

## Психологическое основание консультирования как вида психологической помощи для медицинских работников

1. Муниципальное автономное учреждение «Стоматологическая поликлиника № 12», г. Екатеринбург,  
2. ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина», г. Екатеринбург, 3. ООО  
«ФАРМГЕОКОМ» 620100 г. Екатеринбург

Chernavskiy A.F., Shitov P.S., Petrov I.A., Tokareva U.A.

## Psychological justification of consulting as type of psychological care for medical care

### Резюме

Организация труда специалистов различных профессиональных групп медицинских организаций, особенно на амбулаторном приеме связанного с интенсивным и нередко напряженным межличностным общением, как между самими медицинскими работниками, так и пациентами, становится в последние годы все чаще объектом клинической психологии. Актуальностью нашей работы является изучение различных подходов к практике психологического консультирования в условиях деструктивной рабочей обстановки – группового и индивидуального, а также экспериментальное исследование возможной эффективности проведения психологического консультирования в контексте снижения общей психоэмоциональной напряженности и оказания помощи сотрудникам медицинского предприятия в выходе из стрессовой ситуации. Методологической основой исследования явились работы по теории и практике психологического консультирования (Р. Кочюнас, Б.Д. Карвасарский, В.Ю. Меновщиков, Н.И. Олифинович, Ю.Е. Алешина, А.Ф. Бондаренко, Н.Д. Линде и др.) [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7], по системным подходам в психологическом консультировании (Л. Ф. Бурлачук, А. Е. Айви, М. Б. Айви, Л.Саймэк-Даунинг, Л.А.Хьелл, Д.Зиглер, Л.Б. Шнейдер и др.) [8, 9, 10, 11], по психологии стресса (Г. Селье, Б. Р. Мандель, Л.А. Китаев-Смык, Ю. В. Щербатых, В. В. Суворова и др.) [12, 13, 14, 15, 16].

**Ключевые слова:** психологическое консультирование, психоэмоциональное состояние, сотрудники медицинской организации, клиническая психология

### Summary

The working organization of specialists of different professional groups of medical organizations, especially in the outpatient clinic connected with intense and often tense interpersonal communication, both between medical workers and patients, are getting more often an object of clinical psychology these years. The actuality of our work is the studying of different methods to practice of psychological consultation during destructive work environment – group and individual and experimental research of possible effectiveness of behavior of psychological consultation in context of decrease of whole psychoemotional tense and help to employees of medical organization in solution of stressful situation. Methodological base of research was theoretical and practical studies of psychological consultations (R.Konchuras, B.D. Karvasarckiy, V.U. Menovshikov, N.I. Olifirovich, U.E. Aleshina, A.F. Bondarenko, N.D. Linde and others) [1, 2, 3, 4, 5, 6, 7], studies of systematical methods in psychological consultations (L.F. Burlachuk, A.E. Iwy, M.B. Iwy, L. Simek-Downing, L.A. Hjell, D.Zigler, L.B. Shneider and others) [8, 9, 10, 11], studies of stress psychology (G.Selie, B.R. Mandrel, L.A. Kitaev-Smik, U.B. Sherbatih, V.V. Suvorova and others) [12, 13, 14, 15, 16].

**Key words:** psychological consultation, psychoemotional state, workers of medical organization, clinical psychology

### Введение

Современные социально-экономические условия диктуют новые правила организации производства, в которые, неизбежно, вовлечены все люди, работающие в системах – реструктуризации предприятий, оптимизация

процесса, реорганизация подразделений, слияние подразделений и прочие трансформации, как правило, являются фрустрационными ситуациями, которые повышают общий негативный эмоциональный фон работников, что, как следствие, приводит к состоянию стресса. Стресс же,

в свою очередь, может оказывать негативное воздействие на производительность и качество труда сотрудниками, находящимися в неблагоприятных трудовых условиях.

Психологическое консультирование является одной из наиболее распространенных форм работы в медицинской организации, помогающей эффективно решать проблемы, с которыми сталкиваются медицинские работники в профессиональной и в повседневной жизни. Существует множество подходов к процессу консультирования, которые основаны на методологических приемах, разрабатываемых в рамках тех концепций и направлений, в которых осуществляется консультирование. Проблема психологического консультирования в практике клинического психолога является в достаточной степени разработанной и изученной – исследуются как подходы к психологическому консультированию, так и определения понятий консультирование, психотерапевтическая практика – их общее и отличительное.

Психологическое консультирование в практике клинического психолога, содержательно опирается на различные теории – как психологические и психотерапевтические, так и на философские, социально-психологические, и собственно – консультативные.

Использование различных направлений в практике психологического консультирования клиническим психологом продиктовано социально-историческими факторами (социальные проблемы, характерные для того времени, в котором живёт автор теории, трансформация социальных процессов и др.), а также культурными факторами (специфические особенности разных культур, в рамках которых формируются психологические теории).

Психологическое консультирование является одним из направлений психологической практики, возникшем на базе психотерапии. Данное профессиональное направление возникло «в ответ на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако ищущих психологическую помощь» [16]. Именно по этой причине психологическое консультирование, как правило, направлено не на глубокую коррекцию внутриличностных проблем, а на оказание помощи в разрешении возникших трудностей. Причем спектр решаемых проблем обширен: преодоление трудностей, возникших в трудовой деятельности – неудовлетворенность собственно трудовой деятельностью, возникновение конфликтных ситуаций с коллегами, с руководителями, перспектива увольнения, сокращения предприятия и т.п.; проблемы в личной жизни, в семье; трудности самопринятия, заниженная самооценка, неуверенность в себе, трудности при принятии важных решений, проблемы установления межличностных отношений и т.п.

Психологическое консультирование является одной из наиболее распространенных форм работы с клиентами, направленной на оказание профессиональной психологической помощи, поддержки. Б.Д. Карвасарский психологическое консультирование определяет через призму «оказания профессиональной помощи пациенту, направленной на поиск решений возникшей проблемной ситуации» [17].

Трактовка понятия психологического консультирования, представленная Н. Дружининым: «Психологическим консультированием называют непосредственную работу с людьми, направленную на решение различных психологических проблем, обусловленных трудностями, возникшими в межличностных отношениях, где ведущим способом воздействий является специальным образом организованная беседа; сутью психологического консультирования является то, что психолог, применяя специальные профессиональные научные знания, создает условия для другого человека, в которых он начинает переживать собственные возможности для решения своих психологических задач. Психологическое консультирование как вид психологической помощи оказывается психически нормальным людям для достижения ими целей личностного развития» [18].

Согласно информации, представленной в «Энциклопедическом словаре по психологии и педагогике», термин «психологическое консультирование» происходит от англ. Consult (советоваться, обращаться за советом) – является разновидностью психологической помощи, основывающейся на психологическом просвещении клиента. Деятельность консультанта направлена на то, чтобы выслушать проблему клиента, оказать ему поддержку, дать профессиональный совет, рассказать, как данная проблема протекает у других людей, помочь взглянуть на ситуацию с других сторон. При этом психологическое консультирование не предполагает проведения глубокой внутриличностной работы, как это бывает при психотерапии. Клиент за несколько консультаций находит решение проблемы, побудившей его обратиться за психологической помощью.

Р. Кочюнас провел анализ различных определений термина «психологическое консультирование», в результате чего вывел ряд схожих тенденций к трактовке данного понятия [1 с.10]:

1. Консультирование направлено на оказание помощи человеку в выборе способов действия с опорой на собственные предпочтения.
2. Консультирование направлено на обучение новым способам поведения.
3. Консультирование способствует развитию личности.
4. В консультировании главным является способность клиента взять на себя ответственность т. е. проявляется его независимость, умение в соответствующих условиях принимать самостоятельные решения, при этом консультирующий моделирует специфические условия, поощряющие волевое поведение консультируемого.
5. Главным звеном консультирования как процесса является «консультативное взаимодействие» клиента и консультанта, опирающееся на философию «клиент-центрированной» терапии.

Консультирование, по мнению Ю. Алешинной, направлено на более поверхностную работу, нежели психотерапия, связанную, как правило, с межличностными отношениями. Основной задачей психолога-консультанта является оказание помощи клиенту в рассмотрении

своих проблем и жизненных сложностей с другой стороны, продемонстрировать и обсудить те стороны взаимоотношений, которые, являясь источниками затруднений, самостоятельно клиентом не осознаются и не подвергаются контролю. «Основой такой формы воздействия является прежде всего изменение установок клиента как на других людей, так и на различные формы взаимодействия с ними. В ходе консультативной беседы клиент получает возможность шире взглянуть на ситуацию, иначе оценить свою роль в ней и в соответствии с этим новым видением изменить свое отношение к происходящему и свое поведение» [5, с. 12]. «Спецификой психологического консультирования является акцент на диалогичности, на циркуляции информации, на информационном обмене между психологом-консультантом и теми людьми, относительно которых используется психологическое консультирование» [19].

А. Бондаренко, рассматривая вопросы оказания психологической помощи, использует термин «консультативная беседа», который, по сути, подразумевает под собой психологическое консультирование: «консультативная беседа является личностно-ориентированным общением, в котором происходит ориентировка в личностных особенностях и проблемах, возникших у клиента, происходит установление и поддержка партнерского стиля отношений (отношения «На равных»), клиент получает необходимую психологическую помощь исходя из собственных потребностей, проблематики и характера консультативной работы» [6, с. 35]. А. Бондаренко перечисляет следующие этапы работы в консультативной беседе: начальная, процессуальная, завершающая и поддерживающая.

Н. Линде, указывает на то, что «В быту люди часто оказывают друг другу консультативную помощь, например, подруга жалуется своей подруге на мужа, ребенка или начальника, рассказывает о своих переживаниях, а та выражает ей поддержку и дает советы. Однако профессиональное консультирование отличается от такого бытового случая рядом важнейших признаков» [7, с. 36]:

- профессионал получает за свою работу деньги;
- время консультации точно определено;
- профессионал играет роль ведущего, а клиент – ведомого;
- профессионал использует большой объем теоретических знаний;
- в ходе беседы он использует профессиональные приемы, предназначенные для решения проблемы;
- профессионал нацелен на решение проблемы, а не на сочувствие и одобрение;
- профессионал не дает советов, но помогает клиенту понять самого себя и изменить самого себя.

В дополнение к списку признаков профессионального консультирования, предложенному Н. Линде, добавим перечень последовательных шагов, обозначенных Дж. Коттлером и Р. Брауном – того, из чего состоит психологическое консультирование:

- Оказание помощи клиенту в формулировке причины обращения за помощью;

- Формулирование целей и ожиданий в процессе получения психологической поддержки.
- Обучение клиентов получению максимальной пользы от консультирования.
- Прогрессирующее развитие доверительности в отношениях и благоприятного ожидания от изменений.
- Обозначение тех сфер, которые необходимо улучшить и развить.
- Изучение внутреннего мира клиента, состоящего из жизни в настоящем и прошлом.
- Оказание помощи в преодолении фрустрационных и конфликтных состояний.
- Оказание поддержки и принятие клиента как личности, при избирательном подкреплении наиболее адекватных форм поведения.
- Создание здоровой конфронтации с моделированием противоречий, проявляющихся в мыслях, речи, поведении клиента.
- Помощь клиенту в пересмотре неуместности, деструктивности или иррациональности предположений.
- Выявление скрытых и неосознаваемых мотивов.
- Побуждение клиента к принятию ответственности за свой выбор и способы действий.
- Оказание помощи клиенту в возможности увидеть больше перспектив своей жизни, поиску альтернативных способов действия.
- Обеспечение конструктивной обратной связи.
- Создание возможностей для проявления новых форм поведения.
- Развитие в клиенте большей самостоятельности, так, чтобы консультирование оканчивалось в самый подходящий для этого момент времени.

Основной целью психологического консультирования является, согласно Ю. Алешинной, «оказание психологической помощи» [5, с. 19], согласно Е. Мартыновой: «помощь людям в решении задач развития» [21]. Г. Абрамова углубляет данную формулировку, представляя ее в контексте того, что целью психологического консультирования является «культурно-продуктивная личность, обладающая чувством перспективы, действующая осознанно, способная разрабатывать различные стратегии поведения и способная анализировать ситуацию с различных точек зрения» [20, с. 191]. Считаем, что данное описание цели наиболее полно и развернуто представляет ту работу, которая осуществляется в процессе психологического консультирования. Так же, Л. Шнайдер с коллегами указывает на то, что «эффективность консультативного процесса напрямую связана с личностным продвижением и ростом» [22].

В представленной М. Скалли и Б. Хопсоном модели (1979) озвучены три главные цели консультирования: «помощь другим в их самоусилении, личностное развитие самого помощника и создание здоровых микро- и макросистемы для функционирования индивидуумов» [29]. Авторы представленной модели считают, что наиболее важной является цель, связанная с личностным саморазвитием, утверждая, что данная цель способствует

эффективности процесса консультирования и мы присоединяемся к этой точке зрения.

Помимо достижения целей в процессе консультирования, психолог решает задачи: с одной стороны, он помогает клиенту «сориентироваться в собственных проблемах, найти направление, в котором следует искать выход из затруднительной ситуации» [22, с. 116], с другой «актуализирует психические силы и способности клиента, способствующие нахождению новых возможностей решения проблем» [22, с. 116].

Исходя из актуализированной цели, консультативная работа может протекать в двух направлениях: диагностическая работа и психотерапевтическая. В процессе диагностической работы психолог осуществляет анализ информации, поступившей от клиента, ситуации, в которой клиент находится и идентифицирует проблему, побудившую клиента обратиться за профессиональной помощью. Решение терапевтической задачи направлено на процесс, в котором будет оказываться психологическая помощь с применением профессиональных психологических техник и приемов. В этом случае клиент получает психологическую поддержку, происходит оптимизация психического состояния, актуализация психологических ресурсов клиента, эффективность которых будет выше в случаях, когда коррекционная работа проводится после достижения диагностической задачи, позволяющей психологу подобрать наиболее оптимальные способы работы с клиентом исходя из специфики именно его ситуации.

Н. Обозов определял основной задачей консультирования прояснение клиенту причин и следствий, возникших у него жизненных ситуаций, т.е. доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации. Реализация данной задачи влечет за собой следующую: необходимость изучения индивидуально-психологических особенностей клиента, с тем, чтобы работа была максимально эффективной и адекватно воспринималась клиентом (на том уровне получения информации, к которому он способен).

Существует целый ряд психологических школ и направлений, в рамках которых специфика консультативной беседы будет рассматриваться с разных позиций, расставляя акценты в тех областях человеческой активности, которые считаются наиболее значимыми в процессе получения психологической консультации. Безусловно, можно выделить общие положения, но также всегда будут иметь место специфические формы, характерные для конкретного направления психологической работы. В следующем параграфе рассмотрим основные психологические направления, в рамках которых осуществляется оказание психологической помощи.

Психологическое консультирование в контексте различных теорий

Психодинамическая теория

Считаем целесообразным начать обзор теорий с психодинамической теории З. Фрейда.

Главной целью данной теории является выявление и изучение бессознательного, которое управляет поступками и действиями человека.

«Неоспоримым является тот факт, что именно в рамках психоанализа сформировалась психотерапия как отдельный вид профессиональной деятельности. При этом психодинамическая терапия остается одним из самых влиятельных подходов и сейчас» [7, с. 17]

«Термин «психоанализ» имеет три значения [14]:

- 1) теория личности и психопатологии;
- 2) метод терапии личностных расстройств;
- 3) метод изучения неосознанных мыслей и чувств индивидуума.

«Психоаналитическая концепция – одна из тех, что глубоко осознает сложность и неоднозначность жизни. Фрейд не обещал человеку легкого решения его проблемы. Скорее он предполагал, что в основном нами управляют силы, о которых мы в лучшем случае только догадываемся» [2, с. 235].

З. Фрейд много внимания уделял работе с невротизмом, исследованию их динамики, причин формирования. Невроз он описывал с позиции структурного подхода, определяя его в качестве конфликта между подструктурами личности; всего З. Фрейд выделял три подструктуры: Ид (бессознательное), Эго (предсознательное) и СуперЭго (сознание).

Сознание представляет собой ощущения и переживания, переживаемые в данный конкретный момент. Фрейд указывал на то, что сознание охватывает незначительную часть всей информации, хранящейся в мозге.

Предсознательное включает в себя весь опыт, который не осознается в данный момент, но может легко вернуться в сознание или спонтанно, или в результате минимального усилия. З. Фрейд считал, что основной функцией предсознательного является установление взаимосвязей между осознаваемыми и неосознаваемыми областями психического.

Бессознательное является самой глубокой и значимой областью человеческого разума, представляет собой хранилище инстинктов, а также эмоций и воспоминаний, которые были подавлены или вытеснены в область бессознательного по причине угрозы сознанию, при этом, влияющие на действия и поступки человека.

«Требования разных подструктур противоречивы, согласовать их трудно. Эту функцию берет на себя Эго, используя разные «дипломатические линии», чтобы не привести к открытой конфронтации. Пути достижения мирного сосуществования определяются личностными особенностями» [8, с. 25-26].

З. Фрейд описал несколько специфических механизмов, которые Эго вырабатывает для примирения конфликтных импульсов, эти механизмы были названы защитными. Одним из продуктивных путей исследования мировоззрения клиента является распознавание его повторяющихся эмоциональных и поведенческих стереотипов. Этого можно достигнуть с помощью изучения защитных механизмов.

На начальных этапах работы с клиентами, Фрейд использовал техники ввода в гипнотическое состояние (метод гипнокатарсиса), психоанализ относится к казуальным видам терапии, т.к. направлен не на коррекцию

отдельных проявлений, а на причину невроза. Позднее, путем многочисленных проб, Фрейд начал активно использовать в работе с клиентами метод свободных ассоциаций, суть которого заключалась в планомерной регрессии воспоминаний от вторичного процесса к первичному, уходя вглубь инфантильных конфликтов и находя способы разрешения этих конфликтов в содействии «терапевт – клиент».

В данной процедуре у психоаналитика нет ни одобрения, ни критики, основной его задачей является слушание клиента, уделяя внимание его речи, мимике, «сгущению» (совмещению разных понятийных рядов), «смещению» (выделение в качестве главных второстепенных явлений). Позиция психоаналитика в время сеанса – молчаливая, даже в тех случаях, когда пациент задается вопросом (ибо на самом деле этот вопрос обращен не к нему), когда вопрос проходит разные уровни осознания, уходит вглубь подсознания, клиент может сам ответить на него, тем самым разрешить внутриличностный конфликт. Интерпретация применяется только тогда, когда клиент готов ее принять.

Приобретая опыт работы при помощи метода свободных ассоциаций, к З. Фрейду пришло понимание того, что важной частью психотерапевтического процесса является «не воспроизведение отдельных травматических событий, а постоянные изменения в личности, которые делают возможным принятие болезненных воспоминаний» [8, с. 32]

Помимо метода свободных ассоциаций – основной техникой в психоанализе, включающей в себя фиксацию на чувствах, сфокусированное ассоциирование и повторение, Фрейд в своей работе использовал интерпретирование ошибок, оговорок, указывая на то, что они являются так называемыми «окошками в подсознание»; занимался анализом сновидений, а также анализом сопротивлений и переносов.

Бихевиоральное направление

Следующая концепция, которую считаем целесообразным рассмотреть, называется бихевиоризм.

Основоположником бихевиоризма считается Дж. Уотсон, именно он, изучив работы И. Сеченова по функционированию психики, исследовав эксперименты И. Павлова, а также труды В. Бехтерева, в 1914 году опубликовал свою работу под названием «Поведение. Введение в сравнительную психологию». По словам М. Г. Ярошевского, «она явилась первой попыткой представить психологию в терминах бихевиоризма, т.е. в трактовке психических процессов посредством наблюдаемых стимул-реактивных отношений» [6, с. 89].

Основной идеей бихевиоризма Дж. Уотсона, ставшей фундаментальной в бихевиориальной психотерапии и консультировании, являлось представление о том, что каждый стимул имеет связь с определенной реакцией. «Бихевиористская терапия ищет контроль над последствиями наших поступков и, тем самым, вызывает изменения в поведении» [9, с. 273].

Главной задачей психолога-бихевиориста является помощь в изменении неэффективного, неадаптивного

поведения клиента. Психолог, совместно с клиентом, пытается вмешаться в жизненные условия клиента для их последующего изменения.

Бихевиоральный анализ основан на следующих конструкциях [25, с. 170-173, 20, с. 86-87]:

1. Установление отношений между психологом и клиентом.

Для психологов, работающих в бихевиоральной модальности, характерна демонстрация высокого уровня эмпатии, внутренней гармоничности, готовности к установлению конструктивного контакта, готовность проявлять уважение к клиенту. На этом этапе, психолог делится своими планами с клиентом, побуждая его к активному взаимодействию. Главным является наличие у психолога внутренней силы, умение устанавливать раппорт, быть готовым к взаимопониманию, владеть навыками выстраивания четкой структуры интервью, в доступной для клиента форме объяснять основные технические и их смысл, что побуждает клиента принимать активное участие в процессе консультации.

2. Определение проблемы через операционализацию поведения.

Психолог-бихевиорист в организованной форме занимается сбором информации о клиенте. Для бихевиориста важным является информация о том, как ведет себя клиент, жизнь его рассматривается как цепочка отдельных поступков. Анализ предполагает ясное знание психологом того, что клиент делает и как он себя ведет. Основной задачей психолога на этом пути является определение конкретных специфик в поведении клиента в ситуации «здесь и сейчас» и понимание того, что в реальности возможно изменить в процессе научного планирования. Целью операционализации поведения является перевод неясных слов в объективные, наблюдаемые действия. Психолог-бихевиорист отвечает себе на вопрос: «Могу ли я видеть, чувствовать, осязать понятия, которые употребляет мой клиент?»

3. Понимание всего контекста проблемы через функциональный анализ.

Следующей задачей психолога-бихевиориста является установление понимания того, как клиент ведет себя в «естественном окружении». В рамках данной концепции анализ проводится по трехступенчатой модели: предыстория – результирующий поступок – последствия такого поведения.

Функциональный анализ предполагает исследование событий, предшествующих поступку, сам поступок и его последствия, то есть результат. Так выясняются причинно-следственные связи в последовательности событий, определяющих внешнее поведение клиента.

В процессе установления причинно-следственных связей, у психолога происходит понимание последовательности событий, которые легли в основу поведения клиента, иначе говоря, психолог выстраивает функциональную картину, исходя из которой, он занимается разработкой программы изменений картины событий. Целью функционального анализа является исследование системы поощрений клиента, а также тех наказаниях, ко-

торым он подвергался, в том числе, и игнорированию.

4. Установление социально важных целей для клиента.

На этом этапе психолог совместно с клиентом выработывает конкретные и достижимые цели. Строятся конкретные планы на будущее, ставятся определенные задачи. Установление социально важных целей для клиента обязательно предполагает участие клиента. Психолог выбирает и выработывает с клиентом достижение для него цели, предполагающие конкретный план действий на будущее. Бихевиоральный анализ – это акцент на конкретных действиях и поступках человека. Психолог-бихевиорист делает упор на действиях человека, а не на его размышлениях по поводу действий.

Психологи-бихевиористы не используют в своей работе понятие «страх», оно разбивается на наблюдаемые, конкретные единицы поведения, после чего будет отрабатывать с клиентом таким навыкам поведения и поступкам, которые помогли бы ему (клиенту) сделать свою жизнь более успешной и счастливой. Здесь осуществляется акцент на конкретных действиях и поступках, клиент делает конкретные действия – то, что можно увидеть, услышать, ощутить.

В контексте бихевиорального направления, помочь клиенту – значит изменить его поведение. «Современная бихевиористская практика требует большего вовлечения клиента, чем любая другая система. Вот что говорят Шульцер-Азароф и Майер: «Программы прикладного бихевиорального анализа направлены на улучшение поведения, что способствует развитию клиента как в личном, так и в социальном плане. Следовательно, прежде, чем приступить к осуществлению программы, надо прояснить для себя, насколько она в состоянии помочь клиенту функционировать в обществе более эффективно, как в настоящий момент, так и в отдаленном будущем. Важно также, чтобы запланированные перемены не вступали в противоречие с близкими и дальними целями клиента и его окружения.» [24, с. 275]

В арсенале психолога-бихевиориста много техник, наиболее популярной можно назвать тренировку настойчивости. Данная техника помогает большинству обратившихся за помощью преодолеть наиболее часто встречающиеся типы проблем: беспомощность и неадекватность. В процессе тренировки настойчивости во время интервью, психолог задает открытые и закрытые вопросы, использует ролевые игры, которые помогают задать нужное направление интервью.

По сути, психолог-бихевиорист в своей работе, использует вопросы, ролевые игры, перечисление альтернатив, способствующих изменению поведения клиента. Среди процедур изменения поведения психолог-бихевиорист использует, кроме тренировки настойчивости, тренировку релаксации, целенаправленное уменьшение тревожных состояний и страхов (посредством обучения глубокой релаксации, построения иерархии страхов и увязыванием объекта тревоги с иерархией страхов на фоне упражнений на релаксацию); моделирование поведения и поощрение за желаемое поведение; ведение кли-

ентом дневника.

В бихевиоральном консультировании широко используются психологические стратегии, направленные на поддержание у клиента нужного поведения в повседневной жизни; это стратегии предотвращения рецидивов. Рецидивы, срывы случаются у большинства клиентов. Задача психолога состоит в том, чтобы на обобщающей стадии интервью построить программу, которая помогла бы справиться с рецидивом.

Эта стратегия дает возможность клиенту контролировать себя в трудных ситуациях. Стратегии предотвращения рецидивов разделяются по следующим категориям: предвидение трудных ситуаций, регулирование мыслей и чувств; выявление нужных дополнительных навыков, выстраивание благоприятных последовательностей.

Стоит отметить, что техника предотвращения рецидива важна не только для бихевиоральной психологии. Проблема рецидивов существует в работе психологов всех направлений, решение ее психологами-бихевиористами заслуживает огромного внимания всех практических психологов.

Экзистенциально-гуманистическое направление

Экзистенциально-гуманистическое направление считается третьим ведущим направлением в психологии. В рассмотренной нами психодинамической теории мы обнаружили, что основным акцентом терапии является исследование прошлого, в котором личность была психологически травмирована, в рамках бихевиорального направления, исследуется формирование личности в социуме, в рамках же экзистенциально-гуманистической теории личность является контролирующим центром для принятия решений. Иначе говоря, самым главным является найти предназначение человека, т.е. жить и действовать, определяя свою судьбу, контроль, а также все возможные варианты решений проблемы находятся не в пережитом опыте и не в том, кто и что окружает человека, а только внутри него самого.

Бинсвангер и Босс так определили позицию экзистенциального гуманизма: «Мы живем в мире, воздействуя на него, и он, в свою очередь, влияет на нас. Любая попытка отгородиться от мира приводит к отчуждению. Отчужденность является либо результатом барьеров между людьми, либо результатом неумения сделать выбор в отношениях. Главная задача психотерапии, таким образом, – помочь клиенту увидеть себя в отношениях с миром и действовать в соответствии с тем, что он видит» [24, с. 314].

В рамках экзистенциального анализа психологи разделяют индивида на три взаимосвязанные составляющие:

- внутренний слой (сам человек),
- средний слой (другие люди),
- внешний слой (биологический и физический мир).

Такое деление имеет психотерапевтический смысл - личность может иметь проблемы отчуждения с одной из названных сфер, т.е. может происходить от-

чуждение от самого себя, от своего тела, от окружающих людей, от мира в целом. Основной задачей экзистенциалистов является оказание помощи человеку в понимании своих связей с миром - средним и внешним слоями. В процессе познания мира личность имеет право на самостоятельный свободный выбор, а не быть объектом действий.

В результате отчуждения или неспособности принять самостоятельного решения может возникнуть экзистенциальная тревога, это связано с тем, что выбору всегда сопутствует напряжение, т.к. мы выбираем из альтернатив и в процессе выбора должны от чего-то отказываться в пользу другого. Тем не менее, делать выбор всегда лучше, нежели колебаться и сомневаться.

Экзистенциальным решением называют принятие решения, выбор и соответствующее действие – они снижают тревожность. При этом, важно понимать, что большое значение в выборе играет сама личность, то, через призму чего она смотрит на варианты развития событий – через положительные или негативные установки. Тем не менее, в экзистенциальной теории существует понятие интенциональности – когда выбор рассматривается через призму благоприятной возможности; интенциональность - это понимание того, что не только человек воздействует на окружающий мир, но и мир также оказывает воздействие на самого человека.

Основной задачей экзистенциального психолога является наиболее полное понимание мира клиента, своевременная поддержка в процессе принятия им решений; в некоторых ответвлениях экзистенциального направления, психолог делится с клиентом своим взглядом на мир.

Одной из важных проблем является то, что не все в нашем мире можно представить с позиции осмысленности и гармоничности.

В рамках данного подхода активно развивалась идея самоактуализации личности. «Такие побуждения, как духовное совершенствование, эстетические импульсы, поиск истины или смысла, альтруизм и т. п. считаются уникальной особенностью человеческих существ. По мнению К. Роджерса, наше «Я» собирает в себе, как в фокусе, наши восприятия и переживания, ассимилирует их и, все лучше интегрируясь, движется в направлении от системы исключительно личного оценивания к «процессу непрерывного оценивания с позиций организма как целого». Полноценно функционирующая личность (fully functioning person) – это человек, полностью осознающий свое реальное «Я». Такой человек характеризуется следующими чертами: он открыт опыту, живет настоящим, доверяет своим интуитивным суждениям и внутренним импульсам» [27, с. 51].

К. Роджерс был склонен трактовать личность в контексте человека-в-процессе, т.е. находящейся в состоянии «здесь и сейчас», в готовности исследовать новый опыт, стремящейся к процессу саморазвития внутренних побуждений и способностей к принятию решений.

В ситуациях, когда обнаруживается несоответствие между Я-концепцией личности и объективной реаль-

ностью, возрастает уязвимость личности, усиливаются внутренние защиты, которые усиливают состояние несоответствия, получается замкнутый круг. Вернуть психологическое здоровье возможно тогда, когда личность сможет вернуть себе подавленные или отрицавшиеся части себя, открыв внутренний «локус контроля».

Для того чтобы терапия была эффективной, клиенту важно внимание и выслушивание, качественная эмпатия. Если человека понимают и выражают готовность выслушать, он начинает движение в нужном направлении.

К. Роджерс назвал условия, обеспечивающие положительное продвижение клиента:

1. «Два человека в психологическом контакте». Между двумя людьми должны возникнуть взаимоотношения.

2. «Для первой стороны – клиента характерно состояние инконгруэнтности и тревожности». Задача психолога заключается в том, чтобы клиент осознал инконгруэнтность и работал над ней.

3. «Вторая сторона – терапевт – отличается конгруэнтностью». Даже если психолог не является самоактуализирующейся личностью, важно, чтобы он был искренен и аутентичен во время интервью. Здесь важны понятия искренности и отсутствия смешанных сообщений.

4. «Терапевт априорно доброжелательно относится к клиенту». Психолог относится к клиенту положительно, независимо от его поведения. Это позволяет клиенту чувствовать, что его принимают, что он чего-то стоит как личность, что он может чувствовать себя безопасно, рассказывая психологу о своей жизни. Важно передать ему ощущение теплоты, уважения и заботы.

5. Чтобы быть по-настоящему внимательным к клиенту, психолог должен сам постоянно расти как личность. Чтобы помочь клиенту найти мир в себе, психолог должен ощущать в себе миролюбие.

6. «Психолог точно понимает точку зрения клиента и стремится передать ему это ощущение понимания – эмпатии и безусловной расположенности к нему».

Гештальт-терапия

Основателем гештальт-терапии является Ф. Перлз, который со своими единомышленниками – П. Гудменом, Л. Перлз, – в 1952 году основал Институт гештальт-терапии.

Целью гештальт-терапии является оказание помощи человеку в обретении самого себя, стать аутентичным. При этом аутентичность рассматривается не как конкретное понятие, а через призму состояний, ему свойственных: «подлинность, уникальность, способность быть самим собой и жить полной жизнью, стремление к своему неповторимому стилю жизни, который не копирует какие-либо авторитетные фигуры и не подражает им, и т. п. Метафора «аутентичности» переключается с метафорой «чистого Я», существующего в психосинтезе и обозначающего самосознание собственной личности, независимой от всего внешнего» [23, с. 354].

Гештальт-терапию отличает от других направлений главная ее особенность – стремление к индивидуаль-

ности, целостности, собственной неповторимости, уникальности личности.

В гештальт-терапии клиент может уходить от связанных и контролируемых социумом чувств к истинным переживаниям, уйти от стереотипного поведения и разного рода клише, пережить новый опыт. Основной задачей консультанта является направление клиента по новому пути, такому, который еще не был испробован, уйти от привычных жизненных позиций, в которых клиент уже научился прятаться, показать клиенту различные варианты развития событий; для гештальт-консультанта важно, чтобы клиент стал свободным, научился брать ответственность за свои поступки и свою жизнь.

Слово «должен» в рамках данного подхода заменяется на слово «хочу», фраза «я должен так делать» – на «я хочу так делать» – первый вариант не дает человеку возможности быть ответственным за совершенное действие, вторая фраза напротив, определяет свободный выбор человека, делает его ответственным.

Согласно представлениям Перлза о личности, она состоит из множества самых разных частей, делающих ее неповторимой. В начале нашего жизненного пути мы более или менее похожи друг на друга, но в процессе нашего индивидуального развития, мы испытываем страхи, переживаем неприятные чувства, в результате чего, некоторые части нашей личности расщепляясь, «теряются». Для того, чтобы жить полноценной наполненной жизнью, необходимо расщепление предотвратить. Именно поэтому терапия Перлза направлена на интеграцию и реинтеграцию расщепленных частей нашей личности в единое целое.

Согласно основной идее гештальт-терапии, каждый человек отвечает за те поступки, которые он совершает в мире, но сложность и многогранность мира иногда затрудняет процесс осознанности. Именно поэтому фокус гештальт-терапии нацелен на те события, которые происходят с клиентом сегодня, иначе говоря, «здесь и сейчас» – главный тезис данной концепции.

Особенностью консультирования в гештальт-терапии является высокая эмоциональность. Консультант поощряет свободу выражений клиентом тех чувств, которые были заблокированы (стоит отметить, что заблокированные чувства не всегда отрицательные), при этом, важно понимать, что данная терапия не ставит перед собой целью вызвать экстремальные эмоциональные переживания. Р. Резник в одном из своих интервью сказал, что «гештальт-терапия без осознания, ассимиляции и интеграции, состоящая только из отреагирования эмоций, является «жаром без света», бесполезной тратой времени» [24, с. 324]. Иначе говоря, осознание себя и окружающего мира в ситуации «здесь и сейчас» происходит через погружение в глубину своих чувств, переживаний, телесных ощущений, внутренних образов – для этого не нужно создавать специальные вербальные послылы, выяснять инфантильные проблемы и уточнять пережитые травмы. В процессе осознания клиент совершает активные действия, в том числе и пробует новое, ранее им не применявшееся – это можно назвать экспериментами

с собой и со своей жизнью.

Основные техники гештальт-терапии:

1. Работа с ситуациями в формате «здесь и сейчас». Для эффективного воздействия на изменение ситуации, клиенту необходимо воспринимать мир таким, каким он является в данный момент времени, а не таким, каким он может стать в будущем и уж тем более не таким, каким он когда-то был. При этом, допускается обсуждение пережитых переживаний, мечт, размышлений о будущем, но главный фокус сводится к тому, что клиент испытывает сегодня.

2. Директивность. Клиент получает установки, относительно того, что и как ему делать. Психотерапевт, на протяжении всей консультации, направляет действия клиента. Усиливает директивное воздействие обратная связь, вопросы, связанные с чувствами, интерпретации.

3. Речевые изменения. Консультанту важно, чтобы клиент заменял вопросы на Я-утверждения. Тем самым, клиент усиливает личную идентификацию и конкретность. Это объясняется тем, что большая часть вопросов является своего рода замаскированными утверждениями. Изначально, клиента ориентируют на изложение информации в формате «здесь и сейчас», это помогает клиенту сместить фокус на реальную проблему.

4. Метод «Пустое кресло». Клиенту предлагается провести диалог с воображаемым субъектом конфликта, который представляется сидящим в пустом кресле, напротив. Таким образом, клиент говорит, поочередно пересаживаясь с одного кресла на другое, то за себя, то за оппонента. Роль консультанта в этом процессе – направлять диалог, предлагать смену кресла в критические моменты. Данное упражнение помогает клиенту глубже прочувствовать и понять ситуацию, осознать, что проецирует собственные мысли и чувства на другого человека.

5. Беседа с частью своего «Я». Данный метод является разновидностью пустого кресла, позволяющая выделить у клиента инконгруэнтность. В этом методе выявляются две проблемные стороны ситуации, либо конфронтация частей личности. Клиент работает с этими внутренними частями себя, поочередно пересаживаясь, но в одно кресло, то в другое. Как правило, результатом данного упражнения является достижение какого-то результата, разрешения спора. Существует несколько вариантов реализации данного упражнения, например, поочередное напряжение правой и левой рук, вступающих в диалог друг с другом. По мнению Перлза, подобного рода диалоги, дают существенный толчок в понимании сути проблемы.

6. Метод верхней и нижней собаки. Консультант ищет авторитарную собаку, требовательную, которая делает директивные указания по типу «ты должен, ты обязан, надо». Нижняя собака находится в пассивной роли, испытывает чувство вины, ждет прощения. Организация диалога между ними помогает клиенту понять себя.

7. Метод фиксированных ощущений. При появлении во время консультации ключевых эмоций у клиента через невербальные действия, психотерапевт обращает



внимание на чувство и его значение.

8. Работа со сновидениями. Метод, пришедший в гештальт-терапию из психоанализа, но сновидения интерпретируются в отношении сегодняшней ситуации, а не для выявления конфликтных ситуаций прошлого. Сон – это то, что принадлежит клиенту, что представляет часть его, любой элемент сновидения является проекцией переживаний клиента, интерпретируя сны, можно объединить разрозненные части в единую личность, тем самым, завершив гештальт.

## Заключение

Психологическое консультирование в современных условиях развития науки и производства, все чаще используется для оказания помощи и поддержки лицам, испытывающим определенные сложности как личностного плана, так и в связи с особенностями трудовой деятельности.

Как уже было сказано, психологическое консультирование не имеет своей целью глубокую коррекцию внутриличностных проблем, а направлено, в большей части на оказание помощи в разрешении возникших трудностей. Иначе говоря, решаются не глубинные внутриличностные проблемы, а разрабатывается система выхода из трудной сложившейся ситуации в которой в данный момент времени находится человек и/или группа людей.

На современном этапе развития научного психологического знания существует множество самых разных психологических концепций и направлений, в рамках которых оказывается помощь клиентам – психодинамическая теория, бихевиоризм, экзистенциальная теория, гуманистическая теория, гештальт-терапия и множество других направлений, не озвученных в данной работе.

Исходя из поставленных целей и задач – а в разных концепциях, они могут различаться, подбирается наиболее эффективный подход в работе, нередко с привлечением специалистов, специализирующихся на той или иной модальности психотерапевтической работы. В данной главе нами было уделено внимание направленности каждой из заявленных концепций и тех техник, и приемов, которые являются базовыми внутри каждого психологического направления.

Безусловно, основной задачей, в рамках данного исследования, было снижение психоэмоционального напряжения посредством организованного психологического консультирования в группах и, как следствие, снижение стрессового состояния работников в условиях реорганизации учреждения. ■

**Игорь Александрович ПЕТРОВ** – к.м.н., главный врач муниципальное автономное учреждение «Стоматологическая поликлиника № 12» 620050 г. Екатеринбург, Павел Сергеевич Шитов – клинический психолог, ООО «ФАРМГЕОКОМ» г. Екатеринбург, **Александр Фридрихович ЧЕРНАВСКИЙ** – к.п.н., доцент кафедры психологии и психофизиологии УрФУ, заместитель главного врача по медицинской части МАУ «Стоматологическая поликлиника № 12» г. Екатеринбург, **Юлия Александровна ТОКАРЕВА** – д.п.н., профессор кафедры управления персоналом и психологии ФГАОУ ВО «УрФУ имени первого Президента России Б.Н. Ельцина» 620002 г. Екатеринбург, Автор, ответственный за переписку - Александр Фридрихович Чернавский, Российская Федерация, г. Екатеринбург, ул. Техническая, д. 28 (МАУ «СП № 12»), docent.alex@mail.ru, тел. +7(922)1062698

## Литература:

1. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия [Текст] : учеб. пособие для вузов психол. специальностей / Р. Кочюнас - М. : Академический проект : Трикта, 2008 – 462 с
2. Клиническая психология: Учебник для вузов. 3-е изд. Под ред. Б. Д. Карвасарского, Спб: Питер, 3-е изд., 2006. - 560 с.
3. Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. 2-е изд. стереотипное. М.: Смысл, 2000. — 109 с.
4. Олифинович Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование: теория и практика М.: Тесей, 2005. — 264 с.
5. Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - Изд. 2-е. — М.: Независимая фирма "Класс", 1999. — 208 с.
6. Бондаренко А.Ф. Психологическая помощь: теория и практика - Изд. 3-е, испр. и доп. М.: Независимая фирма "Класс", 2001. — 336 с.
7. Линде Н.Д. Психологическое консультирование: Теория и практика: Учеб. Пособие для студентов вузов / Н. Д. Линде. – М.: Аспект Пресс, 2010. - 255 с.
8. Бурлачук Л.Ф. Психодиагностика: Учебник для вузов. Изд.2. перераб. и доп. 2018. 384 с
9. Айви А.Е., Айви М.Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия: методы, теории и техники Практическое руководство. — М., 1999. 487 с.
10. Хьелл, Л. А. Теории личности: Основные положения, исследования и применение [Текст] : монография / Л.А. Хьелл ; Д. Д. Зиглер ; Пер. с англ. С. Меленевской, Д. Викторовой. - 3-е междунар. изд. - СПб. : Питер, 2003. - 606с.
11. Шнейдер Л. Б. Пособие по психологическому консультированию: Учебное пособие. — М.: Ось-89, 2003. — 272 с.
12. Селье Г. Стресс без дистресса: Пер. с англ. Изд.2, 1982. 128 с.
13. Обиная психокоррекция: Уч. пос. / Б.Р.Мандель-М.:Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М,2016.-349 с.(n)
14. Китаев-Смык Л.А. Психология стресса. Психологическая антропология стресса. - М.: Академический проект, 2009. – 943 с.

15. Щербатых Ю. В. ЩБ1 Психология стресса и методы коррекции. — СПб.: Питер, 2006. — 256 с.
16. Суворова В. В. Психофизиология стресса. М., 1975, с. 3–208.
17. Психотерапевтическая энциклопедия. / Под ред. Б. Д. Карвасарского. — СПб.: Питер-Юг, 2006. — 944 с.
18. Дружинин Н. Е. Словарь по профориентации и психологической поддержке. — Томск: Кемеровский областной центр профессиональной ориентации молодежи и психологической поддержки населения, Томский центр профессиональной ориентации, 2003. [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://esta2011.h16.ru/spravinf/slovar/Ditionair.html> (дата обращения: 03.08.2016).
19. Иванова С.П. Психологическая устойчивость личности как фактор противодействия негативным влияниям социальной среды в ранней молодости и юности //Вестник Псковского государственного университета. Серия: Социально-гуманитарные науки. 2009. - №9. - С. 99-108.
20. Абрамова Г. С. Практическая психология: Учебник для студентов вузов. — Изд. 6-е, перераб. и доп. — М.: Академический проект, 2003. — 496 с.
21. Мартынова Е.В. Психологическое консультирование на современном этапе: проблема определения понятия, цели и задачи [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://hpsy.ru/public/x2771.htm##> (дата обращения: 27.08.2016).
22. Чернавский А.Ф., Петров И.А., Белова О.А. Формирование психологической устойчивости врачей стоматолога МАУ «СП № 12» при оказании медицинских услуг / А.Ф. Чернавский, И.А. Петров, О.Е. Белова // Проблемы стоматологии 2016. Т.12 № 2 Екатеринбург УГМУ С. 116- 124.
23. Бурлачук Л. Ф., Кочарян А. С., Жидко М. Е. Психотерапия: Учебник для вузов. — СПб.: Питер, 2007. — 480 с
24. Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия. Методы, теории и техники: практическое руководство. — М.: Издательство «Психотерапевтический колледж», 1999. — 487 с.
25. Олифирович Н.И. Индивидуальное психологическое консультирование: Теория и практика. — Мн.: Тесей, 2005.— 264 с.
26. Григорьев Н. Б. Психологическое консультирование, психокоррекция и профилактика зависимости: учебное пособие. — СПб.: СПбГИПСР, 2012. — 304 с.