



**Возможности внедрения
конфликтологической
компетентности в деятельность
специалиста по социальной работе**

**СТАНИСЛАВА ОЛЕГОВНА ПЕГАСОВА,
НАЧАЛЬНИК СЛУЖБЫ МЕДИАЦИИ СПБ ГБУ "ГЦСП "КОНТАКТ"**



Важно

Специалист по социальной работе является посредником между государством и его гражданами.

**Из описания трудовых функций социального работника, входящих
в профессиональный стандарт социального работника 03.002
Утверждённого приказом Министерства труда и социальной
защиты Российской Федерации от 18 июня 2020 года N 354н,
выделяются:**

1. СОЦИАЛЬНО БЫТОВЫЕ УСЛУГИ

2. СОЦИАЛЬНО МЕДИЦИНСКИЕ
УСЛУГИ

3. СОЦИАЛЬНО
ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

4. СОЦИАЛЬНО
ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

5. СОЦИАЛЬНО ПРАВОВЫЕ УСЛУГИ

6. СОЦИАЛЬНО ТРУДОВЫЕ УСЛУГИ

7. СРОЧНЫЕ СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ

8. УСЛУГИ ПОВЫШЕНИЯ
КОММУНИКАТИВНОГО ПОТЕНЦИАЛА
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

В профессиональном стандарте, трудовая функция социально психологических услуг говорит, что Специалист по социальной работе в трудовых действиях обязан:

ПРОВОДИТЬ
БЕСЕДЫ,
НАПРАВЛЕННЫЕ
НА
ФОРМИРОВАНИЕ У
ПОЛУЧАТЕЛЕЙ
СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ
ПОЗИТИВНОГО
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
СОСТОЯНИЯ,
ПОДДЕРЖИВАНИЕ
АКТИВНОГО
ОБРАЗА ЖИЗНИ

СОДЕЙСТВОВАТ
Ь В ПОЛУЧЕНИИ
ПСИХОЛОГИЧЕСК
ОЙ ПОМОЩИ
(ОРГАНИЗАЦИЯ
КОНСУЛЬТАЦИИ
У ПСИХОЛОГА ПО
ПРОСЬБЕ
ПОЛУЧАТЕЛЯ
СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ),

ПРЕДОСТАВЛЯТЬ
СОЦИАЛЬНО-
ПСИХОЛОГИЧЕСК
ИЕ УСЛУГИ,
ОПРЕДЕЛЕННЫЕ
НОРМАТИВНЫМИ
ПРАВОВЫМИ
АКТАМИ
СУБЪЕКТА
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ.

Парадокс

1

в профессиональном и образовательном стандарте отсутствует понятие конфликта и конфликтологической компетентности

2

в ФЗ 442 фигурируют внутрисемейные конфликты, решение которых входит в обязанности специалиста

Конфликт

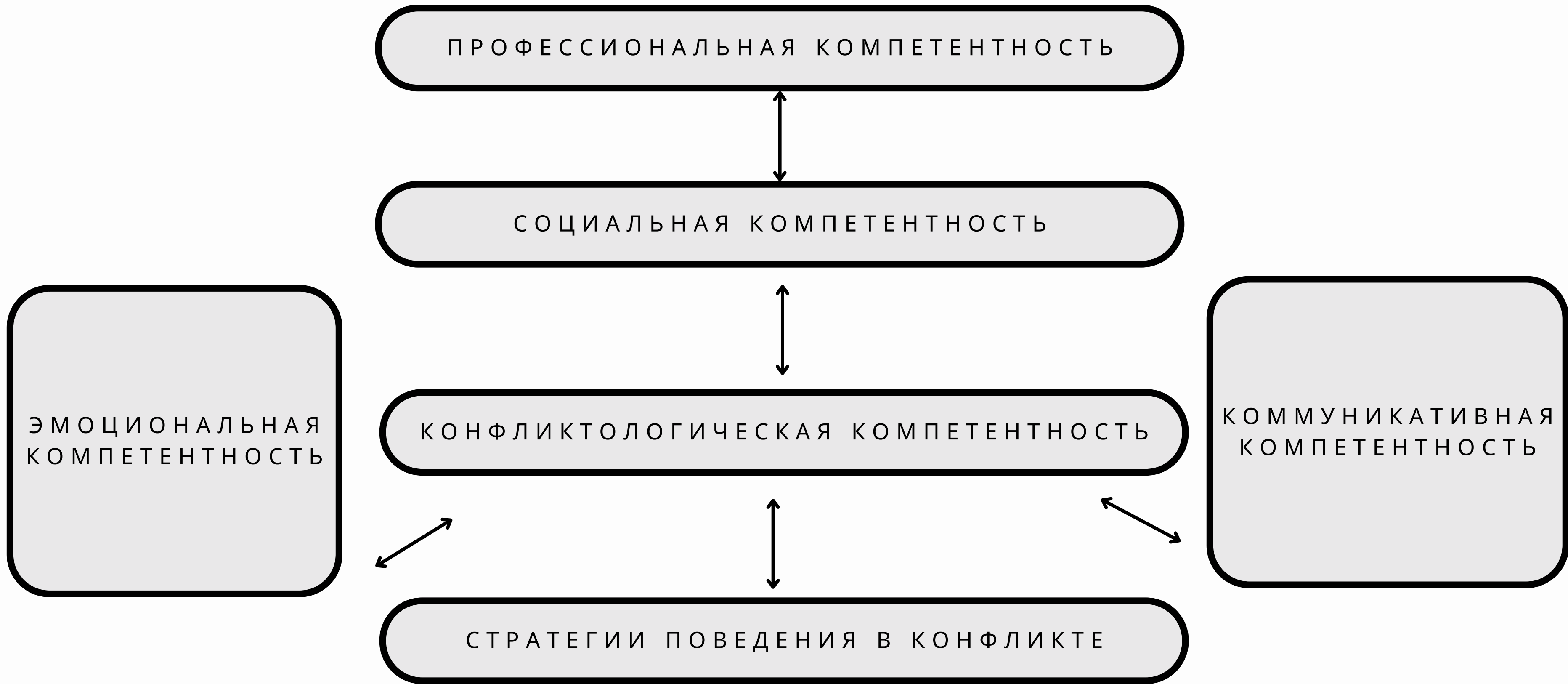
острый способ разрешения противоречий в интересах, возникающий в ходе социального взаимодействия, заключающийся в противодействии участников конфликта друг другу





Конфликтологическая компетентность

система знаний (о причинах и факторах возникновения конфликтов, условий их протекания, владения эффективными стратегиями поведения в ситуации конфликта) и навыков, определяющих успешность в предотвращении и разрешении деструктивных межличностных конфликтов на основе оценки эмоциональных проявлений (оппонента) собеседника в ситуации конфликта по вербальным невербальным компонентам общения и использованием коммуникативных приемов и техник, приемов снятия напряжения для успешного выхода из конфликтно-агрессивной ситуации, с последующим формированием установки на дальнейшее конструктивное взаимодействия.



Конфликтологическая компетентность включает

01. понимание природы противоречий и конфликтов между людьми
 02. формирование конструктивного отношения к конфликтам в организации
 03. обладание навыками неконфликтного общения в трудных ситуациях
 04. умение оценивать и объяснять возникающие проблемные ситуации
 05. наличие навыков управления конфликтными явлениями
 06. умение развивать конструктивные начала возникающих конфликтов
 07. умение предвидеть возможные последствия конфликтов
 08. умение конструктивно регулировать противоречия и конфликты
 09. наличие навыков устранения негативных последствий конфликтов
-

Конфликтологическая компетентность

1

ресурс профессионализации социальных работников является, в первую очередь, стимулом к совершенствованию специалиста, как профессионала в коммуникативном плане

2

фактор снижения уровня стресса в коллективе и в семье, понижает вероятность профессионального выгорания



Наличие у специалистов конфликтологической компетентности улучшает командные связи внутри организации, позволяет снизить общий уровень конфликтности среди сотрудников, повышает уровень ответственности, взаимопомощи и сотрудничества. Сотрудники сплачиваются вместе против проявлений конфликтности или в сложных рабочих ситуациях и сообща решают поставленные задачи.



Коммуникативная компетентность

владение сложными коммуникативными умениями, вербальными (речевыми) и невербальными (неречевыми) навыками общения, а также способности устанавливать и поддерживать необходимые контакты с людьми

РАЗВИТИЕ
НАВЫКОВ
УСТАНОВЛЕНИЯ И
ПОДДЕРЖАНИЯ
КОНТАКТА
(ДОВЕРИТЕЛЬНЫХ
ОТНОШЕНИЙ)

ПОЛУЧЕНИЕ
ОПЫТА ВЕДЕНИЯ
ПАРТНЕРСКОЙ
БЕСЕДЫ
ЭФФЕКТИВНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИ
Я В ГРУППОВЫХ
ДИСКУССИЯХ

ЗАВЕРШЕНИЕ
КОММУНИКАТИВН
ОГО ПРОЦЕССА

Эмоциональная компетентность

способность к осознанию своих чувств, эмоциональная осведомлённость; управление своими чувствами, эмпатия, самомотивация и распознавание эмоций и чувств других людей

РАЗВИТИЕ
СПОСОБНОСТЬ
ПОНИМАТЬ
ЛОГИКУ РАЗВИТИЯ
СИТУАЦИИ И
СПОСОБНОСТЬ
ПРЕДВИДЕТЬ
ПОСЛЕДСТВИЯ
ПОВЕДЕНИЯ, ТО,
ЧТО ПРОИЗОЙДЕТ
В ДАЛЬНЕЙШЕМ

РАЗВИТИЕ
ЭМОЦИОНАЛЬНО
Й ГРАМОТНОСТИ

ОБУЧЕНИЕ
ЭФФЕКТИВНЫМ
МЕТОДАМ
РЕГУЛЯЦИИ
ЭМОЦИОНАЛЬНОГО
СОСТОЯНИЯ И
ЭМОЦИОНАЛЬНОЙ
ЗАЩИТЫ

Блок обучения эффективным стратегиям поведения в конфликтных ситуациях

ПРИЧИННО-
СЛЕДСТВЕННЫЕ
СВЯЗИ
ВОЗНИКНОВЕНИЯ,
ПРОТЕКАНИЯ И
ЗАВЕРШЕНИЯ
КОНФЛИКТНОГО
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

СПОСОБНОСТЬ
РЕАЛЬНО
АНАЛИЗИРОВАТЬ
КОНФЛИКТНОЕ
ВЗАИМОДЕЙСТВИ
Е, ОСНОВЫВАЯСЬ
НА ПОНИМАНИИ
НАМЕРЕНИЙ И
ЦЕЛЕЙ
УЧАСТНИКОВ, ИХ
ПОТРЕБНОСТЕЙ
И МОТИВАЦИИ

ИМЕТЬ
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ
О ПОСЛЕДСТВИЯХ
СВОИХ ДЕЙСТВИЙ
И ДЕЙСТВИЙ
ДРУГИХ

Что делать?

1. Обучение сотрудников по вопросам конфликтологии
2. Штатная единица конфликтолога/медиатора
3. Межведомственное взаимодействие



Спасибо за внимание!

СТАНИСЛАВА ОЛЕГОВНА ПЕГАСОВА

8921-349-78-77

PEGASHOVASO@GMAIL.COM



@CONFLICT_LAB

СЛУЖБА МЕДИАЦИИ СПБ ГБУ
"ГЦСП "КОНТАКТ"

747-29-51

MEDIATION--KONTAKT@MAIL.RU
