

**ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ СО СТРЕССОМ
(НА ПРИМЕРЕ ПРОЕКТА ОКАЗАНИЯ
ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ ГОССЛУЖАЩЕМУ)**

Тер-Саакова Ю.В. (ПУДН)

Особенности психологической работы со стрессом предполагают следующие психотерапевтические направления: бихевиоральная психотерапия – она делает акцент на формировании тех или иных навыков поведения без глубинной внутренней психологической проработки конфликтов, с помощью приёмов бихевиоральной психотерапии можно выработать у клиента навыки организации времени, делегирования полномочий и т.д.; когнитивная психотерапия – с помощью элементов когнитивной психотерапии можно выявить и проработать когнитивные ошибки, которые привели к тому, что ранее поведение было

неэффективным; телесно-ориентированная терапия, в рамках данного направления клиента можно обучить навыкам и техникам расслабления и релаксации, проработать проблему бессонницы. Приведем пример проекта оказания психологических услуг госслужащему.

Психологический портрет кризисной ситуации и находящегося в ней клиента: М., 45 лет, госслужащий. Личность вполне психологически зрелая, серьёзных внутриличностных конфликтов не выявлено, семейная атмосфера благополучная и поддерживающая. В настоящее время переживает кризис, связанный с хроническим стрессом в профессиональной сфере: переаттестация для повышения квалификации, многочисленные командировки и проведение очень тяжёлых и ответственных деловых переговоров. Ситуация продолжается на протяжении 10 месяцев, сроки её завершения неопределённые. На субъективном уровне М. переживает очень сильную усталость, апатию, раздражительность, тревогу, сужение круга интересов. Общий эмоциональный фон понижен, яркие эмоциональные всплески отсутствуют. Социальное окружение оценивается адекватно за счёт общей личностной устойчивости М. и его склонности к принятию ответственности на себя, а не перекладывания её на других.

К признакам кризисного состояния у М. можно отнести: беспокойный сон, бессонница; сужение жизненной перспективы; повышенный уровень тревоги; повышенная возбудимость; депрессивное состояние, апатия; психосоматические симптомы (головные боли).

Запросы, с которыми обращается клиент, следующие: снять переживания тревоги и беспокойства, нормализовать сон, проанализировать его рабочий процесс, найти пути и способы снятия нагрузки, повысить уровень внутренней энергии, убрать апатию.

По личностному складу М. больше всего подойдут следующие психотерапевтические направления:

1) Бихевиоральная психотерапия. Она делает акцент на формировании тех или иных навыков поведения без глубинной внутренней психологической проработки конфликтов, которая в данном случае будет неактуальна. Как бывшему спортсмену, М.-у понятен этот подход, и работа в таком режиме вызывает у него явный позитивный эмоциональный отклик. С помощью приёмов бихевиоральной психотерапии можно выработать у клиента навыки организации времени, делегирования полномочий и т.д.

2) Когнитивная психотерапия. В целом по стилю мышления когнитивная психотерапия для М. очень актуальна. Если бихевиоральная терапия поможет клиенту сформировать навыки эффективного поведения, то с помощью элементов когнитивной психотерапии можно выявить и проработать когнитивные ошибки, которые привели к тому, что ранее поведение было неэффективным.

3) Телесно-ориентированная терапия. В рамках данного направления клиента можно обучить навыкам и техникам расслабления и релаксации, проработать проблему бессонницы.

Сочетание трёх данных подходов позволяет полностью закрыть круг проблем, предъявленных клиентом. Запроса на проработку глубинных личностных конфликтов нет, поэтому выбранную стратегию работы можно считать оптимальной. К тому же, у М. нет возможности для прохождения длительного психологического консультирования, а приёмы и техники данных направлений могут дать быстрый эффект уже в ближайшее время.

Целью работы в данном случае будет психологическая оптимизация рабочего процесса клиента. Задачи можно выделить следующие:

- а) обучение техникам релаксации для снятия напряжения, в т.ч. после интенсивного рабочего дня;
- б) выработка навыков тайм-менеджмента, т.е. эффективной организации времени;
- в) выработка навыков делегирования полномочий.

С клиентом планируется провести 4 встречи, на более долгую психологическую работу у него нет возможности. В ситуации дефицита времени часть заданий клиент получит на самостоятельную проработку в качестве домашнего задания. Все они будут связаны непосредственно с рабочим процессом и не потребуют от клиента выделения специального времени для их выполнения.

Первая встреча – установление контакта с клиентом, экспресс-диагностика психоэмоционального состояния, формирование запроса, обсуждение целей и задач консультирования, обучение техникам релаксации. Домашнее задание на применение техник релаксации.

Вторая встреча – контроль за выполнением домашнего задания, тренинг организации времени. Домашнее задание, на применение полученных в результате тренинга навыков.

Третья встреча – обсуждение выполнения домашнего задания. Выявление ошибок и трудностей в его выполнении, анализ их причин с точки зрения когнитивной психотерапии. Домашнее задание то же, что и в прошлый раз.

Четвёртая встреча – анализ выполнения домашнего задания, окончательное закрепление навыков эффективной организации рабочего процесса и релаксации. Подведение итогов работы, обозначение индивидуальной зоны развития клиента в будущем.

Поскольку время на диагностику ограничено, основное представление о симптоматике получаем непосредственно от клиента в беседе с ним. Такой формат подходит М., т.к. он адекватно оценивает своё текущее состояние и может чётко рассказать о нём. Необходимо задать вопросы, касающиеся эмоционального состояния клиента, его физического здоровья. Собираются данные, касающиеся особенностей профессиональной деятельности клиента, которые будут иметь значение в будущей работе (продолжительность рабочего дня, организация отдыха и т.д.).

Если позволит время, можно предложить клиенту опросник психофизиологического состояния, но для дальнейшей работы особого значения эти данные не имеют.

Техники психокоррекционной работы.

Техники релаксации:

Поскольку у М. наблюдаются затруднения в работе с образами, техники релаксации, связанные с образным мышлением, ему не предлагаются. Можно применить следующие варианты:

а) глубокое дыхание. Не требует специальной организации пространства и помогает снять накопившееся за день напряжение, купирова бессонницу. Инструкция: «Сядьте прямо. Положите одну руку на грудь, другую на живот. Вдохните через нос. Рука на животе при этом должна подниматься, а рука на груди – двигаться очень медленно. Медленно выдохните через рот. Сделайте 20 вдохов-выдохов».

б) прогрессивная мышечная релаксация. Данная техника предполагает серию последовательных напряжений-расслаблений различных групп мышц.

в) техника концентрации внимания. Она подразумевает удержание не критического внимания на каком-либо объекте в течение 3 минут.

Техники эффективной организации времени:

а) детальный по минутному анализу прошедшего рабочего дня клиента. Выявление ошибок в планировании, нерационального расходования времени.

б) «выявление приоритетов» - при составлении плана дня разделить дела на три списка по степени их важности. В процессе работы отслеживать чёткое выполнение дел первой группы, остальное уводим на второй план.

в) «отдай другому». Какие из выделенных групп дел можно поручить другим сотрудникам? Какие формы контроля за выполнением ими работы целесообразно использовать?

Из когнитивной психотерапии берём стандартную технологию выявления и обсуждения с клиентом когнитивных ошибок, которые, в частности, провоцируют его гиперответственность и неспособность делегировать полномочия.

Работу оцениваем на основе обратной связи клиента. Задаём ряд вопросов, касающихся изменений в его физическом и эмоциональном состоянии. Выясняем, как он применяет полученные в результате работы навыки, и насколько данная реорганизация рабочего процесса для него эффективна. Выявляем динамику по признакам постоянного стресса, указанным выше. Если на первичной диагностике давался психофизиологический опросник, предлагаем заполнить его повторно и сравниваем полученные результаты.