутрішній світ: 3, 11, 19, 27, 35, 43, 51, 59, 67, 75, 83, 91
- Моє здоров'я: 4, 12, 20, 28, 36, 44, 52, 60, 68, 76, 84, 92.
- Моя сім'я: 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53, 61, 69, 77, 85, 93.
- Мої стосунки з іншими: 6, 14, 22, 30, 38, 46, 54, 62, 70, 78, 86, 94.
- Моє майбутнє: 7, 15, 23, 31, 39, 47, 55, 63, 71, 79, 87, 95.
- Я і суспільство, в якому живу: 8, 16, 24, 32, 40, 48, 56, 64, 72, 80, 88, 96.

Отже, використання даних методик дозволить проводити ефективну діагностику явища професійної комунікації як індивідуально-особистісного прояву психологів в умовах пандемії.

2.2. Аналіз складових професійної комунікації психологів в умовах пандемії

Для початку проаналізуємо відповіді, які давали психологи з різним стажем роботи щодо авторської анкети «Етична дилема психолога в умовах пандемії».

Відповідаючи на запитання «Чи змінювали ви форму роботи з оф-лайн на он-лайн?» більше половини опитаних респондентів 58% зі стажем роботи менше 3 років та 60% психологів зі стажем роботи більше 3 років, зазначили, що їм довелося перейти на дистанційну форму роботи.

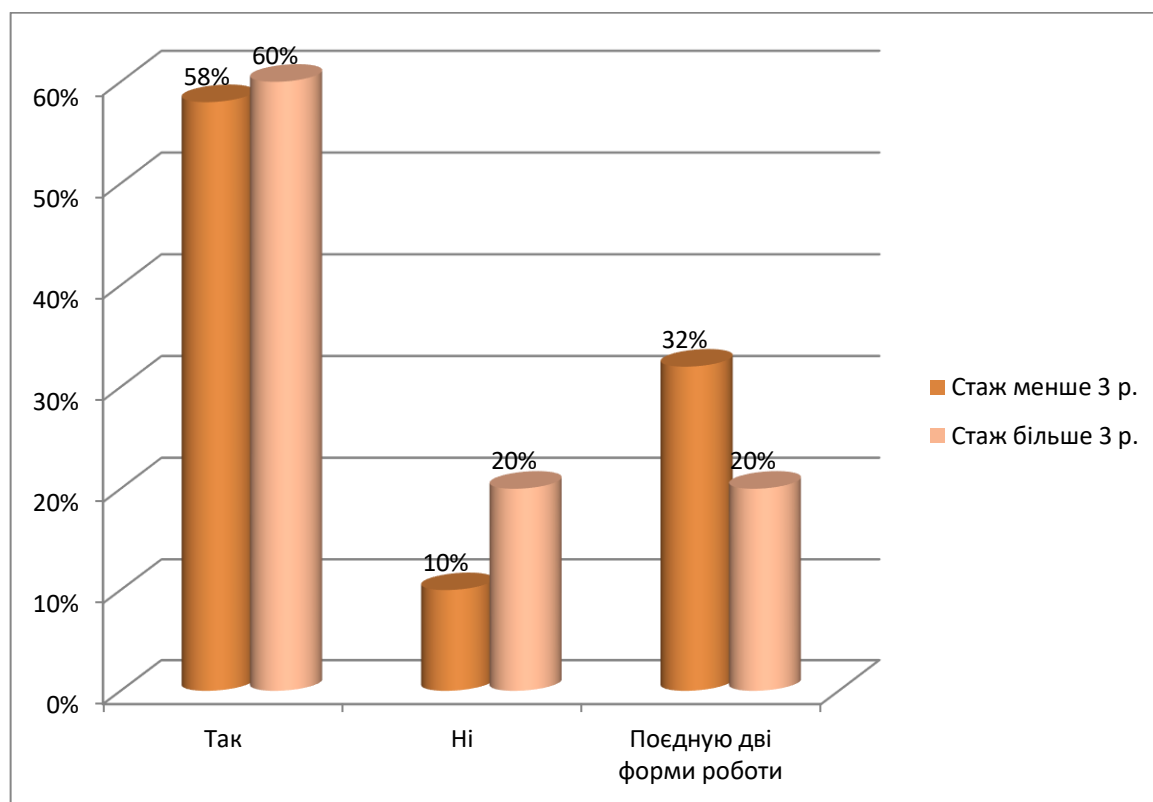


Рис. 2.1. Відповідь респондентів на запитання «Чи змінили ви форму роботи з оф-лайн на он-лайн?»

10% психологів з меншим стажем та 20% з більшим досвідом не використовували он-лайн формат; 32% досліджуваних з незначним досвідом та 20% із більшим вказали, що поєднують або поєднували раніше обидві

форми роботи. У примітках опитувані зазначали, що попередній досвід роботи он-лайн сприяв легшому переходу до такої форми в умовах пандемії. Проте, не всі клієнти готові були змінювати формат роботи і продовжувати співпрацю з психологом. Ті ж фахівці, які не змінювали форми роботи – або тимчасово призупинили практику, або переживали стрес, пов'язаний із загрозою захворіти. Загалом, психологи відзначають, що кількість клієнтів на початку пандемії суттєво знизилася, інколи до повного припинення роботи.

Встановлено, що майже однакова кількість опитаних психологів з різним стажем роботи (32% і 35% відповідно) раніше вже практикували роботу он-лайн і значно більше половини психологів працювали лише віч-на-віч з клієнтом.

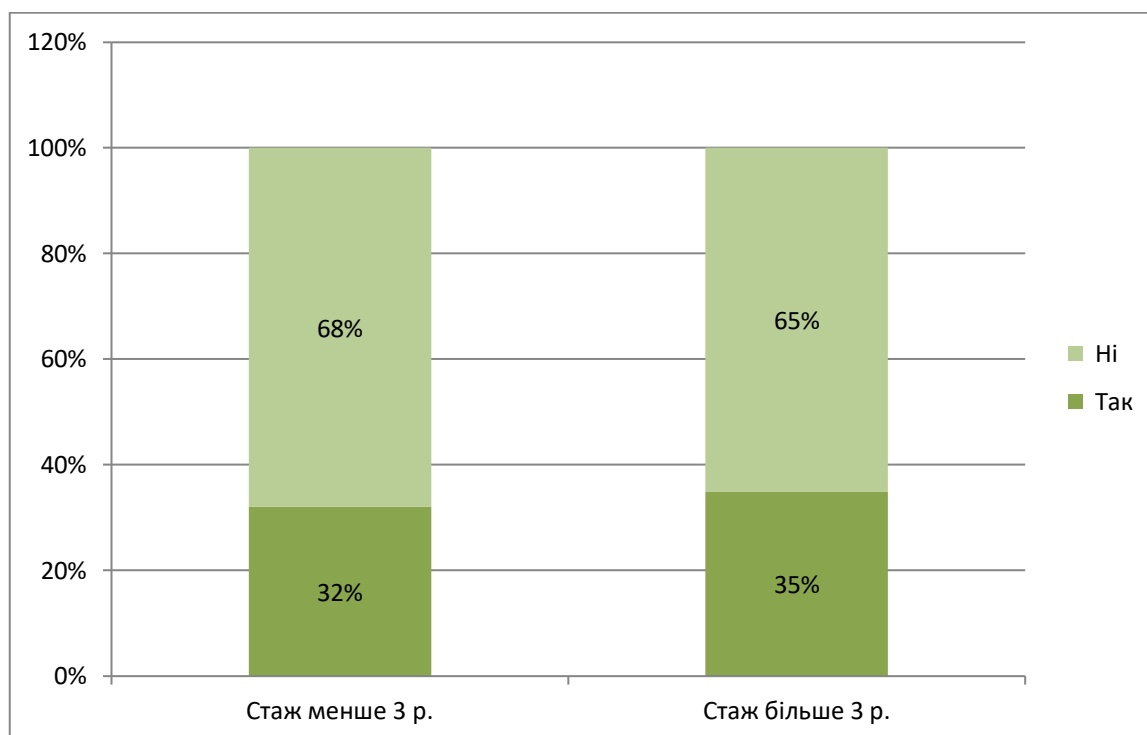


Рис. 2.2. Відповідь респондентів на запитання «Чи практикували ви раніше роботу он-лайн?»

Припускаємо, що їм довелося, враховуючи змінні умови швидко адаптовуватися та здійснювати вибір щодо форм роботи і методів психологічної допомоги (рис.2.2.). Скоріше за все вибір форми роботи не корелює зі стажем, а залежить від особистісних факторів та інших чинників.

Нами виявлений факт, що психологам, психотерапевтам які працюють чи то очно чи он-лай в умовах пандемії довелося вирішувати дилему фінансової вартості послуг. Проте, психологи, які працюють менше 3 років частіше знижували вартість послуг, ніж психологи, які мають більше стажу (рис. 2.3.)

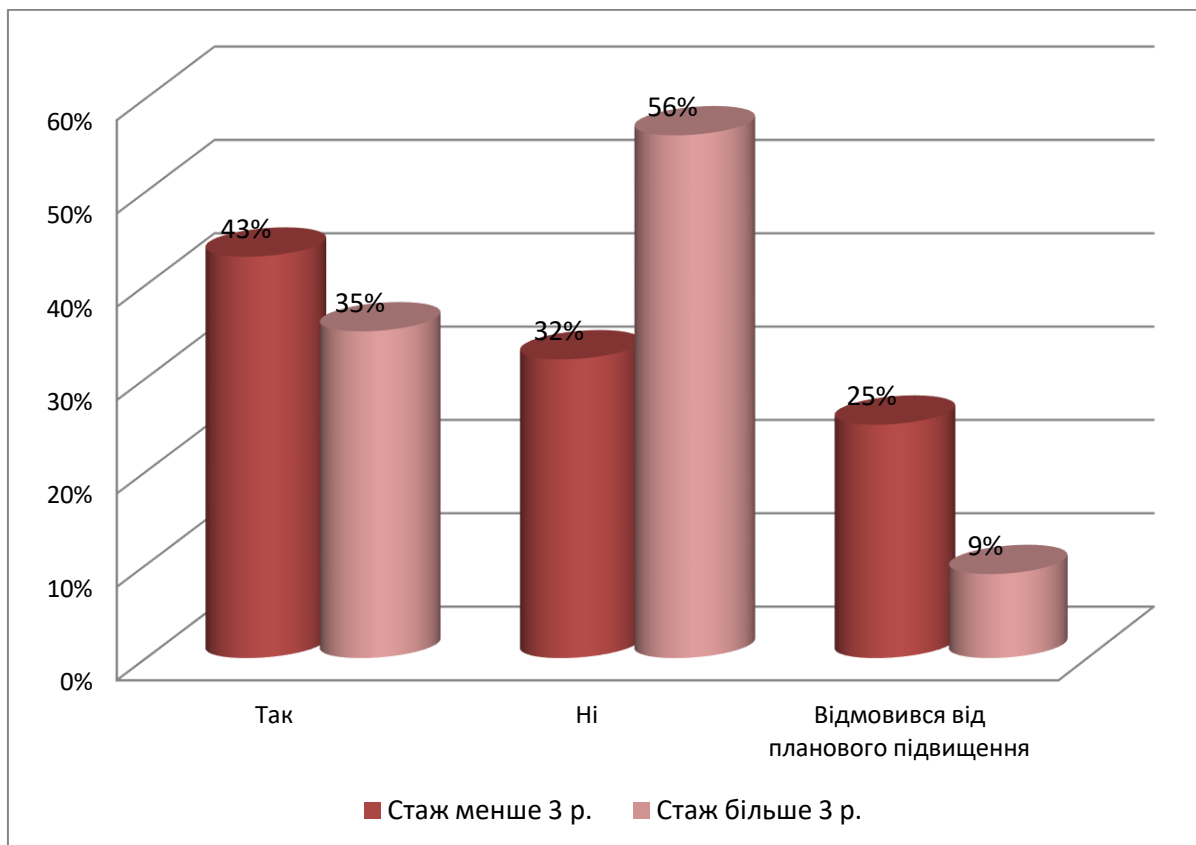


Рис. 2.3. Відповідь респондентів на запитання «Чи знижували ви вартість роботи для клієнтів через пандемію?»

Лише 9% психологів зі стажем роботи відмовилися від планового підвищення вартості своїх послуг, тоді як чверть психологів зі стажем роботи до 3 років обирали таке рішення.

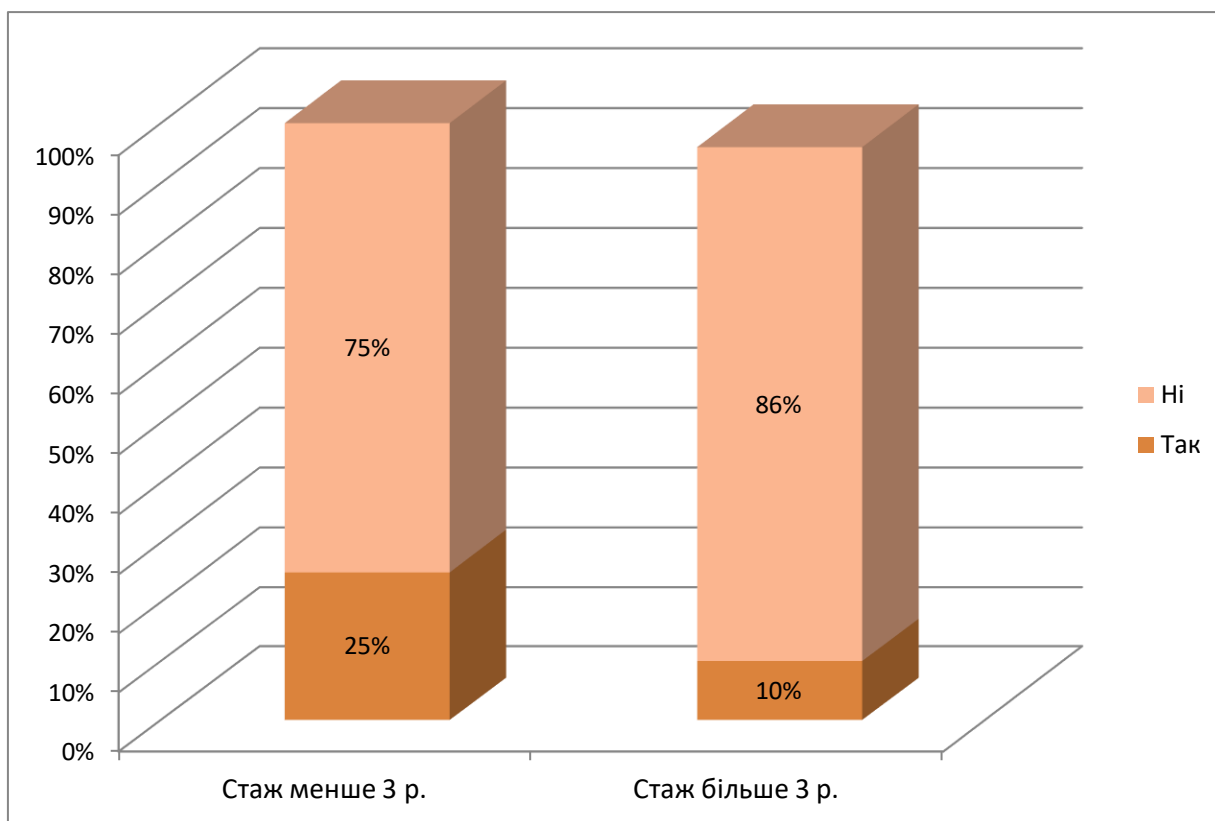


Рис. 2.4. Відповідь респондентів на запитання «Чи працювали ви безкоштовно у зв'язку з пандемією?»

Виявлено, що частка психологів, які не працювали безкоштовно у зв'язку з пандемією, вища серед психологів з більшим стажем роботи (86%) на відміну від психологів з меншим стажем роботи (75%). Чверть таких фахівці погоджувалися безоплатно надавати психологічну допомогу.

Припускаємо, що така тенденція пов'язана із укріпленою професійною ідентичністю, про яку йшла мова в теоретичному розділі. Зі стажем практика психологів є стабільнішою, професійна ідентичність стійкішою і фахівець має меншу потребу працювати безоплатно (рис. 2.4).

Аналізуючи відповіді респондентів на запитання про власну терапію та супервізію (рис. 2.5.), ми виявили, що молоді фахівці у більшій кількості випадків скорочували години власної терапії та супервізії (40%), тоді як фахівці зі стажем більше 3 років заручалися підтримкою старших колег і тим самим зберігаючи стійкість емоційного стану.

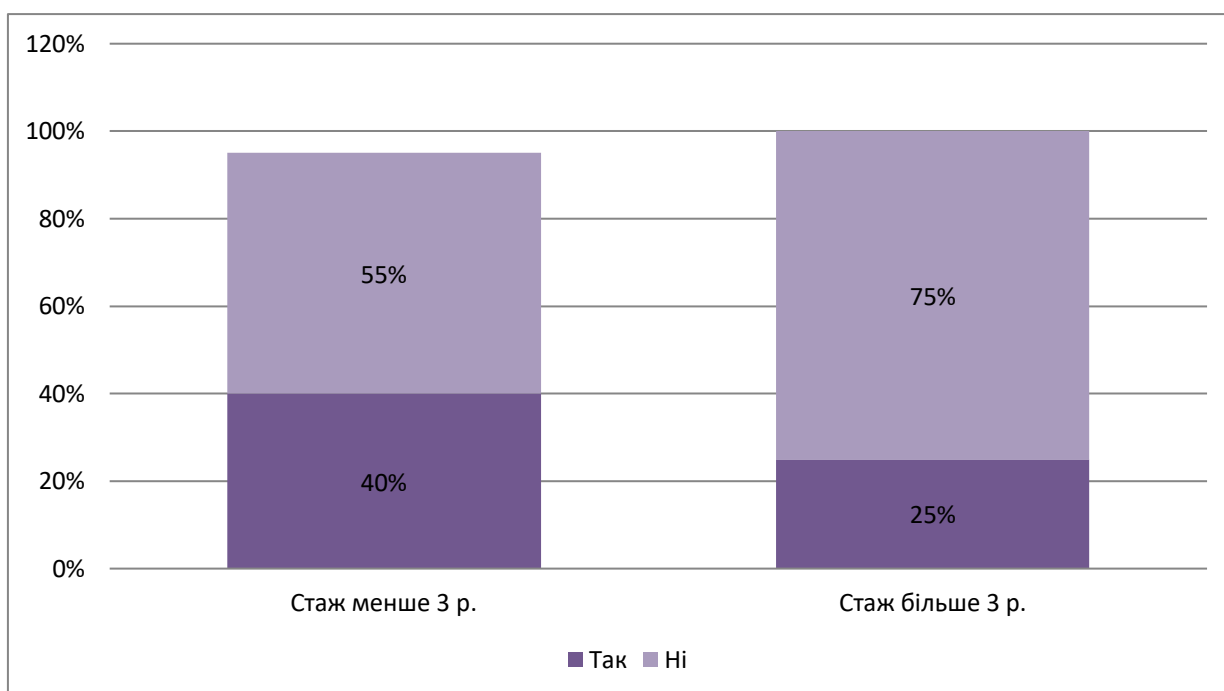


Рис. 2.5. Відповідь респондентів на запитання «Чи доводилося вам скорочувати години власної терапії чи супервізії?»

У загальному, психологи з більшим стажем роботи частіше відмовляли клієнтам під час пандемії. Простежується така динаміка по всіх перерахованих причинах: стан здоров'я, неможливість клієнтами оплачувати сесію, наявність перехресних стосунків, власні теми (рис. 2.6.)

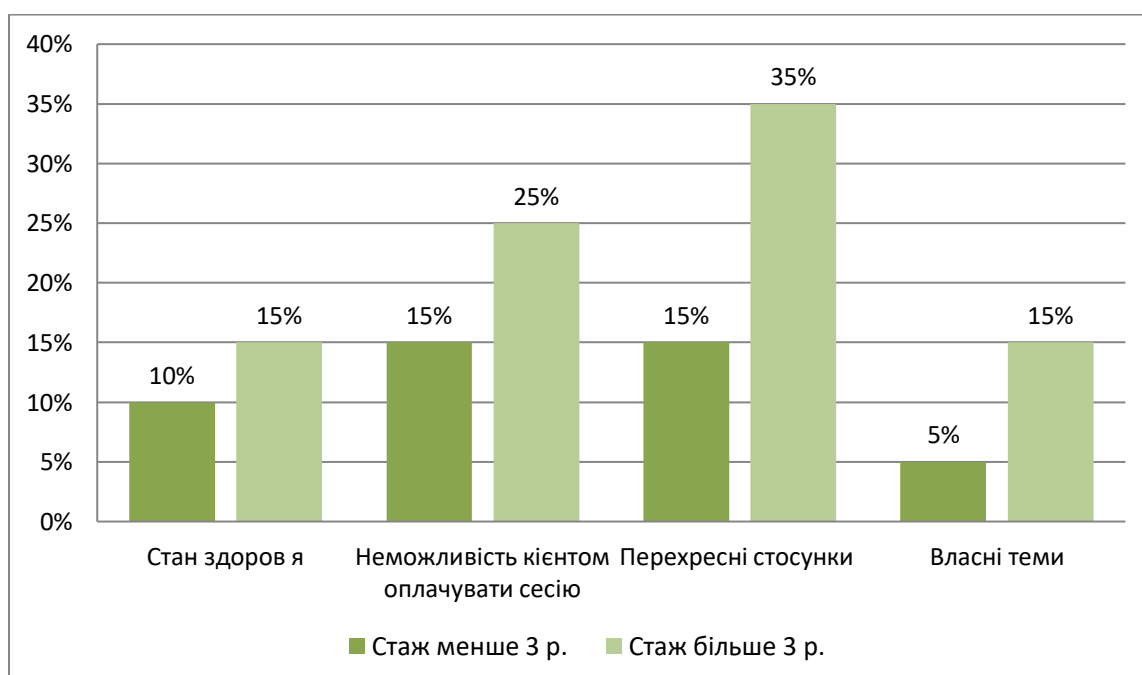


Рис. 2.6. Відповідь респондентів на запитання «Чи відмовляли ви клієнтам під час пандемії? вкажіть причину»

Таким чином, виявлено, що у фахівців зі стажем роботи до 3 років є більша потреба у супроводі клієнтів або більше ресурсів для надання психологічної допомоги.

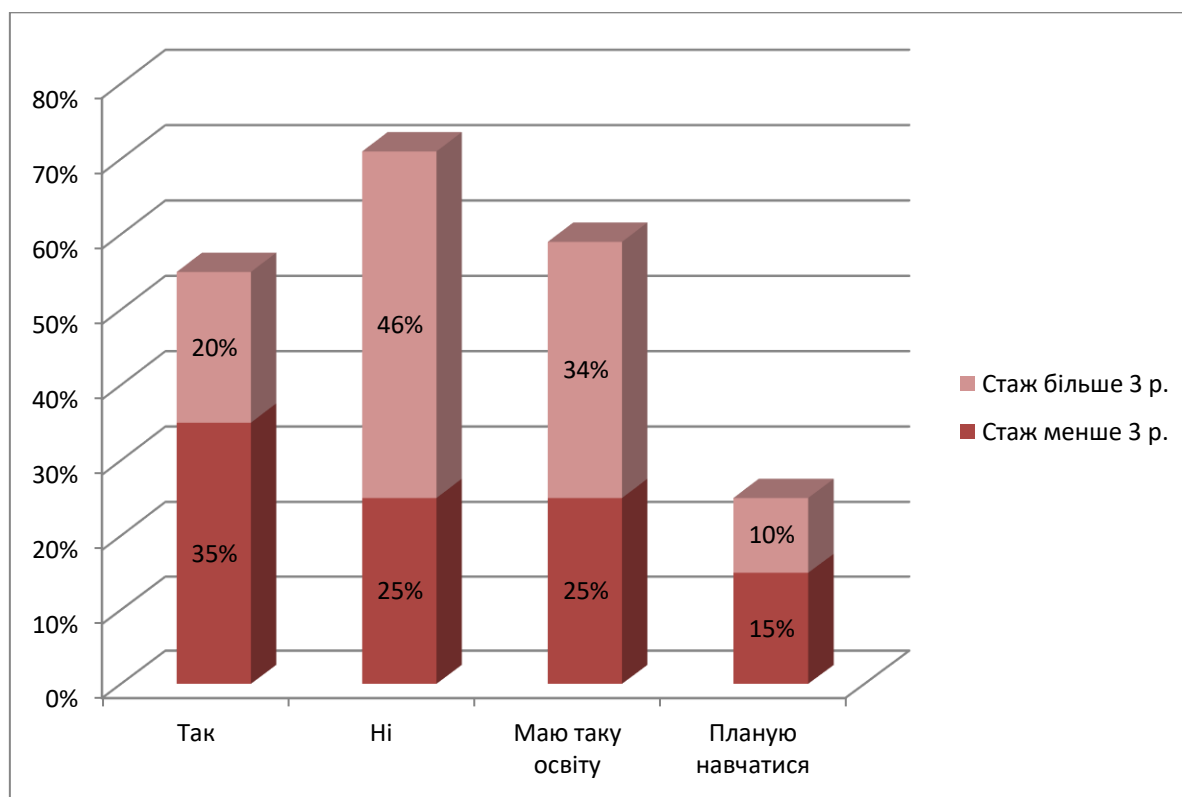


Рис. 2.7. Відповідь респондентів на запитання «Чи відчували ви необхідність додаткового навчання у зв'язку з появою складних тем у клієнтів?»

Аналізуючи відповіді на запитання про необхідність додаткового навчання у зв'язку зі зміною ситуації, викликаної пандемією, ми виявили наступні особливості: 35% психологів зі стажем до 3 років і 20% психологів зі стажем більше 3 років вбачають необхідність додаткового навчання. Четверть менш досвідчених психологів мають таку освіту і лише 15% планують вчитися додатково. Більша частка психологів із більшим стажем (34%) мають відповідну кваліфікацію і 46% з них – не відчували необхідності додаткового навчання і лише 10% планують розвиватися в нових темах, викликаних пандемією (рис.2.7.).

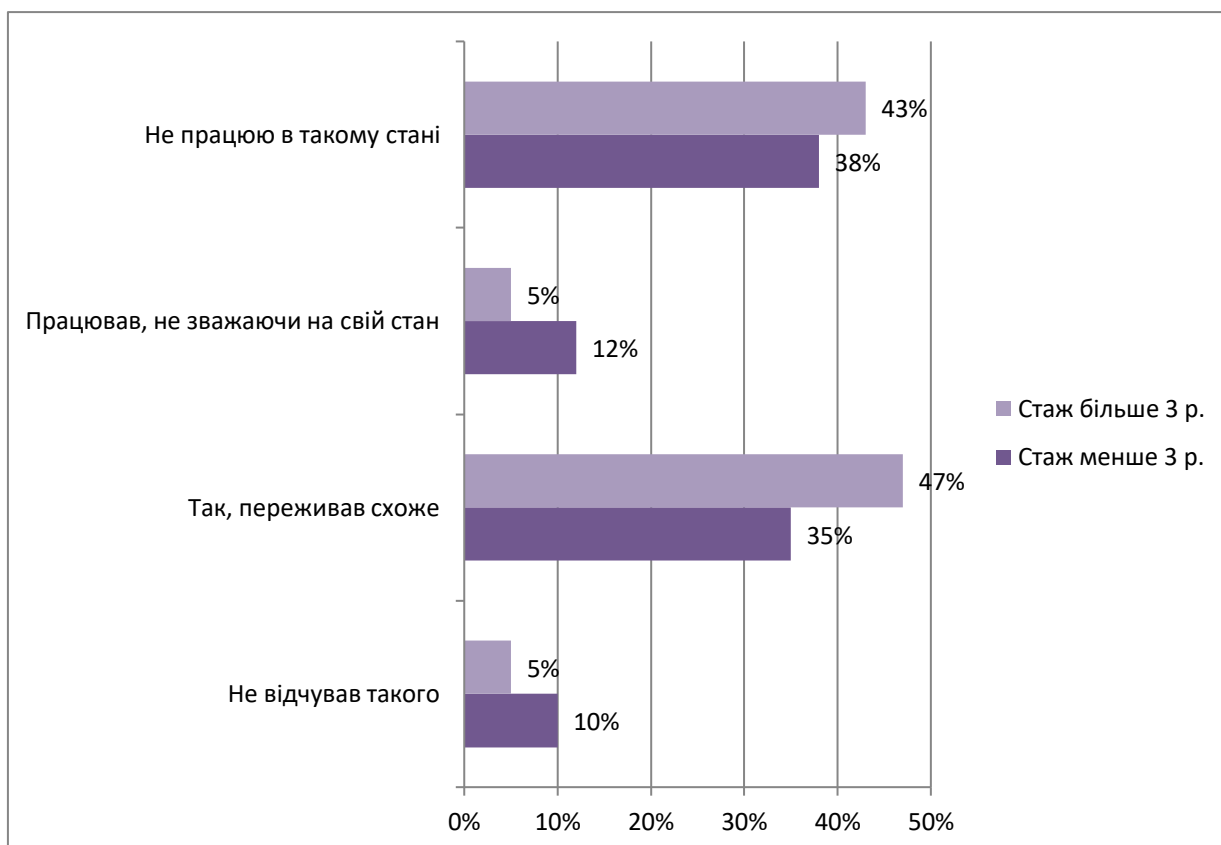


Рис. 2.8. Відповідь респондентів на запитання «Чи переживали ви страх, тривогу, паніку через яких змушені перенести клієнтів?»

Дослідженням встановлено, що психологи з більшим стажем роботи виявляються більш чутливими до зміни ситуації та свого внутрішнього самопочуття (рис. 2.8.), оскільки значно більший їх відсоток 43% не працюють в стані тривоги, страху, паніки; не вибирали працювати, якщо були в такому стані; відмічають, що боялися і тривожилися (47%). Натомість, психологи з меншим стажем роботи більше, порівняно з попередніми працювали в стані тривоги, страху, паніки і допомагали іншим, не зважаючи на цей стан (12%).

Можемо припустити, що зі збільшенням стажу роботи з'являються навички як емоційної регуляції так і професійної стійкості, які відображають аспекти психогігієни та профілактики емоційного вигорання серед психологів і є підґрунтям стійкої професійної ідентичності.

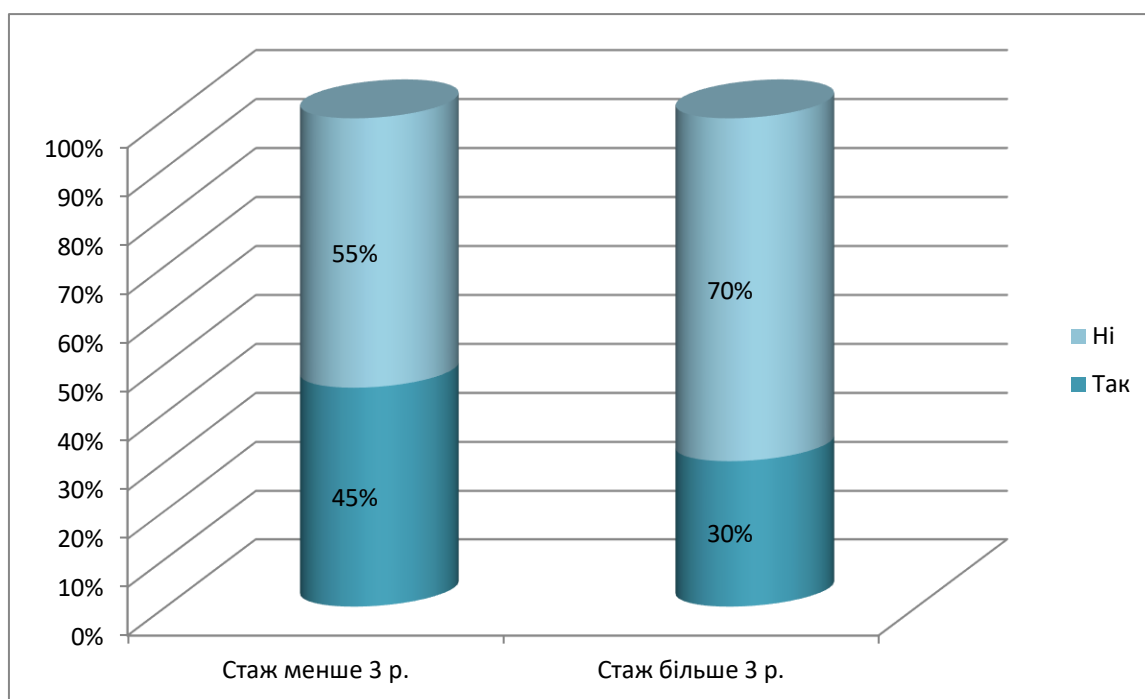


Рис. 2.9. Відповідь респондентів на запитання «Чи мали труднощі з конфіденційністю, порушенням сетінгу, ідентифікацією клієнта в режимі он-лайн?»

Відповідаючи на запитання «Чи мали труднощі з конфіденційністю, порушенням сетінгу, ідентифікацією клієнта в режимі он-лайн?» (рис. 2.9.) психологи з різним стажем роботи проявили незначні розбіжності. Так третина більш досвідчених і 40% психологів зі стажем роботи менше 3 років вказують на труднощі, які пов'язані з порушенням рамок психологічного процесу, можливістю ідентифікувати стан клієнта, проблеми з конфіденційністю.

Про те, як розподілилися труднощі при роботі он-лайн можемо побачити з наступного рисунку (рис. 2.10.).

Як психологи з більшим стажем, так і психологи з меншим стажем переживають власну фрустрацію при роботі в режимі он-лайн. Психологи, які працюють довше відмічають навіть більшу частку фрустрації (15% опитаних), ніж психологи, що мають до 3 років стажу роботи.

Психологи з більшим стажем роботи відчувають більше труднощів із ідентифікацією профілю клієнта в режимі он-лайн (35%), ніж фахівці, що менше у професії – 20%. Проте, останні вказують на труднощі з

ідентифікацією стану клієнта через екран (35%) та порушення конфіденційності (20%). Порушення безпеки в мережі відмічає приблизно однакова кількість психологів різних груп.

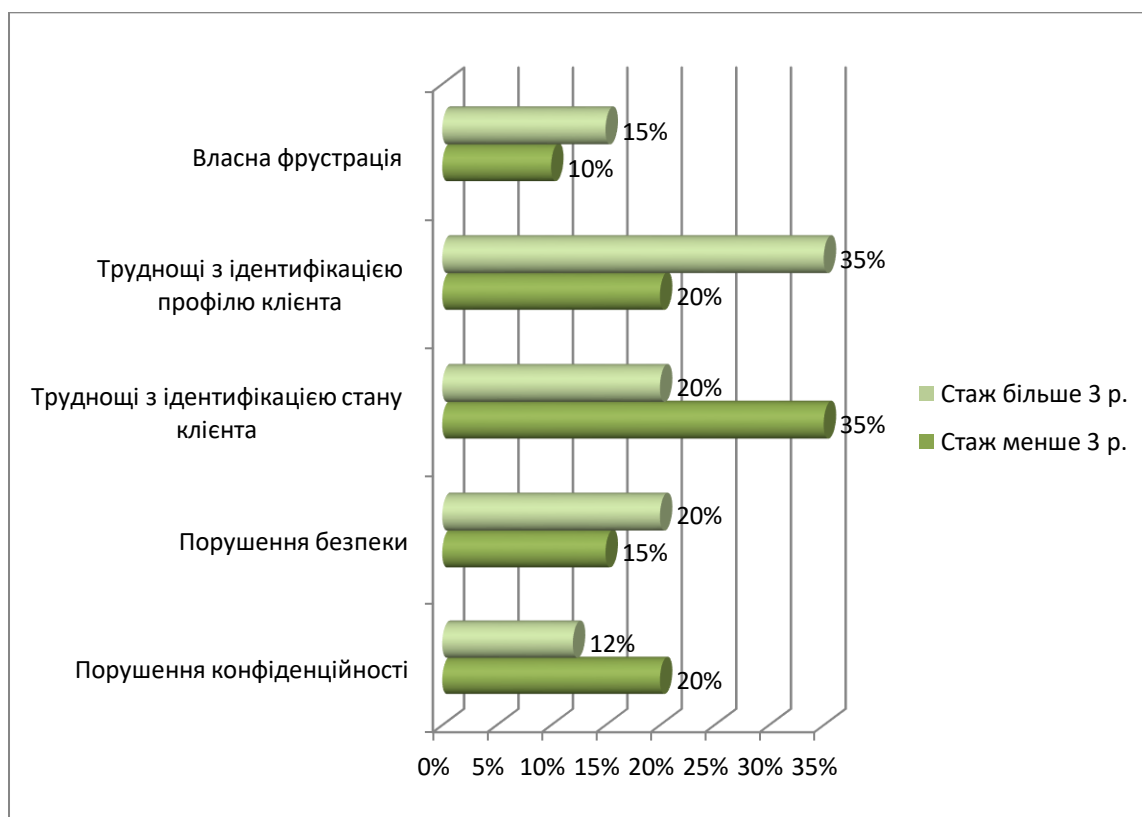


Рис. 2.10. Відповідь респондентів на запитання «Які труднощі в режимі онлайн найчастіше ви відчували?»

Таким чином, можемо зробити наступні висновки: пандемія вплинула на характер та форму роботи психологів. Психологи з більшим стажем роботи, виявилися більш стійкими та чутливими до ситуації, викликаній пандемією, вони мають більше досвіду, проте не заперечують необхідності подальшого навчання та розвитку. Відповідно, перед ними поставала необхідність вирішення меншої кількості етичних дилем, ніж психологам, стаж роботи яких становить менше 3 років.

Досліджуючи комунікативно-характерологічні особливості психологів з різним стажем роботи за методикою розробленою Л. І. Уманським, О. М. Лутошкіним, А. С. Чернишовим ми виявили відмінності у визначенні базових особливостей особистості в процесі міжособистісних відносин.

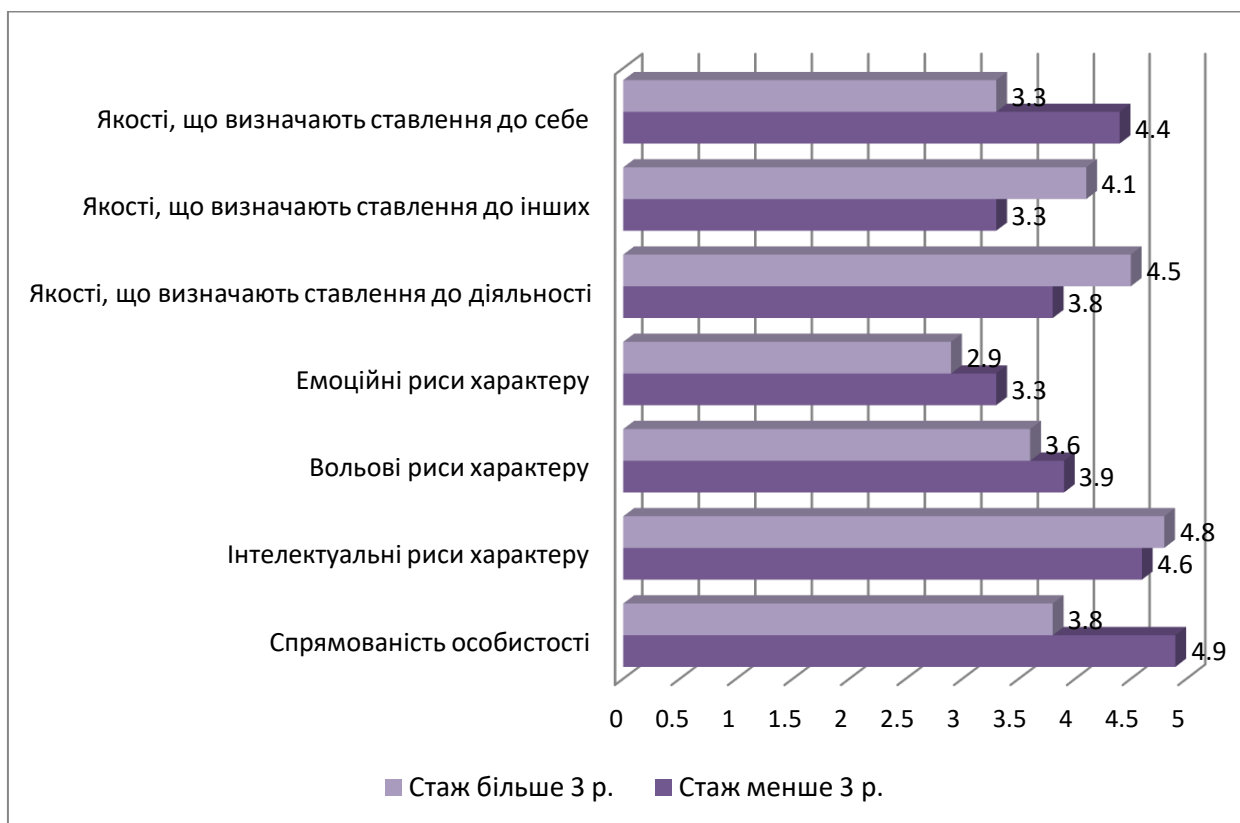


Рис. 2.11. Комунікативно-характерологічні особливості психологів з різним стажем роботи, середні показники в балах

Як бачимо з рис. 2.11. психологи з меншим стажем зайнятості проявляють вищий рівень спрямованості особисті, яка відображена у таких рисах як принциповість, колективізм, правдивість; суспільна спрямованість; працьовитість, безкорисливість; справедливість; чуйність тощо.

Психологи зі стажем роботи більше 3 років виявляють більший акцент в інтелектуальних рисах характеру, таких як: спостережливість, практична спрямованість розуму, вміння застосовувати знання до практичних завдань; допитливість.

Також дана група демонструє вищі показники за показниками «Якості, що визначають ставлення до діяльності та до інших». Це характеризує психологів як сумлінних, стосовно трудової діяльності; високо працездатних.

Натомість, у психологів, які мають стаж професійної діяльності менше 3 років переважають вольові риси, емоційні риси та якості, що відображають ставлення до себе. Їх можна охарактеризувати як: впевненість у своїх силах і можливостях; дисципліновані; ініціативні (заповзятливість); організовані; самостійні; зібрані; сміливі; наполегливі в досягненні поставлених цілей; активні; веселі; бадьорі; самовпевнені; вимогливі; самокритичні.

З метою діагностики комунікативних та організаторських схильностей, що безпосередньо пов'язані з проявом етичного аспекту комунікації було запропоновано психологам дати відповіді на 40 запитань методики дослідження комунікативних та організаторських здібностей – КОС-2.

Результати діагностики рівнів комунікативних та організаторських схильностей психологів з різним стажем роботи зазначено у Табл.2.1.

Таблиця 2.1

Середні показники розподілу комунікативних та організаторських схильностей у психологів з різним стажем роботи

Психологи	Комунікативні схильності	Організаторські схильності
Стаж менше 3 років	10.15	18.04
Стаж більше 3 років	15.8	10.7

Порівнюючи дані результати можна сказати, що у психологів зі стажем професійної діяльності більше 3 років рівень комунікативних здібностей вищий ніж у психологів зі стажем менше 3 років, що обумовлено, скоріш за все, їх меншим досвідом у комунікативній сфері. Проте показники організаторських схильностей психологів з меншим стажем є вищими за

показники 3-го курсу на 4 балових одиниці. Отже, рівень комунікативних схильностей залежить досвіду ведення комунікації психологами.

Щодо характеру вираження комунікативних здібностей теж простежуємо відмінності.

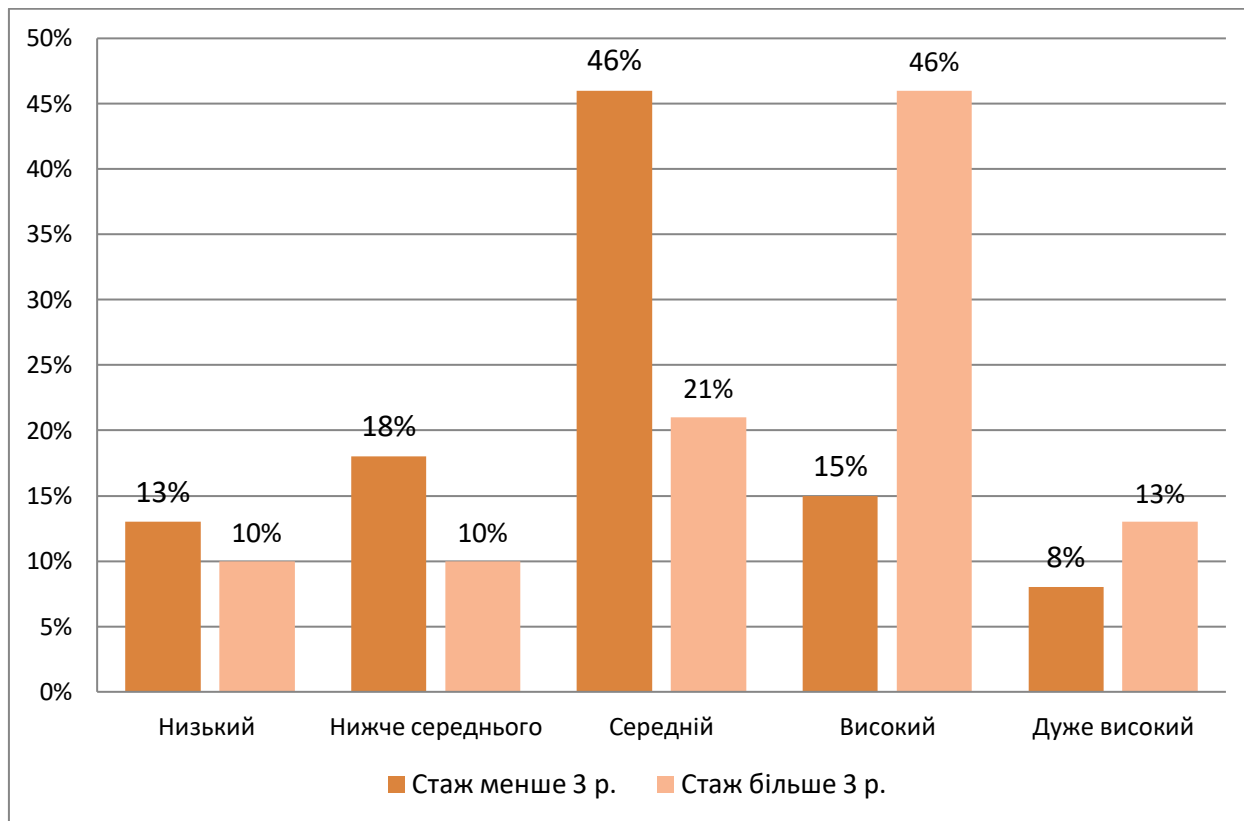


Рис. 2.12. Рівень прояву комунікативних здібностей у психологів з різним стажем роботи

Дослідження виявило (рис.2.12) відмінності і в характері прояву комунікативних здібностей: так психологи з більшим стажем роботи демонструють значно вищий показник високого рівня – 46% і перевагу у дуже високому рівні прояву комунікативних здібностей. Натомість, психологи з меншим стажем роботи ілюструють вищі показники низького (13%), нижче середнього та середнього(18%) рівня прояву комунікативних здібностей (46%).

Щодо організаторських здібностей, то нами встановлено, що молоді фахівці, з меншим стажем роботи демонструють значно вищий, у порівнянні з фахівцями з більшим стажем, прояв середнього рівня (47%) організаторських здібностей, та дуже високого (17%) (рис. 2.13).

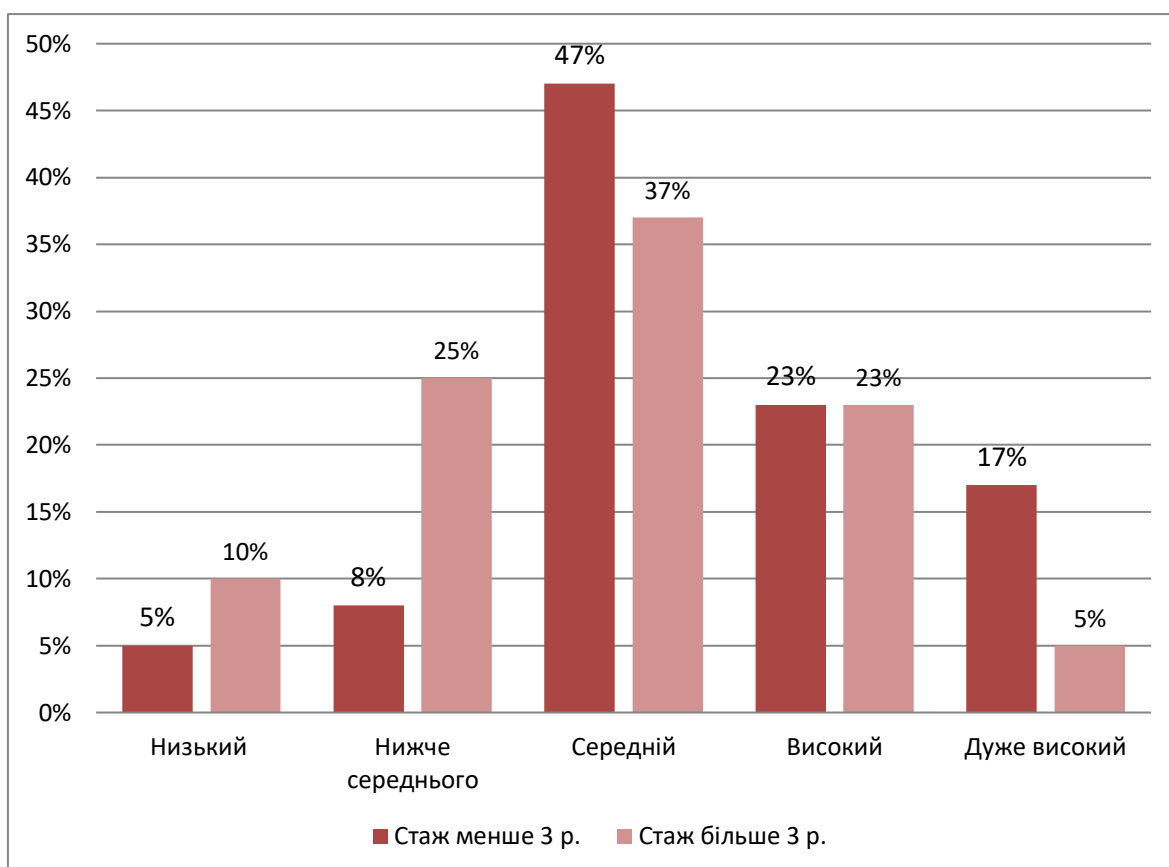


Рис. 2.13. Рівень прояву організаторських здібностей у психологів з різним стажем роботи

Натомість, фахівці із більшим стажем роботи проявляють вищу частку низького (10%) та нижче середнього рівня (25%) організаторських здібностей.

Таким чином, для психологів з меншим стажем роботи характерна швидка орієнтація у складних ситуаціях, невимушена поведінка у новому колективі. Вони демонструють вищий рівень ініціативності, приймають самостійні рішення, відстоюють власну думку.

Психологи зі стажем професійної діяльності більше 3 років більше схильні організовувати різні ігри, колективні справи є більш комунікабельними.

Ідентичність людини у кризові часи формується за такими напрямками: 1) подолання інерційності суб'єктивних характеристик соціально-структурних процесів, їх підвладності впливу багаторічних ідеологічних стереотипів; 2) відмова від уніфікації форм судження; 3) перехід до більш

самостійного суб'єктивного судження; 4) високий динамізм оцінних суджень, безпосередньо пов'язаних із динамічною ситуацією в цілому; 5) мультиплікація цих суджень, що визначається як факторами соціально-статусних позицій індивіда, його соціальною та конфесійною приналежністю, і сформованою новою системою соціальної ієрархії [40].

Теорія соціальної ідентичності будується на таких загальних положеннях (Микляєва А. В., Румянцева П. В):

1. Люди прагнуть утримувати або підвищувати свою самооцінку, тобто прагнуть позитивної «Я-концепції».

2. Соціальні групи чи категорії і членство у них пов'язані з позитивним чи негативним ціннісним змістом, тому соціальна ідентичність набуває характеру позитивної чи негативної, з оцінок тих груп, які беруть участь у створенні соціальної ідентичності людини.

3. Оцінка своєї групи визначається при співвіднесенні з іншими конкретними групами шляхом соціального зіставлення найважливіших властивостей і характеристик [31].

Проаналізувавши відповіді респондентів, надані за методикою «Особистісна і соціальна ідентичність» (Урбанович, 1998, 2001) ми змогли зобразити профілі психологів зі стажем до 3 років та зі стажем роботи більше 3 років (рис. 2.14).

Так, із рис. видно, що для психологів з меншим стажем роботи властиво переважання за такими параметрами: «Моє майбутнє», «Мої стосунки з іншими», «Моя робота».

Це свідчить, що дані фахівці мають ясне уявлення про сутність своєї роботи та її цілі; робота може допомогти в досягненні своїх життєвих цілей; наявне чітке уявлення про свої перспективи роботи; бажання працювати у цій сфері діяльності через 5-10 років.

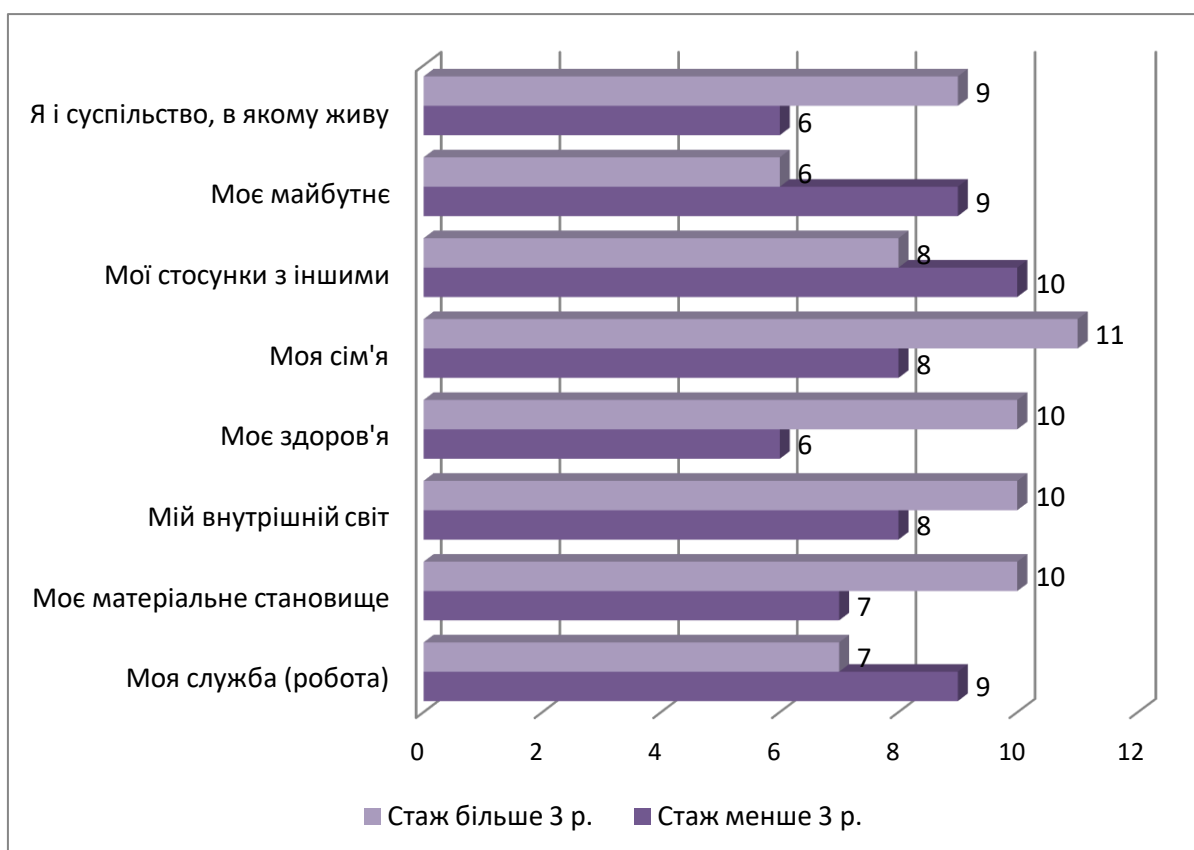


Рис. 2.14. Профіль особистісної і соціальної ідентичності психологів з різним стажем роботи

Також, для психологів з меншим стажем професійної діяльності присутні: знання своїх головних цілей у житті; послідовне, наполегливе та енергійне прагнення до досягнення своїх головних цілей у житті; знання, коли приблизно здійсняться особисті життєві цілі; аналіз факторів та умов, що сприяють чи перешкоджають досягненню своїх життєвих цілей. Також їм присутні основні характеристики ідентифікації: щирий інтерес до думок та точок зору інших людей; інтерес до чужих турбот та проблем; впевненість у значущості своєї думки інших людей; вміння слухати інших; вміння цінувати тих людей, із ким спілкуються; прагнення розвивати людей, із якими спілкуються; прагнення розуміти людей, турбота про підтримку дружніх відносин; схильність враховувати думку та думку інших людей.

Психологи зі стажем більше 3 років демонструють значно вищі показники за параметрами: «Я і суспільство, в якому живу», «Моя сім'я»,

«Моє здоров'я», «Мій внутрішній світ», «Моє матеріальне становище». Це характеризує їх профіль як намагання до постійного розвитку себе різними способами; регулярне читання літературних творів; відвідування навчальних заходів та спеціальних курсів; участь у різноманітній спільній діяльності, наявність плану особистісного розвитку: наполегливість у реалізації плану свого особистісного розвитку; чітке уявлення про своє нинішнє матеріальне становище; здатність дотримуватись рамок свого бюджету; знання, які заходи необхідно вжити для покращення свого матеріального становища; задоволеність власним матеріальним становищем; впевненість у своєму знанні, здатність покладатися на допомогу оточуючих у поліпшення свого матеріального становища; здатність бути максимально цілеспрямованим, активним та наполегливим у покращенні свого матеріального становища; задоволеність станом свого здоров'я; регулярне відвідування оглядів у лікаря та перевірка стану свого здоров'я; достатній рівень рухової активності протягом дня; здоровий спосіб життя; розуміння значення сім'ї собі; схильність приділяти достатньо часу своїй сім'ї; наявність у членів сім'ї спільних захоплень; здатність створювати у своїй сім'ї відкриту і душевну атмосферу; впевненість у надійності своїх сімейних умов; задоволеність своїм соціальним статусом у суспільстві; переконаність у значущості своєї професії; задоволеність навколишньою соціальною дійсністю; емоційна залученість у все, що відбувається в сучасному суспільстві; знання, що необхідно і якою мірою для досягнення своїх життєвих цілей; упевненість у достатності власних можливостей, які впливають на розвиток процесів у сучасному суспільстві; схильність розділяти цінності, на яких базується сучасне суспільство; переконаність у тому, що знайшов своє місце в сучасному суспільстві.

2.3. Статистичний етичних особливостей професійної комунікації психологів

Для перевірки гіпотези ми вдалися до статистичного аналізу з метою з'ясувати з яким типом труднощів найчастіше зустрічалися психологи. З цією метою ми використали непараметричний критерій Манна-Уїтні.

Відповідно, для початку ми проаналізували кількість названих етичних дилем, таких як зміна форми роботи, оплати, свого стилю роботи (детальний опис у параграфі 2.2) і піддали їх аналізу (Додаток Б).

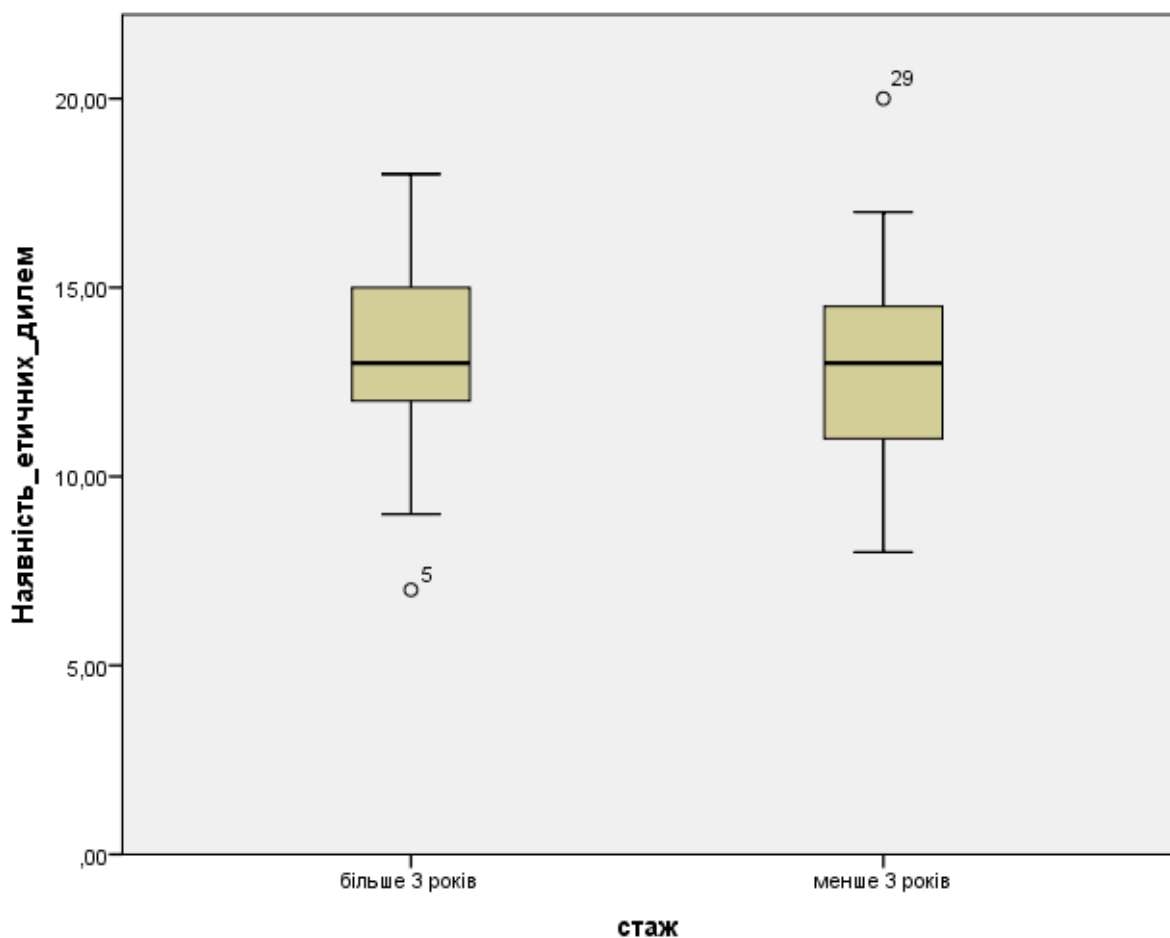


Рис. 2.15. Відмінності у частота прояву етичних дилем у психологів з різним стажем роботи

Ми виявили наступну особливість (рис. 2.15): статичної різниці між фактом етичних дилем у психологів зі стажем до 3 років, та у психологів зі стажем більше 3 років не виявлено. Це дозволяє робити висновок, що обидві групи психологів зустрілися з непростими питання в своїй роботі під час

пандемії і їх вирішення від стажу роботи не залежить. Середній ранг для групи більше 3 років – 20,58, для групи менше 3 років – 20,37. Значення критерію $U=185.5$.

Як бачимо, варіаційний розмах ознаки у двох випадках майже однаковий. Проте, дослідженням виявлено, що зустрічаються поодинокі випадки в досвіді психологів, де серед тих, хто працює більше 3 років є фахівці, яких етичні дилеми не стосувалися, а серед психологів з меншим стажем є ті, для яких конфліктні питання були критичними.

Єдина відмінність, яка проявилася по досліджуваних параметрах – в аналізі профілю особистісної і соціальної ідентичності психологів з різним стажем роботи за критерієм «Моя робота» (Додаток Б).

Гіпотеза H_0 передбачала відсутність відмінностей між двома групами і була відхилена. Що дало нам можливість прояснити зсув відмінностей в бік однієї чи іншої групи.

Середній ранг для групи більше 3 років – 15,18, для групи менше 3 років – 29,37. Значення критерію $U=320.5$.

Итоги по проверке гипотезы				
	Нулевая гипотеза	Критерий	Значимость	Решение
1	Распределение Моя_робота является одинаковым для категорий стаж.	Критерий U Манна- Уитни для независимых выборок	8,442E-5 ¹	Нулевая гипотеза отклоняется.
Выводятся асимптотические значимости. Уровень значимости равен ,05.				
¹ Приводится точная значимость критерия.				

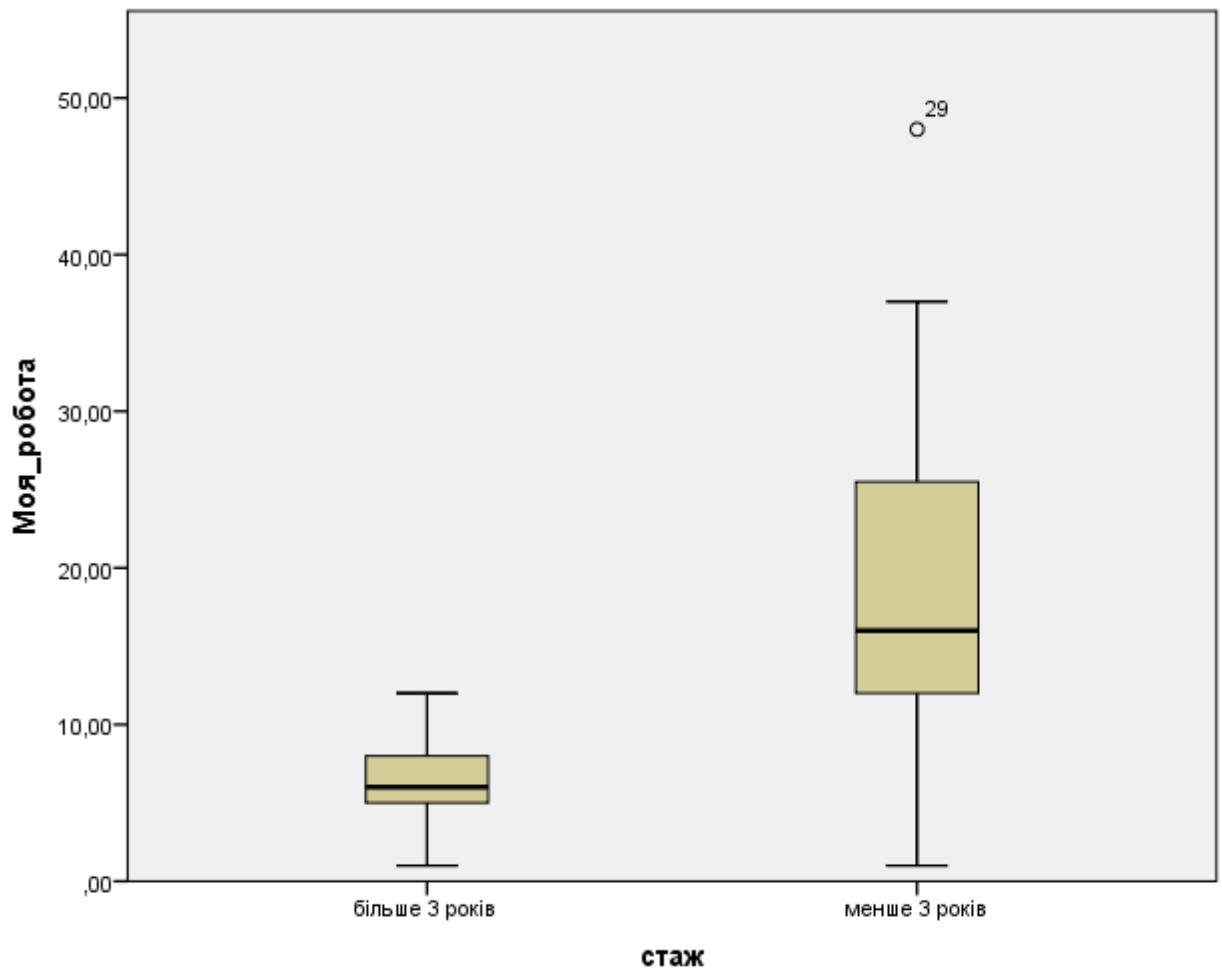


Рис. 2.16. Відмінності у частота прояву етичних дилем у психологів з різним стажем роботи

Це дає підстави стверджувати, що молоді фахівці вбачають в роботі більший сенс на даний момент, ніж психологи зі стажем.

Робота може ставати тим змістом і опорою, заради якої можна вирішувати етичні дилеми різного характеру.

ВИСНОВКИ

Здійснивши аналіз літератури, ми виявили, що проблема етичних засад професійної комунікації вивчалася досить мало. Вивченням етичних аспектів професійної комунікації у зарубіжній психології до початку ХХ ст. наука не займалася, розглядалися і досліджувалися лише окремі складові цього феномена.

1. Аналіз психолого-педагогічної літератури засвідчує, що існує багато визначень та підходів до розуміння понять «етика» та «професійна комунікація». Проте, узагальнюючи всі ці підходи та визначення, враховуючи актуальну соціальну ситуацію, викликану пандемією, можна зробити висновок, що етичні засади професійної комунікації психологів, відображаються у їх вмінні здійснювати індивідуальний грамотний підхід до клієнта, здатності надавати та приймати зворотній зв'язок, поважати співрозмовника, використовувати механізми соціальної перцепції, задля кращої емоційної оцінки ситуації та самої міжособистісної взаємодії, коректно вирішувати питання етичних дилем, які стосуються оплати праці, зміни форми роботи, перенесення зустрічей тощо.

2. Провівши теоретичний аналіз основних підходів сучасної психології до проблеми етики міжособистісної взаємодії, ми виявили, що професійна комунікація справді являє собою єдність знань, що відображають закономірності психічної діяльності всіх комунікаторів і вміння застосовувати ці знання в конкретних професійно важливих ситуаціях, що дозволяє створити сприятливий психологічний клімат комунікативної взаємодії та уникнути небажаної відсутності міжособистісного контакту.

3. Емпіричне дослідження підтвердило нашу гіпотезу. Пандемія вплинула на характер та форму роботи психологів. Психологи з більшим стажем роботи, виявилися більш стійкими та чутливими до ситуації, викликаній пандемією, вони мають більше досвіду, проте не заперечують необхідності подальшого навчання та розвитку. Відповідно, перед ними

поставала необхідність вирішення меншої кількості етичних дилем, ніж психологам, стаж роботи яких становить менше 3 років.

Психологам, психотерапевтам які працюють чи то очно чи он-лайн в умовах пандемії довелося вирішувати дилему фінансової вартості послуг. Ті ж фахівці, які не змінювали форми роботи – або тимчасово призупинили практику, або переживали стрес, пов'язаний із загрозою захворіти.

Загалом, психологи відзначають, що кількість клієнтів на початку пандемії суттєво знизилася, інколи до повного припинення роботи більше половини опитаних респондентів зі стажем роботи менше 3 років та 60% психологів зі стажем роботи більше 3 років, зазначили, що їм довелося перейти на дистанційну форму.

Частка психологів, які не працювали безкоштовно у зв'язку з пандемією, вища серед психологів з більшим стажем роботи на відміну від психологів з меншим стажем роботи. У фахівців зі стажем роботи до 3 років є більша потреба у супроводі клієнтів або більше ресурсів для надання психологічної допомоги.

Дослідження виявило, що психологи з меншим стажем зайнятості проявляють вищий рівень спрямованості особисті, яка відображена у таких рисах як принциповість, колективізм, правдивість; суспільна спрямованість; працьовитість, безкорисливість; справедливість; чуйність тощо.

Психологи зі стажем роботи більше 3 років виявляють більший акцент в інтелектуальних рисах характеру, таких як: спостережливість, практична спрямованість розуму, вміння застосовувати знання до практичних завдань; допитливість.

Статистичний аналіз підтвердив припущення про однакову складність у вирішенні етичних дилем як серед психологів зі стажем менше 3 років, так серед психологів зі стажем більше 3 років. Виявлено, що психологи зі стажем менше 3 років проявляють вищу концентрацію на роботі.

Список використаних джерел

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Эрик Берн. - М.: Эксмо, 2009. – 576 с.
2. Битянова М. Р. Социальная психология: Наука, практика и образ мыслей. Учебное пособие. – М.: ЭКСМО-Пресс, 2001. – 576 с.
3. Біблія. Перше послання св. апостола Павла до коринтян (I Кор., 13, 18).
4. Бодалев А.А. Психология общения: избранные психологические труды.- М.- Воронеж: Инс-т практической психологии – НПО «МОДЭК», 1996.- 256с.
5. В. Вачков, И. Б. Гриншпун, Н. С. Пряжников Введение в профессию "психолог". – М.: «МОДЭК», МПСИ, 2007. – 464 с.
6. Великодна М, Франкова І. Психологічна та психотерапевтична допомога під час пандемії COVID-19: сучасні виклики. PMGP [інтернет]. 30, Квітень 2020 [цит. за 17, Грудень 2021];5(1):e0501213. доступний у: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/213>
7. Гильяно А.С., Баранова Е.М. Этические принципы в интернет-консультировании: постановка проблемы https://psyjournals.ru/files/94887/vestnik_psyobr_2017_n2_Guiliano_Baranova.pdf
8. Головин С. Ю. Словарь психолога-практика. http://www.koob.ru/golovin_s_u/slovar_prakticheskogo_psyhologa
9. Горбунова В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги // Практична психологія та соціальна робота. – № 8. – 2008. – С. 3-5
10. Горбунова В.В. Етичні дилеми у практиці психологічної допомоги // Практична психологія та соціальна робота. – № 8. – 2008. – С. 3-5
4. Горбунова В.В. Контракт у практичній психології // Практична психологія та соціальна робота. – № 2. – 2005. – С. 1-5.
11. Горбунова В.В. Етичні та правові аспекти психологічних досліджень // Практична психологія та соціальна робота. – № 3. – 2005. – С. 18-23. URL:

- <http://positumpsy.zhitomir.ua/index.php/2012-12-22-20-40-58/psykhoterapevtychna-etyka/35-etychni-tapravovi-aspekty-psykholohichnykh-doslidzhen>
12. Губенко О. В. Соціальна норма і соціальна творчість .Практична психологія та соціальна робота. – 2009. – № 8. - С. 66-73. 28.
 13. Губенко О.В. Методологічні аспекти аналізу чинників активізації креативних проявів особистості. Практична психологія та соціальна робота. – 2007. – №11. – С.64-67.
 14. Дейл Карнеги. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. – М. : Прогресс, 1990. – 720с.
 15. Донцов Д.А., Донцова М.А. Интернетконсультирование в качестве новой технологии психологического консультирования // Мир психологии. — 2008. — №1. — С. 150–162.
 16. Етика /Навчальний посібник/, Київ: Юрінком Інтер, 2002; 223с
 17. Етичний кодекс психолога / Психолог. - 2004. - № 43 (139). - С.1-4 (вкладка).
 18. Завгородня О. В. Проблема особистості з позицій інтегративного підходу / О.В. Завгородня // Практична психологія та соціальна робота. – 2009. – № 5. - С. 1-7.
 19. Зенько Ю. М. Психология религии. 2- е изд., - СПб. : Речь, 2009. – 552 с.
 20. Зиборова Е. И. КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ КАК ОСНОВОПОЛАГАЮЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ЛИЧНОСТИ ПСИХОЛОГА
http://dspace.bsu.edu.ru/bitstream/123456789/28537/1/Zaborova_Kommunikativnaya.pdf
 21. Калько Р. М. Набуття соціокультурного досвіду як засіб самоактуалізації особистості в суспільстві / Р.М. Калько // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2011. – №3. – С. 34-40

22. Кишиков Роман Валентинович. КОНСУЛЬТАТИВНА ПСИХОЛОГІЯ . Модуль 1. Теоретико-методологічні основи консультативної психології
23. Колтунович Т. А. Етичний кодекс психолога [Електронний ресурс]. – 2007. – Режим доступу до ресурсу: <http://medbib.in.ua/etichniy-kodekspsihologa654.html>.
24. Колтунович Т. А. Етичний кодекс психолога. – Чернівці: ЧНУ, 2007. – 232с.
25. Копець Л.В. Психологія особистості. – К. : Видавничий дім "Києво-Могилянська академія", 2007. – 460с.
26. Кузин Ф. А. Культура делового общения: Практическое пособие. — 6-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2002.- 320 с.
27. Малахов В. А. Етика: Курс лекцій : Навч. пос. – К. : Либідь, 2004. -384с.
28. Мартин Д. Психологические эксперименты. – СПб.: ЕВРОЗНАК, 2002. – 480 с.
29. Меновщиков В.Ю. Этические вопросы консультирования онлайн // Культурноисторическая психология. — 2010. — №1. — С. 89–95
30. Мещеряков Б. Г. Зинченко В. П. Большой психологический словарь. http://www.koob.ru/mesheryakov_b/bolshoy_psihologicheskiy_slovar
31. Микляева А. В., Румянцева П. В. Социальная идентичность личности: содержание, структура, механизмы формирования: Монография. - СПб.: Изд-во РГПУ им. А. И. Герцена, 2008. - С. 8-47.
32. Мурзіна А. В. Сутнісна характеристика формування соціальної активності особистості / А. В. Мурзіна // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2009. – №3.- С. 22-28.
33. Основи практичної психології. / Панок В., Титаренко Т., Чепелева Н. та ін.: Підручник . – К.: Либідь, 1999. – 536с. С.243.
34. Плотніков Петро. Вплив глобалізації на соціалізацію молоді / Петро Плотніков // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2005. - №4. – С.183 – 190.

35. Поджинська О. Вплив ціннісних орієнтацій на формування особистісної ідентичності молоді / О. Поджинська // Практична психологія та соціальна робота. – 2011. – № 9. – С. 70-73.
36. Потылико Г. И. Этико-психологическое основы общения. – М., 1988.
37. Психогігієна / Укл. : О. С. Лісова, Т. Є. Румянцева, А. В. Драпака – Чернівці : Технодрук, 2007. – 254 с.
38. Психологічна деонтологія: етичні кодекси. Хрестоматія / Укладач В.О. Климчук. – Житомир, 2003. – 64 с.
39. Психологічна деонтологія: етичні кодекси. Хрестоматія / Укладач В.О. Климчук. – Житомир, 2003. – 64 с.
40. Рахманов О. А. Соціалізація та ідентифікація особистості у суспільстві : навч.-метод. комплекс / О.А. Рахманов. – К. : КНЕУ, 2017. – 27 с.
41. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы.- М.: ЭКСМО-ПРЕС, 1999. – 421 с.
42. Сухарев В. А. Этика и психология делового человека. – М.: Агентство «ФАИР», 1997. – 400 с.
43. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. - 2-е изд., доп. - М.: Психотерапия, 2009. - 544 с.
44. Цимбалюк І. М. Психологія спілкування: Навчальний посібник. – К.: ВД «Професіонал», 2004. – 304 с.
45. Чуфаровский Ю.В. Юридическая психология. Учебное пособие.- М.: Право и Закон, 1997. — 320 с.
46. Шостром Э. Анти-Карнеги, или Человек-манипулятор: Пер. с англ.— Минск, 1992.
47. Элизабет Мерманн. Коммуникация и коммуникабельность/ Пер. с нем. Х.: Изд-во Гуманитарный Центр, 2007, 296 с.
48. Этика и психология: уровни сопряжения / Круглый стол журнала «Человек» (В.П. Зинченко, Ю.А. Шрейдер, Б.Г. Юдин). — 1996. – №2. – С.37-41.

- 49.Coursera - Le Bien, le Juste, l'Utile. Introduction aux éthiques philosophiques <https://www.coursera.org/learn/ethique/home/info>
- 50.Ethical Principles of Psychologists and Code Of Conduct APA / <http://www.apa.org/ethics>.

Додатки

Додаток А

Авторська анкета

«Етична дилема психолога в умовах пандемії»

1. Чи змінили ви форму роботи з офлайн на он-лайн
 - a) Так
 - b) Ні
2. Чи практикували ви раніше роботу он-лайн
 - a) Так
 - b) Ні
2. Чи знижували ви вартість роботи для клієнтів через пандемію?
 - a) Так
 - b) Ні
3. Чи працювали ви безкоштовно у зв'язку з пандемією
 - a) Так
 - b) Ні
4. Чи відмовляли ви клієнтам під час пандемії? вкажіть причину
 - a) Стан здоров'я
 - b) Неможливість оплачувати сесію
 - c) Перехресні стосунки
 - d) Власні теми
5. Чи доводилося вам скорочувати години власної терапії чи супервізії?
 - a) Так
 - b) Ні
6. Чи відчували ви необхідність додаткового навчання у зв'язку з появою складних тем у клієнтів
 - a) Так
 - b) Ні
 - c) Маю таку освіту
 - d) Планую навчатися

7. Чи переживали ви страх, тривогу, паніку через яких змушені перенести клієнтів
- a) Не відчував такого
 - b) Так, переживав схоже
 - c) Працював, не зважаючи на свій стан
 - d) Не працюю в такому стані
8. Чи мали труднощі з конфіденційністю, порушенням сетінгу, ідентифікацією клієнта в режимі онлайн ?
- a) Так
 - b) Ні
9. Які труднощі в режимі онлайн найчастіше ви відчували?
- 10.
- a) Порушення конфіденційності
 - b) Порушення безпеки
 - c) Труднощі з ідентифікацією стану клієнта
 - d) Труднощі з ідентифікацією профілю клієнта
 - e) Власна фрустрація

МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКА КОМУНІКАТИВНО-ХАРАКТЕРОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ОСОБИСТОСТІ»

(Л. Уманський, А. Лутошкін, О. Чернишов, І. Френзель та інші)

Стимульний матеріал

Рівень прояву якості

КОМУНІКАТИВНО-ХАРАКТЕРОЛОГІЧНІ (в балах)

ОСОБЛИВОСТІ ОСОБИСТОСТІ 5 4 3 2 1 а б в

РИСИ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ СПРЯМОВАНІСТЬ ОСОБИСТОСТІ

1 Принциповість або безпринципність

2 Колективізм або індивідуалізм

3 Правдивість або брехливість

4 Суспільна або егоїстична спрямованість

5 Працьовитість або лінощі

6 Безкорисливість або користолюбство

7 Скромність або нескромність

8 Справедливість або несправедливість щодо:

а) однолітків

б) молодших

в) старших

9 Чуйність або черствість

10 Прямота або лицемірство

Загальний бал (Σ)

Середній бал (М) $M = \Sigma / n$ (n – кількість якостей)

ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ РИСИ ХАРАКТЕРУ

1 Спостережливість або неспостережливість

2 Практична спрямованість розуму, вміння застосовувати знання до практичних завдань або непрактичність розуму при наявності знань

3 Допитливість або недопитливість

Загальний бал (Σ)

Середній бал (М) $M = \Sigma / n$ (n – кількість якостей)

156

ВОЛЬОВІ РИСИ ХАРАКТЕРУ

- 1 Впевненість або невпевненість у своїх силах і можливостях
- 2 Дисциплінованість або недисциплінованість
- 3 Усвідомлена дисциплінованість або простий послух
- 4 Ініціативність (заповзятливість) або тільки старанність
- 5 Особиста організованість або неорганізованість
- 6 Самостійність або несамостійність
- 7 Зібраність або незібраність
- 8 Самовладання, витримка або невитриманість
- 9 Сміливість або боягузтво
- 10 Наполегливість в досягненні поставлених цілей або нездатність доводити почату справу до кінця
- 11 Наполегливість чи впертість
- 12 Особиста активність чи пасивність

Загальний бал (Σ)

Середній бал (M) $M = \Sigma / n$ (n – кількість якостей)

ЕМОЦІЙНІ РИСИ ХАРАКТЕРУ

- 1 Веселість або похмурість
- 2 Смішливість або плаксивість
- 3 Бадьорість або млявість
- 4 Дратівливість або незворушність

Загальний бал (Σ)

Середній бал (M) $M = \Sigma / n$ (n – кількість якостей)

ЯКОСТІ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ СТАВЛЕННЯ ДО ДІЯЛЬНОСТІ

1 Сумлінність або недобросовісність стосовно:

- а) трудової діяльності
- б) навчальної діяльності
- в) ігрової діяльності

157

- г) громадської діяльності
- д) спортивної діяльності

2 Висока працездатність або низька працездатність

Загальний бал (Σ)

Середній бал (М) $M = \Sigma / n$ (n – кількість якостей)

ЯКОСТІ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ СТАВЛЕННЯ ДО ІНШИХ

1 Колективізм або індивідуалізм

2 Замкнутість або товариськість

3 Тактовність або нетактовність

4 Чуйність або черствість

Загальний бал (Σ)

Середній бал (М) $M = \Sigma / n$ (n – кількість якостей)

ЯКОСТІ, ЩО ВИЗНАЧАЮТЬ СТАВЛЕННЯ ДО СЕБЕ

1 Критичне ставлення до себе або зайва
самовпевненість

2 Впевненість або невпевненість

3 Вимогливість або невимогливість до себе

4 Самокритичність або несамокритичність

Загальний бал (Σ)

Середній бал (М) $M = \Sigma / n$ (n – кількість якостей)

Личностная и социальная идентичность (Урбанович, 1998, 2001)

Инструкция: «Прочитайте приведенные ниже утверждения и отметьте номера тех из них, которые соответствуют вашему нынешнему состоянию и восприятию себя и окружающего социального мира.

1. Я имею ясное представление о сути моей работы и ее целях.
2. Я имею четкое представление о своем нынешнем материальном положении.
3. Я постоянно развиваю себя различными способами.
4. Я вполне удовлетворен состоянием своего здоровья.
5. На сегодняшний день моя семейная ситуация меня вполне удовлетворяет.
6. Я искренне интересуюсь мнением и точкой зрения других людей.
7. Я знаю свои главные цели в жизни.
8. Меня вполне устраивает мой социальный статус в обществе.
9. Моя служба (работа) помогает мне в достижении моих жизненных целей.
10. Мне удастся придерживаться рамок своего бюджета.
11. Я регулярно читаю прессу и интересуюсь новостями.
12. Я регулярно бываю на осмотрах у врача и проверяю состояние своего здоровья.
13. Я понимаю значение семьи для себя.
14. Меня интересуют чужие заботы и проблемы.
15. Я последовательно, настойчиво и энергично стремлюсь к достижению своих главных целей в жизни.
16. Моя профессия достаточно уважаема в обществе.
17. Я имею четкое представление о своих перспективах по работе (службе).
18. Я знаю, какие меры необходимо предпринять для улучшения моего материального положения.
19. Я регулярно читаю литературные произведения.
20. Я регулярно занимаюсь физкультурой.
21. Я уделяю достаточно времени своей семье.
22. Мое мнение интересует других людей.
23. Я знаю, когда примерно осуществляются мои жизненные цели (в соответствии с моим жизненным планом).
24. Меня практически все устраивает в окружающей меня социальной действительности.
25. Я буду работать (служить) в этой сфере деятельности через пять лет.
26. Для того чтобы поддержать свое материальное положение, я часто беру в долг.
27. Я посещаю учебные мероприятия и специальные курсы.
28. Я сплю достаточное время ежедневно.
29. У членов моей семьи есть общие увлечения.
30. Я умею слушать других.
31. У меня имеется анализ факторов и условий, способствующих достижению моих жизненных целей.
32. Меня волнует все, что происходит в нашем современном обществе.
33. Я буду работать (служить) в этой сфере деятельности через 10 лет.

34. Меры, которые я предпринимаю для улучшения моего материального положения, вполне реальны.
35. Я участвую в разнообразной совместной деятельности, способствующей моему личностному развитию.
36. Мое питание достаточно, регулярно и сбалансированно.
37. Я хорошо знаю членов своей семьи – их потребности, мнения, желания, позиции.
38. Я умею ценить тех людей, с кем общаюсь.
39. У меня есть анализ факторов и условий, препятствующих достижению моих жизненных целей.
40. Меня волнует, в каком направлении развивается наше современное общество.
41. Я достаточно воодушевлен и мотивирован для этой работы (службы)
42. Мое материальное положение меня вполне устраивает.
43. У меня есть план личностного развития.
44. Я употребляю алкоголь умеренно.
45. Я могу создать в своей семье открытую и душевную атмосферу.
46. Я стремлюсь развивать людей, с которыми общаюсь.
47. Я знаю критические пункты («узкие места») на пути к достижению моих жизненных целей.
48. Сегодня мне живется лучше, чем 10 лет назад.
49. В будущем я найду в себе достаточно воодушевления и мотивации, опираясь главным образом на свой личный потенциал.
50. Я уверен в том, что знаю, как сделать свое материальное положение лучше.
51. Я настойчив в реализации плана моего личностного развития.
52. Я человек некурящий.
53. Я уверен в надежности моих семейных условий.
54. Я стремлюсь понимать людей, с которыми общаюсь.
55. Я знаю, что мне нужно и в какой степени для достижения моих жизненных целей.
56. Сегодня мне живется лучше, чем пять лет назад.
57. Я получаю внутреннее удовлетворение от своей нынешней работы (службы).
58. Мои потребности и возможности оптимизированы и уравновешены.
59. Время от времени я совершенствую план моего личностного развития.
60. В моем ежедневном рационе вполне достаточно свежих овощей и фруктов.
61. Я способен не только «брать» от семьи, но и «давать» ей.
62. Я забочусь о поддержании дружеских отношений.
63. При движении к моим главным жизненным целям я полагаюсь главным образом на себя.
64. У меня вполне достаточно возможностей, позволяющих влиять на развитие процессов в современном обществе.
65. Я знаю, что необходимо сделать, чтобы моя работа (служба) в ближайшие годы отвечала моим личным потребностям и моей жизненной философии.
66. Я способен на радикальные шаги по улучшению своего материального положения.
67. Я знаю, как мне реализовать мои потребности в личностном развитии.
68. Я достаточно двигаюсь в течение дня.
69. Я могу создать надежные и благоприятные условия для своей семьи.
70. С моей точки зрения, у меня достаточно друзей и приятелей.

71. Я готов в полной мере использовать имеющиеся возможности, позволяющие достичь моих жизненных целей.
72. Я уделяю достаточно времени и внимания размышлениям над проблемами современного общества.
73. Положительные и отрицательные стороны моей нынешней работы (службы) вполне уравновешены и компенсированы.
74. Я могу полагаться на помощь окружающих в улучшении моего материального положения.
75. Я знаю, как управлять своим душевным состоянием.
76. Я веду здоровый образ жизни.
77. Я знаю, как развивать свою семейную жизнь.
78. Я учитываю мнение и точку зрения других людей.
79. Я готов нейтрализовать действие факторов и условий, препятствующих достижению моих жизненных целей.
80. Я знаю, в каком направлении развивается общество, в котором живу.
81. Моя работа (служба) меня вполне удовлетворяет, соответствует моим материальным запросам и духовным интересам.
82. Я имею четкое представление о том уровне материального положения, который необходим мне и моей семье.
83. Я знаю свои внутренние возможности.
84. У меня есть личный план своего физического совершенствования.
85. Я стремлюсь к установлению хороших взаимоотношений со своими родителями и родственниками.
86. В своей жизнедеятельности я нуждаюсь в окружающих.
87. Я готов к возможному и необходимому пересмотру моих жизненных целей (особенно в условиях их нереальности).
88. Я разделяю ценности, на которых базируется современное общество.
89. Я вижу социальную значимость и необходимость моей работы (службы).
90. Я могу быть максимально целеустремленным, активным и настойчивым в улучшении своего материального положения.
91. Я достаточно времени пребываю один, наедине со своими мыслями.
92. Я настойчив в реализации личного плана своего физического совершенствования.
93. Я стремлюсь к установлению хороших взаимоотношений с родителями и родственниками супруга (супруги).
94. Я считаю, что окружающие нуждаются во мне.
95. Стремление к достижению моих жизненных целей является важной составляющей моей жизнедеятельности.
96. Я нашел свое место в современном обществе.

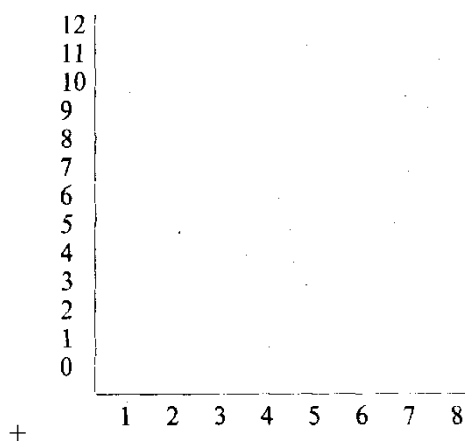
Обработка результатов: каждый утвердительный ответ оценивается в один балл.

Подсчитайте баллы в соответствии со следующим ключом.

- Моя служба (работа): 1, 9, 17, 25, 33, 41, 49, 57, 65, 73, 81, 89.
- Мое материальное положение: 2, 10, 18, 26, 34, 42, 50, 58, 66, 74, 82, 90.
- Мой внутренний мир: 3, 11, 19, 27, 35, 43, 51, 59, 67, 75, 83, 91
- Мое здоровье: 4, 12, 20, 28, 36, 44, 52, 60, 68, 76, 84, 92.
- Моя семья: 5, 13, 21, 29, 37, 45, 53, 61, 69, 77, 85, 93.

- Мои отношения с окружающими: 6, 14, 22, 30, 38, 46, 54, 62, 70, 78, 86, 94.
- Мое будущее: 7, 15, 23, 31, 39, 47, 55, 63, 71, 79, 87, 95.
- Я и общество, в котором живу: 8, 16, 24, 32, 40, 48, 56, 64, 72, 80, 88, 96.

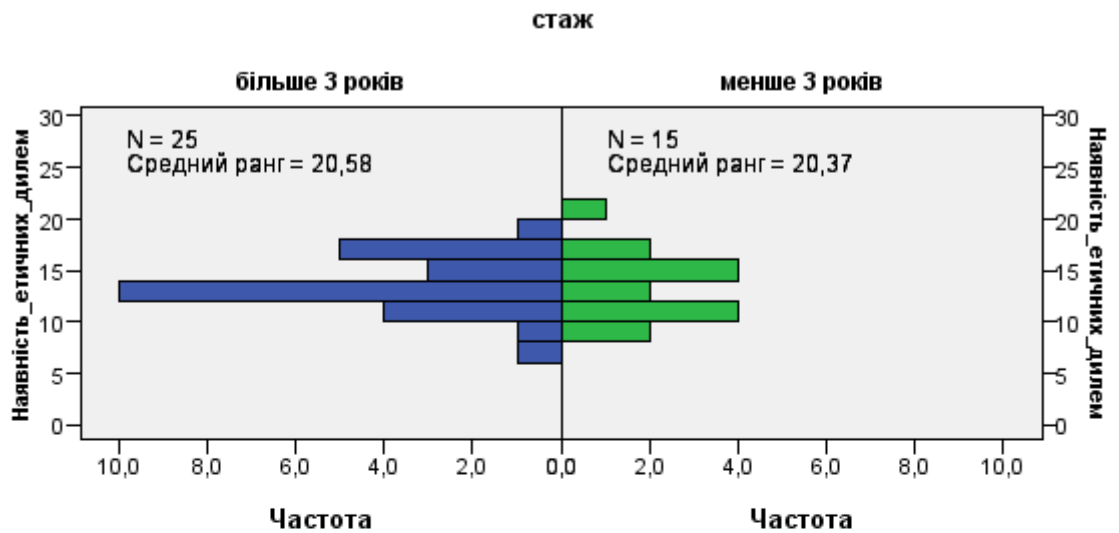
Определение индивидуального профиля личностной и социальной идентичности производится по ключевой таблице, где отражаются набранные баллы по приведенным восьми позициям.



Додаток Б

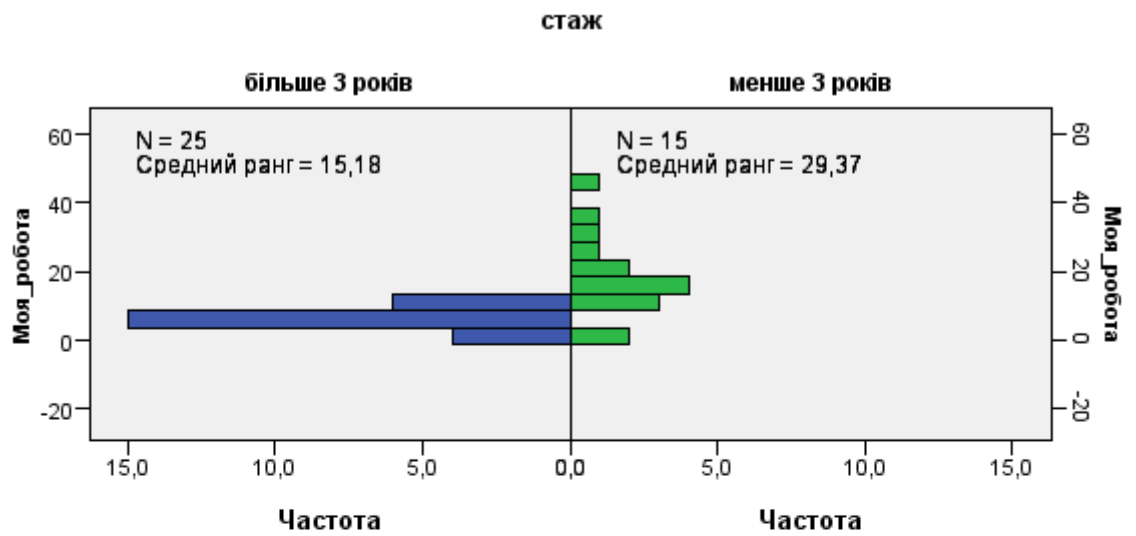
Статистичний аналіз

Критерий U Манна-Уитни для независимых выборок



Всего N	40
U Манна-Уитни	185,500
W Вилкоксона	305,500
Статистика критерия	185,500
Стандартная ошибка	35,557
Стандартизованная статистика критерия	-,056
Асимптотическая знч. (2-сторонний критерий)	,955
Точная знч. (2-сторонний критерий)	,956

Критерий U Манна-Уитни для независимых выборок



Всего N	40
U Манна-Уитни	320,500
W Вилкоксона	440,500
Статистика критерия	320,500
Стандартная ошибка	35,739
Стандартизованная статистика критерия	3,721
Асимптотическая знч. (2-сторонний критерий)	,000
Точная знч. (2-сторонний критерий)	,000