

МВД России
Санкт-Петербургский университет

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Учебное пособие

Санкт-Петербург
2022

УДК 159.9
ББК 88.9
П 86

П 86 Психологическое консультирование: учебное пособие. —
Санкт-Петербург: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2022. — 204 с.

Авторский коллектив:

Пряхина М. В. (введ., т. 5, 7, 8, 9, закл.); *Мальцева Т. В.* (т. 1, 2, 3);
Душкин А. С. (т. 4); *Злоказов К. В.* (т. 6)

ISBN 978-5-91837-626-3

Учебное пособие соответствует рабочей программе учебной дисциплины «Психологическое консультирование».

В учебном пособии представлены теоретико-методологические основы психологического консультирования, включающие в себя описание структуры процесса взаимодействия клиента и консультанта, а также личностные и профессиональные аспекты консультационной позиции. Учебное пособие дает комплексное представление о процессе психологического консультирования, его этапах; уделяется внимание вопросам психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел и членов их семей.

Предназначено для курсантов и слушателей образовательных организаций высшего образования МВД России, обучающихся по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности.

УДК 159.9
ББК 88.9

Рецензенты:

Лаврентьева И. В., кандидат психологических наук, доцент
(Рязанский филиал Московского университета МВД России
имени В. Я. Кикотя);

Борисова С. Е., кандидат психологических наук, доцент
(Орловский юридический институт МВД России
имени В. В. Лукьянова)

ISBN 978-5-91837-626-3

© Санкт-Петербургский университет
МВД России, 2022

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
РАЗДЕЛ I. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ВИД ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ЧЕЛОВЕКУ	6
Тема 1. Введение в психологическое консультирование	6
1.1. Понятие психологического консультирования	6
1.2. Отличие психологического консультирования от других видов практической психологической помощи	15
1.3. Основные причины обращения в психологическую консультацию сотрудников органов внутренних дел	21
Тема 2. Теория и техника психологического консультирования	27
2.1. Специфика консультирования в рамках базовых направлений психологии	27
2.2. Выбор направления консультирования при организации консультативной работы с личным составом органов внутренних дел	42
Тема 3. Подготовка и проведение психологического консультирования, его этапы и процедуры	46
3.1. Общая модель структуры консультативного процесса	46
3.2. Основные этапы психологического консультирования, их содержание и специфика	49
3.3. Универсальные техники, методы и приемы психологического консультирования	55
Тема 4. Профессиональная подготовка психолога-консультанта	64
4.1. Основные направления подготовки психологов-консультантов	64
4.2. Этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта	70
РАЗДЕЛ II. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ	77
Тема 5. Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел	77
5.1. Консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам отбора, расстановки, аттестации, перемещения, увольнения кадров, включения сотрудников в резерв на выдвижение	77
5.2. Консультативная помощь руководителям органов внутренних дел при затруднениях в области организации служебной деятельности в повседневных и особых условиях	92
5.3. Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам управления служебными коллективами	101
Тема 6. Психологическое консультирование по проблемам личностно-профессионального развития	106
6.1. Консультирование сотрудников органов внутренних дел в ходе выполнения ими оперативно-служебных задач	106

6.2. Формирование психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел в процессе консультирования.....	112
6.3. Консультирование по формированию и развитию личных и деловых качеств, компетенций и способностей сотрудника органов внутренних дел	117
Тема 7. Психологическое консультирование в области межличностных и профессиональных отношений.....	125
7.1. Консультирование сотрудников органов внутренних дел по различным затруднениям в ситуациях служебного межличностного взаимодействия.....	125
7.2. Консультативная помощь сотрудникам органов внутренних дел в случаях служебных межличностных конфликтов	133
7.3. Консультирование руководителей органов внутренних дел при затруднениях в управлении профессиональными и межличностными взаимоотношениями подчиненных	143
Тема 8. Психологическое консультирование по вопросам семейных отношений	152
8.1. Основные проблемы и принципы в семейном консультировании сотрудников органов внутренних дел	152
8.2. Направления и подходы в семейном консультировании сотрудников органов внутренних дел	157
8.3. Особенности семейного консультирования сотрудников органов внутренних дел в зависимости от видов и целей	165
Тема 9. Психологическое консультирование по проблемам самочувствия и состояния здоровья	173
9.1. Консультирование при проблемах со здоровьем, вызванных психогенными факторами.....	173
9.2. Консультирование сотрудников органов внутренних дел по коррекции дезадаптивных состояний, в том числе депрессивных переживаний и горевания.....	179
9.3. Консультирование сотрудников, имеющих посттравматические стрессовые расстройства, и членов их семей	188
9.4. Консультирование сотрудников органов внутренних дел, проявляющих суицидальные тенденции.....	194
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	200
СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ	201

ВВЕДЕНИЕ

Учебное пособие предназначено для изучения дисциплины «Психологическое консультирование». Настоящее учебное пособие отличается от рекомендованных для высшей школы учебников и учебных пособий по данной дисциплине направленностью на практическое осмысление и применение обучающимися образовательных организаций МВД России теоретических знаний в области психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел.

Целью авторов было создать для обучающихся в образовательных организациях МВД России удобное и понятное учебное пособие, которое позволило бы составить целостное представление о психологическом консультировании как виде практической помощи человеку и дало представление о специфике решаемых задач в системе МВД России в ходе психологического консультирования личного состава органов внутренних дел.

Материал учебного пособия включает в себя два раздела. В первый раздел включены темы, где рассматриваются вопросы теории, техник, организации психологического консультирования, профессиональной подготовки психолога-консультанта. Во втором разделе содержатся темы, в которых раскрывается специфика деятельности психолога органов внутренних дел при оказании этого вида психологической помощи. Рассматриваются практико-ориентированные проблемы консультирования руководителей органов внутренних дел по кадровым вопросам, в области организации служебной деятельности и управления социально-психологическими процессами в служебных коллективах; консультирования сотрудников органов внутренних дел в ходе выполнения оперативно-служебных задач; в области профессионального роста и развития личности, в области межличностных и профессиональных отношений, по проблемам семейных отношений, по проблемам саморегуляции, самочувствия и состояния здоровья. В конце каждой темы приводятся вопросы для самоконтроля.

Учебное пособие ориентировано на описание алгоритмов профессиональной деятельности психолога органов внутренних дел при проведении психологического консультирования личного состава. В отборе содержания материала было учтено, что работа психолога органов внутренних дел должна быть основана на знаниях правового регулирования организации морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Российской Федерации, предмета и специфики решаемых ею задач, а также адекватного этим задачам психологического инструментария.

РАЗДЕЛ I

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ВИД ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ЧЕЛОВЕКУ

ТЕМА 1. ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

1.1. Понятие психологического консультирования.

1.2. Отличие психологического консультирования от других видов практической психологической помощи.

1.3. Основные причины обращения в психологическую консультацию сотрудников органов внутренних дел.

1.1. Понятие психологического консультирования

Профессиональная деятельность психолога носит парадоксальный характер. Человек, приходя к психологу, «приносит с собой» некую жизненную трудность или проблему, решить которую самостоятельно он не в силах. При этом затруднение весьма объективно и происходит в некой социальной ситуации, оно может быть детерминировано различными мотивационно-смысловыми образованиями («хочу», «могу», «надо»), материальным положением, социальным статусом, интеллектуальными возможностями или другими людьми (родителями, детьми, супругом (супругой), руководителем или подчиненным и т. д.). Однако психолог не может воздействовать на большую часть детерминант, изменить социальный статус или материальное положение и другие обстоятельства, но он может работать с внутренним миром человека, его мотивационно-смысловыми образованиями, эмоциональными состояниями, установками, отношением к себе и к миру и т. д.

Результат профессиональной деятельности психолога — это некоторое изменение внутреннего мира, влекущее за собой разрешение проблемы. Однако человек не всегда связывает одно с другим. Изменения во внутреннем мире происходят посредством психологической помощи.

В современной психологической практике оформились три основных направления психологической помощи: психологическая терапия, психокоррекция и психологическое консультирование. Анализ данных направлений и методов психологической помощи, их разграничение представлены в работах разных авторов, как зарубежных (А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л. Саймэн-Даунинг, 1999; Л. Браммер,

Э. Шостром, 1968; С. Глэддинг, 2002; П. П. Дж. Коттлер, Р. Браун, 2001; Р. Кочюнас, 1999; Р. Нельсон-Джоунс, 2000; Р. К. Роджерс, 2015; У. С. Сахакиан, 2000 и др.), так и отечественных (Г. С. Абрамова, 2000; Р. М. Айсина, 2016; Ю. Е. Алешина, 1993; А. Ф. Бондаренко, 2000; П. П. Горностай, С. В. Васьковская, 1995; М. А. Гулина, 2001; Д. А. Донцов, 2013; А. Н. Елизаров, 2003; М. М. Кашапов, 2018; Н. Д. Линде, 2011; Г. И. Марасанов, 1995; Е. В. Мартынова, 2015; В. Ю. Меновщиков, 1998, 2013; Н. Н. Обозов, 1993; В. Э. Пахальян, 2006; М. К. Тутушкина, 2001; Н. А. Халимова, 2001; О. Е. Хухлаев, 2020; О. В. Хухлаева, 2006, 2020; Л. Б. Шнейдер, 2003, 2010 и др.). Кроме того, данная проблематика неоднократно рассматривалась в научных работах психологов органов внутренних дел (Е. Н. Арбузова, М. Г. Баринова, 2015; И. Е. Бобкова, 2012; А. С. Душкин, К. В. Злоказов, 2019; И. В. Жуковская, 2018, 2020; И. О. Котенев, 2018; Т. В. Мальцева, 2004, 2020; Ю. В. Николаева, 2014; В. Е. Петров, 2008, 2020; В. М. Поздняков, 1994, 1999; И. Е. Реуцкая, 2005, 2020; И. В. Усачева, С. Ю. Михайлова, 2021; О. А. Ульянина, С. Н. Федотов, М. И. Марьин, 2017; Г. С. Човдырова, 2004 и др.).

Каждое направление психологической помощи имеет свои специфические проблематику и требования к субъекту и предмету, процессу и методам, целям и результатам. При этом традиционно психологическое консультирование понимается как первичный уровень психологической помощи, ориентированный на психическую норму, психологическая же коррекция рассматривается как второй, более высокий уровень, направленный на исправление или компенсацию нарушений в структуре личности, а психологическая терапия представляется еще более сложным уровнем психологической помощи, так как она ориентирована на глубинную работу по трансформации личности.

Под психологической помощью в данном учебном пособии будем понимать непосредственное применение психологических приемов в целях повышения социально-психологической компетенции людей и оказания психологической поддержки как отдельной личности, так и группе или организации.

Сегодня в область психологической помощи принято включать психопрофилактику, психологическое просвещение, психодиагностику, психологическое консультирование, психокоррекцию и психотерапию.

Итак, в психологическом консультировании психолог оказывает клиенту¹ (группе клиентов) психологическую помощь только с применением техник диалогического общения. При этом задачей психолога является оказание помощи личности в изменении себя, своего отношения к происходящему, но эти изменения человек осуществляет сам и сам же несет за них ответственность. Однако ответственность клиент должен понимать и принимать.

Психологическое консультирование является неким процессом, который принято называть консультационным. Данный процесс представляет собой последовательность этапов психологического консультирования, которые отличаются временной протяженностью, целостностью и функциональной завершенностью. Реализация этапов консультационного процесса психологом-консультантом идет через реализацию определенных задач, что позволяет достичь цели данного вида оказания психологической помощи.

Цели психологического консультирования в зарубежной психологии отличаются, в зависимости от психологической школы, в рамках которой работает психолог, или выбранной им концептуальной модели. Э. Бордин цель психологического консультирования видел в фокусировании на одном из актуальных для клиента конфликтов с учетом определенной стадии развития, в выявлении условий для устранения возможных точек фиксации и стимулировании развития клиента. Задачи консультирования определялись им следующим образом: помочь индивиду в преодолении препятствий на пути личностного роста и достижении оптимального развития личностных ресурсов².

В отечественной психологии теоретической основой психологической помощи в большинстве случаев выступают теоретические взгляды, накопленные в понимании личности, и способы реализации ее активности, а также механизмов социального взаимодействия людей как средства их личностного развития (К. А. Абульханова-Славская, Б. Г. Ананьев, А. Г. Асмолов, Л. С. Выготский, А. Н. Леонтьев, В. Н. Мясищев, В. А. Петровский, С. Л. Рубинштейн и др.). Однако отечественные психологи, в зависимости от сферы своих научных интересов, по-разному определяют цель психологического консультирования.

¹ Человек, обратившийся за психологической помощью.

² Bordin E. Psychological Counselling. N. Y., 1968.

Свой подход к психологическому консультированию А. Ф. Копьев назвал диалогическим. Целью работы с клиентом является достижение высших степеней диалогического общения, позволяющих зафиксировать момент самообнаружения личности и ее проблем. Обсуждение становится при этом исследовательским полем, позволяющим прикоснуться к наиболее глубинным и интимным закономерностям внутренней жизни и межличностного общения¹.

По мнению А. Н. Елизарова, спецификой психологического консультирования также является акцент на диалогичности, обеспечивающийся за счет циркуляции информации, т. е. откровенного информационного обмена между психологом-консультантом и теми людьми, относительно которых используется психологическое консультирование².

Т. А. Флоренская свой подход к психологическому консультированию назвала духовно-ориентированным подходом, основная цель которого — помощь клиенту в осознании реальности своего «Духовного Я»³.

Социальный психолог Ю. Е. Алешина⁴ делает акцент на анализе и преобразовании межличностных отношений клиента, его установок на межличностные отношения, а поэтому определяет психологическое консультирование как непосредственную работу с людьми, направленную на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях. По ее мнению, основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа.

Н. Н. Обозов за исходную точку работы с клиентом берет личностное тестирование, позволяющее начать анализ индивидуально-личностных особенностей клиента. Им заложены эмпирические основы типологии клиентов и намечены адекватные способы поведения психологов-консультантов по отношению к разным типам клиентов. Цель психологического консультирования им видится в прояснении клиенту причин и следствий жизненных ситуаций. Психологическое

¹ Копьев А. Ф. Особенности индивидуально психологического консультирования как диалогического общения: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1991. 18 с.

² Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного консультирования: учебное пособие. М.: Ось-89, 2003. С. 5.

³ Флоренская Т. А. Диалог как метод психологии консультирования (духовно-ориентированный подход) // Психологический журнал. 1994. № 5. Т. 15. С. 40.

⁴ Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное консультирование. М.: Класс, 1993. С. 5–21.

консультирование здесь, по сути, выступает как доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации¹.

Согласно Г. С. Абрамовой, психологическое консультирование следует рассматривать как вид психологической помощи нормальным людям для достижения ими целей личностного развития. Цель психологического консультирования — в обеспечении человека продуктивным существованием в конкретных обстоятельствах его жизни².

П. П. Горностай и С. В. Васьковская определяют свой подход к психологическому консультированию как «проблемный». Цель работы психолога-консультанта они видят в настрое клиента на решение своих психологических проблем. Проблемы ставятся в центр работы и рассматриваются не как помеха, а как движущие силы развития личности клиента³.

По мнению А. В. Юпитова, цель психологического консультирования в вузе — воздействие на сферу ценностно-смысловых ориентаций личности, опосредованного обеспечения текущих инструментальных действий в разных ситуациях при опоре на ведущие ценности личности и коррекция текущего поведения в соответствии с этими ценностями⁴.

Б. М. Мастеров свой подход к психологическому консультированию называет реконструктивным. В рамках этого подхода решаются следующие задачи: реконструкция в ситуации «здесь и теперь» фрагмента субъективной картины мира клиента, имеющей отношение к его проблеме; обращение внимания клиента на определенные аспекты его субъективной картины мира и опыта, которые он ранее не замечал, не анализировал. Это помогает клиенту получить новый опыт, но уже в реконструированной реальности⁵.

В. Ю. Меновщиков психологическое консультирование определяет как процесс «решения задачи, ориентированной на мышле-

¹ Обозов Н. Н. Психологическое консультирование: методическое пособие. СПб.: СПбГУ, Ассоц. лекторов, Центр прикл. психологии. 1993. С. 8–10.

² Абрамова Г. С. Введение в практическую психологию. М.: Академия, 1995, С. 41.

³ Горностай П. П., Васьковская С. В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. Киев: Ника-Центр, 1995. С. 15.

⁴ Юпитов А. В. Проблематика и особенности психологического консультирования в вузе // Вопросы психологии. 1995. № 4. С. 18–26.

⁵ Мастеров Б. М. Психологические условия самоизменения человека в практике консультирования: автореф. дис. ... канд. психол. наук. М., 1998. — 24 с.

ние», а цель видит в адаптации клиента к жизни за счет активации жизненных ресурсов¹.

Б. Д. Карвасарский под психологическим консультированием понимает профессиональную помощь в поиске решения проблемной ситуации. Психологическое консультирование отличается нейтральной позицией консультанта. Цели и задачи психоконсультационной деятельности заключаются в эмоциональной поддержке, повышении психологической компетентности, толерантности к стрессу и кризису, расширении сознания, изменении отношения к проблеме, развитии реалистичности и плюралистичности мировоззрения, повышении ответственности клиента и выработке готовности к творческому освоению мира².

М. А. Гулина на основе разностороннего и последовательного анализа в рамках предложенной обобщающей модели психологического консультирования определяет его как «ориентированный на научение процесс», имеющий место между двумя людьми, когда профессионально компетентный в области релевантных психологических знаний и навыков консультант стремится с помощью соответствующих его (клиента) актуальным нуждам методов и внутри контекста его (клиента) общей личностной программы помочь ему узнать больше о себе самом, научиться связывать эти знания с более ясно воспринимаемыми и реалистически определяемыми целями. Главное — чтобы клиент мог стать более счастливым и более продуктивным членом своего общества³.

Для Л. Б. Шнейдер психологическое консультирование — это, прежде всего, «превентивная, упреждающая помощь, предотвращающая развитие нежелательных осложнений». В ней особое значение имеет диагностика. Цель психологического консультирования — культурно-продуктивная личность, обладающая чувством перспективы, действующая осознанно, способная разрабатывать различные

¹ Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 1998. С. 19–22.

² Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б. Д. Карвасарского. 2-е изд., перераб. и доп. СПб.: Питер, 2000. С. 413–414.

³ Гулина М. А. Основы индивидуального психологического консультирования. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2001. С. 37.

стратегии поведения и способная анализировать ситуацию с различных точек зрения¹.

Согласно А. А. Бадхену, М. Я. Соловейчик и М. М. Певзнер, психологическое консультирование — это процесс взаимодействия двух людей (психолога-консультанта и клиента), целеполагающим фактором которого является желание клиента изменить что-то в своей жизни, преодолеть затруднения, которые он испытывает, найти контакт с самим собой, с собственными внутренними ресурсами. Психологическое консультирование основывается на том, что у человека всегда есть внутренний ресурс, к которому у него не всегда есть доступ. В связи с тем, что клиенту присуща потребность в отношениях, то специальным образом построенные отношения могут стать помогающим инструментом в раскрытии им своего внутреннего потенциала. Психологическое консультирование призвано помочь человеку раскрыть этот внутренний ресурс, помочь воспользоваться им².

В русле акмеологии психологическое консультирование понимается как процесс оказания психологической помощи клиенту, испытывающему субъективные затруднения, в том числе проблемы, связанные с профессиональным развитием. Цель психолого-акмеологического консультирования — актуализация дополнительных возможностей, способностей, сил личности, позволяющих обеспечить отыскание путей выхода из проблемных ситуаций, связанных с личностно-профессиональными достижениями³.

Одним из основных понятий психологического консультирования является дефиниция «модель», понимаемая как системный взгляд на организацию консультационного процесса, определяемый актуальной проблематикой клиента.

В основе психологического консультирования лежит понятие «психологического воздействия» (такого влияния индивидуального или группового субъекта, которое вызывает или предотвращает изменение психологических характеристик и проявлений субъекта, в том числе относящихся к его деятельности (и поведению в целом),

¹ Шнейдер Л. Б. Пособие по психологическому консультированию: учебное пособие. М.: Ось-89, 2003. С. 18–20.

² Мастерство психологического консультирования / под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2002. С. 5–27.

³ Акмеология: учебник / под. общ. ред. А. А. Деркача. 2-е изд., перераб. М.: Изд-во РАГС, 2002. С. 614.

к его сознанию (и бессознательной сфере психики), к конкретным составляющим его личности).

Анализ научных публикаций позволяет констатировать, что психологическое консультирование концептуально базируется на традиционно выделяемых основных теоретических подходах в психотерапии: психодинамическом, когнитивно-бихевиоральном и экзистенциально-гуманистическом. Это обусловлено историческим развитием психологического консультирования из теории и практики психотерапии¹. Кроме того, выделяются неклассические направления психологической помощи, такие, как психосинтез, трансперсональная концепция, психодрама и пр.

Отечественные авторы считают важным различать модели психологического консультирования, а также виды, формы, уровни методы и техники консультационной практики.

Выделяют такие уровни психологического консультирования, как:

1) индивидуальное консультирование, целью которого является индивидуальное развитие и изменение, базирующиеся на данных психодиагностики и психотехнического воздействия для оптимизации клиентом своей жизнедеятельности;

2) совершенствование межличностных отношений, которое может проводиться как групповая консультация с элементами тренинга;

3) организационное консультирование, направленное развитие персонала или деятельности управленческих команд.

По взаимодействию между субъектом и объектом психологической помощи различают *индивидуальную* и *групповую* формы консультирования.

По концептуальным ориентациям выделяются виды психологического консультирования:

1. *Проблемно ориентированное консультирование* (consulting). Акцент в нем делается на анализе внешних причин проблемы, модификации клиентом своего поведения. Целью работы с клиентом является формирование и укрепление способности к адекватным ситуации действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль. Много психотехнических приемов, используемых в рамках этого направления, взято из поведенческой психотерапии.

¹ Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование. М.: Смысл, 1998. С. 6; Гулина М. А. Основы индивидуального психологического консультирования. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000. С. 39.

2. *Личностно ориентированное консультирование (counseling)*. Основывается на анализе личностных причин возникшей проблемы, процессе устранения деструктивных личностных стереотипов, предотвращении подобных проблем в будущем. Консультант принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Приемы и техники заимствованы из многочисленных психоаналитических и постпсихоаналитических течений зарубежной психотерапии, методов гештальттерапии, гуманистической психотерапии.

3. *Консультирование, ориентированное на решение (solution talk)*. Для него характерна ориентация на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Представители этого подхода считают, что лишь анализ причин, но без попыток разрешения проблемы клиента, неминуемо приводит к усилению у него чувства вины. Чтобы преодолеть барьеры и обеспечить сотрудничество психолога и клиента, в рамках этого подхода используется много приемов из краткосрочной позитивной терапии.

Существуют различные основания, по которым выделяют разнообразные типы психологического консультирования: на основе сферы приложения (школьное, профессиональное, семейное, супружеское, ориентированное на проблемы личности и др.); по пространственной организации консультативного процесса (контактное, дистантное); по степени вмешательства консультанта в жизнь клиента или группы (директивное, недирективное); по показаниям (развивающее, экспресс-консультирование); по направленности (прямое, откликающееся, упреждающее); по времени действия (однократное и продолжительное).

Тем не менее ни одно из существующих направлений психологического консультирования, никакая форма, вид, тип и т. д. не могут быть эффективным для всех людей и во всех случаях жизни. Причина этого — в уникальности человека, неповторимости человеческих отношений и ситуации, приведшей его к психологу. Этой позиции следует придерживаться в своей работе любому психологу.

Психологическое консультирование как направление практики психологии опирается на определенные методы оказания психологической помощи. По данным исследователя А. Ф. Бондаренко, в насто-

ящее время известно более двухсот различных техник, используемых в психоконсультационной деятельности, коррекции и психотерапии¹.

Условиями результативности психологического консультирования на основе анализа научно-практических работ по данной проблеме следует признать:

1) *осознание* клиентом своих психологических проблем или актуальных конфликтов (сути составляющих сторон данных противоречий и наличия конфронтации между ними);

2) занятие клиентом *активной позиции личности*, ведущей к переструктурированию иерархии ценностей и формированию «Я-концепции» личности;

3) *развитие навыков личностной рефлексии*, чтобы в последующем клиент был способен самостоятельно преодолевать психологические проблемы;

4) *направленность* этой активности на преобразование составляющих проблемы или актуального конфликта.

В целом психологическое консультирование должно быть направлено на:

1) уменьшение уровня дискомфорта, вызванного психологической проблемой;

2) помощь в рефлексии и настрой на самостоятельное разрешение противоречий, вызвавших данную ситуацию;

3) оптимизация «Я-образа»;

4) выработку конструктивных стратегий и моделей копинг-поведения;

5) профилактику возможных проблемных или конфликтных ситуаций, в том числе через поддержание и восстановление необходимого уровня психологической готовности к жизнедеятельности в проблемной ситуации.

1.2. Отличие психологического консультирования от других видов практической психологической помощи

Как уже было сказано, психологическое консультирование — один из видов психологической помощи (наряду с психологической коррекцией, психологической терапией). В этот же смысловой ряд сегодня можно поставить и психологическую реабилитацию.

¹ Бондаренко А. Ф. Психологическая помощь: теория и практика: учебное пособие. М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2000. С. 62.

Понятия «коррекция» и «терапия» можно считать тесно связанными технологическими процедурами в современной практической психологии, имеющими в своем арсенале общие методы. Рассмотрим основные сходства и различия конструктов.

Л. М. Крыжановская определяет психологическую коррекцию (или психокоррекцию) как мероприятия комплексного, системного психологического вмешательства в структуру личности с целью исправления, восстановления утерянных ценностей, личностных качеств.

Психокоррекционные методы призваны разрешать проблемы профориентации, социальных представлений, социально-психологической адаптации личности.

Психолого-диагностическими признаками показаний к психокоррекционной работе, как и ее предметом, могут выступать деформации в работоспособности, успешности деятельности, самоконтроле, комфортности общения, компонентах психологической структуры личности (интеллектуальных, эмоциональных, волевых, мотивационно-потребностных), проблемы жизненных кризисов, межличностных отношений, агрессивное поведение, суицидальное поведение и многое другое.

Психокоррекция как вид психологической помощи выступает в качестве деятельности, направленной на исправление особенностей психологического развития, не соответствующих оптимальной модели, с помощью специальных средств психологического воздействия¹. Кроме того, эта деятельность может быть направлена на формирование у человека нужных психологических качеств в целях повышения его социализации и адаптации к изменяющимся жизненным условиям.

Исходя из того, что в процессе психокоррекционной деятельности используется направленное психологическое воздействие на те или иные структуры психики с целью обеспечения полноценного развития и функционирования личности, в психологии определяются различия в средствах и приёмах психокоррекции.

К психокоррекционным воздействиям относят убеждение, внушение, подражание, подкрепление, проведенные как в индивидуальном, так и в групповом порядке. В групповой работе обычно задей-

¹ Стрельникова Ю. Ю. Психологическая коррекция и реабилитация: учебное пособие / Ю. Ю. Стрельникова, М. Г. Барина, М. В. Пряхина. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2021. С. 7.

ствованы клиенты со схожими проблемами, эффект достигается за счёт взаимодействия и взаимовлияния людей друг на друга.

К методам психокоррекции обычно относят приемы усиления регулирующих функций психики, развитие эмоционального самоконтроля, улучшение психической саморегуляции; приемы нормативно-ценностной коррекции, объектами которой выступают нормативные комплексы, обуславливающие отказ от подчинения совместным принципам, целям, задачам деятельности; приемы, направленные на выработку норм личностного поведения, межличностного взаимодействия, развитие социального приспособления (способность гибко реагировать на ситуацию, быстро перестраиваться в различных условиях, группах и пр.).

Считается, что результативность одного и того же психокоррекционного воздействия может быть различна в зависимости от периода возрастного развития и особенностей внутреннего содержания личности. Эффективность психокоррекции детерминирована качеством ее содержания, своевременностью, адекватностью и степенью соответствия индивидуальным особенностям психического развития человека.

Психокоррекционная технология в деятельности психолога всегда направлена на работу с психически здоровым человеком. Однако, по мнению А. С. Спиваковской, «психокоррекция предназначена как для здоровых людей, но имеющих проблемы, так и людей, находящихся в пограничном состоянии, т. е. людей с дезадаптивным поведением и формирующимся невротическим реагированием»¹.

О разграничении психокоррекции и психотерапии написано много научных трудов, еще больше — о компетенции в этих областях врачей и психологов. Постараемся кратко затронуть столь важный вопрос, требующий методологического разведения профессиональных взглядов и компетенций медицины и психологии.

М. М. Решетников, рассматривая особенности медицинской и психологической моделей психотерапии, анализируя их специфику и типичные подходы к психике, к диагностическим и терапевтическим сессиям, их частоте и содержанию, назначениям фармакологической коррекции, симптомам психических расстройств, а также к терапевтическому сеттингу, ссылаясь на мнения коллег, справедливо подмечает, что «нет никакой медицинской модели психотерапии», так как все ее

¹ Спиваковская А. С. Психотерапия: игра, детство, семья. М.: Апрель-Пресс: Эксмо-Пресс, 1999. — 462 с.

направления действуют на основе сугубо психологических концепций: П. Дюбуа, З. Фрейда, Дж. Уотсона, Ф. Перлза и К. Роджерса»¹.

При разграничении психокоррекции и психотерапии Н. И. Козлов отмечает: «Если мы... на место старых, ошибочных реакций... ставим новые, более адекватные и эффективные — это переучивание <или обучение>, это психологическая коррекция. Если мы делаем что-то с человеком... в результате чего его поведение стало более адекватным и эффективным, но это не было обучением — это не психокоррекция, а психотерапия»².

Б. С. Братусь пишет о проблеме конкуренции в области психотерапии следующее: «Разумеется, ни о каком непосредственном вмешательстве психолога, скажем, в фармакологический или — тем более — хирургический процесс речи быть не может, но остается область, где отношения становятся все более конкурентными и острыми. Это область психотерапии»³. Далее ученый проводит параллель между целями врача и задачами психолога. Первый работает над избавлением человека от болезни, а в более широком понимании — от страдания. Психолог же понимает «страдание как специфически человеческое переживание данной, часто критической, жизненной ситуации мучительного внутреннего разлада с собой и миром, невозможности реализации жизненно важных целей и предпочтений, потери смысловой наполненности бытия, ценности своего существования и т. п.»⁴. В избавлении (излечении) от этих переживаний (страданий) психолог видит свою задачу, для этого необходимо помочь человеку «конструктивно осуществить работу по перестройке внутреннего жизненного мира, по смысловому восполнению до себя — целого (и в этом плане — исцеленного)»⁵.

В «Психотерапевтической энциклопедии»⁶, с одной стороны, психотерапия определена как отрасль медицины, с другой стороны, отмечается, что она «не является однозначно понимаемой областью

¹ Решетников М. М. Современная психотерапия: медицинская и психологическая модели // Вестник психотерапии. 2016. № 60 (65). С. 7–16.

² Козлов Н. И. Психологос. Энциклопедия практической психологии. М.: ЭКС-МО, 2014. С. 546.

³ Братусь Б. С. Психотерапия и психологическая консультативная помощь // Развитие личности. 2019. № 3. С. 10–16.

⁴ Там же. С. 13.

⁵ Там же. С. 10–16.

⁶ Психотерапевтическая энциклопедия / под ред. Б. Д. Карвасарского. 2-е изд., перераб. и доп. СПб.: Питер, 2002. С. 170.

научных знаний и практических подходов, а представляет собой всего лишь их сочетание и частично взаимодействие и отличается различными психологическими, медицинскими, антропологическими, социоэкономическими, экологическими и философскими установками и чрезвычайно широким спектром применения»¹.

Например, К. Хорни видит цель психотерапии в восстановлении личности для самой себя, спонтанности жизни и самоценности², а Э. Фромм полагает, что «человеческая дилемма» заключается, с одной стороны, в отделенности человека от природы, а с другой — в попытке разрешить «экзистенциальные дихотомии», на которые нет ответа, через наполнение их личностным смыслом. Э. Фромм относит к данным дихотомиям жизнь и смерть, желание и невозможность полной самореализации, предельное одиночество личности среди других людей. Таким образом, назначение психотерапии, по Э. Фромму, состоит в помощи личности найти ответы на экзистенциальные вопросы, т. е. помощь в нахождении смыслов³.

Так или иначе, психотерапия выступает как особое межличностное взаимодействие, при котором человеку с возникшими проблемами или затруднениями психического характера оказывается профессиональная помощь психологическими средствами.

Можно выделить две основные формы современной психотерапии (клиническую (медицинскую) и психологическую), имеющие разные стандарты и терминологию, а также требующие разной профессиональной подготовки. В психологической терапии ответственность за результат лежит одинаково и на психотерапевте, и на клиенте. В рамках медицинских стандартов, если пациент выполнял назначенные процедуры, ответственность за результаты лечения несет врач.

Специалист в области клинической психотерапии должен иметь медицинское образование, а в психологической психотерапии — психологическое.

Психологическая психотерапия показана тем здоровым личностям, у которых умственное, душевное и телесное состояние делает деструктивной их жизнь (серьезная зависимость или депрессия, тяжелые невротические реакции, дурные привычки, жесткие проблемные убеждения, укоренившаяся позиция «жертвы», неосознаваемые выгоды в состоянии невроза, сильные телесные зажимы и пр.).

¹ Там же. С. 170.

² Хорни К. Самоанализ. М.: Эксмо-Пресс, 2014. С. 45.

³ Фромм Э. «Иметь» или «быть». М.: АСТ, 2016. С. 17.

Психотерапия по форме работы может быть краткосрочной или долгосрочной, групповой или индивидуальной. Методика психотерапии включает в себя стиль (аналитический или конструктивный), выбор формы работы, направление работы, подбор методов, осуществление психотехнических действий и контроль эффектов.

Основными направлениями непосредственной психотерапевтической работы можно назвать работу с проблемой, работу с отношением к проблеме, работу с эмоциями и состоянием клиента, работу с прошлым, настоящим и будущим.

Методы психотерапии очень разнообразны: психотерапевтическая беседа, осознание, телесные упражнения, сократический диалог, психотерапевтический опыт и др. Еще более разнообразны конкретные приемы, используемые психотерапевтами: расслабление, заражение, рефрейминг или переосмысление проблемы, внушение и самовнушение, «вентиляция эмоций», отстранение, манипуляции, переключение внимания и пр.

Постараемся выделить основные отличия между психологическими терапией, коррекцией и консультированием.

Каждый из рассматриваемых видов психологической помощи имеет специфический процесс реализации.

В психологическом консультировании не предполагается личностных изменений; оно способствует позитивным изменениям отношения клиента к проблеме посредством работы с жизненным опытом, его интеграции в будущее. Результатом психологического консультирования является решение актуальных психологических проблем клиента.

Психокоррекция направлена на исправление или компенсацию тех или иных деструкций в личности и поведении, в результате чего происходит гармонизация личности и повышение эффективности ее функционирования.

В психотерапии реализуется активное и эффективное воздействие на личность клиента, вследствие чего происходит реконструкция, изменение его личности или купирование деструктивной симптоматики, что влечет за собой и повышение возможностей личности в решении ее психологических проблем и создает условия личностного развития и роста, обуславливающего, в свою очередь, повышение эффективности функционирования личности как в интрапсихологическом плане, так и в межличностном отношении.

При психокоррекции и психотерапии эффективность напрямую связана с тем, что психолог должен точно знать, как претворяются

в жизнь его рекомендации, основывающиеся на применении диагностики, какие изменения произошли в жизни клиента в результате психологической помощи деятельности.

В психологических терапии и коррекции используется психологическое воздействие. Психокоррекция обычно представляет собой среднесрочную помощь, консультирование — краткосрочную, психотерапия — долгосрочную.

Консультирование и коррекция ориентированы на настоящее и будущее клиентов, психотерапия работает с глубинным прошлым, настоящим и ориентирована в будущее.

Психологическая реабилитация рассматривается как комплекс мероприятий, направленный на восстановление психологического здоровья, предполагающий индивидуальный подход к каждому клиенту. Психологическая реабилитация может включать в себя все виды психологической помощи.

Психологическая реабилитация предполагает решение следующих задач:

- нормализация психологического состояния;
- восстановление психических функций;
- гармонизация «Я-образа» со сложившейся социально-личностной ситуацией;
- оказание помощи в установлении конструктивных межличностных отношений;
- восстановление эффективного социального поведения.

1.3. Основные причины обращения в психологическую консультацию сотрудников органов внутренних дел

Как показывают проведенные исследования, основными причинами обращения в психологическую консультацию сотрудников правоохранительных органов чаще всего являются потеря, смерть близкого человека, отношения с окружающими и семейные проблемы¹.

Следующими по частоте обращений выступают проблемы низкой самооценки; депрессии, апатии, отсутствие смысла; помощь подростку

¹ Мальцева Т. В. Представления сотрудников подразделений психологической работы МВД России о своей профессиональной готовности к оказанию психологической помощи в поддержании оптимума профессиональной деятельности // Прикладная психология и педагогика. 2020. №. 2. С. 119–140. DOI: <https://doi.org/10.12737/2500-0543-2020-119-140>.

и проблемы в воспитании, а также суицидальное поведение. К третьей группе по частоте обращений можно отнести проблемы психосоматики и здоровья, наряду с проблемами с детьми (ребенком) и разводом.

Такая проблема, как нарушение сна, бессонница, кошмары, сновидения, явно связанная со стрессовой ситуацией, встречается редко. Данный факт можно связать с низкими психологическими компетентностью и культурой сотрудников органов внутренних дел, с низким уровнем доверия к психологам и их возможностям либо с тем, что данную проблему не принято относить к вопросам, с которыми идут к психологу.

В целях ориентации в проблематике психологических запросов сотрудников органов внутренних дел нами была сделана попытка выстроить модель классификационной системы психологических проблем по следующим основаниям: психическая сфера личности; биологическая подструктура личности; развитие личности, ее жизненный путь, настоящее и будущее, а также система взаимоотношений «личность — среда» (табл. 1).

Таблица 1

Система психологических проблем

Сфера возникновения психологических проблем	Проблемное содержание сфер	Повод для психологических запросов, выявленные в исследовании
Психическая сфера личности	Проблемы системы Я; осознания и критической оценки действительности; эмоциональной, потребностно-мотивационной, волевой, когнитивной сфер личности; проблемы темперамента и характера; речевые, поведенческие и половые проблемы; а также проблемы духовно-нравственной и религиозной сфер личности	– низкая самооценка; – суицидальное поведение; – зависимости (алкогольная, наркотическая, табачная, компьютерная); – измена; – эмоциональная зависимость от другого человека (сложности с расставанием); – страхи и фобии; – навязчивое поведение, мысли; – нарушение пищевого поведения (переедание, анорексия); – бедность эмоциональной жизни;

Сфера возникновения психологических проблем	Проблемное содержание сфер	Повод для психологических запросов, выявленные в исследовании
Биологическая подструктура личности	Проблема реакций на стресс; проблема копинг-стратегий; пост-травматические стрессовые расстройства; снижение стрессоустойчивости; соматизированные психологические проблемы; психосоматика; проблемы, обусловленные нормативными стрессогенными биологическими процессами и связанные с телесными травмами и деформациями	– депрессия, апатия, отсутствие смысла; – психосоматика, вопросы здоровья; – нарушения сна, бессонница, кошмары, сновидения; – травма насилия (физического, психического или сексуального); – подозрение на психическое расстройство; – потеря контроля над своими реакциями (панические атаки, вспышки ярости); – психологическое бесплодие, подготовка к беременности и родам
Развитие личности, ее жизненный путь, настоящее и будущее	Отклонения нормативного психического и социального развития; проблемы, связанные с нормативными инволюционными процессами; ненормативное развитие личности; кризисы развития личности; кризисы, связанные с нормативными жизненными событиями	– потеря, смерть близкого человека; – семейные проблемы; – помощь подростку, проблемы в воспитании; – проблемы с детьми (ребенком); – развод; – сложности с выбором (принятием решения), постановка цели; – психологическая поддержка на пути к поставленной цели; – сопровождение тяжелобольного, помощь родственникам
Система взаимоотношений «личность — среда»	Межличностные отношения; внутригрупповые психологические проблемы; межгрупповые взаимоотношения; проблемы, связанные с жизненным пространством личности	– отношения с окружающими; – трудности в построении отношений с противоположным полом; – проблемы с деньгами; – одиночество; – сложности в работе

При соотнесении поводов для психологических запросов и обозначенных сфер возникновения психологических проблем вырисовывается общий контур особенностей психологической проблематики сотрудников органов внутренних дел. Наиболее часто к ведомственным психологам обращаются с запросами из-за возникновения психологических проблем в развитии личности, жизненного пути, проблематики настоящего и будущего. Анализируя проблемное содержание данной сферы (инволюционные процессы; ненормативное развитие личности; кризисы развития личности и событийные; профессиональная карьера, профессиональное развитие и т. д.), приходим к выводу: данный результат свидетельствует о том, что профессиональная деятельность в правоохранительной системе носит стрессогенный характер.

На второй план по частоте обращений выходит система взаимоотношений «личность — среда» (межличностные, внутригрупповые и межгрупповые взаимоотношения, жизненное пространство личности), что свидетельствует о высокой конфликтности профессии.

Третье место по частоте запросов разделяют психологические проблемы в психической сфере личности и ее биологической подструктуре.

Распределение запросов таким образом произошло не случайно. Причины психологических проблем, связанных с развитием личности, ее жизненного пути, ее настоящего и будущего, а также с системой взаимоотношений «личность — среда», относятся к очевидным, которые решаются на уровне здравого смысла и видны не только психологу, но и окружающим. Данные проблемы встречаются у всех, и нет ничего особенного в обращении по такому психологическому затруднению к ведомственному психологу, это не принесет проблем на службе и осуждения со стороны коллег. Причины же в психической сфере личности и ее биологической подструктуре при их всеобщей огласке могут быть связаны с возможными осложнениями в службе, нарушениями дисциплины и законности (речь идет об аддикциях, суицидальном поведении, панических атаках и пр.). Кроме того, данные причины носят либо вероятностный, либо глубинный характер. В первом случае признаки трудностей личности специалистом-психологом наблюдаются, но в причинно-следственной связи еще необходимо разобраться в процессе психоконсультационной работы, во втором случае причины проблем не имеют наблюдаемых признаков, но вносят деструкции в поведение. Как правило, и сама личность мало осознает такого рода причины своих психологических затрудне-

ний, поэтому и запросов к ведомственным психологам по затруднениям в психической сфере личности и ее биологической подструктуре меньше, хотя их спектр весьма широк.

Психологическая помощь в ведомственной практической психологии рассматривается как вид деятельности, выражающийся в содействии самостоятельному преодолению сотрудниками психологических трудностей освоения служебных обязанностей, выполнения их на должном уровне, привыкания к условиям службы, благополучного завершения службы. Особенности психологического консультирования в органах внутренних дел обусловлены следующими факторами: наличие нормативов, организующих служебную деятельность; субкультурная регламентация повседневного поведения; особенности профессиональной деятельности. К последним относятся:

1. Полная правовая регуляция служебной деятельности (необходимость знать и грамотно применять нормативные документы, регламентирующие деятельность в различных условиях выполнения оперативно-служебных задач).

2. Обязанность выполнения поставленных служебных задач, отличающихся чрезвычайным разнообразием, в строго ограниченные промежутки времени.

3. Наличие властных полномочий в сочетании с повышенной ответственностью за принятие служебных решений и результаты своей деятельности.

4. Ненормированность рабочего времени (частое привлечение к исполнению служебных обязанностей сверх установленной продолжительности рабочего дня).

5. Допуск к табельному огнестрельному оружию, а также повышенная ответственность, связанная с применением боевых приемов борьбы и огнестрельного оружия.

6. Экстремальные условия деятельности (исполнение служебных обязанностей в темное время суток, работа с конфиденциальными сведениями, риск и опасность в оперативно-служебной деятельности для жизни и здоровья сотрудника, высокая эмоциональная напряженность труда, столкновение с травмированными жертвами преступных посягательств и т. д.).

7. Необходимость конструктивной организации собственной работы и совместной работы с другими должностными лицами, правоохранительными органами, сторонами в уголовном процессе и т. д.

8. Требования к соблюдению нравственных ценностей, обязательств и принципов службы в органах внутренних дел; профессионально-этических стандартов служебного и внеслужебного поведения, взаимоотношений в служебном коллективе; профессионально-этического стандарта антикоррупционного поведения¹.

Таким образом, анализ различных точек зрения по содержанию, целям и технологиям психоконсультационной помощи позволяет выбрать оптимальный подход к психологическому консультированию сотрудников органов внутренних дел, основанный на следующих положениях:

- 1) профессионально компетентная помощь с опорой на теорию и методы психологии, ориентированные на психическую норму и способствующие углубленной рефлексии;
- 2) процесс диалогического субъектно-соучаствующего взаимодействия клиента и психолога-консультанта;
- 3) расширение компетентности клиента в области ценностно-смысловой ориентировки и самопонимания;
- 4) активация внутренних ресурсов личности при выработке новых умений, способствующих большей адаптации.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что представляет собой результат профессиональной деятельности психолога?
2. Что понимается под психологической помощью?
3. Что включают в область психологической помощи?
4. Что значит модель психологического консультирования?
5. Какие уровни психологического консультирования выделяют?
6. Каковы виды психологического консультирования?
7. В чем отличие психологического консультирования от других видов практической психологической помощи?

¹ Прикладная юридическая психология: учебник / под ред. А. М. Столяренко. М.: ЮНИТИ, 2001. С. 531–536.

ТЕМА 2. ТЕОРИЯ И ТЕХНИКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

2.1. Специфика консультирования в рамках базовых направлений психологии.

2.2. Выбор направления консультирования при организации консультативной работы с личным составом органов внутренних дел.

2.1. Специфика консультирования в рамках базовых направлений психологии

В психологии подходы к психологическому консультированию зависят от трактовки в психотерапии личности и процессов ее развития. Очень часто данная трактовка базируется на результатах эмпирических наблюдений, полученных в психологической практике, а не на теоретических обсуждениях. Понятия, которыми оперирует при этом психолог — это жизнь и ее смысл, место человека в жизни, долг, ценности, индивидуальность и др.

Рассмотрим основополагающие идеи психодинамического направления психологии. Для данного направления характерно прослеживание первоначальных, наиболее общих причин проблем клиента, связанных с его типичными особенностями, детерминированными неосознанными решениями, которые корнями уходят в детский опыт. Так, З. Фрейд трактует личность как такое соотношение бессознательных влечений и осознанных намерений, при котором человеку не всегда удастся реализовывать в приемлемой форме асоциальные бессознательные импульсы. Невротики, по мнению основателя психоанализа, не сумели найти социально одобряемого выхода своим влечениям, невротический симптом возникает в результате искажения формы проявлений влечений, причем из-за противоречий подструктур личности «Я» и «сверх-Я», когда осуществление влечений в их непосредственном, прямом выражении стало невозможным.

В ходе классического психоанализа должна произойти смена объекта влечения, т. е. переключена энергия либидо от неподходящего объекта и направлена в социально приемлемое русло. Психологическим механизмом этого процесса является сублимация — переключение энергии либидо на социально одобряемый объект.

Современный психоанализ предполагает, что подобные проблемы присущи не только невротической, но и нормальной личности. Человеку как члену цивилизованного общества приходится подавлять сексуальность, ограничивать деструктивность и агрессию, но эти

процессы подавления или ограничения ведут к появлению различных видов конфликтов у индивида¹. Критерием адекватности разрешения проблемной ситуации, согласно психоанализу, является появление у клиента возможности реализовывать инстинктивные влечения в пределах социально одобряемых рамок.

В качестве ориентиров психологического консультирования для современных психоаналитиков выступают, прежде всего, концепции А. Адлера и К. Хорни. Первый считал, что психологическая проблема определяется влиянием двух тенденций, свойственных людям, на поведение личности, ее активность, образ мыслей и пр. (стремления к совершенству, т. е. реализации своего собственного уникального потенциала, и чувства подчиненности другим, которое, если оно не преодолевается, то перерастает в комплекс неполноценности)². Этот комплекс, по мнению неoadлеристов, становится базисом, определяющим стиль личности. Разрешение проблемы (компенсационное преодоление комплекса неполноценности) может идти через развитие «социального чувства», социального интереса либо через стимуляцию собственных способностей, достижения превосходства над другими. Компенсация комплекса неполноценности посредством стимуляции собственных способностей может иметь три формы активности, а именно:

1) адекватная компенсация, характеризующаяся совпадением превосходства с содержанием социальных интересов;

2) сверхкомпенсация, когда происходит гипертрофированное развитие одной из способностей, имеющей ярко выраженный эгоистический характер;

3) мнимая компенсация, для которой характерна компенсация болезнью, сложившимися обстоятельствами или другими факторами, не зависящими от субъекта.

К. Хорни в качестве глубинного источника личностного роста выдвигает реальное «Я» как центральную внутреннюю силу, толкающую человека к самореализации³. Психологические проблемы возникают тогда, когда происходит столкновение между конструктивными силами реального «Я» и стремлением к ложному самоутверждению, между здоровым ростом и потребностью доказать совер-

¹ Farrell B.A. The standing of psychoanalysis. Oxford, 1981. 240 p.

² Глэддинг С. Психологическое консультирование. СПб.: Питер, 2002. С. 250.

³ Horney K. Neurosis and human growth. The struggle toward self-realization. N. Y., 1950. P. 17.

шенство идеализированного «Я»¹. Невротическая личность разрешает психологические проблемы, разрушая баланс трех основных форм «движения» — против людей, к людям и от людей, так как человек сознательно признает лишь одну из них и отвергает или подавляет две другие. Нормальному человеку свойственна интеграция всех трех ориентаций, поскольку они не являются взаимоисключающими. Поэтому критерием адекватности разрешения проблемы, по К. Хорни, является обеспечение некоторой интеграции основных ориентаций личности, необходимой для дальнейшей ее самореализации.

Целью устранения внутренней проблемы К. Хорни определяет изменение внутренних условий личности, приведших к ней². Эта задача должна решаться за счет осознания реальных чувств и желаний, создания новой системы ценностей, анализа структуры характера человека в целом, что в итоге обеспечивает преодоление неконструктивных бессознательных попыток разрешить базовую проблему и помочь самому клиенту понять, как конфликтующие тенденции действуют и как они сталкиваются в разных обстоятельствах. Однако, согласно К. Хорни, самоанализ не является единственным способом разрешения проблем. Другими способами являются сама жизнь и индивидуальный опыт личности. В итоге К. Хорни формулирует следующие задачи работы психолога:

1) пациент должен научиться принимать ответственность на себя (воспринимать себя как активного, сознательно действующего, способного изменить свою жизнь);

2) пациент должен достигать внутренней независимости (выработка и реализация своей собственной иерархии ценностей);

3) надо развивать способность к выражению пациентом своих чувств и их сознательному контролю³.

Идеи психоанализа конструктивно развивал и активно внедрял в психологическое консультирование Э. Бордин. Задачи консультирования определялись им следующим образом: помочь индивиду в преодолении препятствий на пути личностного роста и достижении оптимального развития личностных ресурсов⁴. Им обосновывается применение идей психоанализа в консультировании по профессиональным вопросам с рассмотрением их с точки зрения личностного

¹ Horney K. Neurosis and human growth. The struggle toward self-realization. N. Y., 1950. С. 368.

² Хорни К. Ваши внутренние конфликты. СПб.: Лань, 1997. С. 37.

³ Там же.

⁴ Bordin E. Psychological Counselling. N. Y., 1968.

развития, через формирование структуры драйвов (влечений) и защит, конструктивно влияющих на выбор профессии и карьеры. В качестве базовой техники консультирования он предлагал использовать рабочий альянс между клиентом и консультантом, характеризующийся согласием клиента по поводу задач, процесса и тесной эмоциональной связью с психологом-консультантом. Цель психологического консультирования Э. Бордин видел не в изучении прошлых проблем клиента, а в фокусировании на одном из актуальных для него конфликтов на определенной стадии развития, выявлении условий для устранения возможных точек фиксации и стимулировании развития клиента.

В современном психоанализе объектами внимания консультанта в работе с проблемой являются следующие элементы: драйвы, негативные и чрезмерные аффекты, травматические ситуации детства, защита, компромиссное образование, которые могут быть как адаптивными, так и дезадаптивными. Дезадаптация может проявляться в подавлении желания испытывать нормальные, адекватные возрасту удовольствия и неумения их достичь, в частых негативных эмоциональных состояниях, осложняющих интеллектуальные функции, в состояниях дисгармонии с другими людьми, в тенденциях к нанесению себе ущерба и в самоунижении¹.

На иной методологической основе развивались поведенческая и когнитивная психотерапия, возникшие позднее психоанализа.

При бихевиоральном подходе в консультировании использовались психотехнологии научения в разрешении поведенческих проблем. При работе с внутриличностным конфликтом психологическое консультирование строилось на понимании конфликта как одновременного возбуждения двух конкурирующих тенденций реагирования. По мнению представителей поведенческого подхода С. Фрэнкса и Дж. Вилсона, за счет консультирования идет уменьшение человеческих страданий и ограничений в способности к действиям². Целью данного вида психологической помощи является формирование и укрепление способности к действиям, приобретение техник, позволяющих улучшить самоконтроль.

Работа с клиентом в рамках психологического консультирования, основанного на когнитивной терапии, направлена на изменение восприятия событий за счет опосредования мышлением. Причинами

¹ Гулина М. А. Основы индивидуального психологического консультирования. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2001. С. 86–87.

² Психотерапевтическая энциклопедия / общ. ред. Карвасарского Б. Д. 2-е изд., перераб. и доп. СПб.: Питер, 1998. С. 351.

психологических проблем постулируются абберрации мышления как нарушения стадий переработки информации, детерминированных неадекватными эмоциональными реакциями. Целью здесь является изменение сложившихся когний и приведение их в соответствие с объективной реальностью. Весь психоконсультационный процесс проходит через ряд последовательных этапов: группировка проблем; осознание неадекватных когний; отдаление, предполагающее рассмотрение мыслей как обособленных от реальности психологических явлений; изменение правил регуляции поведения и замена их новыми, более гибкими и эффективными.

Психологическое консультирование, основанное на теориях конфликтов, созданных К. Халлом (1943), Н. Миллером (1944), Д. Доллардом (1950) являлось попыткой соединения бихевиоризма и психоанализа. Дальнейшее обоснование и развитие данное направление получило у Д. Мартина (1975)¹. Здесь преодоление психологической проблемы осуществляется двумя параллельными процессами («стремление к приближению» и «стремление к избеганию»). Целью психологического консультирования является ослабление конфликта в точке пересечения соответствующего градиента «приближения-избегания», что, в свою очередь, должно создать импульс к его преодолению. «Стремление к приближению» поощрялось при помощи положительных вербальных и адекватных эмоциональных стимулов (душевное тепло, понимание, безусловное принятие пациента). «Стремление к избеганию» ослаблялось при помощи подавления возникающих у пациента страхов.

К. Левин (1948, 1951) разработал прагматичную модель изменений личностных особенностей и поведения клиента в процессе психологического консультирования. Согласно этой модели, существуют три последовательные стадии в процессе изменений:

1) «размораживание» — связано с повышением уровня напряженности, ведущей к ощущаемой потребности в переменах: прекращение обычных контактов или заведенного привычного порядка; снижение уровня самоуважения;

2) «изменение» — связано с началом практики субъектом новых отношений и форм поведения через «идентификацию» (изменения по предложенным или внешним мотивам) или «усвоение» (перевод общих целей и принципов изменений в специфические личные цели и нормы);

3) «повторное замораживание» (нового опыта), связано с опробованием изменения поведения на опыте.

¹ Там же. С. 494.

К. Левин полагал, что наиболее эффективно личность может преодолевать свои внутриличностные конфликты, менять взгляды и установки, корректировать и вырабатывать новые формы поведения в процессе группового психологического консультирования.

Критерием адекватности разрешения психологической проблемы при когнитивно-бихевиоральном подходе выступает реагирование клиента на жизненные ситуации так, как он хотел бы сам, и уменьшение или исключение нежелательных способов реагирования.

Представители гуманистической психологии целью психологического консультирования считают постижение истинного «Я», вступление в правильные отношения с другими людьми, обеспечение внутренней интеграции.

В теории личности К. Роджерса психологическая дезадаптация понимается как отрицание осознания или искажение осознания значимого для личности опыта. В результате опыт неточно символизируется и организуется в «Я-структуры», создавая тем самым инконгруэнтность (противоречие) между «Я-концепцией» и опытом¹. Оптимальное психологическое приспособление интерпретируется им как такое состояние «Я-концепции», при котором весь опыт может быть ассимилирован на символическом уровне в «Я-структуру». По К. Роджерсу, центральным компонентом психического здоровья является адекватное осознание. «Полностью функционирующая личность» открыта для опыта, доверяет своему опыту и постоянно переживает процесс изменения. Следовательно, критерием адекватности разрешения проблемы выступает правильность осознания нового опыта, новых ценностей и переживаний, которые благодаря этому занимают подобающее место в «Я-структуре», вызывая необходимые ее изменения.

Невротические конфликты и их следствие — невротическую тревожность экзистенциальный психолог Р. Мей понимает как ограничение области сознания². Расширение самоосознания и переструктурирование жизненных целей и ценностей являются средствами преодоления внутриличностного конфликта и снятия невротической тревожности. Осознание противоречия между различными целями составляет первый этап психотерапевтического процесса. Г. Салливан также связывает понятие эмоционального здоровья (и личностного роста) с «прояснением» внутренних противоречий. Необходимым усло-

¹ Роджерс К. Клиент-центрированная терапия / пер. с англ. Т. Рожковой, Ю. Овчинниковой, Г. Пимочкиной. М.: Психотерапия, 2002. С. 183–200.

² May R. The meaning of anxiety. N.Y., 1950. P. 225.

вием их разрешения и предпосылкой душевного благополучия личности является осознание данных противоречий¹.

Представитель экзистенциально-гуманистического подхода Дж. Бьюдженталь суть психологических проблем видит в борьбе двух противоположных сил, определяющих развитие человека, — стремления к изменениям и к стабильности, а также во внутренне присущей человеку мотивации к «поиску здорового», которая побуждает его двигаться к все большей эффективности и удовлетворенности в жизни².

Психотерапевтическую работу, направленную на способствование клиенту в этом движении, Дж. Бьюдженталь назвал «жизнеизменяющей психотерапией», основанной на признании субъективности клиента действительным местом приложения усилий психотерапевта и неусыпном внимании к внутреннему миру переживаний клиента³.

В процесс психологического консультирования фокусирование работы идет на оказании помощи клиенту в проявлении способности к «собственному внутреннему зрению» и лучшем осознании того, как он сам себя ограничивает в принятии ответственности за собственную жизнь и стремлении найти смысл, стоящий за поступками и действиями человека.

Оригинальные идеи по преодолению определенных видов психологических проблем высказываются создателями гештальттерапии (Ф. Перлз, 1976), транзактного анализа (Э. Берн, 1969) и психосинтеза (Р. Ассаджиоли, 1982).

В процессе психологической помощи Ф. Перлз предлагает использовать психотехники, обеспечивающие большее осознание клиентом себя, своих потребностей, а в качестве главного ориентира им рассматривается достижение необходимого баланса между личностью и ее окружением⁴.

Э. Берн и его последователи⁵ полагают, что люди в повседневном общении склонны воспроизводить определенные стереотипы взаимо-

¹ Sullivan G.S. Conceptions of modern psychiatry. L., 1955.

² Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. СПб.: Питер, 2001. С. 21–37.

³ Братченко С. Л. Экзистенциальная психология глубинного общения: уроки Джеймса Бьюджентала. М.: Смысл, 2001. С. 50–68.

⁴ Perls F. Gestalt-therapy verbatim: An action approach to deepening awareness. Toronto ect., 1967.

⁵ Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы / пер. с англ. М.: АСТ, 1996. — 397 с.; Harris A. I'm OK — You're OK. A practical guide to trans-actional analysis. N. Y., 1969.

действия («игры»), обусловленные порождением дисбаланса трех внутренних структур личности («родитель», «взрослый», «ребенок»). Восстановление равновесия данных структур или достижение внутренней непротиворечивости возможно лишь через осознание своих излюбленных «игр» и тех «выгод», которые они приносят, и построения на этой основе новых способов взаимодействия. Р. Ассаджиоли полагает, что расширение сознания является условием не только разрешения конфликтов, но и духовного развития личности в целом¹.

Сегодня насчитывается огромное количество подходов и школ в психологии, единая систематизация отсутствует, а классификация видов существенно варьирует от автора к автору. Большинство видов психологического консультирования соотносимо с основными направлениями психологии: психоанализом, гештальтпсихологией, бихевиоризмом, трансперсональной и гуманистической психологией. В зависимости от направления прослеживаются серьезные различия в приемах и методах психологической работы (табл. 2).

Таблица 2

Основные направления психологии и их характеристика

Основатель	Основания	Особенности процесса	Длительность
<i>Психоанализ</i>			
З. Фрейд (1856–1939), Австрия	Система методов, с помощью которых можно погружаться в бессознательное, изучать его, чтобы помочь человеку понять причину внутренних конфликтов, возникших в результате детских переживаний, и тем самым избавить его от проблем невротического характера	Долгий и строго регламентированный вид психотерапии. Главная цель — преобразование бессознательного в осознаваемое с помощью методов свободных ассоциаций, толкования сновидений, анализа ошибочных действий и т. д. Во время сеанса клиент/пациент лежит на кушетке, говорит все, что приходит в голову, даже то, что кажется несущественным, нелепым, тягостным, неприличным. Аналитик (находясь за кушеткой, так, чтобы пациент его не видел), интерпретируя скрытое значение слов, поступков, снов и фантазий, пытается распутать «клубок» свободных ассоциаций в поисках главной проблемы	3–5 раз в неделю в течение 3–6 лет

¹ Ассаджиоли Р. Духовное развитие и его кризисы // Психология человеческих проблем / сост. К. В. Сельченко. Минск: Харвест, 1998. С. 106–124.

<i>Аналитическая психология</i>			
К. Г. Юнг (1875–1961), Швейцария	Целостный подход к психотерапии и самопознанию на основе исследования бессознательных комплексов и архетипов. Считается, что такой анализ освобождает жизненную энергию человека из-под власти комплексов, направляет ее на преодоление психологических проблем и развитие личности	С пациентом обсуждаются его переживания на языке образов, символов и метафор. Используются методы активного воображения, свободного ассоциирования и рисования, аналитической песочной психотерапии	1–3 раза в неделю в течение 1–3 лет
<i>Психодрама</i>			
Я. Морено (1889–1974), Румыния	Исследование жизненных ситуаций и конфликтов в действии, с помощью актерских приемов. Цель психодрамы — научить человека решать личные проблемы, проигрывая свои фантазии, конфликты и страхи	В безопасной психотерапевтической обстановке с помощью психотерапевта и других участников группы разыгрываются значимые ситуации из жизни человека. Ролевая игра позволяет прочувствовать эмоции, противостоять глубинным конфликтам, совершить действия, которые невозможны в реальной жизни. Исторически психодрама — первая форма групповой психотерапии	От одной сессии до 2–3 лет еженедельных встреч. Оптимальная продолжительность одной встречи – 2,5 часа
<i>Гештальттерапия</i>			
Ф. Перлз (1893–1970), Германия	Исследование человека как целостной системы, его телесных, эмоциональных, социальных и духовных проявлений. Гештальттерапия помогает обрести целостное представление о себе (гештальт) и начать жить не в мире прошлого и фантазий, а «здесь и теперь»	При поддержке психотерапевта клиент работает с тем, что переживает и чувствует сейчас. Выполняя упражнения, он проживает свои внутренние конфликты, анализирует эмоции и физические ощущения, учится осознавать «язык тела», интонации своего голоса и даже движения рук и глаз и т. д. В результате он достигает осознания собственного «Я», учится нести ответственность за свои чувства и поступки. Методика сочетает элементы психоаналитического (перевод в сознание неосознаваемых чувств) и гуманистического подхода (акцент на «согласии с собой»)	Не менее 6 месяцев еженедельных встреч

<i>Экзистенциальный анализ</i>			
Л. Бинсвангер (1881–1966), Швейцария В. Франкл (1905–1997), Австрия А. Лэнгле (р. 1951), Австрия	В основе лежат идеи философии экзистенциализма. Ее исходное понятие — «экзистенция», или «настоящая», хорошая жизнь. Жизнь, в которой человек справляется с трудностями, реализует собственные установки, которую проживает свободно и ответственно, в которой видит смысл	Психотерапевт организует открытый диалог с клиентом. Стиль общения, глубина обсуждаемых тем и вопросов оставляют у человека ощущение, что он понят не только профессионально, но и по-человечески. В ходе процесса клиент учится задавать себе смысловые вопросы, обращать внимание на то, что рождает чувство согласия с собственной жизнью, какой бы непростой она ни была	От 3–6 консультаций до нескольких лет
<i>Нейролингвистическое программирование (НЛП)</i>			
Р. Бэндлер (р. 1940), США Д. Гриндер (р. 1949) США	Техника общения, направленная на изменение привычных схем взаимодействия, обретение уверенности в жизни, оптимизацию творческого потенциала	Техника работает не с содержанием, а с процессом. В ходе группового или индивидуального обучения стратегиям поведения клиент анализирует собственный опыт и пошагово моделирует эффективное общение	От нескольких недель до 2 лет
<i>Семейная психотерапия</i>			
М. С. Палаццоли (1916–1999), Италия М. Боуэн (1913–1990), США В. Сатир, (1916–1988), США К. Витакер (1912–1995) США	Работа ведется не с одним человеком, а с семьей в целом. Поступки и намерения людей в данной терапии воспринимаются не как индивидуальные проявления, а как следствие законов и правил семейной системы	Используются разные методы, среди них генограмма — нарисованная со слов клиентов «схема» семьи, отражающая рождения, смерти, браки и разводы ее членов. В процессе ее составления часто и обнаруживается источник проблем, заставляющий членов семьи вести себя определенным образом	Раз в неделю несколько месяцев
<i>Клиентцентрированная терапия</i>			
К. Роджерс (1902–1987), США	В основе лежит убеждение в том, что человек, обращаясь за помощью, способен сам определить причины и найти способ решения своих проблем — нужна лишь поддержка психотерапевта. Название метода подчеркивает: именно клиент осуществляет направляющие изменения	Проходит в форме диалога, который устанавливается между клиентом и психотерапевтом. Самое важное в нем — эмоциональная атмосфера доверия, уважения и неосуждающего понимания. Она позволяет клиенту чувствовать, что его воспринимают таким, какой он есть; он может говорить обо всем, не опасаясь осуждения или неодобрения. Учитывая, что человек сам определяет, достиг ли он желаемых целей, терапию в любой момент можно прекратить или принять решение о ее продолжении	Позитивные изменения возникают уже на первых сеансах, более глубокие возможны после 10–15 встреч

<i>Эриксоновская терапия</i>			
М. Эриксон (1901–1980), США	Эриксоновский гипноз использует способность человека к непроизвольному гипнотическому трансу — состоянию психики, в котором она наиболее открыта и готова к позитивным изменениям. Это «мягкий», недирективный гипноз, при котором человек остается в бодрствующем состоянии	Психотерапевт не прибегает к прямому внушению, а использует метафоры, притчи, сказки — и бессознательное само находит дорогу к правильному решению	Эффект может наступить после первого сеанса, иногда требуется несколько месяцев работы
<i>Транзактный анализ</i>			
Э. Берн (1910–1970), Канада	В основе лежит теория о трех состояниях нашего «Я» — детском, взрослом и родительском, а также о влиянии бессознательно выбираемого человеком состояния на взаимодействие с другими людьми. Цель терапии в том, чтобы клиент осознал принципы своего поведения и взял его под свой взрослый контроль	Определить, какая ипостась нашего «Я» задействована в конкретной ситуации, а также понять, каков вообще бессознательный сценарий жизни клиента. В результате этой работы меняются стереотипы поведения. В процессе психотерапии используются элементы психодрамы, ролевой игры, семейного моделирования.анный вид психотерапии более эффективен в групповой работе	Длительность зависит от желания клиента
<i>Телесно ориентированная терапия</i>			
В. Райх (1897–1957), Австрия А. Лоуэн (1910–2008), США	Метод основан на применении особых физических упражнений в сочетании с психологическим анализом телесных ощущений и эмоциональных реакций человека. В его основе положение о том, что все травмирующие переживания прошлого остаются в нашем теле в виде «мышечных зажимов»	Проблемы клиентов/пациентов рассматриваются в связи с особенностями функционирования их тела. Задача человека, выполняющего упражнения, понять свое тело, осознать телесные проявления своих потребностей, желаний, чувств. Познание и работа тела меняют жизненные установки, дают ощущение полноты жизни. Занятия проходят индивидуально и в группе	Длительность зависит от желания клиента

Трансперсональная психология как направление психологии возникла в конце 60-х годов XX века, когда рядом исследователей был осознан тот факт, что в психологии до сих пор не были учтены духовные пласты человеческой личности. Данное направление диспозирует

себя как «пятую силу в психологии», наряду с психоанализом, гештальтпсихологией, бихевиоризмом и гуманистической психологией. Данное направление возникло на основе психоаналитических и гуманистических взглядов, делает акцент на бессознательной структуре психики человека и обращает внимание на трансперсональные («надличностные») переживания, которые существуют вне рамок обыденности. Толчком для данного направления послужили работы К. Г. Юнга и А. Маслоу о том, что сознание не тождественно мозгу, о существовании коллективного бессознательного, о том, что люди неосознанно (бессознательно) влияют друг на друга, о роли «пиковых переживаний» в формировании личности, а также идеи О. Ранка о травме рождения и философские идеи неклассической современной физики (В. Гейзенберга и Д. Боба). С. Гроф философски углубил и клинически уточнил учение О. Ранка о травме рождения, введя понятие динамики предродового (перинатального) развития.

Теоретико-методологические основы трансперсональной психологии разработаны такими исследователями, как С. Гроф, У. Джеймс, З. Фрейд, О. Ранк, В. Райх, К. Роджерс, Ф. Капра, А. Маслоу, М. Мерфи, К. Прибрам, Ч. Тарт, К. Уилбер, А. Уотс, Д. Чу, К.Г. Юнг и др.

Основные идеи трансперсональной психологии основаны на признании существования бессознательного компонента в структуре психики человека, действующего на поведение, мысли и на всю его жизнь, а также понимании целостности и неразделимости духовного, психологического и телесного в человеке. Однако первостепенную роль данное психологическое направление отводит духовности. Центральную часть «психологии за пределами личности» занимают так называемые измененные состояния сознания, переживание которых может привести человека к духовному перерождению и обретению целостности.

Одним из постулатов трансперсональной психологии является понимание того, что большинство проблем в жизни человека (межличностных, внутриличностных и психосоматических) связано с одной из неразрешенных проблем прошлого, вытесненной из сознания на бессознательный уровень. Для того чтобы решить свои проблемы, человеку необходимо встретиться и пережить их снова на более безопасном уровне, когда весь накопившийся в подсознании, мешающий человеку жить материал высвобождается и человек расслабляется, освобождается от него.

Трансперсональная психология в своей концептуальной системе основывается на психосинтезе Р. Ассаджиоли, предполагающем, что человек пребывает в постоянном процессе роста, актуализируя свой

непроявленный потенциал. Психосинтез предлагает сложную структуру личности из семи динамических элементов (низшее бессознательное, среднее бессознательное, сверхсознание и др.) и субличностей, которые обладают относительно независимым существованием («Что подумают люди», «Рубаха-парень», «Критик» и т. д.) и субъективно воспринимаются как конфликтные стороны внутри себя самого. Понимание собственного «Я» идет через самонаблюдение, т. е. понимание различных составляющих своей личности, отказ от отождествления себя с этими элементами и открытие своего объединяющего психологического центра, интегрирующего все субличности. В первую очередь, техники и практики трансперсональной психологии обращают внимание человека на его внутренний мир. Испытывая определенные трансперсональные переживания, он претерпевает изменения, которые помогают ему находить себя, ощущать целостность внутри себя и с миром, разрешать свои экзистенциальные проблемы.

Особенность трансперсональной психологии состоит в том, что она предлагает техники проживания трансперсонального опыта для освобождения от физических блоков и зажимов, решения внутриличностных проблем человека, преодоления кризисов личности. Такие надличностные переживания достигаются за счет техник особого дыхания (холотропное дыхание, ребефинг, вайвейшн, осознанное, связанное дыхание), медитации, гипноза и самогипноза, работы со сновидениями, телесно ориентированных практик, творчества. Данные техники способствуют выходу за границы своего обычного состояния, за границы своего Эго, что приводит к приобретению целостности, развитию личностного и духовного потенциала.

Несмотря на множество положительных моментов трансперсональной психологии, для использования в психологической работе в органах внутренних дел следует помнить о ее специфике, которая может ограничивать использование в деятельности ведомственных психологов, а именно:

— трансперсональная психология до конца не признана в отечественной науке; активно развивается и интегрируется с самыми разными научными направлениями, что создает сложность в освоении ее теоретико-методологических основ; представляет собой систему методов целостного (холистического) преобразования, что связано с возможностью изменения ценностных установок мировоззрения, привычной идентификации;

— особенностью трансперсональных практик является то, что они работают с глубокими слоями бессознательного через измененные

и расширенные состояния сознания, поэтому непосредственно связаны с трансовым опытом, который сугубо индивидуален в каждом конкретном случае;

— недостаточное внимание к межличностным и социальным процессам, в которые включена личность.

Однако больше всего настораживает ведомственных специалистов-психологов то, что трансперсональная психология представляет собой синтез мировых религиозно-философских учений, древних духовных практик и экзистенциальной психологии. Ряд психологов-исследователей предлагают разграничить трансперсональную психологию как науку и как культурное движение, существующее вне академического контекста.

Тем не менее трансперсональные техники и практики дают личности опыт для раскрытия человеческого потенциала, творческих возможностей, способности к эмпатии. В такого рода переживаниях человек может ощутить в себе мощные природные (архетипические) энергии. Они позволят расширить восприятие и взглянуть на проблемную ситуацию с разных точек зрения.

Следует заметить, что не существует какой-то одной генеральной «дороги», ведущей человека к конструктивным изменениям. Выбор техник и приемов зависит от индивидуальных особенностей личности, ее потребностей, запросов, готовности к работе над собой, но всегда важен результат — то, насколько успешно человек осознает свои проблемы, мобилизует свои внутренние ресурсы, обретает внутреннее согласие, овладевает продуктивными способами разрешения проблемы.

Исходя из уникальности индивидуально-личностных особенностей каждого человека, неповторимости ситуации его психологической проблемы, представляется более конструктивным психологическим консультированием с сотрудниками органов внутренних дел строить на *интегративной модели*.

Данная модель выходит за пределы отдельных подходов. Она подразумевает согласованность основных теоретических подходов на основе субъектно-соучаствующей методологии (В.М. Поздняков, 2000, 2003), обеспечивающей взаимодополняемость методов психологической помощи из различных направлений и подходов к психологическому консультированию, но при субъект-субъектном взаимодействии психолога и клиента, с учетом «зоны ближайшего развития» обратившегося за помощью. Кроме того, позволяет использовать в работе с клиентом такие средства, методы и приемы, которые приводят к наиболее эффективному результату, оптимально подходят к конкрет-

ным проблеме, ситуации профессионального становления, индивидуально-психологическим особенностям личности клиента и своим, психолога-консультанта, индивидуальным особенностям и профессиональным возможностям.

В настоящее время многочисленные формы и методы психологического консультирования ставят в затруднение психолога-практика. В последнее время в области психотерапии растет интерес к разработке технологий интегративной психотерапии¹ (Б. Д. Бейтман, В. Р. Голдфрид, С. Норкросс, 1989; А. Лазарус, Р. Нельсон-Джоунс и др.)² и в области психологического консультирования (В. В. Козлов, А. А. Бадхен, А. М. Родина, М. М. Певзнер, М. Я. Соловейчик и др.). Суть подобных подходов — концептуальный синтез идей из разных теоретических систем психотерапии с учетом концепций стадийности развития личности, психопатологии и симптомообразования. В итоге сочетание приемов из различных психотерапевтических направлений не будет произвольным.

Современное стремление к объединению различных теорий выражено в работах Х. Брюса (1984), который рекомендует разработать структуру, где могут использоваться несколько моделей, в зависимости от потребностей и ожиданий конкретного клиента. Аналогично И. Вард (1983) рекомендует использовать трехчленный эмоционально-когнитивно-поведенческий подход. А. Волберг (1987) призывает к «системному подходу, который признает, что в любом эмоциональном или умственном расстройстве мы имеем дело с множественными переменными, требующими широкой эклектической ориентации»³. В транспарадигматической терапии Р. Коттона (1992) представлен

¹ Широкомасштабной попыткой интеграции важнейших направлений психотерапии стала эклектическая система психотерапевтической практики Ф. Торна, где в качестве главных задач психолога установлены следующие: точное установление проблемы пациента, готовность быстро и гибко менять подход, стремиться органично использовать методики из различных направлений психотерапии. Система психотерапевтической практики Ф. Торна, хотя и названа эклектической (термин «эклектизм» обозначает механическое соединение разнородных, часто противоположных принципов, взглядов и теорий), но носит интегративный характер, ведь ему удалось в своей системе добиться некоторой интеграции, суть этого термина — объединение в целое каких-либо частей и состояние связанности отдельных дифференцированных частей и функций какой-либо системы в целое.

² Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. СПб.: Питер, 2000. С. 383–415.

³ Джордж Р., Кристиани Т. Консультирование: теория и практика / пер. с англ. А. Шадура. М.: ЭКСМО, 2002. С. 169.

подход, который предполагает системное теоретическое обоснование структуры психологической помощи пациенту, соединяющей традиционные подходы к индивидуальной терапии в единую модель. В своей книге Р. Коттон предлагает и консультативную парадигму, основанную на анализе и интеграции главных теорий консультирования, как индивидуальной, так и групповой¹.

Интегративная модель подразумевает использование в работе психолога-практика всей множественности средств из современных подходов к психологическому консультированию. Эта модель опирается на определенные принципы². Во-первых, человеческие отношения представляют ценность сами по себе, а поэтому и существует потребность в «Я — Ты отношениях». Консультативные отношения также должны отвечать этой потребности. Во-вторых, у каждого человека существует потребность в самореализации — раскрытии своей человеческой сущности, своей души, и консультирование должно удовлетворять эту потребность. В-третьих, существуют различные измерения человеческого опыта, например, личностное и духовное. Консультирование не должно игнорировать одно измерение в пользу другого. В-четвертых, в каждом человеке заложен творческий потенциал, источник жизненных сил и внутренней мудрости. Задача консультирования — дать человеку возможность «прикоснуться» к этому источнику.

Критерием адекватности используемых средств, методов и приемов будет являться эффективность психологического консультирования сразу в двух ракурсах: результативность и приемлемость для конструктивного развития клиента как субъекта деятельности.

2.2. Выбор направления консультирования при организации консультативной работы с личным составом органов внутренних дел

Все консультанты взаимодействуют с клиентами на основе убеждений, которыми они обладают относительно людей и того, как люди изменяются, поэтому очень важно прояснять эти убеждения и развивать их.

Выработка индивидуального стиля консультирования возможна только при подробном знакомстве с современными подходами к кон-

¹ Cottone R.R. Theories and paradigms of counseling and psychotherapy. Boston, 1992. 378 p.

² Мастерство психологического консультирования / под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. СПб.: Речь, 2002. С. 9.

сультативной практике, полном понимании собственных предположений относительно природы людей и выделении своей модели зрелой, хорошо функционирующей личности, а также при прояснении для себя целей и стратегий психологического консультирования, проверке своей теории на практике, формулировке новых идей, отталкивании от собственного опыта.

Исследования индивидуального стиля психологического консультирования выделяют два основных его вида: *провоцирующий* и *пробуждающий*¹.

Провоцирующий стиль основывается на представлениях консультанта о том, что изменения в клиенте происходят вследствие внешнего воздействия и что работа с клиентом может оказаться результативной, только если консультант вынудит или заставит что-то произойти. Действия консультанта здесь уподобляются толчкам или даже ударам, задача которых — прорваться в сознание клиента и подтолкнуть его к ответным действиям, влекущим за собой перестройку и адаптацию.

Пробуждающий стиль направлен на пробуждение у клиента интереса к тому, что с ним происходит. Пробудить — значит вызвать изменения в отношении к тому, что происходит. Целью в этом случае является пробуждение сознания клиента для овладения новыми навыками, чтобы быть более эффективным в конкретной ситуации и в жизни вообще. У консультанта здесь принимающая позиция.

Провоцирующий стиль может описываться как заставляющий клиента измениться. В отличие от него, пробуждающий стиль позволяет клиенту проявить себя.

Основными задачами консультанта в процессе психологического консультирования является не только глубокое понимание клиента и его психологической проблемы, но и создание атмосферы взаимного доверия, которая должна способствовать наиболее полному самовыражению клиента, его самопознанию и осознанию его потребностей, того, что мешает ему быть в полной мере счастливым, жить в гармонии с самим собой и понять, как он может в данной проблемной жизненной ситуации помочь себе.

Названные обстоятельства требуют от психолога развитости не только профессиональных умений и навыков, но и личностных качеств. Психолог-практик МВД России должен быть не только высо-

¹ Мастерство психологического консультирования / под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2002. С. 62.

коквалифицированным специалистом, но и развитой, гармоничной личностью, стремящейся к совершенствованию и изменению себя.

Многие авторы (Г. С. Абрамова, 2000; А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л. Саймэн-Даунинг, 1999; Ю. Е. Алешина, 1993; Дж. Бьюдженталь, 2001; Глэддинг С., 2002; Гулина М. А., 2000; Джордж Р., Кристиани Т., 2002; А. Н. Елизаров, 2003; Дж. Коттлер, Р. Браун, 2001; Р. Кочюнас, 2000; Н. Н. Обозов, 1993; Е. Ю. Пряжникова, 2001; Ш. Б. Шнейдер, Г. В. Вольнова, М. Н. Зыкова, 2002 и др.) особое значение придают таким личностным качествам консультанта, как стремление и готовность к самосовершенствованию, чувство ответственности за взятые на себя обязательства оказывать помощь людям, эмпатия, сострадание, оптимизм, уверенность в себе, доброжелательность, самокритичность, осознание и использование интуиции, умение ориентироваться в нестандартных ситуациях, инициативность, творческое мышление и многие другие. Психолог, занимающийся психоконсультационной работой, должен также уметь принимать систему ценностей человека, а не оценивать его, исходя из собственных убеждений и установок, обладать достаточной степенью терпимости и способностью открывать в клиенте внутренние резервы, которые помогут справиться с его проблемной ситуацией.

Дж. Бьюдженталь считает, что личностные качества психолога должны развиваться соответственно основным характеристикам любого искусства¹, а именно: признание собственного «Я» первичным и главным «инструментом»; открытость-незавершенность процесса творчества; «культивированная чувствительность», высоко развитые способности к пониманию, эмпатии; лично выработанные критерии и оценки и др.

Признавая консультирование искусством, Дж. Бьюдженталь признавал и невозможность исчерпывающего его полного познания и обязательного наличия в нем невыразимого и непостижимого, таинственного².

Отдельно выделяется такое личностное качество, как собственный жизненный опыт, которое в литературе по психологическому консультированию обозначается как опытность и зрелость. Это обычно связывается с возрастом и наличием должного опыта консультанта, но, по

¹ Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. СПб.: Питер, 2001. С. 265.

² Братченко С. Л. Экзистенциальная психология глубинного общения: уроки. М.: Смысл, 2001. С. 140.

мнению Дж. Бьюдженталя, «все решает качество и глубина проживания, осмысления и освоения своего жизненного опыта»¹.

Данные качества и глубина собственного жизненного опыта позволяют консультанту менять себя и обстоятельства своей жизни, уметь эффективно решать собственные проблемы, в результате чего происходит его личностный и профессиональный рост.

Таким образом, самообразование и самовоспитание, развитие необходимых личностных качеств, обогащение личного и профессионального опыта, выработка оптимистической картины мира и гуманистической системы взглядов позволят психологу-практику помочь своему клиенту максимально реализовать себя, свой творческий потенциал, преодолеть возникшую проблемную ситуацию, гармонизировать внутренний мир и систему связей личности.

Вопросы для самоконтроля:

1. Как проявляются особенности психологического консультирования в зависимости от психологического направления?
2. Каков критерий адекватности используемых средств, методов и приемов в психологическом консультировании?
3. В чем суть провоцирующего индивидуального стиля психологического консультирования?
4. В чем суть пробуждающего индивидуального стиля психологического консультирования?
5. Что подразумевает интегративная модель психологического консультирования?
6. Какие личностные качества должен развивать у себя психолог-консультант?
7. От чего зависит выбор моделей, техник и приемов психологического консультирования?

¹ Там же.

ТЕМА 3. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ЕГО ЭТАПЫ И ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Общая модель структуры консультативного процесса.

3.2. Основные этапы психологического консультирования, их содержание и специфика.

3.3. Универсальные техники, методы и приемы психологического консультирования.

3.1. Общая модель структуры консультативного процесса

В процессе служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел встречается значительное количество сложных ситуаций, характеризующихся столкновением между интересами субъекта и необходимостью соблюдения им социальных требований, что находит свое отражение в возникновении различных психологических проблем. Они могут быть эпизодическими или затяжными (случайный выбор профессии, трудности служебной деятельности и т. д.). Универсальной реакцией личности на возникшее противоречие в самой себе является не всегда оптимальное преодоление этой дисгармонии, что реально ограничивает нормальное функционирование личности.

Психоконсультативная деятельность как вид психологической помощи должна и может (как показывает проведенное исследование) выступать одной из важных форм психологического сопровождения, так как является средством совершенствования личностных и социально-психологических характеристик конкретного человека и коллективов. Психологическое состояние выступает составной частью духовности личности и выражает степень готовности человека решать конкретные личные, социальные и профессиональные задачи.

Каждый из подходов к психологическому консультированию в своей основе имеет какую-либо пошаговую (ступенчатую) процессуальную композицию (табл. 3). Их сравнение показывает наличие общих положений. Однако наблюдаются и некоторые различия, связанные в основном с подробностью, логичностью и полнотой той или иной ступени.

В большинстве реальных случаев психологического консультирования редко возникает возможность до конца и последовательно соблюдать композицию того или иного подхода. Реальность процесса консультирования состоит из большого количества переменных, поэтому консультирование весьма вариативно и индивидуально для каждого конкретного случая.

Таблица 3

**Сравнение процессуальных композиций различных подходов
к психологическому консультированию (ПК)**

На- прав- ление	1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Проблемно ориентированное ПК ¹	Установ- ление отноше- ний пси- холог — клиент	Понимание проблемы клиента	Анализ про- блемы	Опреде- ление про- блемы	Дея- тель- ность	Завершение консульты- рования
Личностно ориентированное ПК ²	Взаимо- понима- ние, структу- рирова- ние	Сбор ин- формации, выделение проблемы, идентифи- кация по- тенциаль- ных воз- можностей клиента	Желае- мый ре- зультат. К чему хочет прийти клиент?	Выработка альтерна- тивных решений	Импле- мента- ция	Оценка ре- зультатив- ности и определение возможно- сти даль- нейшего со- трудниче- ства
ПК, ориентированное на решение ³	Опреде- ление пробле- мы	Продуци- рование альтерна- тивных пу- тей ее раз- решения	Оценка преиму- ществ и недо- статков альтер- натив реше- ния	Выбор альтерна- тив для реализа- ции	Обоб- щение. Перевод от обу- чения к дей- ствию	Оценка ре- зультатив- ности реа- лизации альтерна- тивы

¹ Блазер А. Хайм Э., Рингер Х. Томмен М. Проблемно ориентированная психотерапия. Интегративный подход. М.: Класс, 1998. С. 24.

² Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэн-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. М.: Психотерапевт. колледж, 1999. С. 44.

³ Kirst-Ashman K.K., Hill G.H. Understanding generalist practice. Chicago, Illinois: Nelson-Hall Publisher, 1995; Shulman L. The skills of helping individuals, families, and groups. — Itasca, Illinois: F.E. Peacock Publishers, Inc, 1997. 600 p.

На- прав- ление	1 этап	2 этап	3 этап	4 этап	5 этап	6 этап
Эклектический подход ¹	Исследо- вание пробле- мы	Двухмер- ное опре- деление проблем	Иденти- фика- ция про- блем	Планиро- вание	Прора- ботка пробле- мы	Оценка и обратная связь
Трансметодический подход ²	Построе- ние от- ношений с клиент ом	Ориенти- ровка в ситуации проблемы	Выбор наибо- лее продук- тивных для данной ситуа- ции техно- логий	Работа по конструк- тивному преодоле- нию про- блемы	Завер- шение, оценка результ- та- тивно- сти и об- ратная связь	—

Нами предлагается отработанная процессуальная композиция интегративного трансметодического психологического консультирования (Мальцева Т. В., 2004). Она может быть представлена в виде пяти этапов:

- 1) ПОСТРОЕНИЕ отношений с клиентом;
- 2) ОРИЕНТИРОВКА в ситуации внутриличностного конфликта профессионального становления (далее — ВКПС) (анализ трех плоскостей: личность — ситуация профессионального становления — влияние социального окружения (поддержки));
- 3) ВЫБОР наиболее продуктивных для данной ситуации ВКПС технологий психологического консультирования;
- 4) РАБОТА по конструктивному преодолению ВКПС;

¹ Кочюнас Р. Основы психологического консультирования: учебное пособие. М.: Академ. проект: ОППЛ, 2000. С. 18.

² Мальцева Т. В. Психологическое консультирование курсантов и слушателей высших образовательных учреждений МВД России в ситуациях внутриличностных конфликтов профессионального становления: монография. М.: Московский университет МВД России, Изд-во УРАО, 2005. С. 68; Мастерство психологического консультирования / под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2002. С. 35.

5) ЗАВЕРШЕНИЕ, оценка результативности и обратная связь.

3.2. Основные этапы психологического консультирования, их содержание и специфика

Рассмотрим подробнее содержательные компоненты каждого из указанных этапов данной процессуальной композиции, но пока без учета того, на что в данном случае будет ориентирован весь процесс — на проблему, личность или решение.

ПОСТРОЕНИЕ отношений с клиентом начинается со знакомства. В работах по психологическому консультированию многократно описывался и разбирался момент знакомства с клиентом, давались практические рекомендации по его оптимизации (Ю. Е. Алешина, 1993, 1999; Г. С. Абрамова, 2001; П. П. Горностай и С. В. Васьковская, 1995; Р. Кочюнас, 1999; А. Н. Елизаров, 2003 и др.).

В условиях МВД России данный момент имеет ряд специфических особенностей. Во-первых, психолог-практик, занимаясь психологическим обеспечением служебной деятельности, является для сотрудников лицом, знакомым со времени поступления на службу. Во-вторых, психолог-практик, как правило, офицер и имеет специальное звание, что налагает на него необходимость следования нормативам, организующим служебную деятельность и субкультурную регламентацию повседневного поведения. Это вызывает определенное напряжение при обращении к психологу за помощью. Данное обстоятельство разумнее всего предупредить во время выступлений психолога на собраниях, бесед с сотрудниками, являющихся неотъемлемой частью его служебной деятельности и психологического обеспечения профессионально-служебной деятельности.

Важнейшим условием первого этапа процесса психологического консультирования является психологический контакт, т. е. создание того уровня безопасности и доверия в процессе взаимодействия между психологом и клиентом, который позволяет последнему искренне выразить то, что его беспокоит. Задачами этапа являются установление психологического контакта и определение стратегии подхода к консультированию.

Наиболее продуктивно действующей моделью можно считать модель М. М. Певзнер¹, раскрывающую динамику построения отношений с клиентом (рис. 1).

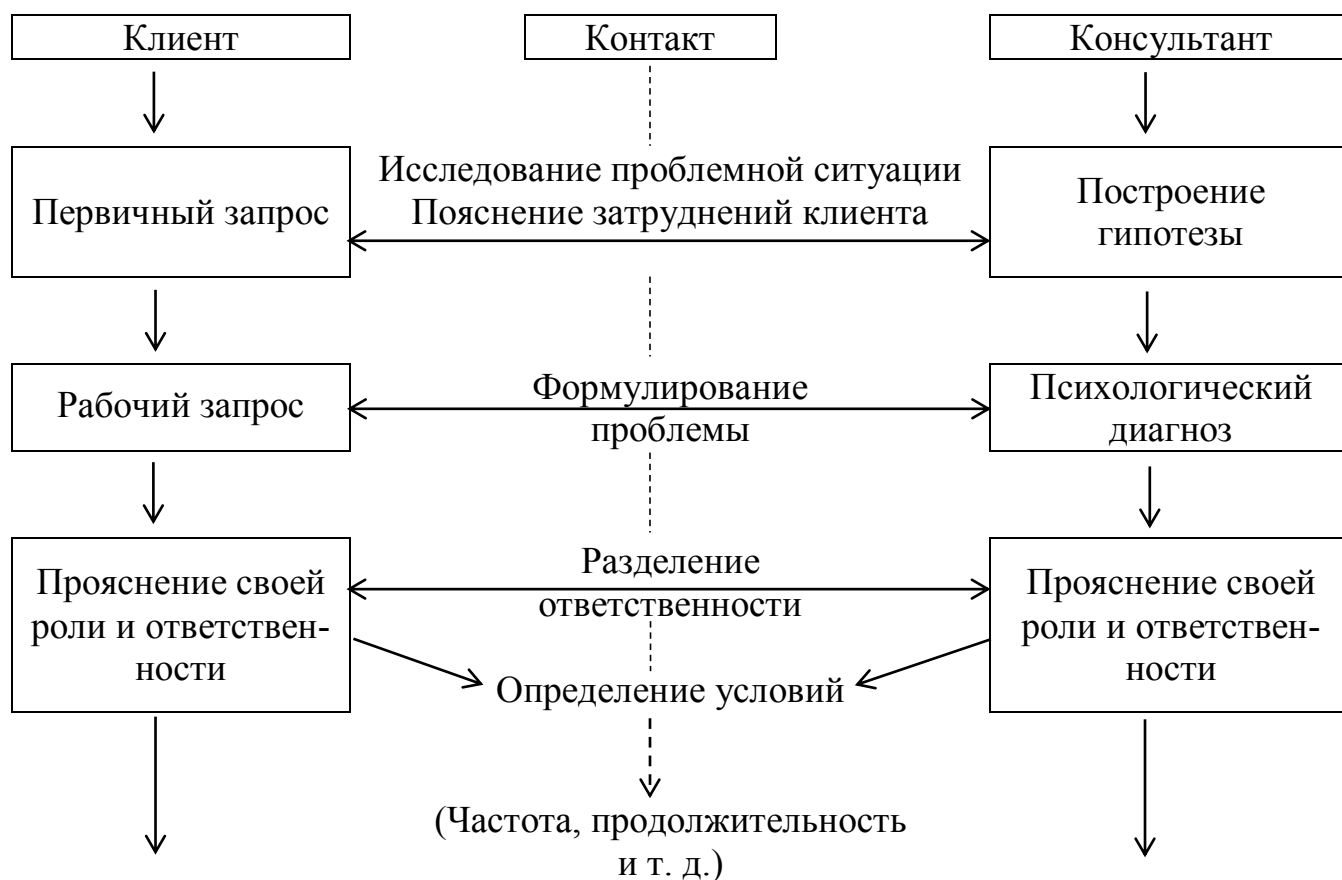


Рис. 1. Модель построения отношений с клиентом (по М. М. Певзнер)

Клиент во время первой встречи выражает свое представление о причинах обращения за помощью к психологу (первичный запрос клиента), при этом проблемная ситуация клиента предстает как невозможность желаемого изменения ситуации.

Предположение по поводу психологических затруднений клиента является гипотезой психолога. Психологическая проблема формулируется путем перевода запроса клиента на язык психологии, а также изучения всей информации о клиенте и его проблемной ситуации. Далее формулируется психологический диагноз, который должен отражать вскрытую психологическую взаимосвязь между трудностями клиента, обусловленными его личностными особенностями, ситуацией возникновения данных трудностей и реакцией на них ближайшего

¹ Мастерство психологического консультирования / под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2002. С. 35.

окружения. К работе принимается рабочий запрос — запрос клиента, соответствующий профессиональной позиции психолога и определяющий направление консультативной работы¹.

Е. С. Романова считает, что в рамках психологического консультирования для установления контакта с человеком, пришедшим на индивидуально-психологическую консультацию, и получения информации о его индивидуальных психологических особенностях возможно использовать «психографические» методы практической психологии². В рисунках содержится обилие «сигналов» для психолога, которые можно использовать для построения диалога с консультируемым³. Кроме того, в процессе общения с психологом клиенту предоставляется возможность использовать не только слова, но и образы. Например, тест «Конструктивный рисунок человека из геометрических фигур» позволяет не только диагностировать индивидуально-психологические особенности консультируемого, но и вскрыть позитивные внутренние ресурсы, снять психологическое напряжение.

В ОРИЕНТИРОВКЕ осуществляется анализ трех плоскостей: личность — ситуация затруднения — влияние социального окружения (поддержки).

Работу над проблемой необходимо строить через *осознание* личностью своих внутренних противоречий и составляющих сторон данных противоречий. Наличие конфронтации между ними должно преодолеваться путем *активизации личностной позиции*, ведущей к реструктурированию иерархии ценностей, *направления* этой активности на конструктивное преобразование составляющих проблемы. Кроме того, одним из условий преодоления любой психологической проблемы являются *развитые навыки личностной рефлексии*. Данные условия можно реализовывать через анализ жизненного стиля клиента и преобладающих в его поведении стратегий преодоления (совладания) стрессогенных ситуаций, их переориентацию, вызывающую изменение во внутреннем мире и поведении, вскрытие защитных механизмов и позитивных внутренних ресурсов.

Оценка жизненного стиля клиента возможна методом «Анализ ранних воспоминаний» А. Адлера, она дает психологу информацию

¹ Мастерство психологического консультирования / под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной. СПб.: Речь, 2002. С. 34.

² Романова Е. С. Графические методы в практической психологии. СПб.: Речь, 2001. С. 390.

³ Там же. С. 6.

о доминирующих способах преодоления человеком своих трудностей, является индикатором установок личности, может служить отправной точкой в работе по осознанию личностью своих внутренних противоречий и активизации личностной позиции. Суть данного метода состоит в том, что психолог просит клиента рассказать самые ранние воспоминания и наиболее выдающиеся события детства, произошедшие до десятилетнего возраста, предоставляя тем самым активность самому клиенту. А. Адлер предполагал, что жизненный стиль формируется под влиянием условий детства. Человек хранит те личные воспоминания о событиях детства, которые совместимы с его нынешними представлениями о себе самом, о других и мире вообще. Его последователи, анализируя содержание в целом и определенных деталей ранних воспоминаний, считают, что фигуры прошлого могут олицетворять отношение клиента к силе и слабости, мужчинам и женщинам и ко всему остальному. Главная задача этого метода — помочь клиенту понять свой жизненный стиль, фундаментальный подход к жизни и через самопонимание исправить неадекватный и неадаптивный стиль жизни.

В рамках психоконсультационной работы было обнаружено, что при неконструктивном разрешении психологической проблемы происходит не преобразование данной ситуации, а приспособление к ней либо на когнитивном уровне, либо на эмоциональном.

Находясь в проблемной ситуации, клиент может использовать такие *когнитивные приемы* приспособления, как: 1) позитивное истолкование и нахождение в данной ситуации позитивных моментов; 2) ролевое поведение, когда принимается определенная роль и поведение строится в соответствии с ней, а в итоге промахи приписываются роли, а не относятся к себе; 3) идентификация личности с людьми более удачливыми, с мощными организациями и объединениями.

К *эмоциональным приемам* приспособления можно отнести: 1) отказ от сомнительных ситуаций, которые, по мнению субъекта, влекут за собой проблемы, приводящие к негативным эмоциональным переживаниям; 2) фокусирование на эмоциях, т. е. борьба со своими негативными эмоциями и болезненными ощущениями, а не с проблемой, вызвавшей их; 3) различные способы психологической защиты (сублимация, отрицание, подавление, рационализация, компенсация и т.д.) вплоть до вытеснения проблемы из сознания.

Клиенты, конструктивно разрешившие проблемную ситуацию, характеризуются большим количеством моделей преодолевающего

поведения (4–5) и использованием активной, просоциальной и гибкой стратегий поведения. При этом проблемная ситуация расценивается ими как новый опыт, полезный для будущей жизни.

ВЫБОР наиболее продуктивных для данной проблемной ситуации технологий психологического консультирования и принятие решения о стратегии дальнейшего консультирования должны складываться из следующих ориентаций:

1. Результаты диагностики индивидуально-психологических особенностей клиента, его жизненного стиля и преобладающих стратегий преодоления.

2. Установление вида проблемы, ее причин и факторов.

3. Анализ проблемной ситуации Я.

4. Оценка влияния ближайшего социального окружения.

5. Оценка эффективности психологического консультирования.

Задачи этапа ВЫБОРА заключаются в поиске адекватных для данной проблемной ситуации путей ее конструктивного разрешения, определение приемлемых для клиента средств и методов позитивного преобразования проблемы, выявление внутренних трудностей, мешающих клиенту увидеть возможные пути разрешения ВКПС и блокирующих доступ к внутренним ресурсам.

Этап РАБОТЫ по конструктивному преодолению психологической проблемы можно разделить на следующие фазы: 1) вводная, 2) основная и 3) завершающая. Их основное предназначение следующее.

Вводная фаза направлена на поддержание доверительных отношений с клиентом и создание готовности к ответственной работе по разрешению проблемы. Необходимо сформировать у клиента активную личностную позицию в отношении к ней через понимание того, что данная ситуация не исчезнет сама собой, ее надо разрешить; это разрешение должно быть самостоятельным и доведенным до конца.

Активация личностной позиции и внутренних ресурсов достаточно хорошо осуществляются с помощью техник «консультирования, ориентированного на решение»:

1. «Фантазии о будущем». Цепочка вопросов (Когда проблема может разрешиться? Что может этому способствовать? Пофантазируйте: если бы мы встретились тогда, когда у вас уже было все в порядке, что бы вы ответили на вопросы: «Что вам помогло? Что еще могло бы вам помочь?»).

2. «Опора на прогресс». Был ли в последнее время такой период, когда проблема исчезала или значительно уменьшилась? Как вы ду-

маете, почему? Что этому способствовало? Что мы все могли бы сделать, чтобы закрепить эти механизмы?

3. «Проблема как решение». Чему может научить вас эта проблема? Чем она может быть полезна для вас?

Основная фаза посвящена непосредственной работе с проблемой и включает в себя применение избранной технологии, состоящей из различного рода психотехник и приемов (формулировка желаемого результата, продуцирование альтернативных путей разрешения проблемы, оценка преимуществ и недостатков альтернатив, выбор альтернативы для реализации и пр.).

В этой фазе целесообразно проводить работу по рефлексии проблемной ситуации, результатом которой становятся внутренняя ясность и понимание сложившейся ситуации, достаточное для ее разрешения. Клиент должен суметь ответить себе на следующие вопросы: в чем причина проблемы? Между чем и чем происходит конфликт? Что стоит за каждой противоречивой стороной (нормы, желания, пристрастия и т. д.)? Какова значимость каждой стороны?

Психологическое консультирование, направленное на конструктивное преодоление проблемной ситуации, осуществляется через ее позитивное преобразование, идущее через формулировку данной ситуации как проблемы, определение промежуточных и конечных целей, разработку плана решения, определение способов достижения цели (в частности, включая эффективные модели преодолевающего поведения), «когнитивная репетиция», во время которой вербально прорабатывались активные, просоциальные и гибкие модели копинг-поведения.

Доказали свою эффективность следующие преобразующие стратегии: 1) «сравнение, идущее вниз», когда субъект сравнивает себя с людьми, находящимися в еще более незавидном положении; 2) «идущее вверх сравнение», когда субъект вспоминает о своих успехах в других областях; 3) «антипицирующее совладание»; 4) «предвосхищение печали», позволяющее подготовиться к возможным нелегким испытаниям.

В этой фазе в целях профилактики возникновения психологических затруднений в будущем необходимо избрать пути оптимизации «Я-образа» и стратегии поведения.

Завершающая фаза должна помочь клиенту осознать те изменения, которые в нем произошли в процессе консультирования, и связать их с реальностью, в которой он находится, выработать план осуществления выбранного варианта разрешения психологической про-

блемы, а также формы контроля за этой деятельностью и критерии ее эффективности.

Задачей этапа ЗАВЕРШЕНИЯ являются оценка результативности и обратной связи, т. е. подведение итогов всего процесса консультирования, осознание всех позитивных изменений и приобретений, а также подготовка к завершению отношений консультирования. Здесь же определяются задачи последующих встреч и осуществляется прощание с клиентом.

Для оценки результативности психологического консультирования целесообразно использовать следующие критерии оценки эффективности действий по разрешению психологической проблемы клиента:

1. Проблема усугубилась, между образованиями личности еще более вырос уровень их конфронтации, еще больше возросли внешние проявления в виде негативных переживаний, конфликтов в общении и деструктивного поведения.

2. Не произошло изменений во внутреннем и внешнем плане переживания проблемной ситуации у клиента по сравнению с тем, что было до начала психоконсультационной работы.

3. Наместились стабильные позитивные изменения в сторону конструктивного разрешения проблемы.

4. Проблема полностью разрешилась, на что указывает отсутствие как конфликтогенных образований в самосознании личности, так и его внешних проявлений.

Критериями оценки эффективности психологического консультирования выступают такие факторы, как снижение до минимума значимости проблемной ситуации, ослабление чувства уязвимости к стрессам, снижение уровня тревожности, раздражительности и депрессивных проявлений, связанных с взаимодействием личности и среды.

3.3. Универсальные техники, методы и приемы психологического консультирования

При индивидуальном консультировании в ситуации остро протекающей психологической проблемы эффективным приемом подготовки клиента к преодолению данной ситуации может служить технология «кризисной интервенции». При кризисной интервенции психологическая помощь центрирована на проблеме, т. е. сосредоточена на актуальной ситуации. Ее психотехники способствуют выражению сильных эмоций и уменьшению смятения благодаря процессу повто-

рения, формированию понимания текущих проблем и доступа к исследованию острых проблем, созданию фундамента для принятия пережитого опыта¹.

При технологии «кризисной интервенции» работа должна строиться в три этапа. Первый — сбор информации. Он направлен на идентификацию и выражение чувств, снятие эмоционального напряжения и определение отдельных проблем ситуации. Второй — формулирование и переформулирование проблемы — заключается в прояснении уже предпринятых способов решения и отсеке неэффективных, а также в подходе к проблеме по-новому, через ее переформулировку. Третий этап — альтернативы и решения, направленные на переключение клиента с переживаний на работу с проблемой.

Также эффективно может быть использовано *групповое консультирование*. Оно позволяет клиенту исследовать не только свои проблемы, но и сравнивать их с чувствами, беспокойствами и переживаниями других, получать эмоциональную поддержку и помощь от других членов группы.

С учетом специфики органов внутренних дел и опыта, накопленного юридическими психологами (Н. В. Андреев, И. О. Котенев, Н. А. Токарев и др.), возможно использование в групповом психологическом консультировании методов «дебрифинга» и «балинтовской группы».

Данные методы не требуют от психолога специальной квалификации и тщательной предварительной подготовки, экономичны, но в то же время способствуют когнитивной проработке проблемы и мобилизации клиента на ее конструктивное разрешение.

При групповом консультировании клиенты являются более активными участниками, которых именно группа поощряет рассматривать себя как субъектов собственных изменений. Действительно, в группе не только консультант влияет на клиента и побуждает его к самопознанию и саморазвитию, но и каждый член группы влияет на остальных и в то же время испытывает на себе влияние других². Непосредственное и открытое общение с «равными себе» ведет

¹ Хачатурян С. Д. Консультирование в деятельности «Телефонов доверия» при правоохранительных органах: учебно-методическое пособие. Владимир: ВЮИ Минюста России, 2000. С. 56; Хачатурян С. Д. Психологические условия эффективности функционирования «Телефонов доверия»: учебно-методическое пособие. Владимир: ВЮИ Минюста России, 2000. С. 73.

² Рудестам К. Групповая психотерапия. СПб.: Питер, 1998. С. 19.

к увеличению эффекта консультирования в группе, по сравнению с индивидуальной консультацией. Однако групповое консультирование, основываясь на закономерностях межличностного взаимодействия в группе, позволяет эффективно достигать адекватного разрешения лишь определенных видов психологических проблем.

«Психологический дебрифинг» является формой оказания помощи группе людей, совместно испытывающих психологически трудные ситуации.

Целями групповой психоконсультационной работы по методу «дебрифинг» являются снижение нежелательных психологических последствий, вызванных проблемной ситуацией, взаимообучение участников конструктивному разрешению психологических проблем, а также предупреждение развития кризисных состояний.

Достоинства метода «дебрифинг» заключаются в том, что он предоставляет возможность взаимного обучения людей тому, как лучше мобилизовать свои внутренние ресурсы для конструктивного разрешения психологической проблемы. Он позволяет лучше понять природу данного явления, многогранность его проявления и способы преодоления, с тем чтобы в последующем использовать эти знания при возможных новых психологических затруднениях. «Дебрифинг» также предоставляет условия для самовыражения и обретения уверенности в себе, причем в условиях взаимной поддержки (прежде всего, со стороны активных участников группы) и профессионального участия специалиста-психолога.

Достижение цели «дебрифинга» идет через определенные, специфические для данной психотехнологии фазы (этапы) групповой работы¹.

Вводный этап включает в себя представление ведущего, разъяснение целей, задач и правил.

Второй этап, носящий название «Факты», состоит в том, чтобы каждый участник мог рассказать о том, что происходит с ним, с какими затруднениями он столкнулся, что явилось причиной этого. Согласие относительно фактов способствовало когнитивной организации опыта.

Третий этап — «Мысли, эмоции, чувства» — заключается в переходе к рассказу о внутренних психологических реакциях. Акцент делается на воспоминании самых первых впечатлений, пронесшихся

¹ Психологическое обеспечение деятельности органов внутренних дел в экстремальных условиях: методическое пособие. М.: РИО ВИПК МВД России, 2001. С. 176.

мыслей, импульсивных поступков и эмоциональных реакций. Осуществляется контроль того, чтобы не доминировали чувства и рассказ кого-либо из участников, а все остальные превратились бы лишь в слушателей, так как необходимо предоставить возможность каждому участнику высказаться и постараться выразить свои переживания.

На четвертом этапе — «Симптомы» — обсуждаются актуальные эмоциональные, когнитивные и поведенческие проявления психологической проблемы. Участники отмечают изменения в восприятии своего «Я» и поведении. Раскрывается перечень симптомов, описывающий спектр психологических проявлений проблемы в данной конкретной группе. Это позволяет каждому участнику лучше разобраться в своем состоянии, отмечая и те симптомы, о которых, в силу различных причин, он не высказывался.

Назначение этапа «Образование (информирование)» — в разъяснение участникам группы природы психологической проблемы, а также в обсуждение вариантов и способов их конструктивного преодоления.

Последний этап — «Закрытие прошлого» — включает в себя своеобразный итог того, что за ситуации переживались, были пережиты и преодолены. Процедура «дебрифинга» завершается вопросами участников к психологу, а также его советами, как вести себя в будущем, где искать источники психологической поддержки или профессиональной помощи, выработкой «памятки» по поведению в проблемной ситуации и ее преодолению.

Групповая психоконсультационная работа по методу «балинтовой группы» представляет собой, по сути, дискуссионные групповые семинары. Центральным объектом обсуждения в группе являются взаимосвязи и система отношений в какой-либо области.

Дискуссия обычно развивается из описания 1–2 случаев, связанных с проблемной ситуацией. Психоконсультационную работу целесообразно строить по следующим этапам: рассказ — уточняющие вопросы к рассказчику — вопрос-задача рассказчика слушателям — ответы членов группы на поставленные вопросы-задачи рассказчику — свободные ассоциации «подобного случая» — слово рассказчика для обратной связи. Конечная цель работы подобной группы заключается в расширении и повышении адекватности самосознания участников группы, а также стимуляции к дальнейшему самопознанию.

В целом в рамках группового консультирования по методам «дебрифинга» и «балинтовой группы» могут успешно решаться та-

кие задачи, как: 1) осознание личностью сути и составляющих сторон своих внутренних противоречий, наличие конфронтации между ними; 2) понимание причин, блокирующих конструктивное разрешение психологической проблемы; 3) снятие эмоционального напряжения участников группы; 4) развитие личностной рефлексии в восприятии и оценивании себя, осознании перспектив самореализации; 5) взаимное обогащение участников группы эффективными способами разрешения психологических проблем; 7) корректировка «Я-образа», стратегий поведения.

В работе с клиентами наилучший эффект достигается при комбинации индивидуальной и групповой форм консультирования.

Психоконсультационная работа обычно начинается с индивидуальной формы, после 2–3 встреч клиенту предлагается принять участие в групповой форме консультирования. В зависимости от вида проблемы, определялся метод групповой работы. Завершался психоконсультационный процесс индивидуальной формой консультирования (1–2 встречи).

На основе анализа литературы по теории консультирования можно выделить такие базовые навыки консультирования, как *слушание, перефразирование, бифокальное видение, отражение чувств, прояснение, предоставление информации, предложение советов, провоцирование, оказание поддержки и навыки, позволяющие «разговорить» собеседника*¹.

¹ Абрамова Г. С. Психологическое консультирование: Теория и опыт: учебное пособие. М.: Academia, 2000. — 238 с.; Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэн-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практ. руководство. М.: Психотерапевт. колледж, 1999. — 487 с.; Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное консультирование. М.: Класс, 2004. — 202 с.; Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта СПб.: Питер, 2001. — 294 с.; Глэддинг С. Психологическое консультирование. СПб.: Питер, 2002. — 729 с.; Гулина М. А. Основы индивидуального психологического консультирования. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2001. — 269 с.; Джордж Р., Кристиани Т. Консультирование: теория и практика / пер. с англ. А. Шадура. М.: ЭКСМО, 2002. — 447 с.; Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного консультирования: учебное пособие. М.: Ось-89, 2003. — 336 с.; Коттлер Дж., Браун Р. Психотерапевтическое консультирование. СПб.: Питер, 2001. — 462 с.; Кочюнас Р. Основы психологического консультирования: учебное пособие. М.: Академ. проект: ОППЛ, 2002. — 462 с.; Обозов Н. Н. Психологическое консультирование: методическое пособие. СПб.: СПбГУ, Ассоц. лекторов, Центр прикл. психологии, 1993. — 49 с.; Шнейдер Ш. Б., Вольно-

Навык *слушания* представляет собой процесс «слышания» другого человека. Задачей этого процесса является предоставление клиенту возможности максимально полно выразить себя, но в то же время вопросы уводят его в направлении, которое выбрано психологом.

В этот процесс входит восприятие произносимых им слов и других аспектов общения. Первый аспект — лингвистический. Это непосредственно слова, употребляемые клиентом, выбираемые им словосочетаниям и метафоры, которые он использует для того, чтобы сообщить о возникающих у него чувствах. Второй — паралингвистический, включающий в себя отношение клиента к самим словам (темп речи, высота, громкость голоса, особенности произношения). Здесь заключается информация о переживаемых чувствах консультируемого. Невербальный аспект слушания — это внешние проявления, достигаемые посредством использования тела (мимика, жесты, положение тела и его движения, проксемика, такесика). Все это — источник информации о внутреннем состоянии клиента, которая должна быть «услышана» психологом. Правильность своих суждений во время процесса слушания, основанных на восприятии перечисленных выше аспектов общения, необходимо проверять вместе с клиентом. Для этого либо предлагается своя интерпретация «увиденного» с предоставлением возможности клиенту выразиться по этому поводу, либо предлагается в виде обратной связи самому клиенту прояснить ситуацию.

Бифокальное видение — это навык, позволяющий психологу осознавать то, что он воспринимает, и то, как он на это реагирует.

Перефразирование представляет собой процесс повторения своими словами содержания высказывания клиента, которое может включать в себя как факты ситуации, так и чувства клиента.

Цели перефразирования заключаются в демонстрации клиенту того, что психолог слышит и понимает его слова, в помощи клиенту в прояснении собственных мыслей и чувств, в побуждении его к более подробному раскрытию ситуации или своего отношения к ней, в установлении того, на какие события и проблемы нужно прежде всего направить внимание, в возможности проконтролировать с помощью клиента правильность понимания сказанного им.

Перефразирование должно быть кратким, ограничиваться тем, что является существенными. При кризисной интервенции перефра-

зирование необходимо концентрировать на том содержании, которое актуально для клиента в данный момент.

Обозначение переживаний клиента, о которых он прямо не говорит, но которые в нем предполагаются, исходя из его невербальных проявлений и особенностей его ситуации, называется *отражением чувств* клиента.

Цели отражения чувств заключаются в помощи клиенту в идентификации своих чувств и побуждении его говорить о своих переживаниях в связи с проблемой, в показе понимания и принятия его чувства. Через «вентиляцию своих чувств» клиент снижает уровень напряжения.

Отражение чувств клиента позволяет улучшить качество контакта. Это может быть достигнуто через подбор слов, которые соответствуют интенсивности его переживаний, через сосредоточение на актуальных чувствах клиента, через простоту и краткость речи, через поэтапное обсуждение каждого чувства, через позитивные формулировки и уверенность в речи.

При объединении отражения чувств с перефразированием содержания происходит присоединение чувств к содержанию. Этот процесс помогает прояснить чувства и связать их с вызвавшими их событиями, за счет чего уменьшается ощущение хаоса и проясняются объекты работы.

Эмоции и чувства, испытываемые психологом в процессе психологического консультирования, влияют на качество контакта с клиентом, поэтому их всегда важно осознавать и использовать в работе с клиентом.

Цель отражения собственных чувств психологом заключается в улучшении качества контакта. Это может быть достигнуто через проявление эмпатии, создание атмосферы доверия, фокусировку внимания на клиенте, через разговор о себе и своих чувствах по поводу ситуации клиента. При отражении собственных чувств психолог облегчает клиенту доступ к его собственным переживаниям, которые ему по разным причинам трудно признать, помогает ему понять природу его затруднений и получает информацию о состоянии клиента, его отношениях с собой и с другими людьми.

Как при перефразировании, так и при отражении чувств необходимым элементом являются вводные слова, которые должны подчеркивать, что психолог не изрекает объективную истину, а лишь высказывает свое субъективное мнение, которое клиент может принять,

уточнить или отвергнуть. Вводные слова должны способствовать исследованию клиентом своего внутреннего мира.

Прояснение направлено на получение дополнительной информации от клиента о его проблеме или чувствах, связанных с ней; включает в себя такие этапы, как перефразирование, задавание вопроса с использованием вводных слов для подчеркивания права клиента отказаться от ответа.

Предоставление информации клиенту ведется в отношении конкретных (профессионально-личностный рост, обучение и т. д.) и личных (развитие самосознания, выход из депрессии, взаимоотношения и т. д.) вопросов.

В первом случае психолог сообщает клиенту информацию в тот момент, когда это будет уместно и когда в этом возникнет необходимость. Во втором случае предоставление идет в плане того, что в жизни психолога имели место различные события, связанные с подобной проблемой и он может поделиться полученным опытом с другими людьми для того, чтобы им помочь.

Предложение советов похоже на предоставление информации, но советы, не имея под собой объективных оснований, имеют оценочное суждение, поэтому советовать нужно осторожно и тактично. Предлагать советы не следует в отношении того, как клиент может улучшить свою жизнь.

Провоцирование преднамеренно ставит под сомнения слова клиента. Ситуации, в которых используется провоцирование, связаны с ложными утверждениями клиента, самоклеветой, избеганием им определенных вопросов.

Цель провоцирования состоит в помощи клиенту взглянуть на собственную проблему по-другому.

Оказание поддержки заключается в наполнении чувством заботы и поддержки всего процесса консультирования, главная цель которого — помочь клиенту отыскать свой собственный путь сквозь череду определенных *самим клиентом* жизненных проблем¹.

К *навыкам, позволяющим «разговорить» собеседника*, относятся постановка открытых вопросов и рефлексия (процесс повторения нескольких последних слов, произнесенных клиентом).

Рефлексия также может использоваться в процессе оказания помощи, в прояснении мыслей и чувств клиента.

¹ Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. СПб.: Питер, 2002. С. 41.

Кроме базовых навыков консультирования, выделяют более сложные навыки психоконсультационной работы, а именно: наведение, полимодальное реагирование, самораскрытие, конфронтация и др.

Таким образом, в психологическом консультировании применяются различные универсальные техники, методы и приемы в зависимости от теоретического подхода, в рамках которого работает психолог.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем состоит различие процессуальных композиций подходов к психологическому консультированию?
2. Опишите процессуальную композицию интегративного психологического консультирования.
3. Опишите модель построения отношений с клиентом.
4. В чем суть группового психологического консультирования?
5. Опишите технологию психологического дебрифинга.
6. Опишите технологию использования в групповом психологическом консультировании метода «балинтовской группы».

ТЕМА 4. ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПОДГОТОВКА ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА

4.1. Основные направления подготовки психологов-консультантов.

4.2. Этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта.

4.1. Основные направления подготовки психологов-консультантов

Среди помогающих профессий психологическое консультирование является особым видом профессиональной деятельности, которая оказывает психологическую помощь. Актуальность подготовки психолога-консультанта обусловлена возрастающей потребностью населения в психологической помощи и поддержке. В настоящее время необходимо дальнейшее понимание профессиональной специфики и возможностей психологического консультирования как вида помогающей деятельности. Психолог-консультант, проводя работу по поддержанию человека в процессе его личностного, социального и нравственного взросления, выполняет одну из важнейших социальных функций, способствующих развитию личности и процветанию общества в целом.

Смысл подготовки психолога-консультанта заключается в овладении совокупностью знаний, навыков, приобретении опыта, формировании индивидуального стиля психологической консультативной помощи, который является основой для развития профессиональных навыков специалиста в этой области.

Р. С. Немов справедливо отмечает, что «профессиональная подготовка психолога-консультанта включает в себя, кроме обязательной для любого психолога подготовки (в нее входит минимум научных знаний, необходимых профессиональному психологу любого профиля), также и освоение ряда разделов психологии, предполагающих специализацию в соответствующей профессиональной области, в данном случае — в области психологического консультирования»¹.

Выделяют специальные направления профессиональной подготовки психолога-консультанта²:

¹ Немов Р. С. Основы психологического консультирования: учебник для студ. педвузов. М.: ВЛАДОС, 1999. С. 27.

² Там же.

1. Изучение подготовительного этапа психологического консультирования.

2. Освоение информации о содержании работы психолога-консультанта.

3. Овладение методами работы психолога-консультанта с клиентом.

4. Ознакомление с особенностями проведения психологического консультирования в следующих специальных областях: семейное консультирование, деловое консультирование, психолого-педагогическое консультирование и др.

5. Работа психолога-консультанта под руководством более опытного психолога-консультанта — супервизора.

В целях эффективной подготовки психолога-консультанта важно своевременно определять значимые ее задачи.

Н. В. Ключева, Е. В. Драпак среди наиболее значимых задач в подготовке психолога-консультанта выделяют¹:

— формирование системного мышления психолога-консультанта, охватывающего целостное понимание себя, профессиональной деятельности и своего места в организации;

— формирование навыков анализа и проектирования своей деятельности;

— выработку навыков и умений рефлексивного анализа, необходимого для осуществления деятельности;

— выработку умений и навыков организации индивидуальной и групповой работы;

— развитие социально-психологической компетентности и формирование умений эффективного общения и методов воздействия на потребителей психологических услуг;

— выработку навыков мотивирования окружающих на взаимодействие с психологом-консультантом;

— выработку навыков конструирования ситуаций, приводящих в действие механизмы самоорганизации и саморазвития личности, группы и организации;

— личностную и социальную зрелость профессионала.

Мы согласны с позицией Е. П. Кораблиной, что «подготовка психолога-консультанта, основанная на индивидуально-ориентированном

¹ Ключева Н. В., Драпак Е. В. Опыт использования проектного метода в подготовке психолога-консультанта // Психология обучения. 2010. № 3. С. 110–114.

подходе, предполагает как знания о профессиональных требованиях (общая подготовка), так и сознательное отношение к профессиональной роли, понимание ее сущности, желание совершенствования в выбранной профессиональной деятельности (специальная подготовка)»¹.

Изучение процесса подготовки работы психологической консультации включает в себя внимательное ознакомление с комплексом организационных вопросов, включая выбор области консультирования, начала работы консультации и т. д.

Среди конкретных задач, которые в практическом плане должен уметь решать психолог-консультант, могут быть названы следующие:

- определение круга потенциальных клиентов — посетителей психологической консультации, их возможных проблем, в зависимости от содержания работы психологической консультации и от тех профессиональных требований, которые могут быть предъявлены к работающим в консультации психологам;

- подбор кадров психологов и обслуживающего персонала для работы в психологической консультации; проведение с кадрами специальной подготовительной работы по ознакомлению с условиями работы и обязанностями, с организацией взаимодействия друг с другом, с правилами работы консультации;

- подготовка материальной базы и документации для начала практической работы консультации;

- подготовка и распространение информации о работе консультации среди потенциальных клиентов; знакомство с организацией работы психологической консультации включает в себя также понимание того, как создается психологическая консультация, что входит в минимум необходимого для нее оборудования, каков оптимальный режим работы психологической консультации и психолога-консультанта, какой должна быть обстановка в психологической консультации во время ее работы и ряд других вопросов.

Знакомство начинающего специалиста с содержанием работы психолога-консультанта, в свою очередь, предполагает следующее.

Во-первых, ознакомление с тем, что представляет собой психологическое консультирование, в чем заключается его отличие от других видов практической деятельности психолога.

¹ Кораблина Е. П. Формирование профессионально важных качеств психолога-консультанта в процессе подготовки // Герценовские чтения: психологические исследования в образовании. 2018. № 1–2. С. 162–167.

Во-вторых, выяснение того, что должен знать и уметь делать психолог-консультант, чтобы на достаточно высоком уровне справляться со своими профессиональными обязанностями.

В-третьих, ознакомление с основными видами психологического консультирования, с главными требованиями, предъявляемыми к ним.

В-четвертых, знание условий работы психолога-консультанта.

Освоение методов работы психолога-консультанта предполагает овладение начинающим психологом-консультантом приемами общения с клиентами, методами психодиагностики, используемыми в практике психологического консультирования. Эти приемы и методы должны быть освоены будущим психологом-консультантом практически, в ходе соответствующих специальных занятий.

Необходимость изучения особенностей проведения психологического консультирования в разных областях связана с тем что, во-первых, семейное, деловое и психолого-педагогическое консультирование — это разные вещи; во-вторых, психолог-консультант не в одинаковой степени занимается данными видами консультирования и, обращаясь к ним время от времени, должен тем не менее сохранять свою профессиональную квалификацию во всех указанных областях.

К тому же в этих сферах психологического консультирования существует множество частных, довольно тонких и сложных специфических вопросов, познание которых требует долгого времени, а успешное практическое решение — умений и навыков.

Работа в роли практикующего психолога-консультанта под руководством более опытного специалиста необходима психологу-консультанту для приобретения профессионального опыта и овладения на практике необходимыми умениями и навыками.

Кроме того, в практической работе психолога-консультанта нередко возникает множество неожиданных вопросов, которые невозможно заранее предусмотреть и в ходе учебной деятельности получить на них ответы.

Функция супервизора, которую выполняет более опытный психолог-консультант, в данном случае заключается в том, чтобы не только подготовить начинающего психолога к самостоятельной работе, но и квалифицированно оценить степень его готовности к такой работе. Поэтому, чтобы действительно со временем стать профессионалом, психолог-консультант должен достаточно долго проработать под патронажем супервизора. На это обычно тратится один-два года уже после окончания образовательной организации.

Профессиональная подготовка консультанта-психолога заключается в освоении им комплекса знаний, умений, навыков и формировании компетенций в области психологического консультирования.

Он должен обладать:

- необходимыми теоретическими знаниями в области психологии и других, смежных с ней наук, изучение которых необходимо для проведения психологического консультирования на высоком уровне;

- знаниями, необходимыми для организации успешной работы психологической консультации;

- развитыми умениями в области практического общения с клиентами;

- достаточно большим опытом проведения психологического консультирования по разным вопросам и с разными людьми.

Личный опыт проведения психологического консультирования необходим психологу-консультанту потому, что без такого опыта он будет не в состоянии узнать то, что касается частных вопросов, а главное — не сможет приобрести нужные ему умения и навыки.

Систематическое повышение профессиональной квалификации — это такое же обязательное требование к профессиональной подготовке психолога-консультанта, как и его общее и специальное высшее психологическое образование.

Необходимость постоянного повышения квалификации вызывается следующими основными причинами. Во-первых, знания, полученные в образовательной организации высшего образования, со временем устаревают, и возникает необходимость в их обновлении. Во-вторых, каждая психологическая консультация, каждый консультант-психолог накапливает полезный для других опыт практической работы, и обмен им обычно производится во время повышения квалификации.

В соответствии с основными областями и направлениями профессиональной подготовки психологов-консультантов и с предъявляемыми к работе психолога-консультанта требованиями можно назвать следующие ведущие направления повышения его профессиональной квалификации.

1. Получение новейших научных и практически полезных знаний в тех областях современной психологии, которые лежат в основе деятельности психолога-консультанта. Эти знания могут приобретаться различными путями: на специальных факультетах повышения квалификации, курсах, семинарах, а также самостоятельно за

счет постоянного знакомства с новейшими научными и научно-практическими публикациями.

2. Подготовка и защита диссертаций, сдача квалификационных экзаменов для получения более высокого профессионального разряда. Это направление обычно контролируется со стороны государственных или общественных организаций, официально наделенных соответствующими полномочиями.

3. Освоение психологом-консультантом новых методов психотерапии или психокоррекции. Хотя в обязанности психолога-консультанта обычно не входит оказание прямого психотерапевтического или психокоррекционного воздействия на клиента, ему надо знать и при необходимости уметь пользоваться соответствующими методами. Чем лучше психолог-консультант будет знать эти методы, тем выше будет уровень его профессионального мастерства.

4. Прохождение стажировки в других психологических консультациях и под руководством более опытных психологов-консультантов. Эта форма повышения квалификации связана с обменом опытом работы, а такой постоянный обмен необходим для поддержания и развития собственного профессионального мастерства любому психологу-консультанту.

5. Прохождение психологического консультирования в роли клиента, знакомство с консультированием, методами психокоррекции и психотерапии на самом себе. Данная форма повышения квалификации играет вдвойне положительную роль в работе психолога-консультанта. Во-первых, благодаря ей он имеет возможность решить собственные психологические проблемы, которые у него, как и у любого живого человека, наверняка есть. Не решив для себя эти проблемы, не избавившись от них, он вряд ли сможет успешно консультировать других людей. Во-вторых, выступая в роли клиента, психолог-консультант может научиться глубже понимать и чувствовать своих будущих клиентов, лучше овладеет соответствующими методами психокоррекции и психотерапии.

Таким образом, мы разделяем убеждение ведущих специалистов в данной области о том, что эффективное консультативное взаимодействие возможно при отсутствии у консультанта состояния конфронтации с собственным Я в виде глубоких неразрешимых противоречий на момент взаимодействия с клиентом¹.

¹ Сапогова Е. Е. Консультативная психология. М.: Академия, 2008. С. 43.

4.2. Этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта

Отношения в психологическом консультировании базируются на таких принципах, как доверие, эмпатия, принятие, безопасность, безоценочность. Поэтому одной из важнейших составляющих качественного психологического консультирования является соблюдение специалистами этических норм. Знание этических основ профессии психолога-консультанта является условием для создания терапевтических отношений.

Е. П. Кораблина, М. А. Коргожа справедливо отмечают, что «в целом подготовка психолога-консультанта должна быть ориентирована на формирование готовности специалиста к ведению диалога в социокультурной среде и сознательному отношению к профессиональной этике»¹.

Н. Н. Обозов обращает внимание на следующие качества эффективного консультанта²:

1. Безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей.
2. Чуткость к эмоциональному состоянию человека, который находится рядом. В психологическом консультировании эта чуткость может выглядеть как профессиональный такт. Например, психолог-консультант избегает доводить до клиента информацию в той форме, которая может его травмировать.
3. Пластичность (динамичность в сочетании с гибкостью). Имеется в виду способность легко переключаться с одной темы на другую, легко выходить из тупиков, быстро менять различные точки зрения при рассмотрении того или иного вопроса.
4. Эмоциональная сдержанность и терпимость. Имеется в виду способность избегать невротических и субъективных отклонений в собственных оценках и поведении. Необходимо быть предельно сдержанным в ответ на срывы клиента, уметь снять тревожность другого, успокоить его (терпимость к возможным невротическим срывам с его стороны).

¹ Кораблина Е. П., Коргожа М. А. Своеобразие подготовки современных психологов-консультантов // *Universum: Вестник Герценовского университета*. 2014. № 3-4. С. 136–140.

² Обозов Н. Н. Психологическое консультирование: методическое пособие. СПб.: СПбГУ, Ассоц. лекторов, Центр прикл. психологии, 1993. С. 20–26.

5. Поддержание общей культуры поведения возможно только при многочисленных и разнообразных контактах психолога с другими людьми. В результате этого формируются своеобразные штампы речевых оборотов, форм общения, предпочтений относительно близости — дистантности в межличностных контактах, характерной жестикологии и мимики. Необходимо иметь и навыки переписки для ситуации дистантного письма. Психолог-консультант должен знать лучшие образцы культурного наследия, но не замыкаться на них.

6. Умение выстраивать и выдерживать до конца свою линию поведения. Имеется в виду, что, если клиент нервничает и перескакивает с одной темы на другую, то психолог-консультант сможет своевременно вернуть беседу к заданной теме. Если обсуждение других людей начнет выходить за рамки объективности, то психолог-консультант сумеет сохранить эти рамки.

7. Наличие знаний в области возможного поведения людей в конфликтах. Имеется в виду, что интравертированному, застенчивому индивиду бывает сложно порой выйти из напряженной ситуации, он не всегда легко говорит «нет», а оказавшись в зависимости от другого, использует более экстремальные средства разрешения затруднения в отношениях, включается в эмоциональную или интеллектуальную конфронтацию.

Р. Кочюнас выделяет основные черты личности психолога-консультанта¹:

1. Проявление глубокого интереса к людям, следствием чего является терпение в общении с ними.

2. Чувствительность к установкам и поведению других людей, способность отождествляться с самыми разными людьми.

3. Эмоциональная стабильность и объективность. Имеется в виду способность уважать права других людей, восприятие других людей как способных решать свои собственные проблемы и принимать на себя ответственность.

Наиболее значимыми, соответствующими западной парадигме консультативной психологии, из черт, рассмотренных Р. Кочюнасом, представляются следующие²:

¹ Кочюнас Р. Психологическое консультирование: учебное пособие. М.: Академический проект, 2022. С. 25–32.

² Основы консультативной психологии: учебное пособие / сост. О. В. Болотова. Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. С. 185–186.

1. Аутентичность. Имеется в виду, что человек жаждет быть и является сам собой в противовес расходованию энергии на проигрывание ролей и создание внешнего фасада, вместо того чтобы использовать ее на решение реальных проблем.

2. Открытость собственному опыту. Это означает искренность в восприятии собственных чувств. Консультант должен знать, замечать свои чувства, в том числе и отрицательные, не вытеснять их. Только в таком случае он будет успешно контролировать свое поведение. Вытесненные же чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента только тогда, когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций.

3. Развитое самопознание. Чем больше консультант знает о самом себе, тем больше он поймет своих клиентов. Этому способствует умение слышать то, что творится внутри.

4. Сильная идентичность. Идентичность — сложная динамическая структура, формирующаяся и развивающаяся на протяжении всей жизни человека.

Р. Кочюнас, считает, что эффективный консультант — это, прежде всего, зрелый человек¹. Чем разнообразнее будет у него стиль личной и профессиональной жизни, тем эффективнее будет его деятельность. В консультировании, как и в жизни, следует руководствоваться не формулами, а своей интуицией и потребностями ситуации. Р. Кочюнас полагает, что появление у клиента перечисленных выше черт зрелой личности, которые хотелось бы видеть у консультанта, может рассматриваться как весомый критерий эффективности консультирования. Р. Кочюнас также описывает особо негативные для консультанта черты: «авторитарность, пассивность и зависимость, замкнутость, склонность использовать клиентов для удовлетворения своих потребностей, неумение быть терпимым к различным побуждениям клиентов, невротические установки в отношении денег. Этические принципы профессиональной деятельности. В деятельности психолога-консультанта, при оказании им психологической помощи существуют некоторые принципы и требования, реализация которых является обязательной»².

¹ Кочюнас Р. Психологическое консультирование: учебное пособие. М.: Академический проект, 2022.

² Там же.

Существование этических кодексов деятельности психолога-профессионала в разных странах и психологических сообществах связано с тем, что не существует однозначных и простых ответов на этические и моральные проблемы, возникающие в психологической практике. Эти принципы необходимы для того, чтобы оказание психологической помощи было не просто более эффективным и осмысленным занятием, но также социально приемлемым. Во множестве работ на эту тематику обсуждаются различные сложные ситуации, в частности, как следует вести себя консультанту, если в ходе приёма он узнаёт, что его клиент замышляет или совершил асоциальный поступок, если он видит следы побоев или другого насилия на теле у ребёнка, если родители хотят узнать что-либо о своём скрытном ребёнке-подростке, а также многие другие. В некоторых странах несоблюдение профессиональных принципов и требований может привести к лишению психолога диплома, прав на практику и предложение своих профессиональных услуг и т. д.

Ю. Е. Алёшина среди наиболее важных этических принципов психологического консультирования выделяет следующие¹:

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту. Консультанту необходимо уметь внимательно слушать клиента (например, используя технику активного слушания), стараясь понять его, не осуждая при этом, а также оказывать психологическую поддержку и помощь.

2. Ориентация психолога на нормы и ценности клиента. Психолог ориентируется на нормы и ценности клиента, а не на социально принятые нормы и правила, что может позволить клиенту быть искренним и открытым. Отношения принятия ценностей клиента и их уважение являются не только возможностью выразить поддержку клиенту, но также позволяют повлиять в будущем на эти ценности, если они станут рассматриваться в процессе консультирования как препятствие для нормальной жизнедеятельности человека.

3. Запрет давать советы. Психолог, даже несмотря на свой профессиональный и жизненный опыт и знания, не может дать гарантированный совет клиенту, в частности, и потому, что жизнь клиента и контекст её протекания уникальны и непредсказуемы и клиент является основным экспертом в своей собственной жизни, в то время

¹ Алёшина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М.: Класс, 2004. — 202 с.

как психолог обычно выступает как эксперт в других областях, в частности, в способах выстраивания отношений с клиентом, а также в теории психологической помощи. Кроме того, дать совет — значит принять ответственность за жизнь клиента в случае, если он им воспользуется, что не способствует развитию его личности. Помимо этого, давая совет, психолог может изменить профессиональную позицию, а клиент, принимая совет, также может изменить свою позицию в сторону большей пассивности и поверхностного отношения к происходящему. Нередко при этом любые неудачи в реализации совета клиентом могут приписываться психологу как давшему совет авторитету, что мешает пониманию клиентом своей активной и ответственной роли в происходящих с ним событиях.

4. Анонимность. Никакая информация, сообщённая клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие организации и другим лицам, в том числе родственникам или друзьям. Вместе с тем существуют исключения (о которых психолог должен заранее предупреждать клиента), специально отмеченные в законодательстве страны, в соответствии с законами которой осуществляется профессиональная деятельность психолога.

5. Разграничение личных и профессиональных отношений. Это принцип-требование к консультанту, связанный с рядом психологических феноменов, влияющий на процесс психологической помощи. Например, известно, что на профессиональные отношения могут иметь сильное влияние отношения личные, в частности, личные потребности и желания психолога влияют как на процесс психологической помощи, так и на самого клиента, а следовательно, могут препятствовать эффективному осуществлению психологической помощи. В конце XX века происходили дискуссии по этой проблеме, анализировались последствия вступления психолога и клиента в личные отношения, но основным выводом из этих дискуссий стало положение о том, что при осуществлении психологом профессиональной деятельности личных отношений по возможности лучше избегать. Если же такие или подобные им отношения появляются, то необходимо стараться действовать в интересах клиента и как можно скорее прервать процесс психологической помощи.

Рассмотрим границы конфиденциальности в психологическом консультировании.

В пространстве психологического консультирования существует два уровня конфиденциальности¹:

— пределы использования консультантом сведений о клиенте, когда консультант имеет право использовать информацию о клиенте исключительно в профессиональных (например, обсуждение конкретного случая на супервизорской группе) и ни в каких иных целях, а информация о клиенте должна храниться в недоступных для других лиц местах;

— условия использования консультантом информации о клиенте, когда консультанту необходимо поделиться сведениями с окружением клиента — родителями, детьми, учителями, супругом и т. п.

Консультанту необходимо предварительно обсудить это с клиентом и обосновать целесообразность таких действий, и только в том случае, если клиент не возражает, консультант может использовать полученную информацию. Консультант обязан обсудить с клиентом пределы конфиденциальности, которые он может соблюдать, опираясь на правила, определяющие границы конфиденциальности²:

— относительность соблюдения правил конфиденциальности;

— конфиденциальность зависит от характера предоставляемой информации и, в первую очередь, консультант должен ориентироваться на построение доверительных отношений с клиентом;

— консультант имеет право не соблюдать правила конфиденциальности, если информация, полученная им от клиента, может причинить вред последнему;

— та информация, которую консультант может использовать для повышения эффективности терапевтической работы, например консультация по данному случаю с компетентным специалистом, не относится к конфиденциальной при условии договоренности с клиентом;

— консультант обязан заботиться, в первую очередь, о сохранении прав и свобод самого клиента и, если полученная информация не является нарушением прав других людей, должен соблюдать правило конфиденциальности и не разглашать данную информацию;

— ограничение пределов конфиденциальности о неразглашении информации консультантом обусловлено и правом самого консультанта на сохранение своей безопасности и достоинства;

— консультант обязан соблюдать безопасность третьих лиц и в случае если информация, полученная от клиента, каким-то об-

¹ Основы консультативной психологии: учебное пособие / сост. О. В. Болотова. Ставрополь: Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2014. С. 193.

² Там же.

разом нарушает это, то правило конфиденциальности перестает действовать;

— необходимость госпитализации клиента ограничивает пределы соблюдения конфиденциальности;

— при совершении клиентом преступных действий, предполагающих уголовную ответственность и угрожающих чьей-то жизни, консультант обязан сообщить эту информацию в соответствующие инстанции, принять меры по соблюдению безопасности потенциальной жертвы, предупредив ее и ее близких, а также сообщить о своих намерениях клиенту.

Таким образом, говорить о профессионализме, компетентности психолога-консультанта, о гарантиях качественного оказания психологических услуг можно, только если им соблюдаются принципы профессиональной этики. На стадии подготовки будущих психологов-консультантов крайне важно ставить задачи формирования способности понимать социальную значимость профессии и умения, желания соблюдать этические принципы.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите основные направления подготовки психологов-консультантов.

2. Каковы практические задачи в работе психолога-консультанта?

3. Назовите ведущие направления повышения профессиональной квалификации психолога-консультанта.

4. Перечислите черты личности психолога-консультанта.

5. Назовите качества эффективного консультанта.

6. Каковы этические принципы профессиональной деятельности психолога-консультанта?

7. Каковы границы конфиденциальности в психологическом консультировании?

РАЗДЕЛ II

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ СОТРУДНИКОВ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

ТЕМА 5. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ РУКОВОДИТЕЛЕЙ ОРГАНОВ ВНУТРЕННИХ ДЕЛ

5.1. Консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам отбора, расстановки, аттестации, перемещения, увольнения кадров, включения сотрудников в резерв на выдвижение.

5.2. Консультативная помощь руководителям органов внутренних дел при затруднениях в области организации служебной деятельности в повседневных и особых условиях.

5.3. Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам управления служебными коллективами.

5.1. Консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам отбора, расстановки, аттестации, перемещения, увольнения кадров, включения сотрудников в резерв на выдвижение

В соответствии с приказом МВД России от 25.12.2020 № 900 «Вопросы организации морально-психологического обеспечения деятельности органов внутренних дел Российской Федерации»¹ психологическая работа в органах внутренних дел осуществляется в целях формирования и развития у сотрудников профессионально значимых личностных качеств, морально-психологической устойчивости и готовности к эффективному выполнению оперативно-служебных задач в любых условиях обстановки. Данный нормативный акт определяет задачи психологической работы психолога органов внутренних дел, направленные на обеспечение профессионального психологического отбора кандидатов на службу в органы внутренних дел; формирование и поддержание в служебных коллективах благоприятного социально-психологического климата; обеспечение высокой работоспособности сотрудников в повседневных и особых условиях служебной деятельности; профилактику нарушений служебной дисциплины и законности,

¹ Нормативно-правовые акты приведены в соответствии с данными официального интернет-портала правовой информации Pravo.gov.ru (дата обращения: 12.10.2022).

конфликтных ситуаций в служебных коллективах; личностно-профессиональное развитие сотрудников.

Психологическое консультирование в органах внутренних дел как вид психологической помощи направлено на решение этих задач в ситуациях возникающих у сотрудников психологических проблем или затруднений. Психологическое консультирование — действенная форма психологической работы ведомственных психологов, выполняющая роль связующего звена и инструмента реализации психодиагностики и психопрофилактики. Специфика психологического консультирования в органах внутренних дел заключается в том, что ведомственный психолог зачастую сам является инициатором встречи с сотрудником. Работая в одном коллективе, он должен всегда думать о поддержании доверия с сотрудниками и сохранять безоценочную позицию внешнего наблюдателя. Ведомственный психолог осуществляет консультирование в разных областях (профессиональное, семейное, кризисное, учебное) и разных формах (индивидуальное, групповое). Данная специфика определяет необходимость для психолога хорошо представлять себе особенности службы в органах внутренних дел.

В федеральном законе от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции» обозначены направления деятельности полиции: защита личности, общества, государства от противоправных посягательств; предупреждение и пресечение преступлений и административных правонарушений; выявление и раскрытие преступлений, производство дознания по уголовным делам; розыск лиц; производство по делам об административных правонарушениях, исполнение административных наказаний; обеспечение правопорядка в общественных местах; обеспечение безопасности дорожного движения; государственная защита потерпевших, свидетелей и иных участников уголовного судопроизводства, судей, прокуроров, следователей, должностных лиц правоохранительных и контролирующих органов, а также других защищаемых лиц; осуществление экспертно-криминалистической деятельности.

Разнообразие задач, поставленных перед правоохранителями, создает условия для развития полифункциональности в деятельности и разделения их на группы сотрудников полиции, осуществляющих уголовно-процессуальную деятельность, административно-профилактическую деятельность, оперативно-розыскную деятельность. При этом разнообразная по используемым способам деятельность различных служб имеет общие целевые параметры. Ос-

нова их взаимодействия и объединения заключается в наличии общего объекта деятельности — преступника (правонарушителя). Изучение деятельности правоохранительных органов (вне зависимости от специфики) дает возможность определить некоторые общие характеристики службы сотрудников полиции.

Исполнение обязанностей правоохранительной деятельности сопряжено с повышенным риском развития профессиональных кризисов, что обусловлено экстремальным характером службы и ее высокой напряженностью. На полицейских наложены значительные требования к личным и профессиональным качествам, уровню самоорганизации. Их труд подвергается постоянному контролю, а у периода досуга есть свои ограничения. Большинство сотрудников остро реагируют на сам факт подобных требований, что может способствовать развитию кризисных ситуаций, при этом личные проблемы способны усугубить ситуацию.

Строгий профессиональный психологический отбор в органах внутренних дел дает возможность определять эмоционально-волевые, характерологические и психофизиологические характеристики будущих сотрудников и в условиях отбора прогнозировать эффективность их службы, нормативность поведения. Это позволяет выделить категорию полицейских, требующих повышенного психолого-педагогического внимания, а также определить лиц, чьи характеристики не соответствуют требованиям служебной деятельности, тем самым отказать им в приеме в органы внутренних дел. Благодаря этому в систему МВД России принимают на службу лиц, преимущественно характеризующихся эмоциональной устойчивостью, уравновешенностью, высокой устойчивостью к воздействиям кризисогенных ситуаций и факторов.

Несмотря на это, результаты психодиагностических обследований, которые проводят специалисты в системе МВД России, регистрируют высокий уровень ситуативной тревоги кандидатов, их фрустрированность по отношению к будущему, а также собственной профессиональной реализации. Демонстрируемая устойчивость к кризисам, продиктованная потребностью создавать позитивный образ полицейского, требует значительного количества эмоциональных и психических ресурсов. Ответственность за такой имидж и стремление проявлять лишь силу характера и устойчивость часто мешают обращению за профессиональной психологической помощью. В том числе и по этой причине

очень значимы «доступность» и доверие к специалистам-психологам, своевременная их осведомлённость о неблагоприятных ситуациях, происходящих в жизнедеятельности сотрудников.

Поступление на службу в органы внутренних дел ведет к серьезным изменениям межличностных контактов, социального статуса, жизненных ценностей, сформированной системы взаимоотношений с людьми, требует переоценки ролей, установок так, чтобы они органично сочетались с вновь сложившимися обстоятельствами. Эти обстоятельства также вызывают значительный уровень напряжённости. Наличие в структуре правоохранительных органов жёсткой субординации, господство субъект-объектных отношений затрудняют адаптацию к службе в органах внутренних дел.

Деятельность сотрудника органов внутренних дел проходит непосредственно в оперативно-служебном подразделении. Кадровый состав органов внутренних дел — это упорядоченный в подчинении тип коллектива людей, сформированный с целью осуществления одной из ветвей правоохранительной задачи государства. Объединение сотрудников органов внутренних дел можно обозначить как основной коллектив, представляющий собой юридическое лицо, и разделенный на структурные подразделения. Обозначаются коллективы сотрудников территориальных отделений полиции, а также входящих в них подразделений и служб. Общая численность варьируется от 6–15 до 50 и более полицейских. Такие коллективы также имеют внутреннюю иерархию и целевое разделение на группы сотрудников по 2–9 человек. Это структурные единицы, простые коллективы, наделенные, например, таким свойством, как безусловное внутреннее принятие сотрудниками целей и задач коллектива как действительно значимых для общества, за счет чего возрастает и личная значимость. Служебные объединения в полиции в целом соотносимы, так как похожи их иерархия и структура, несмотря на некоторые различия. Разница в коллективах правоохранителей не является значительной, так как структура имеет схожую нормативно-правовую базу и зависит от конкретных линий и форм правоохранительной деятельности.

Характерными для коллективов сотрудников органов внутренних дел являются такие черты, как единая нацеленность коллектива на решение, деловая сплоченность, готовность представителей коллектива к слаженным действиям по достижению единых целей, психологическая совместимость характеров, самоорганизованность, то-

варищеское сотрудничество и взаимопомощь, способность к соперничеству и соучастию и др.

В структуре МВД России, как и в любой другой организации, существует внутриорганизационное регулирование, на текущий момент чаще именуемое терминами «корпоративное регулирование» и «корпоративные нормы». При практическом осуществлении служебной деятельности в структуре органов внутренних дел между правовыми нормами и корпоративными в форме морали и коллективных обыкновений существуют явные расхождения, которые могут провоцировать коллизии и конфликты. Например, среди сотрудников полиции существует негласное корпоративное правило рекомендательного характера, согласно которому следует воздерживаться от конфликтов и пререканий с начальством. При этом культура единоначалия в структуре деятельности органов внутренних дел имеет свои особенности, основанные на правовых установлениях несения службы, ограничениях правовой компетенции, стиле делегирования полномочий руководителем и варьировании значимости отношений «власть — подчинение», а также сформированного в связи с этим специфического комплекса корпоративных норм. Подмена, игнорирование правового регулирования приводит к росту правового нигилизма сотрудников, профессиональной деформации, влечет нарушения служебной дисциплины, вплоть до совершения сотрудниками органов внутренних дел правонарушений различной степени тяжести¹.

Понимание сущности и специфики служебной деятельности в системе органов внутренних дел позволит ведомственному психологу качественно осуществлять психологическое консультирование по возникающим у сотрудников психологическим проблемам или затруднениям.

Одной из экспертных задач практики психологического консультирования в органах внутренних дел является помощь руководителям всех уровней управления по кадровым вопросам, в области организации служебной деятельности и управления социально-

¹ Эрднеев А. С. Профессиональное мировоззрение сотрудника полиции: дескриптивные особенности и специфика формирования // Психология XXI века: вызовы, поиски, векторы развития: сборник материалов Всероссийского симпозиума психологов с международным участием. Рязань, 09–10 апреля 2020 года. Рязань: Академия права и управления Федеральной службы исполнения наказаний, 2020. С. 1006–1012.

психологическими процессами в служебных коллективах, по проблемам личностно-профессионального развития. Рассмотрим более подробно эти направления консультирования.

Работа с кадрами, их оценка и основанные на этом отбор, расстановка и аттестация являются наиболее важными и социально значимыми темами для психологов органов внутренних дел. Вопросы оценки кадров имеют юридические, экономические, психологические и социологические аспекты. Для формирования профессионального кадрового состава органов внутренних дел необходимо, чтобы личные и деловые качества сотрудников соответствовали требованиям специфики деятельности по должностям в разных оперативно-служебных подразделениях. Психологу, осуществляющему консультирование руководителей по кадровым вопросам, необходимо проводить анализ индивидуально-психологических особенностей кандидата, сотрудника в контексте его настоящей или предполагаемой должности. И здесь серьезной проблемой является поверхностное знакомство или вовсе отсутствие у психологов органов внутренних дел представлений о задачах, целях, средствах, условиях, нервно-психологической напряженности, опасностях, необходимых умениях, навыках, способностях и психологических противопоказаниях по должностям, специальностям, службам, профессиям в органах внутренних дел.

Проведенное нами исследование основных видов деятельности в системе МВД России и требований к компетенциям сотрудников, их осуществляющих, позволяет ведомственным психологам решать эту проблему¹. Далее рассмотрим характеристики деятельности сотрудников, осуществляющих разные виды деятельности, и требования к их компетенциям (табл. 4–6).

¹ Пряхина М. В., Душкин А. С., Мартиросова Н. В. Профессиографическое описание основных видов деятельности в системе МВД России на основе компетентностного подхода: учебно-методическое пособие. М.: ДГСК МВД России, 2013. — 116 с.

Таблица 4

**Характеристики деятельности и компетенции
сотрудников полиции, осуществляющих
административно-профилактическую деятельность**

Составляющие деятельности/подразделения	Характеристики деятельности/компетенции специалистов
Цель, задачи и функции деятельности	Анализ и прогноз состояния охраны общественного порядка и обеспечения общественной безопасности, создание на их базе меры по установлению правопорядка; составление и принятие в пределах собственной компетенции мер по предупреждению преступлений и административных правонарушений; обеспечение в рамках своей компетенции участия в мероприятиях по противодействию терроризму; формирование и участие в осуществлении контроля (надзора) за соблюдением лицами, освобожденными из мест лишения свободы; обеспечение содержания задержанных и (или) заключенных под стражу лиц, находящихся в изоляторах временного содержания подозреваемых и обвиняемых органов внутренних дел, и лиц, подвергнутых административному наказанию в виде административного ареста, а также их охраны и конвоирования; в пределах своей компетенции осуществление своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, государственных органов и юридических лиц, принятие по ним решений
Предмет деятельности	Активное общение с разными слоями населения и выявление потенциально опасных ситуаций; устранение причин и условий, способствующих совершению правонарушений и преступлений; осуществление контроля за лицами, в отношении которых установлены ограничения; осуществление общих профилактических мероприятий по укреплению правопорядка и предупреждению преступлений
Характер деятельности и условия несения службы	Ненормированный рабочий день; отсутствие регулярных дней отдыха; ночные дежурства; выполнение многочисленных поручений; значительные перемещения в пространстве, особенно в сельской местности, при отсутствии служебного транспорта; чрезмерное количество контактов с людьми; частая смена объекта деятельности, определенная разобщенность и непоследовательность деятельности в связи с большим количеством не связанных друг с другом поручений и указаний. Характер деятельности может быть коллективным или индивидуальным

Составляющие деятельности/подразделения	Характеристики деятельности/компетенции специалистов
Ориентирующие результаты, которых необходимо достичь в процессе служебной деятельности	Осуществление защиты безопасности личности, общественного порядка и общественной безопасности. Оказание первой помощи лицам, пострадавшим от преступлений, административных правонарушений и несчастных случаев
Необходимый уровень культуры, нормы поведения и ценности	Чуткое и внимательное отношение к гражданам, неподкупность и преданность служебному долгу, гласность в работе, строгое соблюдение законности
Отдел по организации деятельности участковых уполномоченных полиции	Конфликтоустойчивость, психическая уравновешенность, самостоятельность, специальные знания, профессиональная мотивация, гибкость в общении, техники ведения беседы, уверенность в своих силах, обучаемость, умение держать обратную связь, аналитические способности
Подразделения по делам несовершеннолетних	Психическая уравновешенность, способность принимать решения, конфликтоустойчивость, коммуникация, профессиональная мотивация, умение держать обратную связь, ориентация на результат, мотивация успеха
Патрульно-постовая служба полиции	Физическая выносливость, способность работать в коллективе, гибкость в общении, профессиональная мотивация, ориентация на результат, мотивация успеха
Подразделения по исполнению административного законодательства	Психическая уравновешенность, конфликтоустойчивость, специальные знания, обучаемость, гибкость в общении, техники ведения беседы, способность организовывать и планировать
Подразделения по организации охраны и конвоирования, спецучреждения полиции	Психическая уравновешенность, конфликтоустойчивость, умение реагировать, держать обратную связь, физическая выносливость, уверенность в своих силах, профессиональная мотивация, специальные знания
Руководители подразделений	Способность работать в коллективе, способность организовывать и планировать, аналитические способности, способность стратегически мыслить, методы руководства подчиненными, способность принимать решения и организовывать замещение, способность руководить коллективом

Специальные исследования показали, что значительно осложняют психологическую пригодность к административно-профилактической деятельности следующие личностные качества: отсутствие определенного жизненного и профессионального опыта, способности к эмпатии, индивидуализм, социальная отчужденность, излишнее стремление к доминированию и выраженная тенденция к лидерству, ослабление

мотивов достижения в деятельности, высокая тревожность, несформированная волевая сфера и недостаток волевых усилий, проявление психотических черт личности и др.

Таблица 5

**Характеристики деятельности
и компетенции сотрудников полиции,
осуществляющих оперативно-розыскную деятельность**

Составляющие деятельности/подразделения	Характеристики деятельности/компетенции специалистов
Цель, задачи и функции деятельности	Осуществление мероприятий по розыску и задержанию преступников «по горячим следам», розыск лиц, совершивших преступления, скрывающихся от органов дознания, следствия и суда, уклоняющихся от исполнения уголовного наказания, без вести пропавших и в иных случаях, предусмотренных законодательством
Предмет деятельности	Знание особенностей организации розыска разных категорий подозреваемых (обвиняемых) в совершении преступлений, порядка оформления и использования полученных в процессе проведения оперативно-розыскных мероприятий сведений. Владение правовыми основами, тактикой и методикой применения специальных сил, средств и методов добывания информации, тактикой выявления и раскрытия преступлений, опроса свидетелей и подозреваемых
Характер деятельности и условия несения службы	Ненормированный рабочий день; отсутствие регулярных дней отдыха; ночные дежурства; выполнение многочисленных поручений; значительные перемещения в пространстве; чрезмерное количество контактов с людьми; частая смена объекта деятельности, определенная разобщенность и непоследовательность деятельности в связи с большим количеством не связанных друг с другом поручений и указаний. Характер деятельности может быть коллективным или индивидуальным
Ориентирующие результаты, которых необходимо достичь в процессе служебной деятельности	Способность располагать к себе людей, вызывать у них чувство доверия, находить целесообразную форму общения в зависимости от психологического состояния и индивидуальных особенностей собеседника (доверительные отношения). Оказание первой помощи лицам, пострадавшим от преступлений, административных правонарушений и несчастных случаев

Составляющие деятельности/подразделения	Характеристики деятельности/компетенции специалистов
Необходимый уровень культуры, нормы поведения и ценности	Чуткое и внимательное отношение к гражданам, неподкупность и преданность служебному долгу, гласность в работе, антикоррупционная устойчивость, строгое соблюдение законности
Подразделения уголовного розыска	Аналитические способности, психическая уравновешенность, уверенность в своих силах, профессиональная мотивация, конфликтоустойчивость, способность работать в коллективе, гибкость в общении
Подразделения экономической безопасности и противодействия коррупции	Аналитические способности, психическая уравновешенность, конфликтоустойчивость, способность работать в коллективе, обучаемость, техники ведения беседы, ориентация на результат, мотивация успеха
Руководители подразделений	Навыки работы в коллективе, умения организовывать и планировать, аналитическое мышление, способность к стратегическому планированию, методы управления подчиненными, способность принимать решения и нести за них ответственность, назначать замещающих лиц при необходимости, способность руководить коллективом

Прямая агрессивность и враждебность, импульсивность, аутоагрессия, социальная отчужденность, депрессивные и психосоматические формы реагирования в стрессовых ситуациях, превалирование тормозных процессов над процессами возбуждения могут в совокупности формировать синдром профессиональной непригодности к оперативно-розыскной деятельности.

Таблица 6

**Характеристики деятельности
и компетенции сотрудников полиции,
осуществляющих уголовно-процессуальную деятельность**

Составляющие деятельности/подразделения	Характеристики деятельности/компетенции специалистов
Цель, задачи и функции деятельности	Защита прав потерпевших и свидетелей, соблюдение правовых основ ограничения прав человека в деятельности правоохранительных органов
Предмет деятельности	Юридически правильное квалифицирование фактов и обстоятельств, оценивание полноты, качества и обоснованности собранных материалов, выдвинутых версий; принятие предусмотренных законом мер по охране потерпевших, свидетелей и других участников уголовного процесса; возбуждение уголовных дел; производство дознания; осуществление неотложных следственных действий и т. д.

Составляющие деятельности/подразделения	Характеристики деятельности/компетенции специалистов
Характер деятельности и условия несения службы	Ненормированный рабочий день; отсутствие регулярных дней отдыха; ночные дежурства; чрезмерное количество контактов с людьми. Характер деятельности индивидуальный
Ориентирующие результаты, которых необходимо достичь в процессе служебной деятельности	Способность работать с разными базами данных, консультироваться у экспертов, применять законы и другие нормативные правовые акты. Оказание первой помощи лицам, пострадавшим от преступлений, административных правонарушений и несчастных случаев
Необходимый уровень культуры, нормы поведения и ценности	Чуткое и внимательное отношение к гражданам, неподкупность и преданность служебному долгу, гласность в работе, антикоррупционная устойчивость, строгое соблюдение законности
Подразделения дознания	Психическая уравновешенность, профессиональная мотивация, специальные знания, способность принимать решения и организовывать замещение, обучаемость, аналитические способности, коммуникация
Следственные подразделения	Аналитические способности, гибкость в общении, уверенность в своих силах, специальные знания, техники ведения беседы, ориентация на результат, мотивация успеха, коммуникация
Руководители подразделений	Способность работать в коллективе, способность организовывать и планировать, аналитические способности, способность стратегически мыслить, методы руководства подчиненными, способность принимать решения и организовывать замещение, способность руководить коллективом

Высокий интеллектуальный уровень развития, аналитические и коммуникативные способности, гибкость в поведении и общении, психическая уравновешенность составляют ядро профессиональной пригодности к уголовно-процессуальной деятельности.

Прием на службу в органы внутренних дел осуществляется руководителем на основе заключения комплексного обследования кандидатов, которое включает в себя медицинское, психологическое и специальное психофизиологическое исследование. Комплексный подход к формированию кадрового состава органов внутренних дел обеспечивает соответствие индивидуально-психологических, нравственных и физических качеств кандидатов к несению военизированной службы, к деятельности, сопряженной с риском для жизни. Психологический отбор осуществляется для определения способности кандидата по своим личным и деловым качествам выполнять служеб-

ные обязанности сотрудника органа внутренних дел по предполагаемой должности, а также для выявления факторов риска девиантного поведения. В процессе обследования кандидатов на службу определяются четыре категории профессиональной пригодности, а в заключении описывается его психологический портрет.

Принятие решения остается за кадровыми аппаратами, которые, в зависимости от разных причин (уровень некомплекта, характер службы, степень понимания психологического описания и др.), решают кадровые вопросы. Многие руководители для принятия решения о приеме на службу кандидата, определения предполагаемой должности, установления срока стажировки нуждаются в консультации психолога по результатам комплексного обследования. В этом случае перед психологом стоит задача объяснить руководителю индивидуальные особенности кандидата и показать его возможности в соответствии с требованиями предполагаемой должности, особенности его поведения в различных ситуациях и сферах жизнедеятельности. Проводить консультирование необходимо в доступной для руководителя терминологии, избегая наукообразности. Для этого можно воспользоваться следующими значениями используемых при подготовке заключения терминов (табл. 7).

Таблица 7

**Значение терминов, используемых при подготовке заключения
о профессиональной пригодности кандидата на службу
в органы внутренних дел**

Термины	Значения
Уровень общего интеллектуального развития	Уровень умственных способностей, обеспечивающих возможность приобретать и эффективно использовать новые знания
Способность к логическим суждениям и умозаключениям	Способность правильно строить разные виды суждений, понимать их суть, отношения между ними, на основе суждений формулировать новые суждения
Способность к четкому изложению информации в устной и письменной форме	Способность четко и лаконично формулировать сообщения, быстро воспринимать и понимать устную речь, способность правильно и быстро формулировать свои мысли письменно, быстро воспринимать и понимать письменную речь
Эмоциональная устойчивость	Способность сохранять устойчивость психических и психомоторных процессов, поддерживать профессиональную эффективность в условиях негативных факторов службы

Термины	Значения
Уравновешенность	Способность сохранять спокойствие и не поддаваться эмоциональным порывам, наличие гармоничного баланса между эмоциями, мыслями и поступками
Контроль своего поведения и внешних проявлений эмоций	Способность правильно вести себя в соответствии с профессионально-этическими и социально-правовыми нормами, эффективность разработки и плана достижения цели, способность менять свое поведение при изменении условий или неэффективности поведения
Эмоциональная зрелость	Способность к осознанному управлению собственными эмоциями и чувствами
Уровень волевой регуляции поведения, выдержки	Способность к сознательному управлению собственными мыслями, чувствами, желаниями и поведением в условиях преодоления внутренних и внешних препятствий
Смелость	Способность принимать адекватные решения вне зависимости от наличия страхов, способность не поддаваться страхам
Решительность	Способность принимать своевременные, обоснованные и твердые решения, неуклонно реализовывать их в деятельности
Настойчивость	Способность преодолевать внутренние и внешние препятствия при достижении поставленной цели, доводить до конца принятые решения, упорство в достижении цели (способность стоять на своем и бороться за выполнение принятого решения)
Целеустремленность	Способность подчинять свои действия целям, которых необходимо достигнуть, умение держать в уме конечную цель и не переключаться ни на что иное в процессе деятельности
Работоспособность	Способность к выполнению деятельности в рамках заданных лимитов времени, надежности и параметров эффективности
Внутренняя организованность	Способность планировать и своевременно выполнять намеченные действия, рационально расходовать время и средства при достижении поставленных целей
Исполнительность	Способность к активному, старательному и систематическому исполнению поставленных задач
Дисциплинированность	Способность к точному и неуклонному подчинению своих действий профессиональным требованиям
Ответственность	Способность отвечать за свои поступки и действия, их последствия, а также за взятые на себя обязательства
Честность	Способность выражать свое истинное отношение, мысли, чувства, говорить правду, избегать обмана и корысти в отношениях с людьми
Принципиальность	Способность придерживаться своих правил, убеждений, принципов, последовательно реализуя их в поведении

Термины	Значения
Самостоятельность	Способность к независимым действиям и суждениям; независимость от внешних влияний, принуждений, от постоянной поддержки, помощи; обладание инициативой
Самокритичность	Способность к самостоятельному поиску и признанию своих ошибок; реалистичная оценка своего поведения, результатов мышления, сильных и слабых сторон личности, своих достоинств и недостатков
Уровень правосознания	Система взглядов, идей, оценок, суждений о действующей правовой системе и ее идеальном состоянии
Уровень нравственности	Система моральных представлений, взглядов и нравственных переживаний, определяющая поведение человека
Зрелость личности	Способность брать на себя ответственность за свои решения, действия, поступки; умение определять приоритеты и последовательность в решении жизненных проблем

Оценка и отбор кадров играют важную роль в обеспечении эффективности служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел.

Психолог органов внутренних дел в соответствии с установленными нормативными указаниями принимает участие в работе аттестационных комиссий. Его задача — оценить профессиональный уровень развития сотрудника и на основе этого провести консультирование руководителей. Диагностика профессионально значимых качеств сотрудников органов внутренних дел во время их аттестации состоит из способа количественной оценки соответствия должности правоохранителя уровню развития его значимых психологических качеств. Одни и те же критерии работы специалистов могут быть результатом разного уровня напряженности в их деятельности. Есть понятие определенного «индивидуального коэффициента полезной деятельности», отражающего соотношение личных (физических, нервно-психических и др.) затрат сотрудника и его достижений, согласно которому возможно делать выводы об эффективности его деятельности. Это отмечается в возможности переживать неблагоприятные ситуации, эффективно работать в особых условиях, длительное время выдерживать нервно-психические нагрузки.

Оценивание сотрудников может осуществляться с помощью анкеты, которую заполняют руководители и коллеги аттестуемого. Также в диагностических целях может использоваться разработанная нами программа мониторинга персонала и социально-психологических явле-

ний в организации «Стресс-аудит»¹. Для оценки степени выраженности профессионально значимых качеств (профессиональных компетенций) сотрудников в программе используется метод экспертной оценки. Суть методики сводится к получению оценки личности на основе учета мнений сотрудников (экспертов), хорошо знающих оцениваемого по совместной деятельности. При этом все эксперты должны иметь непосредственные рабочие контакты с оцениваемым сотрудником и не иметь доминантно выраженного положительного или отрицательного отношения к нему. Чем больше количество экспертов, тем выше точность оценки сотрудника. Данная методика позволяет составить рейтинг сотрудников, рассчитать интегральный показатель их делового и эмоционального статуса. Полученные данные позволяют психологу в процессе консультирования использовать сведения о сотруднике, помогающие руководителям органов внутренних дел принять объективное решение в ходе аттестации.

Другой экспертной задачей психологов органов внутренних дел является тщательное исследование психологических особенностей и потенциала кандидатов, отобранных по итогам служебной деятельности, нормативно-правовым требованиям руководством органов внутренних дел и сотрудниками кадровых подразделений в резерв на выдвижение. Консультируя руководящий состав органа внутренних дел по вопросу включения кандидатов в резерв на выдвижение, психологу следует оценить следующие характеристики:

- потенциал кандидата и его карьерные перспективы;
- психологическую стабильность (профессиональную, моральную, эмоциональную, мотивационную) кандидата в плане исполнения новых функциональных задач;
- соответствие индивидуально-психологических свойств и стиля служебной деятельности кандидата социально-психологической атмосфере в коллективе;
- степень развития психологического потенциала кандидата;
- коллективные ожидания по поводу нового руководителя.

Важной экспертной задачей психолога органов внутренних дел является оценка сотрудников при закреплении огнестрельного ору-

¹ Пряхина М. В. Программа мониторинга персонала и социально-психологических явлений в организациях «Стресс-аудит» // Проблемы современного педагогического образования. Серия: Педагогика и психология. Крымский Федеральный университет им. В. И. Вернадского. 2016. № 50 (4). С. 365–373.

жия на постоянное хранение и ношение. В этом случае психолог должен оценить:

- актуальное нервно-психическое состояние;
- аффективные и волевые свойства на предмет готовности к выполнению оперативно-служебных задач, к профессиональному риску;
- уровень самообладания в чрезвычайных ситуациях, выдержанности в общении с людьми.

Психодиагностический план исследования в этом случае может варьировать в зависимости от ранее имеющейся у психолога информации и предоставленных ему сведений о сотруднике. По итогам беседы и психодиагностического исследования психолог консультирует руководителя служебного подразделения, кадрового аппарата и готовит заключение о целесообразности закрепления за сотрудником табельного оружия на постоянное хранение и ношение.

Таким образом, психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел по кадровым вопросам обеспечивает укомплектованность служб и подразделений системы МВД России кадровым составом, обладающим деловыми и личностными качествами, профессиональными компетенциями, соответствующими условиям успешного функционирования полиции России.

5.2. Консультативная помощь руководителям органов внутренних дел при затруднениях в области организации служебной деятельности в повседневных и особых условиях

Одной из задач психологического консультирования в органах внутренних дел является консультирование руководителей в области организации служебной деятельности в повседневных и особых условиях.

В повседневных условиях деятельности предметом консультирования руководителей чаще всего являются вопросы, связанные с выбором адекватных методов, приемов, стиля руководства, стимулирования профессиональной мотивации сотрудников. Как правило, сложностей в коммуникации полицейских на уровне малых элементарных и первичных коллективов заметно меньше, чем на уровне взаимодействия основных коллективов, т. е. в рамках УМВД (ОМВД). Схема взаимодействия разнообразных подразделений органов внутренних дел определена их формальной структурой. Ею обозначаются общие задачи сотрудников, формируется разделение функций среди подразделений и конкретных исполнителей, назнача-

ется порядок рабочей коммуникации. При этом в соответствии с психологическим подходом коммуникация зависит от набора факторов, среди которых можно выделить взаимозависимость процессов, ответственность за которые несут разные службы; связь служебных интересов представителей нескольких подразделений; соотнесенность позиций взаимодействующих сторон; цель взаимодействия; стиль коммуникации или влияние друг на друга в ходе взаимодействия.

Внимание к перечисленным факторам — прерогатива главным образом руководителей, ответственных за согласование действий служб, а также обеспечение скоординированной работы. Для таких целей требуется обозначить приоритет служебных задач, чтобы основные параметры оценки участия разных служб имели прямое отношение к их профессиональным направлениям. Успешность взаимодействия определенных исполнителей во многом зависит от личных особенностей сотрудников, участвующих в коммуникации. В процессе взаимодействия проявляются волевые, интеллектуальные, эмоциональные структуры психики, индивидуальные мотивы поведения сотрудников, их интересы и ценности, личностные установки, а также процессы коллективной психологии, групповые установки, интересы, цели и мотивы.

Обеспечение эффективной деятельности подчиненного коллектива зависит от характера воздействия руководителя органа внутренних дел на подчиненных, опирающегося на методы, приемы, стиль руководства. Методы и приемы психологического воздействия оказывают влияние на течение осознаваемых и неосознаваемых психологических процессов, свойств и состояний сотрудников. Существует их большое многообразие, среди которого можно выделить следующие.

Убеждение — основной наиболее демократичный и универсальный метод воздействия. Он же самый сложный в применении. Механизм убеждения основан на закономерностях логики и мышления, которые помогают руководителю влиять на мотивы, побуждающие сотрудников поступать так, а не иначе. Убеждение — всегда диалог, в ходе которого руководитель излагает новую информацию, раскрывая при этом разные, часто противоречащие друг другу, стороны действительности, разъясняет понятными словами сложные положения, процессы или явления и приводит впечатляющие аргументы. Основными средствами убеждения служат слово, образ, графический знак, продукты труда, авторитет руководителя.

Внушение — целенаправленное словесное или образное воздействие, рассчитанное на умышленное снижение сознательности и критичности при восприятии информации, исключение ее понимания и анализа. Прямое внушение достигается путем непосредственного словесного воздействия эмоционально насыщенным, повелительным тоном, при этом фразы должны быть короткими, резкими (но не оскорбительными), легко запоминающимися. Сила косвенного внушения заключена не в словах, а во внешнем виде руководителя, его авторитете, в обстановке и сопутствующих предметах, в том, как он ведет себя в разных ситуациях. На механизме косвенного внушения построен такой прием, как намек. Заключается он в том, что руководитель, желая затормозить развитие нежелательного качества, не указывает на требуемое поведение прямо, а идет к цели окольными путями. Информация располагается так, что сотрудник видит линию исправления недостатков, слышит о себе мнение руководителя, но остается «неузнанным» в группе. Это дает ему возможность «спасти лицо» в глазах других. Среди факторов, влияющих на эффективность внушения, существенную роль играют внушаемость самого сотрудника, авторитет руководителя, интонация, ритм ее подачи, атмосфера раскрепощения и доверия в отношениях.

Стимулирование рассматривается как метод, направленный на получение ожидаемого поведения сотрудников с помощью воздействия на них различными средствами. Механизм стимулирования заключен в удовлетворении многообразных потребностей сотрудников либо, наоборот, в создании препятствий на пути к цели, предмету удовлетворения потребностей. Метод стимулирования делится на два относительно самостоятельных метода: поощрение и наказание, а они, в свою очередь, включают большое число как формальных (предусмотренных нормативными актами), так и неформальных приемов воздействия.

Поощрение заключается в удовлетворении разнообразных потребностей сотрудников и способствует закреплению положительных форм их поведения. Кроме того, поощряемые поступки служат эталоном поведения для других. Разумное применение поощрения содействует развитию сознательного отношения к служебной деятельности, налаживанию правильных взаимоотношений, вызывает чувство удовлетворения, гордости, радости, воодушевления, желания работать. Оно способствует также развитию чувства собственного достоинства, повышает авторитет подчиненного в глазах коллектива,

содействует укреплению воли. Применяя метод поощрения, требуется соблюдать ряд правил: оно должно быть справедливым, учитывающим характер служебной деятельности, а главное, ценность мотивации и степень прилагаемых усилий; при поощрении необходимо соблюдать чувство меры; оно должно быть ориентировано на стимулирование развития положительных качеств. Такие способы поощрения, как одобрение и похвала — начальные и наиболее доступные. Сказать сотруднику за качественно выполненные задачи слова «молодец», «одобряю», «я доволен вашей работой» и другие — в целом не требует каких-либо усилий, но при этом оказывает значительное влияние на человека. Заметный подбадривающий эффект оказывает доверие. Начальник может поручить сотруднику какое-то время выполнять задачи от своего имени, доверить дело, упомянув, что только он способен его сделать. Кроме этих вариантов, важным и значимым остается забота о сотруднике, решение его социальных и материальных проблем и потребностей. Прием стимулирования временем предполагает, что при передаче задач ответственным, высококвалифицированным подчиненным им предоставляется «временная свобода». В этом случае, если сотрудник выполнит порученную работу раньше необходимого срока, то сэкономленным временем он может распоряжаться по своему желанию. Важным стимулирующим действием обладают способы и условия службы, в которых существуют перспективы карьерного роста и продвижения, прощение.

Наказание применяется при нарушениях служебной дисциплины, при халатном отношении к своим служебным обязанностям, при совершении аморального поступка. Следует учитывать, что только справедливое наказание способно достичь цели. Наказание чрезмерное, унижающее честь и достоинство сотрудника, может вместо ожидаемого результата привести к нежелательным последствиям. Кроме того, прежде чем наказывать, следует всегда выяснить мотивы поведения сотрудника. Если выяснится, что сотрудник был движим социально ценным мотивом, но не учел некоторых обстоятельств, следует, видимо, воздержаться от наказания вообще, либо оно должно быть минимальным. Выбор наказания должен осуществляться не из желания отомстить, а с расчетом удержать сотрудника в будущем от непозволительных поступков. Действенными приемами стимулирования могут стать мнимый запрет — создание препятствий к умышленно преувеличенной значимости ситуации и трудности ее достижения, либо мнимое недоверие — выражение сомнений в способностях со-

трудника довести дело до конца. Иногда руководителю целесообразно маскировать ответственность («уход» от руководства по причине занятости, усталости, болезни), что стимулирует деятельность сотрудников, формирует их самостоятельность, снимает избыточную тревожность и заставляет их взять ответственность на себя. Среди приемов наказания выделяют ограничение, упрек, недоверие, иронию, развенчание, осуждение, запрет, возбуждение тревоги о предстоящем наказании и т. д.

Принуждение как метод психологического воздействия близко по содержанию к наказанию, однако не идентично ему. Суть принуждения (и его отличие) заключается в том, что, встречая постоянное непонимание, нежелание, лень или сопротивление, руководитель может поставить сотрудника в такие условия или навязать ему такой темп деятельности, в которых явно недостаточно альтернативы или выбора нового способа сопротивления либо это сопротивление станет бессмысленным или вообще невозможным. Это может быть напряженное, но не нарушающее прав задание, жесткий и регулярный контроль, требовательность, ограничение, запрет. Принуждение по своему характеру является волевым методом, вынужденной мерой давления и применяется по отношению к недобросовестным, избалованным, недисциплинированным сотрудникам.

Обращение к сотрудникам по имени и отчеству (в зависимости от возраста и статуса). Такое обращение подчеркивает уважение и доброжелательность, способствует установлению правильных личностных взаимоотношений в системе «начальник — подчиненный».

Сопереживание состоит в демонстрации повышенного внимания к нуждам, успехам или неудачам сотрудников и выражении готовности оказать помощь в достижении целей и преодолении преград. Прием основан на механизме эмпатии, т. е. способности сочувствовать, сопереживать душевному состоянию другого человека, способности «поставить себя на его место». Приемы защиты (способ повышения авторитета, ограждения от излишней критики, в том числе от клеветы), моральная поддержка и укрепление веры в свои силы применяются по отношению к сотрудникам с признаками профессионального нервного истощения. Желательно временно разгрузить сотрудника и предоставить ему (по мере возможности) отпуск.

Создание парадоксальной ситуации при влиянии на хорошо информированных или зазнавшихся специалистов. Реализуя этот способ, чаще высказывают две противоположные точки зрения на один

и то же вопрос и тем самым дестабилизируют состояние, вызывают неуверенность и потребность в разъясняющей информации. Механизм приема основан на контрасте раздражителей.

В условиях конфликтных отношений, нервного истощения и усталости следует применять приемы снятия напряженности. Достаточно лишь иногда сказать несколько добрых слов, подчеркнуть положительные качества и успехи сотрудника, пошутить, и «лед» в отношениях будет «растоплен».

Среди приемов организации деятельности большое значение имеют информирование о целях деятельности (четкое и понятное формулирование ожидаемых результатов), информирование о результатах работы (информация как об успехах, так и о неудачах), просьба, совет и предложение (в ситуациях высокой дисциплинированности коллектива и при высоком авторитете руководителя). Эти приемы способны повысить результаты работы на 10–15 % и улучшить отношения «по вертикали».

Овладение методами и приемами психологического воздействия открывает перед руководителем широкие возможности в плане достижения управляемым им коллективом высоких результатов в служебной деятельности. Эффективность их реализации зависит от множества факторов. Здесь и сложность решаемых проблем, численность коллектива, уровень подготовки и профессионализм сотрудников и т. д. Однако решающими в успехе воздействия будут в основном такие качества руководителя, как авторитет, инициативность, уверенность, доброжелательность, ответственность, способность к антиципации, т. е. умение предвидеть, предвосхитить, прогнозировать поведение сотрудников в тех или иных ситуациях.

Все более частыми становятся ситуации, когда правоохранительным органам вместе с подразделениями других «силовых министерств» приходится функционировать в особых условиях. Причиной этих условий могут быть массовые беспорядки, стихийные бедствия, техногенные катастрофы, а также межнациональные конфликты, в том числе и вооруженные. Выполнение сотрудниками органов внутренних дел служебных задач в этих условиях значительно осложняется влиянием на них комплекса экстремальных факторов, вызывающих расстройства психической деятельности. Комплекс мероприятий психологической помощи личному составу при несении службы в экстремальных условиях деятельности включает три этапа.

Первый (доэкстремальный) этап состоит из мероприятий по подготовке сотрудников органов внутренних дел к работе в экстремальных условиях. Он включает в себя психологический и психофизиологический отбор, морально-психологическую подготовку, проведение мероприятий по формированию и сплочению служебных коллективов. На этом этапе психолог по результатам психодиагностики и имеющейся у него информации консультирует руководителей о личностной готовности сотрудников нести службу в особых условиях деятельности, их совместимости в условиях работы в оперативных группах.

Второй (экстремальный) этап объединяет непосредственно организационную и конкретную практическую психологическую помощь сотрудникам в условиях временной дислокации. На этом этапе психолог осуществляет консультирование руководителей на предмет оценки психического состояния личного состава; выявления факторов, негативно влияющих на эффективность служебно-боевой деятельности; предупреждения межличностных и межгрупповых конфликтов; нормализации социально-психологического климата в подразделениях; проведения воспитательной и кадровой работы с личным составом; временного освобождения сотрудников от исполнения служебных обязанностей или участия в боевых операциях для проведения краткосрочных восстановительных мероприятий в связи с расстройствами психического состояния и снижением работоспособности; откомандирования, эвакуации сотрудников для оказания квалифицированной медико-психологической помощи.

Третий (постэкстремальный) этап состоит из комплекса психологических воздействий и связанных с ним психологических и социальных мероприятий, направленных на восстановление психического здоровья и работоспособности сотрудников полиции после пребывания в экстремальных обстоятельствах¹. По прибытии к месту постоянной дислокации производится медико-психологическое обследование личного состава на предмет диагностики посттравматических (ПТСР) и острых стрессовых расстройств (ОСР) как специфических форм нарушений психики. На этом этапе психолог консультирует руководителей на предмет оценки выраженности имеющихся у сотруд-

¹ Стрельникова Ю. Ю. Динамика симптомов посттравматического стресса у сотрудников полиции, выполнявших оперативно-служебные задачи в особых условиях / Ю. Ю. Стрельникова, О. С. Возженикова, А. С. Душкин, С. Г. Баширова // Прикладная психология и педагогика. 2022. Т. 7. № 4. С. 233–241. DOI 10.12737/2500-0543-2022-7-4-233-241.

ников симптомов постстрессовых нарушений и необходимых мероприятий по восстановлению их здоровья.

Особое внимание ведомственным психологам в ходе консультирования руководителей органов внутренних дел по организации служебной деятельности в повседневных и экстремальных условиях следует обращать на сотрудников, нуждающихся в повышенном психолого-педагогическом внимании. Это понятие было введено приказом МВД России от 02.09.2013 № 660 «Об утверждении Положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации». Сотрудники, нуждающиеся в повышенном психолого-педагогическом внимании, представляют собой «категорию лиц, у которых личностные и функциональные особенности определяют повышенную вероятность возникновения дезадаптации, способствующей развитию нервно-психических и психосоматических заболеваний, асоциального (делинквентного) поведения, аутоагрессии, приводящих к снижению эффективности и надежности профессиональной деятельности»¹. К сотрудникам, нуждающимся в повышенном психолого-педагогическом внимании, относят несколько категорий сотрудников: сотрудники, имеющие по результатам профессионального психологического отбора третью категорию профессиональной психологической пригодности; сотрудники с низкими адаптационными способностями к условиям оперативно-служебной деятельности, признаками нервно-психической неустойчивости; сотрудники, имеющие низкий социометрический статус, находящиеся в неудовлетворительном морально-психологическом состоянии, в том числе обусловленном применением оружия, получением ранения, травмы, увечья, острой конфликтной ситуацией, гибелью родственников или близких лиц; сотрудники, склонные к аддиктивному поведению; сотрудники, допустившие грубые нарушения служебной дисциплины или неоднократные нарушения служебной дисциплины при наличии у них дисциплинарного взыскания, наложенного в письменной форме. Проблемы сотрудников, нуждающихся в повышенном психолого-педагогическом внимании, могут быть разнообразны: неуверенность в себе, повышенная конфликтность, низкая кризисоустойчивость, выбор неудачных копинг-стратегий и т. д. Психологу, прежде всего, необходимо определить проблемную зону личности

¹ Методические рекомендации по организации работы с сотрудниками органов внутренних дел, нуждающимися в повышенном психолого-педагогическом внимании от 30.09.2015. ДГСК МВД России. № 21/7/10458.

этих сотрудников и в соответствии с этим рекомендовать руководителям наиболее эффективные способы управления их служебной деятельностью. Но самой главной проблемой на сегодняшний день является риск совершения сотрудниками суицида.

Анализ причин и условий совершения суицида показал, что наибольшее число самоубийств совершено среди правоохранителей в возрасте от 25 до 35 лет (48 %) со стажем службы в органах внутренних дел с 3 до 10 лет (55 %). У многих из них есть семьи (66 %), у многих — дети (68 %), т. е. добровольно ушли из жизни сотрудники зрелого, работоспособного возраста. Из материалов служебных исследований следует, что в 49 % случаев самоубийства в той или иной мере были связаны с семейно-бытовыми конфликтами, в том числе вызванными материальными затруднениями. Больше половины (56 %) самоубийств совершены в состоянии алкогольного опьянения. Это свидетельствует о незнании руководителями ситуации в семьях сотрудников, их семейно-бытовых проблем. Наиболее суицидоопасным возрастом сотрудников органов внутренних дел (по усредненным данным) является период от 31 до 40 лет (41 %), что примерно соответствует доле лиц этого возраста, служащих в МВД России (около 38 %). Следует отметить, что наиболее распространенным способом является самоубийство через повешение (61 %), в 32 % для реализации аутоагрессивной цели использовалось огнестрельное оружие, преимущественно табельное (22 %). Совершению таких чрезвычайных происшествий способствовало грубое нарушение порядка хранения и выдачи табельного оружия, ослабление контроля со стороны руководителей подразделений за деятельностью подчиненных, несения ими службы.

Руководителей подразделений должны настораживать такие особенности поведения сотрудников, как пониженное настроение, несвойственная замкнутость, заторможенность или наоборот значительная общительность, возбудимость. Следует обращать внимание на признаки злоупотребления алкоголем, приёма психотропных, успокаивающих препаратов; изменения веса (похудание), жалобы на нарушения сна (бессонница, сонливость днем). Возможны непредсказуемые немотивированные поступки, высказывания, обострение таких особенностей характера, как бескомпромиссность, упрямство, неспособность отступать, стремление к достижению цели любой ценой, склонность к самостоятельному принятию решений с одновременной повышенной ранимостью, неустойчивостью настроения. Особо

должны настораживать руководителей суицидальные мысли, намёки, высказывания сотрудника.

Практическое решение проблемы профилактики суицидального поведения среди сотрудников органов внутренних дел возможно лишь на основе комплексного подхода, требующего внимания к личности сотрудника, особенностям микросоциального климата в формальной и неформальной сферах общения, а также профессионального, материального и бытового статусов. При консультировании руководителей на предмет профилактики суицидального поведения среди сотрудников органов внутренних дел следует обращать их внимание на причины и условия, способствующие формированию социально-психологической дезадаптации, и признаки суицидальных тенденций и действий у сотрудников.

5.3. Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам управления служебными коллективами

Существенным резервом обеспечения надежной работы органов внутренних дел является контроль и использование социально-психологического потенциала служебных коллективов. Это должно учитываться при комплектовании подразделений, в индивидуальной воспитательной работе, в профессиональной подготовке и аттестации, а также при выборе оптимальных стилей руководства в зависимости от уровня развития коллектива, результатов адаптации всех его членов к требованиям профессии и особенностям межличностных взаимоотношений.

Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел в целях эффективного управления служебными коллективами опирается на данные, получаемые психологом в процессе социально-психологических обследований подразделений. Для успешного проведения таких обследований психолог должен владеть информацией об особенностях оперативной обстановки, планируемых руководителем мероприятий, эффективности служебной деятельности, состоянии дисциплины и законности в подразделении. Кроме того, психолог должен иметь свою специальную информацию о личностных особенностях сотрудников, их состоянии, имеющихся проблемах.

При обследовании служебных коллективов психологу следует выявить¹:

- 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.

В диагностических целях может использоваться программа мониторинга персонала и социально-психологических явлений в организации «Стресс-аудит»². В программе две методики оценивают социально-психологические явления и процессы в служебных коллективах. Накапливаемая база данных позволяет проводить лонгитюдные исследования, что отражает динамику изучаемых явлений. Методика оценки морально-психологического состояния сотрудников позволяет изучить отношение к профессиональной деятельности сотрудников, престижность и перспективность работы в полиции, структуру профессиональной мотивации сотрудников, удовлетворенность сотрудников разными сторонами профессиональной деятельности, степень доверия сотрудников руководителям, степень удовлетворенности взаимоотношениями с коллегами, степень удовлетворенности взаимоотношениями с непосредственным руководителем, причины, негативно влияющие на морально-психологическое состояние сотрудников. Методика оценки социально-психологического уровня развития коллектива позволяет судить о степени зрелости служебного коллектива и описывает его основные состояния: подготовленность к деятельности, направленность, организованность, активность, сплоченность, интегративность, референтность.

По итогам обследования психолог консультирует руководителей на предмет прогноза развития ситуации в подразделении, предлагает оптимальный вариант кадровой политики для разных ситуаций (на кого опереться в коллективе, кого наметить в резерв, как провести

¹ Душкин А. С., Злоказов К. В. Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам эффективного управления служебным коллективом // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2019. № 3 (83). С. 204–214. DOI 10.35750/2071-8284-2019-3-204-214.

² Пряхина М. В. Программа мониторинга персонала и социально-психологических явлений в организациях «Стресс-аудит» // Проблемы современного педагогического образования. Серия: Педагогика и психология. Крымский Федеральный университет им. В. И. Вернадского. 2016. № 50 (4). С. 365–373.

сокращение, кого поощрять или наказывать, как разрешать конфликты и т. д.), а также определяет свои задачи по индивидуальной психологической помощи сотрудникам. Результаты обследования не оглашаются, чтобы исключить возможные личные травмы или ухудшение социально-психологического климата в коллективе. Руководитель должен использовать полученную информацию строго в интересах дела, на благо коллектива и каждого отдельного сотрудника.

Анализируя социально-психологические явления в коллективах, психолог должен уметь определять конфликтную зону в отношениях между сотрудниками. Конфликты в служебных коллективах органов внутренних дел существуют в силу субъективных и объективных противоречий. Их причины можно условно разделить на следующие группы: финансово-организационные, материально-технические, различия в целях деятельности и способах их достижения, взаимосвязанность задач при неравных возможностях сотрудников, недостатки информационного обеспечения деятельности, противоречия между целями служебного коллектива или личности с методами управления¹.

Таким образом, эффективность оперативно-служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел во многом зависит от социально-психологических явлений в подразделениях, поэтому управление социально-психологическими процессами в служебном коллективе — важнейшая задача руководителя правоохранительных органов.

Востребованным направлением консультирования руководителей органов внутренних дел является профессиональный коучинг, ориентированный на развитие у них новых возможностей и путей достижения целей. При этом, как показывают исследования, к числу самых важных недостатков руководителей подразделений органов внутренних дел относятся:

- боязнь нового, нетрадиционного;
- нежелание брать на себя необходимую долю ответственности, перекладывание ее на других, стремление перестраховаться;
- отсутствие творческой инициативы;
- неумение организовать заинтересованное выполнение подчиненными стоящих перед ними задач;

¹ Душкин А. С., Липницкий А. В. Психология управления конфликтами в деятельности сотрудников органов внутренних дел: теория и практика: монография. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России. — 164 с.

— неумение и нежелание руководителей налаживать взаимоотношения с подчиненными¹.

Можно выделить ряд затруднений в организации и проведении психологического консультирования руководителей органов внутренних дел (табл. 8).

Таблица 8

Возможные затруднения в консультировании руководителей органов внутренних дел и пути их решения

Затруднения	Решения
Отсутствие «запроса» на консультирование у руководителей	Активность, инициатива в разрешении психологических проблем субъекта управленческой деятельности со стороны психолога
Отрицание руководителем наличия психологической проблемы личного характера, связанной с содержанием управленческой деятельности	Использование аргументации, подкрепленной результатами объективных психодиагностических исследований, примерами-фактами служебной деятельности
Стремление руководителей органов внутренних дел переложить на психолога ответственность за принятые решения (присуще неуверенным в себе руководителям)	Неуклонное следование нормам и принципам общения психолога с клиентом, повышение профессиональной компетентности и своего авторитета
Внешне обвиняющая позиция руководителя по отношению к психологу (отличает руководителей с низким уровнем самокритичности, способности к анализу своих ошибок)	Неуклонное следование нормам и принципам общения психолога с клиентом, повышение профессиональной компетентности и своего авторитета
Поучения, очевидные и банальные советы руководителям	Освоение предмета профессиональной деятельности, принятие профессиональных ограничений
Использование научной, редко употребляемой в быту терминологии	Говорить простым, четким, литературным языком
Стремление психолога занять собой больше времени, навязать свое мнение руководителю	Организация профессионального пространства, контроль за временем своих высказываний
Эмоциональное воздействие через оценку качеств руководителя	Безоценочное общение
Отсутствие четких целей консультирования	Владение предметом по теме консультации (топология предмета должна быть выстроена заранее)

¹ Тюнис Л. Ю., Котенев И. О. Психологическое сопровождение профессионально-личностного развития руководителей органов внутренних дел в процессе обучения: учебное пособие. М.: ДГСК МВД России, 2019. — 80 с.

Таким образом, знание способов разрешения этих затруднений позволит психологу органов внутренних дел грамотно осуществлять психологическое консультирование, являющееся достаточно эффективной формой психологического сопровождения управленческой деятельности руководителей органов внутренних дел в силу своей оперативности, результативности и конкретности.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем специфика психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел?
2. Каковы направления психологического консультирования руководителей органов внутренних дел?
3. Назовите экспертные задачи, которые решает ведомственный психолог в ходе консультирования руководителей органов внутренних дел по кадровым вопросам.
4. Опишите характер проблем, обсуждаемых с руководителями органов внутренних дел в ходе консультирования по вопросам организации служебной деятельности и управления личным составом.
5. Какие экспертные задачи решает психолог в ходе консультирования руководителей органов внутренних дел по вопросам организации служебной деятельности личного состава в особых условиях?
6. В чем специфика консультирования руководителей органов внутренних дел по вопросам управления социально-психологическими процессами в служебных коллективах?
7. Опишите типичные затруднения, возникающие в процессе консультирования руководителей органов внутренних дел, и способы их решения.

ТЕМА 6. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ПРОБЛЕМАМ ЛИЧНОСТНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ

6.1. Консультирование сотрудников органов внутренних дел в ходе выполнения ими оперативно-служебных задач.

6.2. Формирование психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел в процессе консультирования.

6.3. Консультирование по формированию и развитию личных и деловых качеств, компетенций и способностей сотрудника органов внутренних дел.

6.1. Консультирование сотрудников органов внутренних дел в ходе выполнения ими оперативно-служебных задач

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел характеризуется высокой степенью ответственности за решения и действия; ей присуща интенсивность и неопределенность, нередко она осуществляется в неблагоприятных и особых условиях. Как следствие — служебная деятельность требует от сотрудников высокой степени сосредоточенности, вызывая напряжение, обуславливающее вовлечение психологических и психофизиологических ресурсов.

Одним из методов повышения эффективности деятельности сотрудников органов внутренних дел выступает психологическая помощь. Она может оказываться как самими сотрудниками друг другу, так и сотрудниками, прошедшими профессиональную подготовку, — психологами органов внутренних дел. Взаимодействие психолога с сотрудниками осуществляется в рамках специального процесса — психологического консультирования.

Психологическое консультирование сотрудников органов внутренних дел в ходе выполнения ими задач служебной деятельности направлено на повышение ее результативности при одновременном снижении потребления ресурсов, а также на поддержание оптимального психологического и психофизиологического состояния сотрудников.

Целями психологического консультирования сотрудников в ходе выполнения задач служебной деятельности могут выступать:

1. Обучение, основной целью которого является развитие представлений сотрудников относительно психологических аспектов реализации целей и задач профессиональной деятельности, особенностей организации эффективного взаимодействия с гражданами, коллегами. Обучение в консультативном контакте с психологом в концентрированной форме содержит необходимые для сотрудника знания и недо-

стающие умения, позволяющие повысить результативность деятельности. Как правило, индивидуальное обучение совместно с психологом позволяет сформировать соответствующий личностным особенностям и мировоззрению сотрудника нужный ему комплекс знаний и представлений.

Обучение в процессе консультирования должно обеспечивать предоставление информации по эффективным стратегиям совладания с трудными жизненными ситуациями. Обладание подобной психологической информацией позволяет сотрудниками эффективнее действовать в трудных жизненных ситуациях, переживать их последствия.

2. Тренинг, позволяющий сотруднику сформировать и развить необходимые умения и навыки. Тренинг под руководством психолога обеспечивает ускоренное и более качественное закрепление умений в структуре профессиональных действий, формирование индивидуального стиля служебной деятельности.

В этой связи психологу целесообразно оценивать не только уровень развития умений, но и деятельность сотрудника, в том числе условия, в которых формируется данное умение. Проведение тренинга позволяет разрешить внутриличностные переживания сотрудника, препятствующие выполнению им служебных обязанностей. Для этого целесообразно использовать методы моделирования, применяя ассоциативные и символические техники. В таком случае удастся выявить и подвергнуть проработке латентные конфликты, внутренние противоречия и переживания относительно служебной деятельности, сформированные у сотрудника. Прохождение тренинга обеспечивает развитие у участников служебного коллектива новых навыков взаимодействия, повышающих сплоченность и взаимопомощь. Организацию тренинговых занятий можно осуществлять в индивидуальной и групповой формах.

3. Коррекция, направленная на изменение установок, убеждений и представлений сотрудника. Корректирующее взаимодействие может являться целью консультирования, а может выступать одной из задач, необходимых для решения проблем сотрудника. Например, в целях повышения коммуникативных способностей корректирующее взаимодействие может быть нацелено на изменение ролевой модели поведения сотрудника, переход с авторитарного на партнерский стиль коммуникации. Принимая решение о необходимости коррекционного воздействия, психологу целесообразно обсудить его необходимость с консультируемым сотрудником. Типовыми направлениями коррекционного воздействия выступают:

— изменение неэффективных моделей служебного поведения сотрудника;

— трансформация негативных установок и предубеждений сотрудников, участников служебного коллектива по отношению друг к другу, сотрудникам других подразделений;

— развитие способностей к самоконтролю и саморегуляции в сложных условиях оперативно-служебной деятельности, ситуациях психоэмоционального напряжения.

Коррекционное воздействие является одним из важных инструментов психологической работы психолога с личным составом органов внутренних дел. Однако не следует использовать методы коррекции в тех случаях, когда они могут быть заменены другими процедурами — тренингом, обучением или информированием.

4. Поддерживающее консультирование (консультативное сопровождение), осуществляемое психологом в отношении сотрудников, нуждающихся в эмоциональной и (или) информационной поддержке¹.

Поддерживающее консультирование организуется психологом в ситуации горя, переживания утраты сотрудником или членами служебного коллектива. Наиболее распространенными методами поддерживающего консультирования выступает «кризисная интервенция»².

В отличие от других видов консультирования, поддерживающее консультирование требует специальной подготовки психолога, а также дополнительного сопровождения психолога после выполнения им подобных консультативных процедур и мероприятий³.

В целом, организуя психологическое консультирование сотрудников, психолог должен иметь в виду, что, в зависимости от содержания запроса и поставленной цели, консультирование может иметь диагностическую, исследовательскую, информационную, развивающую, коррекционную, обучающую или психотерапевтическую направленность⁴.

Методы психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел. В психологическом консультировании сотрудни-

¹ Бурдин М. В., Игнатова Е. С. Психологическое консультирование и психотерапия: технология сократического диалога: учебное пособие. Пермь: Перм. гос. нац. исслед. ун-т, 2019. — 88 с.

² Пономарева И. М. Работа психолога в кризисных службах: учебное пособие. СПб.: СПбГИПСУ, 2016. — 198 с.

³ Залевский Г. В. Психологическая супервизия: учебное пособие для вузов. 2-е изд. М.: Юрайт, 2022. — 176 с.

⁴ Панкратова Т. М. Основы психологического консультирования: учебное пособие. Ярославль: Изд-во ЯрГУ, 2009. — 107 с.

ков органов внутренних дел активно используются разные направления и консультативные подходы. Наиболее распространенными направлениями консультирования, по данным Ю. Н. Николаевой, выступают бихевиоральное (поведенческое), гуманистическое и экзистенциальное, психоаналитическое направления¹.

Описанные направления позволяют психологу эффективно реализовывать запросы сотрудников органов внутренних дел в том случае, если психолог постоянно совершенствует собственные умения и навыки, активно знакомится с передовыми методами и техниками работы, существующими в данных направлениях.

Категории сотрудников, нуждающихся в психологическом консультировании. Организация психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел при выполнении ими задач служебной деятельности осуществляется в связи с обращением сотрудников, а также руководителей (начальников) подразделений, в которых они проходят службу.

Потребность в развитии, повышении или совершенствовании психологических свойств и качеств, обеспечивающих выполнение служебной деятельности, как правило, обусловлена ошибками и неудачами сотрудника, возникающими в ходе осуществления профессиональной деятельности. Важно понимать, что таковые могут быть обусловлены выполнением новых трудовых функций, изменением условий выполнения служебных обязанностей. Вместе с тем необходимость консультирования испытывают сотрудники, замещающие новые должности (например, на этапе индивидуального обучения (стажировки), переведенные на новую должность, соответствующую иному функциональному предназначению, либо должность, предполагающую новое направление деятельности). Таким образом, к основным категориям лиц, которые нуждаются в консультировании, могут быть отнесены:

- а) стажеры (в период индивидуального обучения);
- б) сотрудники, нуждающиеся в повышенном психолого-педагогическом внимании;

¹ Николаева Ю. Н. Психологическое консультирование как одно из направлений деятельности практического психолога органов внутренних дел // Актуальные проблемы психологии правоохранительной деятельности: концепции, подходы, технологии (Васильевские чтения — 2020): материалы международной научно-практической конференции. Санкт-Петербург, 23 апреля 2020 года / под ред. Ю. А. Шаранова, Н. А. Гончаровой; сост. И. Ю. Кобозев, Е. И. Ильянкова, Е. А. Попинако. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2020. С. 403–409.

в) сотрудники, демонстрирующие низкие показатели профессиональной деятельности;

г) сотрудники, включенные в кадровый резерв для замещения вышестоящей должности в органах внутренних дел.

Категория сотрудников, нуждающихся в повышенном психолого-педагогическом внимании, определяется в соответствии с приказом МВД России от 02.09.2013 № 660 «Об утверждении Положения об основах организации психологической работы в органах внутренних дел Российской Федерации»:

1. Сотрудники, в том числе обучающиеся образовательных организаций МВД России, имеющие по результатам профессионального психологического отбора третью категорию профессиональной психологической пригодности.

2. Сотрудники с низкими адаптационными способностями к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности, признаками нервно-психической неустойчивости.

3. Сотрудники, имеющие низкий социометрический статус, находящиеся в неудовлетворительном морально-психологическом состоянии, в том числе обусловленном применением оружия, получением ранения, травмы, увечья, острой конфликтной ситуацией, гибелью родственников или близких лиц.

4. Сотрудники, склонные к аддиктивному поведению.

5. Сотрудники, допустившие грубые нарушения служебной дисциплины или неоднократные нарушения служебной дисциплины при наличии у них дисциплинарного взыскания, наложенного в письменной форме.

Целью психологического консультирования данных категорий сотрудников выступает оказание им психологической помощи в адаптации к условиям оперативно-служебной (учебной) деятельности. Специфика психологического консультирования для каждой из указанных категорий сотрудников варьирует в зависимости от причин, повлекших за собой трудности адаптации, снижение морально-психологического состояния, дестабилизацию нервно-психического состояния и иные проблемы. Консультирование данных категорий сотрудников осуществляется в первоочередном порядке, носит плановый характер, отражается в служебной документации психолога органа внутренних дел.

Помимо перечисленных категорий, к числу консультируемых сотрудников по решению руководителя могут быть отнесены сотрудники подразделений, имеющих низкие показатели оперативно-

служебной деятельности, сотрудники, стремящиеся к самосовершенствованию, повышению собственных профессиональных компетенций, знаний, умений и навыков.

Процедура психологического консультирования сотрудников организуется с учетом профессиональной подготовки психолога, применяемого им консультативного подхода и метода, а также исходя из содержания обращения сотрудника и его запроса. Поскольку продолжительность и частота взаимодействий варьирует, планируя консультирование, следует учитывать:

- возможности сотрудника посещать психолога с необходимой периодичностью (ежедневно, еженедельно);
- условия проведения психологических консультаций.

В случае нарушения либо изменения плана консультирования, например, из-за условий оперативно-служебной деятельности, необходимо следить за тем, чтобы внутренняя логика и последовательность консультативного процесса оставалась неизменной. В качестве ориентира можно использовать модель этапов консультирования, предложенную Р. С. Немовым, включающую подготовительный, настроечный, диагностический, рекомендательный, контрольный этапы¹.

Эффективность психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел определяется несколькими показателями.

К объективным показателям следует отнести повышение результативности деятельности сотрудника (служебного коллектива), снижение уровня внутриличностной напряженности, межличностных противоречий и конфликтов.

К субъективным показателям эффективности психологического консультирования относятся:

- развитие навыков рефлексии и самоосознания, позволяющих сотруднику оценивать качество собственных действий, выявлять недостатки и предпринимать усилия по их коррекции.
- формирование способности сотрудника к саморегуляции деятельности (определение целей, их иерархии, планирование этапов достижения, управление временем и ресурсами);
- развитие навыков взаимодействия, позволяющих сотруднику понимать причины и предсказывать решения других людей; распознавать эмоциональное состояние и прогнозировать поведение окружающих;

¹ Немов Р. С. Основы психологического консультирования: учебник для студ. педвузов. М.: ВЛАДОС, 1999. — 394 с.

— развитие умений социального взаимодействия, способствующих появлению навыков коммуникации со служебным коллективом, возможности транслировать на профессиональное окружение собственные идеи, побуждать и вдохновлять сотрудников.

Таким образом, психологическое консультирование сотрудников органов внутренних дел в ходе выполнения ими оперативно-служебных задач является необходимой составляющей психологической работы по морально-психологическому обеспечению оперативной деятельности органов внутренних дел.

Осуществление психологического консультирования нацелено на оказание психологической помощи разным категориям сотрудников, в том числе нуждающимся в повышенном психолого-педагогическом внимании, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и др. К основным способам оказания психологической консультативной помощи могут быть отнесены:

а) консультирование сотрудников в индивидуальной и групповой форме по предоставлению психологических знаний и формированию умений по их использованию;

б) коррекция представлений сотрудника, его межличностных отношений и моделей поведения;

в) психологическая поддержка, выражающаяся в создании условий для преодоления негативных психоэмоциональных состояний, переживания вызвавших их психотравмирующих событий.

6.2. Формирование психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел в процессе консультирования

Развитие компетенций сотрудников органов внутренних дел в процессе психологического консультирования предполагает выявление потребности в психологических знаниях, умениях и навыках, создание условий для получения опыта их использования. Как показывают эмпирические исследования, наиболее частыми запросами сотрудников органов внутренних дел выступают проблемы межличностного взаимодействия с гражданами, взаимоотношения с членами служебного коллектива и руководством¹. Самостоятельным направлением

¹ Душкин А. С., Юренкова В. А., Кораблев С. Е. Психологические особенности профессионального общения сотрудников органов внутренних дел с различными категориями граждан. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2017. — 84 с.; Кораблев С. Е. К вопросу социально-психологической эффективности сотрудников органов внутренних дел в аспекте воздействия на правосознание и пове-

консультирования является запрос на развитие способности к бесконфликтному общению с членами семей, получение новых знаний относительно воспитания детей, разрешения семейных конфликтов и пр.

Организуя консультативные мероприятия, следует оценивать уровень психологической компетентности сотрудника органа внутренних дел. Данная компетентность характеризует имеющиеся у сотрудника психологические знания, умения и навыки в области осуществления профессиональной деятельности, опыт их использования в целях повышения эффективности собственных действий. Уровень подготовленности сотрудника влияет на содержание консультирования, продуктивность взаимодействия с психологом.

Правильная оценка уровня психологической компетентности позволяет психологу спланировать процесс консультирования, в том числе верно определить предмет, содержание и форму его представления. Компетентность сотрудников органов внутренних дел в области психологии взаимодействия и межличностных отношений можно условно разделить на два уровня — высокий и низкий.

Высокий уровень компетентности проявляется в обладании психологическими знаниями о личности, закономерностях межличностных и внутригрупповых отношений. Сотрудники, владеющие данными знаниями, могут использовать их при оценке окружающих их людей, а также при определении методов психологического воздействия на них. Психологически компетентный сотрудник принимает во внимание индивидуально-психологические особенности лиц, с которыми он взаимодействует, использует имеющиеся знания для оптимизации отношений с окружающими его людьми.

Низкий уровень компетентности проявляется в игнорировании психологических особенностей собеседников, непонимании психологических закономерностей взаимодействия, причин и условий конфликтов. Психологически некомпетентный сотрудник обесценивает роль психических состояний других людей, не учитывает особенности их потребностно-мотивационной сферы, психологических свойств. При решении служебных задач такой сотрудник ориентируется на внешние условия, но не учитывает индивидуальные особенности других людей, социально-психологические свойства. Психологически некомпетентный сотрудник испытывает сложности с определением мотивов других людей, ошибочно интерпретирует причины

их ответственного и безответственного поведения, неспособен прогнозировать исход своих конфликтов с другими людьми.

Следует отметить, что уровень психологической компетентности имеет большое значение для руководителей. Некомпетентные руководители, особенно младшего начальствующего состава, могут негативно относиться к психологическим знаниям, демонстративно игнорировать их, подчеркивая собственную способность добиваться поставленных результатов «непсихологическими» методами. В этом случае психологу подразделения следует сфокусироваться на решении конкретных ситуаций управленческой практики данного руководителя. По сравнению с ними, руководители среднего, старшего начальствующего состава, обладают большим управленческим опытом, их потребность в психологических знаниях осознанна. Руководители стремятся к пониманию механизмов психологического воздействия, а не к освоению конкретных инструментов. Таким образом, при организации консультирования следует принимать во внимание, что руководители отличаются по уровню психологической компетентности, знаниям и обладают разным опытом их применения.

Вместе с тем оценка уровня психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел позволяет определить содержание консультирования, востребованность психологических знаний в решении задач и достижении целей управления служебным коллективом.

Содержание консультирования направлено на развитие психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел в целях совершенствования их оперативно-служебной деятельности. Типовым предметом консультирования могут являться:

- 1) психологические знания относительно взаимодействия с разными категориями лиц, составляющими социальное окружение сотрудника;

- 2) способы применения психологических знаний для решения межличностных проблем, служебных вопросов, иных аспектов профессиональной деятельности;

- 3) психологически обоснованные модели поведения сотрудника органа внутренних дел в конкретных ситуациях взаимодействия.

При планировании консультирования психологу следует взвешенно подходить к выбору его формы. Предпочтение одной формы консультирования другой должно быть обосновано ее полезностью. Для этого целесообразно проанализировать запрос сотрудника и определить цели повышения его психологической компетентности.

К основным формам консультирования по вопросам повышения психологической компетентности можно отнести:

- проведение аудиторных занятий в индивидуальной и групповой формах;
- дискуссионное взаимодействие с целью обсуждения отдельных вопросов применения психологических знаний сотрудниками;
- проведение практико-ориентированного занятия с целью выработки умений и навыков применения психологических знаний;
- разработку рекомендаций по применению психологических знаний.

Использование данных форм консультирования способствует формированию разных составляющих психологической компетентности, поэтому целесообразно комбинировать различные формы консультирования, добиваясь наилучшей результативности.

Консультирование посредством проведения занятий развивает психологическую компетентность сотрудника органов внутренних дел несколькими способами:

- передачей и накоплением психологических знаний, формированием умений по применению психологических знаний в ходе взаимодействия с окружающими людьми,
- приобретением опыта использования психологических знаний посредством моделирования типовых профессиональных действий, решением задач профессиональной деятельности с использованием психологически обоснованных стратегий.

В зависимости от предмета (запроса) консультирования, можно более точно определить его вид. Консультация лекционного типа эффективна для передачи большого количества информации в сжатом и структурированном виде. Прослушав лекцию, сотрудник получит правильное и отчетливое представление об интересующем его вопросе, сформирует фундамент для дальнейшего освоения вопроса.

Консультация в форме дискуссии эффективна для обсуждения, уточнения, развития имеющихся у сотрудников представлений. Благодаря такой форме взаимодействия сотрудники получают знания о применении психологически обоснованных управленческих решений. Полезность обмена мнениями зависит от уровня подготовленности участников, способности психолога управлять дискуссией, поэтому при разработке семинара важно определиться с конкретными ситуациями межличностного взаимодействия, например, сгруппировав их по тематике, предмету, схожести способов разрешения (преодоления). Все это

требует предварительной подготовки, сбора необходимой информации и проведения ее психологической интерпретации.

Консультация в форме практико-ориентированного занятия (тренинга) необходима для приобретения опыта использования психологических знаний. Ее содержанием является решение сотрудником (группой сотрудников) проблем и затруднений на основе полученных психологических знаний. Результатом занятия должна стать психологически обоснованная модель поведения сотрудника при решении оперативно-служебных задач (например, по урегулированию конфликта с гражданами, установлению отношений с сотрудниками и пр.).

При этом психологу следует контролировать процесс приобретения сотрудниками умений и навыков по использованию психологических знаний. В ходе этого процесса психолог должен фокусироваться на достижении обоснованности психологических стратегий поведения участников тренинга. Вне зависимости от тематики, обсуждаемой на консультации, психологу следует мотивировать сотрудников на самостоятельное применение психологических знаний в разных аспектах собственной профессиональной деятельности. Этого можно добиться, ставя задачи на сбор и анализ психологической информации о собеседниках, мотивах их поведения, выбор методов и приемов психологического воздействия на окружающих людей.

Помимо проведения занятий, для закрепления психологической компетентности сотрудников психологу целесообразно разрабатывать рекомендации сотрудникам по вопросам взаимодействия, охватывая при этом и сферу межличностных взаимоотношений. Отдельным направлением следует избрать совершенствование психологической компетентности руководителей из числа младшего начальствующего состава. При подготовке рекомендаций по использованию психологических знаний для этой категории сотрудников следует руководствоваться требованиями к объективности информации, обоснованности выводов и предложений нормативными правовыми актами, соответствию современным научными подходам, передовому опыту управленческой деятельности. Принимая решение о назначении на должность, руководителю важно представлять уровень компетентности кандидата, в частности, соответствие профессиональных знаний и навыков квалификационным требованиям по замещаемой им должности, личных и деловых качеств — задачам деятельности и условиям ее осуществления.

Подводя итоги, следует отметить, что психологическое консультирование сотрудников по вопросам формирования психологи-

ческой компетентности создает условия для повышения эффективности оперативно-служебной деятельности, улучшения морально-психологического состояния и социально-психологического климата. Овладение психологической компетентностью способствует нормализации межличностных отношений не только в служебной, но и семейно-бытовой сфере.

Приступая к организации консультативных мероприятий, психолог должен принимать во внимание уровень психологической компетентности сотрудников органов внутренних дел, задачи, стоящие перед ними, особенности оперативной обстановки и условий служебной деятельности. Консультируя сотрудников органов внутренних дел, психолог должен стремиться передавать им современные психологические знания, эффективные методы и приемы управления.

6.3. Консультирование по формированию и развитию личных и деловых качеств, компетенций и способностей сотрудника органов внутренних дел

Профессиональная деятельность сотрудников органов внутренних дел представляет собой сложную, многозадачную и специфическую форму профессиональной деятельности, требующую способности к постоянному развитию и совершенствованию. Качественное выполнение служебных обязанностей сотрудником полиции зависит не только от знаний, умений и навыков, но и от уровня развития личных и деловых качеств. Необходимость консультирования сотрудников в части развития у них личных и деловых качеств обусловлена задачами совершенствования кадрового состава органов внутренних дел.

При приеме на службу в органы внутренних дел применяется модель качеств личности, определяющая достижение кандидатом способности выполнения служебных обязанностей сотрудника органов внутренних дел Российской Федерации, о чем свидетельствует наличие у него определенных личных и деловых качеств. В дальнейшем при определении соответствия сотрудника замещаемой должности (аттестации) большое значение имеет уровень достигнутых и демонстрируемых им в служебной деятельности личных и деловых качеств. На основании отзыва непосредственного руководителя делается вывод о достигнутом уровне сформированности профессионально важных (значимых) личностных качеств сотрудника.

Формирование личных и деловых качеств, а также освоение компетенций, необходимых для выполнения обязанностей по замещаемой должности, является одной из распространенных стратегий

совершенствования кадрового потенциала полиции зарубежных стран. В зависимости от национальной специфики, сотрудники кадровых аппаратов полицейских департаментов разрабатывают программы индивидуального развития для сотрудников полиции. В результате прохождения данных программ сотрудники приобретают новые компетенции, не только обеспечивающие эффективность профессиональных действий, но и позволяющие совершенствоваться в профессиональной сфере¹.

Компетенции — важные составляющие профессиональной успешности, включающие в себя знания, умения и навыки, а также опыт их использования в профессиональной сфере, мотивацию и направленность на их применения.

Формирование компетенций предполагает развитие у сотрудников способностей двух видов: во-первых, помогающих осуществлению профессиональной деятельности, во-вторых, позволяющих приобретать новые знания, развивать умения и навыки в определенной области. Таким образом, формирование компетенций охватывает широкую область психологических образований кандидата — с одной стороны, включающую уже сформированные знания, умения и навыки, с другой — область задатков и способностей, позволяющих кандидату овладеть новыми для себя, но требуемыми для реализации трудовых функций знаниями, умениями, навыками или опытом.

Анализ научной литературы, посвященной проблеме формирования компетенций сотрудников органов внутренних дел, показывает, что большинство исследователей выделяют:

1) базовые компетенции, формируемые на основе знаний, умений, способностей, проявляющиеся в определенных видах деятельности;

2) ключевые компетенции, проявляющиеся во всех видах деятельности, во всех отношениях личности с миром, отражающие духовный мир личности и смыслы ее деятельности (использование информации, проявление социального поведения, владение навыками коммуникации, проявление гражданских качеств);

3) специальные компетенции, отражающие специфику конкретной предметной сферы профессиональной деятельности (в последней находят проявление базовые и ключевые компетенции).

Организуя взаимодействие с сотрудниками подразделений, психологу целесообразно ориентировать их на развитие всех видов ком-

¹ Полицейская педагогика: теория и практика: монография / А. С. Душкин, Н. Ф. Гейжан, А. А. Кочин [и др.]. СПб.: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2019. — 168 с.

петенций, связывая представление о возможности построения карьеры с приобретением новых знаний и умений, развитием профессионально важных качеств. Для реализации данной цели психолог может информировать личный состав подразделений о возможностях профессионального совершенствования и развития, показывая, как уровень развития личных и деловых качеств сотрудников, а также проявляемая ими компетентность при решении типовых и специфических задач оперативно-служебной деятельности влияет на формирование представлений о них как специалистах.

При взаимодействии с сотрудниками психологу требуется знание личных и деловых качеств кандидатов на службу, методов выявления профессионально компетентных и мотивированных сотрудников, способов оценки психологических особенностей сотрудников требованиям должностных регламентов и оперативно-служебной деятельности.

К основным направлениям совершенствования личных и деловых качеств, а также способностей сотрудников органов внутренних дел следует отнести формирование способности к поддержанию оптимального психологического состояния, развитие личных качеств, регулирующих служебное поведение, а также развитие способности к самоуправлению собственным психическим состоянием.

Первое направление консультирования предполагает формирование способности к поддержанию оптимального психологического и психофизиологического состояния сотрудников в ходе выполнения оперативно-служебных задач.

С этой целью психологу необходимо организовывать занятия по изучению психологических состояний, возникающих в ходе служебной деятельности. Негативными состояниями являются утомление, монотония, психическое пресыщение и напряжение (стресс). Утомление можно охарактеризовать естественной реакцией нервной системы, связанной с нарастанием напряжения при продолжительной работе. В отличие от утомления, состояния монотонии и психического пресыщения являются следствием однообразия деятельности, выполняемой в специфических условиях (бедность внешней среды ограниченное поле работы, несложные стереотипные действия и т. д.).

Состояние психической напряженности возникает при выполнении человеком деятельности в трудных условиях и оказывает сильное влияние на её эффективность. Психическая напряженность оказывает неоднозначное влияние на деятельность, однако высокий уровень напряжения снижает эффективность деятельности вплоть до ее распада. Способом управления негативными состояниями является осво-

ение дыхательных техник, способов мышечной релаксации, развитие навыков аутогенной тренировки. Их общей целью является успокоение, снижение физического и психического напряжения и восстановление адаптационных ресурсов. Значение в борьбе с негативными состояниями имеет способность получать полноценный отдых за короткий промежуток времени в любых условиях. Даже кратковременный (10–15 минут), но методически правильно проведенный отдых будет способствовать восстановлению затраченных сил и предохранять организм от переутомления.

Необходимость консультирования обусловлена потребностью в сохранении продуктивности деятельности как отдельных сотрудников, так и служебных коллективов, поддержании психологического и соматического здоровья сотрудников, предупреждении чрезвычайных происшествий, вызванных переутомлением, негативным влиянием условий служебной деятельности на сотрудников органов внутренних дел.

Вторым направлением консультирования личного состава органов, организаций и подразделений МВД России выступает развитие личных качеств, обеспечивающих контроль и регуляцию служебного поведения. Данные качества вовлечены в регуляторные механизмы, препятствующие совершению служебных проступков, правонарушений и преступлений. С этой целью психологу целесообразно обратиться к качествам личности, обеспечивающим регуляцию поведения, — ответственности, дисциплинированности, исполнительности. Разработка мероприятий по их совершенствованию должна опираться на современные представления об их сущности и механизме формирования. Например, развитие у сотрудников ответственности как важного профессионального качества должно основываться на психологических представлениях о мотивации ответственного поведения, анализе проявлений безответственности и попустительства, приёмах и средствах формирования ответственного отношения к порученным обязанностям.

Третьим направлением консультирования выступает совершенствование механизмов самоконтроля и самоуправления сотрудников. Данные психологические образования представляют собой представления и убеждения сотрудников о возможности управлять собственным психическим состоянием, оказывать воздействие на психологические процессы. К методам управления психическими состояниями, которыми должны овладеть сотрудники относятся:

— приемы управления тонусом дыхательных и скелетных мышц;

— методы использования воображения в ходе аутогенного внушения;

— приемы использования речи в целях самоубеждения.

Важно отметить, что современные практики самоуправления и саморегуляции включают либо отдельные методы, либо их сочетания. При проведении консультирования сотрудников в целях овладения методами саморегуляции психологу необходимо развивать установку у сотрудников относительно способности приемов самоуправления влиять на настроение, психическое состояние и работоспособность.

Следует убеждать сотрудников в том, что изучение способов управления собой приведет к знанию своих положительных и отрицательных сторон, пониманию перспективных направлений собственного психического и физического развития.

В целях формирования компетенций сотрудников следует принимать во внимание специфику влияния психологических свойств и качеств на осуществление профессиональной деятельности. В зависимости от направленности, содержания и условий профессиональной деятельности, различаются психологические ресурсы, привлекаемые для ее реализации. В числе наиболее общих ресурсов, влияющих на выполнение разных видов служебных задач:

— свойства когнитивных процессов (распределение внимания, длительность запоминания и удержания в сознании, логичность умозаключений);

— волевые качества (настойчивость, целенаправленность, упорство),

— регулятивные функции (самоконтроль, саморегуляция, самоуправление).

Перечисленные психологические свойства, качества и функции обеспечивают достижение результатов, определяют продуктивность служебной деятельности сотрудника. Следует отметить, что их перечень не является окончательным. В зависимости от вида деятельности, поставленных целей, условий в которых они достигаются, сотруднику могут потребоваться и иные психологические ресурсы.

Современные психологические исследования показывают, что когнитивные, волевые и регулятивные функции взаимосвязаны и по отношению к деятельности выступают в виде единого (мета-) ресурса. Высокий уровень данных функций позволяет сотруднику эффективно действовать — быстро принимать правильные решения, стро-

ить полные и точные планы собственных действий, контролировать и оценивать качество полученных результатов. Закономерно предполагать, что несформированность какого-либо компонента негативно сказывается на результатах деятельности.

Соответственно, ошибки и недостатки в профессиональной деятельности могут быть обусловлены низким уровнем психологических ресурсов личности (см. табл. 9). Представленное в таблице соотношение трудностей и неудач служебной деятельности с психологическими ресурсами деятельности позволяет сформулировать типовые направления психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел.

Таблица 9

**Затруднения служебной деятельности
и недостатки психологических ресурсов личности**

Виды трудностей	Когнитивные свойства	Волевые качества	Регулятивные функции
Недостатки исполнения служебных документов (ошибки, неточности)	Сосредоточение / переключаемость внимания; нелогичность суждений, умозаключений	Непроизвольность, спонтанность	Недостатки само-проверки процесса деятельности
Недостатки исполнения указаний, поручений, (неисполнение сроков, перенос или отмена действий)	Малый объем, длительность удержания информации в рабочей памяти	Пассивность (инертность), уступчивость	Бесконтрольность деятельности, попустительство и низкий самоконтроль
Недостатки планирования (ограниченное либо избыточно детальное планирование, отсутствие оценки результатов)	Узость и поверхностность мышления, ригидность	Импульсивность, неустойчивость	Слабое целеполагание, низкая осознанность, спонтанность действий

Необходимость психологического консультирования определяется осознанием сотрудником недостаточности психологических ресурсов и возможностей для снижения недостатков в сфере выполнения служебных обязанностей.

Цель консультирования — коррекция недостатков служебной деятельности путем развития психологических свойств и качеств сотрудников. Направлениями консультирования могут выступать:

- развитие и совершенствование когнитивных способностей (свойств внимания, памяти, мышления);

- повышение волевых качеств сотрудника (силы воли, упорства, настойчивости);

- совершенствование способности к самоуправлению и саморегуляции (формирование навыков планирования деятельности, моделирования ее хода, критериев оценивания результатов действий).

Результатом консультирования выступают сформированные у сотрудников органов внутренних дел психологические знания по вопросам развития коммуникативных способностей, уверенности в себе, техникам преодоления коммуникативных барьеров и способам развития навыков уверенного поведения в рамках профессиональной деятельности.

Психологу необходимо формировать убеждение сотрудников о том, что их психофизиологическое и психическое состояние оказывает большое влияние на выполняемые им действия. Сосредоточенность, эмоциональное равновесие позволяют ориентироваться в ситуации, контролировать собственное поведение и прогнозировать поведение окружающих людей.

Таким образом, психологическое консультирование решает задачу обеспечения готовности сотрудников органов внутренних дел к выполнению возложенных на них служебных обязанностей.

Знание сотрудником психологических аспектов служебной деятельности, коммуникации и саморегуляции повышает эффективность оперативно-служебной деятельности и способствует преодолению трудностей, возникающих в ходе ее осуществления. Консультирование психологом сотрудников органов внутренних дел направлено на реализацию нескольких целей (достижение высокого уровня развития личных и деловых качеств, формирование необходимого уровня компетентности и развитие навыков самоуправления и саморегуляции).

При осуществлении консультирования по каждому из перечисленных направлений психологу следует использовать современные научные представления, а также передовые практики психологической работы с личным составом в органах внутренних дел. Психолог должен понимать, что его профессиональное и ответственное отношение к консультированию сотрудников и руководителей органов, организаций, подразделений МВД России непосредственно влияет на результаты их оперативно-служебной деятельности.

Вопросы для самоконтроля:

1. Перечислите категории сотрудников, требующих повышенного психолого-педагогического внимания.
2. Опишите виды компетенций, выделяемых в структуре психологической компетентности сотрудника органов внутренних дел.
3. Определите направления консультирования сотрудников, нацеленные на формирование способности к выполнению разных видов профессиональной деятельности.
4. Перечислите субъективные показатели эффективности психологического консультирования.
5. Назовите способы развития психологической компетентности сотрудника органов внутренних дел.
6. Охарактеризуйте связь между затруднениями служебной деятельности и недостатками психологических ресурсов личности.
7. Сформулируйте рекомендации по совершенствованию деловых качеств и свойств личности сотрудника органа внутренних дел.

ТЕМА 7. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В ОБЛАСТИ МЕЖЛИЧНОСТНЫХ И ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ

7.1. Консультирование сотрудников органов внутренних дел по различным затруднениям в ситуациях служебного межличностного взаимодействия.

7.2. Консультативная помощь сотрудникам органов внутренних дел в случаях служебных межличностных конфликтов.

7.3. Консультирование руководителей органов внутренних дел при затруднениях в управлении профессиональными и межличностными взаимоотношениями подчиненных.

7.1. Консультирование сотрудников органов внутренних дел по различным затруднениям в ситуациях служебного межличностного взаимодействия

Если попытаться определить, что в профессии сотрудника органа внутренних дел является одновременно и самым сложным, и самым главным, то без ошибки можно сказать: общение с людьми. В ходе служебной деятельности сотрудники сталкиваются с затруднениями в области межличностных и профессиональных отношений. Разумеется, специфика общения в каждом конкретном случае зависит от ряда обстоятельств, поэтому вряд ли психолог в ходе консультирования может дать готовые рецепты сотрудникам, как вести себя и как строить общение в каждом конкретном случае. Вместе с тем существуют общие психологические, социально-психологические, педагогические предпосылки достижения положительного результата в ходе общения. На их рассмотрении мы и остановимся более подробно.

Межличностные отношения — это эмоционально переживаемые взаимосвязи между людьми, в которых проявляется психологическая неповторимость человеческой личности. Другое определение подчеркивает обусловленность межличностных отношений организацией и содержанием совместной деятельности. В нашем контексте межличностные профессиональные отношения сотрудников органов внутренних дел можно определить как систему установок, ориентаций, ценностей, ожиданий, на которых основывается общение людей в условиях специфики организации и содержания служебной деятельности. Характер межличностных профессиональных отношений зависит от многих составляющих: индивидуально-психологических

особенностей людей, характеристик ситуаций, в которых эти отношения оформляются, проявляются и развиваются; уровня развития индивидуального самосознания, определяющего особенности восприятия и понимания окружающих; особенностей чувств, возникающих в процессе отношений; активности субъектов отношений, поэтому психологические проблемы в межличностных профессиональных взаимоотношениях у сотрудников органов внутренних дел всегда многоаспектны, и к их решению необходимо подходить комплексно. Надо заметить, что наличие проблем в области межличностных отношений почти всегда связано с проблемами личностного плана. Однако решение личностных проблем предполагает необходимость глубокого изменения внутреннего мира человека, а решение межличностных проблем касается изменения его внешних форм поведения во взаимоотношениях.

В практике консультирования сотрудников органов внутренних дел нередко звучит запрос, связанный с переживанием ими неудовлетворенности самим собой, своим поведением в тех или иных ситуациях межличностного взаимодействия. Подобный запрос свидетельствует о том, что сотруднику сложно выражать себя, оставаться самим собой в условиях профессиональной деятельности. В этом случае в ходе психологического консультирования необходимо решить следующие задачи: помочь сотруднику осознать формы естественного и неестественного поведения, сформировать адекватный образ «Я» и определить новые способы поведения в межличностных отношениях в условиях служебной деятельности.

Для решения первой задачи в ходе диагностической беседы психологу следует прояснить следующие вопросы:

- в каких ситуациях сотрудник чаще всего переживает неудовлетворенность собой;
- какие мысли, образы, эмоции, чувства, ощущения возникают у него в этих ситуациях;
- при совершении каких действий он чаще всего недоволен собой;
- что мешает ему оставаться самим собой в этих ситуациях.

Эти вопросы помогут сотруднику глубже разобраться и осознать то, в чем конкретно заключается для него неестественность поведения, где он перестает быть самим собой. Далее необходимо установить, что для него является естественным поведением, где он чувствует себя самим собой. На этом этапе совместной работы выясняется, где, когда и в каких ситуациях служебной деятельности сотрудник

чаще всего доволен собой. Цель этого этапа работы заключается в осознании и принятии сотрудником своих индивидуальных особенностей, которые позволяют ему оставаться самим собой. В процессе этого обсуждения у сотрудника формируется более адекватный образ «Я» и понимание, что значит вести себя естественным образом с учетом своих индивидуально-психологических особенностей.

На заключительном этапе работы психолог вместе с сотрудником намечает план конкретных действий по закреплению им новых, более естественных форм поведения в межличностном профессиональном общении в условиях служебной деятельности.

Нередким запросом сотрудников в области консультирования по проблемам профессиональных и межличностных отношений является проблема личных антипатий. Причины подобной проблемы могут быть трудноустранимы, так как чаще всего они не осознаются и, следовательно, плохо контролируются. Психологу желательно знать типичный перечень причин подобной проблемы, что позволит более быстро выявить и устранить возможные причины.

Следует отметить, что люди противоположного пола, одного поколения чаще испытывают симпатии друг к другу. Индивидуальные психологические особенности человека могут быть причиной того, что он не испытывает симпатию к людям. Например, если человек постоянно неудовлетворен самим собой, то и к другим он будет относиться подобным же образом. В свою очередь, люди могут воспринимать это как знак плохого отношения именно к ним и в ответ будут платить тем же. Такие черты характера, как недоверие к людям, подозрительность, замкнутость, агрессивность, отсутствие такта, культуры осложняют взаимоотношения с людьми и вызывают их антипатию. Если в процессе жизни у нас накапливаются негативные знания о людях, то в сознании формируется отрицательная социальная установка, и люди перестают вызывать симпатию, что порождает их соответствующую ответную реакцию. Таким образом, значительная доля причин отсутствия межличностных симпатий заложена в личности человека, а не во внешних обстоятельствах.

Для выяснения причин отсутствия симпатий к сотруднику со стороны сослуживцев в ходе первого этапа психологического консультирования необходимо задать ему следующие вопросы:

— «С кем конкретно во взаимоотношениях у вас отсутствует симпатия?»;

— «В каких ситуациях и в чем конкретно проявляется отсутствие симпатии?»;

— «Как вы считаете, есть ли какие-либо причины, связанные с вами лично или вашим поведением, в силу которых возникает антипатия во взаимоотношениях?»;

— «Есть ли в характере или поведении данных лиц что-то, что вызывает отсутствие к ним симпатии с вашей стороны?»;

— «Есть ли какие-либо внешние обстоятельства, которые осложняют ваши взаимоотношения с данными людьми?»;

— «Что вы уже предпринимали для того, чтобы изменить сложившуюся ситуацию?»?

— «Каковы результаты предпринятых вами усилий?».

Психолог на основе ответов сотрудника на вопросы и наблюдения за ним в ходе беседы делает определенные выводы относительно причин проблемы, которые затем обсуждаются с сотрудником. Как уже было отмечено, чаще всего причины подобной проблемы слабо или вообще не осознаются, поэтому следует помнить, что вряд ли сотрудник даст полные, точные и исчерпывающие ответы на все задаваемые вопросы. На следующем этапе психологического консультирования психолог совместно с сотрудником приступает к выработке практического решения проблемы. Здесь можно рекомендовать следующие действия:

— анализировать собственное поведение, выясняя, нет ли в нем того, что вызывает отрицательную реакцию со стороны других людей;

— наблюдать за реакциями других людей в ответ на изменение своего поведения;

— попытаться оказать влияние на обстоятельства с расчетом на изменение взаимоотношений;

— в случае невозможности изменить ситуацию принять ее такой как она есть.

Важно, чтобы сотрудник осознал, что антипатия и симпатия — это крайние позиции человеческих взаимоотношений, между ними находится относительно нейтральное, спокойное или двойственное (амбивалентное) отношение одного человека к другому, которое включает элементы как симпатии, так и антипатии в их противоречивом динамически изменяющемся сочетании. Главная практическая задача психолога в этом случае состоит в том, чтобы помочь сотруднику избавиться от эмоционально крайнего негативного отношения к сослуживцам.

Если же в ходе консультационной помощи выяснится, что причины лежат вне личности самого сотрудника, то необходимо определить другие детерминанты антипатии. Среди них могут быть следующие причины: восприятие сослуживцами сотрудника как серьезного конку-

рента в каком-либо важном для них деле; осознанное распространение сослуживцами информации, ложных слухов, порочащих честь и достоинство, унижающих личное достоинство сотрудника; наличие у сослуживцев качеств, которые, по мнению сотрудника, несовместимы с принятыми им нормами морали и нравственности. В связи с этим имеет смысл обсудить следующие вопросы, которые помогут устранить причины, возникающие из-за недопонимания или недоразумений, столь часто возникающих в сфере человеческих отношений:

— «Есть ли какое-либо дело, в котором человек, относящийся к вам с антипатией, является вашим потенциальным конкурентом?»;

— «Как обычно этот человек реагирует на ваши успехи?»;

— «Известно ли вам то, что определенно свидетельствует о распространении этим человеком информации, слухов, порочащих честь и достоинство вас или других людей?»;

— «Имеется ли у человека, вызывающего антипатию, склонность сознательно доставлять вам неприятности? Испытывает ли он от этого удовольствие?»;

— «Проявляется ли у данного человека общее отрицательное отношение к людям, характеризующее его как личность?»;

— «Есть ли в характере, поведении данного человека то, что вызывает у вас неприязнь?».

Если сотрудник свои ответы подтверждает убедительными аргументами и реальными фактами из жизни, этому вполне можно доверять. Субъективный характер антипатии подтверждается неубедительностью, неуверенностью, отсутствием аргументации в ответах. В случае конкуренции необходимо выяснить следующее: действительно ли потенциальный конкурент препятствует сотруднику в достижении его важных целей; можно ли сделать так, чтобы добиться своей цели без противодействия со стороны конкурента; нет ли возможности договориться с конкурентом о том, чтобы добиваться своих целей без взаимных помех и при минимальных потерях. Поиск ответов на эти вопросы способен значительно прояснить ситуацию и существенно уменьшить антипатию.

Если выяснится, что причина антипатии в том, что один человек осознанно унижает достоинство другого, распространяет слухи и сплетни, следует предложить дополнительные вопросы:

— «Почему человек, который унижает достоинство другого, так поступает?»;

— «Почему некоторые люди распространяют слухи и сплетни, и есть ли какое оправдание подобным действиям?»;

— «Есть ли в распространяемых слухах и сплетнях хотя какая-то доля правды?»;

— «В том случае, если вы уверены в своей правоте, могли бы вы сказать другому человеку что-либо неприятное о каком-либо третьем человеке?»;

— «Если распространением слухов занимался бы близкий для вас человек, как бы вы отреагировали на его поведение?»;

— «Что возможно предпринять, чтобы изменить его поведение?».

Ответы на эти вопросы позволяют сотруднику более глубоко понять мотивы поведения человека и выработать психологические приемы реагирования, направленные на то, чтобы перестать испытывать столь выраженную антипатию к данному человеку и повлиять на его поведение.

В случае если выясняется, что у сотрудника существует общая отрицательная установка на людей, следует понимать, что это может выступать как результат действия психологического механизма защиты. Проекция проявляется в приписывании другим людям тех качеств личности, которыми на самом деле обладает сам человек. Человеку бывает сложно осознать то, что он свой недостаток проецирует на другого человека, поэтому в этом случае психологу лучше не прямо, а косвенно подводить сотрудника к осознанию этой причины через ряд вопросов:

— «Проявляет ли кто-либо еще, кроме вашего оппонента, такие же черты характера, на которые вы эмоционально отрицательно реагируете?»;

— «Бывали ли в вашей жизни случаи, когда вы думали, что человек к вам настроен враждебно, а потом понимали, что ошибались?»;

— «Как вы думаете, бывает ли так, что некоторые обстоятельства жизни заставляют людей вести себя не так, как бы им хотелось?»;

— «Бывали ли в вашей жизни случаи, когда вас обвиняли в том, в чем вы сейчас обвиняете другого человека?».

В конечном счете в поиске ответов на эти вопросы сотрудник может понять и признать, что он не прав, обвиняя других людей в порождении эмоционально отрицательных взаимоотношений.

Если причина антипатии кроется в том, что сотрудник не может принять человека из-за нарушений им норм морали и нравственности, то ответы на следующие вопросы могут помочь ему изменить свое эмоциональное отношение к человеку:

— «Всегда и во всех ситуациях этот человек нарушает принятые нормы?»;

— «Какие мотивы могут определять такое поведение человека и можно ли как-то это оправдать?»;

— «Все ли окружающие воспринимают этого человека так же, как вы?»;

— «Если бы так вел себя близкий вам человек, как бы вы отреагировали и поступили, чтобы повлиять на него?».

Индивидуальные психологические особенности часто порождают проблему психологической несовместимости сотрудников, что значительно снижает эффективность их совместной служебной деятельности. В ходе психологического консультирования этих сотрудников психологу важно прояснить, в чем эти люди отличаются друг от друга, что им мешает нормально взаимодействовать. Порой только одного осознания факта имеющихся индивидуальных различий бывает достаточно, чтобы сотрудники смогли учесть их и приспособиться друг к другу. Если этого недостаточно, психологу следует подсказать сотрудникам, как разумнее всего вести себя в совместной деятельности с учетом индивидуальных различий. Желательно предложить несколько вариантов профессионально-адаптивного поведения и апробировать каждый из них во время психологической консультации, чтобы затем сотрудник мог применить эти способы поведения в совместной служебной деятельности и выбрать оптимальный для себя вариант взаимодействия. Эффективной в этом случае будет групповая форма консультации — социально-психологический тренинг, ориентированный на познание закономерностей эффективного профессионального общения¹.

В практике психологического консультирования в органах внутренних дел нередко встречаются случаи оказания помощи сотруднику, страдающему от невозможности подчинения руководящим лицам, что приводит к нарушению им служебной дисциплины. Неумение подчиняться может проявляться различно: сотрудник вольно или невольно сопротивляется всем, кто бы им ни руководил; сотрудник всегда стремится все делать по-своему; сотрудник всегда и все, что говорит руководитель, подвергает сомнению; сотрудник стремится взять на себя роль руководителя, направляя, поучая и командуя другими. Для успешного решения этих проблем психологу в ходе психологического консультирования совместно с сотрудником необходимо осознать причины подобного поведения; дифференцировать чувства, ко-

¹ Нежкина Л. Ю. Социально-психологический тренинг профессионального общения сотрудников органов внутренних дел: методические рекомендации. Иркутск: ФГКОУ ВО ВСИ МВД России, 2019. — 56 с.

которые испытывает сотрудник, когда им руководят; способы психологической защиты, оправдывающие непокладистое поведение. Для этого могут быть использованы следующие вопросы:

— «Что вы чувствуете, когда руководитель ставит вам задачи?»;

— «Пытаются ли вами манипулировать?»;

— «Какие образы, ощущения возникают у вас при виде руководителя?»;

— «Каким образом вы сопротивляетесь оказанию на вас психологического давления?»;

— «Можете ли вы объяснить, почему вам не нравится, когда вами руководят?»;

— «Что вам удастся или не удастся реально сделать для решения этой проблемы?».

Если неспособность сотрудника подчиняться руководителю связана с тем, что существует негативная установка на любое психологическое давление, то следует в ходе психологического консультирования аргументировано доказать ее неразумность и сформировать другую установку. Одним из аргументов является осознание принципа подчинения-руководства, которое сохраняет нормальную человеческую жизнь. Тот, кто не умеет подчиняться, не умеет также и руководить. Другим аргументом является осознание вторичных выгод в роли руководителя и подчиненного. В роли подчиненного меньшая ответственность за результаты служебной деятельности и гораздо меньшая напряженность труда. Также важно помочь сотруднику осознать, что установка на отказ от подчинения противопоставляет, изолирует его, лишает поддержки, ограничивает возможности его роста и развития в психологическом плане.

Если причина неумения подчиняться связана с тем, что сотрудник все подвергает сомнению, оспаривает мнения, то эффективным способом решения этой проблемы может быть психологический эксперимент в ходе индивидуальной или групповой консультации, где сотрудник играет роль руководителя, а роль непокладистого подчиненного играет психолог или член группы. Также можно обратиться в этом случае к следующим методам психологического консультирования: предложить и продемонстрировать иную форму поведения, направленную на поиск компромисса; предложить выслушать мнения других сотрудников, которым он доверяет; предложить выслушать и проанализировать возражения руководителя; предложить выявить и оценить как положительные, так и отрицательные последствия сво-

его поведения лично для себя, коллектива, эффективности деятельности подразделения.

В том случае, если сотрудник стремится все делать по-своему, нужно в ходе психологического консультирования попросить его разумно объяснить, почему столь часто он отвергает мнение руководителя. Желательно, чтобы он аргументировано доказал, что его решения лучше, продемонстрировав умение видеть рациональное зерно в своих решениях и решениях руководителя. Если выяснится, что за все этим стоит лишь желание критиковать, то это позволит осознать ему свою предвзятость во взаимоотношениях с руководителем.

В ситуациях, когда сотрудник стремится брать на себя роль руководителя, проявляется либо его завышенная самооценка, либо закомплексованность, либо отсутствие нужных умений и навыков взаимодействия в роли подчиненного. Во всех этих случаях в ходе консультирования оказывается помощь, направленная на коррекцию личности сотрудника.

7.2. Консультативная помощь сотрудникам органов внутренних дел в случаях служебных межличностных конфликтов

Достаточно широко распространены обращения сотрудников органов внутренних дел к психологу за помощью в случаях межличностных конфликтов, которые в своей основе могут иметь причины как субъективного, так и объективного характера. Среди объективных причин могут быть неблагоприятные условия деятельности, конкуренция, нарушения моральных норм, несовместимость различных типов личности и т. д. К субъективным причинам относятся, прежде всего, формирующиеся у людей на бессознательном уровне комплексы (совокупность мотивов и установок), амбиции, пограничные расстройства психической деятельности и т. д.

Служебные межличностные конфликты развиваются согласно следующим моделям:

«Деловой спор» — в данной ситуации конфликт явно осознается и отмечается явная возможность конструктивного решения.

«Формализация отношений» — зона рассогласований достаточно велика, и имеется тенденция к ее увеличению, отмечается рост негативных личностных проявлений: амбиций, честолюбия, инстинктов и др., разрешение такого конфликта возможно только на основе официальных решений.

«Психологический антагонизм» — это наиболее сложный механизм развития конфликта, поскольку его участники не имеют явного

представления о причине разногласий, но при этом склонны их преувеличивать. Противостояние оппонентов очень враждебно, и именно оно определяет развитие ситуации. Разрешение подобного рода конфликтов основано на исключении эмоций и переводе противостояния в русло интеллектуального анализа, возможно, посредством блокировки конфликта, т. е. перевода его из плоскости коммуникативных взаимодействий в предметно-деятельностную плоскость.

Наиболее сложной формой служебного конфликта является противоборство «руководитель — подчиненный». По данным отечественных специалистов в области конфликтологии А. Я. Анцупова и А. И. Шипилова, это наиболее распространенный вид межличностных производственных конфликтов, поскольку на него приходится около 80 % от всех остальных¹.

Среди запросов психологического консультирования по проблемам межличностных конфликтов в практике психологов органов внутренних дел встречаются ситуации, когда сотрудник сам, осознавая или не осознавая данный факт, может быть источником частых межличностных конфликтов; когда сотрудник может быть втянут другими в конфликт, не зная, как из него выйти; когда сотрудника беспокоят конфликты в подразделении, что сказывается на его самочувствии, эффективности и мотивации служебной деятельности². В каждом из этих случаев программа психологического консультирования будет иметь много общего, но требовать специального анализа и специфических практических рекомендаций. В ходе психологического консультирования по этим проблемам необходимо решить следующие задачи: помочь сотруднику осознать причины возникающих конфликтов, выделить из них главную, повторяющуюся и определить новые способы поведения в межличностных отношениях в условиях служебной деятельности.

Когда сотрудник жалуется на то, что у него часто возникают на работе конфликты с людьми, но он не знает, почему это происходит с ним и как от этого избавиться, необходимо в ходе диагностической беседы предложить сотруднику описать ряд конфликтных ситуаций и высказать предположение об их возможных причинах. По характеру

¹ Анцупов А. Я., Шипилов А. И. Конфликтология: учебник для вузов. СПб.: Питер, 2020. — 560 с.

² Душкин А. С., Злоказов К. В. Психологическое консультирование руководителей органов внутренних дел по вопросам эффективного управления служебным коллективом // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2019. № 3 (83). С. 204–214.

высказываний можно определить уровень критичности личности, что, в свою очередь, будет влиять на стратегию консультативной работы.

Есть сотрудники, которые при анализе причин описываемых конфликтных ситуаций чаще всего ссылаются на объективные обстоятельства, принимают ответственность за конфликты на себя и почти никогда не винят других людей. Предположение психолога о том, что другие могут быть виноваты в конфликте, как правило, отрицается. Психологические характеристики людей, вовлеченных в конфликт, описываются с положительной стороны, свои же характеристики, в основном, высвечиваются с негативной стороны. Стратегия работы в данном случае ориентируется на смещение акцентов при анализе конфликтных ситуаций на реакции людей, на действия и высказывания сотрудника. Важно выяснить, что в поведении самого сотрудника вызывает негативные реакции со стороны людей во время общения. Например, сотрудник проявляет бестактность, нарушает личностные границы, использует позицию «снизу», постоянно испытывает чувство вины и т. д. Затем желательно предложить сотруднику некоторое время отслеживать поведение, которое вызывает конфликтные ситуации, с тем, чтобы ясно осознать паттерны поведения, которые необходимо изменить. Далее психолог вместе с сотрудником определяет новые, более адекватные формы поведения и намечает план конкретных действий по их закреплению.

Другой вариант — когда сотрудник при анализе причин описываемых конфликтных ситуаций категорически отрицает свою вину, дает нелестные оценки другим участникам конфликта, а также высказывает прямые обвинения в их адрес. Это свидетельствует о сниженном уровне критичности личности сотрудника, о том, что признание своей вины снижает его самооценку, самоуважение и авторитет в собственных глазах. Соппротивление признанию себя причиной конфликтов с окружающими людьми усиливается за счет включения механизмов психологической защиты. В этой связи неосторожные высказывания психолога, подводящие сотрудника к осознанию того, что он сам является источником конфликтов, могут только усилить его защитные реакции. В этом случае психологу нужно действовать деликатнее, при анализе межличностных конфликтов, их источников и причин тонко подводить сотрудника к осознанию того, что он тоже сыграл не последнюю роль в возникновении конфликтов. При этом важно заострить внимание сотрудника на повторяющихся особенностях его поведения в конфликтах. Если при анализе межличностных конфликтных ситуаций сотрудник ничего не говорит о себе или же

только в основном положительное, то это также один из признаков того, что он сам может их провоцировать. Психологу не рекомендуется активно возражать или безоговорочно соглашаться со всем тем, что ему говорит сотрудник. Главное — внимательно и доброжелательно слушать, вызывая доверие к себе.

На следующем этапе работы психологу необходимо предложить сотруднику провести анализ поведения людей, которых он считает виновными в возникновении конфликтов. Анализ лучше проводить с точки зрения того, что надо изменить, улучшить этим людям в своем поведении. Сотруднику также можно предложить подумать над тем, чем реально возможно помочь этим людям, чтобы они могли избавиться от имеющихся у них недостатков, или что сам сотрудник может противопоставить деструктивному поведению этих людей. В этом случае сотрудник, не признавая себя виновником конфликта, невольно задумывается над своим собственным поведением в конфликтной ситуации, осознает собственные недостатки в общении с людьми.

Если психологическое консультирование связано с запросом, когда сотрудник втягивается другими в конфликт, не зная, как из него выйти, то в этом случае его необходимо обучить приемам активного предупреждения конфликтных ситуаций. Это могут быть следующие приемы:

- неизменно сохранять доброжелательное отношение к партнеру во время общения, вне зависимости от того, как он себя ведет;

- не реагировать на провокации со стороны партнера по общению, не придавать им серьезного значения, делать вид, что не замечаешь их;

- оставлять свое мнение при себе, не пытаться убедить, доказать свою правоту, оказывать психологическое давление на партнера по общению;

- когда партнер по общению находится в разраженном, аффективном состоянии, не «подливать масла в огонь», не делать замечаний;

- стараться слышать, понимать мотивы поведения партнера по общению, когда он имеет другую точку зрения;

- проявлять сочувствие к партнеру по общению, не воспринимать его как врага в случаях его неправоты;

- стараться идти всегда навстречу партнеру по общению, не выстраивать барьеров в общении.

Другим запросом психологического консультирования является беспокойство сотрудника по поводу конфликтов в подразделении, что сказывается на его самочувствии, эффективности и мотивации

служебной деятельности. Это случай можно дифференцировать по жалобам сотрудника на то, что между значимыми для него людьми часто возникают конфликты, и он сильно переживает из-за этого. Здесь могут быть разные ситуации, в зависимости от этого и стратегии психологического консультирования будут различными. Например, сотрудник может выступать «яблоком раздора» между конфликтующими сторонами. В этом случае ему можно рекомендовать придерживаться следующих правил:

- не вставать на защиту только одной из конфликтующих сторон, не проявлять благосклонность к одной стороне в ущерб другой;
- стараться избегать проявления как положительных, так и отрицательных чувств только к одной из конфликтующих сторон;
- стараться твердо дать понять обеим сторонам конфликта, что обязательным условием сохранения доброжелательных отношений между ними и сотрудником является прекращение конфликта.

Другой ситуацией является желание сотрудника примирить конфликтующие стороны, его вмешательство в конфликтные взаимоотношения с целью их устранения. Однако это не приводит к должному эффекту или даже усиливает конфликт. В этом случае в ходе психологического консультирования следует предложить сотруднику прекратить неудачные попытки вмешательства в конфликт и проанализировать, почему его личное вмешательство не приводит к желаемому результату. На следующем этапе консультирования, когда будет дан ответ на этот вопрос, необходимо продумать и спланировать новые действия, которые с учетом прошлых неудач могут привести к разрешению конфликта. Далее эти действия апробируются на практике и в случае необходимости вновь подвергаются анализу с целью их корректировки.

Как уже было отмечено, одной из наиболее сложных форм служебного конфликта является конфликт между руководителем и подчиненным. Среди объективных причин этого конфликта можно отметить возникновение сложных обстоятельств, нехватку ресурсов, несоответствие занимаемой должности, недостаточность социального интеллекта (умений работать с людьми, прогнозировать и регулировать возникновение сложных ситуаций, заниматься профилактикой конфликтов). Субъективные причины этого конфликта могут быть управленческого и личностного плана:

- управленческие: необоснованные, неоптимальные, ошибочные решения, недостатки профессиональной подготовки руководи-

ля, неравномерность распределения служебной нагрузки среди подчиненных, нарушения стимулирования труда и др.

— личностные: акцентуации характера (чрезмерно выраженные черты характера), ущербность внутреннего мира, проявляющаяся в гиперопеке (повышенное внимание) и контроле подчиненных (а иногда всех), в низкой культуре общения, стремлении доминировать, властвовать, подчинять; в недобросовестном исполнении своих обязанностей, основанном на непонимании факта очевидности и понимании окружающими его обусловленности соответствующими факторами; в повышенном эмоциональном фоне взаимодействия и отношений сотрудников, способствующем созданию неблагоприятного психологического климата; в отрицательных установках руководителя по отношению к подчиненным, в повышенной агрессивности, эмоциональной неустойчивости, тревожности, завышенной самооценке и др.

Особым моментом подобного рода конфликтов является культивирование либо должности, либо себя. Ведущими моментами жизнедеятельности при этом являются самолюбование, самопрезентация и соперничество в плане достижения собственных благ и имиджа, основанного на внешней стороне бытия.

В процессе психологического консультирования руководителя по разрешению этой ситуации необходимо провести анализ причин конфликта, провести «вентиляцию» эмоций и чувств и совместно найти, апробировать во время встреч с психологом и на практике возможные варианты поведения с целью нахождения оптимального. Целесообразно предложить руководителю возможные варианты конструктивного поведения в конфликте:

— внушать уверенность и спокойствие в любой ситуации (самый сильный тот, кто имеет силу управлять собой);

— не превращать подчиненных в «громоотвод» своего негативного состояния;

— ставить ясные, конкретные и выполнимые задачи, а при оценке результатов оценивать движение, т. е. учитывать изначальные результаты и ни в коем случае не сравнивать сотрудников;

— критиковать только после похвалы и только поступок, результаты служебной деятельности, но не личность;

— избегать категоричности и авторитарности в отношениях с окружающими, не стремиться к сиюминутным результатам в воспитании «нерадивых» сотрудников, это очень долговременный процесс;

— игнорировать негатив оппонента, чаще использовать похвалу;

— уметь слушать и вникать в заботы подчиненного, аргументировать свои требования и терпеливо разъяснить их;

— правильно дозировать нагрузку, учитывая психофизиологическое состояние, особенности ситуации жизнедеятельности и волевые возможности работника;

— в конфликте односторонней вины не бывает, поэтому найти мужество и признать свои ошибки, лучше не затягивая;

— сохраняя уважительную дистанцию с подчиненными, не злоупотреблять служебным положением, не допускать хамства, бестактности, это значительно снижает авторитет, а подчиненных делает неуступчивыми, озлобленными;

— не нарушать естественного хода жизнедеятельности волевыми решениями, а если они необходимы, убедиться в их обоснованности и правовом обеспечении.

В процессе психологического консультирования сотрудников в случае конфликта «руководитель — подчиненный» также необходимо провести анализ причин конфликта, снять эмоциональное напряжение через механизм отреагирования и совместно найти оптимальный способ поведения в этой ситуации. Сотруднику можно предложить следующие рекомендации:

1) сохранять спокойное самоуважение в любой ситуации, демонстрировать уверенность и спокойствие;

2) справедливость позиции не всегда ведет к победе; иметь выдержку и терпение, не включаться в манипуляции руководителя, дать и себе, и ему право на ошибку;

3) свою неправоту и ошибки лучше признать сразу и уступить руководителю;

4) изучать особенности руководителя и принимать их как данность; помнить: менять можно отношения, но не человека;

5) с позиций паритета (он — человек, вы — человек) вызвать руководителя на откровенный разговор и обосновать свои доводы;

6) помнить: чем ниже нравственные качества руководителя, тем сложнее и опаснее конфликтовать с ним (иногда лучше уход — психологический либо физический);

7) не спешить противодействовать, выдержка может быть главным преимуществом в конфликте;

8) выбрать, что важнее: поступившись в чем-то, выиграть в основном, или...;

9) не реагировать на оскорбления не переходить на подобный тон, быть выше этого, не настаивать, не отвергать, чаще использовать вопросы, а не утверждения;

10) продумать несколько вариантов выхода из конфликта и попробовать обсудить их с руководителем.

Служебный межличностный конфликт «руководитель — подчиненный», как любой процесс, имеет свою динамику, особенности, механизм развития и функции. Конструктивным может быть конфликт, который идет без нарушения психологического пространства субъектов; деструктивным является конфликт, развивающийся по сценарию «агрессор — жертва».

Консультирование сотрудников органов внутренних дел в области межличностных конфликтов предполагает их информирование о психологических особенностях людей, которые могут породить конфликты; о типах личности, склонных к конфликтному поведению; о стратегиях поведения в конфликтных ситуациях.

Так, например, темперамент оказывает существенное влияние на поведение человека в межличностных конфликтах (холерика легко вовлечь в конфликтную ситуацию, а флегматика, наоборот, трудно вывести из себя). Проблема влияния типов характера на возникновение межличностных конфликтов и их разрешение состоит в том, что люди с противоположными типами характера могут оказаться в ситуации совместного решения одной задачи, и их взаимодействие может оказаться под угрозой.

Межличностные конфликты между экстравертами и интровертами могут возникать из-за различия отношения к решению задач. Экстраверт динамичен, он постоянно говорит, предпочитает обсуждать все вслух, интроверт же должен все обдумать, прежде чем высказаться. Экстраверт легко переходит к новому повороту при обсуждении проблемы и снова начинает открыто ее обсуждать, а интроверта всякий поворот обсуждения ставит в затруднительное положение, ему необходимо время для осмысления. При совместном решении проблемы экстраверт будет постоянно говорить, а интроверт молчать. Это молчание экстраверт может принимать за согласие и навязывать свое решение, с которым может быть в принципе не согласен интроверт, он просто не получил возможности высказаться, что чревато конфликтом.

Люди сенсорного типа собирают информацию, опираясь на свои чувства, им необходимо все увидеть, потрогать, услышать, понюхать. Для них важнее детали и факты, нежели то, что они значат. Люди интуитивных предпочтений, получив информацию с помощью органов

чувств, интуитивно ищут их опосредованное значение и взаимосвязи между явлениями и внутри их. Интуитивисты ко всему подходят глобально. Любая встреча человека сенсорных предпочтений с интуитивным может обернуться конфликтом — сенсорному типу нужна детальная информация, а интуитивный ее просто не воспринимает. Люди могут по-разному принимать решения. Человек мыслительного типа при принятии решений ориентируется на поставленную цель, его внимание концентрируется на решении задачи. Человек чувствующего типа ориентируется на то, как его решение будет воспринято другими людьми, которых оно касается. Поэтому он не торопится с принятием решений. Если оба типа будут вынуждены принимать решение вместе, то могут быть столкновения. Но если каждый понимает предпочтения другого, то при взаимодействии они могут дополнять друг друга. Чувствующие будут сдерживать мыслительных от принятия скоропалительных решений, а те, в свою очередь, не дадут отложить решение на неопределенный срок. По отношению к жизни этих людей делят на решающих и воспринимающих. Решающие все планируют, решение принимают без напряжения, они всегда что-нибудь делают. Воспринимающие предпочитают накапливать информацию (все может измениться), они не торопятся принимать решения. При постоянном взаимодействии между этими двумя типами могут возникать конфликтные ситуации тогда, когда они не понимают предпочтений своих характеров и характеров противной стороны. Благополучное, бесконфликтное взаимодействие людей будет иметь большую вероятность, когда они будут уважительно относиться к мнению друг друга и поймут, что различные взгляды помогают видеть ситуацию более целостно.

Недоразумения из-за несовпадения типов характеров начинаются тогда, когда бескомпромиссно отстаиваются только собственные предпочтения. Чем лучше люди будут знать черты, в первую очередь, своего характера, тем плодотворнее будет их взаимодействие с другими. У них будет возникать меньше претензий к другим людям. Такое поведение — самая благополучная среда для бесконфликтного общения.

Исследования показывают, что людей по приверженности к конфликтам можно подразделить на три группы:

- устойчивые к конфликтам;
- удерживающиеся от конфликтов;
- конфликтные.

Английский исследователь Р. Брамсон на основе опроса 400 менеджеров британских компаний определил, что инициаторами кон-

фликтов в организации являются около 7–10 % сотрудников¹. Среди «трудных» Р. Брамсон выделяет пять типов сотрудников: «агрессивные», «жалобщики», «нерешительные», «тревожные личности» и «всезнайки».

Следует более подробно остановиться на каждом из этих типов и разобраться, какими способами руководитель может нейтрализовать их конфликтный потенциал.

Первый тип — это «агрессивные сотрудники», они подразделяются на три подтипа: «танки», «снайперы» и «взрывники».

«Танки» — наиболее явно выраженный тип агрессивных личностей. Идентифицировать их можно по характерной для них самоуверенности, громкому голосу, гордо поднятой голове. Такие люди абсолютно уверены в своей компетенции и в том, что они лучше других разбираются в нуждах и потребностях своих коллег. Во время конфликта с ними важно придерживаться следующих правил поведения. Обязательно предоставьте им возможность «выпустить пар». При разговоре смотрите им прямо в глаза, чаще называйте их по имени, а при высказывании несогласия обязательно употребляйте выражения «по нашему мнению», «на наш взгляд» и подобные им фразы.

«Снайперы» действуют по-другому, преимущественно исподтишка. Они «стреляют» всякими колкостями и остротами, сеют недоверие между членами группы, вносят дезорганизацию в коллективные действия сотрудников. Самое действенное «оружие» против них — это прямая атака. Для того, чтобы нейтрализовать «снайпера», потребуйте от него подробного объяснения того или иного замечания и остроты, а затем добейтесь конструктивных предложений. Обычно после этого «снайпер» затихает и начинает себя вести несколько скромнее.

«Взрывники» — это сотрудники, которые способны внезапно оглашать помещение громкими криками или плачем. Они так артистично выходят из себя, что создается впечатление, что их действительно чудовищно обидели. Нейтрализовать конфликтный потенциал подобных людей достаточно просто: дайте им выплеснуть накопившиеся эмоции, пусть, к примеру, поплачут на вашем плече, успокойте их, скажите что-нибудь обнадеживающее, доброе. Через пять–десять минут вы увидите, что они смягчатся, а потом и вовсе начнут извиняться.

«Жалобщики» настолько ярко и красочно описывают свои «беда», что слушатели им верят и зачастую склоняют свое мнение именно в их пользу. Этих сотрудников вы сможете легко узнать по частому ис-

¹ Исаков А. Л. Конфликтология: стратегии преодоления конфликтов: учебное пособие. Ростов-на-Дону: Изд-во Ростовского отделения РИА, 2018. — 133 с.

пользованию в лексиконе слов типа «всегда» или «никогда». Они требуют самого внимательного к себе отношения. Их мнение обязательно должно быть замечено, а проблемы внимательно выслушаны.

«Нерешительные» — это сотрудники, которые сами не начинают конфликт, однако создают для него благоприятную почву, провоцируя других на подобные действия. Среди «нерешительных» встречается два подтипа — «аналитики» и «добряки». «Аналитики» постоянно боятся совершить ошибку, поэтому делают очень много пробных шагов перед выполнением задания, все время перестраховываются. «Добряки» же никогда не выступают против из-за боязни нажить себе врагов. Такие сотрудники своей нерешительностью вызывают раздражение окружающих, нарушая трудовой режим. «Нерешительные» сторонятся людей, оказывающих на них давление.

«Тревожные личности» мнительны, подозрительны, им часто кажется, что их кто-то подсиживают, хочет в чем-то обмануть. Подобные тревоги порождают у «тревожных личностей» не уход от конфликта, а агрессию, по их мнению, всегда ответную. На таких людей лучше всего действует дружеское расположение.

«Всезнайки» — сотрудники, которые создают у окружающих впечатление, что они все знают и все умеют, при этом умудряются постоянно лезть не в свое дело, вызывая раздражение. Этот тип делится на «подлинных всезнаек» и «липовых всезнаек». «Подлинные всезнайки» являются ценными работниками, но ведут себя очень вызывающе, из-за их действий у окружающих может возникнуть чувство неполноценности. «Липовые всезнайки» только на словах могут доказать свой профессионализм. Старайтесь как можно скорее поставить их на место, поймайте и по горячим следам покажите их профессиональную несостоятельность.

7.3. Консультирование руководителей органов внутренних дел при затруднениях в управлении профессиональными и межличностными взаимоотношениями подчиненных

За психологической консультацией в области профессиональных отношений к психологу нередко обращаются молодые руководители органов внутренних дел, у которых возникают затруднения в самостоятельной организации работы подчиненных, управлении их профессиональными и межличностными взаимоотношениями. В этом случае психологу важно знать типичные ошибки, которые совершают начинающие руководители.

Одной из них является неумение распределить ответственность и обязанности. Руководитель либо берет на себя слишком много обязанностей и начинает сам делать то, что должны делать подчиненные, или только лишь командует, требует, отстраняется от дел и реально не помогает своим подчиненным. Задача руководителя заключается в том, чтобы максимальное число обязанностей, которые могут делать подчиненные, отдать на их ответственность, оставляя за собой функции управления и контроля за деятельностью. Кроме того, руководитель должен быть компетентным практически во всех вопросах, которые могут возникнуть в работе его подчиненных, чтобы в любой момент прийти им на помощь.

Другой типичной ошибкой начинающих руководителей является неумение установить правильные границы в отношениях с подчиненными. Они устанавливают либо слишком близкие, почти панибратские отношения, либо слишком отстраняются, устанавливая большую психологическую дистанцию с подчиненными, оставаясь в формальных взаимоотношениях, тем самым формируя барьер непонимания и отчуждения. Обе эти крайности во взаимоотношениях с подчиненными порождают серьезные проблемы, снижающие эффективность служебной деятельности подразделения. Разумной и оправданной является срединная граница во взаимоотношениях с подчиненными, которая вырабатывается опытным путем, и в этом в ходе психологического консультирования психолог может помочь руководителю.

Часто, став руководителем, человек перестает быть самим собой, «надевает маску начальника», начинает вести себя неестественно, не в свойственной для него манере. Хороший руководитель тот, кто, став руководителем, остается самим собой, сохраняет свою аутентичность, а для этого он должен быть зрелой личностью. Для решения этого вопроса в ходе психологического консультирования можно задать следующие вопросы:

— «Что конкретно вас беспокоит, когда вы выступаете в роли руководителя?»;

— «Когда, при каких условиях и в каких обстоятельствах у вас чаще всего возникает чувство, что вы перестаете быть собой и начинаете играть роль руководителя?»;

— «Каковы, на ваш взгляд, причины такого вашего поведения?»;

— «Каким образом вы пытались решить эти проблемы и каков результат этих решений?».

Анализ ответов на эти вопросы позволит психологу и руководителю в совместном обсуждении найти причины такого поведения и наметить пути решения этой проблемы.

Еще одной причиной трудностей в установлении психологически грамотных взаимоотношений с подчиненными является наличие у руководителя сложного характера. Конечно, в этом случае шансы на эффективную помощь руководителю в ходе психологического консультирования значительно снижаются, так как большинство черт характера формируется и закрепляется в раннем детстве. До тех пор, пока не возникнет личного стремления руководителя изменить себя, подкрепленного соответствующими реакциями подчиненных, вряд ли можно рассчитывать на успех. В этом случае психологу важно предоставить руководителю возможность увидеть себя в реальных профессиональных взаимоотношениях с подчиненными. Для этого можно использовать технику видеозаписей различных служебных ситуаций, в которых руководитель проявляет себя с лучшей и отрицательной стороны, с последующим их просмотром и анализом в ходе консультирования. Также можно использовать прием анонимного сбора информации о том, как подчиненные воспринимают и оценивают деловые качества руководителя. Большой эффект может принести в этом случае тренинг управленческой компетентности¹.

При консультировании руководителей органов внутренних дел по вопросам урегулирования конфликтов между подчиненными психологу важно знать стратегии вмешательства в конфликт, то есть способы регулирования конфликта со стороны. Это может быть весьма актуально в контексте управления структурным подразделением органа внутренних дел.

Для управления конфликтами, перевода их из деструктивного в конструктивное русло необходим подробный анализ уровня, на котором сформировалась конфликтная ситуация (уровень формально определенной структуры организации, функциональный уровень, уровень ведущих целей и ценностей), конкретных причин конфликта, особенностей деятельности подразделения и индивидуально-психологических особенностей участников конфликта. Данные психологической диагностики позволяют психологу помочь руководителям в ходе консультирования определить порядок их действий по управлению конфликтными ситуациями (рис. 2).

¹ Белова Е. Н. Управленческая компетентность руководителя: монография. Красноярск: Красноярский государственный университет, 2018. — 255 с.



Рис. 2. Алгоритм действий руководителя по управлению конфликтными ситуациями

У. Мاستенбрук приводит перечень общих функций «консультанта» (в нашем случае в роли консультанта будет выступать руководитель, в подразделении которого происходит конфликт между подчиненными) при различных вмешательствах¹.

В частности, руководитель осуществляет следующие действия:

- прояснение сущности спора;
- создание благоприятных условий для осуществления попыток преодолеть и разрешить спорные вопросы;
- улучшение коммуникации;
- формулирование различных правил управления конфликтом;

¹ Мастенбрук У. Управление конфликтными ситуациями и развитие организации / пер. с англ. М: ИНФРА-М, 1996. — 256 с.

- оказание помощи в нахождении альтернативных решений;
- оказание помощи в принятии решения.

С. Волтон разработал более конкретные предложения для поддержания «продуктивной конфронтации»:¹

- 1) выявление у сторон стремления позитивно разрешить конфликтную ситуацию;
- 2) поддержка и сохранение в равновесии силовых отношений, сложившихся в данной ситуации;
- 3) координация заседаний, посвященных урегулированию конфликта, например, согласование с обеими сторонами времени их проведения; при этом инициатива должна исходить от руководителя, а не от сторон, включенных в конфликт;
- 4) чередование дифференциации и интеграции; успешная интеграция (решение проблемы) возможна только после тщательной дифференциации — исследования конкретных жалоб и мнений обеих сторон;
- 5) обеспечение условий, способствующих развитию открытости;
- 6) обеспечение надежной коммуникации;
- 7) обеспечение оптимального напряжения в ситуации конфронтации.

Ниже приводится стратегия эффективного вмешательства, осуществляемого руководителем, в форме нескольких постулатов, т. е. основных условий урегулирования конфликта. Мы можем рассматривать их как своеобразные пункты, где должны определяться и приниматься существенные решения о целесообразности вмешательства, его видах.

1. Завоевание авторитета. Стороны должны стремиться к позитивному разрешению конфликта и действовать соответствующим образом с помощью руководителя, поэтому для руководителя очень важно установить хорошие взаимоотношения с обеими сторонами, не отдавая предпочтения ни одной из них, поскольку в таком случае его деятельность не будет эффективной.

Руководитель должен:

- установить контакты на ранней стадии с обеими сторонами;
- разъяснять свои намерения относительно данной конфликтной ситуации;
- обеспечить себе поддержку (представители обеих сторон могут разъяснять намерения руководителя лицам, чьи интересы они представляют, и помочь им осознать важные моменты его деятельности);

¹ Walton R.E. (1972) Interorganizational decision making and identity conflict. In: Tuite M., Chisholm R., Radnor M. (eds.), Interorganizational decision making. Chicago, Aldine Publishing Co. 254 p.

если одна из сторон не оказывает руководителю никакого доверия или вообще не видит смысла в урегулировании конфликта, то целесообразность дальнейшей деятельности руководителя вызывает сомнение.

2. Установление структуры взаимоотношений сторон.

Руководитель должен ясно представлять себе позицию сторон — участников конфликта. Неясное лидерство, внутренняя силовая борьба, острое соперничество между микрогруппами и другие факторы могут стать значительным препятствием к разрешению конфликта. Очень важно познакомиться с формальными и неформальными лидерами и знать не только их мнения, но и степень их готовности к активному участию в процессе урегулирования конфликта.

Весьма распространенным является интервью с представителями обеих сторон как способ получения руководителем нужной ему информации. С помощью этих интервью руководитель может определить следующее:

- степень своего авторитета;
- позицию сторон;
- возможный состав группы, которая может оказать ему поддержку;
- степень интенсивности конфликта;
- силовой баланс;
- природу, характер конфликта (определенные проблемы, обиды, жалобы и поводы для недовольства).

3. Поддержание определенного равновесия сторон.

Без определенной симметрии в отношениях между сторонами руководитель не сможет выполнять свои обязанности. Чем значительнее силовые различия, тем выше возможность того, что более сильная сторона будет намерена разрешить конфликт посредством простого навязывания своей воли и принуждения другой стороны признавать ее. Руководитель будет предпринимать какие-то действия, прежде всего, при наличии безвыходных ситуаций, в которых стороны более или менее соответствуют друг другу. Фактически безвыходная ситуация (или угроза ее возникновения вследствие того, что стороны имеют более или менее равную силу) оказывается движущим фактором для изучения природы, характера конфликта, его последствий и альтернативных решений. Так как стороны, как правило, стремятся к сохранению силового баланса, руководитель должен учитывать это в своей деятельности.

4. Поддержание определенного «оптимального» уровня интенсивности конфликта.

При очень высокой интенсивности конфликта управление им становится невозможным, поскольку ни одна сторона не проявит готовности общения с другой. Кроме того, оба участника конфликта не будут видеть большого смысла в деятельности руководителя, особенно если она ограничена определенными условиями какой-либо стороны.

Конфликты, которые находятся в состоянии очень быстрой эскалации, могут оказаться вне пределов досягаемости, вне сферы влияния руководителя. Кроме того, конфликты могут вступать в такую фазу, при которой стороны не проявляют желания осуществлять изменения, поскольку они уже привыкли находиться в состоянии конфликта. Очевидно, что они предпочитают нежелательные и деструктивные последствия этого конфликта, а не еще одну попытку достижения компромисса. Собственный позитивный образ сочетается с негативным представлением о другой стороне. Участники конфликта больше не желают выслушивать другие точки зрения, поскольку это только способствует возникновению сомнений в своей правоте, и придерживаются собственного представления о ситуации.

Подобные затяжные конфликты могут представлять гораздо большую трудность для руководителя, чем внезапно возникшие острые конфликты, которые можно временно купировать посредством введения «периода остывания», временно сохраняющего и поддерживающего статус-кво.

5. Детализация конфликта, конфронтация, синтез.

Лучше всего, если деятельность руководителя будет иметь вид поэтапного рассмотрения предметов спора и конфронтации сторон, приводящего, условно говоря, к синтезу, т. е. к выработке определенного решения, понимания и достижению компромисса. Это повторяющийся процесс, каждый раз предполагающий рассмотрение определенной части конфликта. Работа принесет наилучшие результаты, если этот метод будет поддержан обеими конфликтующими сторонами. Их поводы для недовольства, обиды и жалобы становятся предметом обсуждений; исследуются причины этих недовольств и их последствия. Непосредственной целью этих обсуждений является не принятие решений, а разъяснение перспектив обеих сторон. Конфронтация будет различной в зависимости от того, какой тип отношений доминирует: в вопросах делового характера это будут главным образом обсуждения и полемика; в вопросах эмоционального характера — представление себя на месте другого; в вопросах распределения ресурсов — ведение переговоров. Результатом этой конфронтации может оказаться синтез: выработка решения, понимания и достижения

компромисса. Конфронтация может закончиться и созданием безвыходной ситуации. Безвыходные ситуации принуждают стороны к дальнейшей детализации, за которой вновь следует конфронтация.

6. Четкость и решительность в определении реально достижимых процедур, способствование постоянному прогрессу.

Важная задача консультанта — четкое и решительное определение и указание процедур, которые стороны должны выполнять, и при необходимости их разъяснение и обоснование. Это создает спокойную обстановку, необходимую для продолжения работы, в то время как неопределенность, нерешительность и двусмысленность вызывают сумятицу и недоверие. Часто стороны чувствуют себя дезориентированными и подвергающимися угрозам. Если руководитель неспособен регулировать взаимодействие между подчиненными, то легко возникает неприязненная, враждебная атмосфера, которая серьезно отражается на эффективности служебной деятельности подразделения.

Процедуры должны быть достижимыми и понятными и предусматривать наличие нескольких фаз. Конфликт невозможно рассматривать как одно целое, потому что он состоит из нескольких разных элементов. Предпочтение какого-либо элемента связано с наличием наибольшей неудовлетворенности (крайней необходимости), а также способности сторон. Например, иногда очень трудно рассматривать эмоциональные конфликты в строго деловой обстановке, которая больше подходит для рассмотрения и решения проблем, связанных с другими типами отношений. Жестких правил относительно этого быть не может.

Кроме того, следует констатировать, что управление конфликтом, как правило, означает большую степень конфронтации. Руководитель часто должен слегка подталкивать стороны к решению вопросов, которые они склонны избегать, и тем самым создавать конфронтацию. Однако в результате этого возрастает активность обеих сторон.

Стороны, участвующие в конфликте, часто проявляют стереотипное поведение, выражающееся в бесплодных пререканиях. Управление конфликтом может легко принять вид циклично повторяющихся обсуждений одних и тех же вопросов. Руководитель должен предвидеть такую опасность и пресекать ее проявление.

Таким образом, психологическое консультирование сотрудников органов внутренних дел в области межличностных и профессиональных отношений — одно из основных направлений деятельности психолога, целями которого являются повышение социально-психологической компетентности личного состава, оптимизация со-

циально-психологического состояния сотрудников и служебных коллективов, поддержание его на уровне, обеспечивающем эффективную профессиональную деятельность. Помимо этого, результатами проводимой психологом консультативной работы выступают улучшение межличностного взаимодействия, непринужденность общения, ясность в понимании задач профессиональной деятельности, искреннее и уважительное отношение сотрудников друг к другу, отсутствие или конструктивное разрешение конфликтов, свободное выражение своих чувств и мнений, отсутствие мелочной опеки и недоверия.

Вопросы для самоконтроля:

1. В чем специфика психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел, связанного с переживанием ими неудовлетворенности своим поведением в тех или иных ситуациях профессионального взаимодействия?

2. Каковы этапы психологического консультирования руководителей органов внутренних дел по вопросам урегулирования конфликта в системе «руководитель — подчиненный»?

3. Назовите экспертные задачи, которые решает ведомственный психолог в ходе консультирования сотрудников органов внутренних дел по вопросам личных антипатий в профессиональных взаимоотношениях.

4. Опишите этапы консультирования сотрудников органов внутренних дел по вопросам, связанным с проблемой психологической несовместимости.

5. В чем специфика консультирования молодых руководителей органов внутренних дел по затруднениям в области самостоятельной организации работы подчиненных, управления их профессиональными и межличностными взаимоотношениями?

6. Опишите этапы психологического консультирования руководителей органов внутренних дел по вопросам урегулирования конфликтов между подчиненными.

7. Каковы стратегии поведения в конфликтных ситуациях, связанных с психологическими особенностями людей, типами личности, способными породить конфликты?

ТЕМА 8. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ВОПРОСАМ СЕМЕЙНЫХ ОТНОШЕНИЙ

8.1. Основные проблемы и принципы в семейном консультировании сотрудников органов внутренних дел.

8.2. Направления и подходы в семейном консультировании сотрудников органов внутренних дел.

8.3. Особенности семейного консультирования сотрудников органов внутренних дел в зависимости от видов и целей.

8.1. Основные проблемы и принципы в семейном консультировании сотрудников органов внутренних дел

Реализация психологической работы в органах внутренних дел предполагает широкую разнонаправленную деятельность, что включает в себя помощь не только непосредственно сотрудникам органов внутренних дел, но и членам их семей в рамках семейного консультирования. Ведомственный психолог осуществляет психопрофилактическую работу посредством оказания помощи в сфере семейных проблем, нарушения детско-родительских отношений, на разных этапах развития семьи сотрудников органов внутренних дел.

Семейное консультирование — один из видов консультирования, направленный на решение семейных проблем (отношений, восприятий, поведения). Основой работы является прояснение системы отношений, сложившейся в браке, взаимодействий внутри семьи, отношений между ее членами. В ходе консультирования психолог оказывает помощь в перестройке семейных отношений, формировании терпимости и позитивных взглядов между членами семьи, мотивировании совместной жизнедеятельности, вытеснении деструктивных тенденций в отношениях.

По мнению Т. М. Мишиной, О. А. Карабановой, Э. Г. Эйдемиллера, «главное отличие семейной психотерапии от семейного психологического консультирования состоит в отказе от концепции болезни, вместо чего внимание концентрируется на анализе ситуации в семье, взаимоотношениях супругов, поиске личностного ресурса клиентов и обсуждении путей решения проблем»¹.

¹ Сулова Т. Ф. Психология семьи с основами семейного консультирования: учебник и практикум для академического бакалавриата / Т. Ф. Сулова, И. В. Шаповаленко. М.: Юрайт, 2016. — 343 с.

Некоторые исследователи придерживаются другого подхода разделения консультативной и психотерапевтической работы с семьей. Принцип различения связан с особенностями целей, которые ставятся в психотерапии и консультировании. Общая цель любой семейной психотерапии — мобилизация имеющихся у семьи ресурсов. Основная цель семейного консультирования состоит в изучении запроса или трудностей членов семьи для коррекции ролевого взаимодействия и обеспечения путей развития и личностного роста¹. Такие цели сочетаются с задачами ведомственного психолога по содействию личностно-профессиональному росту сотрудников органов внутренних дел.

Психологическое консультирование семьи должно быть направлено на восстановление или преобразование связей ее членов друг с другом и миром, на развитие умения понимать друг друга и формировать семейное «мы», гибко регулируя отношения внутри семьи, а также способствуя преодолению индивидуальных стрессов и улучшая взаимодействие с различными социальными группами.

С точки зрения Д. Коттлера и Р. Брауна, работа с семьей, в отличие от индивидуального консультирования, имеет ряд особенностей².

1. Подход семейного консультирования предполагает истоки проблем не внутри самой личности, а в более широком контексте взаимодействия людей.

2. От специалистов, практикующих в этой сфере, требуется больше активности, директивности и степени контроля, чем при индивидуальном консультировании.

3. Чаще всего в работе с семьей психолог использует сочетание разных теоретических подходов.

4. Работа психолога должна быть направлена на организационные системы и естественный процесс развития, свойственные любой семейной системе. Для этого требуются заинтересованность и внимание к принятым правилам, нормам и сложившимся объединениям.

5. Наиболее продуктивно применять циркулярную, а не линейную модель причинно-следственных связей. Другими словами, при прояснении причин ситуации или поведения следует рассматривать более широкую картину и определять то, как поведение членов семьи влияет друг на друга.

¹ Костакова И. В. Психологическая коррекция личности: учебное пособие. Тольятти: Изд-во ТГУ, 2016. — 214 с.

² Коттлер Дж., Браун Р. Психотерапевтическое консультирование. СПб.: Питер, 2001. — 464 с.

6. Применяются модели развития, включающие в себя описание жизненного цикла семьи с происходящими в нем естественными фазами развития, а также кризисами и конфликтами.

7. Важно понимать, что культурные особенности влияют на структуру семьи и могут предполагать ее разные варианты. Нередко происходит так, что клиент, пришедший за психологической помощью, является членом нетрадиционной структуры: смешанной семьи с приемными детьми, неполной семьи или сожительствующей пары.

Семейное консультирование предполагает одновременную психологическую работу с двумя или более членами семьи. Иногда такая работа перемежается с индивидуальными консультациями для тех или иных членов семьи (как для сотрудника органов внутренних дел, так и для его родственника). Предметом рассмотрения в семейном консультировании могут быть, в частности:

1. Нарушения внутрисемейных отношений, способствующие развитию и закреплению психологических проблем одного из членов семьи. Например, девиантное поведение подростка или агрессивность мужа могут рассматриваться как естественные последствия патологического гештальта семьи.

2. Дисфункциональные внутрисемейные отношения, которые члены семьи хотели бы исправить. Например, нарушения межличностной коммуникации в семье или механизмов интеграции семьи.

3. Психологическая помощь семье индивида, являющегося инвалидом, имеющего нервно-психические расстройства, алкогольную или наркотическую зависимость и т. д.

4. Психологическая помощь семье с приемными детьми.

Специфические трудности семейного консультирования, особенно в работе ведомственного психолога, состоят в том, что не все члены семьи готовы посещать психолога, тем более в присутствии некоторых других родственников. Недостаточная информированность о возможности получения психологической помощи в структуре органов внутренних дел членом семьи сотрудника, переживания по поводу конфиденциальности, а также нежелание признавать наличие проблем затрудняет предложение помощи психологом. Даже когда удалось организовать консультацию, психологу порой сложно построить диалог и правильное взаимодействие членов семьи в процессе консультирования, если они ориентированы на взаимные обвинения и конфронтацию, не умеют слушать друг друга.

Причиной обращения по семейным вопросам к психологу подразделений органов внутренних дел могут быть не конкретные ситуации, связанные с определенными событиями, а длительная неудовлетворенность семейной жизнью или же возвращающиеся проблемы.

Семейные сценарии всегда включают повторения и могут относиться к разным сторонам жизни семьи, определяя действия, характер отношений и переживания ее членов, принадлежащие не «здесь и теперь», а «там и тогда». Разбор семейных сценариев и сопоставление актуального поведения членов семьи с опытом старшего поколения выявляет неосознаваемые деструктивные паттерны поведения. Семейный сценарий может быть негативным, но он не является фатальным, при его понимании возможен выбор поведения.

Часто при консультировании по проблемам семейных отношений встает вопрос о взаимоотношении между супругами, так как в брак вступают сформировавшиеся, устойчивые личности со своими жизненными сценариями, чертами характера, привычками и взглядами. Из-за различий между членами семьи могут возникать противоречия, споры и конфликты, которые и приводят к отсутствию взаимопонимания, несовместимости, отсутствию единого мнения.

Поиск проблем является первоначальной задачей консультирования. Р. С. Немов выделяет следующие возможные причины отсутствия взаимопонимания: разный уровень образования, интеллектуального развития; неспособность убеждения; отсутствие понимания между супругами; неумение слушать партнера; стремление во что бы то ни стало быть «выше» партнера; уверенность в собственной правоте и недопустимость иных мнений; неумение и нежелание идти на компромисс¹.

За психологической помощью обычно обращаются с одной или двумя наиболее важными для супругов проблемами, но во время консультирования открывается сложный комплекс проблем, требующих решения. Выявленные вопросы следует упорядочить по значимости и скорости решения.

Содержательный анализ семейных взаимоотношений включает анализ симметричности семьи (имеют ли отношения соревновательный характер); комплиментарность отношений (дополняют ли члены семьи друг друга); анализ доли ответственности за происходящее;

¹ Немов Р. С. Основы психологического консультирования: учебник для студ. педвузов. М.: ВЛАДОС, 1999. С. 45.

анализ структуры семьи; структуру «власти» в семье; наличие семейной симптоматики (наличие обращений к консультанту в прошлом).

Начальные консультативные вмешательства включают:

1. Установление отношений с человеком, контролирующим ситуацию.

2. Построение отношений с другими членами семьи, помощь в вербализации своих историй, формирование навыков слушания друг друга.

3. Воссоздание разрушенных союзов (мать — дочь, мать — отец и т. д.).

4. Усиление связей между членами семьи, регулирование проявлений заботы.

5. Помощь в работе с «второстепенными» членами семьи.

6. Расширение границ семьи¹.

Приблизительный перечень диагностических вопросов, на которые необходимо найти ответ в процессе семейного консультирования, может быть следующим:

- в чем заключается проблема;
- когда появилась проблема;
- где проявилась проблема;
- действия других членов семьи в период проявления проблемы;
- что может влиять на других членов семьи;
- в чем выгода клиента от имеющейся проблемы;
- у кого в семье была сходная проблема;
- кто в семье находится под защитой;
- в чем заключается «сила» семьи.

Семейное консультирование является эффективным способом коррекции индивидуальных проблем членов семьи, но существуют и обратные влияния — коррекция психологических проблем семьи возможна и через индивидуально-психологическую коррекцию того члена семьи, который готов к подобной работе. Например, коррекция психологических проблем родителя, обращающегося к психологу по поводу страхов своего ребенка, может позволить скорректировать страхи последнего, а также улучшить психологическую атмосферу в этой семье.

¹ Организация психологической реабилитации сотрудников органов внутренних дел: методическое пособие / под общ. ред. М. И. Марьина. М.: ГУК МВД России, 2002. — 105 с.

8.2. Направления и подходы в семейном консультировании сотрудников органов внутренних дел

В настоящее время в психологической работе в органах внутренних дел существует несколько направлений в консультативной практике с семьей.

Психодинамическое направление. Данному направлению свойственно повышенное внимание, посвящаемое анализу событий прошлого членов семьи, их неосознаваемых стремлений, психологических трудностей и взаимных проекций, пройденных на ранних этапах развития и транслируемых в текущем опыте. Важная роль отводится достижению инсайта — пониманию того, как непережитые в прошлом трудности воздействуют на современные взаимоотношения в семье и как из этого нарушенного контекста отношений появляются неэффективные способы адаптации к событиям жизни у представителей семьи. Консультирование в рамках этого подхода предъявляет значительные требования как к усилиям специалиста, так и к затратам со стороны членов семьи. Например, такое консультирование является долгосрочным, при этом оказывающим значительный эффект. В рамках деятельности ведомственного психолога данный подход является трудноосуществимым, но в некоторых случаях оправданным.

Среди техник, наиболее подходящих семейному психодинамическому консультированию, можно отметить следующие¹:

- 1) техника «раннее воспоминание», позволяющая «выйти» на частную логику и стиль жизни клиента;
- 2) «семейная история», также дающая возможность понять частную логику клиента, которую он усвоил в своей семье;
- 3) «позитивное отслеживание» — работа с этой техникой помогает клиенту определить позитивные аспекты его жизни с целью их усиления, осознать собственные ресурсы и переориентировать себя на позитивные переживания;
- 4) «метафоры» — это образы, картинки, которые предлагают альтернативный взгляд на предъявляемую проблему;
- 5) «восстановление позитивных ритуалов» — позволяет восстановить утраченные паттерны позитивного взаимодействия в семье;

¹ Линде Н. Д. Психологическое консультирование: Теория и практика: учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2010. — 255 с.

6) «ритуалы объединения» — клиент вместе с психологом определяет ритуалы, которые помогут объединить семью вокруг какого-то совместного дела;

7) «переход к новой жизни» — подчеркивает переход от одного периода жизни к другому, позволяет формировать новые ожидания, правила, нормы, роли, цели и т. п.

Системное и стратегическое направление. Психологическое консультирование в рамках системного подхода основано на положении о взаимодетерминированности личности и ее межличностных отношений, в понимании которого стиль коммуникации, характер взаимодействия, особенности воспитания, с одной стороны, и личностные особенности членов семьи — с другой, создают замкнутый, непрерывно воспроизводящийся гомеостатический цикл.

Представляя семью как определенную целостную систему, определяют различные подсистемы как самостоятельные составляющие внутрисемейных взаимодействий, имеющие значимость в функционировании более широкой семейной системы. Семейные подсистемы формируются в соответствии с такими факторами, как поколение, пол, интересы: муж — жена, ребенок — мать, отец — мать, ребенок — ребенок, ребенок — отец, дети — домашние животные и т. д. Соответственно каждый член семьи включен во многие семейные подсистемы.

В ходе реализации системного подхода в семейной консультативной работе выделяют ряд этапов:

1. Диагностический (семейный диагноз). Под семейным диагнозом имеется в виду типизация тех семейных взаимоотношений, которые функционируют неблагоприятно, при этом учитываются индивидуально-личностные свойства включенных в семью родственников. Специфичность процедуры семейной диагностики состоит в ее сквозном и стереоскопическом характере. Сквозной характер подразумевает проведение диагностики на каждом этапе психологической работы. Стереоскопичностью семейной диагностики называется тот принцип, по которому в ситуации получения информации о некоторых процессах в семье от одного из членов семьи следует эту информацию дополнить и соотнести с информацией, которую сообщают другие члены семьи¹.

¹ Линде Н. Д. Психологическое консультирование: Теория и практика: учебное пособие для студентов вузов. М.: Аспект Пресс, 2010. — 255 с.

2. Ликвидация семейного конфликта. На этапе ликвидации семейного конфликта происходит определение и классификация причин семейного конфликта, устранение его с помощью эмоционального отреагирования каждым членом семьи, участвующим в конфликте.

3. Реконструктивный. На этапе реконструкции семейных отношений организуется групповое обсуждение текущих семейных трудностей либо в конкретной семье, либо в других группах клиентов с соотносимыми проблемами и их родственниками.

4. Поддерживающий. На поддерживающем этапе (другое название — этап фиксации) усвоенные навыки эмпатического взаимодействия и расширяющийся репертуар ролевого поведения «оседают» и встраиваются в естественные семейные условия жизни.

Начинается работа с одной-двух встреч в неделю, затем встречи происходят один раз в две недели и далее — один раз в три недели.

Поведенческое системное консультирование и когнитивно-поведенческий подход в работе с семьей. Основной целью поведенческой семейной психотерапии и консультирования предстает изменение сформированных моделей поведения для снятия неблагоприятных симптомов, т. е. коррекции нежелательного поведения или развития конструктивного поведения, как его понимает семья.

Исходя из цели, определим следующие задачи, которые может ставить семейный психолог в своей консультативной практике:

- устранение дефицита в поведенческих реакциях;
- усиление адаптивного поведения;
- ослабление или устранение неадекватного поведения;
- устранение изнурительных реакций тревоги у членов семьи и реакций семейной тревожности;
- развитие способности расслабляться;
- развитие способности самоутверждаться;
- развитие способности к саморегулированию.

Рассмотрим особенности и возможности использования идей бихевиорального направления в работе с семьей сотрудника органов внутренних дел¹.

¹ Жаркова А. М., Власова Л. А. Особенности использования различных подходов в семейном консультировании // Педагогика и психология как ресурс развития современного общества: актуальные проблемы образовательного процесса в гетерогенных организациях: к 40-летию Института психологии, педагогики и социальной работы: материалы VIII Международной научно-практической

1. Бихевиоральное консультирование направлено на обучение адаптивным навыкам, эффективным при встрече с теми или иными трудными жизненными ситуациями, которые имеют место в процессе жизнедеятельности семьи.

2. За достаточно небольшой период времени членов семьи можно обучить определенным поведенческим реакциям, сфокусированным на решении очерченных задач, например, навыкам коммуникации, поведению в конфликтных ситуациях, трудовой, поисковой, социальной и другой активности, формированию жизненных ресурсов, формированию, совершенствованию и поддержанию уверенного поведения.

3. Значимым считается обучение прогрессивной релаксации, чтобы снизить или избавиться от специфических реакций тревожности, застенчивости, агрессии и других негативных эмоциональных состояний, встречающихся в семье.

4. Психолог может прибегнуть к техникам тренинга, многочисленным материалам для создания тренингов по формированию разнообразных умений. Тренинг умений больше похож на запрограммированные курсы обучения, нежели на блок психотерапевтических занятий. Участники группы становятся как бы учениками, стремящимися развить умения, которые дадут им возможность повысить качество своей жизни и исправить недостатки. К видам жизненных навыков, развитие которых возможно с помощью таких тренингов, относятся управление тревогой, принятие решения, навыки общения супругов, родителей и детей и т. п.

Техники поведенческого психологического консультирования можно подразделить на два вида: 1) используемые в тренингах для родителей; 2) применяемые в супружеской терапии и консультировании.

Если запрос сотрудника или членов его семьи связан с переживаниями страха, тревоги, которые сопровождают членов семьи в различных ситуациях, можно применять методику систематической десенсибилизации.

Дезадаптивное поведение личности, в том числе невротическое, включающее в себя интерперсональное поведение, во многом образовано тревогой и поддерживается снижением ее уровня. Воображаемые действия можно осуществлять с поступками и поведением, происходящим в реальности, особенно эффективен такой процесс в со-

стоянии релаксации. Страх, тревога могут быть подавлены, если связать во времени стимулы, провоцирующие страх, и стимулы, антагонистичные страху.

Для человека одним из важнейших стимулов, противостоящих страху, является релаксация, поэтому развитие у клиента навыков глубокой релаксации дает возможность в таком состоянии побудить его создавать в воображении стимулы, обуславливающие все большую степень тревоги. Это приведет к десенсибилизации (снижению чувствительности) клиента к объективным стимулам или ситуациям, вызывающим страх. Использование этого метода при работе с сотрудниками органов внутренних дел дает значительные возможности при подготовке к некоторым типам экстремальных ситуаций, а также при проработке развившихся фобий.

Поведенческое семейное консультирование чаще всего начинается с оценки супружеских отношений, ресурсов и навыков супругов разрешать семейные трудности; создавать и улучшать эмоционально-ценностные отношения между ними, решать финансовые вопросы, воспитывать детей, строить сексуальную жизнь, распределять семейные роли и полномочия.

Психолог имеет следующие стратегии при работе с семейными парами сотрудников. Во-первых, он обучает их развитию позитивного контроля и ослаблению степени авersiveного контроля. Вторая значимая стратегия состоит в улучшении общения между супругами. При этом применяется прямое обучение в рамках группового или индивидуального тренинга коммуникативных навыков с использованием таких техник, как ролевая игра, конструирование, упражнения, моделирование, репетиция поведения и обратная связь.

В поведенческом семейном консультировании также часто используется техника заключения взаимовыгодных контрактов, основанная на том, что изменение в поведении одного супруга ведет к похожим действиям другого партнера.

Еще одним из методов бихевиоральных семейных консультантов является тренинг решения проблем, основанный на установках на сотрудничество. Партеров обучают сотрудничеству в даже в самых тяжелых, конфликтных ситуациях.

Одним из популярных тренингов умений является тренинг уверенности, который также может быть организован в индивидуальной форме. Следуя бихевиоральному направлению, уверенность понимается не как определенное психологическое состояние, а как характер-

ное сочетание умений, которые свойственны уверенному человеку. В такое сочетание входят следующие поведенческие умения, которым необходимо обучать членов семей:

- определять и выражать свои чувства;
- говорить о себе;
- начать разговор при встрече;
- корректно выражать несогласие;
- обращаться с просьбой;
- говорить о своих разумных правах и настаивать на их реализации.

Формирование и совершенствование перечисленных умений (способностей) приближает человека к большей свободе и самостоятельности.

Для многих семей характерно отсутствие умений адекватного эмоционального поведения. Тренинг умения выражать свои эмоции без риска обиды и агрессии со стороны партнера и прочих родственников, навыков адекватно воспринимать их эмоции может быть очень эффективным средством улучшения психологического климата семьи, такого значимого для ее членов и являющегося своего рода ресурсом и социальной поддержкой. На текущий момент это один из самых популярных методов семейного консультирования, чему способствует непродолжительный характер и предложение конкретных инструкций к изменению поведения.

Гуманистически ориентированный подход в работе с семьей. Данное направление выделяет центром своей методологии личность клиента, которая является контролирующим звеном в принятии психологом решений. В семейном подходе при консультировании сотрудников органов внутренних дел наиболее актуальна помощь клиентам в принятии ответственности за свою жизнь и возвращении контроля над ее сферами. Профессиональная деятельность, связанная с чрезмерными нагрузками и опасностью, заставляет сотрудников чаще обращаться к данностям существования: смерти, изоляции, бессмысленности и т. п. Переживание такого опыта может подтолкнуть его к выбору либо конструктивных, либо деструктивных путей развития, например, изоляция всегда вызывает у человека дискомфорт.

Главная цель работы с сотрудником в рамках *экзистенциального подхода* — помочь ему переключиться с деструктивного пути на конструктивный. Применяемые методы работы интуитивно понятны даже для человека, имеющего слабое понимание процесса консульти-

рования, поэтому легко принимаются теми сотрудниками органов внутренних дел и членами их семей, которые выражают сопротивление и недоверие.

Важными в работе психолога при консультировании по этим вопросам будут следующие рекомендации.

1. Самораскрытие психолога — рассказ сотруднику о собственных попытках примириться с предельным экзистенциальным беспокойством; донесение до него мыслей и чувств, которые он испытывает «здесь и теперь» по поводу его проблем; рассказ о путях собственного решения проблемы.

2. Поощрение сотрудника к восстановлению более строгого контроля над теми аспектами жизни, на которые он может влиять.

3. Помощь сотруднику в принятии на себя ответственности за свою жизнь.

4. Помощь сотруднику в противостоянии беспокойству, вызванному экзистенциальными проблемами.

Значимым для работы психолога сотрудников правоохранительных органов по семейным проблемам является и подход логотерапии. Его центральное положение состоит в том, что человек обладает свободой выбора из реалистичных возможностей. Каждая ситуация открывает для человека возможность найти способ наилучшего функционирования, и это является для него смыслом жизни. Консультирование в этом русле позволяет работать с ресурсами семьи сотрудника органов внутренних дел.

Стремление к смыслу — это фундаментальная сила в людях. Они нуждаются не в лишенном напряжения состоянии, а в напряженном стремлении к некоему смыслу, который достоин их. Когда фрустрировано стремление к смыслу, возникают апатия, скука. Такое состояние называется экзистенциальным вакуумом. Его можно диагностировать у человека в ситуации развода, смерти одного из членов семьи, при потере работы. Такие переживания могут быть и следствием профессионального выгорания, которое отражается как на самом специалисте, так и на качестве его семейной жизни. Это, безусловно, может сказаться и на состоянии других членов семьи, и семьи в целом. Среди техник, используемых в данном подходе, обычно выделяют:

1. Использование сравнений: сотрудникам предлагают представить свою жизнь в виде движущихся картин, которые снимаются на киноплёнку, или представить себя скульптором, время которого для создания своих произведений ограничено. Эта техника может

помочь связать картины профессиональной и семейной жизни, оценить свою роль в них.

2. Фокусирование на поисках смысла: подведение сотрудника к осознанию своей ответственности за нахождение смысла.

3. Парадоксальная интенция — сотруднику предлагают делать то, чего он больше всего боится, сопровождая эти действия шутками.

4. Дереклексия — техника для борьбы с компульсивной тенденцией к самонаблюдению. Сотрудникам предписывается переключать внимание с наблюдения за каким-либо своим актом на что-то другое. Внимание к своему супругу позволяет снизить собственную тревогу и улучшить взаимопонимание в семье.

Краткосрочное психологическое консультирование, ориентированное на решение проблемы. Консультирование, фокусированное на решении проблемы — это один из самых «молодых» видов консультирования в практике оказания помощи семье. Основными представителями этого направления являются С. Шазер, И. Берг, Е. Липчик, М. Вайнер-Дэвис, Д. Уолтер и Д. Пеллер¹.

Главной теоретической посылкой обоснования этого вида консультирования стала мысль о том, что нужно решать непосредственно проблемы, а не искать то, что их породило. Сторонники подхода, фокусированного на решении проблемы, предпочитают концентрировать внимание не на причинах проблем, которые, как правило, лежат в прошлом клиента, а обращаться к будущему, где они могут быть разрешены.

Основная цель консультирования, ориентированного на решение проблемы, заключается в помощи клиенту в переходе от разговора о собственных проблемах к разговору об их решении.

Техники, которые применяются в терапии и консультировании данного направления, довольно разнообразны. Прежде всего, это шаблонное задание первого сеанса, которое заключается в стандартном предписании клиенту каких-либо действий после первой встречи. Также используются:

1. Техника хороших наименований названия проблемы. Ее использование позволяет уйти от обвиняющего поведения. На обвинениях сложно построить работу.

¹ Основы психологии семьи и семейного консультирования: учебник для академического бакалавриата / под общ. ред. Н. Н. Посысоева. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Юрайт, 2018. — 266 с.

2. «Инвентаризация» заключается в повторении тех слов клиента, где перечисляется то, что он (они) уже делал (делали). «А теперь, — говорит психолог, — нам с вами стоит подумать о новых вариантах решения данной проблемы».

3. «Карта ресурсов» — то, что клиент ощущает как доступное в текущий момент жизни.

Кроме того, С. Шевризом были разработаны техники задавания вопросов: чудо-вопрос (знаки улучшения) и вопрос-исключение (техника хороших исключений). Пример чудо-вопроса: «Если вы проснетесь утром и обнаружите, что ваша проблема сама собой разрешилась, как вы это почувствуете?» Пример вопроса-исключения: «Вспомните, когда вам удавалось прожить хоть несколько минут, чтобы ваша проблема вам не мешала?». Также могут использоваться градуальные вопросы (или техника шкальных оценок), которые позволяют клиенту дать количественную оценку своей готовности решать проблему. По этому принципу работают техники «Шкала надежды» и «Фокусирование на прогрессе» (например: «Оцените, пожалуйста, по 10-балльной шкале, насколько вы уверены, что не сорветесь на этой неделе?»).

Представленные направления семейного психологического консультирования сотрудников органов внутренних дел и членов их семей позволяют, в зависимости от запроса клиента, выбрать целесообразный подход в работе ведомственного психолога. Такой выбор основан также на собственном опыте и отношении к направлениям, подходящим техникам, целям и условиям психологической работы.

8.3. Особенности семейного консультирования сотрудников органов внутренних дел в зависимости от видов и целей

Кроме особенностей направлений консультирования, существуют особенности, определяемые его целями и видом. Семейное консультирование по вопросам супружеских отношений имеет как ряд сложностей, так и свои преимущества. Преимущества работы с супружеской парой, по сравнению с психологическим консультированием, по мнению Ю. Е. Алешина, В. В. Гагай заключаются в следующих особенностях¹:

1. Прежде всего, беседа с двумя, а не с одним супругом более диагностична, позволяет сразу же увидеть те проблемы и трудности, на которые клиенты жалуются. Так, особенности их взаимодействия

¹ Гагай В. В. Семейное консультирование. Сургут: СурГПУ, 2011. — 317 с.

на консультации вскрывают многое из того, о чем им бывает трудно говорить, и позволяют наглядно выделить то, что определяет характер отношений и что самим супругам трудно обозначить более четко.

2. Работа с обоими партнерами позволяет в ходе приема непосредственно апеллировать к паттернам их отношений, проявляющимся в особенностях взаимодействия супругов на консультации. Обращение к происходящему «здесь и теперь» бывает более убедительным и эффективным, чем анализ того, что происходит за пределами кабинета консультанта.

3. Присутствие обоих клиентов позволяет с успехом использовать целый ряд особых техник и приемов, таких, например, как «семейная скульптура», «заключение контракта» и др., которые способствуют более успешному и эффективному ведению супружеского консультирования, но применение которых при наличии лишь одного клиента либо в принципе невозможно, либо весьма затруднительно.

4. Приход обоих супругов на консультацию часто означает их более серьезную мотивацию к работе, предполагает, что она будет более длительной и более углубленной. Кроме того, при одновременной работе с обоими партнерами можно в случае необходимости поддерживать рабочую мотивацию одного из них за счет другого.

5. Консультирование супружеской пары часто является более эффективным, ведь, если оба супруга серьезно настроены на изменение своих отношений и стремятся в своей совместной жизни реализовать все то, что обсуждается и отмечается во время приемов, то изменения в отношениях наступают быстрее и в принципе могут быть более значительными и стабильными, чем при работе с одним из супругов. В последнем случае для того, чтобы дожидаться каких-либо изменений, супругу часто необходимо набраться терпения и достаточно долго без какой-либо взаимности демонстрировать более совершенные паттерны поведения, прежде чем другой почувствует это и как-то отреагирует.

Однако такая форма психологического консультирования имеет и свои слабые стороны. Ю. Е. Алешина, Г. В. Старшенбаум, В. В. Гагай отмечают, что в данном случае психолог может встретиться со следующими трудностями¹.

1. Соппротивление супружеской пары, которое может проявляться в нежелании обсуждать какие-то темы, провокации ссор, постоянном возвращении к одним и тем же темам, игнорировании рекомендаций

¹ Гагай В. В. Семейное консультирование. Сургут: СурГПУ, 2011. — 317 с.

консультанта, неявке одного из супругов или отмене сессий. К формам сопротивления относятся фатализм («Мы всегда были такими»; «Не знаю, чем вы можете нам помочь»; «Все, что мы пробовали, оказалось безрезультатным» и т. п.); взаимные обвинения; попытка создать альянс с консультантом; отрицание прогресса; намеренные искажения.

2. Пассивность обоих супругов или одного из них. Консультант должен иметь в виду, что на консультацию приходят посетитель, жалобщик, клиент. Посетитель — это человек, у которого нет определенной цели на консультации. Жалобщик — человек, имеющий проблему, которую необходимо решить на консультации, но он не знает, как это сделать. Клиент — человек, который имеет проблему и готов ее решать вместе с консультантом. Обычно на консультацию один из супругов приводит с собой другого, который, как правило, выступает в роли посетителя. Задача консультанта — привлечь посетителя на свою сторону, превратить его в клиента.

3. Попытки одного из супругов изменить другого супруга.

4. Трудности организации диалога с конфликтующими супругами.

5. Работа с двумя супругами исключает работу с серьезными личными проблемами, которые чаще всего являются детерминантами супружеских проблем.

Н. Г. Осухова выделяет следующие основные требования к работе с супружеской парой (приводятся с некоторыми дополнениями и изменениями)¹:

— консультанту следует уважать автономность семейной диады, обратившейся за помощью, ее права на свободный выбор своего пути развития (если, конечно, ее образ жизни не угрожает жизни и здоровью ребенка);

— консультант осуществляет индивидуальный подход к семье и каждому из ее членов, опираясь при этом на ресурсы развития, которые есть у семьи; консультирование должно осуществляться в логике позитивных возможностей развития семьи, а не искусственного навязывания супругам целей и задач извне;

— психолог должен соблюдать принцип реалистичности (не пытаться переделать супругов, обеспечить жизненное благополучие); он может лишь поддержать их в период преодоления жизненных и се-

¹ Осухова Н. Г. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования / под ред. Е. Г. Силяевой. М.: Академия, 2011. — 192 с.

мейных кризисов, создать условия для выявления внутренних ресурсов как супругов в отдельности, так и ресурсов супружеской пары;

— консультант не должен вступать в коалицию ни с одним из супругов как во время совместных приемов, так и вне их; часто наблюдается стремление одного из супругов привлечь консультанта на свою сторону (пытается поделиться с ним «секретом» без ведома супруга, обсуждать что-либо по телефону, договариваться об отдельных встречах и т. п.); консультант должен пресекать подобные попытки;

— умение слушать и слышать каждую из сторон помогает наладить контакт, а значит, дает шанс на успешное консультирование.

Консультирование по проблемам детско-родительских отношений для сотрудников органов внутренних дел также актуально и может быть организовано как полноценное краткосрочное консультирование или как помощь в определении и направлении дальнейшей работы для ребенка.

Психологическое консультирование матери (семьи) с ребенком включает содействие развитию привязанности к малышу; помощь в повышении родительской компетентности; помощь в решении психологических, социальных, правовых проблем; поддержку матерей с ограниченными возможностями здоровья и их детей.

Достаточно новое направление консультирования — психолого-педагогическое сопровождение отцовства. Особенно актуальным представляется оказание социально-психологической помощи неполным отцовским семьям, хотя и есть и другие проблемные моменты — проявления отцовства в гендерном аспекте (при воспитании сына и дочери), особенности взаимоотношений отца с детьми разного возраста, формирования эффективной воспитательной деятельности отца. Эти проблемы могут составить предмет консультативной работы ведомственного психолога.

Различают психодиагностику родительства и психодиагностику детства. Психодиагностика родительства должна базироваться на потребностях родителей в психологической поддержке, быть минимальной, но достаточной для выявления трудностей семейного воспитания. Психодиагностика семьи носит комплексный характер и сфокусирована на ребенке, что в полной мере реализуется в рамках возрастнопсихологического консультирования родителей по проблемам детей.

Возрастно-психологическое консультирование родителей по проблемам детей и подростков как направление в семейном психологиче-

ском консультировании имеет все более активное распространение¹. Общая задача возрастно-психологического консультирования состоит в осуществлении контроля за ходом психического развития ребенка на основе представлений о нормативном содержании и периодизации этого процесса. Специфика возрастно-психологического консультирования связана с применением системного анализа явлений детского развития, берущего начало в работах Л. С. Выготского. Проблемы развития ребенка, в том числе проблемы и трудности детско-родительских отношений, рассматриваются в контексте социальной ситуации развития, иерархии деятельности, психологических новообразований в сфере сознания и личности ребенка, возрастных задач развития.

Поскольку именно родители выполняют ведущую роль в организации психического развития ребенка (вплоть до старшего подросткового возраста), создают для него социальную ситуацию развития, направляют его и ставят задачи, обращают внимание на трудности, возникающие у их детей в разных сферах, семейное, родительское консультирование невозможно без обращения к возрастно-психологическому подходу. В нем выделяют следующие конкретные задачи:

1) ориентация родителей и других лиц, участвующих в воспитании, в возрастных и индивидуальных особенностях психического развития ребенка;

2) своевременное первичное выявление детей с различными склонениями и нарушениями психического развития и направление их в психолого-медико-педагогические консультации;

3) предупреждение вторичных психологических осложнений детей с ослабленным соматическим или нервно-психическим здоровьем, рекомендации по психогигиене и психопрофилактике;

4) составление совместно с педагогическими психологами рекомендаций по психолого-педагогической коррекции трудностей школьного обучения для учителей, родителей и других лиц;

5) составление рекомендаций по воспитанию детей в семье;

6) коррекционная работа в специальных группах при консультации с детьми и родителями;

¹ Кругликова А. Ю., Крымова Ю. В. Психологическое консультирование родителей в семейной групповой логопсихотерапии // II Международная конференция по консультативной психологии и психотерапии, посвященная памяти Ф. Е. Василюка: сборник материалов. М.: ФБГНУ «Психологический институт РАО», 2020. С. 144–148.

7) психологическое просвещение с помощью лекционной и других форм работы.

В соответствии с типологией проблемных семей можно выделить направления психологического консультирования по проблемам родительства и родительно-детских отношений:

- консультирование семьи с больным ребенком (психически или соматически);
- семьи с нарушением внутрисемейной коммуникации;
- семьи в разводе;
- неполной семьи (материнской, отцовской);
- семьи, в структуре которой есть проблемные родители (с алкогольной зависимостью, психически больные и т. д.);
- в ситуации повторного брака;
- замещающей семьи, семьи с приемным ребенком и др.

Простое перечисление разнообразных видов семей и семейных ситуаций показывает, что в каждом таком варианте, наряду с проблемами, общими для всех типов семей, наряду с общими закономерностями функционирования семьи и воспитания детей, необходимо учитывать специфику при выборе субъектов и объектов консультативного процесса, отборе диагностических инструментов, способов помощи и поддержки.

Востребованным при работе с сотрудниками органов внутренних дел, имеющими детей, является проведение индивидуального поведенческого тренинга для родителей с обучением оперантным техникам (формирование поведения, использование символических наград, заключение взаимовыгодных контрактов, управление ситуацией и тайм-аут). Формирование поведения заключается в том, что даже за незначительные изменения, которые постепенно приближают к намеченной цели, дается подкрепление. Использование символических наград состоит в том, что за успешное поведение ребенок получает какие-либо символические награды (звездочки, баллы и т. д.), которые после накопления определенного их количества воплощаются в реальную награду, которую ребенок очень ждет. Заключение взаимовыгодных контрактов строится на соглашении с родителями о принятии необходимых изменений вслед за изменениями, произошедшими у детей. Управление ситуацией заключается в прекращении использования наград и наказаний в зависимости от поведения ребенка.

В рамках семейной работы возможно также и консультирование одного из супругов. Несмотря на то что работа с супружеской парой

более эффективна в сравнении с работой с одним из супругов, есть случаи, когда психолог принимает решение работать с одним из них (это ситуация развода, когда один из супругов не хочет встречаться с психологом, объясняя это отсутствием у него проблем; когда пришедшие на консультацию супруг или супруга сами высказывают желание поработать наедине с психологом; это может быть обращение за помощью сотрудника, который не имеет представления о возможности совместной работы, либо это может быть обращение супруга правоохранителя). Как отмечают психологи, чаще всего на консультацию приходит один из супругов.

Работа с одним из супругов позволяет поднимать темы, слишком трудные для совместного обсуждения обоими¹. Возможны проработка внутриличностных проблем одного из супругов, поиск личностных ресурсов, позитивного изменения в когнитивной, эмоциональной и поведенческой сферах, что, безусловно, может оказывать конструктивное влияние на взаимодействие в супружеской паре.

Работа с одним из супругов подчиняется требованиям, принципам, задачам индивидуального консультирования, имеет те же этапы, формы и методы работы.

В ходе консультирования одного из супругов обычно «всплывают» такие проблемы, как недовольство вторым супругом (в данном случае эффективна работа с супружеской парой); супружеская измена — здесь важно работать с одним из супругов, его негативными эмоциональными состояниями (обидой, гневом, злостью, неуверенностью в себе, возможным чувством вины, проявлением недоверия, возможного прощения и т. д.); предразводная ситуация и ситуация развода.

Специфическим для сотрудников органов внутренних дел может быть обращение за помощью супруга правоохранителя, который отмечает негативные проявления его состояния, вызванные профессиональной деятельностью, в то время как сам сотрудник никаких проблем не признает. В этом случае задачей консультирования выступает поддержка супруга и помощь в его проживании стрессового состояния, а также предложение ему специальной помощи, если это необходимо. Такой формат возможен и при консультировании по интимным вопросам.

¹ Псарёва Б. В., Гамаюнова А. В. Особенности профилактики семейно-бытовых конфликтов в семье сотрудника полиции (на примере работников вневедомственной охраны) // SocioTime/Социальное время. 2018. №. 4. С. 83–93.

Таким образом, психологическое консультирование сотрудников органов внутренних дел по вопросам семейных отношений — важное направление деятельности психолога, нацеленное на разрешение семейных трудностей и вопросов сотрудника, что способствует не только улучшению его личной жизни, но и отражается на профессиональной деятельности, дает возможность использовать семейные ресурсы для восстановления после переживания психотравмирующей ситуации, оптимизирует баланс личной и профессиональной сферы жизни.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что общего и в чем различия семейной психотерапии и семейного консультирования?
2. Какие формы проведения консультирования можно отнести к семейному консультированию?
3. Какие принципы работы использует психолог в консультировании родственников сотрудников органов внутренних дел?
4. Обозначьте задачи возрастно-психологического консультирования семей.
5. Опишите этапы системного подхода в семейном консультировании.
6. Назовите сложности в работе психолога с семьями сотрудников органов внутренних дел.
7. Приведите примеры техник, применяемых в семейном консультировании.

ТЕМА 9. ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПО ПРОБЛЕМАМ САМОЧУВСТВИЯ И СОСТОЯНИЯ ЗДОРОВЬЯ

9.1. Консультирование при проблемах со здоровьем, вызванных психогенными факторами.

9.2. Консультирование сотрудников органов внутренних дел по коррекции дезадаптивных состояний, в том числе депрессивных переживаний и горевания.

9.3. Консультирование сотрудников, имеющих посттравматические стрессовые расстройства, и членов их семей.

9.4. Консультирование сотрудников органов внутренних дел, проявляющих суицидальные тенденции.

9.1. Консультирование при проблемах со здоровьем, вызванных психогенными факторами

Консультативным запросом к психологу органов внутренних дел часто может служить изменение состояния и самочувствия сотрудника. Такие проблемы актуальны в работе психолога, ведь сотрудникам обычно легче говорить в терминах физических симптомов, снижения работоспособности, ухудшения сна, нежели в психологических терминах. Консультирование в этой сфере может быть единственной причиной обращения сотрудника за помощью к психологу, а может способствовать доверительному контакту для продолжения работы уже по другим запросам.

Психогения (от греч. *psyche* — душа, *genea* — происхождение, возникновение) — группа психических расстройств и заболеваний, возникающих как реакция на тяжелую жизненную ситуацию. В последнее время стали больше говорить о роли психической травмы в происхождении и течении некоторых болезней. К психогенным заболеваниям в настоящее время относят группу болезненных состояний, причинно связанных с действием психотравмирующих факторов, т. е. таких, при которых психическая травма определяет не только возникновение, но также течение и симптомы заболевания.

В. Н. Мясищев говорит о том, что переживание является производным от личности переживающего. Патогенность ситуации заключается в неумении ее рационально преодолеть или отказаться от неосуществимых стремлений. При психогенном заболевании происходит нарушение нормальной связи личности с внешними условиями в силу особенностей характера. В соотношении качества психики

и условий жизни лежат патогенные источники психогений и, следовательно, отдаленные причины коренятся в условиях развития личности. При этом нельзя отрицать степень профессионального влияния в силовых структурах, которая повышает вероятность развития психогенных нарушений¹.

Патогенными могут оказаться однократно действующие сверх-сильные и особенно многократно действующие более слабые раздражители. В первом случае говорят об острых, во втором — о хронических психических травмах или психотравмирующей ситуации. Сила психотравмирующего воздействия определяется не физической интенсивностью сигнала, а значимостью информации для данного индивида. Психической травмой обычно является не то, что обращено только в прошлое, а то, что угрожает будущему, порождает неопределенность ситуации и поэтому требует принятия решения, как быть в дальнейшем. Ситуации выполнения служебного долга сотрудников органов внутренних дел могут быть сопряжены с опасностью для жизни и здоровья, с недостаточностью информации и другими факторами, повышающими вероятность развития негативной реакции. В. Н. Мясищев понимает психогенное заболевание, прежде всего, как «болезнь развития личности». Для того чтобы возникло психогенное заболевание, необходимо совмещение как минимум двух факторов — внутреннего состояния человека и внешней причины.

Психосоматическими называются такие телесные симптомы, которые обязаны своим происхождением психологическим факторам. Подобных проявлений бесчисленное множество, некоторые из них заслужили название заболевания, другие расцениваются как дисфункции или просто неприятные ощущения. К психосоматическим нарушениям относят:

1. Непатологические телесные проявления негативных эмоций (дискомфортные телесные ощущения как соматические эквиваленты психологических проблем).

2. Соматические расстройства, в картине которых ярко выражены психоземotionalные нарушения (по МКБ-10², рубрикатор F-45):

¹ Федотов А. Ю., Медведев И. Н. Эмоциональные состояния, негативно влияющие на профессиональную деятельность сотрудников органов внутренних дел, и их преодоление: учебно-методическое пособие. М.: ДГСК МВД России, 2014. — 181 с.

² Международная классификация болезней 10-го пересмотра // МКБ-10. URL: <https://mkb-10.com/> (дата обращения: 12.01.2022).

- вегетативные дисфункции;
- соматизированные расстройства;
- соматоформные расстройства;
- невротическая деперсонализация и дереализация;
- диссоциативные расстройства;
- реакции на тяжёлый стресс;
- классическая неврастения.

3. Психосоматические заболевания (традиционная «чикагская семерка»: гипертоническая болезнь, ишемическая болезнь сердца, бронхиальная астма, язвенная болезнь желудка и двенадцатиперстной кишки, язвенный колит, гипертиреоз, сахарный диабет).

Наверное, каждый может найти примеры из своей жизни или жизни своих знакомых, когда стремление снять с себя ответственность, желание получать жалость, поддержку или привилегии явным образом способствовали развитию хронического нездоровья.

При консультировании по вопросам психосоматических проявлений, так же, как и при реализации методов коррекции психосоматических проблем, необходим аналитический процесс, выявляющий истинные причины возникновения тех или иных симптомов. Для этого вскрывается субъективный смысл симптома: либо он может быть реализацией внутриспсихического конфликта в теле, либо защищает клиента от осознания своих истинных проблем, либо является прямой реализацией стойкого эмоционального переживания, либо несет в себе выгоды, добиться которых другим путем сотрудник не может или не хочет. Результаты анализа создают возможности для нахождения решения. Его может найти сам клиент или подсказать психолог, но решение всегда предполагает некоторое внутриличностное изменение клиента. Весьма эффективен в этих целях эмоционально-образный подход. Он позволяет не только быстро отыскивать причину проблемы, но и дает в руки консультанту арсенал разнообразных средств ее решений.

Психологическое консультирование клиентов, испытывающих проблемы со здоровьем, предполагает исследование истории их жизни, истории формирования и развития личности, ее психологической проблематики.

Особенное внимание уделяется ранним детским травмам и психологическим конфликтам, сформированным в родительской семье. Как правило, детские травмы и ранние конфликты формируют базовый психологический конфликт, который периодически продуцирует

актуальные конфликты, переживаемые личностью уже во взрослой жизни, и воплощается в виде психосоматических проявлений.

Важно помнить, что, вступая в контакт с психосоматическим пациентом, консультант сталкивается с его скрытой, подавленной агрессивностью, которую исследователи современного психодинамического направления, называют дефицитарной агрессивностью. Эта скрытая агрессивность выступает в роли своеобразной психологической защиты от вторжения в глубинный мир переживаний, связанных с прошлым. Столкнувшись со скрытой агрессивностью клиента, консультант должен помочь ему осознать его чувства, вербализовать их, а затем проанализировать, выяснив их происхождение и обсудив те функции, которые агрессивность продолжает выполнять, ту роль, которую играет агрессия в психодинамике клиента. Следует обращать внимание на то, какую роль играет заболевание или болезненный симптом в жизни клиента, какую условную выгоду он имеет либо от выполнения каких неприятных обязанностей или обязательств этот симптом его избавляет. Выявление индивидуальной значимости симптома позволяет осознать подлинные причины расстройства или болезни, сформировать установку на их преодоления.

Как считают многие психологи, работающие с психосоматикой, подавление сильных и нежелательных чувств и переживаний тела ведет личность к внутренним конфликтам, в которых эмоции отчуждаются от восприятия и движения, действия — от мышления и переживаний, а понимание — от поведения. Человек пребывает в состоянии потери контакта с частями психического и соматического, с чувственной стороной мира, из-за чего его травмы и переживания накапливаются, оставаясь неосознанными.

Единым для таких непохожих психологических подходов, как психоаналитический, гуманистический, когнитивный и трансперсональный, остается выделение самого по себе осознания как имеющего целительную силу. Перечисленные психологические школы по своему стремятся предоставить сознанию возможность соединить те части опыта, которые обычно отчуждались, были непонятыми, искаженными или игнорировались. Это дает положительный эффект по той причине, что, в полной мере прожив весь свой опыт, сознание становится готовым осознать присутствие этих скрытых элементов, таким образом, избавиться от них: относиться к ним как к объекту, отделяться и уходить от них, трансцендировать их, а затем интегрировать их в свой опыт в более широком, сочувственном охвате.

В консультировании важен баланс во внимании к телесному. Одна из опасностей психологической работы состоит в том, что порой она излишне «умственная» (вербальная), из-за чего теряется связь с телом. В ситуациях, когда консультирование ведется сотрудником, имеющим психосоматические проблемы, может утрачиваться также и связь с психикой. Однако, напротив, повышенное внимание в работе консультанта только к телесным проявлениям несет в себе угрозу открытия значительной соматической энергии, которая без оформления образами и словами оставит полученный первичный эффект недоступным осознанию. Если переживание, основанное на телесных ощущениях, недоступно для проявления в контексте человеческих взаимоотношений посредством слов или символов, то оно неспособно достичь уровня «смысла», в котором находится психика, поэтому психологи, ориентированные только на работу с телом, могут упустить психику, после чего пропадает всякая возможность эффективного и доступного результата.

В работе с психосоматическими проблемами активно используется терапия осознанием — новое течение, возникшее из телесно ориентированной терапии, ориентированное на целостность подхода, из-за чего исключаются описанные выше крайности. Эта ветвь психологического направления развивается параллельно с многими областями философии и психологии (гештальт-терапией, психодрамой, феноменологией Э. Гуссерля).

В понимании терапии осознанием проблема представляется как задача для роста потенциалов, не реализованных своевременно в процессе жизни человека. Получается, что такой подход в консультировании стремится к развитию человека, а не к лечению. Важным считается понимание изначально данной естественной гармонии.

Телесно ориентированный подход отразился в консультировании осознанием в свободном обращении с телесными чувствами, в контактной работе с телом или ее отсутствии. Значение этого направления в том, что соматические переживания, часто предъявляемые в форме образов, с помощью ассоциации приводят в точку места и времени прошлого, имеющую отношение к актуальной проблеме в настоящем, и становятся способными стать отправным механизмом изменения. Чаще всего это психотравмирующие эпизоды, нуждающиеся в интеграции. На них и указывает симптом, если понимать его как сигнал о неосознанном и дезинтегрированном опыте. Таким образом, психосоматические переживания подлежат осознанию для

того, чтобы дать возможность сотруднику, обратившемуся за помощью, в полной мере прожить полученный опыт. Если рассматривать болезненные проявления с этой точки зрения, то перестает пугать вопрос о рецидиве и возврате симптоматики. При данном понимании возврат симптоматики означает лишь, что есть еще некий опыт, связанный с этой проблемой, который нужно переработать.

Актуальным в работе с сотрудниками органов внутренних дел телесно ориентированный подход может быть еще и по той причине, что он направлен на опыт перенесенных катастрофических ситуаций или психотравмирующий опыт, который мог быть ими получен в процессе выполнения служебных обязанностей.

Таким образом, при наличии психосоматических симптомов стоит начинать с исследования симптома, чтобы открыть его в опыт, который нуждается в проживании. Психосоматические последствия психотравмирующих ситуаций можно назвать «заархивированными файлами», посланиями из прошлого об опыте, который человек не смог прожить тогда в силу уровня своего развития, и который может быть переработан сейчас. Психотравмирующее событие часто сопровождается чувством беспомощности и незащищенности и влечет длительное потрясение в восприятии собственного одиночества. Возможно, именно поэтому люди, пережившие психотравму, часто ни с кем не делятся и не рассказывают о произошедшем, продолжая оставаться в своем страдании в одиночестве.

Далее рассмотрим универсальное, работающее в рамках самых разных консультативных подходов, понятие «зона внутреннего одиночества».

Зона внутреннего одиночества — это феноменологическое пространство индивидуально значимых переживаний человека, о которых он не говорит другим. Это своего рода закрытое пространство, куда никто не допущен, где человек остается исключительно наедине с самим собой и своим страданием, где он предельно одинок. Важнейшими событиями в консультативном процессе являются моменты, когда сотрудник каким-то образом делится сокровенным, тайным и получает на это понимающий и принимающий отклик. Путем раскрытия он может как бы установить связь с неосознаваемыми фрагментами внутреннего мира.

Если в процессе терапии осознанием такая встреча случилась, то становится возможным продолжение внутренней работы сотрудника с интеграцией болезненного опыта прошлого, запускающее

процесс изменения и восстановления тела и психики от последствий психотравмирующих ситуаций.

Таким образом, имеет место основание рассмотреть этот метод работы с сотрудниками, обратившимися к психологу и имеющими болезненные ощущения в теле. Сотруднику предлагается сосредоточиться на ощущениях в области болезненного телесного симптома и описать его. Затем методом свободных ассоциаций озвучить возникающие образы, воспоминания и сопровождающие их чувства. После этого предлагается провести связи с происходящими в жизни клиента в настоящее время событиями. Процесс не прекращается до осознания человеком болезненных вытесненных чувств, запускающих психосоматический симптом.

9.2. Консультирование сотрудников органов внутренних дел по коррекции дезадаптивных состояний, в том числе депрессивных переживаний и горевания

Сотрудники органов внутренних дел, как и некоторые другие категории специалистов, работающих с людьми, подвержены развитию дезадаптивных состояний. Среди состояний нервно-психической дезадаптации сотрудников органов внутренних дел, отрицательно сказывающихся на их профессиональной деятельности, встречаются переживание тревоги, страха, стресса, фрустрации.

Часто сотрудник переживает состояние тревоги. Оно возникает у человека, когда он предчувствует осознаваемую, а иногда неосознаваемую опасность. Это состояние, вызывая активизацию ресурсов организма, помогает человеку адаптироваться в изменяющихся условиях существования, выстоять в трудных жизненных ситуациях. Когда тревожность становится устойчивым «вязким» состоянием, становится неадекватна ситуации, нарушает самоконтроль поведения, то, безусловно, она отрицательно влияет на эффективность служебной деятельности. Часто состояние тревожности бывает обусловлено не имеющей место в действительности ситуацией, а тем, как эту ситуацию себе сотрудник представляет, какое придает ей значение, какой смысл вкладывает в нее.

Состояние страха имеет разные проявления — от боязни, испуга до ужаса, который полностью может дезорганизовать деятельность сотрудника. Становясь устойчивым состоянием, страх нарушает работу психических познавательных процессов. Сужается объем внимания, памяти, снижается уровень и острота восприятия, мышление становит-

ся ригидным, сознание концентрируется на воспоминаниях о ситуации, вызывающей страх. Могут появиться и такие физиологические изменения, как частые головокружения, тошнота, рвота, частое мочеиспускание, потеря сознания. Все это в итоге приводит к нарушению саморегуляции, в результате чего снижается надежность и эффективность служебной деятельности сотрудников органов внутренних дел¹.

В новой, неожиданной, неопределенной ситуации возникает стрессовое состояние, на первой и второй стадии которого организм мобилизует и поддерживает ресурсы, чтобы адаптироваться к ситуации. Если в силу разных причин адаптация не происходит, возникает дистресс, в ходе которого ресурсы организма истощаются, что приводит к развитию нервно-психических или психосоматических расстройств. Стресс отягощается эмоциональными переживаниями гнева, страха, горя, тревоги, подавленности и т. д. В состоянии стресса у сотрудников снижается способность адекватно оценивать ситуацию, принимать правильное решение, оптимально устанавливать межличностное взаимодействие, что отражается на результативности служебной деятельности. Интенсивность стрессовой реакции зависит от ряда факторов (силы и длительности стрессора, силы нервной системы, прошлого опыта, уровня толерантности сотрудника к стрессу).

Другим состоянием нервно-психической дезадаптации сотрудников органов внутренних дел является фрустрация. Это состояние возникает в условиях конфликта между неудовлетворенными потребностями и существующими вовне или внутри ограничениями и запретами. Г. Селье назвал фрустрацию «стрессом рухнувшей надежды». В этом состоянии возникают ограничения в когнитивной сфере, в силу чего человек не видит альтернативных путей достижения цели, нарушается координация усилий, возникают аффективно окрашенные эмоциональные переживания. В состоянии фрустрации типичными эмоциональными реакциями являются депрессия (может сопровождаться аутоагрессией с попытками самоубийства, причинения себе боли, увечий) и агрессия (нередко направляется на совершенно посторонние объекты, так называемая «реакция замещения»). Этой закономерностью нередко объясняют агрессивное поведение сотрудни-

¹ Душкин А. С., Нежкина Л. Ю., Юрина О. И. Регуляция негативных эмоциональных состояний сотрудников полиции // Прикладная юридическая психология. 2022. № 2 (59). С. 29–37. DOI 10.33463/2072-8336.2022.2(59).029-037.

ков органов внутренних дел, непонятное для окружающих своей неадекватностью, немотивированностью, а порой и жестокостью¹.

Длительное состояние эмоциональной напряженности у сотрудников органов внутренних дел может привести к аффекту как реакции на накопление переживаний по механизму «последней капли». В этом состоянии нарушаются ясность сознания, волевая регуляция действий, человека полностью захватывает чувство, что вызывает импульсивные действия. В состоянии аффекта резко изменяется привычное поведение, установки и жизненные позиции деформируются. Все это приводит к служебным и семейным конфликтам, нарушению дисциплины и законности сотрудниками органов внутренних дел.

Расстройства эмоциональной сферы как результат нервно-психической дезадаптации сотрудников органов внутренних дел могут проявляться в гипертимии — состоянии эмоционального возбуждения, чрезмерной эмоциональности. В этом состоянии может возникать ощущение очень сильного душевного подъема, сопровождающееся чувством безудержного оптимизма, благополучия, повышением физической и психической продуктивности, моторной активности (эйфория). При этом снижается потребность во сне, нарушаются объем и сосредоточение внимания, могут возникать нарушения восприятия, повышаться самомнение; появляется грубость в поведении, агрессивность.

Еще одна форма эмоционального расстройства связана с состоянием эмоциональной неадекватности. В этом случае у сотрудников органов внутренних дел возможно сочетание сниженной эмоциональности с повышенной ранимостью (симптом «стекла и дерева»). При этом сила и качество эмоциональной реакции не соответствует значимости раздражителя.

Другой формой эмоционального расстройства может быть эмоциональная лабильность или ригидность. Эмоциональная лабильность связана с быстрой и частой сменой настроения. Эмоциональная ригидность, наоборот, связана с замедлением эмоциональных реакций, сотрудник застревает на какой-то одной эмоции даже при отсутствии вызвавшего ее раздражителя.

Одним из часто встречающихся дезадаптивных состояний сотрудников органов внутренних дел является переутомление — тони-

¹ Марьин М. И. Психологическая подготовка сотрудников полиции к профессиональной деятельности: учебно-методическое пособие / М. И. Марьин, В. Е. Петров, А. Д. Сафронов. Домодедово: ВИПК МВД России, 2014. — 156 с.

ческое состояние, проявляющееся в непреодолимом чувстве усталости и слабости. Длительные периоды переутомления могут быть признаком синдрома хронической усталости. В этом состоянии снижаются функции внимания, памяти, мышления, появляются необъяснимая мышечная боль, боль в суставах, сильные головные боли, проблемы со сном, чувство изнеможения.

Большое количество контактов с разными людьми, ситуации неопределенности, ненормированность рабочей нагрузки могут приводить к развитию безразличия к своим обязанностям или формальному отношению к работе, к профессиональному выгоранию. В свою очередь, эти проявления еще больше снижают удовлетворенность своим трудом и сказываются на эмоциональной устойчивости. В работе ведомственного психолога запросы, связанные с негативными состояниями, в том числе сопряженными со службой, встречаются нередко.

В некоторых случаях таким сотрудникам необходима комплексная помощь, возможно, также и консультация других специалистов.

При работе с эмоциональным выгоранием в русле изменений личности, ослабления отрицательного влияния стрессоров выделяют различные формы релаксации, способы сохранения соматического здоровья и поддержания физической активности, а также коррекцию поведения. Индивидуально направленные меры способствуют развитию личностной устойчивости к неблагоприятным средовым воздействиям, снижают эмоциональное напряжение, формируют систему адекватных защитных механизмов.

Первоначальное проведение психологической диагностики выраженности выгорания сотрудников правоохранительных органов позволяет определить возможности, цели и методы психологического консультирования. Она включает в себя оценку индивидуально-личностных, социально-психологических и организационных аспектов выгорания.

В дальнейшем психолог может определить потребность в дополнительных мерах, помогающих сотруднику справиться со своим состоянием и предотвратить повторные нарушения. Среди таких мер могут быть специальные тренинги, направленные на формирование необходимых навыков; дополнительная диагностика или медицинская помощь¹.

¹ Русецкая Д. В. Психокоррекция негативных психических состояний у сотрудников правоохранительных органов // Психология XXI века: вызовы, поиски,

Специалист может рекомендовать более серьезные и глубокие методы клиенту в случае третичной профилактики:

- при проблемах здоровья и наличия симптоматики — обращение к врачу для решения вопроса об использовании фармакологического лечения;
- психотерапия (когнитивно-поведенческий подход, интегративная психотерапия);
- перестройка профессионального окружения;
- сочетание преобразований в трудовом окружении с реабилитацией и развитием навыков адаптации.

При этом эффективная работа предъявляет требования и к самому сотруднику. Процесс позитивных изменений предполагает осознание проблемы и готовность принять на себя ответственность за собственную профессиональную деятельность, ее результат. Важны внутренние изменения: переосмысление целей, принятие своих возможностей и ограничений, позитивное восприятие событий. Психолог подготавливает сотрудника к этим преобразованиям.

Психологическое образование, которое может проходить как в групповой форме, так и в виде информационных блоков в консультировании, дает возможность сотрудникам самостоятельно замечать некоторые признаки выгорания и использовать техники саморегуляции. Цель обучения в формировании представления о феномене выгорания и факторах, которые вызывают его симптомы. Также важно донести информацию о доступных способах снижения этого негативного воздействия на профессиональную деятельность и на личность человека в целом.

Психологическое консультирование имеет широкие направления и возможности при профессиональном выгорании. К нему относятся работа с индивидуально-личностными навыками и особенностями, воздействие на мотивационные качества выгорающего профессионала, формирование навыков преодоления стресса, обучение способам саморегуляции и релаксации.

Всевозможные методы и подходы психологического консультирования в этом направлении состоят из комплекса психологических воздействий, применяемых специалистом для изменения отношения и поведения сотрудника. Главная задача проведения такой работы —

развитие адаптационного потенциала человека к событиям в профессиональной и личной жизни. Прочими важными эффектами являются ослабление ежедневных внутренних и внешних напряжений, регулирование конфликтов и снижение их количества.

Трудности адаптации, а также излишнее напряжение могут приводить к аффективным нарушениям сотрудников. Одной из частых причин обращения за психологической помощью является состояние, характеризующееся снижением настроения и активности. Нередко подобные нарушения связаны с депрессией. Задача психолога в работе с сотрудниками с признаками депрессии стоит в первоначальном определении их работоспособности и целесообразности рекомендации консультации врача. Если результаты диагностики и наблюдения не вызывают опасений специалиста, то возможна самостоятельная психологическая работа.

Традиционно в работе с аффективными нарушениями применяются методы когнитивно-поведенческой терапии. Однако не менее интересными и эффективными являются психодинамические техники, уделяющие больше внимания причинам и смыслам состояния. Модификации и вариации таких методов могут применяться и в рамках психологического консультирования. Опишем некоторые психологические методы работы с депрессией.

1. Направление консультирования против скрытого суицидального намерения в случае, если причиной депрессии является паттерн «не живи», а также другие ситуации, способствующие принятию сотрудником такого выбора. Цель метода в том, чтобы клиент проявлял заботу по отношению к себе, как бы играл роль родителя для самого себя.

2. Освобождение сдерживаемых чувств. Поощрение сотрудника в прочувствовании собственных переживаний. Следует помочь ему проявить свои чувства каким-либо безопасным методом.

3. Работа консультанта с чувством вины обратившегося сотрудника. Например, содействие в том, чтобы клиент как бы «расплатился» за собственную переживаемую вину, реальную или воображаемую.

4. Методика «Возвращение зла». Эта техника из подхода эмоционально-образной терапии. Она предназначена для работы с сотрудниками, пережившими разные виды насилия.

5. Помощь в возвращении потерянного смысла жизни. Метод, пришедший из гуманистического подхода и применяемый в логотерапии для помощи в обретении смысла жизни. Задача консультанта — помочь клиенту перестать центрироваться только на себе, обращать

внимание на других людей и другие стимулы, которые могут быть достойными жизни, по его мнению. Такая техника получила название «дереклексия».

6. Работа со стремлением к доминированию и связанным с этим чувством неполноценности. Это метод психодинамического подхода, применяемый в концепции А. Адлера. Работа психолога предполагает совместный с сотрудником анализ его ситуации, поиск деструктивных стремлений к власти и негативного эффекта комплекса неполноценности. Цель работы — в отказе от этих стремлений и чувств, изменений фокуса на любовь, близость и кооперативные переживания.

7. Психоаналитический метод, цель которого в пробуждении способности радоваться жизни. Направление используется в тех случаях, когда сотрудник не разрешает и подавляет в себе естественную детскую способность радоваться жизни. Специалиста обучают бережно относиться к своим начинаниям, позволять себе быть счастливым.

8. Исправление ошибок мышления. Применяется в рамках когнитивного консультирования. Цель психолога — в обращении внимания сотрудника на то, как его мысли влияют на его состояние, а также в изменении таких разрушительных мыслей.

В некоторых случаях возможны обращения сотрудника органов внутренних дел к психологу по проблемам самочувствия и состояния, которые возникли вследствие пережитых тяжелых потрясений. Это могут быть как ситуации, связанные с профессиональными обязанностями, так и личные и семейные кризисы. В этих случаях задачами консультанта становятся сопровождение в переживании этих событий и помощь в выстраивании новых отношений, механизмов, привычек.

Сотрудник может иметь разные цели и ожидания от консультации. В некоторых случаях ему необходимо получить поддержку, в других он ищет слушателя. Часто сотрудник не позволяет себе в полной мере переживать и выражать эмоции, тогда задачей ведомственного психолога становится создание безопасной и доверительной атмосферы, поощряющей это.

Проблемы переживания горя и утраты, а также роль психолога в этом процессе имеют важность для текущего состояния сотрудника. В жизни встречаются утраты и проживание связанного с ними горя, это становится универсальным опытом личности, осознание которого дает возможность понимать состояния других в их горе.

К утратам причисляют не только смерть близкого, но и длительную разлуку, развод и прекращение отношений со значимыми людьми.

ми. Утраты могут быть социальными (утрата работы, статуса, учебы), психическими и физическими (утрата соответствующих способностей или возможностей), духовными или материальными. Нельзя определить точный круг событий, который для каждого конкретного человека будет воспринят как утрата. Такие состояния отражают, в первую очередь, отношение человека и его восприятия, а не объективно произошедшее.

Какую линию консультирования необходимо вести с сотрудником в состоянии острого горя? Самое главное — это активное выслушивание с готовностью принять и облегчить его чувства и переживания. В таком состоянии человеку не нужны прямые рекомендации и советы, они скорее всего будут восприняты как неприятие его чувств. Сотруднику необходимо дать возможность полностью выразить свои переживания, обратить на них внимание и признать их ценность. Необходимо «присутствовать» с ним в этом процессе, чтобы он знал, что его переживания являются естественными, принимаемыми и он не одинок в своем горе.

Проявление эмпатии со стороны психолога является эффективным на всех этапах процесса горя, поскольку способствует интеграции опыта утраты. Сотрудник может вновь и вновь возвращаться к актуальным переживаниям или вспоминать всевозможные детали утраты: эффективность помощи психолога будет во многом зависеть от уровня терпения в ходе эмпатического выслушивания.

В процессе проживания горя значительна роль другого человека, который помогает осознать реальность утраты, своевременно предоставить необходимую информацию, осознать и пройти шоковое состояние, по возможности удовлетворить потребности в любви, облегчить аффективное состояние и оказать помощь в трансформации внутренних отношений с потерянным объектом. Это дает понимание того, что проживание горя имеет целый набор целей, позволяющих человеку справиться с утратой. Во-первых, человеку важно признать сам факт смерти или расставания. Далее такое осознание обрушивает на него боль и другие сложные чувства, которые необходимо переживать и проживать. В-третьих, уход близкого человека заставляет заново выстраивать социальное окружение и взаимодействие, которое было с ним связано. В-четвертых, утрата заставляет человека конструировать новое отношение к ушедшему, что позволяет продолжать жить. Постепенно необходимо помочь человеку перевести

эмоциональную энергию из ушедших отношений в эмоциональные связи настоящего времени.

Периоды проживания горя, его стадий разнятся у разных людей. Важно учитывать это, уметь определять то состояние и стадию, которую в данный момент переживает клиент. Возможно, его проживание значительно отличается от того, с чем ранее встречался психолог. Человек неспособен ускорять этот процесс произвольно, поэтому при помощи эмпатии следует «идти вместе с ним» по возможности быстрее. Если сотруднику требуется много времени и ресурсов, необходимо буквально заново учиться жить, то сопровождающий его психолог участвует в этом процессе.

Если позволяет состояние сотрудника, имеет смысл работать вместе над исследованием темы смерти. В этом процессе очень важным становится факт утраты. Исследование приводит к обсуждению понятия смерти. В этом контексте продуктивным становится тезис М. Мамардашвили: «Человек начинается с плача по умершему», дающий огромные коррекционные возможности для работы с сотрудником. Жизнь полна разнообразных событий и явлений, она описывается языком жизни. Смерть не может быть ее событием, находясь «по ту сторону», и потому принципиально неопределима. У нас просто нет языка смерти. Она присутствует в жизни в качестве символа. Он, как считал М. Мамардашвили, может быть событием жизни, став «обостренным чувством сознания». По его мнению, «нельзя жить, если жизнь не освещена тем особым напряжением, что сопутствует переживанию смерти, которая как таковая не может быть эмпирически переживаемым состоянием человека»¹. Поэтому конечной целью работы с сотрудником является превращение острого горя в это «обостренное чувство сознания».

Смерть человека всегда была и будет событием в жизни другого, особенно близкого человека. Именно с этим и должен работать психолог-консультант, что становится вполне уместным и возможным на отдаленных этапах, когда работа с горем в основном закончена, и человек способен перейти от переживания утраты к осмыслению своих собственных отношений к жизни и смерти. Такой подход чрезвычайно важен для внутренней работы самого психолога, ибо не проработанное им отношение к смерти может прорываться в беседе, нередко искажая или блокируя ее. Именно оно может «уводить» психолога

¹ Мамардашвили М. О философии // Вопросы философии. 1991. № 5. С. 5.

в чересчур поспешные сократические диалоги о смерти, к которым клиент еще не готов и воспринимает их как равнодушие, непонимание, отвержение.

В завершении консультирования следует работать с сотрудником над интеграцией опыта потери. Она достигается разработкой индивидуальной стратегии переживания горя и исследованием предлагаемых жизнью новых возможностей. Следует рассмотреть горе как процесс личностного роста клиента в сложившихся условиях и способствовать укреплению надежды, которая скрывается в имеющихся системах поддержки человека. Важной задачей является переключение его энергии на новые отношения и занятия.

«Работа» горевания завершена, когда тот, кто пережил утрату, способен вести нормальную жизнь, адаптивен и чувствует это, когда есть интерес к жизни, освоены новые роли и создано новое окружение, когда человек может функционировать в нем адекватно своему социальному статусу и складу характера, когда способен адресовать большую часть эмоций новым впечатлениям и событиям, говорить об умершем без сильной боли.

9.3. Консультирование сотрудников, имеющих посттравматические стрессовые расстройства, и членов их семей

Другой категорией ситуаций, вызывающих значительную реакцию у сотрудника и нарушающих его состояние и работоспособность, могут быть чрезвычайные события. Деятельность сотрудника органов внутренних дел предполагает наличие риска для жизни и здоровья, опасности. Специалисты могут стать свидетелями тяжелых событий, могут принимать участие в их ликвидации или разрешении. Это отражается на психике правоохранителей, может обуславливать необходимость в помощи психолога для них.

Активные действия или нахождение в экстремальных ситуациях провоцируют не только яркие эмоциональные переживания во время происшествий, но и вероятность долгосрочных нарушений поведения, специфических реакций психики, именуемых посттравматическим стрессовым расстройством (ПТСР). Люди с признаками психической травмы испытывают страдания от некоторых обстоятельств травматической ситуации (внезапности, экспозиций смерти), от своего же поведения и отношения (потеря контроля, неспособность что-либо изменить), из-за нехватки подобного опыта. В индивидуальном психологи-

ческом консультировании на этапе сбора информации определяется наличие или отсутствие одного или нескольких характерных признаков ПТСР, таких, как возвращение в травматическую ситуацию; фиксация на травме; уход травмирующих переживаний; эмоциональные нарушения; диссоциация; притупление и отстраненность и др.¹

Выявление одного или нескольких из указанных ранее признаков означает потребность организации консультативной или даже психотерапевтической работы с пострадавшим. Подходы и методы работы с конкретным сотрудником зависят от прошедшего с момента события времени. Как считают авторы, целесообразно различать сотрудников, обратившихся за помощью к психологу: 1) в течение первых полутора месяцев; 2) в течение полугода; 3) по истечении полугода после психотравмирующей ситуации².

Едиными задачами работы с клиентом выделяется формирование сначала временной, а после и причинной связи между травмой и появившимися проблемами. Опыт помощи людям во время катастроф демонстрирует, что на начальном этапе у людей преобладают выраженные эмоциональные нарушения: высокая тревога, агрессия, повышенная чувствительность, нарушения сна, потеря контроля над собой, нарушения внимания, трудности при попытках сосредоточиться на какой-либо деятельности. Задачи ведомственного психолога изначально — в стабилизации актуального эмоционального состояния, ослаблении интенсивности переживаний и создании потерянного ощущения безопасности и доверия к миру.

При консультировании сотрудников в течение полугода после чрезвычайной ситуации внимание специалиста направлено на переживание травмы клиентом, исследование и проработку травматических переживаний и интеграцию в текущую жизнь соответствующих воспоминаний.

Основная цель консультирования по истечении полугода после травмы — это параллельные процессы интеграции травмы и реинтеграция личности с последующим развитием устойчивости сотрудника к травмирующим переживаниям.

¹ Стрельникова Ю. Ю. Динамика симптомов посттравматического стресса у сотрудников полиции, выполнявших оперативно-служебные задачи в особых условиях / Ю. Ю. Стрельникова, О. С. Возженикова, А. С. Душкин, С. Г. Баширова // Прикладная психология и педагогика. 2022. Т. 7. № 4. С. 233–241. DOI 10.12737/2500-0543-2022-7-4-233-241.

² Там же. С. 233–241.

В проблеме стрессовых расстройств временной фактор важен не только для понимания характера консультирования. Период, прошедший от травматического воздействия до проявления симптомов, определяет особенности проявления и течения расстройства. Если срок развития не превышает трех месяцев — острое, (его не следует смешивать с острым стрессовым расстройством); хроническое, длящееся более трех месяцев; отсроченное, если с момента воздействия до возникновения симптомов прошло шесть и более месяцев.

По некоторым данным, у 20 % сотрудников после служебной командировки развиваются различные стрессовые нарушения. Среди частых проблем — такие, как конфликтность, враждебность, химические зависимости, пониженный эмоциональный фон и недоверие к другим, потеря смысла жизни, стремление к рискованным приключениям, разрушительные стремления, включая формы поведения, направленные на самоуничтожение¹.

Сотрудники, пережившие экстремальные ситуации, имеют выраженные отличительные особенности. Это другая система моральных ценностей, иной уровень духовной культуры, при которой обостряются интуитивное чувство неискренности взаимоотношений, лжи, фальши и корыстных интересов по отношению к ним.

С целью профилактики указанных последствий в системе МВД России проводятся мероприятия морально-психологического обеспечения служебной деятельности сотрудников в особых условиях, в том числе и работа психологов в местах командирования при проведении контртеррористических операций. Во время подготовки личного состава непосредственно перед командировкой психологи органов внутренних дел, применяя специальные тренинговые методы обучения, организуют занятия по командообразованию и сплочению подразделений, ослаблению психологической напряженности между сотрудниками. Формируют у сотрудников устойчивость к стрессу, готовность к преодолению психологических трудностей в экстремальных условиях деятельности, обучают способам саморегуляции психических состояний, способам аутотренинга и психологической са-

¹ Костина Л. Н., Перков А. А. Психология в деятельности сотрудников органов внутренних дел. Орёл: ОрЮИ МВД России имени В. В. Лукьянова, 2017. — 185 с.

мозащиты, нивелирующим воздействие экстремальных ситуаций, сопровождающих исполнение служебного долга¹.

Сотрудники, выполнявшие оперативно-служебные задачи в особых условиях, по возвращении в места постоянной дислокации направляются под наблюдение психолога органов внутренних дел. У специалиста определены задачи работы с такими сотрудниками в первое время. На первые и вторые сутки психологу необходимо:

- получить исчерпывающую информацию об особенностях поведения во время нахождения личного состава в служебной командировке, а также о перенесенных им чрезвычайных и экстремальных ситуациях;

- разработать план реабилитационных мероприятий совместно с начальником подразделения и проинформировать о нем сотрудников; план состоит из перечня служебных задач, возлагаемых на правоохранителей в ближайшие период профессиональной деятельности, также и из мероприятий по медико-психологической реабилитации;

- провести дебрифинг для сотрудника, освещая в виде конкретного экстремального инцидента командировку в целом.

По окончании краткосрочного отпуска сотрудники направляются на целевые профилактические диагностические обследования, по результатам которых определяются три группы. В первой группе находятся сотрудники без значительных изменений психического состояния, сохранившие полную работоспособность и способность к социальной адаптации, в полной мере выполняющие свои служебные обязанности, отличающиеся благоприятными семейными взаимоотношениями. Сотрудники органов внутренних дел из первой группы не имеют потребности в повышенном внимании руководителей и узких специалистов, они в полной мере и самостоятельно разрешают возникающие психологические проблемы, сопряженные с нахождением в экстремальных условиях.

Ко второй группе относят сотрудников, столкнувшихся с определенными функциональными отклонениями, пониженным уровнем работоспособности, сталкивающимися с затруднениями в ежедневной рутине, при этом сохраняющие необходимый контроль над собственным поведением с помощью значительного напряжения энергии

¹ Караяни А. Г., Сыромятников И. В. Психотерапия и психокоррекция как методы психологической помощи // Прикладная военная психология. СПб.: Питер, 2006. — 480 с.

и ресурсов. Таким сотрудникам необходимо участие в реабилитационных восстановительных мероприятиях.

Наиболее пострадавших от психотравмирующих обстоятельств сотрудников относят к третьей группе. Они отличаются значительными проявлениями характерной для посттравматического стрессового расстройства симптоматики. Отмечаются ухудшения социальной и профессиональной адаптации, серьезные проблемы в личной, семейной жизни. Таким сотрудникам может требоваться регулярное наблюдение специалистов. При проявлении у сотрудников органов внутренних дел последствий острых или хронических соматических нарушений принимается решение о диспансерном наблюдении в лечебно-профилактических учреждениях МВД России.

Итогами диагностической и консультативной работы психолога являются рекомендации начальникам подразделений и служб органов внутренних дел отдельно по каждому сотруднику по вопросу организации наилучшего режима труда и отдыха, разрешению на ношение и хранение табельного оружия, а также конкретные рекомендации по формам индивидуально-психологической работы и консультирования.

Чаще всего начало реабилитационных мероприятий организуется на 6–10 сутки после возвращения из командировки. Психологические консультации и тренинги проводятся на базе кабинетов психологической регуляции органов и подразделений внутренних дел. Если есть такая необходимость, то для оказания психотерапевтической помощи сотрудникам приглашаются врачи-психотерапевты (психиатры). В других случаях ведут консультативную работу психологи.

При наличии соответствующих показаний, а также при недостаточности консультативной помощи наиболее нуждающимся сотрудникам для разрешения и снижения их неблагоприятных функциональных или психических проблем оказывается специализированная, индивидуальная психотерапевтическая или психиатрическая помощь. Подобные возможности оказания помощи и подключения других специалистов дают психологу представление о вариантах перенаправления сотрудника. Действенными являются реабилитационные мероприятия, организованные в удаленном от постоянного места жительства месте типа санатория или профилактория. Средняя продолжительность реабилитационных мероприятий — 10–12 дней.

Существует понятие этапа профилактики отсроченных последствий. Через год после перенесенного психотравмирующего события психолог вместе с медиками проводит оценку состояния здоровья

и работоспособности тех сотрудников, которые были отнесены по итогам профилактических обследований ко второй и третьей группам. При необходимости оказывается психологическая помощь, в том числе и в форме психологического консультирования. Медико-психологические реабилитационные мероприятия необходимо дополнять социально-психологической работой в служебных коллективах — оптимизацией межличностных отношений, реализацией социальных гарантий.

Важной помощью в этих случаях также является психологическая работа с членами семьи сотрудников. Психологическое консультирование членов семей сотрудников, столкнувшихся с экстремальными ситуациями, — главное направление деятельности по формированию в социальном окружении сотрудников обстоятельств и атмосферы, способствующих эффективному переживанию психологических последствий экстремальных событий. Работа организуется в несколько этапов:

1. С родственниками сотрудников проводится разъяснительная работа. Это информационный этап, на котором следует рассказать о причинах и основных симптомах ПТСР, объяснить психические состояния, характерные в текущий период для их близких.

2. Организуется индивидуальное обучение членов семей навыкам, помогающим при общении с людьми, пережившими психическую травму. Очень важно умение быть толерантным к высокой возбудимости, раздражительности, реакциям гнева у своих близких; принимая личность такой в ее текущем состоянии, можно «психологически амортизировать» эти явления.

3. В случае наличия запроса и обращения к психологу организуется семейное консультирование, желательно при участии всей семьи. Психологическое влияние направлено на формирование оптимального эмоционального контакта, создающего психологический климат в семье. При условии, что этот контакт сильный, волнения человека, пережившего психическую травму, могут проявляться и у его близких путем «эмоционального заражения», в результате чего у членов семьи могут тоже появиться признаки ПТСР. При условии слабого эмоционального контакта возрастает отчуждение, уходит взаимопонимание, что, в свою очередь, приводит к конфликтам, формированию депрессивного состояния и прочим неблагоприятным явлениям.

Психолог, ведущий консультирование с семьями сотрудников, переживших экстремальные события, может предложить их супругам следующие рекомендации:

— чуткое и заинтересованное слушание историй о том, что был вынужден пережить близкий; очень важно дать человеку возможность выговориться, тем более при моральной поддержке близких людей;

— проявить внимание и терпение к трудностям, которые проявляются на фоне травматического стресса, к психологическому напряжению, повышенной раздражительности, вероятному долгому депрессивному состоянию и т. п.; это проходящие явления, необходимо помочь с ними совладать.

— создание доброжелательной семейной обстановки; дать понять супругу, что в нем нуждаются и готовы с ним считаться, прислушиваться к нему;

— не одобрять употребление супругом алкоголя; необходимо мягко дать ему понять, что такая привычка пагубна для него самого, для взаимоотношений и в целом для семьи.

Начальнику подразделения, в свою очередь, не следует поощрять «тайное» поведение сотрудников с родственниками, а следует дать понять, что излишнее опасение напугать собственных близких может способствовать непониманию и отчуждению. Если начальник будет проводить достаточно искренний разговор с родственниками сотрудников, конкретно и в ясной форме сообщая о сложностях, с которыми приходится иметь дело на работе, это будет снижать излишнее беспокойство, провоцируемое недостаточной информацией и хождением слухов, а также будет развивать взаимную психологическую поддержку между сотрудниками и членами их семей.

9.4. Консультирование сотрудников органов внутренних дел, проявляющих суицидальные тенденции

Одной из серьезных проблем, требующих консультативной помощи, являются тенденции суицидального поведения сотрудников органов внутренних дел. Эффективная помощь в проблеме профилактики суицидального поведения среди сотрудников органов внутренних дел предполагает комплексный подход, включающий в себя знания личности сотрудника, характеристику его микросоциального климата в рабочей и личной сферах общения, а также профессионального, материального и бытового статусов.

Работа среди сотрудников органов внутренних дел с признаками суицидального поведения во время прохождения службы проводится по двум основным направлениям. В первом случае — это работа со средой и организационными факторами. Проведение мероприятий по разрешению причин и обстоятельств, провоцирующих развитие состояний социально-психологической дезадаптации, приводящих к развитию суицидального поведения. Развитие личностных качеств сотрудников, повышение их психологической устойчивости ко всякого рода стрессовым ситуациям. Проведение социально-психологической работы в служебных коллективах. Второе направление связано с внимательным отношением к своим подчиненным и своевременным определением суицидальных тенденций и попыток у тех, кто пребывает в состоянии социально-психологической дезадаптации или в пресуицидальном периоде.

В раннем периоде пресуицида психологи, начальники подразделений, сотрудники кадровых и воспитательных аппаратов, а также врачи должны обращать внимания на такие характеристики поведения, как сниженное настроение, несвойственная замкнутость, заторможенность или слишком развитую общительность, возбудимость. Важно заметить начавшееся злоупотребление алкоголем, приём различных психотропных, успокаивающих препаратов; изменение веса (похудание), появление расстройств сна (бессонница, сонливость днем). Вероятны также необычные немотивированные действия, высказывания, развитие таких черт характера, как бескомпромиссность, неспособность отступать, упрямство, движение к достижению цели любой ценой, склонность к единоличному принятию решений с одновременной высокой ранимостью, неустойчивостью настроения.

Особенно должны настораживать высказанные суицидальные мысли, намёки (в начальный пресуицидальный период были замечены в 20 % случаев самоубийств сотрудников органов внутренних дел). Возникновение стойких идей самоубийства, суицидальных высказываний и попыток (13 %), прямые или косвенные «прощания» (9 %), возбужденное поведение или подчеркнутое спокойствие, часто не свойственная ранее собранность — признаки острого суицидального кризиса, угрожающего жизни человека¹.

¹ Човдырова Г. С., Антонова Э. А. Неблагоприятные психические состояния сотрудников органов внутренних дел и уровни развития психологических профессионально важных качеств // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2016. № 1 (65). С. 53–57.

В процессе общения с сотрудником, пришедшим за помощью или демонстрирующим не свойственные ему ранее виды поведения, важно внимательно выслушать его, стремясь не перебивать, однако узнавая детали. Зачастую уже в процессе беседы сотрудник понимает, что конфликтная ситуация, которую он считает неожиданной, непреодолимой и безнадежной, предстающей в какой-то степени неясной, определенным образом сложилась на протяжении некоторого периода времени и вытекает из предшествующих событий жизни. Собеседник может также замечать, что сформировавшийся в течение определённого периода кризис через некоторое время может быть преодолен и разрешен с благоприятными последствиями, что лица, втянутые в конфликт, ранее поддерживали с ним дружеские отношения, и, следовательно, эти отношения могут быть восстановлены.

Приглашение на беседу необходимо сделать обязательно лично, желательно с глазу на глаз. Ни в коем случае не вызывать к себе через третьих лиц. Местом беседы может быть служебный кабинет, но предпочтительнее провести ее не в столь формальном месте. Главное — отсутствие посторонних. Никто не должен прерывать разговор, сколько бы он не длился. Во время беседы будьте предельно внимательным, предельно заинтересованным собеседником. Покажите, что важнее этой беседы для вас сейчас ничего нет. Беседу желательно назначать в удобное для сотрудника время. Ваша помощь окажется более эффективной, если беседа будет построена в соответствии с определёнными принципами и складываться из нескольких последовательных этапов, каждый из которых имеет свою специфическую задачу.

Начальный этап беседы. Главная задача этого этапа заключается в установлении эмоционального контакта с сотрудником, приглашённым на беседу. Необходимо убедить собеседника в том, что его проблемы будут поняты, что вы искренне разделяете его заботы и трудности. На первом этапе — только внимательное, терпеливое выслушивание, без сомнения и критики. Уточните также сведения о близких людях, так как именно они часто являются резервными источниками помощи и поддержки.

В ходе второго этапа устанавливается последовательность событий, в результате которых сложилась конфликтная ситуация, выясняется, что повлияло на душевное состояние собеседника. Один из наиболее существенных моментов этого этапа — снятие ощущения безвыходности ситуации. Постарайтесь убедить его в том, что, хотя вы, как и он, считаете ситуацию очень серьёзной и значимой, но по-

добные ситуации возникают и у других людей, положение дел поправимо. В завершение этого этапа беседы целесообразно использовать приём «определения конфликта», т. е. высказать чёткую формулировку ситуации, переживаемой человеком.

Третий этап беседы представляет собой совместное планирование деятельности по преодолению кризисной ситуации. Следует иметь в виду, что вероятность реализации планируемых действий будет выше в тех случаях, когда в планировании ваш собеседник играет ведущую роль. Если он испытывает затруднения, предложите определенный вариант поведения, возможные способы разрешения ситуации, которые могут привести к выходу из психологического кризиса. Преодоление психотравмирующей ситуации разбивается на более мелкие, принципиально разрешимые задачи, и для ближайших задач предлагается несколько предварительных решений. Итогом этого этапа беседы должен стать конструктивный план поведения, направленный на преодоление неблагоприятных обстоятельств. Если имели место суицидальные высказывания, надо постараться убедить собеседника отложить столь крайнюю меру «на потом», предложить прежде принять еще какие-нибудь меры или дождаться определённых событий, которые должны наступить в недалёком будущем. Опыт показывает, что такая тактика более эффективна, чем прямое «отговаривание» от попытки самоубийства или осуждение подобной попытки.

Завершающий этап беседы. Это этап окончательного формулирования решения, активной психологической поддержки и придания человеку уверенности в своих силах и возможностях. План действий должен быть выражен предельно ясно, последовательно и кратко. Задача психологов органов внутренних дел — придавать наибольшее значение антисуицидальным факторам и формированию конструктивных стратегий преодолевающего поведения, для того чтобы сотрудник мог противостоять кризисной ситуации, не прибегая к суициду.

Антисуицидальные факторы личности — это сформированные жизненные установки, препятствующие осуществлению суицидальных намерений. К ним, прежде всего, относятся позитивные модели поведения, связанные с достижением определенных целей (эмоциональная привязанность к значимым родным и близким; чувство долга по отношению к ним, родительские обязанности; наличие разнообразных жизненных, творческих, деловых, семейных, служебных и других планов, замыслов; психологическая гибкость и адаптированность, умение компенсировать негативные личные переживания,

использовать методы саморегуляции и снятия психической напряженности и др.).

В то же время антисуицидальный характер носят и стереотипы поведения, связанные с избеганием боли, физических страданий, неизвестности; стремление учесть общественное мнение и избежать осуждения со стороны окружающих и т. п. Все они делают неприемлемым для индивидуума совершение самоубийства как способа разрешения конфликтной ситуации. Суицидальное поведение вызывается, как правило, не одним, а несколькими одновременно действующими и взаимодействующими мотивами, образующими развернутую систему мотивации действий и поступков человека. Мотивы могут быть осознанными, высшими (интересы, убеждения, стремления, идеалы) и неосознанными, низшими (установки, влечения и т. п.).

Повод, в отличие от причины, — событие, которое выступает толчком для действия причины. Повод носит внешний, случайный характер и не служит звеном в цепи причинно-следственных отношений. Поэтому анализ поводов самоубийств не выявляет их причин. Основной движущей жизненной силой человека, определяющей мотивы его поведения и его активность, наряду с различного рода потребностями (естественные, культурные и т. д.), является цель. Цель может меняться, формироваться в процессе жизни, но она обязательно должна быть, иначе жизнь становится бесперспективной.

Таким образом, одним из важнейших направлений практической деятельности психолога подразделений органов внутренних дел является консультативная работа, наиболее частыми задачами которой предстают актуальные события в жизни сотрудников и их отражение на самочувствии, здоровье, работоспособности. Деятельность психолога в этой сфере способствует проживанию, осознанию, принятию, нахождению сотрудником стратегий поведения в тех или иных жизненных ситуациях. Грамотно организованное специалистом психологическое консультирование оказывает значительную поддержку сотрудникам органов внутренних дел, тем самым сохраняя их здоровье и поддерживая эффективность служебной деятельности.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие методы может использовать психолог в работе с сотрудниками с симптомами эмоционального выгорания?
2. Чем характеризуется психическая травма и что может стать ее причиной?

3. Какие методы психодинамического подхода могут быть использованы в работе с сотрудниками, находящимися в депрессивном состоянии?

4. Как соотносятся посттравматическое стрессовое расстройство и острое стрессовое расстройство?

5. Назовите основные принципы в консультировании сотрудников, переживающих утрату.

6. На формирование каких антисуицидальных факторов направлена работа психолога с сотрудником, проявляющим признаки суицидального поведения?

7. Назовите задачи психолога при проведении консультирования сотрудника, недавно пережившего экстремальную, психотравмирующую ситуацию.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В последние годы появилось немало отечественных и переводных учебников и учебных пособий по дисциплине «Консультативная психология», однако в них не находит отражения специфика психологического консультирования в различных областях профессиональной деятельности психологов, в том числе деятельности практического психолога в правоохранительной системе.

В учебном пособии сделана попытка осветить основные запросы в области осуществления задач психологического консультирования в органах внутренних дел, соответствующие нормативным требованиям по организации психологической работы. Предлагаются апробированные на практике методические подходы и технологии психологического консультирования, использование которых в оперативно-служебной деятельности способствует повышению ее эффективности.

Авторы выражают надежду, что их практический опыт, который нашел отражение в учебном пособии, вызовет у обучающихся интерес к изучению дисциплины «Психологическое консультирование» и позволит формировать практико-ориентированные знания у будущих психологов органов внутренних дел.

Данное учебное пособие не исчерпывает всех тем и спорных вопросов, связанных с психологическим консультированием в органах внутренних дел. Эта область психологических знаний и психологического искусства продолжает активно развиваться. В органах внутренних дел потребность в психологическом консультировании чрезвычайно велика.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература:

1. Кашапов М. М. Психологическое консультирование: учебник и практикум для вузов. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Юрайт, 2021. — 157 с.
2. Мальцева Т. В., Реуцкая И. Е., Петров В. Е. Психологическое консультирование личности в процессе профессионализации: учебное пособие. Москва: Инфра-М, 2022. — 136 с.
3. Немов Р. С. Психологическое консультирование: учебник для вузов. — 2-е изд., перераб. и доп. Москва: Юрайт, 2020. — 440 с.
4. Психологическое консультирование и психологическая коррекция: учебное пособие / под. ред. А. С. Черепанова. Москва: Спутник+, 2021. — 271 с.
5. Шарапов А. О., Матвеев О. В. Технологии психологического консультирования: учебное пособие для вузов. 2-е изд., испр. и доп. Москва: Юрайт, 2020. — 178 с.

Дополнительная литература:

1. Ишкова М. А. Основы психологического консультирования: учебно-методическое пособие. Москва: Флинта, 2015. — 115 с.
2. Кулганов В. А., Пономарева И. М., Бандура О. О. Психологическое консультирование в кризисных ситуациях: учебник. Москва: КноРус, 2021. — 244 с.
3. Мальцева Т. В., Реуцкая И. Е. Профессиональное психологическое консультирование: учебное пособие. Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 144 с.
4. Пономарева И. М. Работа психолога в кризисных службах: учебное пособие. Санкт-Петербург: СПбГИПСР, 2014. — 198 с.
5. Семенова О. В. Психологическое консультирование: учебное пособие. Москва: А-Приор, 2010. — 160 с.
6. Сучкова Е. Л. Психологическое консультирование по семейным вопросам в практике уголовно-исполнительной системы: учебное. Вологда: ВИПЭ ФСИН России, 2021. — 65 с.
7. Шаповал В. А. Основы психологической работы в системе морально-психологического обеспечения органов внутренних дел: учебное пособие. Санкт-Петербург: Изд-во СПб ун-та МВД России, 2017. — 248 с.
8. Якиманская И. С., Биктина Н. Н. Психологическое консультирование: учебное пособие. Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015. — 230 с.

Для заметок

Для заметок

Учебное издание

Пряхина Марина Васильевна,
кандидат психологических наук, доцент;
Мальцева Татьяна Вячеславна,
кандидат психологических наук, доцент;
Душкин Антон Сергеевич,
кандидат психологических наук, доцент;
Злоказов Кирилл Витальевич,
кандидат психологических наук, доцент

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

Учебное пособие

Редактор *Корчуганова И. А.*
Компьютерная верстка *Душкова А. Ю.*
Дизайн обложки *Шеряй А. Н.*

ISBN 978-5-91837-626-3



Подписано в печать 29.11.2022. Формат 60×84 ¹/₁₆
Печать цифровая 12,75 п. л. Тираж 50 экз. Заказ № 151/22

Отпечатано в Санкт-Петербургском университете МВД России
198206, Санкт-Петербург, ул. Летчика Пилютова, д. 1