

Психологическое консультирование как способ оказания помощи субъектам труда, переживающим профессиональную дезадаптацию

Р.А. Хайруллин

ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет»,
г. Санкт-Петербург

В статье рассматривается специфика психологического консультирования в ситуации профессионального неблагополучия. Профессиональная дезадаптация рассматривается как фактор, способный привести к рискам профессионального выгорания как системного деструктивного состояния, в котором объединяются личное и профессиональное неблагополучие. Значение психологического консультирования в этом контексте становится стратегическим активом для компании в целом, поскольку вносит вклад в устойчивое развитие организации и помогает работодателям сократить дополнительные расходы, связанные со снижением производительности и текучестью кадров. В статье дается обзор психологических исследований, объединяющих проблематику профессионального неблагополучия и принципов психологической помощи в ситуациях профессиональных и личных психологических деформаций, в том, числе, в контексте онлайн-терапии.

***Ключевые слова:** профессиональное неблагополучие, выгорание, психологическое консультирование, субъекты труда, дезадаптация, стресс, организационная среда, мотивация, онлайн-терапия.*

Профессиональная дезадаптация и психологическое неблагополучие становятся все более актуальными проблемами современного рынка труда, характеризующегося высокой изменчивостью, непредсказуемостью и внедрением новых технологических инноваций. Требования к сотрудникам относительно высокой эффективности и производительности, а также необходимость регулярного обновления знаний и навыков сотрудников создают условия для повышения уровня внутреннего напряжения среди индивидов, испытывающих трудности в адаптации к изменяющимся условиям, что может приводить к чувству собственной некомпетентности и профессиональной дезадаптации.

Профессиональная дезадаптация представляет собой процесс нарушенного взаимодействия субъекта труда и профессиональной среды, результатом которого являются негативные изменения

профессиональной деятельности человека (производственные конфликты, снижение эффективности профессиональной деятельности, снижение мотивации, деструктивные изменения личности, профессионально обусловленные психосоматические заболевания и др.)» [9, с. 96].

Профессиональное неблагополучие может рассматриваться как состояние, предвещающее профессиональное выгорание – феномен, в котором целый ряд факторов (социальных и личных) приходят в резонанс и формируют устойчивую картину негативных психических переживаний. Н.Е. Водопьянова в своих исследованиях подчеркивает, что динамика синдрома выгорания имеет тенденцию трансформации от «ресурсного выгорания» субъекта труда к «выгоранию» (деформации) личности, что создает уже не только социальные и организационные риски, но ставит под угрозу здоровье и психическое самочувствие субъекта [3, с. 4].

Важно и то, что, согласно исследованиям в области профессиональной дезадаптации, сотрудники, подверженные стрессовым переживаниям в своей профессиональной деятельности, транслируют деструктивные состояния другим сотрудникам организации, усиливая риски и личного, и профессионального характера [14, с. 295]. Таким образом, профессиональное неблагополучие, возникающее вследствие профессиональной дезадаптации, может иметь значительные негативные последствия как для отдельных индивидов, так и для организаций в целом.

К последствиям такого рода можно отнести снижение продуктивности труда, увеличение затрат, связанных с оплатой больничных листов сотрудников, а также риски для корпоративной культуры и организационной атмосферы в целом.

В этом контексте важно обратить внимание и на своевременное выявление симптомов профессионального неблагополучия, и на выбор тактики психологической помощи – от помощи в форме индивидуальных консультаций для сотрудников – до многоаспектных исследований, касающихся профессиональной среды. Здесь задачи психологического консультирования состоят и в оказании поддержки сотрудникам, испытывающим трудности на работе, и в помощи решения управленческих проблем работодателя.

Психологическое консультирование – это прикладная отрасль психологии, которая во второй половине XX века утвердилась как самостоятельное направление в ответ на потребность общества в психологической помощи. В зарубежной литературе термин «консультативная психология» стал использоваться с 1950-х годов, в России – в начале 1990-х годов. В тот же период активно развивалась и формировалась профессия психолога-консультанта, с каждым годом

появляются новые подходы и методы работы, которые обогащают практику психологического консультирования и делают ее более эффективной и индивидуализированной.

В последние десятилетия наблюдается заметный рост интереса общества к психологическому просвещению, который отчасти связан с открытостью информации о последних исследованиях в области психологии, а также с распространением онлайн-ресурсов и платформ для психологической поддержки. Сформировался устойчивый интерес к психологическому консультированию как методу психологической помощи.

Психологическое консультирование – это «особым образом организованное взаимодействие между консультантом и клиентом, направленное на разрешение проблем и внесение позитивных изменений в деятельность отдельного специалиста или организации в целом» [8, с. 35].

Онлайн-консультирование как вид психологической помощи становится всё более востребованным и доступным, предоставляя людям возможность получать профессиональную помощь в удобное для них время. Эти изменения свидетельствуют о том, что профессия психолога-консультанта адаптируется к новым требованиям общества, что открывает новые горизонты, как для специалистов, так и клиентов в сфере психологического здоровья.

В свете актуальных исследований по теме онлайн-консультирования выявляются неожиданные факторы, позволяющие говорить не только о недостатках удаленного сопровождения клиентов, но и о преимуществах, позволяющих парадоксальным образом «сблизить» клиента и терапевта, устранив естественную отчужденность и защитные модели. Как отмечает К. Лаго, «онлайн-терапия, по-видимому, нарушает многие из фундаментальных принципов терапии и терапевтических отношений. В частности, физическое расстояние между консультантом и клиентом является предметом большого спора. Принято считать, что именно личный контакт психолога и клиента способен порождать тот контакт, который позволяет раскрыть глубокие причины текущих психических состояний пациента. Однако, глубокая эмоциональная связь может возникать именно в ситуации отсутствия личного контакта: это сфера «очень личного» и, одновременно, «вообще не личного» [13, с. 288]. Сегодня можно говорить о формировании принципиально новой концепции «онлайн-терапевтического альянса» [12, с. 5].

Так, несмотря на происходящие изменения в психологическом консультировании, задачи консультирования, в целом, сохраняют свой первоначальный смысл вне зависимости от форматов осуществления психологической помощи. Отечественные исследователи часто подчеркивают, что задачей психологического консультирования

является разработка не только теоретических основ психологической помощи, но и практических прикладных программ предоставления психологической поддержки людям, сталкивающимся с жизненными трудностями [7, с. 23]. Психологическое консультирование подразумевает особую связь и особое взаимодействие между клиентом и консультантом, основанное на доверии и эмпатии, что создает пространство для свободного и открытого самовыражения. Оно предоставляет возможность обсудить личные переживания в безопасной, комфортной и принимающей атмосфере, получить эмоциональную поддержку, помощь в обработке и переосмыслении эмоционального опыта, создает условия для расширения стратегий поведения, увеличения продуктивности и удовлетворенности жизнью [6, с. 15]. Распространение онлайн-консультирования и повышения общей информированности о предмете и методиках психологического консультирования позволяют говорить о повышении доступности психологической помощи, в том числе, и в условиях всё более напряженных рабочих графиков субъектов труда [12, с. 4]. Сегодня не требуется выделения отдельного времени для встречи с консультантом, некоторые форматы психологической помощи дают возможность удаленного участия специалиста в решении личностных и управленческих задач оптимизации психологической обстановки в коллективе, а также профессионального взаимодействия.

Кроме того, психологическое консультирование способствует формированию баланса установления и поддержания межличностных отношений [7, с. 27]. Таким образом, можно утверждать, что сам процесс взаимодействия между клиентом и консультантом обладает терапевтическим эффектом [7, с. 27]. Однако достижение данного эффекта возможно исключительно при взаимодействии с консультантом, обладающим соответствующим уровнем квалификации, научно-теоретическими знаниями и практическими навыками. Психологу необходимо рассматривать клиента как уникальную, неповторимую и автономную личность, за которой признается право на свободный выбор, самоопределение и право жить своей жизнью. Этот аспект очень важен и при осуществлении психологической помощи в сфере труда.

Консультанту важно осознавать, что любое воздействие или давление может помешать клиенту взять ответственность за свои поступки и успешно справиться с возникающими трудностями. Таким образом, важность научно-обоснованного подхода в психологическом консультировании становится особенно актуальной в контексте работы с разнообразными запросами, в том числе и с запросами, связанными с психологической адаптацией и дезадаптацией.

Исследуя терминологию, связанную с психологической адаптацией и дезадаптацией, можно предложить несколько подходов к

формированию эффективной модели психологического консультирования в случаях профессионального неблагополучия.

В концепции самодетерминации личности, разработанной Д. Деси и Р. Райаном, в центр внимания ставится вектор личной мотивации человека, его способность к выбору осознанных линий поведения, связанных с планированием горизонтов будущего – как в личных, так и в профессиональных аспектах. Учитывая, что личность может демонстрировать активность и вовлеченность или, напротив, пассивность и отчуждение, что отчасти зависит от внешних условий, тем не менее, персональный выбор жизненной позиции всегда является маркером личного или профессионального благополучия, или неблагополучия [15, с. 70]. Перед нами – не только феномен психической адаптации, но и связанных с мировоззрением в целом позитивных или негативных установок сознания. При этом положительные установки будут способствовать более гибкому отношению к любым ситуациям, в сравнении с исходным негативным и пассивным видением реальности.

Ф.Б. Березин рассматривает психическую адаптацию как «процесс оптимального соответствия личности и окружающей среды в ходе осуществления деятельности, которая позволяет индивиду удовлетворить актуальные потребности» [1, с. 50]. Психологическая адаптация, согласно М.А. Дмитриевой, представляет собой гармоничное сочетание нескольких аспектов, их единство: во-первых, это процесс приспособления индивида к физическим условиям профессиональной среды (психофизиологический аспект); во-вторых, – к профессиональным задачам и выполняемым операциям (операциональный аспект); в-третьих, это интеграция в социальные компоненты профессиональной среды (социально-психологический аспект). В качестве общего индикатора адаптации предлагается рассматривать удовлетворенность индивида содержанием и условиями его трудовой деятельности [4, с. 45].

По мнению Ф.Б. Березина, оценка психической адаптации в рамках конкретной профессиональной деятельности должна основываться на комплексном анализе трех ключевых критериев. Во-первых, рассматривается результативность профессиональной деятельности (выполнение трудовых задач, повышение уровня квалификации, взаимодействие с коллегами и другими субъектами, связанными с эффективностью трудовой деятельности). Во-вторых, рассматривается способность предотвращать ситуации, угрожающие трудовому процессу, а также умение эффективно их ликвидировать в случае возникновения. В-третьих, осуществление профессиональной деятельности должно проходить без значительных нарушений для физического здоровья субъекта труда [1, с. 48].

Таким образом, феномен психологической профессиональной адаптации указывает нам на процесс, в котором личность находится в балансе личностных и профессиональных задач в системе «субъект труда – профессиональная среда».

Вовлеченность в работу как позитивный фактор профессиональной адаптации была описана У. Каном как «одновременное применение и выражение своего «Я» в ходе выполнения профессиональных задач», что формирует целостную модель взаимодействия с участниками профессиональных процессов и подразумевает личностную эмоциональную вовлеченность субъекта в деятельность [2]. Эта же модель используется в концепции увлеченности работой (work engagement) Утрехтской школы и в модели общего профессионального благополучия Питера Варра, которая была разработана в конце 80х годов XX века по аналогии с моделью психологического благополучия Кэрол Рифф [2].

Деадаптация – это либо субъективная неудовлетворенность индивида в отношении условий и содержания его трудовой деятельности (это и есть неудовлетворенность – эмоциональное переживание организационных реалий, которая может наблюдаться у адаптированного субъекта труда), либо недостаточная адаптация к одному или нескольким из трех аспектов: психофизиологическому, операциональному и социально-психологическому [4, с. 45]. Деадаптация выражается в нарушении личной и профессиональной эффективности, а также в устойчивых симптомах неблагополучия, что выражается в эмоциональных и физических негативных явлениях (устойчивая эмоциональная неудовлетворенность, стрессовые состояния, склонность к негативным суждениям и пр.) [5, с. 176].

На практике это может проявляться в снижении мотивации к работе, ухудшении межличностных отношений, повышении уровня стресса и тревожности, возникновении эмоционального выгорания и ощущении общего психологического неблагополучия. Субъекты труда могут жаловаться на ряд физических (быстрое утомление, бессонница, отсутствие аппетита или переедание) и эмоциональных симптомов (общая раздражительность, апатия, сниженный уровень настроения). Всё это свидетельствует о наличии глубокого переживания стресса, возникающего в ходе выполнения профессиональных обязанностей. Важно отметить, что субъекты труда могут связывать ряд вышеперечисленных симптомов и ухудшающееся психоэмоциональное состояние с возникшим у них негативным профессиональным образом «Я», ощущением бесполезности, безнадежности и некомпетентности на рабочем месте [10, с. 56].

Эти проявления часто сопровождаются общей раздражительностью, апатией и сниженным уровнем настроения, что

свидетельствует о наличии глубокого переживания стресса, возникающего в ходе выполнения профессиональных обязанностей.

Признаки профессионального неблагополучия, обнаруживающиеся в поведении и рефлексии субъекта труда, в действительности, могут иметь сложную системную этиологию. И здесь психолог-консультант способен оказать существенную помощь в выявлении первопричин деструктивных психических состояний, а также предоставить клиенту поддержку в адаптации к условиям профессиональной среды, в преодолении ситуаций риска профессионального выгорания. Соответственно, психологическая поддержка должна быть направлена на комплексное решение проблем профессиональной дезадаптации, отвечая всем её аспектами в контексте жизненной истории каждого индивида.

Несомненно, качество и эффективность психологической помощи прямо зависят от глубокого понимания трудностей клиента в профессиональной деятельности, ведь в зависимости от личного опыта, специфических обстоятельств и общего жизненного контекста каждого субъекта труда, профессиональная дезадаптация может проявляться по-разному.

В этом смысле психологическое консультирование играет ключевую роль в поддержании благополучия сотрудников и создании позитивной рабочей среды. В зарубежных работах также уделяется внимание исследованиям эффективности психологического консультирования в организациях. Исследование, проведенное в рамках программы Employee Assistance Program (EAP) в различных крупных корпорациях, продемонстрировало, что сотрудники, обратившиеся в программу помощи, отметили существенное снижение уровня стресса, повышение профессиональной производительности и улучшение общего психологического здоровья [11, с. 27].

Исследования на тему эффективности психологической помощи подчеркивают значимость психологического консультирования в современном обществе, наполненном новыми вызовами и сложностями, ведь профессиональная среда все чаще предъявляет требования к оперативной адаптации субъектов труда. Достичь этой цели возможно с помощью консультации психолога, который содействует обратившемуся в глубоком анализе как индивидуальных, так и групповых, коллективных психологических процессов.

Таким образом, психологическое консультирование, основываясь на современных научных подходах, представляет собой не только важный, но и высокоэффективный механизм поддержки для субъектов труда, которые переживают профессиональную дезадаптацию и психологическое неблагополучие, связанное с ней. Также можно сделать вывод о том, что значение психологического консультирования в

ситуациях профессиональных рисков выгорания выходит за рамки индивидуального психологического благополучия субъектов труда и становится стратегическим активом для компании в целом, т.к. вносит вклад в устойчивое развитие организации и помогает работодателям сократить дополнительные расходы, связанные со снижением производительности и текучестью кадров.

Список литературы

1. Березин Ф. Б. Психическая и психофизиологическая адаптация человека. Л.: Наука, 1988. 270 с.
2. Березовская Р.А. Профессиональное благополучие: проблемы и перспективы психологических исследований // Психологические исследования. 2016. Т. 9. № 45. С. 2. <http://psystudy.ru/index.php/num/2016v9n45/1232-berezovskaya45.html>
3. Водопьянова Н.Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда (на примере специалистов «субъект-субъектных» профессий): автореф. дис. ... д-ра психол. наук. СПб., 2014. 49 с.
4. Дмитриева М. А. Психологические факторы профессиональной адаптации // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / под ред. Г.С. Никифорова. СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 1991. С. 43–61.
5. Дружилов С.А. Профессиональные деформации как индикаторы дезадаптации и душевного неблагополучия человека // Сибирский педагогический журнал. 2010. № 6. С. 171–178.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999. 240 с.
7. Минуллина А.Ф., Солобутина М.М. Основы психологического консультирования: методическое пособие. Казань: ТГГПУ, 2007. 329 с.
8. Научно-методическое сопровождение персонала школы: педагогическое консультирование и супервизия: монография / под ред. М.Н. Певзнера, О.М. Зайченко. Великий Новгород: НовГУ им. Ярослава Мудрого, 2002. 316 с.
9. Русакова Е.И. Психологическая технология преодоления профессиональной дезадаптации учителя // Педагогическое образование в России. 2011. №2. С. 95–102.
10. Ahola K., Honkonen T., Isometsä, E., Kalimo R., Nykyri E., Aromaa, A., & Lönnqvist J. The relationship between job-related burnout and depressive disorders – Results from the Finnish Health 2000 Study // Journal of Affective Disorders. 2005. V. 88(1). P. 55–62. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2005.06.004>.
11. Attridge M. The Business Case for Worksite Mental Health Promotion // International Journal of Workplace Health Management. 2009. V. 2(1): P. 23–36. DOI: 10.1108/17538350910952274.
12. Hanley T., & Reynolds D. Counselling Psychology and the Internet: A review of the quantitative research into online outcomes and alliances within text based therapy // Counselling Psychology Review. 2009. V. 24(2). P. 4–13.
13. Lago C. Computer therapeutics // The Journal of the British Association for Counselling. 1996. V. 7(4). P. 287–289.

14. Leka S. & Kortum E. A European Framework to Address Psychosocial Hazards. *Journal of Occupational Health*. 2008. 50(3). P. 294–296.
15. Ryan R.M., Deci E.L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being // *American Psychologist*. 2000. №55(1). P. 68–78.

Об авторе:

ХАЙРУЛЛИН Раиль Агзамович – соискатель ученой степени кандидата психологических наук, ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный университет» (199000 СПб, Университетская наб., 7/9), e-mail: 9396125@mail.ru

Psychological counseling as a way of providing help to work subjects experienced professional disadaption

R.A. Khairullin

Saint Petersburg State University, Saint Petersburg

The article examines the specifics of psychological counseling in a situation of professional ill-being. Professional maladjustment is considered as a factor that can lead to the risks of professional burnout as a systemic destructive state, which combines personal and professional ill-being. The importance of psychological counseling in this context becomes a strategic asset for the company as a whole, since it contributes to the sustainable development of the organization and helps employers reduce additional costs associated with reduced productivity and staff turnover. The article provides an overview of the psychological research combining the problems of professional ill-being and the principles of psychological assistance in situations of professional and personal psychological deformations including the context of online therapy.

Keywords: *professional ill-being, burnout, psychological counseling, subjects of labor, maladjustment, stress, organizational environment, motivation, online therapy.*

Принято в редакцию: 20.11.2024 г.

Подписано в печать: 11.02.2025 г.