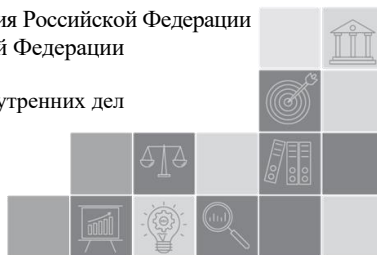


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Министерство внутренних дел Российской Федерации

Московский университет Министерства внутренних дел
Российской Федерации имени В.Я. Кикотя



**И. В. Усачева,
С. Ю. Михайлова**

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ, ВПЕРВЫЕ ПРИНЯТЫХ НА СЛУЖБУ В ОРГАНЫ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

Учебно-практическое пособие



Москва
Московский университет
МВД России имени В.Я. Кикотя

2021



УДК 159.99
ББК 88.44
У74

Рецензенты:

начальник кафедры юридической психологии
Санкт-Петербургского университета МВД России
кандидат педагогических наук, доцент **А. А. Рожков**;
заместитель начальника ОМПО УРЛС ГУ МВД России
по Московской области – начальник отделения
психологической работы **А. В. Пономарев**

Усачева, И. В.
У74 **Психологическое консультирование сотрудников, впервые принятых на службу в органы внутренних дел : учебно-практическое пособие / И. В. Усачева, С. Ю. Михайлова. – М. : Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя, 2021. – 84 с.**

ISBN 978-5-9694-0853-1

Учебно-практическое пособие представляет краткое практическое руководство по методам психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в органы внутренних дел. Приведены необходимые теоретические сведения для психологического консультирования.

Предназначено для практических психологов, курсантов и слушателей, а также преподавателей образовательных организаций МВД России.

УДК 159.99
ББК 88.44

ISBN 978-5-9694-0853-1

© Московский университет
МВД России имени В.Я. Кикотя, 2021
© Усачева И. В., Михайлова С. Ю., 2021

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	4
ГЛАВА 1. ВВЕДЕНИЕ	
В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ	5
1.1. Содержание психологического консультирования	5
1.2. Задачи психологического консультирования	10
1.3. Основные принципы психологического консультирования	14
1.4. Типы и уровни консультирования	21
1.4.1. Типы психологического консультирования	21
1.4.2. Уровни психологического консультирования	27
ГЛАВА 2. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ	
СОТРУДНИКОВ, ВПЕРВЫЕ ПРИНЯТЫХ	
НА СЛУЖБУ В ОВД.....	31
2.1. Опыт психологического консультирования.....	31
2.2. Условия проведения консультации с сотрудниками, впервые принятыми на службу в ОВД	41
2.3. Этапы ведения консультативной беседы с сотрудниками, впервые принятыми на службу в ОВД	49
2.4. Этические принципы психологического консультирования.....	55
2.5. Требования к личности психолога-консультанта	60
2.6. Методики психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в ОВД	66
2.7. Оценка эффективности психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в ОВД	73
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	79

ВВЕДЕНИЕ

Адаптационный период – это время наибольшей вероятности того, что сотрудник примет решение об уходе из организации в силу разных причин (от месяца до одного года). Именно на него приходится самый высокий уровень текучести кадров.

Одной из наиболее распространенных форм оказания психологической помощи в период адаптации являются организация и проведение психологического консультирования. Начиная свой путь в правоохранительной системе сотрудники при осуществлении повседневной служебной деятельности сталкиваются с трудными ситуациями и проблемами, которые нуждаются в эффективном и быстром разрешении.

Основная цель представленного учебно-практического пособия – выстраивание системы знаний по психологическому консультированию, которая позволит достигнуть результативности в общении с лицами, впервые принятыми на службу.

В пособии представлены теоретические знания, рекомендации и практический опыт работы с молодыми сотрудниками, а также описания работы психолога с сотрудниками, впервые принятыми на службу в органы внутренних дел.

ГЛАВА 1

ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

1.1. Содержание психологического консультирования

Консультация (от лат. *consultare*) означает советоваться, заботиться. Отсюда главная цель психологического консультирования – забота о целостности личности сотрудника. Консалтинг сотрудников, впервые принятых на службу, может помочь совершенствовать их персональные возможности, решать инциденты, обучать приемам саморегуляции, наилучшим способом создавать взаимоотношения в служебном коллективе.

Сотрудники на начальных этапах службы испытывают большое психолого-педагогическое информативное влияние, нацеленное на понимание ими нового личностного и должностного статуса, развития установок и глубокого осмысления собственной ответственности. Такое влияние приводит к индивидуальным переменам.

При консультировании психолог должен:

- принять во внимание различие в психодинамике индивидуальных изменений у сотрудников юного и более старшего возраста, отличающихся стажем и особенностями направления деятельности на предыдущих местах службы, а также представителей сильного пола и девушек;

- учитывать типологию сотрудников, обращающихся за помощью, поскольку у каждой категории широкий спектр проблем, требующий квалифицированной помощи, например:

- а) в виде прямого совета;

- б) в подтверждении своей тактики поведения;
- в) в снятии напряжения;
- г) в избавлении от чувства одиночества и изолированности¹.

Кризис первичной адаптации (до одного года службы) выражается в коммуникативно-организационной непостоянности сотрудников и нередко сопровождается стрессом в профессиональной деятельности. Источником стресса могут быть трудности построения деловой карьеры и усвоение групповых норм: неадекватный уровень притязаний, профессиональная неуспешность, слишком медленное обучение и приобретение набора профессиональных знаний, умений, навыков.

В план консультирования целесообразно ввести исследование эмоциональных проблем в профессиональной сфере, с которыми столкнулся сотрудник ОВД, более точно определить пути их ликвидации, скорректировав их с целью последующего индивидуального роста (самоменеджмента).

В процессе консультирования вновь прибывших на службу сотрудников по проблеме соответствия профессиональной самооценки психолог оказывает эффективное содействие в социально-психологической адаптации сотрудника путем проведения диагностики самооценки «Я – профессионал» с дальнейшим набором мероприятий: обучение умению сравнивать себя лишь с самим собой, помощь в выработке объективных критериев своего профессионализма, совместный с клиентом анализ содержания и задач служебно-оперативной деятельности и сопоставление ее требований с навыками сотрудника.

Стержнем консультативной деятельности считается «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом.

¹ Организация работы практических психологов с персоналом уголовно-исполнительной системы : учебно-методическое пособие / под ред. О. Г. Ковалева. М. : ОПС, НИИ ФСИН России, 2005.

Основная задача коллективной деятельности психолога с сотрудником состоит в том, чтобы уверить его, что он несет ответственность за себя и свои действия. С этой целью специалист-психолог обязан обозначить проблему с применением высказывания: «Правильно ли я Вас понял, что...». Обобщение должно быть коротким и четким (отражающим).

При работе с остроконфликтными обстановками специалисту-эксперту следует отвлечься от собственных взглядов, стараться не идентифицировать себя с клиентом и не опираться на его опыт и способности решения острых ситуаций. Задача специалиста в том, чтобы гарантировать осуществление сотрудником обнаруженного им самим личного решения в разрешении проблемы.

Работа по психологическому консультированию предполагает использование двух форм: индивидуальной и групповой.

Программа индивидуального консультирования подразумевает двухуровневую систему деятельности, которая отличается по содержанию и уровню собственной значимости: первичный профессиональный консалтинг и индивидуально-ориентированный консалтинг¹.

В процессе первичной консультации предпочтительно извлекать детальные решения из трех основных вопросов: чего желает сотрудник, что он способен совершить и что в этот период времени следует предпринять. Отталкиваясь от ответов, психолог приобретает сведения о персонально-индивидуальных качествах сотрудника, его предрасположенностях, заинтересованностях, мотивировки и ориентированности работы. Для этого рекомендовано применять разнообразные психодиагностиче-

¹ Линде Н. Д. Психологическое консультирование: Теория и практика. М. : Аспект Пресс, 2009.

ские методики определения профессиональной пригодности, мотивации и психологических защит.

Групповое консультирование носит просветительно-профилактический характер. Первые шаги психолога при проведении групповой консультативной работы связаны с диагностикой и установлением реально существующих отношений между сотрудниками (мониторинг состояния социально-психологического климата в подразделениях).

Диагностирование взаимоотношений осуществляется преимущественно с помощью применения социографических методик, специальных тестовых методов либо с помощью динамического наблюдения за действием в искусственно формируемых проблематичных практико-направленных ситуациях.

Следующий тип психологической поддержки – деловой, организационный консалтинг. Он сопряжен с исполнением должностных вопросов разного характера, например понимание стереотипов работы в этой профессиональной сфере и желание им соответствовать; готовность к рефлексии профессионального навыка и профессиональные достижения, ведение деловых переговоров и разрешение появившихся остроконфликтных ситуаций.

Психолог, осуществляя консультативную работу с сотрудниками, впервые принятыми на службу в ОВД, должен учитывать, что в процессе постижения профессиональных навыков, испытывая ряд стрессовых факторов, на прием часто приходят с целью выговорить наболевшие проблемы. В случае обнаружения у сотрудника недостатка дружественного общения, которое усложняется отрицательным эмоциональным климатом в служебном коллективе, специалисту-психологу нужно осуществлять функции психотерапевта, особенно если работник чувственно непостоянен либо на физическом или психическом уровне неадекватен. Тогда психолог обязан обладать способно-

стью легко переходить с одной проблемы на иную, чтобы спровоцировать сотрудника на прямой диалог.

Психологическое консультирование результативно, только если есть обратная связь и сотрудник осознает свои проблемы. Для этого применяется обширный инструментарий современных методов.

Способы, позволяющие «разговорить» собеседника, одни из результативных методов в консультировании, позволяющие помочь сотруднику выразить свои проблемы, сообщить психологу собственное мировосприятие с целью последующей сознательной их проработки. Существует несколько психотехник, которые могут помочь найти решение проблемы, стоящей перед психологом: установка раскрытых, а также закрытых задач, использование техник парафраз и рефлексивной техники, техники раппорта, обязательно включающие элементы калибровки: подстройка, закрепление, ведение клиента, отстройка, техника расширения сознания и усиление внимания к чувствам сотрудника, работа с мечтами, фантазиями, сновидениями, психологическими защитами и сопротивлениями, работа с убеждениями, нейролингвистическое программирование и использование ассоциативных карт.

Таким образом, психологическое консультирование как вид психологической помощи – одна из важных форм деятельности психолога-практика органов внутренних дел, средство повышения личностных качеств и социально-психологического климата коллектива в целом.

Таблица 1

**Лист выводов о прохождении адаптации
сотрудником и первичного собеседования**

Параметры	Пример вывода
Как организовано обучение сотрудника и работа с ним курсовых офицеров и командиров отделений; кто с ним занимается, насколько регулярно оно проводится, насколько эффективно	<i>Вводный курс руководителя подразделения: 03.10.19–06.10.19 Лидер, мотивирован на работу, хорошо обучаем</i>
Проблемы в организации первичного обучения	<i>Проблем не выявлено</i>
Как проходит адаптация сотрудника в коллективе, насколько он чувствует себя уверенно и комфортно, заинтересован ли в работе	<i>Адаптируется хорошо, взаимодействует со всеми подразделениями. В коллективе чувствует себя комфортно. Заинтересован в учебе и работе</i>
Проблемы в адаптации	<i>Проблем не выявлено</i>
Выявленные дополнительно личностные особенности	<i>Активный, инициативный, самостоятельный</i>
Перспективы службы, карьерного роста	<i>Есть потенциал для дальнейшего развития</i>
Выводы курсового офицера, психолога по результатам собеседования	<i>Особых проблем в адаптации нет. Четко придерживается распорядка службы и вменяемых наставлений</i>

1.2. Задачи психологического консультирования

Сотрудники на первоначальном этапе служебной деятельности ощущают большое психологическое и информативное давление. Поток информации, который должны воспринять служащие, связан с получением ими нового индивидуального, а также должностного статуса, развитием конструкций в служебной деятельности. Помимо этого, служащие должны осмыслить собственные новые способности и ответственность

за «свое дело». Все это приводит к переменам личности сотрудников. Таким образом, его индивидуальные свойства обязаны отвечать конкретному эталону с целью эффективного карьерного роста. Сотрудники должны выражать самоактуализацию в работе в новой должности, несмотря на трудности с адаптацией.

Различие в психодинамике индивидуальных перемен можно заметить как у сотрудников юного, так и более старшего возраста. Кризис первичной адаптации (вплоть до одного года работы) выражается в коммуникативно-координационной непостоянности работников, потребности наставничества в данном адаптационном этапе.

В большинстве вариантов кризис адаптации сопряжен со стрессом в напряженной работе. Напряжение – трехуровневое явление, поскольку проявляется не только в психологических, но и в физиологических реакциях в конкретных непростых условиях, какие формируются в профессиональной деятельности.

У сотрудников есть большая вероятность столкнуться с проблемами в служебной деятельности, которые могут стать причинами стресса:

- неблагополучность в профессиональной деятельности;
- слишком медлительный или стремительный служебный рост;
- слишком высокий уровень притязаний;
- конфликты с руководителем, коллегами.

В плане консультирования рационально ввести исследование эмоциональных проблем, которые появились у сотрудника в ходе напряженной работы, найти путь их ликвидации, осуществить коррекцию последующего индивидуального продвижения сотрудника.

Первичные задачи работы психолога с сотрудниками, впервые принятыми на службу в ОВД, в период профессионального обучения:

1) замена состояния тревоги у сотрудника установкой на активный поиск и формирование стратегий эффективности своего поведения в тех организационных условиях, в которых он оказался, поступив на службу в правоохранительные органы;

2) смена установки избегания неудач на установку достижения успеха, способность и готовность к рефлексии профессионального опыта;

3) выявление слабых сторон в профессиональном поведении сотрудника и поиск приемов для их компенсации через готовность к профессиональному обучению;

4) работа по выявлению и закреплению сильных сторон в профессиональном поведении сотрудника и изучение резервных возможностей организма, физических и психических ресурсов, которые помогли бы справиться со сложностями адаптации и увеличением нагрузки на организм в период профессионального обучения.

Основные направления работы по сопровождению сотрудников в процессе профессиональной адаптации позволят повысить эффективность хода адаптации, сгладить вероятные деструктивные проявления в действии сотрудников, по-новому подойти к работе со служащими, состоящими на специальном психологическом учете («группа психологического учета»).

Основные задачи эмоционального консультирования:

1) поддержка сотрудников в ходе возникших у них вопросов профессиональных, индивидуальных или семейных проблем, например разногласия в семье, взаимосвязь, вследствие чего усугубилось его психоэмоциональное положение. Это положение оказывает большое отрицательное влияние на осу-

ществование конкретных должностных обязательств и нравственно-эмоциональную атмосферу в коллективе;

2) проявление поддержки в решении задач, возникших в ходе должностной работы. К примеру, формирование оптимального распорядка дня, где будет отмечен наилучший режим работы и отдыха;

3) оказание временной эмоциональной поддержки, если сотруднику необходимо специальное лечение. Однако во взаимосвязи с этими либо другими факторами невозможно полагаться на нее, например при появлении подавленного состояния служащего;

4) оказание специальной помощи сотрудникам, если помимо использования консультации отсутствуют иные способы. В этом случае специалисту по психологии следует проявить полную поддержку, для того чтобы сформировать конструкцию служащего в приобретении психокоррекционной, а также психотерапевтической поддержки.

При консультировании психолог должен оповещать служащих о позитивном финале разговора, его содержании, а также об областях специализации психолога-консультанта. В этом случае консалтинг будет удачным и результативным.

Консалтинг направлен на решение следующих вопросов:

1. Выяснение вопросов, проблем сотрудника. На этой стадии психологу следует внимательно выслушать работника, сделать выводы с целью заключения появившейся трудности (проблемы) у сотрудника. Специалисту следует четко выделять причины появления проблем служащего.

2. Установление психологического контакта с сотрудником. Специалисту по психологии следует решать обстановку не согласно собственным увлечениям и взглядам, а идентифицировать себя с работником и применить его навык возможности разреше-

ния трудных ситуаций, посодействовать сотруднику, как реализовать метод решения трудности (проблем). Если сотрудник не пожелает руководствоваться рекомендациями специалиста, эксперт не несет ответственности за результат консультирования.

3. Обучение сотрудника коммуникативным методам, а также использованию надлежащего метода предотвращения, разрешения проблем, уменьшения угрозы возникновения отрицательных эмоций.

1.3. Основные принципы психологического консультирования

Все профессии основывают свою деятельность на определенных нормах, правилах, принципах. В работе психолога имеются важные, основополагающие элементы. Психологи многих стран мира используют в работе официальные кодексы этики (Ethical Principles of Psychologists, 1981). Особенно жесткие и строгие принципы определены для профессий, которые предназначены для работы с людьми, в частности такие требования и ограничения имеют психологи-практики (Speciality Guidelines for the Delivery of Services by Counseling Psychologists, 1981). Однако не всегда этические и моральные нормы дают однозначный ответ на возникающую проблему в работе психолога.

Этические принципы являются важным аспектом психологического консультирования, об этом написано много трудов в области психологии и психотерапии, рассмотрены сложные ситуации. Например, клиент хочет узнать какую-либо информацию о своем скрытном ребенке или рассказывает психологу о своем замысле совершить антисоциальный поступок, и психолог должен адекватно на это реагировать¹. За несоблюдение

¹ Абрамова Г. С. Психологическое консультирование. Теория и опыт. М. : Академия, 2001.

профессиональных этических норм в некоторых странах предусмотрена ответственность: сотрудника лишают диплома психолога или его права на практику и запрещают заниматься профессиональной деятельностью.

Слаженной и эффективной работы в нашей стране пока не существует, для этого необходима централизованная структура, которая бы отвечала за контроль профессиональных организаций психологов. Но тем не менее определенные нормы и принципы, обеспечивающие профессиональную работу психолога, существуют.

Принципы, представленные в работах Ю. Е. Алешинной¹:

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту. Согласно этому принципу психолог должен создать удобную, уютную и комфортную обстановку, расположить клиента к себе, быть дружелюбным и спокойным. Доброжелательность – это не только следование определенным прописанным нормам, но и эмпатийное поведение, близкий эмоциональный контакт, умение внимательно слушать и слышать, понимать клиента, оказывать ему профессиональную психологическую помощь, не осуждать клиента, не высказывать ему свое оценочное субъективное мнение, стараться помочь каждому, кто обратится за помощью, даже если клиент высказывает альтруистические намерения.

2. Ориентация на нормы и ценности клиента. Психологу при работе с клиентом необходимо понять его личные ценности, нормы, идеалы и убеждения, чтобы грамотно выстроить свою работу. Для полного взаимопонимания общепризнанные ценности, идеалы, убеждения и социальные нормы не подходят, нужно ориентироваться именно на личность клиента, иначе это

¹ См., например: Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М. : Класс, 2007.

приведет к его замкнутости, и, следовательно, проделанная работа будет либо непродуктивна, либо сведется на нет. Но если специалист принимает во внимание ценности и убеждения человека, то автоматически располагает его к себе, клиент отвечает открыто и искренне, благодаря этому получается эффективный и благоприятный результат работы.

3. Запрет давать советы. Клиентам не нужно давать советов. Во-первых, неважно какой жизненный опыт у психолога, никто не сможет дать гарантированно точный ответ на вопрос, поскольку жизнь каждого человека по-своему индивидуальна и непредсказуема. Во-вторых, совет психолога – это конкретный план действий для клиента, поэтому и ответственность за эти действия, по мнению клиента, будет нести именно психолог, что не будет способствовать адекватной оценке ситуации клиентом и развитию его личности. Давая совет клиенту, психолог автоматически получает статус «гуру», что может навредить консультированию, поскольку клиент не может адекватно и объективно проанализировать проблему, вместо этого он проявляет пассивное участие в работе с психологом, что отрицательно скажется на их взаимодействии. Любые неудачи в попытках решить ситуацию советом приписываются консультанту, как авторитетному лицу, что в дальнейшем мешает воспринимать психолога как профессионала.

4. Анонимность – одно из главных условий психологического консультирования. Информация, которую психолог получил, работая с клиентом, не должна выходить за пределы кабинета кому-либо (родственникам, близким лицам клиента, государственным или муниципальным органам, в СМИ, частным лицам и организациям). Однако есть исключения, которые оговариваются с клиентом. Они могут быть под запретом законодательства страны. В Московском университете МВД России имени В.Я. Кикотя

психолог имеет право сообщить информацию вышестоящему руководству, а также правоохранительным органам о клиенте, если он узнает о намерениях нанести серьезную угрозу жизни или здоровью граждан. Но даже в таком случае психолог должен действовать осторожно, соотнося эту информацию с интересами клиента.

5. Разграничение личных и профессиональных отношений. Психолог должен сохранить объективность в оценке ситуации. Если вступить в дружеские отношения с клиентом либо консультировать своих близких, то он станет более эмпатийным, перестанет здраво анализировать. Однако если такая ситуация все же возникла, то психологу необходимо принимать друга как клиента, абстрагироваться от их взаимоотношений и основывать свою работу только на фактах.

6. Включенность клиента в процесс консультирования. Эмоциональная, реальная вовлеченность в процесс работы клиента означает, что ему интересно и понятно происходящее. Результат такой работы будет эффективным и продуктивным не только для клиента, но и для психолога. Также это будет означать, что клиент ставит себя в позицию автора своей жизни, действительно желая справиться с проблемой.

7. Позиция психолога – это равноправие клиента и консультанта. Их взаимодействие может происходить по трем вариантам: равноправие, «снизу» и «сверху». В работе могут быть задействованы в зависимости от типа личности клиента, его проблемы и т. д. все указанные. Но самым распространенным и правильным вариантом для решения задач психологического консультирования является равноправие. Оно позволяет клиенту чувствовать себя свободнее, помогает ему активизировать свои внутренние процессы и направить их на решение собственной проблемы. Позиция равенства удобна и для психолога:

она помогает ему избавиться от ощущения всемогущества, позволяет ставить перед собой реальные цели в ходе работы, защититься от ответственности за все происходящее, от оценивания клиента как слабого, неспособного к самостоятельности. Поэтому во время консультирования психолог лишь наталкивает клиента на принятие правильного направления, создает ситуацию свободного выбора одного из правильных решений, ответственность за выбор которых несет клиент. Однако во время диалога психолога и клиента оба субъекта должны вести себя как две независимые, равноправные, уважающие друг друга личности.

Другую классификацию принципов психологического консультирования предполагает Р. Мэй¹, в основе которой лежит ценностное и целевое представление принципов:

1. Принцип свободы. Свобода человека понимается в трудах Р. Мэя не как свобода воли, а как составляющая бытия, его творческий компонент. Ограничение творчества проблемами и обстоятельствами влияет на жизнь человека в прошлом, будущем и настоящем. Поэтому, когда клиент принимает принцип свободы, он автоматически берет на себя ответственность за свою жизнь, поведение в прошлом, настоящем и будущем. Психолог-консультант должен подвести клиента к принятию ответственности за результат своего поведения и принятых решений. Поэтому принцип свободы плавно перетекает в принцип ответственности, о котором говорилось выше.

2. Принцип индивидуальности. Каждая личность индивидуальна и неповторима. Осознание этого факта клиентом и есть, по мнению Р. Мэя, основа грамотного и эффективного консультирования. Личность не должна скрываться за маской, играть

¹ Мэй Р. Искусство психологического консультирования / пер. с англ. Т. К. Кругловой. М. : Класс.

чужие роли, а должна принимать себя такой, какая она есть, открыть свою истинную сущность, свое уникальное «Я». Поэтому задача психолога заключается в помощи клиенту найти свою уникальную сущность и раскрыть те ее положительные стороны, о которых клиент мог не знать. Этот принцип основан на трех основополагающих идеях: 1) безоценочность принятия клиента; 2) уважение ценностей другого; 3) равноправие в диалоге.

3. Принцип социальной интегрированности. Важным компонентом личностного развития, по мнению Р. Мэй, является включение личности в группу. Именно в группе личность может преодолеть комплексы, связанные с ними ограничения, чувство неполноценности. Интегрированность способствует обретению целостности личности, и психолог-консультант должен помочь клиенту принять социальную ответственность, перестать испытывать собственную ограниченность и избавиться от собственного неприятия себя, направить новые возможности в нужное русло.

4. Принцип духовности. Утверждая ценность личностной полноценности, Р. Мэй делает акцент на том, что здоровая личность не имеет внутренних конфликтов и напряженности, значит, внутреннее негативное постоянство присуще личности нездоровой, нуждающейся в помощи. Задача психолога-консультанта в данном случае – это избавление пациента от внутренних конфликтов путем конструктивного их решения и психотерапии, для налаживания внутренней гармонии личности.

Р. Мэй считает, что важным в принципах консультирования является скорее не избавление от переживаний и страданий, а правильное направление мысли клиента для самостоятельного разрешения проблемы. Экзистенциальная психология утверждает, что страдания, кризисы и тревоги продуктивно влияют на человека, рождают в нем мужество, решимость, пробуждают

внутренние силы. Поэтому результатом психологического консультирования может и не быть радость или счастье от решения проблемы. Наиболее важны осознание, выход из зоны комфорта.

Одним из принципов психологического консультирования является конфиденциальность, которая имеет ряд правил. Перед началом работы с клиентом психолог обязательно должен обсудить эти правила. Если у клиента нет возражений, то вопрос конфиденциальности может стать официальным (при составлении соответствующих документов):

1. Конфиденциальность соблюдается скорее относительно, а не абсолютно, поскольку существуют границы допустимой информации, поэтому психолог должен проговорить с клиентом эти границы.

2. Конфиденциальность зависит от характера информации, которую предоставил ему клиент, однако доверие клиента к психологу важнее и сильнее связывает субъектов консультирования, чем формальный запрет о неразглашении событий.

3. Информацию, полученную психологом в ходе работы, необходимо использовать исключительно на благо клиента.

4. Данные, которые психолог получил во время официальных посещений клиента, специалист может использовать в своей научно-исследовательской и профессиональной деятельности, если они не причиняют вред клиенту. В таком случае эта информация не конфиденциальная.

5. Психолог имеет право сохранить право клиента на доброе имя, на сохранение тайны, чести, достоинства и не предоставлять данные в правоохранительные органы, если полученная информация не затрагивает права других лиц.

Однако иногда психолог может нарушить правила конфиденциальности. Такие случаи приводит Р. Кочюнас¹:

- преступное деяние (убийство, насилие, совращение и др.), в том числе против несовершеннолетних;
- если есть необходимость госпитализировать клиента;
- информация, которая содержит процессы участия клиента в продаже и распространении наркотических средств и психотропных веществ и иных подобных преступных деяниях;
- если существует высокий риск для жизни и здоровья клиента или других лиц, ему известных.

1.4. Типы и уровни консультирования

1.4.1. Типы психологического консультирования

Традиционно в психологическом консультировании различают следующие их виды:

1. Индивидуальное психологическое консультирование – тип консультирования, который может применять психолог, оказывая помощь личности при возникновении различных ситуаций индивидуального характера.

Психологическое консультирование психолога должно быть направлено непосредственно на решение задач, которые связаны:

- с противоречиями ожидания и реальности, с которой столкнулся вновь прибывший на службу сотрудник;
- с противоречиями особенностей эмоциональной и волевой сферы личности и жесткими требованиями системы МВД России;
- с отсутствием необходимых для успешного осуществления деятельности знаний, умений и навыков.

¹ Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М. : Академический проект, 1999.

2. Групповое консультирование – эффективный и доступный способ для психолога, использование которого поможет при осуществлении психологической помощи и содействия группе. Отличительная особенность данного типа – его социальный характер, направленный на укрепление межличностных связей членов группы, стимулирование желания социального взаимодействия, многоуровневое сплочение членов коллектива, развитие эмпатии среди членов группы, улучшение качества и эффективности общения.

Непосредственно перед осуществлением группового консультирования психолог должен глубинно изучить социально-психологический климат коллектива, раскрыть уже имеющиеся трудности в нем, а также спрогнозировать возможные конфликты по формуле: «Личность–Группа»; «Группа–Группа»; «Личность–Личность». Далее приступают к непосредственному консультированию по возникшим проблемам¹.

3. Профессиональное консультирование направлено на решение у сотрудников, в основном у вновь прибывших на службу в ОВД или учащихся образовательных организаций системы МВД России, возникших проблемных ситуаций и конфликтов в процессе осуществления профессиональной деятельности.

Специфические особенности профессионального психологического консультирования:

- связаны с профессиональной деятельностью сотрудника ОВД;
- влияют на развитие сотрудника ОВД в процессе построения карьеры;

¹ Нельсон-Джоунс Ричард. Теория и практика консультирования. СПб. : Питер, 2001.

- являются источником психологической информации, которая может благоприятно повлиять на решение служебных задач, поставленных перед сотрудником;
- помогают улучшить качество профессиональной деятельности сотрудника ОВД.

Например, вновь прибывший на службу сотрудник неминуемо сталкивается в процессе своей деятельности с задачами, решить которые не позволяют его профессиональная незрелость и недостаточный арсенал психологических приемов, свойственных данной специфической среде.

Эта проблема разрешается следующим образом: исследуются интересы сотрудника, приоритеты в жизни, служебной деятельности и их соотношение, процесс принятия решения и др.

4. Кризисное консультирование – тип психологического консультирования, содержанием которого является поддержка лица, столкнувшегося с очередным психологическим кризисом (кризисом адаптации, что свойственно для вновь прибывших на службу сотрудников).

В этом случае алгоритм проведения психологического консультирования следующий:

- психологическая оценка кризиса лица;
- прогнозирование развития данного психологического кризиса;
- уяснение возможных рисков его развития;
- обеспечение поведения, позволяющего облегчить разрешение психологического кризиса;
- профилактика возможного кризиса и возобновление уже ранее пройденного.

Данный тип психологического консультирования особенно актуален, когда личность наиболее склонна к накоплению негативного эмоционального потенциала, в процессе столкно-

вения с межличностными и внутриличностными конфликтами (которые наиболее свойственны вновь прибывшим на службу сотрудникам).

5. Семейное консультирование – один из типов психологического консультирования, который помогает справиться личности с семейными проблемами.

Задачи психолога при данном типе консультирования:

- перестройка стиля семейных взаимоотношений;
- формирование у супругов терпимости друг к другу;
- создание благоприятного психологического климата в семье;
- исключение из арсенала межличностных взаимоотношений супругов деструктивных тенденций;
- позитивное мотивирование на совместную деятельность супругов;
- создание благоприятных тенденций во взаимоотношениях с детьми (если таковые имеются);
- смена внутреннего локус-контроля на внешний.

Содержание данного типа консультирования представляет собой работу, направленную на следующее: анализ семейных взаимоотношений как между супругами, так и родителей и детей; стиль управления семьей (матриархат/патриархат); стиль руководства в семье (демократический, авторитарный, либеральный, смешанный) и т. д.

6. В качестве отдельного вида консультирования следует назвать работу психолога с сотрудниками, нуждающимися в повышенном психолого-педагогическом внимании¹, у них личностные и функциональные особенности определяют повышенную

¹ Особенности организации воспитательной и психологической работы с сотрудниками, нуждающимися в повышенном психолого-педагогическом внимании : лекция № 13. СПб. : Санкт-Петербургский университет МВД России.

вероятность возникновения состояний дезадаптации и способствуют развитию нервно-психических и психосоматических заболеваний, асоциального (делинквентного) поведения, аутоагрессии, приводящих к снижению эффективности и надежности профессиональной деятельности.

Эффективная деятельность сотрудников, требующих определенной психологической поддержки, на протяжении длительного времени в связи с быстрым истощением функциональных резервов и вследствие постоянного перенапряжения, как правило, невозможна. У них могут быть жалобы на тяжесть службы, плохое самочувствие или настроение, различные соматические заболевания, злоупотребление алкоголем, межличностные и внутриличностные конфликты, аутоагрессия и т. д. Выделение сотрудников, нуждающихся в повышенном психолого-педагогическом внимании, в отдельную категорию позволяет дифференцировать необходимую им психологическую помощь по виду, формам, методам и периодичности ее оказания, а также организовать соответствующую целенаправленную психопрофилактическую и психокоррекционную работу. Категория сотрудников, нуждающихся в повышенном психолого-педагогическом внимании (табл. 2), – понятие динамическое. В процессе службы при успешной адаптации, разрешении тех или иных социальных, личностных проблем данной категории лиц сотрудник исключается из категории нуждающихся.

Таблица 2

**Категории сотрудников органов внутренних дел
Российской Федерации, нуждающихся в повышенном
психолого-педагогическом внимании**

Категории сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации	Источники сведений	Сроки психологического сопровождения
Сотрудники, в том числе курсанты (слушатели) образовательных организаций МВД России, имеющие по результатам профессионального психологического отбора третью категорию профессиональной психологической пригодности	Заключение комиссии по профессиональному психологическому отбору	Не менее 6 месяцев
Сотрудники с низкими адаптационными способностями к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности, признаками нервно-психической неустойчивости	Заключения (справки) психологов подразделений по работе с личным составом, центров психофизиологической диагностики, информация руководящего состава органа, организации, подразделения МВД России, спецсообщения	Не менее 3 месяцев
Сотрудники, имеющие низкий социометрический статус, находящиеся в неудовлетворительном морально-психологическом состоянии, в том числе обусловленном применением оружия, получением ранения,	Заключения (справки) психологов подразделений по работе с личным составом, центров психофизиологической диагностики, информация руководящего состава органа, организации, подразделения МВД России, спецсообщения	Не менее 3 месяцев

Окончание табл. 2

Категории сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации	Источники сведений	Сроки психологического сопровождения
травмы, увечья, острой конфликтной ситуацией, гибелью родственников или близких лиц		
Сотрудники, склонные к аддиктивному поведению	Заключения (справки) психологов подразделений по работе с личным составом, центров психофизиологической диагностики, заключения служебных проверок, информация руководящего состава органа, организации, подразделения МВД России	Не менее 3 месяцев
Сотрудники, допустившие грубые нарушения служебной дисциплины или неоднократные нарушения служебной дисциплины при наличии у них дисциплинарного взыскания, наложенного в письменной форме	Правовые акты, информация руководящего состава органа, организации, подразделения МВД России	Не менее 1 месяца

1.4.2. Уровни психологического консультирования

В психологии разделяют уровни психологического консультирования в зависимости от субъекта:

1. Индивидуальный уровень, предполагающий мотивацию личности на индивидуальное развитие и изменение в позитивную сторону.

Содержание данного уровня представляет собой:

- индивидуальную психодиагностику с целью выяснения личностных особенностей;
- психологическую коррекцию с целью направления стремлений личности в позитивную сторону, а также для мотивирования личности.

2. Межличностный уровень, проводящийся с целью оптимизации психологического климата в коллективе в целом и между личностями в частности. Например, психолог может проводить коллективную консультацию, включающую элементы тренингового занятия.

Межличностные отношения в ОВД усложнены особенностями прохождения службы:

- правовая регламентация взаимоотношений, подразумевающая нормативное подкрепление каждого действия сотрудника и всех возникающих при общении с гражданами взаимоотношений;

- наличие властных полномочий;
- особая система подчинения (субординация);
- высокая мобильность;
- малые сроки для выполнения поставленных задач;
- требования высокой коммуникабельности сотрудника ОВД;

- ненормированный рабочий день;
- дефицит личного времени;
- экстремальность;
- познавательный характер профессиональной деятельности сотрудника.

Вышеперечисленные специфические особенности межличностных взаимоотношений в ОВД непосредственно влияют на

психологический климат в коллективе и наличие (или отсутствие) внутриличностных либо межличностных конфликтов. Данная специфика должна сопровождаться эффективной и грамотной работой психолога, прежде всего в области психологического консультирования. Работа специалиста направлена на актуализирование значимости таких стратегий решения конфликтов, как сотрудничество и компромисс, ведь именно их применение позволяет эффективно работать всему подразделению. Эта работа при необходимости должна включать корректуру стиля руководства.

Эффективность оперативно-служебной деятельности сотрудников ОВД во многом зависит от социально-психологических явлений в коллективе, а именно: морально-психологического климата; характера и эмоциональной окраски взаимоотношений между сотрудниками; их сплоченности; степени согласованности формальных и неформальных структур; наличия способов разрешения и предупреждения межличностных конфликтов; степени соответствия стиля руководства уровню развития коллектива.

При работе в коллективе психолог должен выявить:

- проблемы, оказывающие влияние на эффективность служебной деятельности;
- факторы, определяющие особенности социально-психологического состояния личного состава подразделения;
- психологические причины, определяющие уровень служебной дисциплины в коллективе и у конкретных сотрудников;
- стиль руководства.

3. Управленческое консультирование – осуществляется с руководствующим составом подразделения для оптимизации деятельности с другими вышестоящими или нижестоящими руководителями или с личным составом подразделения.

Управленческое консультирование наиболее сложно и специфично, ведь для людей, стоящих на вышеперечисленных должностях, необходимы глубокие знания психологии и педагогики, иначе руководитель не справится с решением коллективных задач и психологических ситуаций в межличностном взаимодействии. Для решения этих задач психологи составляют для руководителей подразделений специальные методические рекомендации, проводят консультации для более грамотного решения организационных проблем, складывающихся в процессе осуществления служебной деятельности¹.

Для эффективного осуществления управленческого консультирования психолог должен отвечать жестким требованиям: владеть специфичными знаниями и умениями в сфере психологии управления, достигнуть уровня обособленности в сфере предоставления услуг.

¹ Климов Е. А. Психолого-педагогические проблемы профессиональной консультации. М. : АСТ, 2003.

ГЛАВА 2

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ, ВПЕРВЫЕ ПРИНЯТЫХ НА СЛУЖБУ В ОВД

2.1. Опыт психологического консультирования

При выполнении своей профессиональной деятельности сотрудники сталкиваются с трудными и сложными ситуациями, которые требуют незамедлительного решения и эффективной помощи. Чтобы оказать такую помощь, следует организовать и проводить психологическое консультирование.

Психологическое консультирование – особый вид профессиональной работы психолога, при котором выявляется предмет взаимодействия психолога с сотрудником, который помогает сотруднику вместе с психологом вообразить, материализовать и представить в своем или другом контексте собственную боль непонимания.

Психологическое консультирование проводится по различным ситуациям и проблемам, по частным и групповым вопросам, например: социальная адаптация; консультирование сотрудников, вновь прибывших на службу; психологическая помощь людям с коммуникативным барьером; телефонное консультирование. Чтобы психолог-консультант мог качественно и эффективно проводить такую работу, он должен обладать определенным опытом, профессионально значимыми качествами, компетентностью, владеть методами и знать правила проведения психологического консультирования.

При психологическом консультировании психолог-консультант дает советы и рекомендации, которые сотрудник получает на базе индивидуально-ориентированной беседы и предвари-

тельно изученной жизненной ситуации. Подобная беседа продолжается от полутора и более часов. Специалист-психолог сосредоточенно слушает историю сотрудника, стараясь понять и осознать суть вопроса и проблемы. Чаще всего для полного решения проблем одной встречи недостаточно, поэтому назначается более длительное консультирование.

При проведении индивидуальной консультативной работы психолог-консультант должен найти ответы на три основных вопроса: что хочет сотрудник от консультации, что необходимо для получения результата и что можно предпринять на данный период времени.

Таким образом, психолог должен получить достаточное количество информации о сотруднике, о его характере, интересах, склонностях и направлениях деятельности. Для того, чтобы получить нужную информацию, психологу следует применять различные психологические тесты, опросники и методики.

Психолог-специалист обязан принять сотрудника таким, какой он есть, признать его круг интересов, цели, жизненные позиции, а также ссылаться на данные, которые касаются профессиональных черт сотрудника, его отношений с коллегами и начальниками в службе.

Групповое консультирование заключается в выполнении просветительской и предупредительной целей, ведется в формате лекций и бесед, вследствие которых работники имеют возможность овладеть способами общения в разных жизненных ситуациях и адекватно оценивать себя и других. Психолог-консультант выявляет тип доминирующих отношений в коллективе. Это можно сделать с использованием определенных методик, социографических методов, тренингов, а также провести социометрию на выявление формальных и неформальных лидеров и установить уровень взаимоотношений между со-

трудниками в коллективе. Целенаправленная работа консультанта с проблемными или конфликтными сотрудниками может повлиять на улучшение отношений среди коллектива в целом. В процессе группового консультирования следует внимательно отслеживать динамику взаимоотношений, чтобы не навредить сотрудникам, так как консультант может видеть такие стороны групповых взаимоотношений, которые сотрудники практически не замечают, потому что они привыкли к данным факторам, могут считать их нормальными и неадекватно оценить проблему.

Для проведения различных индивидуальных и групповых психологических консультаций психолог-консультант должен сделать выбор, каким из знаний он будет оперировать – житейским или научным или же и тем и другим. Отличие житейского опыта от научного в том, что он содержит оценочный, ценностный, ориентированный на различные и значимые ситуации смысл, а не только на закономерные свойства.

Для проведения психологических консультаций больше подходит житейский опыт, нежели научный, так как не у всех людей идет все по определенному и точно заданному плану, поэтому для каждой жизненной ситуации психологу-консультанту проще выбирать и подстраиваться по своему опыту, таким образом психологу приходится иметь дело с собственными житейскими знаниями о людях и житейскими знаниями других людей.

Подобные житейские представления консультантов о людях объединены с их индивидуальными переживаниями, с теми мероприятиями, какие установил интернационализм его психологической действительности, регулируют его «Я-усилия», структурирующие его психологическую действительность. Житейские познания психологов-консультантов, как и в целом

людей, обоснованы фактом жизни его «Я», выраженном в переживании «Я знаю это».

Во время профессиональной работы психологу нужно бережно относиться к житейскому опыту познания других людей, который имеется у каждого человека. Так проявляется и сам опыт психолога-консультанта.

Таким образом, консультант осуществляет контроль за собственным осознанием и пониманием сотрудников, он способен проинформировать о процессе и итоге его личного мышления в форме научных суждений, использует житейский опыт переживаний с целью структурирования его в концепции научных определений.

Применение научного мышления дает возможность психологу реализовать действия конкретизации, абстрагирования, классификации и обобщения.

У консультанта складывается собственный жизненный опыт, конкретная система жизни, позволяющая сопоставлять психические и хронологические периоды страдания. Житейский опыт специалиста-психолога предоставляет ему основания для «прогнозов», где самобытность постороннего страдания не принимается как важность, но одновременно вписывается в границы временных координат, где имеются возникновение и окончание волнения сотрудника.

В случае если консультант работает так, он оказывается в ловушке специальности – проективного (согласно принципу соотношения) взаимоотношения к иному лицу.

Личность, которой свойственны серьезные волнения, пребывает в собственном психическом времени, где все без исключения случившееся обретает совершенно иную временную окраску. У сотрудника, который обратился за поддержкой, может быть, первый раз в жизни возникает вероятность сравнить

хронологическое и психическое время, заполняя им сущность своей жизни.

Перед специалистом-психологом возникает тяжелая задача, противоречащая его жизненному опыту, – совпадать психическому времени сотрудника и при этом оставаться в собственном. Выход из данной ситуации на бытовом уровне практически постоянно сопряжен с обесцениванием тревоги иного лица («Это возрастное явление», «Типичная ситуация», «Со всеми так бывает» и т. д.). Профессиональные действия консультанта требуют изучения индивидуальной логики сотрудника, руководство ею, возобновление и удержание ее единства и значимости для него.

Результаты исследований, проведенных отечественными и зарубежными психологами, позволяют выделить ошибки начинающих консультантов (табл. 3).

Таблица 3

Ошибки начинающих консультантов

Виды ошибок	Примеры
Ошибки контакта	1. Редуцирована или отсутствует фаза установления контакта. 2. Вторжение в личное пространство клиента. 3. Периодическое прерывание контакта с клиентом
Наличие непроработанных личных проблем	1. Переключение на собственные проблемы. 2. Демонстрация клиенту своих нерешенных проблем. 3. Обесценивание значимых для клиента событий или чувств. 4. Спутывание причины и следствия в проблемной ситуации
Речевые коммуникативные ошибки	1. Перебивание клиента. 2. Невнимательность к словам клиента, искажение или интерпретация. 3. Использование профессиональной терминологии без объяснения значений терминов.

Окончание табл. 3

Виды ошибок	Примеры
	4. Многословность либо длительное бесцельное молчание. 5. Неточные названия чувств, неправильные формулировки мыслей. 6. Неумение вернуть клиента к ответу на заданный ранее значимый вопрос
Нарушение этики психологического консультирования	1. Нарушение любого пункта общепризнанных этических норм психологического консультирования. 2. Обесценивание психотерапевтического процесса
Проблемы в ориентации на «здесь и сейчас»	1. Невнимание к телесным реакциям клиента. 2. Игнорирование актуальных проблем и потребностей клиента
Трудности в работе на определенном уровне обобщения	1. Не сформулирован или неправильно сформулирован контракт (цель работы). 2. Работа на чрезмерно абстрактном уровне без обращения к конкретным проблемным ситуациям, чувствам и мыслям клиента. 3. Невнимание к значимым для психокоррекции биографическим данным клиента. 4. Отсутствие или некорректность выводов и домашнего задания по итогам консультации. 5. Ориентация на средство (технику), а не на цель работы

Наиболее распространенными ошибками являются следующие:

1. Самоутверждение психолога-консультанта в диалоге: психолог ощущает и демонстрирует себя более успешным, мудрым и сильным, чем клиент. В голосе слышатся нотки снисхождения, жалости или высокомерия, холодной отстраненности. Консультация проходит формально, при этом клиент может испытывать унижение, сожаление о том, что он пришел.

Играют роль излишняя естественность (говорит и делает, что ему хочется) или искусственность (играет роль, надевает «маску», психологически защищается, прячась за искусственный фасад) поведения психолога-консультанта в диалоге. Естественность опасна тем, что не осуществляется процесс психологической работы, а идет обычный разговор собеседников, со взаимными упреками, раздражением и т. д. При искусственности клиент не получает «эмоционально-энергетического лекарства».

2. Стремление психолога-консультанта обязательно дать полезный совет.

3. С неуверенным клиентом психолог может полностью захватить инициативу в разговоре: разворачивать общие размышления, поучать, строить беседу с позиции более спокойного, всезнающего человека.

4. Консультант испытывает внутренний страх перед молчанием, поэтому он стремится собственной активностью заполнить каждую наступившую паузу. На какое-то время это снижает возникшее напряжение, но и влияет на общий результат консультации.

5. Психолог переносит (проецирует) собственные трудности на клиента.

6. Психолог оценивает клиента. Оценочное суждение психолога – барьер на пути его понимания состояния и проблем клиента.

7. Психолог переживает проблемы клиента как свои собственные, сам расстраивается, перегорает, теряет внутреннее равновесие и не может в полной мере осуществить действенную психологическую помощь клиенту.

Практическое осуществление консультантом психологических техник требует от него красноречия и компетентности, точности вербальных формулировок, а также стабильной ори-

ентации на мировосприятие сотрудника¹. Психологи, которые работают с сотрудниками, обратившимися к ним за помощью, ни в коем случае не должны навязывать им свою точку зрения, так как это может разрушить взаимодействие между ними. В психологическом консультировании очень важна кропотливая работа с индивидуальностью сотрудника и с собственной индивидуальностью психолога. Поэтому консультанту постоянно следует изучать и совершенствовать свои профессиональные и личностные возможности.

Основными коммуникативными навыками, которые необходимы психологу, являются манера и стиль общения. Поэтому в ходе психологического консультирования на них следует обратить внимание. К ним относятся следующие: дикция и темп разговора (скорость осуществления); тон разговора (тональность и интонация); жесты, мимика и пантомимика (мимика и телодвижения, эмоциональное состояние говорящего); поведение в процессе диалога и дистанция в общении.

Процесс психологического консультирования предполагает акт психологической поддержки другого человека. Консультант считается защитником лица, обратившегося за поддержкой в течение значительной части периода работы с консультируемым. Поэтому все без исключения вмешательства, проводимые в процессе консультирования, должны быть наполнены чувством помощи и заботы. При проведении консультирования необходимо остерегаться нотаций или «исправления жизни» другого человека. Задача консультирования состоит в том, чтобы помочь сотруднику, обратившемуся за помощью, найти личный путь через ряд определенных жизненных проблем.

¹ Горностаев С. В. Актуализации элементов сознания клиента в процессе психологического консультирования // Прикладная юридическая психология. 2009. № 1.

В этой ситуации консультант выступает в роли «сопровождающего», а не в роли человека, который знает жизнь лучше, чем сотрудник.

Психолог-консультант, проявляя результативную и необходимую поддержку, обязан владеть соответствующими профессиональными качествами: ощущать себя легко в любом окружении, заинтересовывать людей по отношению к себе, владеть возможностью к эмпатии, а также конфликтологической компетентностью.

Одни из самых полезных вмешательств в консультировании, которые позволяют помочь сотруднику донести до психолога-консультанта и сформулировать свои мысли, являются навыки, которые позволяют «разговорить» собеседника. Если консультирование – это форма «лечения разговором», то предоставление человеку возможности выговориться – одно из важнейших и необходимых составляющих этого процесса.

Невербальное общение – главный фактор в осуществлении психологического консультирования, так как оно ответственно за эмоциональный фон беседы.

Невербальные действия сотрудника в условиях консультирования предоставляют консультанту вспомогательные сведения о мыслях и эмоциях человека. Ориентация консультанта на невербальные реакции повышает доверие со стороны лица, обратившегося за поддержкой, приписывая психологу-консультанту внимательность либо «шестое чувство» в силу его мастерства «читать» невербальные действия.

Консультант должен быть осторожным в прямой интерпретации наблюдаемых взаимодействий, поскольку невербальные операции могут быть частью другого контекста поведения. Например, разнообразные прикосновения способны означать и сопереживание, и тревогу, и желание доминировать. Зрительный контакт может указывать на дружескую позицию, если

люди похожи и полагаются друг на друга, но иногда длительное и пристальное наблюдение за собеседником может указывать на несоответствие и недопонимание в отношениях.

Особенно важно психологу-консультанту контролировать невербальное поведение, так как у него проявляются невысказанные чувства, которые «читает» консультируемый. Невербальные реакции люди воспринимают одинаково, потому что у них сложился определенный социальный стереотип. Своим невербальным поведением психолог может влиять на развитие коммуникативного процесса.

Для того чтобы подчеркнуть интерес и внимание к сотруднику во время психологического консультирования, специалисту-психологу необходимо поддерживать зрительный контакт с клиентом. Этот контакт необязательно должен быть постоянным, так как может стать навязчивым. Но в случае, если специалист по психологии не удерживает собственный взор на клиенте, его взгляд «бежит» в пространстве, то возможно образование ощущения уклонения от контакта.

Во время консультирования лучше оставаться в сдержанном и расслабленном состоянии. Поскольку огромное количество людей, которые обращаются за психологической поддержкой, переживают во время консультирования, очень важно, чтобы специалист-психолог не находился в напряжении и не повышал тревожность и возбуждение консультируемого. Консультант обязан использовать методы невербального воздействия, стараясь продемонстрировать обратившемуся за поддержкой сотруднику свою откровенную вовлеченность в процесс и ход психологической консультации.

2.2. Условия проведения консультации с сотрудниками, впервые принятыми на службу в ОВД

Психологическая консультация представляет собой вид профессиональной деятельности, имеющий самобытный характер. Ее нельзя уравнивать или отождествить, к примеру, с общением клиента и специалиста технической поддержки или же с тем, как врач принимает своего пациента. Перечень проблем, с которыми сталкивается психолог в своей деятельности, отличается разнообразием и высокой степенью неоднозначности. Довольно часто в своей реальной практике консультирования психолог может отходить от традиционных общепринятых в литературе норм и ориентировочных алгоритмов. В процессе реализации профессиональной деятельности психологу важно обладать открытостью, позволяющей проявлять творческий подход и принимать уникальные решения, исходя из конкретной ситуации.

Однако все же существует определенный порядок норм и действий, условий по проведению психологических консультаций, которых должен придерживаться психолог в своей работе. Некоторые из этих положений носят скорее рекомендательный характер:

1. Сеанс психологической консультации следует проводить в отдельном изолированном помещении, которое будет гарантировать конфиденциальность общения. В процессе проведения консультации данное помещение должно оставаться закрытым и недоступным для неожиданных вторжений каких-либо посторонних лиц. Рекомендуется проведение консультаций в специально оборудованном для этого отдельном кабинете, который защищает от попадания шума извне, всевозмож-

ных помех, телефонных звонков и обеспечивает комфортный температурный режим в процессе проведения консультирования и вместе с этим – равномерную освещенность.

2. Большое преимущество оснащение кабинета психолога специальным оборудованием, которое создаст цветовой и звуковой фон в процессе проведения психологического консультирования, т. е. диапроектор со слайдами, магнитофон с записями функциональной музыки.

3. Стил ь и дизайн, в котором выполнен кабинет психолога, должны располагать клиента к доверительному неформальному общению. Рекомендуется отдавать предпочтение удобной, комфортной и мягкой мебели, иметь все необходимые принадлежности для проведения психологического тестирования. Помимо этого, психолог должен обязательно владеть компьютером и соответствующим программным обеспечением.

4. В процессе непосредственного проведения беседы психолог и клиент должны быть расположены в креслах или на стульях лицом друг к другу и находиться на относительно небольшом расстоянии. Важно не допускать ситуаций, когда клиент и психолог будут разделены каким-либо предметом интерьера, столом или другим подобным.

5. При общении с клиентом консультант должен тщательно следить за положением своего тела, чтобы поза была не закрытой, не скованной, недопустимо скрещивание рук, а также положение «нога на ногу», поскольку у клиента может возникнуть определенная степень напряжения. Взаимодействуя с клиентом, психолог должен стремиться к тому, чтобы как можно чаще смотреть ему в лицо, обеспечивая тем самым зрительный контакт.

6. Общаясь с клиентом, психолог не может отвлекаться на какие-либо посторонние дела, должен избегать курения, приема

пищи или совершения любых других действий, которые могут отвлечь внимание клиента от беспокоящей его проблемы.

7. Внешний вид психолога не должен быть броским, праздничным, но в то же время он не должен быть мрачным, серым, повседневным. Нежелательно использование специальной одежды, например халата врача, поскольку это может повысить тревожность клиента и вызвать у него ряд ненужных ассоциаций с медицинским учреждением, которые помешают достижению цели, поставленной перед консультацией.

Как отмечают отечественные психологи-практики, если клиент здоров физически и психологически, то он может обидеться, что его встречают как больного пациента и относятся к нему соответствующим образом. Если же он больной человек и ошибочно обратился не к врачу, а в психологическую консультацию (это может случиться из-за того, что человеку не была оказана качественная квалифицированная помощь в рамках медицинского учреждения, на которую он надеялся), то встреча человека в халате в очередной раз вызовет у него ряд неприятных былых воспоминаний, связанных с прошлым опытом. Все это не позволит человеку полноценно раскрыться перед психологом, сформировать доверие, а также веру в то, что его проблема может быть решена.

Предпочтение психологом слишком яркой и броской одежды может свидетельствовать о том, что он отличается экстравагантным характером, однако это может быть и неким признаком наличия у него самого ряда психологических проблем. Такой внешний вид может негативно оценить клиент, что порождает недоверие к специалисту.

С другой стороны, если психолог одет в праздничную одежду, это может выглядеть довольно контрастно в сравнении с повседневной одеждой клиента, тогда клиент может испытать

чувство неловкости, ощущение того, что психолог сегодня что-то празднует, что у него какое-то важное событие, дата, о которых он думает и которые вынужден пропустить для того, чтобы помочь клиенту разобраться в волнующих его вопросах. Эти обстоятельства оказывают неблагоприятное влияние на формирование доверительного отношения клиента к консультанту и на обстоятельное обсуждение с ним беспокоящих проблем.

Однако слишком простая, небрежная, фактически домашняя одежда консультирующего психолога может подтолкнуть клиента на мысль о том, что консультант неуважительно к нему относится и не является профессионалом.

8. Продолжительность психологической консультации: один сеанс, по мнению ведущих специалистов страны в данной области, не должен превышать по времени полутора часов. При этом рекомендуется делать перерывы в процессе работы с клиентом.

9. Регистрация основных полученных сведений в специальных формах учетной документации специалиста. Психолог должен вести рабочие записи во время консультации, если это не создает помех его основной работе и не вызывает возражений клиента. В рамках данного протокола фиксируют паспортные данные клиента, информацию о его семье, состояние здоровья, сведения о том, какая психологическая проблема была заявлена, каковы результаты тестирования, постановка предварительного и уточненного психологического диагноза, формы и методы консультации, проработанные проблемы, результаты консультации. В протоколе психолог обозначает особенности поведения клиента в процессе беседы, свои личные впечатления о нем, фиксирует предположительные направления последующей работы и любые другие необходимые сведения.

10. Сеанс психологической консультации должен быть назначен на такое время, когда клиент не будет никуда спешить, не будет чувствовать себя физически плохо. Психолог, встречая клиента, обязательно должен представиться первым и начать беседу со знакомства, что предполагается нормами и принципами этикета. Время начала и окончания консультации важно обсудить и обозначить заранее. В помещении, в котором проводится сеанс консультации, могут находиться часы, желательно на стене за клиентом или сбоку от него, не попадая ему на глаза во время психологической беседы. На время сеанса рекомендуется отключить мобильный телефон и попросить клиента сделать то же самое.

Для успешного достижения целей психологического консультирования, обеспечения его высокой результативности, в процессе его проведения психолог должен соблюдать указанные ниже условия.

Условие 1. Человек, который обратился за помощью к психологу-консультанту, должен обладать реальной психологической проблемой, а не надуманной и вымышленной. Важно наличие у клиента выраженного желания как можно скорее успешно разрешить существующую проблему. Практика свидетельствует, что некоторые люди могут записываться на сеанс психологического консультирования вовсе не потому, что имеют какую-либо проблему, которую хотят решить, а потому, что, к примеру, они руководствуются простым праздным любопытством или мотивом доказать что-либо психологу или третьему лицу, т. е. намерением, которое далеко от истинного желания действительно что-либо изменить в себе и своей жизни в лучшую сторону. В таком случае психолог-консультант, скорее всего, окажется бессилён, ведь помочь таким людям напрямую

фактически невозможно, за исключением, возможно, снижения их амбиций и степени самоуверенности.

В противоположной ситуации, когда человек имеет реальную проблему, но не вполне осознает ее, не демонстрирует особо выраженного желания от нее избавиться, – такому человеку можно оказать помощь психолога, однако она будет эффективна, лишь когда в процессе беседы с психологом клиенту удастся осознать проблему и у него возникнет искреннее желание от нее как можно скорее избавиться.

Бывает, что человек знает свою проблему, однако не стремится ничего изменить, не желает трансформировать свою психологию, поведение. Тогда даже самый опытный консультирующий психолог может оказаться бессилён.

Условие 2. Психолог, к которому обратился клиент, желающий получить определенную практическую помощь, обязательно должен иметь положительный опыт проведения психологического консультирования и соответствующую профессиональную подготовку. С этой точки зрения психологическое консультирование ничем не отличается от приема у врача. Точно так же, как и любой врач, психолог-консультант не должен навредить своему клиенту, но и приложить усилия, чтобы обеспечить успешное течение работы.

Условие 3. Консультирование имеет относительно длительную продолжительность. Это необходимо для того, чтобы психолог сумел до конца понять существующую проблему и разобраться в ней, найти оптимальный для клиента путь ее решения. Предполагается и время, необходимое для последующего контроля реализации шагов, направленных на решение проблемы, предоставления оценки получаемых результатов, доведения начатого дела до конца, т. е. для получения полного удовлетворения клиента и консультирующего специалиста.

Иногда клиенту, который обладает гораздо меньшим опытом в решении проблем психологического характера, в отличие от консультанта, может показаться, что консультирование не приносит положительного результата или же не такой, какой себе предполагал клиент. Психолог в таких случаях может находиться в состоянии полной убежденности, что консультирование вполне успешно проходит и нужный результат достигнут. В этой ситуации психолог-консультант сталкивается с дополнительной задачей: ему следует доказать клиенту, что запрос, с которым он пришел, и выявленная проблема – успешно решены.

В ряде других случаев, наоборот, клиенту может показаться, что положительный результат был достигнут, однако начатая психологическая работа еще не нашла своего логического завершения и не может быть прервана. Психолог должен не только убедить в этом клиента, но и предпринять все действия, которые в итоге приведут к реальному разрешению заявленной проблемы. Если же клиент желает завершить консультирование, то прекращение процесса психологической работы может быть осуществлено только при наличии взаимной договоренности психолога и клиента. Если психологическое консультирование прерывается по желанию стороны до того срока, который был намечен ранее, т. е. до того, как достигнут результат, психолог-консультант обязательно должен уведомить об этом клиента, а также обозначить ему перечень возможных последствий данного решения.

Условие 4. Клиент должен в строгом порядке следовать рекомендациям, предоставленным психологом-консультантом. Если же все рекомендации и советы психолога игнорируются, то проблема клиента, скорее всего, не будет разрешена, и все

действия, предпринимаемые психологом, в таком случае будут безрезультатными.

Соблюдение психологом всех вышеперечисленных условий и принципов работы в процессе проведения консультирования позволит ему эффективнее прояснять для себя чувства другого человека, структурировать сложные эмоциональные состояния, позволит клиенту самостоятельно решить проблему или понять, в каком направлении следует искать ее решение. Следование данным рекомендациям позволит психологу повысить самооценку клиента, снизить защиту (если она присутствовала в самом начале контакта психолога с клиентом) и степень авторитарности, а также повысить готовность услышать других и принять во внимание их мнение. Действия, предпринимаемые психологом в процессе консультирования, а также его поведение, выстраиваемое с учетом всех перечисленных условий и принципов, дополнительно способствуют развитию у клиента чувствительности к другим людям.

Чтобы обеспечить активное слушание в процессе психологического консультирования, психолог должен проявлять искренний интерес к клиенту, уделять большое внимание даже самым, казалось бы, незначительным проявлениям эмоционального состояния клиента; на определенное время уметь отбросить любого рода мнения, суждения и чувства; испытывать веру в то, что человек самостоятельно может принять решение и справиться со своей проблемой, если ему предоставить на это определенное время и создать благоприятные условия.

Однако из этого не следует, что определенные условия и правила существуют только в отношении начала и основного процесса психологического консультирования, ведь в реальной практике процесс завершения работы с клиентом имеет не менее высокую значимость.

В конце консультирования важным является выполнение следующих шагов:

1. Подведение итогов совместной деятельности: обозначение 2–3 рассмотренных проблем и формулировка альтернативных путей их разрешения; выражение уверенности в том, что у клиента все сложится хорошо (здесь психолог может использовать метод убеждения или позитивного подкрепления, посредством выражений по типу «у Вас есть все необходимые возможности (желания, средства) для того, чтобы успешно решить существующую проблему»); обозначение того, что психолог готов продолжить сотрудничество с клиентом, если он будет испытывать необходимость в дальнейшей работе.

2. Обсуждение вопросов, которые касаются последующих отношений клиента с психологом и другими специалистами, если в этом есть необходимость. При этом следует подчеркнуть, что каждый практикующий психолог-консультант должен обладать «глубоко эшелонированной обороной».

3. Прощание психолога с клиентом. По завершении последнего сеанса психологического консультирования психолог должен проводить клиента до двери и по возможности сказать ему несколько слов-напутствий.

2.3. Этапы ведения консультативной беседы с сотрудниками, впервые принятыми на службу в ОВД

Консультативная беседа состоит из нескольких этапов:

1. Знакомство с сотрудником, впервые принятым на службу в ОВД, и начало беседы.

2. Формирование консультативных гипотез.

- 2.1. Расспрос сотрудника, впервые принятого на службу.

2.2. Формулирование и проверка гипотез.

3. Коррекционное воздействие.

3.1. Коррекция установок сотрудника, впервые принятого на службу.

3.2. Коррекция поведения сотрудника, впервые принятого на службу.

4. Завершение консультативной беседы.

Далее рассмотрим подробнее каждый из вышеперечисленных этапов.

1. Знакомство с сотрудником, впервые принятым на службу в ОВД, и начало беседы.

На данном этапе важно создание за короткое время максимально комфортных условий для сотрудника, впервые принятого на службу в ОВД. Создание таких условий, в которых сотрудник чувствовал бы себя спокойно, у него не было бы необходимости защищаться.

Данный этап занимает 5–10 минут, при средней продолжительности беседы приблизительно равной одному часу.

Начинать следует с правильной встречи сотрудника. Для демонстрации доброжелательности и заинтересованности рекомендовано встать навстречу сотруднику или встретить его у дверей кабинета.

Далее надо проводить сотрудника к месту, где он будет располагаться, при этом сопровождая фразами типа «Проходите, пожалуйста», «Усаживайтесь поудобнее», «Будете чай или кофе?».

Для того чтобы сотрудник мог собраться с мыслями, оглядеться и привыкнуть к новой обстановке, нужно после первого контакта с ним дать ему некоторое время, обычно на это уходит около минуты.

Непосредственно после паузы следует начать знакомство. Сначала дать ему возможность представиться сотруднику, используя следующие фразы: «Как к Вам обращаться?», «Как мне Вас называть?» и т. д. После того, как сотрудник представился, необходимо представиться самому. Сделать это лучше так же, как представился сотрудник. Например, если сотрудник представился «Анна Михайловна», то необходимо тоже представиться по имени отчеству.

Необходимым условием принятия решения сотрудником о вступлении в процесс консультирования является осознанность. До начала консультирования следует предоставить сотруднику как можно больше информации о предстоящем процессе, например, об основных целях, об этапах консультирования и т. д. Результатом данного этапа беседы должно стать осознанное решение сотрудника, впервые принятого на службу в ОВД, о вступлении в процесс консультирования.

Если при проведении консультирования планируется аудио- и/или видеозапись, присутствие на консультации третьих лиц, необходимо заранее согласовать с сотрудником. Без этого вышеперечисленные условия исключаются. Аудио- и/или видеозапись может быть использована сотрудником, пришедшим на консультацию, для оценки динамики его проблем и эффективности консультирования.

После решения всех перечисленных выше вопросов можно переходить к следующему этапу консультирования – расспросу сотрудника. Для того чтобы переход произошел «безболезненно», необходимо использовать заранее подготовленные фразы, например «Что привело Вас ко мне?».

2. Формирование консультативных гипотез.

2.1. Расспрос сотрудника, впервые принятого на службу.

Данная фаза характеризуется заинтересованностью психолога-консультанта в максимально полном рассказе сотрудника о себе и о своей ситуации.

Для этого психолог-консультант осуществляет следующие действия:

При беседе использовать прием «эмпатическое (активное) слушание». Оно позволяет точнее понимать психологическое состояние сотрудника, его чувства и мысли, располагает его к психологу-консультанту. Данный прием реализуется с помощью произношения слов «да», «полностью согласен (-а)», «конечно» и т. д.

Не вступать в споры, не осуждать сотрудника, а принять его концепцию.

Для достижения наибольшего эффекта от беседы необходимо использовать следующие приемы:

1. Если психологу-консультанту необходимо изменить тему обсуждения или задать новый вопрос, прервав при этом сотрудника, то для сохранения логики ведения беседы необходимо объяснить, почему он делает.

2. Для того чтобы при рассказе сотрудник был лаконичен и последователен, психологу-консультанту нужно регулярно подводить итоги сказанного, давать небольшие комментарии. Благодаря этому сотрудник, пришедший на консультацию, еще раз обдумывает свои слова, как бы проверяет себя.

2.2. Формулирование и проверка гипотез.

Психолог-консультант должен сформулировать одну или несколько гипотез. Для этого нужно уяснить суть затруднений сотрудника, сформулировать из них психологическую проблему. Процесс формулирования психологической проблемы заключается в переводе запроса клиента на психологический язык на основе изучения всей информации о клиенте и его ситуации.

Психологу-консультанту важно сформулировать как можно больше гипотез для того, чтобы было легче работать. Помимо этого, большое количество сформулированных гипотез транслирует высокий уровень профессионализма психолога-консультанта.

После того как вся необходимая информация собрана и сформулированы основные гипотезы, переходят к проверке консультативных гипотез. Для этого существует несколько алгоритмов:

Для уточнения возникших идей необходимо задавать сотруднику, пришедшему на консультацию, соответствующие вопросы.

Напрямую рассказать свою гипотезу сотруднику, пришедшему на консультацию. Как правило, сотрудник не сразу ее принимает. В процессе диалога сотрудник корректирует гипотезу, на данном этапе психологу-консультанту важно отметить новые значимые факты.

Чтобы гипотеза была опровергнута или подтверждена, следует обсудить несколько ситуаций, которые должны отвечать следующим требованиям:

- ситуация должна быть тесно связана с основными жалобами сотрудника, пришедшего на консультацию;
- ситуация должна быть типичной для жизни сотрудника;
- ситуация должна описывать не только позитивные и негативные характеристики отношений, но и нейтральные.

Второй этап консультативной беседы характеризуется стимулированием сотрудника, пришедшего на консультацию, на подробное описание собственных чувств и чувств других людей.

3. Коррекционное воздействие.

3.1. Коррекция установок сотрудника, впервые принятого на службу.

Корректировка установок сотрудника выполняется с помощью следующих приемов:

1. Обращение особого внимания на противоречия, возникающие в рассказе сотрудника, для их более полного и глубокого осознания и анализа.

2. Интерпретация с помощью переформулирования ситуации сотрудника, пришедшего на консультацию, на основе опыта психолога-консультанта.

3. Рефлексия. Предложение сотруднику, пришедшему на консультацию, посмотреть на свою проблему со стороны, глазами других людей.

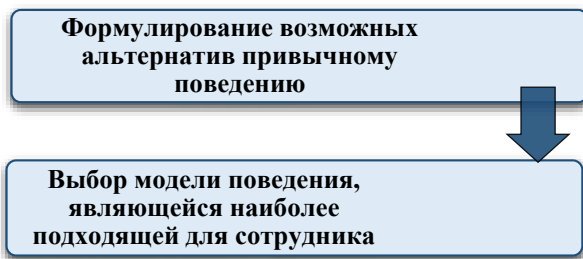
4. Пересказ сотруднику, пришедшему на консультацию, ключевых моментов его истории, чтобы сотрудник смог глубже погрузиться в свою ситуацию и самостоятельно сделать выводы.

5. Анализ эмоциональной подоплеки проблемы, интерпретация и обсуждение реалий эмоциональной жизни сотрудника.

Таким образом, результатом данного этапа должно стать принятие сотрудником его прежних установок, поиск новой модели поведения.

3.2. Коррекция поведения сотрудника, впервые принятого на службу.

Задача психолога-консультанта на данном этапе консультирования выглядит следующим образом:



Важно, чтобы сотрудник, пришедший на консультацию, сам нашел альтернативу своему поведению, опираясь, например, на свой жизненный опыт. Только в том случае, если клиенту не удастся самому найти альтернативу, психологу-консультанту следует предложить несколько возможных вариантов.

4. Завершение консультативной беседы.

Данный этап завершающий и особенно важный. Без реализации следующих мероприятий эффективность всей проведенной беседы может быть снижена:

- подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема);
- обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений сотрудника с психологом-консультантом или другими необходимыми специалистами;
- прощание психолога-консультанта с сотрудником. Прощание с сотрудником не должно быть формальным.

Заключительная реплика психолога может иметь следующий вид: «Я считаю, что мы с вами сегодня неплохо поработали. Если у вас возникнет желание обсудить со мной еще раз эту или любую другую ситуацию, я буду рад встретиться с вами снова».

2.4. Этические принципы психологического консультирования

Обратим внимание на такую важную тему, как *этические принципы консультирования*. При осуществлении своей профессиональной деятельности психолог-консультант, согласно Ю. Е. Алешиной, В. В. Столину и Р. Кочунасу, обязан придерживаться следующих принципов:

1. Принцип компетентности.

Психолог обязан консультировать только по тем вопросам, по которым он действительно компетентен, адекватно оцени-

вать уровень своих знаний и не обнадеживать сотрудника, пришедшего на консультацию, оказанием помощи, которую он не способен оказать.

В консультировании не допускается применение недостаточно освоенных терапевтических, диагностических или коррекционных процедур. Если психолог-консультант не уверен в своих силах/уровне своих знаний, он обязан повышать свою квалификацию и консультироваться у более опытных специалистов.

2. Принцип анонимности (конфиденциальности).

Любая информация, полученная психологом-консультантом от сотрудника, пришедшего на консультацию, не подлежит сознательной или случайной огласке. Весь материал должен храниться так, чтобы впоследствии он не мог стать компроматом ни на сотрудника, ни на консультанта.

Любая информация, полученная от сотрудника, не может быть передана государственным/общественным органам и организациям, любым физическим и юридическим лицам, включая родственников сотрудника, пришедшего на консультацию. Однако есть исключения, когда психолог обязан сообщить в соответствующие органы информацию, если та несет угрозу жизни или здоровью какого-либо лица.

Важным аспектом консультирования является доверие сотрудника. Для его установления надо еще на первом сеансе обсудить конфиденциальность. Дать гарантию сотруднику, пришедшему на консультацию, что он может быть полностью откровенен и никакая информация не будет распространена.

Информация, полученная в ходе консультирования, используется только в профессиональных целях, хранится в местах, недоступных для посторонних лиц.

Информация, полученная от сотрудника, пришедшего на консультацию, может быть использована только во благо сотруднику. Необходимо предупредить его о своем намерении передать ту или иную информацию, например родственникам. Если сотрудник не возражает, то вопрос распространения информации становится скорее профессиональным, чем этическим.

Ознакомить сотрудника, пришедшего на консультацию, с обстоятельствами, при которых профессиональная тайна не может быть соблюдена:

- 1) угроза жизни и/или здоровью сотрудника или других лиц;
- 2) преступления, затрагивающие интересы несовершеннолетних;
- 3) необходимость госпитализации сотрудника;
- 4) участие сотрудника или других лиц в преступной деятельности.

3. Принцип ненанесения ущерба сотруднику, пришедшему на консультацию (принцип «не навреди»).

Любые действия консультанта не должны причинять какой-либо вред здоровью, состоянию или социальному положению сотрудника.

4. Принцип беспристрастности.

Независимо от социального, юридического или материального положения сотрудника, пришедшего на консультацию, не допускается предвзятое отношение консультанта к сотруднику. Консультант должен не только безоценочно, доброжелательно относиться к каждому сотруднику, но и внимательно его слушать, не осуждать, понимать и пытаться помочь ему.

5. Принцип ориентации на нормы и ценности клиента.

Психолог во время консультирования должен опираться только на жизненные принципы и идеалы сотрудника и ни в коем случае не судить его, ориентируясь на нормы и установ-

ки, принятые в обществе. При критическом отношении сотрудник не сможет быть до конца открытым и искренним, опасаясь осуждения со стороны психолога-консультанта. Таким образом, критическое отношение со стороны психолога к сотруднику делает практически невозможным достижение целей консультирования.

6. Запрет давать советы.

Данный принцип особенно важен, при его несоблюдении можно не только не добиться целей консультирования, но и нанести вред сотруднику, пришедшему на консультацию. Консультант должен осознавать, что он берет на себя ответственность за последствия своих советов. Таким образом, консультант снимает ответственность с сотрудника за происходящее, что не способствует его адекватной оценке происходящего. Тем не менее не следует путать такие понятия, как совет и предоставление объективной информации.

Обращение сотрудника к психологу напоминает вопрос слепого: «По какой дороге мне идти, чтобы больше не падать?» Если в данном случае консультант все-таки даст совет сотруднику, то тот еще не раз будет к нему обращаться. Помощь консультанта в данном случае заключается в том, чтобы «слепой» сам видел путь, по которому ему следует идти.

7. Разграничение личных и профессиональных отношений.

Запрет на любые отношения между сотрудником, пришедшим на консультацию, и психологом, помимо профессиональных, – такой же важный принцип, как и принцип конфиденциальности.

Именно осознание психологом своей профессиональной роли и обособление ее от любых других говорят о высоком уровне его мастерства.

«С клиентами не дружат, друзей не консультируют» – одно из главных правил психолога-консультанта. Рабочие отношения – это отношения чистого зеркала. Человеческие отношения искривляют восприятие: дружба – это зеркало взаимозависимости, влюбленность – зеркало идеализации, а приятельские отношения – зеркало тактичности.

О допустимости сексуальных отношений между сотрудником и психологом не может быть и речи. Несмотря на то, что в гражданской практике между клиентом и психологом нередко завязываются сексуальные отношения, вызванные преимущественно идеализированием клиентом психолога и желанием близких отношений с таким идеальным, глубоко понимающим его человеком, в рамках отношений сотрудник – психолог подобные инциденты крайне недопустимы. Это не только противоречит нормам морали, но и нарушает служебную дисциплину.

Консультант обязан понимать, что сохранение его авторитета напрямую зависит от того, что сотрудник, пришедший на консультацию, знает о нем. Чем меньше сотрудник знает о психологе, тем меньше поводов для восхищения и идеализации, а значит, тем меньше вероятность выхода за рамки профессиональных отношений.

8. Осведомленное согласие.

Необходимым условием принятия решения сотрудником о вступлении в процесс консультирования является осознанность. Поэтому до начала консультирования следует предоставить сотруднику как можно больше информации о предстоящем процессе, например об основных целях, этапах консультирования и т. д. Результатом данного этапа беседы должно стать осознанное решение сотрудника, впервые принятого на службу в ОВД, о вступлении в процесс консультирования.

Сотруднику, пришедшему на консультацию, необходимо представить следующую информацию:

- об основных целях консультирования;
- о своей квалификации;
- о приблизительной продолжительности консультирования;
- о границах конфиденциальности;
- о рисках временного ухудшения состояния во время консультирования.

2.5. Требования к личности психолога-консультанта

От личности психолога-консультанта зависит итог проделанного им психологического консультирования. В целях успешного проведения консультативной работы психолог-консультант должен обладать не только набором профессионально значимых качеств, но и рядом освоенных компетенций для приобретения особенно важных свойств и характеристик для становления психолога как консультанта.

В психологии не существует единого перечня свойств, характеризующих личность психолога-консультанта. Р. Кочюнс в своих исследованиях делает акцент на то, что сотрудник ОВД только тогда осознает необходимость в самосовершенствовании, когда консультант будет обладать теми необходимыми личностными качествами, позволяющими выступать в роли основного инструмента его исправления¹.

Взгляды Р. Кочюнса разделял Б. Д. Карвасарский, который видел в личности психолога-консультанта набор характеристик,

¹ Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М. : Академический проект, 2009.

являющихся условием успешности психологического консультирования. К ним относятся:

- самоопределение психолога-консультанта, в том числе и представления о своих действиях как консультанта;
- самооценка эффективности своих действий как консультанта.

Самооценка влияет на успешность проделанной консультационной работы, на уровень уверенности психологом-консультантом в собственных силах, что зачастую позволяет ему с легкостью устанавливать контакты со своим клиентом и обозначить свою профессиональную компетентность.

Согласно теории Г. И. Якошевой, в структуре личности психолога выделяют следующие компоненты:

- специально-профессиональная компетентность;
- теоретико-психологическая образованность;
- дифференцированная культура;
- психотехнологическое знание;
- саморазвитие;
- профессиональное самосовершенствование.

Специально-профессиональная компетентность, по мнению Г. И. Якошевой, предполагает наличие у психолога-консультанта способностей ориентироваться в проблемах клиента, составлять точный психологический портрет личности клиента, а также умений взаимодействия с людьми в целом.

Н. Н. Обозов определяет следующие личностные качества психолога-консультанта:

- эмоциональная толерантность к чувствам клиента;
- умение быстро сменить тему и корректировать свою точку зрения в целях сохранения внимания клиента на проблеме (динамичность);

- способность выстраивать обоснованную и конструктивную линию действий и поведения;
- способность к концентрации внимания, направленного на эмоциональный фон клиента;
- соблюдение этических норм и принципов при взаимодействии с клиентом (возможно при условии длительной работы психолога-консультанта с разнообразным контингентом клиентов; использование ситуационных форм общения в зависимости от личности клиента);
- отсутствие «клеимирования клиента» (приписывание отдельным личностям социальных ярлыков);
- соблюдение профессиональной дистанции при межличностном взаимодействии.

Наибольшее влияние на развитие личности психолога-консультанта оказывают дифференцированная культура, саморазвитие и профессиональное самосовершенствование. Г. И. Якошева под дифференцированной культурой понимает культуру общения психолога, включающее эмпатию, умение идентифицировать себя с клиентом, умение строить отношения с клиентом на основе «здоровых» взаимоотношений. Под самопознанием и профессиональным совершенствованием автор понимает умение психологом рационально оценивать свои силы, в том числе способность давать оценку своим действиям, владение набором определенных компетенций и готовность к повышению своих квалификационных навыков, способность к рефлексии – самоанализ и самоорганизация своих действий при работе с клиентами.

Рефлексия помогает психологу-консультанту развивать чувство эмпатии, способность анализировать чувства клиента и различать важное и второстепенное. При помощи рефлексии происходит отражение действительности через некое «внут-

ренного наблюдателя» психолога, что позволяет ему воспринимать и чувствовать клиента как личность.

Зачастую при проведении психологического консультирования сотрудники ОВД оказывают внешнее воздействие на консультанта своими реакциями и чувствами. Г. С. Абрамова считает, что задача психолога при таком влиянии уметь его разграничить и не позволить взять чувствам и эмоциям верх над собой. Психолог-консультант должен отличать свои мысли и желания от мыслей и желаний клиента, но при этом сопереживать его чувствам.

Р. Кочюнс выделяет в консультативной психологии следующие характеристики личности психолога-консультанта:

- самоконтроль своего поведения посредством выдержки искренности собственных чувств;
- способность быть открытым новому опыту;
- способность при осуществлении роли психолога-консультанта использовать личностные ресурсы, быть собой;
- умение оценивать личностные качества клиента;
- постановка целей в силу своих профессиональных возможностей;
- способность адекватно оценивать свои силы и быть убежденным в правильности принимаемых психологом-консультантом решений, в том числе готовность пойти на риск;
- способность к самопознанию собственной личности и познанию личности клиента;
- обладание уверенностью в своих личностных качествах;
- способность брать ответственность и адекватно воспринимать критику;
- умение «прощупать» глубину отношений с клиентом.

**Виды компетенций, необходимых
для становления личности психолога-консультанта**

№	Виды компетенций	Содержание компетенций
1	Когнитивные	Эмпатия, проникаемость
2	Функциональные	Применяемые технологии
3	Личностные	Аутентичность, самосовершенствование, глубокий интерес к людям
4	Этические	Знание и применение моральных норм как базиса деятельности
5	Метакомпетенции	Личностная зрелость

Одним из важнейших качеств личности психолога-консультанта Дж. Бьюдженталь определяет аутентичность. Данное понятие подразумевает способность психолога использовать первоначальные свойства своей личности, огородившись от выполняемой им социальной роли. При этом ученый в понятие «аутентичность» вкладывает два взаимозависимых компонента:

1. Доступность – степень того, насколько человек допускает воздействие данной ситуации, в том числе и степень значимости данного события.

2. Экспрессивность – человек склонен позволять другому (другим) действительно узнать себя в данной ситуации. Это включает самораскрытие без маскировки каких-то субъективных переживаний.

Аутентичность позволяет психологу-консультанту не только раскрывать свои первоначальные личностные качества и становиться собой, но и овладевать чувством самопринятия. Неспособность прислушаться к внутреннему голосу препятствует познанию психологом переживаний и чувств другого человека. То есть прежде чем познать человеческую душу, психологу-консультанту необходимо прежде всего познать и принять самого себя.

Ключевую роль в личности психолога-консультанта занимают эмпатические способности. З. Фрейд утверждал, что обладание эмпатией подразумевает не столько принятие внутреннего мира другого человека, сколько восприятие его чувств, эмоций и переживаний. Чувство эмпатии не врожденное, а приобретаемое с опытом. Задача психолога приобрести эмпатические способности не только для того, чтобы различать эмоциональные состояния и идентифицировать с ними клиента, но и уметь разграничивать свои чувства от чувств клиента, получая тем самым контроль над чужой личностью.

Психолог-консультант должен творчески мыслить, переключаться от одной проблемы к другой, уметь находить несколько решений для возникших ситуаций. Портрет личности психолога-консультанта предполагает наличие склонности к независимости и самоуверенности, чтобы стать для клиента верным примером выдержанности и стойкости, активизировать все имеющиеся ресурсы для приобретения нового опыта посредством использования новых возможностей.

Психолог-консультант должен легко адаптироваться к окружающей его действительности и к новым клиентам, обладать способностью сохранять собственный эмоциональный фон, иначе он может быть подвержен синдрому эмоционального выгорания – утрате эмоциональной энергии, приводящей к общему утомлению, вследствие чего психолог перестает справляться с профессиональными обязанностями.

При выполнении должностных обязанностей психолог-консультант не должен идентифицировать себя с клиентом и пытаться решить проблему посредством использования его же опыта. Решение конфликтных ситуаций должно сопровождаться абстрагированием от личной заинтересованности в раз-

решении ситуации и направляться на самостоятельный поиск клиентом выхода из возникшей проблемы.

Личность психолога-консультанта не должна быть лишена таких качеств, как интуитивность и эрудированность. Нерешительность, замкнутость, неспособность отстаивать свою точку зрения, агрессивность, безынициативность, неспособность принять и анализировать проблемы другого человека препятствуют деятельности психолога-консультанта как профессионала.

Психолог должен знать сильные и слабые стороны своей личности; уметь компенсировать собственные недостатки посредством активизации дополнительных ресурсов; быть способным мобилизовать все имеющиеся психические функции и процессы своей личности; быть готовым к приобретению новых профессионально значимых качеств.

В заключение стоит отметить, что психолог-консультант при реализации профессиональных компетенций должен проявлять заботу к своему клиенту, обладать высоким уровнем нравственной культуры, проявлять энтузиазм при выполнении работы и внимание по отношению к клиентам.

Успешность выполняемых психологом-консультантом действий напрямую зависит от самого клиента. Психолог не несет ответственности за исход консультативной деятельности, только если клиент отказывается следовать полученным советам.

2.6. Методики психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в ОВД

1. Основные группы методик.

Психологическое консультирование – это метод, как правило, разовый, ситуативно-ориентированный диалог между психологом и разумным клиентом о своей жизненной ситуации.

Можно работать сразу, не требуя особого внимания к условиям клиента, нормально решать идеи клиента и играть с ним, чтобы понять настоящее, построить перспективу будущего, которую ожидают молодые сотрудники.

Метод коучинга. Коучинг – психологическая поддержка и персональное консультирование людей, находящихся на авторской должности. Основную работу выполняет сам клиент (постановка целей, поиск средств), тренер-консультант только поддерживает его работу, помогает выявить собственные резервы, знания и цели клиента, расставляет правильные приоритеты, определяет реальные желания и чувства, делает выбор в правильном направлении.

Методы хирургической психотерапии. Все начинается с простого: слушать, позволять клиенту говорить, изливаться своей душой, избавляться от сложных переживаний, делиться чем-то важным. Затем психолог может работать со страхом, обращая внимание на позитив, выражая и объясняя чувства словами, давая положительные советы и снимая стресс.

2. Методы психотерапевтического консультирования.

Психотерапевтическое консультирование обеспечивает постоянное восстановление психического здоровья клиента и включает в себя логичное направление ситуации клиента, улучшение состояния его результатов и доходов, к тому же работу с их внутренним сопротивлением. Методы психотерапевтического консультирования имеют целевые задачи.

В данное время существует большое количество направлений и методов психотерапии. Психологи в практической личной коррекционной работе руководствуются различными формами консультирования: арт-терапия, библиографическая, музыкальная, танцевальная, игровая терапии, логотерапия, психодрама и др.

3. Индивидуальный подход к стрессу во время консультирования.

Терапия Милтона Эриксона, или Эриксоновский гипноз. Уникальная техника Милтона Эриксона, всемирно известного гипнотерапевта, базируется на использовании естественных способностей человека, непроизвольного транса, доступного для изучения и использования. Эта техника может помочь существенно повысить качество коммуникации, приспособиться к общению со своим глубинным подсознанием, что способствует использованию латентных возможностей и изменит жизнь в верном направлении.

Индивидуальностью, свойственной Эриксоновскому гипнозу, считается внедрение косвенного подхода, позволяющего пропускать допустимое противодействие и причинять терапевтически ориентированное влияние. Эриксон показал терапевтическое действие гипнотического обморока: случай непосредственного пребывания в обмороке обнаруживает открытость психики и ее готовность к позитивным изменениям. Эриксоновская гипнотерапия является развивающейся системой, которая продолжает совершенствоваться, способствуя возникновению новых психологических техник.

Когнитивно-поведенческая терапия. Данный способ основан на законах теории воспитания, которая подразумевает, что разные образцы поведения развиваются в результате обыкновенной реакции человека на раздражители окружающего мира. Другими словами, реагируя на внешний стрессогенный фактор, мы вырабатываем в себе известную форму поведения – обыкновенную реакцию, которая не всегда оказывается верной. Выработанная форма поведения способна вызывать определенные нарушения, дисфункциональные убеждения и установки. Одна-

ко необходимо владеть навыками избавления от сформировавшейся реакции в пользу новой, более верной и практичной.

Когнитивные методики способствуют распознаванию, анализу и изменению присутствующих негативных восприятий событий или ситуаций. С поддержкой когнитивных методик можно изменить и характерное для клиента мышление при возникновении паники, благодаря чему снижается ее влияние на эмоциональное состояние.

А. Бек считал, что человек может стать депрессивным вследствие использования им неправильного мышления. Образцы такого мышления включают бóльшую фиксацию на неудаче, чем на успехе, веру человека в то, что его ошибка может стать причиной тотального провала, и другие когнитивные тенденции видения себя в негативном свете. Терапия состоит в распознавании этих тенденций и выполнении внутренних заданий, предназначенных для благополучного их преодоления. Клиенту демонстрируют образцы более адаптивных, позитивных когний, которые он должен использовать до тех пор, пока они не заменят привычный образ мышления.

Эмоционально-образная терапия. Эта отечественная современная разработка воздействует на неосознаваемые патогенные эмоциональные состояния, используя спонтанные образы, отражающие проблемы эмоциональных состояний, дальнейший анализ этих образов и их преобразование.

Клиенты могут таить, теснить эмоции, преимущественно негативные, неодобряемые окружающими. Эти сгустки нереализованной психической энергии причиняют некоторые негативные воздействия. С поддержкой специальных способов, используя возникающие в воображении клиента образы, можно обозначить первопричины патогенных эмоциональных состояний и выявить способы нейтрализации негативных состояний

и замены их на позитивные. Образы, будучи производными бессознательного клиента, тесно связаны с эмоциями. Следовательно, изменяя образы, возникающие сообразно сформированной системе, можно улучшить эмоциональное состояние клиента и способствовать его гармоничному диалогу с бессознательным миром.

Данный способ позволяет решить обширный спектр задач, а не исключительно эмоциональные задачи. Н. Д. Линде и его воспитанниками накоплен значительный опыт экспериментального применения эмоционально-образной терапии в решении психосоматических задач с болезнью разной локализации: суставной, головной, болезнью в спинной области, в области желудка и др.

В процессе терапии клиент не только получает облегчение, но и обучается способу самопомощи, к которому может обращаться в случае необходимости. Разумеется, применение способов самопомощи подразумевает сотрудничество с психологом и проведение традиционной терапии.

В качестве индивидуального подхода выделяют также тренинги.

Тренинг самоинструктирования. Д. Мейхенбаум рассматривал когниции как самоинструкции, используемые при развитии поведенческих навыков. Эти инструкции находились на осознаваемом уровне в самом начале формирования поведенческого паттерна. При завершении обучения инструкции исчезают из сознания, и поведение становится автоматическим. Заучивание аномальных инструкций может привести к возникновению нежелательного поведения. Когда инструкции ошибочные либо неполные, клиент может испытывать тревогу в связи с тем, что его поведение может быть неадекватно. Терапия обучает моделированию новых самоинструкций. Клиент на основе своей

фантазии представляет себе использование иных инструкций в новой системе поведения.

Терапия методом скрытого моделирования. Дж. Котела исследовал методы обучения людей умению совладать со стрессовыми, возбуждающими тревогу ситуациями, представляя им репетировать требуемые обычаи мысленно. Клиенты учатся воображать себе случай, который произойдет в результате их поведения, и действия, которые они могут предпринять, чтобы справиться с ситуацией. Клиент использует техники релаксации: таким образом беспокойство и стресс не мешают выполнению плана. Эта терапия использовалась в лечении фобий и неуверенности в себе.

Тренировка навыков копинга. Эта терапия, описанная М. Голдфридом, сходна со скрытым моделированием. Клиент представляет себе стрессовую ситуацию, а затем способ, позволяющий совладать с тревогой. Однако при тренировке навыков совладания (копинга) визуализация проводится в виде последовательности все более устрашающих образов. Использование техники мышечной релаксации позволяет переносить более высокий уровень тревоги на каждой последующей ступени. Таким образом, тревога никогда не мешает клиенту продолжать работу над совершенствованием совпадающего поведения. Он может также практиковаться в ролевом разыгрывании проблемной ситуации. Эта терапия использовалась в лечении фобии экзаменов и при оказании помощи людям в совладании с собственной нерешительностью.

Тренинг контроля тревоги. Эта терапия, описанная Р. Суинном и Ф. Ричардсоном, имеет сходство с другими методами в том отношении, что в ней используется мысленное представление событий, вызывающих тревогу. Психолог учит клиента распознавать и использовать симптомы тревоги в каче-

стве сигнала для использования таких копинговых стратегий, как мышечная релаксация или мыслительные паттерны, ориентированные на успех. В этой модели считается важным использование широкого спектра воображаемых ситуаций, с тем чтобы лучше подготовить клиента к многообразию реальных жизненных проблем. Ее обычно используют лица, которые не могут успешно действовать в определенных ситуациях вследствие чрезмерной тревоги.

Тренинг «прививка против стресса». Данный тренинг, разработанный Мейхенбаумом, опирается на использование когнитивных механизмов работы со стрессом и обучает способам борьбы со стрессом. Тренинг направлен на развитие мышечной релаксации и коррекцию тревожных мыслей и чувств. Клиент в предложенном тренинге практикуется мысленно, а затем использует приобретенные навыки в реальных стрессовых ситуациях, которые организует психолог (например, неожиданный удар тока). Применение стрессовых ситуаций позволяет клиенту не зависеть от внешних факторов и формирует навыки, которые могут быть использованы для когнитивного преодоления стресса. Четкость производства стрессоров тщательно контролируется, что позволяет клиенту получить уверенность в себе, не будучи перегруженным стрессором.

Терапия методами решения проблем. Этот тип консультирования основан на жизненных проблемах, которые могут найти решение в широком спектре когнитивных навыков, таких как поиск соответствующих практических решений для получения предсказуемых результатов, поиск альтернативных решений и способность правильно предугадывать результаты этих решений. Без этих навыков могут возникнуть поведенческие и эмоциональные проблемы. Т. Дзурилла, как и М. Голдврид, разрабатывает поведенческие методы решения проблем

в рамках терапии, где клиенты обучаются улучшать свои жизненные задачи, находить возможные решения и использовать лучшие из них. Клиенты самостоятельно регистрируют процесс сравнения средств решения и ожидаемых результатов и способность регулировать свое поведение.

2.7. Оценка эффективности психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в ОВД

Оценка эффективности психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в ОВД, определяется оценкой результата действий психолога. Психолог-консультант должен самостоятельно сделать вывод об итоге своей работы и решить, какое воздействие было оказано на сотрудника (положительное или отрицательное); воспринял ли сотрудник информацию должным образом, или на исходе психологического консультирования проблемы клиента не удалось разрешить.

В психологии выделяют несколько групп признаков, характеризующих результативность психологического консультирования: внутренние, внешние, объективные и субъективные. Внутренние признаки характеризуются личностью сотрудника, впервые принятого на службу в ОВД. Зачастую такие признаки имеют латентный характер и не проявляются в его поведении. В отличие от клиента, к задачам психолога-консультанта относятся обнаружение и осознание изменений, происходящих с консультируемым сотрудником.

Внешние признаки абсолютно противоположны внутренним: их достаточно легко обнаружить и выделить. Такие признаки могут быть подвергнуты оценке обеих сторон.

Объективные признаки предполагают анализ реальных результатов прошедшего психологического консультирования:

улучшение продуктивности работы сотрудника, положительный эмоциональный фон, устойчивость в поведении.

Субъективные признаки основаны на мнении психолога-консультанта. Психолог оценивает проделанную им работу, характеризует степень удовлетворенности ею, подводит итоги и делает соответствующие выводы об успешности либо неэффективности проведенного психологического консультирования.

Психолог-консультант при оценивании психологического воздействия на сотрудника ОВД зачастую сталкивается с рядом трудностей. Результат психологического воздействия зависит от желания клиента пойти на контакт с психологом и действовать установленным предписаниям. Отказ клиента сотрудничать с консультантом приводит к тому, что проблемы сотрудника оказываются неразрешенными, а значит, работа психолога будет расцениваться как отрицательная. Помимо этого, трудность в оценивании психологического воздействия представляет неоднозначный набор методов, применяемых психологом при проведении консультирования. Для решения одной проблемы есть несколько способов разрешения, поэтому оценка эффективности психологического консультирования исключительно субъективная.

Трудность в оценивании психологического консультирования представляет и личность психолога-консультанта. В целях сохранения своего профессионального авторитета и личностного достоинства консультант при оценивании психологического воздействия на сотрудника ОВД, впервые принятого на службу, может возносить результаты, умалчивая о недостатках своей работы, что приводит к искажению имеющейся результативности.

Основываясь на исследованиях Брошера, при оценивании эффективности психологического воздействия на сотрудника, впервые принятого на службу в ОВД, консультант использует критерии:

- личностные особенности сотрудника ОВД;
- приспособленность сотрудника ОВД к социуму;
- приспособленность сотрудника к выполнению профессиональных задач, связанных со службой в ОВД;
- успешность успеваемости.

В оценивании эффективности психологического воздействия психолог-консультант должен прежде всего опираться на самого сотрудника ОВД, в отношении которого было проведено консультирование. Сотрудник должен сам подвести итог проделанной работы, вместе с психологом оценить свое состояние после проведения психологического консультирования, при этом психолог-консультант должен помочь клиенту обобщить его достижения и конкретизировать выводы. Акцент ставится на тех изменениях в личности сотрудника ОВД, которые при разрешении поставленных клиентом проблем нуждались в наибольшем внимании и корректировке.

Критерий приспособленности сотрудника ОВД к социуму связан с профессиональной адаптацией к новым условиям труда. Зачастую сотрудники ОВД, впервые поступившие на службу, обращаются за помощью к психологу из-за неспособности адаптироваться к новому коллективу, условиям труда или отношениям с руководством. Сотрудник ОВД сам оценивает, удалось ли ему преодолеть психологические трудности, связанные с освоением новой профессии, но психолог-консультант вправе привлечь к оцениванию проделанной консультативной работы служебный коллектив сотрудника, непосредственного начальника либо близких лиц. При этом консультанту необходимо оценить успешность освоения сотрудником ОВД своей новой социальной роли, удовлетворенность служебной деятельностью и новым коллективом.

Не стоит забывать, что итог психологического консультирования будет достигнут, если психолог и сотрудник ОВД смогут обсудить достижение поставленных перед консультированием целей: как со стороны консультанта, так и со стороны клиента.

Основным критерием, отражающим успешность проведенного консультирования, является удовлетворенность сотрудника ОВД осуществленной психологом работы. Например, если сотрудник ОВД обращается за помощью к психологу-консультанту по проблеме неспособности разграничивать служебные отношения с коллективом и неслужебные отношения с родственниками и друзьями, по исходу консультирования он ожидает избавления от возникшего чувства напряженности. При успешности психологического консультирования сотрудник ОВД должен приобрести новые специфичные навыки общения, которые помогут ему разграничить служебное общение от внеслужебного. Иначе неразрешенная проблема, как стрессогенный фактор, будет отрицательно влиять на продуктивность деятельности сотрудника ОВД. Кроме того, успешность проведенного консультирования определяется принятием сотрудником ответственности за происходящие с ним изменения.

Чтобы психологическое консультирование в отношении сотрудника, впервые принятого на службу в ОВД, было эффективным, психологу-консультанту следует придерживаться следующих правил:

- 1) имеющиеся проблемы должен видеть не только психолог, но и клиент. Психолог-консультант должен настроить сотрудника ОВД, проходящего психологическое консультирование, на принятие ответственности за те процессы, которые помогают разрешить его проблемы;

- 2) изменения, происходящие с сотрудником ОВД в процессе консультирования, находятся в динамике. Это сказывает-

ся и на психологе-консультанте, поэтому психологу необходимо улавливать данные изменения и на их основе строить отношения с сотрудником ОВД;

3) психологическое консультирование должно строиться по принципу индивидуальности. Проблемы сотрудников ОВД, впервые принятых на службу, могут иметь общие черты и казаться схожими. Но каждый сотрудник ОВД, проходящий психологическое консультирование, – это личность с индивидуальным набором черт и характеристик, поэтому не существует одинаковых ситуаций консультирования;

4) психолог-консультант должен соблюдать при общении с клиентами нормы профессиональной этики, чтобы сохранить взаимодействие и не оборвать «связь с клиентом»;

5) для решения проблем сотрудников ОВД нет единых теорий и методов. Инструментарий психолога-консультанта должен содержать различные способы, методы и методики для разрешения выявленных в ходе консультирования проблем клиента;

6) при проведении психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в ОВД, психолог-консультант должен помнить о сохранении эмоционального состояния сотрудника, в том числе не разрушать чувство безопасности клиента, чтобы сотрудник мог довериться и открыться психологу;

7) в случае невозможности разрешения рассматриваемой при консультировании проблемы психолог-консультант должен обеспечить принятием сотрудником тех проблем и ситуации, которые не имеют решения;

8) эффект от психологического консультирования не всегда виден сразу. Если изобразить процесс консультирования в форме графика, то переменная «успешность работы психологического воздействия» то поднимается, то идет на спад. Психологу-

консультанту важно достигнуть положительного результата, приложив при этом максимальное количество зависящих от него усилий;

9) консультант – это лицо, которое должно направить сотрудника ОВД на путь разрешения проблем, а не решать их вместо клиента.

Об эффективности психологического консультирования сотрудников, впервые принятых на службу в ОВД, свидетельствует удовлетворенность как психологом-консультантом, так и сотрудником, проходившим консультирование, разрешением проблем, с которыми сотрудник ОВД обратился за психологической помощью.

По итогам психологического консультирования у психолога и сотрудника ОВД не должно оставаться сомнений, что консультирование проведено в полном объеме, а имевшиеся сложности и противоречия окончательно разрешены. Зачастую либо у психолога, либо у сотрудника ОВД, проходившего психологическое консультирование, может возникнуть ощущение неразрешенности. Одна из сторон может начать настаивать на продолжении консультации, поскольку убеждена, что результаты психологического консультирования так и не были достигнуты. Для этого обе стороны психологического воздействия собирают достаточное количество аргументов, которые свидетельствуют об успешности проведенного психологического взаимодействия.

Результатом психологического консультирования сотрудника, впервые принятого на службу в ОВД, должны стать положительные изменения в личности консультируемого. При этом акцент ставится на те особенности в поведении сотрудника ОВД, которые нуждались в коррективке и исправлении.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Абрамов, Г. С. Практическая психология : учебник для студентов вузов / Г. С. Абрамов. – 6-е изд., перераб. и доп. – М. : Академический проект, 2001. – 480 с.
2. Абрамова, Г. С. Психологическое консультирование. Теория и опыт / Г. С. Абрамова. – М. : Академия, 2001. – 240 с.
3. Айви, Алан Е. Психологическое консультирование и психотерапия: Методы, теории и техники / А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л. Саймэн-Даунинг ; [пер. с англ.]. – М. : Психотерапевт. колледж, 1999. – 487 с.
4. Алешина, Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю. Е. Алешина. – М. : Класс, 2007. – 202 с.
5. Ануфриев, А. Ф. Случаи из школьной консультативной практики / А. Ф. Ануфриев, О. Р. Бусарова. – М. : Ось-89, 2005. – 218 с.
6. Битянова, М. Р. Организация психологической работы в школе / М. Р. Битянова. – М., 2000. – 262 с.
7. Браун, Дж. Семейная психотерапия и семейное консультирование / Дж. Браун, Д. Кристенсен. – М., 2001. – 364 с.
8. Бурменская, Г. В. Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков / [Г. В. Бурменская и др.]. – М., 2002. – 318 с.
9. Василюк, Ф. Е. Понимающая психотерапия как опыт построения психотехнической системы / Ф. Е. Василюк // Гуманитарные исследования в психотерапии. – М. : МГППУ, ПИ РАО, 2007. – С. 159–203.
10. Венгер, А. Л. На что жалуетесь? / А. Л. Венгер. – М. ; Рига, 2000. – 228 с.

11. Глэддинг, С. Психологическое консультирование / С. Глэддинг. – СПб. : Питер, 2002. – 736 с.
12. Горностаев, С. В. Актуализации элементов сознания клиента в процессе психологического консультирования / С. В. Горностаев // Прикладная юридическая психология. – 2009. – № 1. – С. 126–128.
13. Грецов, А. Г. Выбираем профессию: советы практического психолога / А. Г. Грецов. – СПб. : Питер, 2005. – 214 с.
14. Губкина, Т. К. Подросток и взрослый: Пути взаимопонимания / Т. К. Губкина // Вестник практической психологии и образования. – 2004. – № 1. – С. 80–95.
15. Гулина, М. А. Основы индивидуального психологического консультирования : монография / М. А. Гулина. – СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского гос. ун-та, 2001. – 269 с.
16. Донцов, Д. А. Профессиональное (профориентационное) психологическое консультирование / Д. А. Донцов, М. В. Донцова // Вестник Московского городского педагогического университета. – 2008. – № 4. – С. 13–25.
17. Егорычева, И. Д. Подросток и взрослый: взаимодействие по касательной (некоторые итоги и перспективы) / И. Д. Егорычева // Мир психологии: научно-методический журнал. – 2008. – № 1 (53). – С. 189–202.
18. Зюзько, М. В. Психологические консультации для начинающего учителя / М. В. Зюзько. – М. : Просвещение, 2005. – 227 с.
19. Карабанова, О. А. Психологические особенности родительно-детских отношений в подростковом возрасте / О. А. Карабанова ; под ред. Э. Г. Эйдемиллера, А. З. Шапиро // Семейное консультирование и семейная психотерапия. – СПб., 2001. – 386 с.

20. Карабанова, О. А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования : учебное пособие / О. А. Карабанова. – М. : Гардарики, 2004. – 320 с.
21. Климов, Е. А. Психолого-педагогические проблемы профессиональной консультации / Е. А. Климов. – М. : АСТ, 2003. – 218 с.
22. Колесникова, Г. И. Психологическое консультирование / Г. И. Колесникова. – М. : DirectMedia, 2014. – 240 с.
23. Колосова, С. Л. Как преодолеть дезадаптацию у детей? / С. Л. Колосова // Вестник практической психологии и образования. – 2004. – № 1. – С. 38–41.
24. Коттлер, Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб. : Питер, 2001. – 424 с.
25. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М. : Академический проект, 2009. – 154 с.
26. Линде, Н. Д. Психологическое консультирование: Теория и практика / Н. Д. Линде. – М. : Аспект Пресс, 2009. – 255 с.
27. Меновщиков, В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. – М. : Смысл, 2005. – 182 с.
28. Минигалиева, М. Р. Психологическое консультирование: Теория и практика / М. Р. Минигалиева. – М. : Феникс, 2008.
29. Мони́на, Г. Б. Методические рекомендации по работе с плакатами «Как я справляюсь со своим гневом» / Г. Б. Мони́на, Е. К. Лютова-Робертс. – СПб. : Речь, 2005.
30. Нельсон-Джоунс, Ричард. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс ; [пер. с англ. Е. Волков, И. Волкова] – СПб. : Питер, 2000. – 456 с.
31. Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник / Р. С. Немов. – М. : Владос : ИМПЭ имени А.С. Грибоедова, 2003. – 526 с.

32. Овчарова, Р. В. Справочная книга школьного психолога / Р. В. Овчарова. – М., 2006. – 178 с.

33. Особенности организации воспитательной и психологической работы с сотрудниками, нуждающимися в повышенном психолого-педагогическом внимании : лекция № 13. – СПб. : Санкт-Петербургский университет МВД России.

34. Практическая психология образования / под ред. И. В. Дубровиной. – М., 2007. – 188 с.

35. Пряжников, Н. С. Методы активизации профессионального и личностного самоопределения : учебно-методическое пособие / Н. С. Пряжников. – 2-е изд., стер. – М. : МПСИ ; Воронеж : НПО «МОДЭК», 2003. – 392 с.

36. Психологическое консультирование в школе / сост. Н. В. Коптева. – Пермь, 2003. – 214 с.

37. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования : учебное пособие / [Е. И. Артамонова и др.] ; под ред. Е. Г. Силяевой. – М. : Академия, 2002. – 192 с.

38. Психология современного подростка / под ред. Л. А. Регуш. – СПб. : Речь, 2005. – 400 с.

39. Рогов, Е. И. Настольная книга практического психолога в образовании : учебное пособие / Е. И. Рогов. – М. : Владос, 2006. – 529 с.

40. Семаго, М. М. Организация и содержание деятельности психолога специального образования / М. М. Семаго, Н. Я. Семаго. – М., 2005. – 216 с.

41. Скоробогатова, Н. А. Теоретические аспекты исследования образа процесса психологического консультирования у психолога-консультанта / Н. А. Скоробогатова // Вестник Екатеринбургского института. – 2009. – № 1. – С. 31–33.

42. Смирнова, И. О. Опыт построения метода диагностики родительского отношения к ребенку / И. О. Смирнова, М. В. Быкова //

Семейные психотерапевты и семейные психологи: Кто мы? – СПб., 2001. – 596 с.

43. Фигдор, Г. Проблемы воспитательной консультации. Родители и дети : учебное пособие / Г. Фигдор ; под ред. Д. Я. Райгородского. – Самара : БАХРАХ-М, 2003.

44. Хухлаева, О. В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции / О. В. Хухлаева. – М., 2001. – 310 с.

45. Черепанова, Е. М. Психологический стресс: Помогите себе и ребенку / Е. М. Черепанова. – 2-е изд. – М. : Академия, 1997. – 96 с.

46. Чернявская, А. П. Психологическое консультирование по профессиональной ориентации / А. П. Чернявская. – М. : Владос, 2001. – 96 с.

47. Шаров, А. С. Курс лекций по методологии и методам психологических исследований / А. С. Шаров. – Омск, 2003. – 286 с.

48. Шипицына, Л. М. Азбука общения: развитие личности ребенка, навыков общения со взрослыми и сверстниками / [Л. М. Шипицына и др.]. – СПб., 2000. – 158 с.

49. Шнейдер, Л. Б. Психологическое консультирование : учебное пособие / Л. Б. Шнейдер, Г. В. Вольнова, М. Н. Зыкова. – М. : Ижица, 2002. – 224 с. – (Серия: Серебряная сова).

50. Яковлева, Н. Г. Психологическая помощь дошкольнику / Н. Г. Яковлева. – СПб. : Валерии СПД ; М. : ТЦ Сфера, 2002. – 188 с.

Учебное издание

Усачева Ирина Викторовна,
кандидат психологических наук

Михайлова Светлана Юрьевна

Психологическое консультирование сотрудников, впервые принятых на службу в органы внутренних дел



Редактор *Чамарова Н. В.*
Корректор *Лосева О. С., Титова В. П.*
Компьютерная верстка *Чамарова Н. В., Лосева О. С.*

Московский университет МВД России имени В.Я. Кикотя
117997, г. Москва, ул. Академика Волгина, д. 12

Подписано в печать 27.04.2021	Формат 60×84 1/16	Тираж	158 экз.
Заказ № 108	Цена договорная	Объем	3,1 уч.-изд. л. 4,88 усл. печ. л.
