



DOI: 10.22363/2313-1683-2025-22-2-419-440

EDN: WTMEQF

УДК 159.99

Исследовательская статья

К проблеме психологического консультирования в условиях социальной турбулентности и цифровизации

Н.Е. Водопьянова **Р.А. Хайруллин**

Санкт-Петербургский государственный университет, Санкт-Петербург, Российская
Федерация
 9396125@mail.ru

Аннотация. В условиях социальной турбулентности и цифровизации запросы и особенности клиентов психологического консультирования претерпевают значительные изменения, что делает актуальным анализ этих изменений и разработку методов адаптации психологической помощи к новым реалиям. Современная социокультурная динамика и прогресс в области информационных технологий оказывают влияние на психологическое состояние людей, требуя пересмотра подходов к психологическому консультированию (ПК). Цель исследования — анализ изменений проблем, с которыми обращаются клиенты за психологической помощью к психологу в современных социально-психологических условиях, а также диагностика психического состояния и профессионального выгорания обратившихся. В исследовании приняли участие 50 клиентов (60% женщин, 40% мужчин, возраст: 25–56 лет), обратившихся за помощью по проблемам профессиональной адаптации, синдрома выгорания, развития карьеры. Консультирование клиентов проводилось в очной форме. Для диагностики использовались авторская анкета и опросник «Профессиональное выгорание» Н.Е. Водопьяновой и др. Также были опрошены практикующие психологи-консультанты (15 человек, из них 12 женщин, 3 мужчины), общий стаж ПК: 3–17 лет. Они высказывали мнение о психических состояниях клиентов, изменениях их запросов при обращении на прием и их восприятия самого процесса консультирования. Результаты исследования свидетельствуют о том, что большинство клиентов ПК, которые обращаются за помощью по карьерным проблемам, испытывают симптомы профессионального выгорания. По итогам опроса практикующих консультантов также было выявлено, что среди современных запросов клиентов чаще всего встречается проблема выгорания (66 %). Практическая значимость исследования заключается в описании характерных для ситуации современности запросов клиентов ПК. Подтверждается важность учета социокультурных и технологических изменений в работе с клиентами и необходимость развития у клиентов навыков адаптации к новым условиям.

Ключевые слова: психологические особенности клиентов, карьерное психологическое консультирование, ресурсно-ориентированная модель, социальная турбулентность, выгорание, цифровизация, цифровые технологии

© Водопьянова Н.Е., Хайруллин Р.А., 2025This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode>

Введение

Согласно статистике социологических опросов, граждане РФ обращаются к психологам с различными проблемами, отражающими широкий спектр психологических трудностей, включая личные, профессиональные и общественные аспекты их жизни. Опрос, проводимый институтом общественного мнения «Анкетолог» в 2022 г., показал, что основные причины психологических переживаний граждан РФ связаны с финансовыми проблемами (46 %), политической обстановкой (43 %), неопределенностью будущего (38 %) и депрессивными и тревожными состояниями (37 %)¹. Эти причины представляют широкий спектр психологических трудностей и переживаний, которые клиенты хотят обсуждать с психологом в процессе консультации.

Согласно опросу сервиса «Понимаю», к наиболее распространенным запросам клиентов относятся партнерские и семейные отношения, вопросы самопознания и самооценки². По данным статистики, которую опубликовал страховой дом ВСК, по обращениям в службу психологической поддержки, преобладают четыре направления запроса:

- 1) эмоциональная нестабильность;
- 2) личностные, возрастные и семейные кризисы;
- 3) карьера и самоопределение;
- 4) психосоматические проявления³.

Многие статистические центры и практикующие консультанты отмечают, что в последние десятилетия наблюдаются существенные изменения контингента россиян, обращающихся за психологической помощью, и проблем, которые они хотят решить⁴. Одной из них являются проблемы трудовой адаптации, построение профессиональной карьеры, преодоление профессиональной дезадаптации и синдрома выгорания. Среди клиентов психологического консультирования (ПК) с проблемами трудовой дезадаптации достаточно часто встречаются представители поколения Y (рожденные в период 1984–2000 гг.), а также представители поколения Z (рожденные в период 2000–2011 гг.) (Киселева и др., 2021).

В последнее десятилетие наблюдается «омоложение» клиентов ПК, обращающихся с вопросами, относящимися к области карьерного консультирования. А именно достаточно часто обращаются за помощью молодые люди,

¹ Сколько россиян обращались к психологам за последний год? Исследование // Институт общественного мнения «Анкетолог» : сайт. 2022. 30 марта. URL: <https://iom.anketolog.ru/2022/03/30/pomosh-psihologa-2022> (дата обращения: 03.02.2025).

² Вы хотите поговорить об этом: с какими проблемами разные поколения идут к психологу // Понимаю : сайт. 2020. 31 мая. URL: <https://ponimau.com/vy-hotite-pogovorit-ob-etom-s-kakimi-problemami-raznye-pokoleniya-idut-k-psihologu/> (дата обращения: 03.02.2025).

³ В 2022 году стрессов у россиян было в 7 раз больше, чем в 2021: статистика ВСК по обращениям в службу психологической поддержки // Ведомости : сайт. 2023. 17 января. URL: https://www.vedomosti.ru/press_releases/2023/01/17/v-2022-godu-stressov-u-rossiyan-bilo-v-7-raz-bolshe-chem-v-2021-statistika-vsk-po-obrascheniyam-v-sluzhbu-psihologicheskoi-podderzhki (дата обращения: 03.02.2025).

⁴ Россияне стали чаще обращаться за психологической помощью // Фармнзание : сайт. 2025. 10 марта. URL: <https://pharmznanie.ru/news/rossiyane-stali-chasche-obraschatsya-za-psikhologicheskoy-pomoschyu> (дата обращения: 20.03.2025).

студенты, которые относятся к новому поколению Z. Запросы к психологу от студентов обладают рядом уникальных особенностей, связанных с переходным периодом в жизни студентов. Данный этап характеризуется значительными изменениями жизни молодых людей, такими как переезд, сепарация от семьи, смена образа жизни, а также адаптация к новой социальной и академической среде (Киселева и др., 2021).

Представители поколения Z отличаются высоким уровнем цифровой грамотности, склонностью к самовыражению через социальные медиа, общению и обучению в онлайн-формате. У них часто отмечается высокий интерес в области психологии и собственного профессионально-личностного развития, для чего интенсивно используются различные онлайн-формы психологического обучения. На психологическую консультацию часто приходят уже после знакомства с различными формами психологического просвещения (вебинары, видеоконференции, тренинги, менторинг, чат-боты и др.). Это существенно изменило отношение нового поколения к ПК в позитивную сторону в отличие от «доцифрового» поколения прошлого века (Хайруллин, Водопьянова, 2024).

В настоящее время практикующими консультантами отмечается, что значительное количество запросов клиентов поколения Z относятся к вопросам стратегирования жизни и карьеры, копинг-стратегиям преодоления профессиональной дезадаптации в трудных жизненных ситуациях, вопросам отношений с родителями, проблемам самооценки и общения (Киселева и др., 2021; Хайруллин, Водопьянова, 2024).

Цифровизация кардинально изменила интенсивность и форму коммуникаций, как в профессиональном, так и в личном пространстве. Практикующие психологи отмечают, что цифровизация трудовой и личной жизни часто провоцирует «коммуникативную перегрузку», интернет-зависимость, различные фобии и другие негативные трансформации сознания, например, когнитивные, темпоральные, смысловые и другие ошибки восприятия (Игнатьев, 2017). Высокая вовлеченность в цифровые коммуникации парадоксальным образом приводит к обеднению содержания коммуникаций, а высокая интенсивность процесса информационного потока вынуждает человека «экономить» время, рефлексивное внимание, минимизировать эмоции (Богданова, 2023).

Практики ПК констатируют, что за последние 10–15 лет увеличилось количество обращений клиентов по поводу тревожных и депрессивных состояний, признаков выгорания, потери профессиональной и личной мотивации (Водопьянова, Патраков, Хайруллин, 2024). Истоки профессиональной дезадаптации и целого ряда психологических деструкций личного спектра, несомненно, связаны с развитием цифровых коммуникаций и социальной турбулентностью. Социальная турбулентность как хаотизация жизни общества вследствие быстро меняющихся социальных, экономических, демографических, трудовых и других условий жизни и геополитических кризисов ведет к болезненным переживаниям неопределенности, оказывает стрессогенное влияние на новое поколение работающих людей (Хайруллин, Водопьянова, 2024).

Некоторые современные исследования свидетельствуют о положительном влиянии цифровой среды на когнитивные процессы молодого поколения:

возможное улучшение памяти (Fabio, Ingrassia, Massa, 2021), развитие стратегического мышления, повышения скорости реагирования на сигнал (Игнатаева и др., 2022). Однако сам характер информационных потоков, которые часто дают шлаковое содержание, приводит к элементарной перегрузке всех психических систем человека. При этом в качестве общей тенденции диагностируется снижение двигательной активности человека (это касается всех возрастных категорий), что приводит к понижению жизненного тонуса. Отдельный риск современной профессиональной деятельности — это отсутствие четких разграничений между временем труда и личной жизнью (Панов, Патраков, 2020).

Современная эпоха радикально изменила жизнь человека: вместе со сменой экономических моделей и промышленных технологий, появились новые требования к профессиональной деятельности. Рынок профессий трансформируется так быстро, что даже серьезные аналитические исследования не претендуют на прогнозирование реальной ситуации в сфере труда в ближайшие 5–10 лет (Забелина, Майорова, Матвеева, 2020).

По существу, речь идет о том, что цифровые технологии интегрируются в когнитивную и социальную систему личной и профессиональной деятельности, требуя «расширения» самих границ человека как единства биологического и рефлексивного (Солдатова, Войскунский, 2021). В современном мире, где все больше процессов автоматизируются и переходят в онлайн-формат, где цифровые коммуникации все больше преобладают над реальным общением, существует угроза отставания процессов адаптации человека от темпов технологического прогресса. Исследователи говорят о вступлении человечества в эпоху BANI (англоязычный акроним), которая характеризуется хрупкостью (*Brittle*), тревожностью (*Anxious*), нелинейностью (*Nonlinear*) и непостижимостью (*Incomprehensible*)⁵.

Цифровизация приводит к существенным изменениям взаимодействий в рабочей среде, которые могут вызывать у работников стресс и тревогу, усталость, энергетическое истощение. Например, автоматизация процессов приводит к сокращению рабочих мест или изменению требований к работникам. Также работа в онлайн-формате может вызывать чувство изоляции и одиночества, особенно у тех, кто привык к общению в коллективе. В.И. Королев отмечает, что «цифровизация меняет само представление о рабочем месте. Как показывает практика, по целому ряду профессий офисные рабочие места трансформируются в домашние рабочие места. Бывшие служащие превращаются в дистанционных работников, которые сами организуют свой труд» (Королев, 2021).

Согласно опросу аналитического центра НАФИ, 65 % респондентов боится лишиться работы из-за развития технологий⁶. Страх потерять рабочее место из-за цифровизации может вызвать тревогу и страх, депрессию, и отча-

⁵ Как мы попали из VUCA в BANI-мир и что нам в нем делать // Медиа Нетологии : сайт. 2022. 27 апреля. URL: <https://netology.ru/blog/04-2022-bani-world> (дата обращения: 20.03.2025).

⁶ Больше половины россиян опасаются потерять работу из-за цифровизации // НАФИ аналитический центр : сайт. 2019. 6 июня. URL: <http://nafi.ru:8080/analytics/bolshe-poloviny-rossiyian-opasayutsya-poteryat-rabotu-iz-za-tsifrovizatsii/> (дата обращения: 03.02.2025).

жение, ухудшение физического здоровья, снижение мотивации и продуктивности, а также проблемы с коммуникацией.

Цифровизация влияет и на социум в целом. С одной стороны, она предоставляет новые возможности для общения и взаимодействия, но с другой стороны, может вызывать чувство потери контроля и безопасности. Например, социальные сети могут стать источником стресса и тревоги из-за постоянного сравнения себя с другими. В.И. Панов отмечает, что повсеместная цифровизация приводит к разделению субъектов труда на «слабых» и «сильных» пользователей, более и менее адаптировавшихся к информационной реальности (Панов, 2021). Так возникает специфический тип неравенства в профессиональной среде, который связан именно с цифровой технологической составляющей. Однако он также может быть источником возможностей и преимуществ для тех, кто хорошо владеет цифровыми технологиями.

Другой важный аспект влияния цифровой среды — в постоянном использовании рабочих гаджетов в нерабочее время (проверка электронной почты, индексов и показателей с рабочего стола), в то самое время, когда человек должен отдыхать. Можно сказать, что работа фактически «заползла» в дом и человек все время на работе. Компьютеризация существенно изменила образ жизни и поведения, взаимодействия в рабочей среде современного человека. Изменилось и рабочее общение в виде передачи опыта от опытных к молодым сотрудникам, роль «наставников» все больше выполняют программы и приложения. Труд все более превращается в «когнитивный труд» (Панов, Патраков, 2020).

Современный итальянский исследователь Франко «Бифо» Берарди подчеркивает, что профессиональная деятельность в цифровом формате неизбежно приводит к «перегрузке» символической и знаковой составляющей когнитивной нагрузки: интенсивность и глубина профессиональных задач рождает такой уровень напряжения психики, что она перестает реагировать на «простые», житейские события, увеличивается дистанция человека с социальным окружением (Берарди, 2019).

Если обобщить негативные факторы воздействия цифровой среды на профессиональную деятельность человека, то следует отметить наиболее значимые:

1) личную изоляцию и утрату социальных связей, в том числе в профессиональной среде. Удаленная работа при сохранении видимости личных контактов не позволяет сотрудникам переживать живые эмоции, что формирует устойчивое ощущение одиночества⁷;

2) перегрузку информацией. Обилие источников информации приводит к неизбежной перегрузке, что оказывается на качестве когнитивных функций и на личном ощущении психологического благополучия (Taradar, Tu, Ragu-Nathan, 2010);

⁷ Lead your remote team away from burnout, not toward it // Alliance work partners : website. 2020. 10 August. URL: <https://www.awpnow.com/main/2020/08/10/lead-your-remote-team-away-from-burnout-not-toward-it/> (accessed: 03.02.2025).

3) снижение физической активности и невозможность реализации здорового образа жизни. Неподвижность и сидячий труд приводят и к ряду заболеваний, напрямую связанных с телесной пассивностью (ожирение, сердечные заболевания и пр.), и к появлению отклонений психологического, эмоционального плана (Straker et al., 2013);

4) нарастание уровня сложности производимых профессиональных действий. Напряжение в результате необходимости постоянной концентрации приводит к стрессу и снижению производительности труда. Неспособность эффективно управлять временем может привести к снижению удовлетворенности работой и психологическому дискомфорту (Barley, Meyerson, Grodal, 2011);

5) работу в цифровой среде, которая подразумевает постоянную вовлеченность в профессиональную деятельность, включая время отдыха и развлечений. Электронная почта, рабочие чаты в мессенджерах сопровождают сотрудника постоянно (Барабанщикова, 2016);

6) технологический стресс и риски неопределенности. Стремительное развитие технологий и постоянные изменения в цифровой среде формируют переживание неуверенности в использовании новых технологий, а также обеспокоенность относительно возможных проблем с оборудованием или программным обеспечением. Исследования показывают, что такого рода технологический стресс также оказывает негативное воздействие на психическое здоровье и производительность труда (Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, 2010). Так, В. Падма с соавторами провели системное исследование состояния здоровья сотрудников ИТ-организаций (выборка около 1000 человек). Установлено, что больше половины респондентов жаловались на нарушения опорно-двигательного аппарата (56 %), признаки депрессии и бессонницы (54 %), в меньшей степени высказывались жалобы на ожирение, гипертонию и диабет; одновременно диагностируется и повышенный уровень стресса опрашиваемых (Padma et al., 2015).

Таким образом, современный человек живет и работает в новой цифровой реальности. Естественно, психолог-консультант должен оказывать поддержку и помочь в адаптации к новым «цифровым» условиям жизни, учитывая личную ситуацию клиента: развить навыки управления стрессом, помочь научиться эффективно общаться в цифровой среде, онлайн-формате и находить баланс между работой и личной жизнью. Данные опросов и статистики свидетельствуют о том, что в настоящее время клиенты обращаются к психологам с различными проблемами, отражающими широкий спектр психологических трудностей, включая как личные, так и общественные аспекты их жизни. Это подчеркивает важность психологической помощи и поддержки в различных сферах жизни человека, начиная от личного благополучия и заканчивая профессиональной деятельностью и социальной адаптацией (Панов, Патраков, 2020; Сергеев, 2012; Хайруллин, Водопьянова, 2024; Padma et al., 2015; Tarafdar, Tu, Ragu-Nathan, 2010).

Цель исследования — анализ изменений проблем, с которыми клиенты обращаются за психологической помощью к психологу в современных социально-психологических условиях, а также в диагностике психического состояния и синдрома выгорания у обратившихся.

Предполагалось, что кардинальные изменения жизни в последнее десятилетия, в том числе цифровизация трудовых и личных взаимодействий, сказались на проблемах (запросах), беспокоящих российских клиентов ПК, а также уровне их профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание рассматривается нами как системное качество субъекта труда, психический синдром, развивающийся на фоне хронического стресса на работе, ведущий к истощению эмоционально-энергических, мотивационно-волевых, когнитивных, ценностно-смысловых и других личностных ресурсов работающего человека. В общем смысле синдром профессионального выгорания представляет собой совокупность негативных изменений в мотивационно-установочной, эмоциональной и поведенческой сферах личности, возникающих под воздействием стрессовых факторов на работе. Синдром профессионального выгорания включает в себя набор постоянных симптомов, проявляющихся в отрицательных эмоциональных переживаниях и установках относительно своей профессии и коллег по работе (Водопьянова, 2014).

Процедура и методы исследования

Участники

В исследовании приняли участие 50 клиентов, обратившихся за помощью по проблемам профессиональной адаптации, синдрома выгорания, развитию карьеры (поиск карьерных целей, построение долгосрочной стратегии, выбор профессиональной траектории, развитие необходимых знаний и навыков для повышения профессионального благополучия). Из них: 60 %, женщин, 40 % мужчин. Возраст: от 25 до 56 лет. Все участники исследования проживают на территории г. Санкт-Петербурга, работают в разных организациях города. 82 % опрошенных имели высшее образование и занимали высокие должности в своих организациях (менеджеры (70 %); руководители (20 %); предприниматели (10 %)). В отношении семейного положения был выявлен паритет: 50 % участников опроса состояли в браке, 20 % были холосты, 30 % находились в разводе. Общий рабочий стаж испытуемых имеет среднее значение — 10 лет (разброс данных: от 1 года до 24 лет). Консультирование клиентов проводилось в очной форме.

Вторая группа опрошенных — 15 практикующих психологов (12 женщин, 3 мужчин). Общий стаж консультирования практикующих психологов — от 3 до 17 лет.

Методики

Авторская анкета для клиентов ПК, которая включала социodemографический блок (пол, возраст, образование и др.) и 23 открытых и закрытых вопросов о состоянии здоровья, преобладающем настроении, качестве сна, режиме работы и наличии выходных дней; особенностях взаимодействия с цифровыми средствами в течение суток, примерном распределении времени между работой, личной жизнью, учебой и семейными обязанностями в течение недели (см. Приложение). Для обработки данных открытых вопросов использовался контент-анализ, закрытых вопросов — частотное распределение.

Новая версия опросника профессионального выгорания (Водопьянова, Патраков, Бугулиев, 2023), данный вариант методики содержит 29 вопросов и предназначен для оценки уровня профессионального выгорания специалистов, тесно взаимодействующих с цифровыми технологиями. С его помощью оцениваются интегральный показатель выгорания и его три ключевых субфактора:

1) эмоциональное истощение — состояние усталости и опустошенности, возникающее у работников из-за постоянного эмоционального напряжения и высоких рабочих требований;

2) деперсонализация — дегуманизация отношений с сосубъектами профессиональной деятельности, дистанцирование в профессиональном общении;

3) снижение профессиональной эффективности, редукция личных достижений, проявляющаяся в снижении значимости личных достижений, снижении трудовой мотивации, уверенности в профессиональных успехах и др.

В новую версию опросника добавлены шкалы: показатель нездоровья, организационное неблагополучие и рефлексия. Опросник заполняли клиенты ПК до начала индивидуального консультирования.

Полуструктурированное интервью и фокус-группа с практикующими психологами-консультантами. Участникам было предложено в свободной форме письменно ответить на несколько вопросов, а затем в ходе фокус-группы проходило обсуждение ответов, их конкретизация. Обсуждались три основных вопроса:

1) наблюдается ли «омоложение» клиентов, обращающихся с вопросами карьерного консультирования и профессионального выгорания в последние 5 лет?

2) наблюдается ли существенное изменение поведения и психических состояний клиентов ПК за последние 5 лет?

3) отмечается ли повышение количества запросов со стороны клиентов, связанных с преодолением профессиональной дезадаптации, синдрома выгорания, построением профессиональной карьеры?

Длительность фокус-группы составила 2 часа, был назначен один модератор, который был ответственен за поддержание динамики обсуждения и за то, чтобы участники затронули все важные темы.

Результаты исследования

Результаты анкетирования и тестирования клиентов ПК

По итогам контент-анализа запросов (всего было названо 50 запросов) выявлена иерархия причин прихода за психологической помощью:

– жалобы на усталость, выгорание, профессиональную неудовлетворенность (60 %);

– конфликты на работе (34 %);

– вопросы, связанные с самооценкой, необходимостью пересмотра жизненных и профессиональных стратегий (16 %);

- конфликты в семье (своей или в родительской) — 14 %;
- трудная ситуация морального выбора (6 %).

В результате анализа и обобщения запросов клиентов была определена типология причин прихода на консультацию (табл. 1).

Таблица 1 / Table 1

Типы причин прихода за психологической помощью / Types of requests for psychological help

Триггер / Причины / Trigger / reasons	Следствие / Consequence	Примеры высказываний / запрос / Examples of statements / request
Посещение тренинга «Личностного роста» (8 %) / Attending the “Personal Growth” training (8 %)	Потеря ориентиров (20 %) / Loss of life landmarks (20 %)	Внутриличностный конфликт (8 %) / Intrapersonal conflict (8 %)
Усталость, выгорание, профессиональная неудовлетворенность (60 %) / Fatigue, burnout, professional dissatisfaction (60 %)	Потеря профессионального благополучия, разочарование в работе, трудовом коллективе, потеря трудовой мотивации, переживание одиночества и др. (70 %) / Loss of professional well-being, disappointment in work, in the work collective, loss of work motivation, loneliness, etc. (70 %)	«Не знаю, что делать: Мне изменить отношение к работе или сменить профессию? Мы продаем продукт, польза которого мне не очевидна» (10 %) / “I don't know what to do: Should I change my attitude to work or change my profession? We are selling a product whose benefits are not obvious to me” (10 %)
Конфликты в семье (своей или в родительской) (14 %) / Conflicts in the family (own or in parents' family) (14 %)	Негативные переживания несправедливости, отверженности, одиночества, непонятности, стойкие состояния дистресса, неврозоподобные состояния и др. (50 %) / Negative experiences of injustice, rejection, loneliness, misunderstandings, persistent states of distress, neurosis-like states, etc. (50 %)	«Работаю, не зная отдыха, а жене все не хватает. Говорит, что меня уже все обскакали по должности» (8 %) / “I work without rest, but my wife still does not have enough. He says that everyone has already beaten me in my position” (8 %)
Конфликты на работе (34 %) / Conflicts at work (34 %)	Неудовлетворённость зарплатой, коллективом, статусом, карьерным ростом (58 %) / Dissatisfaction with salary, team, status, and career growth (58 %)	«Стоимость жизни растет, а мне зарплату почти не повышают..., а куда я уйду, кто ипотеку будет платить?» (4 %) / “The cost of living is rising, but my salary is almost not increased ... and where will I go, who will pay the mortgage?” (4 %)
Удар по самооценке, самолюбию (8 %) / A blow to self-esteem, self-confidence (8 %)	Потеря цели (24 %) / Loss of purpose (24 %)	«Надоело всегда соглашаться с коллегами, но я ведь уже специалист и имею свое мнение» (14 %) / “I'm tired of always agreeing with colleagues, because I'm already an expert and I have my own opinion.” (14 %)
Трудная ситуация морального выбора (6 %) / A difficult situation of moral choice (6%)	Между двух огней: трудный выбор мнения начальства или уважения подчиненных (8%) / Between two fires: a difficult choice of the opinion of superiors or the respect of subordinates (8%)	«Знаю разные варианты, но не знаю, что выбрать», «Меня не повышают несколько лет. На работе, чтобы сделать план, нужно обманывать клиентов» (12 %) / “I know different options, but I don't know what to choose,” “I haven't been promoted for several years. At work, to make a plan, you need to scam customers” (12 %)

Результаты анализа ответов на закрытые вопросы анкеты показали, что большинство опрошенных (80 %) постоянно пользуются цифровыми устройствами с детства (с 10–12 лет). 75 % клиентов проводят значительную часть времени (7–8 часов) в тесном взаимодействии с цифровыми ресурсами. При этом большинство опрашиваемых затруднялись в разделении личного и рабочего времени при использовании цифровых устройств.

В табл. 2 представлены описательные статистики показателей профессионального выгорания клиентов.

Таблица 2 / Table 2

**Описательные статистики показателей профессионального выгорания (ПВ) клиентов ($N = 50$) /
Descriptive statistics of professional burnout indicators for clients ($N = 50$)**

Показатели ПВ / Burnout Indicators	M	SD	Уровень ПВ / Burnout Level
Эмоциональное истощение / Emotional Exhaustion	21,76	1,139	Средний / Moderate
Деперсонализация / Depersonalization	12,52	0,610	Высокий / High
Редукция персональных достижений / Reduced Personal Accomplishment	32,82	0,627	Низкий / Low
Интегральный показатель выгорания / Overall Burnout Index	8,45	0,362	Высокий / High
Степень выгорания / Level of Burnout	2,90	0,122	Высокий / High

Следует отметить, что признаки эмоционального истощения в сочетании с редукцией персональных достижений (снижением профессиональной мотивации) дают высокий риск деперсонализации, что выражается в эмоциональном отчуждении от результатов профессиональной деятельности.

Результаты интервью и фокус-группы с психологами-консультантами

В результате анализа мнений психологов-консультантов в процессе фокус-группы было выявлено, что женщины чаще мужчин обращаются за психологической консультацией. Женщины также проявляют готовность к многократным консультациям (особенно молодые женщины поколения Y). Наиболее часто обращаются за психологической помощью женщины возраста 27–35 лет. Мужчины предпочитают короткие сессии для решения единичных проблем. Значительная часть женщин (66 %) относительно 34 % мужчин выражают доверие консультанту и предполагают длительный процесс консультирования.

Согласно ретроспективным данным консультантов, за последнее десятилетие количество клиентов-мужчин существенно выросло. При этом наблюдается «омоложение» клиентов, обращающихся с вопросами карьерного консультирования за последние 5 лет.

По итогам фокус-группы с практикующими консультантами было выявлено, что среди современных запросов клиентов чаще всего встречается проблема выгорания (66 %). Клиенты жалуются на признаки выгорания на эмоциональном, волевом, коммуникативном, психоэнергетическом, психосоматическом уровнях. Возможно, это связано с популяризацией данного синдрома в научной и обыденной психологии. Популярность синдрома выгорания превратила его из модной метафоры в наиболее часто называемую проблему со стороны клиентов.

В целом, по мнению психологов-участников фокус-группы, за последнее десятилетие изменилась конфигурация отношений в системе клиент — консультант и поведение клиентов. Отмечается повышение доверия к психологам и понимание разницы между психологом-консультантом и терапевтом или психиатром, что сказывается на повышении спроса на психологическое консультирование, а также на увеличение количества консультаций.

Обсуждение результатов

Полученные результаты находятся в соответствии с тенденциями в современном консультировании по поводу профессионального неблагополучия. В целом следует отметить, что повышение интереса к теме психологии в современном обществе способствует росту популярности ПК среди нового поколения клиентов. Они более открыто говорят о своих проблемах, беспокоящих состояниях, личных переживаниях относительно профессионального неблагополучия, профессионально-карьерных перспектив, что свидетельствует о высокой личной и профессиональной самореализации нового поколения (Водопьянова, Патраков, Хайруллин, 2024). Также можно констатировать изменение отношения клиентов к себе и своим возможностям. ПК рассматривается клиентами как помощь в обсуждении своих проблем, а не «лечения». При этом за последние 10 лет поведение клиентов на консультации изменилось от неуверенного и робкого поведения — к общению на «равных» с подготовленными вопросами и уверенной самопрезентацией. Появление новых профессий породило новые запросы по карьерному, профориентационному консультированию. Увеличилось количество обращений по смене профессии в старшем возрасте (Водопьянова, Патраков, Хайруллин, 2024).

Проведенное исследование показало, что наблюдаются явные изменения отношения к психологии как важной области знания и практики. Причинами этого могут являться:

1) повышение популярности психологии как науки и практики помощи, наблюдающееся в современной социальной среде; рост психологической грамотности граждан РФ; доступность психологической литературы благодаря цифровизации; расширение возможностей участия в групповых семинарах, тренингах в очных и дистанционных форматах; дань моде быть участником психологических мероприятий и форумов; проведение тренингов и семинаров самими работодателями; материальная возможность оплачивать услуги психолога;

2) изменение отношения нового поколения клиентов ПК к себе и своим возможностям. Это потребность размышлений о себе, повышение интереса к своим индивидуальным особенностям, рост саморефлексии, размышлений о внутреннем Мире; желание обсудить с профессионалом свои переживания и проблемы. Поход к психологу рассматривается не как «лечение», а как забота о себе, своем здоровье и качестве жизни. Можно даже добавить новый термин «квалифицированный собеседник», при котором к психологу обращаются

с целью поделиться, обсудить что-то из своей профессиональной или личной жизни без четкого запроса на результат, само общение становится целью;

3) изменение внутренней мотивации обращения к психологу-консультанту. Во-первых, среди клиентов, особенно молодых, наблюдается снижение готовности долго терпеть и разбираться в проблемах, хочется быстрых решений, советов от специалиста. Повысилась мотивация быстрого решения жизненных проблем, в том числе при обращении к психологу. Можно говорить о снижении «порога терпения». Во-вторых, сужение круга эмоционального (откровенного) общения вследствие увеличения цифровых (дистанционных) взаимодействий. Цифровизация породила парадоксальный мотив очного обращения к психологу для конфиденциального обсуждения личных вопросов именно при личной встрече;

4) изменение внешней мотивации обращения к психологу-консультанту. Если десять лет назад инициатором обращения для мужчин чаще являлись их супруги, то в настоящее время инициатива все чаще принадлежит самим мужчинам, а поводом является желание получить обратную связь от психолога как человека независимого от мнения подчиненных, коллег, близких и родных людей. Частыми являются запросы: «Я хочу работать более эффективно, но что-то мешает, хочу понять»; «Была на тренинге (или «я окончила курсы повышения квалификации»), разбирали много вариантов повышения эффективности, нет времени их перебирать, хочу узнать, какой для меня наиболее подходящий?»;

5) существенная трансформация поведения и самопрезентации при общении с психологом-консультантом. За десятилетие поведение клиентов на консультации заметно видоизменилось от неуверенного, робкого, часто стеснительного, настороженного, деликатного, нерешительного поведения на первом приеме в раскрепощенное, спокойное, уверенное, подготовленное общение, «разговор на равных» с демонстрацией своей осведомленности во многих психологических теориях и практиках. Например: «Я прочитал много литературы по теории психологии, много сам знаю, мне от вас нужна система и методики». Наблюдаются иллюзии клиентов о приобретенной высокой компетентности в области психологии благодаря прохождению некоторых курсов, тренингов. Часто приход на ПК — мотив общения с консультантом-психологом как специалистом, с которым можно разговаривать на лично значимые темы. Взаимодействие с психологом осуществляется на основе сравнения (сличения) реального образа психолога с образом из рекламы психолога-специалиста: соответствует ли он образу при личном знакомстве? Возможно, такое поведение — способ выбора равного для себя собеседника;

6) видоизменились эмоциональные отношения в пользу «коммерческих» как за услугу: «деньги — услуга — независимость». Расширилась готовность к платной услуге, клиенты не хотят быть кому-то обязанным: «оплатил и получил услугу»;

7) причины (поводы) обращения к психологу стали более отчетливыми, наблюдаемыми и осознаваемыми (озвученными) клиентами. Речь идет о негативных стрессовых состояниях, однако клиенты понимают, что негативные состояния могут быть преодолены;

8) повышается доверие клиентов к дистанционным формам консультирования, особенно среди молодежи. При этом по-прежнему очные встречи считаются предпочтительными;

9) можно также констатировать рост спроса на карьерное консультирование в связи с уточнением профессиональной траектории, необходимости или желанием смены профессии, в том числе и в зрелом возрасте.

Одновременно отмечаются и негативные изменения относительно спектра обращений клиентов к психологу-консультанту. Среди причин обращений к психологу увеличились внешне наблюдаемые и осознаваемые переживания стрессовых состояний: панические атаки, тревожность, апатия, депрессия и другие переживания, свидетельствующие о социальной и трудовой дезадаптации. Увеличилось количество клиентов с тревожно-депрессивными состояниями и переживанием выгорания. Данные представленного исследования коррелируют с уже имеющимися новейшими исследованиями, которые демонстрируют, что количество обращений по поводу профессионального выгорания возросло от 25 % в 2013 г. до 35% в 2023 г. (Водопьянова, Патраков, Хайруллин, 2024).

Можно предполагать, что выгорание вследствие цифровизации и изменений в социальной жизни становится все более распространенным феноменом в континууме нарастающей нестабильности и неопределенности трудовой и социальной жизни россиян. Данное явление в последнее десятилетие диагностируется все чаще, поскольку возрастает общая социальная и профессиональная неопределенность и нестабильность, требующая постоянной вовлеченности человека в процессы социальной и профессиональной адаптации (Джумагулова и др., 2024). Соответственно, речь идет об общей закономерности, связанной с нарастающими тенденциями цифровизации в современной профессиональной среде.

По определению А.В. Сечко, эмоциональное выгорание — это синдром, который подразумевает совокупность симптомов с общей этиологией и патогенезом и проявляется в целом ряде связанных друг с другом признаков. Это эмоциональное истощение, профессиональное равнодушие и снижение профессиональной мотивации (Сечко и др., 2023). Выгорание можно диагностировать через сменяющие друг друга стадии: энтузиазм, стагнация, фрустрация и апатия (Сечко и др., 2023). Все эти признаки диагностируются у испытуемых, свидетельствуя о различных формах эмоционального выгорания.

Заключение

Современные клиенты ПК сталкиваются с разнообразными проблемами, которые отражают вызовы современного общества. Одной из ключевых проблем является управление стрессом на работе, тревожность и депрессия, вызванные неопределенностью, нестабильностью и ускорением темпа жизни. Жизнь в цифровом мире предъявляет высокие требования к скорости адаптации человека к новым условиям и технологиям. Некоторые клиенты проявляют повышенную уязвимость к стрессу, имеют трудности с адаптацией

к новым технологиям и социальным изменениям, а также испытывают чувство потери контроля в условиях неопределенности. Значительная часть клиентов ПК имеют проблемы, связанные с дезадаптацией, проявляющейся в переживаниях неблагополучия, одиночества, тревожности, а также в синдроме выгорания и других стресс-синдромах. Особые трудности адаптации испытывают субъекты труда «доцифрового» поколения, но также и работающие люди поколения Y и Z.

Социальная турбулентность в эпоху глобальных экономических и политических изменений, а также цифровизация общества существенно изменили запросы лиц, которые обращаются за психологической помощью. Это связано с кардинальными изменениями российского общества, а также экономической и геополитической ситуациями.

Анализ наших наблюдений в практике ПК и обобщение исследований других авторов свидетельствуют о существенном изменении психологического «портрета» и поведения современных клиентов, а также запросов современных клиентов ПК.

Полученные в исследовании данные предоставляют ценную информацию для понимания разнообразия и специфики новых вызовов, с которыми сталкиваются клиенты, обращающиеся к психологам-консультантам. Новые вызовы и поводы обращения к психологам-консультантам требуют совершенствования и развития моделей и технологий оказания психологической помощи лицам, переживающим проблемы дезадаптации. Понимание контекста, в котором возникают психологические трудности, необходимо для разработки эффективных моделей и стратегий ПК.

Новые реалии цифрового мира, цифровые коммуникации выдвигают множество вопросов о «цене» и ценностях социальной и трудовой адаптации человека. С учетом данных аспектов, очевидно, должны меняться подходы и модели оказания психологической поддержки клиентам ПК в соответствии с пониманием их личной ситуации. Перспективным подходом, на наш взгляд, является ресурсно-ориентированное направление консультирования, которое направлено на расширение «ресурсной базы» работающих клиентов, учет ценностей их индивидуально-психологических особенностей, в том числе ценностей адаптации к новой жизненной ситуации, выбор технологии (стратегии) ПК с учетом актуального психического состояния клиента и его запросов.

По итогам проведенного исследования можно также предложить *методические рекомендации* по оптимизации работы психологов-консультантов в сфере психологического карьерного консультирования:

1) при работе с клиентами всех возрастов представляется чрезвычайно важным предложить клиенту провести ранжирование личного времени и времени, посвящаемого профессиональной деятельности. Часто клиент не осознает, насколько тесно переплетается время его личной и трудовой деятельности, что сказывается на его психологическом благополучии и возможностях восстановления его психофизиологических ресурсов;

2) клиентам с выраженным информационной перегруженностью (особенно это касается представителей поколений Z и Y) рекомендуется вводить элементы режима контроля за работой и отдыхом в информационно-цифровом пространстве с включением разнообразных активных физических нагрузок и когнитивных переключений;

3) в работе с клиентами более старшего возраста рекомендуются психотехники для развития самоконтроля, рефлексии в отношении открытости к новому опыту, психологической гибкости и адаптивности к меняющимся внешним условиям;

4) в качестве основания для выбора методик работы с клиентами по решению профессиональных проблем и запросов рекомендуется использовать субъектно-ресурсный подход, который позволяет расширять «ресурсную базу» работающих клиентов с учетом их ценностей и индивидуально-психологических особенностей.

Список литературы

- Барабаникова В.В. Профессиональные деформации в профессиях инновационной сферы : дис. ... д-ра психол. наук. Москва : МГУ, 2016. 359 с. EDN: FMMUWT
- Берарди Ф.Б. Душа за работой: От отчуждения к автономии. Москва : Grundrisse, 2019. 320 с. EDN: WYUJPU
- Богданова В.О. Исследование проблем развития субъектности в цифровой среде // Психол. 2023. № 4. С. 85–104. <https://doi.org/10.25136/2409-8701.2023.4.43726> EDN: WBYEXD
- Водопьянова Н.Е. Ресурсное обеспечение противодействия профессиональному выгоранию субъектов труда : автореф. дис. д-ра психол. наук. Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный университет, 2014. 48 с. EDN: ZPIJQB
- Водопьянова Н.Е., Патраков Э.В., Бугулиев Л.Г. Новая версия опросника профессионального выгорания для ИТ-специалистов // Перспективы науки и образования. 2023. № 6 (66). С. 424–439. <https://doi.org/10.32744/pse.2023.6.25> EDN: WRVYQK
- Водопьянова Н.Е., Патраков Э.В., Хайруллин Р.А. Нужны ли новые технологии психологической помощи субъектам труда, подверженным цифровой трансформации? // Герценовские чтения: психологические исследования в образовании. 2024. № 7. С. 602–609. <https://doi.org/10.33910/herzenpsyconf-2024-7-82> EDN: GDGAKE
- Джумагулова А.Ф., Водопьянова Н.Е., Гофман О.О., Никифоров Г.С. Профессиографические особенности деятельности ИТ-специалистов как рисковые факторы выгорания // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. 2024. Т. 21. № 1. С. 220–241. <https://doi.org/10.22363/2313-1683-2024-21-1-220-241> EDN: TMQPIK
- Забелина О.В., Майорова А.В., Матвеева Е.А. Трансформация востребованности навыков и профессий в условиях цифровизации российской экономики // Экономика труда. 2020. Т. 7. № 7. С. 589–608. <https://doi.org/10.18334/et.7.7.110666> EDN: LYCWTO
- Игнатова Ю.П., Макарова И.И., Степаненко В.П., Багдасаров А.А. Влияние цифровых технологий на когнитивные способности человека (Обзор) // Психология. Психофизиология. 2022. Т. 15. № 4. С. 72–83. <https://doi.org/10.14529/jpps220407> EDN: CPLQTB
- Игнатьев В.И. Информационная перегрузка социальной системы и её социальные последствия // Социологические исследования. 2017. № 7 (399). С. 3–12. <https://doi.org/10.7868/S0132162517070017> EDN: YZLISX

- Киселева Т.Б., Филиппов С.П., Горбенко И.А., Катенко С.В. Специфика обращения и динамика запроса у клиентов психологической службы педагогического университета // Проблемы современного образования. 2021. № 5. С. 49–61. <https://doi.org/10.31862/2218-8711-2021-5-49-61> EDN: XPWJRC
- Королев В.И. Проблемы использования персонала в условиях цифровизации: зарубежная и отечественная практика // Российский внешнеэкономический вестник. 2021. № 9. С. 116–124. <https://doi.org/10.24412/2072-8042-2021-9-116-124> EDN: AKIVFM
- Панов В.И. Некоторые психологические аспекты цифровизации // Сборник статей «Новая психология профессионального труда педагога: от нестабильной реальности к устойчивому развитию» / под ред. Л.М. Митиной. Москва : Психологический институт РАО, 2021. С. 36–39. <https://doi.org/10.24412/cl-36422-2021-1-36-39> EDN: HEXDQF
- Панов В.И., Патраков Э.В. Цифровизация информационной среды: риски, представления, взаимодействия: монография. Москва : ФГБНУ «Психологический институт РАО», 2020. 199 с. <https://doi.org/10.47581/2020/02.Panov.001> EDN: WJUBFY
- Сергеев С.Ф. Регуляция, саморегуляция, самоорганизация, саморазвитие в понятийном базисе психологии // Актуальные проблемы психологии труда, инженерной психологии и эргономики : сборник научных трудов / под ред. В.А. Бодрова, А.Л. Журавлева. Москва : Институт психологии РАН, 2012. Вып. 4. С. 238–259. EDN: QXZACN
- Сечко А.В., Березина Т.Н., Деулин Д.В., Поздняков В.М., Розенова М.И. Социально-психологическая технология профилактики и преодоления профессионального выгорания у педагогов общеобразовательных организаций: монография / под общ. ред. А.В. Сечко. Москва : Русайнс, 2023. 268 с. EDN: UWVUDA
- Солдатова Г.У., Войскунский А.Е. Социально-когнитивная концепция цифровой социализации: новая экосистема и социальная эволюция психики // Психология. Журнал Высшей школы экономики. 2021. Т. 18. № 3. С. 431–450. <https://doi.org/10.17323/1813-8918-2021-3-431-450> EDN: RSSHPN
- Хайруллин Р.А., Водопьянова Н.Е. Профессиональная адаптация и дезадаптация субъектов труда в условиях цифровизации // Вестник Тверского государственного университета. Серия: Педагогика и психология. 2024. № 1 (66). С 150–157. <https://doi.org/10.26456/vtvsyped/2024.1.150> EDN: BLOIPO
- Barley S.R., Meyerson D.E., Grodal S. E-mail as a source and symbol of stress // Organization Science. 2011. Vol. 22. No. 4. P. 887–906. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0573>
- Fabio R.A., Ingrassia M., Massa M. Transient and long-term improvements in cognitive processes following video games: An Italian cross-sectional study // International Journal of Environmental Research and Public Health. 2021. Vol. 19. No. 1. P. 78. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010078>
- Gajendran R.S., Harrison D.A. The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences // Journal of Applied Psychology. 2007. Vol. 92. No. 6. P. 1524–1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Padma V., Anand N.N., Gurukul S.M.G.S., Javid S.M.A.S.M., Prasad A., Arun S. Health problems and stress in information technology and business process outsourcing employees // Journal of Pharmacy and Bioallied Sciences. 2015. Vol. 7. No. Suppl 1. P. 9–13. <https://doi.org/10.4103/0975-7406.155764>
- Patrakov E.V., Panov V.I. The possibility for applying the concept of “interference” to describe the area where the digital and pre-digital environment merge // Vestnik of Kostroma State University. Series: Pedagogy. Psychology. Sociokinetics. 2020. Vol. 26. No. 3. P. 5–14. <https://doi.org/10.34216/2073-1426-2020-26-3-5-14> EDN: CEWFVU
- Straker L., Smith A., Hands B., Olds T., Abbott R. Screen-based media use clusters are related to other activity behaviours and health indicators in adolescents // BMC Public Health. 2013. Vol. 13. No. 1 P. 1174. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-1174>

Tarafdar M., Tu Q., Ragu-Nathan T.S. Impact of technostress on end-user satisfaction and performance // Journal of Management Information Systems. 2010. Vol. 27. No. 3. P. 303–334. <https://doi.org/10.2753/mis0742-1222270311>

ПРИЛОЖЕНИЕ

Авторская анкета

Пожалуйста, заполните общую анкету (время заполнения — 7 мин).

Имя _____ (можно вымышленное имя)

Дата заполнения _____

Возраст _____ лет,

Пол: Ж (1), М (2)

Образование:

– Среднее специальное(1)

– Высшее (2)

Общий стаж работы _____

Специальность / профессия / сфера деятельности в настоящее время: _____

Ваше семейное положение

– Холост / Не замужем

– Женат/замужем _____

– В разводе_____

Наличие детей _____ (укажите количество)

1. Примерный баланс времени за неделю, уделяемый Вами на работу, личную жизнь (отдых, хобби, развлечения), учебу, семейную жизнь от общего времени в неделю –100 %:

– Работа _____ %

– Личная жизнь (отдых, хобби, развлечения) _____ %

– Учеба / повышение компетентностей, кругозора _____ %

– Семейная жизнь в % _____ %

2. Проблема, которую вы хотите решить при обращении к психологу-консультанту:

3. С какого возраста стали постоянным пользователем компьютерного устройства (стаж цифрового взаимодействия) _____

4. Уровень владения компьютерными устройствами: низкий, средний, высокий

5. Сколько часов в день вы взаимодействуете с цифровыми средствами в целом

Из них:

– по вопросам личного досуга (количество часов) _____

– по рабочим вопросам (количество часов) _____

6. Как вы оцениваете свое материальное положение:

– высокое

– среднее

7. Какой у вас режим работы:

- нормированный _____
- ненормированный _____

8. Есть ли у вас выделенный выходной день _____

9. Сколько часов вы обычно спите в рабочие дни _____

10. Сколько часов вы обычно спите в выходные дни _____

11. Просматриваете ли вы рабочую эл. почту перед сном: да / иногда / всегда

12. Вы пришли на консультацию:

- по личному желанию
- по совету близких и родных

13. Пожалуйста, оцените состояние вашего сна и здоровья

14⁸. Люди стараются восполнить недостаток сна в течение рабочей недели — сном в выходные. Как часто вы недосыпаете в будни и используете выходные, чтобы отоспаться?

15. Доказано, что хороший сон, предполагает стабильность — засыпание и пробуждение практически в одно и то же время. Как часто вы замечаете у себя нестабильный режим сна и бодрствования (засыпаете в разное время и также пробуждаетесь)?

16. Как часто вы критически относитесь к результатам своей деятельности, поведению, эмоциональным реакциям?

17. Как часто вы ставите жизненно важные (стратегические) цели, тщательно продумываете способы их достижения, успешно претворяете планы в действие?

18. Ухудшается ли ваше настроение, если вам в зависимости от жизненных обстоятельств и ситуаций приходится отказываться от ранее поставленной цели, менять планы и стратегии (пути) достижения желаемого.

19. Как часто вы испытываете чувство стыда и вины после каких-либо ссор, конфликтов с другими, своих неудач?

20. Как часто вы переживаете разочарование в силу того, что уровень ваших желаний выше реальных достижений?

21. Как часто вы жалеете себя (печалитесь, расстраиваетесь до слез) по любому поводу или слушая?

22. Как часто у вас возникает сильное желание отомстить (наказать) того, кто вас обидел?

23. Как часто вы прощаете других, если они вас обидели?

История статьи:

Поступила в редакцию 17 июня 2024 г.

Доработана после рецензирования 22 марта 2025 г.

Принята к печати 25 марта 2025 г.

Для цитирования:

Водопьянова Н.Е., Хайруллин Р.А. К проблеме психологического консультирования в условиях социальной турбулентности и цифровизации // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. 2025. Т. 22. № 2. С. 419–440. <http://doi.org/10.22363/2313-1683-2025-22-2-419-440>

⁸ Для ответов на вопросы 14–20 респонденту предлагается шкала Ликерта: 1 — никогда, 2 — редко, 3 — иногда, 4 — часто, 5 — всегда.

Вклад авторов:

Н.Е. Водопьянова — научное руководство, анализ полученных данных, написание и редактирование текста. *Р.А. Хайруллин* — концепция и дизайн исследования, сбор и обработка материалов, обсуждение результатов, редактирование текста.

Заявление о конфликте интересов:

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Сведения об авторах:

Водопьянова Наталья Евгеньевна, доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры психологического обеспечения профессиональной деятельности, факультет психологии, Санкт-Петербургский государственный университет (Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, набережная Макарова, д. 6). ORCID: 0000-0001-9645-6018. ResearcherID: F-7259-2015. eLibrary SPIN-код: 5383-0610. E-mail: vodop@mail.ru

Хайруллин Раиль Аззамович, ассистент-совместитель, кафедра психологического обеспечения профессиональной деятельности, факультет психологии, Санкт-Петербургский государственный университет (Российская Федерация, 199034, Санкт-Петербург, набережная Макарова, д. 6). ORCID: 0009-0003-3757-6097. eLibrary SPIN-код: 9000-2115. E-mail: 9396125@mail.ru

DOI: 10.22363/2313-1683-2025-22-2-419-440

EDN: WTMEQF

UDC 159.99

Research article

On the Problem of Psychological Counseling in the Context of Social Turbulence and Digitalization

Natalia E. Vodopyanova , **Rail A. Khairullin** 

St. Petersburg State University, Saint Petersburg, Russian Federation

 9396125@mail.ru

Abstract. In the context of social turbulence and digitalization, the requests and complexity of psychological counseling clients undergo significant changes, which makes it relevant to analyze these changes and develop methods for adapting psychological care to new realities. Modern socio-cultural dynamics and advances in the field of information technology influence the psychological state of people, requiring a revision of approaches to psychological counseling (PC). The purpose of this study was to analyze changes in the problems with which clients seek psychological help in the current socio-psychological context, as well as to assess their mental state and burnout syndrome. The study involved 50 clients (60% females and 40% males aged 25 to 56 years) who asked for help with professional adaptation, burnout syndrome, and career development. The following instruments were used for diagnostics: an author's questionnaire and the “Professional Burnout” questionnaire by N.E. Vodopyanova et al.

Counseling sessions were conducted in person. Additionally, 15 practicing psychological counselors (12 women, 3 men) with professional experience ranging from 3 to 17 years were surveyed. They expressed their views on clients' mental states, the evolution of their counseling requests, and their perception of the consultation process itself. The study revealed that the majority of PC clients who seek help for career problems are experienced symptoms of professional burnout. According to the survey of practicing consultants, burnout is the most frequently reported issue among clients (66%). The practical significance of the study lies in the description of the current situation's typical requests of PC clients. It confirms the importance of taking into account sociocultural and technological changes in working with clients and the need to develop their adaptation skills to new conditions.

Key words: psychological features of clients, career psychological counseling, resource-oriented model, social turbulence, burnout, digitalization, digital technologies

References

- Barabanshchikova, V.V. (2016). *Professional deformations in the professions of the innovative sphere*. Doctor in Psychology Thesis. Moscow: Lomonosov Moscow State University. (In Russ.).
- Barley, S.R., Meyerson, D.E., & Grodal, S. (2011). E-mail as a source and symbol of stress. *Organization Science*, 22(4), 887–906. <https://doi.org/10.1287/orsc.1100.0573>
- Berardi, F.B. (2019). *L'anima al lavoro. Alienazione, estraneità, autonomia*. Moscow: Grundrisse Publ. (In Russ.).
- Bogdanova, V.O. (2023). Research of the problems of subjectivity development in the digital environment. *Psychologist*, (4), 85–104. (In Russ.). <https://doi.org/10.25136/2409-8701.2023.4.43726>
- Dzhumagulova, A.F., Vodopyanova, N.E., Gofman, O.O., & Nikiforov, G.S. (2024). Professional features of IT specialists' activities as burnout risk factors. *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 21(1), 220–241. (In Russ.). <https://doi.org/10.22363/2313-1683-2024-21-1-220-241>
- Fabio, R.A., Ingrassia, M., & Massa, M. (2021). Transient and long-term improvements in cognitive processes following video games: An Italian cross-sectional study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 78. <https://doi.org/10.3390/ijerph19010078>
- Gajendran, R.S., & Harrison, D.A. (2007). The good, the bad, and the unknown about telecommuting: Meta-analysis of psychological mediators and individual consequences. *Journal of Applied Psychology*, 92(6), 1524–1541. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.6.1524>
- Ignatova, Yu.P., Makarova, I.I., Stepanenko, V.P., & Bagdasarov, A.A. (2022). Impact of digital technologies on human cognitive abilities (a review). *Psychology. Psychophysiology*, 15(4), 72–83. (In Russ.) <https://doi.org/10.14529/jpps220407>
- Ignatyev, V.I. (2017). Information overloads of the social system and its social consequences. *Sociological Studies*, (7), 3–12. <https://doi.org/10.7868/S0132162517070017> (In Russ.)
- Khairullin, R.A., & Vodopyanova, N.E. (2024). Professional adaptation and disadaptation of work subjects in the conditions of digitalization. *Vestnik Tver State University. Series: Pedagogy and Psychology*, (1), 150–157. (In Russ.). <https://doi.org/10.26456/vtspyped/2024.1.150>
- Kiseleva, T.B., Filippov, S.P., Gorbenko, I.A., & Katenko, S.V. (2021). Psychological service of a pedagogical university: Specifics of the initial presentation and its changes. *Problemy Sovremennoego Obrazovaniya*, (5), 49–61. (In Russ.). <https://doi.org/10.31862/2218-8711-2021-5-49-61>

- Korolev, V.I. (2021). Personnel problems in the transformation conditions: Foreign and Russian practice. *Russian Foreign Economic Journal*, (9), 116–124. (In Russ.). <https://doi.org/10.24412/2072-8042-2021-9-116-124>
- Padma, V., Anand, N.N., Gurukul, S.M.G.S., Javid, S.M.A.S.M., Prasad, A., & Arun, S. (2015). Health problems and stress in information technology and business process outsourcing employees. *Journal of Pharmacy and Bioallied Sciences*, 7(Suppl 1), 9–13. <https://doi.org/10.4103/0975-7406.155764>
- Panov, V.I. (2021). Some psychological aspects of digitalization. In L.M. Mitina (Ed.), *New psychology of professional work of a teacher: From unstable reality to sustainable development. Article collection* (pp. 36–39). Moscow: Psychological Institute of RAE Publ. (In Russ.). <https://doi.org/10.24412/cl-36422-2021-1-36-39>
- Panov, V.I., & Patrakov, E.V. (2020). *Digitalization of the information environment: Risks, representations, interactions*. Moscow: Psychological Institute of RAE Publ. (In Russ.). <https://doi.org/10.47581/2020/02.Panov.001>
- Patrakov, E.V., & Panov, V.I. (2020). The possibility for applying the concept of “interference” to describe the area where the digital and pre-digital environment merge. *Vestnik of Kostroma State University. Series: Pedagogy. Psychology. Sociokinetics*, 26(3), 5–14. <https://doi.org/10.34216/2073-1426-2020-26-3-5-14>
- Sechkova, A.V., Berezhina, T.N., Deulin, D.V., Pozdnyakov, V.M., & Rozenova, M.I. (2023). *Socio-psychological technology of prevention and overcoming professional burnout among teachers of educational organizations*. Moscow: Rusains Publ. (In Russ.)
- Sergeev, S.F. (2012). Regulation, self-regulation, self-organization, self-development in the conceptual basis of psychology. In V.A. Bodrov, A.L. Zhuravlev (Eds.), *Actual problems of labor psychology, engineering psychology and ergonomics. Issue 4* (pp. 238–259). Moscow: Institute of Psychology of Russian Academy of Sciences Publ. (In Russ.)
- Soldatova, G.U., & Voiskounsky, A.E. (2021). Socio-cognitive concept of digital socialization: A new ecosystem and social evolution of the mind. *Psychology. Journal of the Higher School of Economics*, 18(3), 431–450. (In Russ.). <https://doi.org/10.17323/1813-8918-2021-3-431-450>
- Straker, L., Smith, A., Hands, B., Olds, T., & Abbott, R. (2013). Screen-based media use clusters are related to other activity behaviours and health indicators in adolescents. *BMC Public Health*, 13(1), 1174. <https://doi.org/10.1186/1471-2458-13-1174>
- Tarafdar, M., Tu, Q., & Ragu-Nathan, T.S. (2010). Impact of technostress on end-user satisfaction and performance. *Journal of Management Information Systems*, 27(3), 303–334. <https://doi.org/10.2753/mis0742-1222270311>
- Vodopyanova, N.E. (2014). *Resource support for counteracting professional burnout of labor subjects*. Doctor in Psychology Thesis. Saint Petersburg: St. Petersburg State University. (In Russ.).
- Vodopyanova, N.E., Patrakov, E.V., & Buguliev, L.G. (2023). New version of the professional burnout questionnaire for IT specialists. *Perspectives of Science and Education*, (6), 424–439. (In Russ.). <https://doi.org/10.32744/pse.2023.6.25>
- Vodopyanova, N.E., Patrakov, E.V., & Khairullin, R.A. (2024). An analysis of the demands and behavioral patterns of psychological counseling clients in the days of digitalization. *The Herzen University Studies: Psychology in Education*, (7), 602–609. (In Russ.). <https://doi.org/10.33910/herzenpsyconf-2024-7-82>
- Zabelina, O.V., Mayorova, A.V., & Matveeva, E.A. (2020). The transformation of demand for skills and professions in terms of digitalization of the Russian economy. *Russian Journal of Labour Economics*, 7(7), 589–608. (In Russ.). <https://doi.org/10.18334/et.7.7.110666>

Article history:

Received 17 June, 2024

Revised 22 March, 2025

Accepted 25 March, 2025

For citation:

Vodopyanova, N.E., & Khairullin, R.A. (2025). On the problem of psychological counseling in the context of social turbulence and digitalization. *RUDN Journal of Psychology and Pedagogics*, 22(2), 419–440. (In Russ.) <http://doi.org/10.22363/2313-1683-2025-22-2-419-440>

Authors' contribution:

Natalia E. Vodopyanova — scientific supervision, analysis of the data obtained, text writing and editing. *Rail A. Khairullin* — concept and design of the study, data collection and processing, discussion of the results, text editing.

Conflicts of interest:

The authors declare that there is no conflict of interest.

Bio notes:

Natalia E. Vodopyanova, Dr. Sci in Psychology, Professor, Professor at the Department of Psychological Support for Professional Activities, Faculty of Psychology, St. Petersburg State University (6 Makarova Emb., Saint Petersburg, 199034, Russian Federation). ORCID: 0000-0001-9645-6018. ResearcherID: F-7259-2015. eLibrary SPIN-code: 5383-0610. E-mail: vodop@mail.ru

Rail A. Khairullin, assistant-associate at the Department of Psychological Support for Professional Activities, Faculty of Psychology, St. Petersburg State University (6 Makarova Emb., Saint Petersburg, 199034, Russian Federation). ORCID: 0009-0003-3757-6097. eLibrary SPIN-code: 9000-2115. E-mail: 9396125@mail.ru