

*Тимофеева Д.Ю.*

*Студентка магистратуры, 3 курс*

*Московский педагогический государственный университет*

*Институт психологии и педагогики*

*кафедра «Психология труда и психологического консультирования»*

*Россия, г. Москва*

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ТЕХНИК ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ КАК ИНСТРУМЕНТА РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТОВ**

***Аннотация:** в статье проводится теоретический анализ техник психологического консультирования как инструмента разрешения конфликтов. Рассматривается понятие конфликт, приводятся особенности понятия психологического консультирования, а так же рассматриваются различные инструменты разрешения конфликтов.*

***Ключевые слова:** конфликт, психологическое консультирование, психотерапия конфликта, техники психологического консультирования*

***Annotation:** the article discusses a theoretical analysis of psychological counseling techniques as a tool for conflict resolution. The concept of conflict is considered, the features of the concept of psychological counseling are given, as well as various tools for resolving conflicts are considered.*

***Key words:** conflict, psychological counseling, conflict psychotherapy, psychological counseling techniques.*

Конфликт - это отношения между субъектами социального взаимодействия, которые характеризуются противоборством при наличии противоположных мотивов, суждений, мнений и т.д. Здравомыслов А.Г.,

говорит, что именно противоположно направленные мотивы и суждения являются необходимым условием для конфликта.

Кочюнас Р. указывает, что существование разного рода коллизий и использование согласительных, примирительных процедур дали начало развитию такой науки конфликтология [8].

Психотерапия и психологическое консультирование на сегодняшний день являются востребованными и необходимыми видами психологической помощи людям разного возраста, пола и социального положения.

Гулина М.А. указывает, что консультирование – это предоставление информации в форме беседы, необходимой человеку в его жизненной ситуации [4]. Кочюнас Р. Отмечает что консультация – это особым образом организованное целевое профессиональное общение консультанта с клиентом, основной целью которого является успешное и продуктивное существование человека [10].

В процессе психотерапии и психологического консультирования специалист может столкнуться с огромным количеством нестандартных ситуаций. И заранее ответить на вопрос «Что делать?» в каждой ситуации невозможно. Тем не менее, существуют предписания по организации консультативного процесса.

Гулина М.А. предлагает опираться на следующие принципы оказания консультативной помощи [5].

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту, принятие его как уникальной личности, имеющей необходимые ресурсы и способной решать свои жизненные проблемы адекватным способом.

2. Ориентация на нормы и ценности клиента. Головин С.Ю. говорит, что в данном случае следует опять же говорить о принятии этих норм и ценностей, только принимая их, мы можем понять субъективную реальность клиента и его способ организации жизни.

3. Запрет давать советы. Советы противоречат положению об уникальности личности клиента. Давая совет, консультант берет ответственность за происходящее на себя.

4. Конфиденциальность. Никакие данные о клиенте не могут быть разглашены без его согласия. Разработанные кодификаторы позволяют соблюдать этот принцип даже при заполнении отчетной документации. Когда информация клиента указывает на то, что есть угроза жизни и здоровью кого-либо, консультант говорит клиенту о том, что он будет вынужден сообщить об этой информации в соответствующие инстанции, и прекращает консультирование.

5. Разграничение личных и профессиональных отношений. Не стоит консультировать друзей, родственников, значимых для вас людей, так как существует большая вероятность переоценки информации, обесценивания рекомендаций, искажения ситуации, возникновения переноса и контрпереноса.

6. Включенность клиента в процесс консультирования предполагает, что клиент понимает все, о чем идет речь, эмоционально переживает происходящее, стремится к достижению целей консультирования. Он несет личную ответственность за результаты консультирования.

Хасан, Б.И. отмечает, что можно выделить 2 способа взаимодействия внутри группы, в своей работе Хасан описывает их как стратегии поведения в конфликте.

Первая стратегия – конструктивно регулирующая. Гришина, Н.В. указывает, что действия внутри этой стратегии направлены на организацию контакта между партнёрами и выражаются в установке участника на процессуальное регулирование конфликта [2]. Анализируя содержание данной стратегии, можно выделить следующие её характеристики:

1. Организация процесса регулирования конфликта, предпосылок ведущих к адекватному разрешению.

2. Стратегия не претендует на разрешение как результат, но результат является его обязательным условием.

3. Предмет стратегии – формальная сторона взаимодействия, т.е. её организованность.

4. Участники должны слушать и слышать друг друга.

5. Установка на регулирование конфликта безотносительно к содержанию деятельности обеих сторон.

Вторая стратегия объединяет в себе конструктивно-регулирующие действия, т.е. действия, направленные непосредственно на разрешение конфликта. Хасан описывает данную стратегию такими характеристиками как:

1. Содержательные, целевые установки, связанные с противоречием (цель - разрешение).

2. Обращение к содержанию разрешаемого противоречия (работа с материалом конфликта).

3. Удержание конфликтного взаимодействия в продуктивном русле.

4. Анализ разрыва, сопоставление целевых установок участников, способов и характеристика реализации действий. Инвентаризация ресурсов сторон.

5. Обращение за недостающим ресурсом, выбор оптимального для разрешения конфликта сочетания. Таким образом, участник стремится к пониманию, предлагает свои варианты решения, при этом учитывая, как отнесётся к ним партнёр. Он тем самым задаёт установку на сотрудничество с партнёром, что позволяет прийти к общему видению и решению проблемы. Способность к разрешению конфликта напрямую зависит от способности обнаруживать противоречие в материале конфликта и готовностью его разрешать.

Исурина Г.Л. пишет, что можно выделить ещё одну стратегию, которая предполагает занятие психотерапевтической позиции, ее можно охарактеризовать следующими особенностями [7] :

1. Предмет – переживание конфликта.
2. Наличие стремления помочь пережить и ослабить деструктивные функции, увеличить ресурсы переживания.
3. Цель – переход к работе с формами конфликтного поведения или собственно с материалом конфликта.
4. Такая стратегия помогает освободить рациональные ресурсы для работы с актуальным конфликтом.

Зиммель Г. указывает, что данная стратегия применяется зачастую для работы с уже завершившимся конфликтом, и предполагает подключение психолога. Однако при достаточной сформированности личности и осознанности участник конфликта способен заниматься такой саморегулирующей работой в процессе конфликта самостоятельно [6].

В данной работе будут использоваться 2 центральные стратегии: конструктивно – разрешающая и конструктивно – регулирующая.

Период и выбор консультирования определяется содержанием и остротой проблем клиентов. Консультации позволяют определить способы выхода из ситуации конфликта. Организация консультирования как способа коррекции конфликтов предполагает несколько этапов деятельности:

1) Диагностический этап.

Klinische Psychologie отмечает, что диагностика способствует определению личностных особенностей участников, возможных специфических черт в жизнедеятельности коллектива, специфику проблем и их причины. Особенность диагностики заключается в том, что она сопровождает консультирование на всех этапах и предопределяет выбор психокоррекционных техник.

2. Психологические консультации. Данный этап заключается в стабилизации и гармонизации взаимоотношений с последующим разрешением конфликта. Успешность данного этапа зависит от заинтересованности клиентов в изменении ситуации.

В ходе индивидуальных и совместных консультаций осуществляется выявление корневых причин конфликтов, ликвидация или обесценивание посредством эмоционального реагирования на конфликт каждого участника конфликта.

Кочюнас Р. отмечает, что психолог оказывает помощь в научении членами коллектива говорить на языке, который понятен всем, способствует способности уметь слушать и слышать собеседников, уважать их мнение и позицию [9]. Гринсон Р.Р. говорит что в большинстве случаев супружеские конфликты воспринимаются членами семьи как неизбежные, из-за чего могут формироваться такие чувства как: жалось к себе, безысходность, жертвенность и т.д. [1] Важным аспектов консультирования является изменение пессимистичного отношения супругов к сложившейся ситуации конфликта.

Таким образом, разрешение ситуации конфликта является процессом нахождения приемлемого и выгодного для каждого член коллектива или семьи решения проблемы. Для разрешения конфликта важным значением обладает определение истинных причин конфликта.

Конструктивное разрешение конфликтных ситуаций приводит к укреплению семейных связей, стабилизации взаимоотношений, развитию каждого участника. Деструктивное разрешение конфликтных ситуаций может приводить к разводам, к изменам, к формированию негативных чувств, к проблемам во взаимоотношениях с детьми, к эмоциональной неустойчивости.

## Литература:

1. Гринсон Р.Р. Техника и практика психоанализа. Воронеж, 1994.
2. Гришина, Н.В. Психология конфликта / Н.В. Гришина. – Санкт-Петербург: Питер, 2011. - 544 с.
3. Гришина, Н.В. Психология межличностного конфликта. Дисс. ... д. психол. н. — СПб., 1995.
4. Гулина М.А. Основы индивидуального психологического консультирования. СПб.: Изд-во СПбГУ, 2000. 270 с.
5. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология. – СПб.: Издательство «Речь», 2001. – 352 с.
6. Зиммель Г. Конфликт современной культуры // Западноевропейская социология XIX-начала XX вв. М., 1996.
7. Исурина Г.Л. Возможности создания интегративной модели психотерапии // Теоретические и прикладные проблемы медицинской (клинической) психологии: сб. материалов Всероссийской юбилейной науч.-практ. конф. – М., 2013. – С. 13.
8. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / пер с лит. – М.: Академический проект, 2000. – 240 с.
9. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академ. проект, 1999. 240 с.
10. Кочюнас Р.-А. Б. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. – М.: Академический проект, 1999. – 239 с.