



**МУНИЦИПАЛЬНАЯ СЛУЖБА
ПРИМИРЕНИЯ**

***«РОЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ
В РАЗРЕШЕНИИ
КОНФЛИКТА»***

ПЕДАГОГ- ПСИХОЛОГ: СМОЛЬЯНИНОВА Л.Г.

Общения – пожалуй, самое замечательное изобретение человечества за всю его историю.

Во многом благодаря общению, человек стал тем, кем он стал. Все мы постоянно общаемся, притом как со знакомыми, так и с незнакомыми людьми. При этом каждому человеку время от времени приходится общаться со сложными, конфликтными людьми.

Так возникают конфликтные ситуации.



Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон занимает позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны



Как показывает практика и результаты исследований (опросы, тестирование, имитации деятельности, наблюдение и пр.), методы и техники, способствующие эффективному разрешению конфликтов, меняются в зависимости от специфики ситуации и участников конфликта.



Среди различных подходов отмечают следующие:

- ❖ **медиация;**
- ❖ **конфликтологическое консультирование;**
- ❖ **участие в переговорах в качестве стороны или ассистента стороны;**
- ❖ **психологическое консультирование и психотерапия (индивидуальная и групповая);**
- ❖ **коррекция установок;**
- ❖ **саморегуляция;**
- ❖ **обучение;**
- ❖ **юридическое консультирование и д.р.**

Конфликтологическое консультирование
(КК) - это процесс целенаправленного
собеседования с клиентом для помощи в
исследовании проблем и поиске
решений в конфликтной или
проблемной ситуации. КК как работа с
одной стороной применяется при
невозможности или нецелесообразности
привлечения другой стороны (участника
конflikта).

Цель КК : попытка разрешения проблемы за счет более адекватного понимания ситуации, осознания истинных интересов и изменения поведения одной из сторон, вовлеченных в конфликт.

Цель – это, по сути, ответ на вопрос: «Чего вы хотите?». В качестве источника мотивации цель стимулирует мощные процессы самоорганизации, мобилизующие явные и скрытые ресурсы, при условии значимости и конкретности цели.

Когда применяется?

- Перед процедурой медиации;
- Как самостоятельная процедура (если стороны не готовы к переговорам, при высокой сложности конфликта);
- Как профилактика при повторяющихся конфликтах;
- Как способ разрешения внутриличностных противоречий в конфликте.

Оно может явиться основным методом для разрешения проблемы, если:

- вторая сторона недоступна;**
- вторая сторона представляет опасность;**
- клиент категорически не хочет привлекать вторую сторону;**
- клиент явно не готов к совместной со второй стороной работе (эмоционально заряжен, растерян, напуган или по другим причинам).**

Специалист КК - нейтральный советчик.

Он выслушивает клиента, задает дополнительные вопросы и в конце беседы, основываясь на профессиональных знаниях, опыте и интуиции, даёт рекомендации или направляет к другому специалисту.

Нередко клиенты с конфликтологического консультирования направляются специалистом на психологическое или психотерапию, на юридическое консультирование.

КК в отличие от психологического консультирования и психотерапии не рассчитано на глубинный личностный анализ.



В идеальном варианте специалист поможет клиенту:

- ❖ снять эмоциональное напряжение;
- ❖ проанализировать вместе с посетителем сложившуюся ситуацию;
- ❖ оказать помощь в понимании сущности проблемы;
- ❖ если потребуется, помочь клиенту в самопереориентации позиции
- ❖ помощь в выработке путей решения проблемы и проверке их на реальность
- ❖ при необходимости, перенаправить к другим специалистами (психолог, социальный педагог, юрист и т.д.)

Продолжительность одной консультации (одной консультативной беседы) может колебаться от 30 минут до 3-3,5 часов. Это зависит главным образом от обсуждаемой проблемы, времени, которым располагает специалист, а также от целей, реализуемых в ходе консультации.



Внимание! Ситуация...

Фабула дела (фактическая сторона повествования, т.е. события, факты, случаи, действия, состояния в их причинно-следственной, хронологической последовательности)

Два подростка 13 и 16 лет из одной школы подрались из-за давней неприязни друг к другу. Младший подросток затаил обиду и решил отомстить. Он собрал компанию сверстников, обманным путём заманил старшего подростка в подъезд, где его избили всей компанией. В результате побоев, у пострадавшего - синяки, ушибы, сотрясение мозга лёгкой степени. В связи с произошедшим, мать пострадавшего готова подать заявление в КДН.

Семья обидчика, предвидя последствия конфликтной ситуации и обеспокоенная состоянием сына (тревожность, страх, подавленность), обращается за консультацией в службу «Примирение». Инициатор обращения: мать подростка, но мальчик сам настроен на сотрудничество со специалистами данной службы.

Этапы конфликтного консультирования:

1. Установление контакта

В первые минуты приема перед специалистом стоит целый ряд задач:

Он должен создать доверительную обстановку; снять первую агрессию (если таковая наблюдается); передать клиенту на невербальном уровне информацию, что его готовы выслушать и помочь (одобрительная улыбка, заинтересованное выражение глаз, мягкие жесты).

Внимание! Ситуация...

1. Установление контакта

В кабинет подросток вошёл один, мама осталась за дверью (сам принял такое решение). В начале встречи мальчик был немного напуган, зажат, но спокойная обстановка, доброжелательный тон, заинтересованный взгляд специалиста, расположил его к общению.

Контакт «специалист- подросток» был установлен.

2. Рассказ клиента о своей проблемы (ориентация в проблеме)

На этом этапе происходит прием и передача информации. Специалист ограничен во времени для ознакомления с ситуацией, а клиент живет в ней, и возможно довольно продолжительное время. Кроме того, излагая свою позицию, клиент «сыплет» зачастую именами и фамилиями, полагая, что специалист должен знать всех так же, как и он сам. Порой клиент опускает очень важные для вас и незначительные, по его мнению детали. И если для клиента это время вентилиции чувств, то для специалиста – это время активного сбора и обработки информации с применением всего арсенала методов и техник коммуникативного общения и активного слушания.

Выясняя обстоятельства трудной жизненной ситуации, следует задавать «открытые вопросы» (Как? Что? Когда? Кто? и т.д.) для раскрытия той информации, которую клиент не смог или не захотел изложить, при этом необходимо всегда помнить о соблюдении принципа нейтральности. С осторожностью следует использовать так называемые «неудобные вопросы», на которые специалист получает «неправильные» ответы. Зачастую такие вопросы начинаются со слов «почему», «зачем». И если обратить внимание на ответы, то можно заметить, что, как правило, это оправдания и извинения, которые иногда далеки от истины. Их лучше заменить синонимичными выражениями: «Чего вы ожидаете от...», «Что вас останавливает...» и т.п.

Внимание! Ситуация...

2. Рассказ клиента о своей проблемы

(ориентация в проблеме)

На этом этапе подросток рассказал, что с потерпевшим у него давний конфликт из-за девушки. Во время прогулки старший подросток оскорбил мальчика в присутствии друзей. Это стало причиной ссоры с девушкой, так как она посмеялась над его бездействием. Обида была настолько сильной, что появилось желание отомстить. И он спланировал заманить старшеклассника в подъезд дома (сообщение в соцсеть с приглашением поговорить) и разобраться с ним в присутствии и с помощью друзей. В результате произошла драка. Старшему подростку были нанесены физические повреждения. Мама этого парня готова подать заявление в КДН. Младший подросток после данной ситуации встревожен, переживает за последствия и психологически плохо себя чувствует.

Специалист активно собирая информацию о ситуации, принимает решение психологически помочь мальчику, так как является педагогом-психологом и не нужно перенаправлять клиента.

Внимание! Ситуация...

Клиенту предложена психологическая диагностика с целью определения психического состояния на данный момент. Тест «Самооценка психических состояний» (по Айзенку). По результатам диагностики проведена беседа, с целью психологической поддержки. Тест показал, что у мальчика уровень агрессии не повышен, уровень тревожности допустимый, уровень фрустрации (боязнь проблем) – средний, самооценка адекватна. Успокоившись после результатов теста (психолог объяснил, что он обладает достаточной саморегуляцией и способен спокойно решать проблемы), подросток говорил о ситуации более уверенно, без лишних эмоций. Специалист задал ряд «открытых вопросов» (Как? Что? Когда? Кто? и т.д.)

3. Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)

Итак, получена информация о трудной жизненной ситуации или конфликте и ощущениях клиента. Следующий этап работы – обсуждение самой ситуации. Дискуссия это диалог, который проводится как обсуждение с клиентом не только его позиции, но и позиции противоположной стороны. Таким образом, разворачивается перед клиентом новая для него проекция трудной жизненной ситуации или конфликта, которая в идеале изменяет его восприятие и взгляд на ситуацию.

Задачей данного уровня является дать возможность клиенту:

- увидеть и услышать себя со стороны – «поставить зеркало»;
- повысить уровень осознания проблемы, себя, своих чувств и действий, непродуктивных установок - "пусть мне будет плохо, но и ему тоже" и т.д.;
- лучше понять, как всё это выглядит со стороны;
- подняться хотя бы на одну ступеньку в понимании аналогичных параметров оппонентом;
- упорядочить, структурировать видение проблемы;
- частично отработать эмоции;
- ощутить наличие личностного и ситуативного потенциала для разрешения проблемы.

Нередки случаи, когда профессионального отражения содержания высказываний, чувств и состояния клиента (отзеркаливания) оказывается достаточно для инсайта (озарения) и достижения клиентом понимания, в чем заключается проблема. На этом этапе специалисту следует определить необходимость направить клиента к специалистам другого профиля или в другие организации. Если клиент на ранних стадиях консультации определяется как возможно имеющий или имеющий психическую патологию, необходимо приступить к подготовке выхода из контакта. Алкогольная и наркотическая зависимость так же ограничивает возможности данного подхода в разрешении конфликтных ситуаций.

Внимание! Ситуация...

3. Дискуссия (выявление вопросов для обсуждения)

Информация о конфликте и ощущениях клиента получена. Подросток осознаёт, что месть-это жестоко, разбираться компанией –не по-мужски. Испытав обиду и унижение, он поступил не лучше старшеклассника. Данный способ решения проблем в общении может привести к вызову в КДН и постановке на учёт.

Подросток меняет взгляд на ситуацию, поняв, что психологическое состояние соперника тоже тяжёлое (обида, страх, тревожность). Физические повреждения принесли страдание человеку.

4. Выработка и обсуждение вариантов решения

Вследствие вовлечённости в проблему, прежде всего, эмоциональной, клиенту часто доступна сильно зауженная зона поиска решений. Без формулировки того, чего необходимо достичь клиенту, беседа с ним становится, в прямом смысле слова, бесцельной. Чрезвычайно значимым является достижение клиентом способности различать свои действительные интересы и заявленные позиции, то есть, средства, которыми ему не удаётся решить проблему. Такой подход избавляет клиента от чувства безысходности и переводит работу в русло анализа и выбора наилучшего варианта решения.

Внимание! Ситуация...

4. Выработка и обсуждение вариантов решения

Специалист подводит подростка к тому, что старшеклассник тоже находится в эмоционально-подавленном состоянии. Он не торжествует и не празднует победу. Клиент говорит о том, что у него возникает желание встретиться с потерпевшим и поговорить с ним, но он предполагает, что тот откажется от встречи. Эта встреча нужна, чтобы разрешить конфликтную ситуацию мирно. Пусть они не будут друзьями, но можно соблюдать нейтралитет. Так как учатся в одной школе.

Специалист предлагает пригласить потерпевшего в службу «Примирение» и попробовать здесь наладить диалог в присутствии третьего (нейтрального) лица.

Основные действия консультанта на этом уровне таковы:

- помощь клиенту в выявлении альтернативных вариантов;
- проверка реалистичности представлений клиента;
- анализ последствий осуществления разных решений;

Главными задачами данного уровня являются следующие:

- выявление ресурсов клиента;
- активизация потенциала клиента;
- реалистичная оценка ситуации и возможных решений клиентом;

5. Принятие решения

- выбор клиентом наилучшего решения проблемы;
- помощь клиенту, при необходимости, в разработке плана действий после встречи со специалистом.

Стоит помнить, что этот уровень консультирования выходит со своей территории в пограничную и даже нейтральную зону. Если же специалист начнёт «продавливать» решение, кажущееся ему самому оптимальным, это может сломать весь процесс. В таком случае утрачиваются те преимущества и возможности, которые предполагается получить в результате конфликтологического консультирования.

5. Принятие решения

Клиент принимает решение пригласить потерпевшего в службу «Примирение» для попытки установить диалог и попытаться загладить вред.

Уровень консультирования на этом этапе находился в нейтральной зоне. Клиент сам принял решение.

5. Принятие решения

- выбор клиентом наилучшего решения проблемы;
- помощь клиенту, при необходимости, в разработке плана действий после встречи со специалистом.

Стоит помнить, что этот уровень консультирования выходит со своей территории в пограничную и даже нейтральную зону. Если же специалист начнёт «продавливать» решение, кажущееся ему самому оптимальным, это может сломать весь процесс. В таком случае утрачиваются те преимущества и возможности, которые предполагается получить в результате конфликтологического консультирования.



6. Реализация, выход из консультирования

Перед обычными формами прощания стоит поблагодарить клиента за доверие и искренность, за партнерство в трудном деле, выразить надежду, что встреча не прошла даром и что в дальнейшем клиент будет в состоянии самостоятельно справляться с жизненными проблемами цивилизованными методами.

6. Реализация, выход из консультирования

В конце консультации специалист поблагодарил клиента за доверие и искренность, выразил надежду, что встреча не прошла даром и что в дальнейшем клиент будет в состоянии самостоятельно справляться с жизненными проблемами цивилизованными методами.

Результатом консультации может быть и выход на медиацию (от лат. «mediare» — посредничать) – это процедура примирения конфликтующих сторон путем их вступления в добровольные переговоры с участием третьей нейтральной стороны – медиатора (посредника) с целью достижения взаимопонимания и составления договора, разрешающего конфликтную ситуацию максимально выгодно для сторон.

Заключение:

Жизненная практика показывает высокую эффективность удачно проведенного консультирования. Даже если ситуация необратима, оно позволяет обратившейся стороне изменить отношение к происшедшему, получить эмоциональное облегчение и повысить свою способность противостоять развитию аналогичных проблем в будущем.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!