Санкт-Петербургский Государственный Университет

**ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СЕМЕЙНЫХ КОНФЛИКТОВ**

выпускная квалификационная работа

по направлению 040400 «Социальная работа»

уровень - магистратура

Работу выполнила студентка

2 курса дневного отделения

Литуновская Анастасия Сергеевна

Научный руководитель:к.психол.н.,

доцент Полуэктова Нина Михайловна

Санкт-Петербург

2017

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Введение | 3 |
| Глава 1. | Семейный конфликт как объект деятельности специалиста по социальной работе | 7 |
| 1.1. | Семья как объект социальной работы, причины семейных конфликтов | 7 |
| 1.2. | Последствия семейных конфликтов для ребенка и семейной системы | 16 |
| 1.3. | Технологии социальной работы по разрешению семейных конфликтов | 22 |
| Глава 2. | Эмпирическое исследование на тему: «Роль и функции специалиста по социальной работе по урегулированию семейных конфликтов» | 35 |
| 2.1. | Программа исследования | 35 |
| 2.2. | Анализ полученных результатов | 41 |
|  | Заключение | 61 |
|  | Список литературы | 66 |
|  | Приложение | 71 |

**Введение**

На сегодняшний день многие исследователи утверждают, что происходит кризис семьи – одного из главных социальных институтов, который является системой первичной социализации ребенка и одним из «кирпичиков» общества, его ячейкой, из которых оно состоит. Благополучие семьи, ее социальная активность оказывает сильное влияние на гармоничное развитие ребенка, поэтому изучение проблем семьи выходит на первый план. Государство берет на себя ответственность за решение проблем семей и их поддержку через реализацию семейной социальной политики, в рамках которой создаются программы помощи семьям с детьми и разрабатывается законодательная база. Так, в Санкт-Петербурге была создана Концепция семейной политики в Санкт-Петербурге на 2012-2022 годы, целью которой является  «достижение благополучия семьей как условия благополучия каждого человека и общества в целом на основе поддержки семейных ценностей и семейного образа жизни, укрепления внутренних и внешних ресурсов семьи, ее способности успешно выполнять свои основные функции…»[[1]](#footnote-2). Данная концепция предлагает модель благополучия семьи, которая предполагает наличие таких внутренних ресурсов, как равноправие в семье, положительный семейный климат, экономическая самодостаточность, включенность в систему социальных отношений на всех уровнях, а также умение разрешать конфликты и другие.

Одним из каналов реализации семейной социальной политики является деятельность системы социальных организаций и учреждений, которые оказывают услуги семьям. Специалисты работают с семьями, которые подходят под одно из оснований для получения помощи, прописанных в Федеральном законе от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Одним из таких оснований является «наличие внутрисемейного конфликта» с лицами с различными проблемами. Чаще всего семейные конфликты регистрируются в семьях, члены которых относятся к категориям населения, традиционно являющихся клиентами института социальной работы. Однако выделение внутрисемейных конфликтов как основания для обращения в социальные службы предполагает, что такой помощью могут воспользоваться любые семьи, где по разнообразным причинам присутствуют семейные конфликты. Иначе говоря, семейные конфликты становятся объектом работы специалистов по социальной работе. С учетом того, что деятельность социального работника может носить профилактический характер, то в фокусе его внимания может оказаться и так называемое скрытое семейное неблагополучие. Скрытое семейное неблагополучие можно рассматривать как один из главных факторов дисгармоничного развития ребенка. Поэтому социальная работа, например, с детьми и подростками, имеющими признаки дезадаптации, у которых в семье имеются конфликты, также может регулироваться данным законом. Часто сигналом о каких-либо нарушениях в семье служат склонное к аддиктивному поведение ребенка. При обнаружении подобных аспектов можно выявить более глубокие семейные проблемы, что будет свидетельствовать о наличии неблагополучия в семье.

Ярким доказательством необходимости социальной работы с семейным конфликтом является статистика разводов. Развод – одно из самых нежелательных и негативных последствий конфликта в семье.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Год | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| Количество браков, ед | 1213598 | 1225501 | 1225985 | 1161068 |
| Количество разводов, ед | 644101 | 667971 | 693730 | 611646 |

Таблица 1. Браки и разводы в РФ[[2]](#footnote-3).

Как видно из таблицы 1, количество разводов стабильно велико, это пугающая тенденция, которая вызывает тревогу за будущее российской семьи – почти каждый второй брак заканчивается разводом. Причины разводов весьма разнообразны, но всегда в их основе лежит конфликт, с которым семья не смогла справиться самостоятельно. Неизвестно, какое количество разводов можно было бы предотвратить, если бы семья обратилась за помощью к специалистам – психологу или специалисту по социальной работе. Социальная работа с семьями, которые характеризуются наличием внутреннего конфликта, представляется весьма актуальной, так как она направлена на предупреждение и разрешение конфликтов, улучшение психологического климата в семье, что также является профилактикой разводов.

**Цель исследования:** выявить функции и особенности деятельности специалиста по социальной работе в урегулировании семейных конфликтов.

**Задачи исследования:**

1. Охарактеризовать семью как объект социальной работы, проанализировать причины семейных конфликтов.
2. Описать последствия семейных конфликтов для ребенка и семейной системы в целом.
3. Описать возможности специалиста по социальной работе в рамках реализации технологий работы с семьей как с социальной системой в разрешении семейных конфликтов.
4. Выявить роль и специфику деятельности специалиста по социальной работе по урегулированию семейных конфликтов.
5. Определить значимость семейных конфликтов в молодежной среде на примере студентов высших учебных заведений и подростков.

**Объект исследования:** семьи с детьми.

**Предмет исследования:** семейные конфликты и деятельность специалиста по социальной работе по их урегулированию.

**Гипотеза исследования:** специалист по социальной работе, осуществляя системный подход к семье, имеет свои специфические функции в урегулировании семейных конфликтов отличные от соответствующих функций других специалистов.

**Новизна исследования** заключается в выделении роли и специфических функций специалистов по социальной работе в урегулировании семейных конфликтов, а также проблем, затрудняющих реализацию ими этих функций.

**Методы и выборка.**

1. Анализ существующих практик социальной работы с семьей.
2. Экспертное интервью специалистов для выявления методов работы с семейными конфликтами.
3. Полуструктурированное интервью родителей, у которых есть дети подросткового возраста, которое поможет определить способы решения конфликтов, применяемых самими членами семей, охарактеризовать роль специалиста по социальной работе в оказании помощи при решении проблем семейных конфликтов.
4. Анкетирование молодежи (подростков и студентов высших учебных заведений) с целью выявления их отношения к семейным конфликтам.

Выборка экспертного интервью составила 44 специалиста, среди которых были специалисты по социальной работе, психологи социальной работы, специалисты по социальной работе с молодежью, занимающиеся урегулированием конфликтов в молодежной среде, в том числе, семейных конфликтов. Выборка родителей составила 14 человек из разных семей, в составе которых присутствуют дети подросткового возраста. Выборка подростков составила 36 человек в возрасте 12-17 лет. Выборка студентов высших учебных заведений составила 102 человека в возрасте от 17 до 30 и больше лет. Последние две группы являются представителями единой сети контактов. Тип выборки – случайная.

**База исследования:** СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района», СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района», СПб ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района», СПб ГБУ СРЦ «Малоохтинский Дом Трудолюбия», Благотворительный фонд «Центр социальной адаптации свт. Василия Великого», СПб ГБУ Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «КОНТАКТ», социальная сеть «Вконтакте».

**Структура работы** состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы, состоящего из 60 наименований и 6 приложений. Работа содержит 2 таблицы и 6 рисунков. Объем работы - 85 страниц (включая приложения); 70 страниц (без приложений).

**Глава 1. Семейный конфликт как объект деятельности специалиста по социальной работе**

* 1. **Семья как объект социальной работы, причины семейных конфликтов**

Семья – основа государства, первый социальный институт, куда попадает ребенок – будущий гражданин страны. Вся его дальнейшая жизнь, его цели, установки и деятельность зависит от благополучия семьи. При нарушении выполнения функций семьи происходит деформация личности ребенка, которая часто приводят к негативным последствиям не только для семьи, но и для общества. Для семьи это проблемы во внутренних и внешних взаимосвязях и взаимодействиях, конфликты, социальная дезадаптация ребенка. Последствия для общества, которые являются внешними проявлениями неблагополучия семьи, это правонарушения и преступления, совершаемые ребенком. Социальная работа как деятельность, имеющая в качестве конечной цели благополучие всех членов общества, помогает такие проявления дисфункции семьи предотвратить или обнаружить, чтобы в дальнейшем устранить их.

На сегодняшний день многие исследователи по-разному определяют понятие «семья». По мнению Кравченко А.И., семья - «это сообщество, основанное на браке супругов и их холостых детей (собственных и усыновленных), связанных духовно, общностью быта и взаимной моральной ответственностью»[[3]](#footnote-4). Ожегов С. И. определяет семью как группу живущих вместе родственников. При этом семья, люди, живущие вместе, их хозяйство, а также квартира, являются домом. Домашним считается все, что относится к дому, семье и частному. В ﻿Словаре ключевых социологических терминов семье дается следующее определение: «это группа связанных отношениями брака или родства людей, которая обеспечивает воспитание детей и удовлетворяет другие общественно значимые потребности»[[4]](#footnote-5).

Главными семейными функциями считаются репродуктивная и социализирующая, поэтому во всех определениях делается упор на наличие детей в семье. Семья, в первую очередь, направлена на рождение ребенка или детей и на его социализацию. Она является первой «школой» социальных ролей, проводит первичную социальную адаптацию. Один из главных факторов правильного и гармоничного развития ребенка – это благополучная семья. Если в семье ребенка присутствует дисгармония физического или психического плана (один родитель, нарушение эмоционального контакта с членами семьи и пр.), то высока вероятность того, что ребенок будет не в полной мере социально адаптирован. В таком случае семья может обратиться в учреждение, предоставляющее социальную помощь семьям с детьми.

Можно выделить несколько типов семей, с которыми непосредственно работают социальные службы и специалисты по социальной работе. К ним относят:

1. Неполные (монородительские) – семья состоит из одного родителя и ребенка (нескольких детей);
2. Семьи с приемными детьми/опекаемыми детьми/детьми на попечительстве;
3. Многодетные семьи – семьи, в которых трое и более детей;
4. Малообеспеченные семьи – семьи с доходом ниже прожиточного минимума;
5. Семьи, в составе которых присутствует человек с ограниченными возможностями (ребенок/родитель);
6. Семьи, в составе которых присутствует безработный.

Устьянцева А. Д. предлагает свою классификацию семей - клиентов института социальной работы. Сообразно принципу адресности, она выделяет такие типы семей: самостоятельные семьи, которые успешно решают возникающие проблемы; семьи, с затруднением справляющиеся с трудными ситуациями; семьи, которые не могут совладать с проблемами без помощи со стороны[[5]](#footnote-6).

На сегодняшний день в Санкт-Петербурге существует разветвленная система государственной помощи и поддержки семей с детьми. В эту систему входят учреждения, которые оказывают отдельные виды услуг семьям и специализированные социальные учреждения для помощи семье и детям.

К специализированным учреждениям относятся: 68 государственных учреждений различных видов, осуществляющих социальное обслуживание семей и детей: 11 городских учреждений, подведомственных Комитету по социальной политике; 57 районных учреждений, подведомственных районным администрациям, среди которых: 3 комплексных центра социального обслуживания населения, включающих отделения по работе с семьей и детьми, 7 социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних, 16 центров социальной помощи семье и детям, 16 центров социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов, 15 центров для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Данная система опирается на законодательную базу, в которую входят нормативно-правовые акты государственного и местного уровней. К государственным законодательным актам относятся:

1. «Семейный кодекс Российской Федерации» от 29.12.1995 № 223-ФЗ (ред. от 30.12.2015);
2. Федеральный закон от 29.12.2006 № 256-ФЗ (ред. от 3.07.2016) «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»;
3. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
4. Федеральный закон от 24.07.1998 № 124-ФЗ (ред. от 3.07.2016) «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» и другие.

На местном уровне нормативно-правовая база социальной работы с семьей и детьми представлена следующими актами:

1. Закон Санкт-Петербурга от 22.11.2011 № 728-132 (ред. от 30.06.2016) «Социальный кодекс Санкт-Петербурга» (принят ЗС СПб 09.11.2011);
2. Закон Санкт-Петербурга от 26.12.2014 № 717-135 (ред. от 15.06.2016) «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге» (принят ЗС СПб 24.12.2014) и другие.

Существует еще одна классификация семей, обращающихся в учреждения социального обслуживания: благополучные, неблагополучные и семьи группы риска.

Чаще всего благополучной семью называют при успешной реализации всех ее функций: репродуктивной, воспитательной, социализирующей, экономической, сексуальной, функции удовлетворения потребностей человека в эмоциональном, духовном общении, любви и поддержке. Исследователи дают более углубленные определения благополучной семье. Так, Цинченко Г. М. отмечает несколько характеристик такой семьи: выполнение всех функций, в составе должны быть родители и дети, наличие психоэмоциональных и межличностных связей.

Мачурина Т. Н. дает свое определение благополучной семье – это «полная семья, имеющая определённый культурный и материальный достаток, обладающая неким социальным положением (статусом); это семья, в которой отсутствует физическое насилие и систематические конфликты; для подобной семьи характерны высокая социальная активность и гармоничный эмоциональный фон»[[6]](#footnote-7).

Благополучные семьи также могут попадать в фокус внимания специалиста по социальной работе, однако, как правило, это кратковременное взаимодействие после обращения самой семьи, например, за помощью в оформлении необходимых документов. В основном, клиентами социальных служб становятся семьи, относящиеся к категории неблагополучных.

Неблагополучные семьи – самый частый объект социальной работы по сравнению с двумя другими категориями. Исследователи также чаще обращают внимание на проблематику этих семей и занимаются их изучением, дают собственные определения. Так, О.Н. Истратова семейное неблагополучие определяет так: «самостоятельный социально-психологический феномен, представляющий комплекс причин различного характера, связанных с нарушением выполнения воспитательной функции семьи, вызывающих деформацию личности ребенка и приводящих к девиантному поведению»[[7]](#footnote-8). Губанихина Е.В. характеризует данную категорию семей наличием нарушений во внутрисемейных отношениях, несоблюдением морально-этических норм семьи и общества, непедагогичное отношение к детям. По мнению Ганишиной И.С., неблагополучная семья – это семья с нарушением или отсутствием выполнения основных функций, этим самым нанося вред ребенку и способствуя появлению у него девиантного поведения. Свое определение дает Цинченко Г.М.: неблагополучная семья это такая семья, где нет блага для ребенка.

В благополучных семьях возможно наличие скрытого неблагополучия. В таком случае при внешне нормальном функционировании внутри семьи наблюдаются нарушения какой-либо сферы отношений или деятельности. По мнению Ишембитовой З.Г., одним из примеров скрытого неблагополучия является непринятие ребенка родителями. Ребенок в такой ситуации чувствует себя лишним, ненужным, ему не уделяется достаточное количество внимания со стороны родителей, тогда как со стороны он может выглядеть благополучно – быть хорошо одетым, иметь дорогую технику и прочее.

Семьи со скрытым неблагополучием относятся к категории группы риска. Как правило, к категории семей группы риска относятся семьи, которые еще нельзя назвать неблагополучными, однако к этому есть предпосылки. Такими предпосылками или группой предпосылок могут быть крайние проявления стиля воспитания: гипо- и гиперопека; излишне директивное воспитание – удовлетворение малейших желаний и потакание во всем; эмоциональное отвержение ребенка, его «непринятость» родителями; завышенные требования к ребенку; частные конфликты и скандалы, необязательно тематически связанные с ребенком. Сюда же относится совместная жизнь супругов из-за ребенка, когда он является единственным связующим звеном между ними.

У семей со скрытым неблагополучием могут наблюдаться факторы, которые свойственны так называемым неблагополучным семьям: насилие в семье (физическое, психическое, сексуальное), алкоголизм, наркомания, правонарушения, прививание детям асоциальных ценностей, психические отклонения и заболевания. Все это может присутствовать и в благополучной семье, нося скрытый характер, но последствия так же разрушительны, а подчас даже более глубоки, чем в тех случаях, когда семья была признана нуждающейся в помощи и находилась под наблюдением специалистов по социальной работе.

Цинченко Г.М., говоря о семье группы риска, считает ее главной особенностью «наличие в семье нарушения взаимоотношений, затрудняющего нормальное психическое развитие членов семьи[[8]](#footnote-9)». Сюда же она относит «характеристики осложненного поведения членов семьи, которые порождают трудности адаптации в обществе, создавая социальный риск».

Одной из причин неблагополучия семей были названы конфликты. Миллер О.В. характеризует семейный конфликт как «столкновение противоположных потребностей, интересов, мнений или взглядов супругов и других членов семейного взаимодействия»[[9]](#footnote-10). Изначально конфликты можно разделить на две категории: те, которые стали причиной неблагополучия и те, которые стали его последствием. В обоих случаях конфликты так же влияют на развитие ребенка и его социализацию.

Сысенко В.А. приводит свою классификацию семей с внутренними конфликтами. Это конфликтные, кризисные, невротические, проблемные семьи. Конфликтные семьи характеризуются наличием одной или нескольких областей, в которых происходит регулярное столкновение интересов членов семьи, порождающее сильные отрицательные эмоции. У кризисных семей противостояние интересов и потребностей носит более затяжной характер и относится к самым важным для семьи сферам, такие семьи находятся в процессе распада или уже близки к этому. Термин «невротическая семья» носит больше медицинский характер, так как такая семья характеризуется наличием невроза у одного или нескольких членов семьи, который сильно влияет на внутрисемейные отношения. Семья становится проблемной, если она оказалась в трудной жизненной ситуации, повлекшей за собой нарушение стабильности отношений, например, тюремное заключение члена семьи, продолжительная болезнь.

У семейных конфликтов существуют свои функции. Родионова Е.А. составила таблицу, где разделила их на позитивные и негативные.

|  |  |
| --- | --- |
| Позитивные функции | Негативные функции |
| Разрядка напряженности между конфликтующими сторонами | Большие эмоциональные затраты на участие в конфликте |
| Получение новой информации об оппоненте | Снижение дисциплины, ухудшение социально-психологического климата в семье |
| Сплочение семьи | Представление о побежденных членах семьи как о врагах |
| Стимулирование к изменениям и развитию семейных отношений | Чрезмерное увлечение процессом конфликтного взаимодействия |
| Снятие синдромы покорности у подчиненных | После завершения конфликта – уменьшение степени сотрудничества между членами семьи |
| Диагностика возможностей оппонентов | Усложненное восстановление семейных отношений («шлейф конфликта») |

Таблица 2. Функции семейных конфликтов[[10]](#footnote-11).

Все конфликты, возникающие в семье, могут исполнять какие-либо функции и сочетать их. Как правило, превалируют негативные функции, вследствие этого позитивные зачастую уходят в тень или же вовсе не претворяются в жизнь.

Существует несколько типологий семейных конфликтов. Самая широкая из них включает в себя два типа – конструктивный конфликт и деструктивный конфликт. Конструктивный конфликт имеет как результат взаимоприемлимое решение и чувство своей разрешенности. Деструктивный конфликт, как правило, оставляет после себя психоэмоциональное напряжение, неудовлетворенность исходом столкновения. Именно деструктивные семейные конфликты приводят к негативным последствиям как для личности ребенка, так и для всей семьи.

Целуйко В.П. разделяет семейные конфликты по основанию опасности для семейных отношений на 3 типа:

1. неопасные – как правило, их причиной становятся усталость и раздражительность, зачастую не имеет далеко идущих последствий и быстро заканчивается;
2. опасные – более глубокий конфликт, предъявление претензий и попытка изменить члена семьи, его привычки, мировоззрение, жизненные ценности;
3. особо опасные – как итог происходит развод.

В. А. Сысенко выделяет следующие виды конфликтов.

1. Конфликты на почве неуважения и пренебрежения к чужому «Я», ущемление чувства достоинства, обиды, несправедливая критика, оскорбления.
2. Конфликты, завязанные на сексуальной неудовлетворенности супругов.
3. Конфликты на базе дефицита ласки, внимания, юмора и подарков.
4. Конфликты, порождаемые наличием аддикций.
5. Конфликты на почве несовпадения взглядов супругов на ведение семейного бюджета, недовольство вкладом в него и тратами.
6. Конфликты из-за неудовлетворения потребности в питании, одежде и других предметах первой необходимости.
7. Конфликты, связанные с распределением обязанностей в семье, отсутствием или нехваткой взаимопомощи в ведении хозяйства и воспитании ребенка.
8. Конфликты из-за разницы в увлечениях, хобби, способах проведения досуга.

Итак, данный автор рассматривает конфликты как следствие неудовлетворения разнообразных потребностей супругов. По его мнению, в каждой семье необходимо достижение определенного уровня удовлетворения потребностей, иначе, как правило, накапливается напряжение и отрицательные эмоции. Изначально супружеский конфликт с большой долей вероятности может превратиться в детско-родительский, так как родители могут вымещать весь накопленный и сдержанный по отношению к супругу негатив на ребенка.

Куфтяк Е. В. изучает проблему семейных конфликтов с точки зрения стресса. Любая семья на протяжении всего своего жизненного пути постоянно сталкивается с различного рода проблемами и явлениями как негативного, так и позитивного порядка, каждое из них становится стрессом. Такой стресс, даже если он вызван положительным событием, например, рождением ребенка, можем стать причиной конфликта при условии, что один из супругов не знает, как вести себя или же попросту не готов к изменениям в привычном укладе жизни.

В своих исследованиях А.И. Кочетов отмечает семь основных причин семейных конфликтов:

1. «нарушение этики супружеских отношений (измена, ревность);
2. биологическая несовместимость;
3. неправильные взаимоотношения супругов (одного из них) с окружающими их людьми – родственниками, знакомыми, сослуживцами и т.д.;
4. несовместимость интересов и потребностей;
5. различие педагогических позиций по отношению к ребенку;
6. наличие личностных недостатков или отрицательных качеств у одного, а подчас и у обоих супругов;
7. отсутствие взаимопонимания между родителями и детьми»[[11]](#footnote-12).

В качестве последней типологии приведем классификацию причин Кричевского Р.Л., он разбил их по группам:

1. Трудовой процесс, обязанности в семье
2. Психологические особенности человеческих взаимоотношений, то есть их симпатии и антипатии, культурные, этнические различия людей, действия родителей плохой психологической коммуникацией
3. Личностное своеобразие членов семьи (бестактность, агрессивность).

Многие исследователи получили свои результаты при проведении различных опросов и анкетирований по теме причин семейных конфликтов. Так, если рассматривать развод как последствие семейного конфликта, следовательно, приравнять его причины к причинам конфликта, Вилижинская К.А., Пойманова Ю.М., Ермолаева Е.В. в результате своих научных изысканий отмечают следующее распределение причин: «несходство характеров и разные взгляды — 33,4%; измену — 8%; наличие другой семьи — 7%; неготовность к семейной жизни — 6,5%»[[12]](#footnote-13).

Необходимо отдельно классифицировать причины детско-родительских конфликтов. Они могут носить иметь те же основания, что и супружеские конфликты: денежный вопрос, личностные особенности, несовпадение взглядов на способы проведения досуга. Также к ним относятся некоторые особенности подросткового возраста, так как именно в этот период чаще всего происходят конфликты между ребенком и родителями. Взросление ребенка сопровождается изменениями в физическом и психическом состоянии. Конфликтное поведение и вспышки агрессии, провоцируемые гормональными скачками, трансформации тела, которые часто не устраивают подростков, стремление к независимости и самоутверждению, попытки самоидентификации и поиска себя, своего места – все это может стать причиной недопонимания между родителями и ребенком. При правильном, понимающем поведении родителей данный период может пройти достаточно безболезненно и тогда после выхода из подросткового возраста ребенок станет гармоничной, развитой личностью. К сожалению, на сегодняшний день семей, которые успешно и с минимальным количеством конфликтов переживают подростковый возраст ребенка, не так много, об этом говорит большое количество исследований, посвященных этой теме. Поэтому таким семьям зачастую необходима помощь со стороны, которую может оказать, в числе других специалистов, специалист по социальной работе.

Итак, семья является классическим объектом социальной помощи. Формулировка Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» предполагает помощь любой семье, которая обратится за ней. При этом семья, как правило, относится к одной из трех категорий – благополучные, семьи группы риска и неблагополучные, и все они могут иметь в своей внутрисемейной жизни разнообразные конфликты, оказывающие влияние на социальное и психологическое развитие ребенка. Различные по типологии и основаниям, конфликты в любом случае оказывают свое воздействие на ребенка. Важным моментом является то, что конфликт внутри семьи может быть между супругами. В таком случае им надлежит обратиться к психологу или другому специалисту, в зависимости от причин и сферы конфликта. Однако при возникновении опасности супружеского конфликта или его последствий для ребенка семье необходимо начать взаимодействовать с социальными службами и специалистами по социальной работе. Социальная работа с семьями, имеющими внутренний конфликт, представляется важной в контексте ее благополучия и успешного функционирования, а также гармоничного развития и правильного воспитания ребенка.

**1.2 Последствия семейных конфликтов для ребенка и семейной системы**

Семья – это место, где формируется личность ребенка, то, что оказывает мощное влияние на его развитие и социализацию. Поэтому в конфликтных семьях дисгармония взаимоотношений членов семей приводит к негативным для ребенка последствиям. В самом общем виде можно выделить такие негативные последствия, как плохая учеба ребенка, девиантное поведение, правонарушения, дисгармоничное развитие личности. Бессознательно выученные отрицательные модели поведения в родительской семье накладывают отпечаток на поведение ребенка в его будущей семье, которое, с большой вероятностью, будет повторять родительское и воспроизведет те же проблемы и неблагополучие.

Множество исследователей изучают взаимосвязь между девиантным поведением ребенка и проблемами в семье. Так, П.В. Пинаев, Д.Ю. Некрасов выделяют следующие отклонения в семьях: физическое насилие, вседозволенность, отсутствие или переизбыток родительского контроля, сексуальное насилие, проблемы внутрисемейных отношений, личностные особенности родителей, алкоголизм родителей, низкое материальное положение, неблагоприятные условия проживания, неполная семья. Также авторы отмечают и позитивные девиации семей: многодетность, усыновление, опекунство, религиозность, но, как отмечают сами исследователи, «формируется и проявляется негативная девиация значительно чаще, в отличие от нейтральной и позитивной»[[13]](#footnote-14). По их мнению, те подростки и дети, которые росли в семьях с негативными отклонениями, с гораздо большей вероятностью демонстрируют девиантное поведение – употребляют алкоголь, наркотики, уходят из дома и не желают получать образование и оказываются дезадаптированными по отношению к обществу.

О. Б. Конева выделяет три типа дезадаптации детей в зависимости от природы, характера и степени: патогенная, психосоциальная и социальная.

Первая из трех типов – патогенная – вызвана медицинскими причинами, как правило, это нервно-психические заболевания, которые возникли из-за функционально-органических поражений нервной системы. Сюда же относятся патологии психического развития. Дезадаптация этого вида может быть хронической (психозы) или поддающейся корректировке. Здесь в качестве специалиста, способного оказать помощь, выступает врач, к которому семью может отправить специалист по социальной работе, если он выявил необходимые для этого предпосылки.

Психосоциальная дезадаптация подростка в большей степени связана с индивидуальными психологическими особенностями личности ребенка, а также с возрастными изменениями. Автор делит данный вид дезадаптции на «устойчивые (акцентуации характера, дефекты эмоционально-волевой и мотивационно-познавательных сфер и др.) и временные, неустойчивые (половозрастные особенности кризисных периодов развития ребенка, психические состояния, спровоцированные различными психотравмирующими обстоятельствами, например, семейными проблемами) формы» [[14]](#footnote-15). Чаще всего в случае выявления этого типа дезадаптации у ребенка специалистами оказывается психолого-педагогическая помощь. Ее могут оказывать школьные психологи, социальные педагоги. При обращении в социальную службу специалист по социальной работе также подключается к решению этой проблемы, причем он в процессе работы охватывает не только подростка, но и его семью.

О.Б. Конева описывает третий вид дезадаптации следующим образом: «социальная дезадаптация проявляется в нарушении норм морали и права, асоциальных формах поведения и деформации системы внутренней регуляции, референтных и ценностных ориентаций, социальных установок» [[15]](#footnote-16). В этом случае специалист, работающий с подростком, занимается проблемами социализации ребенка, их причинами. Автор выделяет две стадии дезадаптации этого вида: школьная и социальная запущенность. На первой стадии ребенок демонстрирует вызывающее поведение в образовательном учреждении, зачастую это пропуск уроков, столкновения с другими учениками и учителями, сквернословие и нецензурная речь, употребление психоактивных веществ. Вторая стадия имеет более глубокие социальные последствия и имеет непосредственное отношение к деятельности специалиста по социальной работе, так как здесь ребенок становится клиентом социальных служб. Непосещение школы и отчуждение от семьи превращается в бродяжнический стиль жизни, вредные привычки становятся зависимостями, с которыми может справиться только нарколог.

Целуйко В.П. рассматривает последствия семейных конфликтов для ребенка с точки зрения того, какая роль досталась ребенку в нем. Так, она приводит три роли:

1. Ребенок – свидетель семейных конфликтов.
2. Ребенок – объект эмоциональной разрядки конфликтующих родителей.
3. Ребенок – орудие разрешения семейных споров.

Когда ребенок выступает в первой роли, он может и не быть прямым участником конфликта, однако наблюдает его и чувствует на себе его влияние. Автор утверждает, что конфликты при ребенке заставляют чувствовать себя незащищенным, беспомощным. Нестабильность в отношениях приводит к утрате доверия к родителям, эмоциональному закрытию от них. Ребенок замыкается в себе.

В ситуациях, когда конфликт между родителями имеет затянувшийся характер, ребенок может начать служить в качестве «громоотвода». Целуйко В.П. считает, что один из родителей переносить какие-то черты своего супруга на ребенка, особенно если он похож на второго родителя внешностью или чертами характера. Тогда агрессия, которая была направлена изначально на супруга, выливается на ребенка. Родитель «сбрасывает» свои негативные эмоции на него, неосознанно обращаясь к своей второй половине и пытаясь обратить внимания на проблемы. Однако есть и другая сторона этой роли. По мнению автора, родитель может проявлять гиперопеку по отношению к ребенку из-за страха одиночества или внутреннего беспокойства. Оба варианта приводят к тому, что ребенок начинает проявлять агрессию, в первом случае он ругается с родителем, защищаясь от необоснованных претензий и упреков, во втором – выражает недовольство тем, что его принимают за маленького и решают за него все вопросы.

Самая худшая из вышеназванных ролей для ребенка – когда он становится орудием для разрешения конфликта. Автор описывает эту роль таким образом: «<…>неудовлетворенная своими отношениями с отцом мать компенсирует свое нервное напряжение на детях, провоцируя проявление у них эмоциональных и поведенческих нарушений. Отец же, недовольный их поведением, пытается ужесточить свои требования, что, однако, встречает противодействие матери, усиливая ее отрицательные чувства к мужу»[[16]](#footnote-17). Родители заставляют ребенка разрываться между ними, дают противоречивые указания. Один родитель запрещает- второй разрешает. Часто бывает в таких случаях, что мать придерживается одного стиля воспитания, к примеру, авторитарного, а отец более лояльный, предпочитает потакать ребенку. Подобная двойственность в воспитании провоцирует появление лицемерия и эгоизма у ребенка, он начинает понимать, как можно использовать конфликт в своих интересах и получить выгоду. Обычно когда ребенок выступает в этой роли, родители задают ему вопрос «кого ты больше любишь: маму или папу?». Столь антипедагогичное поведение приводит к тому, что ребенок вынужден выбирать и разрываться или же лгать по поводу своего отношения к родителям.

Если же обобщить последствия от всех трех ролей, то они будут очевидны: все роли приводят к эмоциональным нарушениям, заставляют ребенка вырабатывать защитные механизмы против своих же родителей и относиться к ним в какой-то мере настороженно и с недоверием. Ребенок может стать неуверенным в себе, ведь он не может повлиять на взаимоотношения родителей. Если же конфликт между ним и родителями, то он может наоборот проявлять агрессию. Очень важным последствием может стать внутриличностный конфликт у самого ребенка. Последствия могут быть и физиологического плана: проблемы с аппетитом – повышенный, или, напротив, отсутствующий, болезненность, появление или обострение в конфликтной ситуации хронических заболеваний.

Отдельно необходимо выделить развод как последствие семейного конфликта, так как он непосредственным образом затрагивает мир ребенка. Изменение привычной картины мира переживается одинаково глубоко вне зависимости от его возраста, неважно, 5 ему лет или же 15. Утрата одного из родителей, пусть и психологическая, когда второй супруг уезжает жить в другое место, так как большинство бывших супругов предпочитает жить раздельно после развода, травмирует ребенка. Он вынужден разрываться между двумя самыми близкими родителями, или же, напротив, забывает о втором родителе и лишается возможности видеть образец поведения второго супруга. Фомина Л. Ю. дает такую характеристику последствиям развода для детей: «отсутствие в семье отца или матери влияет на развитие мужского и женского начала у подростков. Мальчики, воспитанные матерями, с большей степенью вероятности являются обладателями слабо выраженного мужского начала, неотчетливо осознают свою мужскую роль в семье и обществе, склонны к зависимости от других, редко проявляют агрессивность и неуверенно чувствуют себя в общении со сверстниками. Влияние отсутствия отца на подростка уменьшается по мере его взросления. На девочек отсутствие отца оказывает прямо противоположное влияние; оно может создавать определенные трудности в сексуальной жизни девушек. Если же девочка воспитывается одним отцом, она может идентифицировать себя с мужским типом поведения и в той или иной мере утратить женственность» [[17]](#footnote-18).

Сулима К.И. выделяет несколько последствий семейных конфликтов для ребенка:

1. «общая нервозность при развитии ребёнка;
2. развивается психологическая патология у растущего ребёнка;
3. увеличивается риск неконтролируемого поведения ребёнка;
4. ребёнок плохо усваивает моральные и общекультурные ценности;
5. повышается вероятность формирования негативного чувства по отношению к тому или иному полу, в зависимости от симпатий ребёнка к одному из родителей»[[18]](#footnote-19).

В наиболее сложных случаях последствием семейного конфликта может стать насилие по отношению к членам семьи, необязательно к ребенку. Однако, даже не направленное на ребенка, оно травмирует его. Насилие в семье представляет собой умышленное нанесение физического или психического вреда, а также угрозы его применения, принуждение и лишение свободы членов семьи. Традиционно выделяют три вида насилия: физическое, психологическое и сексуальное. Чудакова К.И. дополнительно относит сюда экономическое насилие и использование детей, чтобы установить контроль над взрослой жертвой. Любой из пяти видов насилия, присутствуя в семье, наносит зачастую непоправимый вред ребенку. Специалист по социальной работе может начать работу с семьей, в которой применяется насилие, выявив ее самостоятельно, по сигналу из других учреждений социальной сферы (школы, больницы), по обращению членов семьи, по сигналу от социального окружения семьи. Работа в таких случаях проводится наиболее интенсивно, так как малейшее промедление может обернуться непоправимыми последствиями для членов семьи и особенно для ребенка.

Для семейной системы в целом семейные конфликты, в соответствии со своими функциями, могут носить как положительный, так и отрицательный характер. В качестве деструктивных последствий можно выделить нарушение внутрисемейных отношений, дисфункцию ролей и выполнения обязанностей, измены и развод супругов. С другой стороны, конфликт имеет позитивные последствия – он может послужить толчком к развитию системы и ее элементов – членов семьи, вывести ее на новый уровень. Но, как уже было отмечено, конфликты в семье чаще носят негативный характер, соответственно, последствия тоже будут со знаком минус. В таком случае нужна помощь именно специалиста по социальной работе, который, используя системный подход, проведет работу со всей семьей в целом.

Итак, семейные конфликты в большинстве случаев имеют негативные последствия для ребенка. Они могут быть разными с точки зрения того, на что они повлияли – на физическое или психическое состояние – и по степени своей интенсивности. К основным последствиям относятся: нарушения эмоционального развития; психические отклонения; различные зависимости: курение, алкоголь, наркотики, игромания; различные правонарушения; уход из дома – на улицу или к другим родственникам, друзьям; возникновение различных заболеваний, спровоцированных стрессом; вследствие физических наказаний возможна инвалидизация ребенка. И, кроме того, необходимо отметить влияние конфликтов в семье ребенка на его будущее, его возможную самостоятельную семью, через повторение особенностей функционирования семейной системы, в которой он вырос и социализировался. Например, это может быть разобщенность родительской семьи или, наоборот, симбиотические отношения в ней, которые часто становятся причиной конфликтов. Привнося в свою собственную семью элементы таких моделей поведения в семье, ребенок может быть несчастливым в своей семейной жизни, так как данные элементы вызывают дисфункцию в семейной системе. Дисфункция семьи как системы может выражаться в нарушениях взаимоотношений внутри семьи, невыполнении ее функций. Поэтому представляется весьма важной работа специалистов по урегулированию семейных конфликтов. Так как такие конфликты зачастую касаются разных сфер жизнедеятельности семьи, наиболее действенную помощь может оказать специалист по социальной работе. Такой специалист сможет охватить весь комплекс проблем и дисфункций семейной системы и выбрать подходящие методы и технологии для решения семейного конфликта.

**1.3 Технологии социальной работы по разрешению семейных конфликтов**

В современной социальной работе существует множество технологий, направленных на решение проблем клиентов социальных служб. В сфере социальной работы с семьей применяются такие технологии как социальная профилактика, социальная адаптация, социальное консультирование и другие.

Вдовина М. В. отмечает несколько необходимых компонентов для разрешения и профилактики семейных конфликтов:

1. «Специальные методики регулирования конфликтов (посредничество, переговоры, поиск компромисса и др.), применяемые с учетом специфики семьи.
2. Усиление соответствующих направлений социальной политики; сокращение кризисных явлений в социальной сфере; стабильность в государстве и обществе, ослабление любых форм социальной напряженности.
3. Создание надежной материальной базы развития семьи.
4. Распространение нравственного и эстетического воспитания молодежи, прежде всего в образовательных и культурных учреждениях; издание научно-популярной литературы и показ фильмов, идеологическая работа государства по укреплению взаимодействия в семье.
5. Усиление влияния СМИ на повышение культуры семейных отношений; проведение соответствующих круглых столов; сокращение показа насилия на телеэкранах и т. п.
6. Развитие специальных консультационных и реабилитационных центров для семей.
7. Помощь психолога, педагога, других специалистов.
8. Повышение педагогической культуры родителей.
9. Создание условий для развития молодых семей.
10. Помощь женщине в совмещении материнских и производственных обязанностей и т. д.» [[19]](#footnote-20).

Итак, данные компоненты можно разделить на две группы: те, с помощью которых регулируются актуальные конфликты отдельной семьи, а также профилактические, то есть предупреждающие появление семейных конфликтов в целом.

Профилактика как технология социальной работы с семейными конфликтами направлена на все типы семей. Она может осуществляться в разных формах и с разной целевой аудиторией – это могут быть как родители, так и дети. Так, первичной профилактикой конфликтов в семье является развитие навыков родительской компетентности. Сюда же можно отнести пропаганду через СМИ адекватных моделей семьи и отношений в ней.

Эффективной формой профилактики представляется обучение навыку правильного поведения в конфликте. Данная деятельность проводится не только в специализированных учреждениях помощи семьям. Для этой цели распространяются брошюры и подобный раздаточный материал в учреждениях, где бывают родители и дети. В школах социальные педагоги и специалисты служб медиации проводят тренинги конфликтологической компетентности.

Специалист по социальной работе, работая совместно с психологом по конкретному случаю, также осуществляет профилактику – он помогает членам семьи освоить новые модели поведения в конфликте и старается показать альтернативные способы решения спорных ситуаций.

Когда клиент обращается в социальную службу с проблемами, связанными с внутрисемейными нарушениями в межличностном общении, специалист по социальной работе, в первую очередь, определяет их причины. Зачастую они зависят от типа семей: многодетная, монородительская, малообеспеченная и другие. Каждой семье присуща своя специфика проблем. Для их решения специалист по социальной работе может применить такую универсальную технологию, как социальное посредничество.

В ходе реализации технологии социальный работник для начала работы устанавливает контакт с семьей. Затем он проводит диагностику семьи: выявляет причины конфликта, характер взаимосвязей внутри семьи. Также он устанавливает степень готовности конфликтующих сторон к решению проблемы. Важно отметить, что источниками информации, помимо непосредственных участников конфликта, выступает также социальное окружение – это может быть как расширенная семья, так и соседи, друзья. На основе полученных данных специалист составляет план работы, в который может входить встреча клиентов на нейтральной территории (не в домашней обстановке) в присутствии специалиста. В процессе встречи происходит выработка рзнообразных вариантов решения семейного конфликта. При достижении успеха на этом этапе социальный работник старается сблизить предложенные участниками альтернативы и в результате получает вариант решения, который устроит стороны. Далее идет закрепление решения в устном или письменном виде и большая часть ответственности за разрешение конфликт и будущее внутрисемейных отношений переходит на участников конфликта. Специалист проводит мониторинг состояния семьи и ее проблем, отслеживает изменения и продвижение к решению конфликта.

Кейс-менеджмент как технология социальной работы представляет собой «процесс, в котором объединяется оценка, планирование, помощь и поддержка в получении услуг, соответствующих потребностям клиента, осуществляемый посредством общения и поиска доступных ресурсов для достижения качественных и рентабельных результатов» [[20]](#footnote-21) (определение Общества Кейс-менеджмента Америки (Case Management Society of America)). Данная технология также используется в работе с семейным конфликтом.

В структуру кейс-менеджмента входят следующие элементы.

1. Открытие случая - выявление типичных и уникальных черт случая.
2. Диагностика – сбор информации о случае.
3. Планирование деятельности – выявление целей, средств, рисков, анализ возможностей, проблем и задач.
4. Реализация плана – организация и предоставление услуг, регистрация данных (отчеты, табели).
5. Мониторинг – отслеживание организации процесса и его хода.
6. Повторение диагностики.
7. Завершение работы со случаем.

Диагностика и правильность ее результатов играет важнейшую роль в управлении случаем. При проведении диагностики ребенка специалист дает характеристику нескольким аспектам его жизни.

1. Структура семьи и демографические характеристики;
2. Основные события или кризисы в истории семьи, такие как развод, смерть, безработица, миграция и природные катастрофы;
3. Культурный и социально-экономический статус семьи;
4. Семейное функционирование и механизмы решения проблем;
5. Важные события, происходившие в период рождения ребенка и в ходе основных вех в его развитии;
6. Проблемы ребенка, связанные со здоровьем (например, госпитализация);
7. Особенности образования ребенка;
8. Современная образовательная среда ребенка;
9. Адаптивное поведение ребенка и его социальное взаимодействие;
10. Ресурсы, доступные семье.

К методам, с помощью которых специалист проводит диагностику, относятся интервью родителей и ребенка, тесты. Кроме того, для более полной оценки конфликта проводится его анализ, куда входит пять этапов: анализ ситуации; анализ ресурсов; анализ проблемы и задач; анализ альтернатив решения конфликтной ситуации; планирование деятельности. На этапе планирования специалист разрабатывает документ, который обобщает всю информацию, необходимую для работы: затраты и ресурсы, процесс работы и желаемый результат. Затем происходит реализация плана, которая включает в себя организацию и предоставление услуг и использование ресурсов, способствующих урегулированию конфликта; специалист документирует весь ход работы в виде различных табелей, отчетов. Регулярный мониторинг позволяет отследить прогресс решения конфликта, реализацию процедур по его урегулированию, их правильность. Повторное проведение диагностики помогает узнать, насколько были эффективны подобранные методы, помогли ли они решить семейный конфликт. Завершение работы со случаем – последний этап в кейс-менеджменте. Специалист по социальной работе определяет, разрешена ли конфликтная ситуация и насколько семья готова к самостоятельному решению своих проблем в будущем. Важный момент на этом этапе состоит в том, чтобы специалист отследил, не возникло ли у клиента зависимости от него.

В рамках кейс-менеджмента проводятся сетевые встречи. Существует четыре вида встреч: семейный совет, встреча группы поддержки (малой группы), встреча-диалог, встреча-процесс. В зависимости от цели встречи и сущности и стадии конфликта, специалист по социальной работе может выбрать любой тип встречи. Встреча проходит на нейтральной территории, туда приглашаются не только члены семьи, но и необходимые разнопрофильные специалисты. Специалист по социальной работе подготавливает встречу, при ее проведении он также может быть ее участником. Саму встречу проводит ведущий, как правило, человек, первый раз встречающийся с семьей и никак с ней не связанный. Его задача – отслеживать фазы встречи, направлять беседу в нужное русло, при необходимости он успокаивает участников и пресекает неподобающее поведение.

Интенсивная семейная терапия (ИСТ) на дому как технология социальной работы со случаем также может применяться для решения семейного конфликта. Здесь специалист по социальной работе выступает как координатор совместных усилий разнопрофильных специалистов. Основные принципы ИСТ отражают необходимые аспекты для работы с семейным конфликтом. Интенсивность направлена на то, чтобы разрешить конфликт до наступления тяжелого кризиса в семье. Проживание ребенка в привычной обстановке, то есть там, где зародился конфликт, позволяет применять полученные навыки правильного поведения в конфликтах и их разрешения. Системный подход к семье позволяет работать со всеми членами семьи, тем самым повышая шансы на эффективное разрешение конфликта, а также дает семье необходимый опыт самостоятельного урегулирования подобных ситуаций в будущем.

В ИСТ выделяют следующие фазы:

1. Фаза вовлечения (мотивации);
2. Фаза социально-психологического обследования;
3. Фаза изменения поведения;
4. Фаза обобщения.

На первой фазе специалист по социальной работе налаживает контакт с семьей, ее взаимодействие с другими экспертами, необходимыми для решения конфликта, проводит информационные встречи. Социальный работник также проводит мотивирующее интервью с конфликтующими сторонами, направленное на то, чтобы дать понять семье, что конфликт решаем, из него можно выйти и можно сделать это правильно.

Фаза социально-психологического обследования включает в себя широкое изучение семейных проблем, фокус внимания специалиста перемещается с конфликта на всю дисфункциональность семьи в целом. Социальный работник исследует взаимоотношения не только в семье, но и за ее пределами, с другими социальными субъектами – друзьями, родственниками, коллегами по работе, школьными знакомыми. Здесь происходит сближение социального работника с семьей и составление рабочего плана, по которому будет происходить совместная деятельность по решению конфликта. Таким образом, диагностика носит полисистемный характер.

Главный принцип фазы изменения поведения – «помоги себе сам». Специалист по социальной работе максимально активизирует семью. Это центральная фаза ИСТ, поэтому она длится достаточно долго – от трех до шести месяцев.

Один из методов, применяемых на этой фазе, - экстернализация. В случае проблемы семейного конфликта это означает, что конфликт отделяется от личностей его участников, что способствует новому взгляду на него. Клиент начинает осознавать, что за конфликтом он перестал замечать личность второй стороны, и это способствовало ухудшению ситуации. На этой же фазе происходит позитивное закрепление: правильное поведение сторон поощряется через бальную систему, что позволяет проводить мониторинг изменений. Специалист регулярно беседует как с отдельными членами семьи, так и со всей семьей одновременно. Каждая встреча имеет свою конкретную задачу, способствующую достижению конечной цели. Как правило, здесь применяется такой вид сетевой встречи, как встреча группы поддержки (малой группы). Ее цели – создание условий непрерывной поддержки, формирование мезосистемы, регулярное отслеживание выполнения принятых решений. Фокус внимания сосредоточен на проблеме – семейном конфликте. Специалист, организующий сетевую встречу, приглашает на нее частную сеть контактов клиента, примерно 5-8 человек, высылая им письма. Здесь ведущий входит в состав самой группы.

Цель последней фазы – обобщения – безопасный выход специалиста из семьи, анализ достигнутых результатов и проверка того, как были усвоены полученные знания клиентами. Специалист по социальной работе определяет, решен ли конфликт, сможет ли семья в дальнейшем при возникновении подобных ситуаций справиться сама, оценивает эффективность своей работы.

ИСТ является одной из технологий шведской модели работы с семьей. Суть модели отражена в нескольких тезисах.

1. Ребенок нуждается в поддержке и сохранении сформированных ранее эмоциональных связей, поэтому его нельзя изымать и отрывать от семьи.
2. Ответственность за судьбу ребенка специалист разделяет с окружением ребенка.
3. Проблемы ребенка не могут решаться изолировано от среды, так как они носят комплексный характер и тесно связаны со средой.

В рамках этой модели также реализуются такие технологии, как подготовка родителей к родительским функциям и активизация социальной сети контактов. Активизация сети социальных контактов, по своей сущности, является работой с окружением клиента, когда люди из различных сфер жизни клиента рассматриваются как главный ресурс для помощи. Основной принцип данной технологии – помощь ребенку в кризисной ситуации.

Для помощи семье в решении семейного конфликта по этой технологии специалист по социальной работе проводит сетевую диагностику, составляет сетевую карту и организует сетевую встречу. Как и в любой другой технологии, специалист в начале работы устанавливает контакт с семьей. Затем при помощи специалиста ребенок составляет карту своих социальных контактов, куда включает всех значимых для себя субъектов. Поле карты делится на несколько секторов, им соответствуют такие сферы, как семья (те, с кем проживает ребенок на конкретной территории), родственники, учеба, досуг, друзья, работа, другими словами, не только непосредственные участники конфликта. На основании карты специалист выявляет эффективные ресурсы для решения конфликта, узнает о взаимоотношениях ребенка с его окружением, а также об отношениях значимых для ребенка людей между собой. Важным моментом в анализе сети является выявление нексуса – человека, знающего наибольшее количество контактов ребенка и осведомленного о его проблемах. Его отсутствие или потеря значительно увеличивает незащищенность клиента в проблемных ситуациях.

После анализа карты специалист подготавливает сетевую встречу, зачастую это встреча-процесс. В центре встречи – личность клиента, цель – изменение ситуации. При подготовке встречи специалист по социальной работе формирует команды из групп: координатор встречи (сам специалист), ведущий и помощник, чья задача - проведение встречи, группа рефлексии, которая отслеживает процесс обсуждения и отражает его в аллегоричной форме, и люди с полярными позициями. Для состава участников необходимо выдерживать баланс, на встречу приглашается широкая сеть контактов, представители различных социальных служб и групп.

Работа на сетевой встрече проходит в несколько фаз:

1. Фаза «воссоздания племени».
2. Фаза поляризации.
3. Фаза мобилизации.
4. Фаза депрессии.
5. Фаза прорыва.
6. Фаза катарсиса.

На первой фазе ведущий встречи старается достичь чувства единения между участниками встречи, дать понять, что встреча организована для решения конкретной проблемы и ответственность за это лежит на всех. На второй фазе участникам предоставляется возможность высказать свое мнение относительно проблемы. Здесь необходимо соблюдать осторожность, так как на этой фазе, помимо основного конфликта как причины встречи, могут возникать сопутствующие ссоры и разногласия. На следующей фазе начинается выдвижение предложений по решению конфликта, однако они еще не могут претендовать на то, чтобы быть принятыми, потому что зачастую являются непродуманными и не принимаются большинством участников. Фаза депрессии выступает как апогей переживаний и своеобразный кризис встречи – после нее наступает качественно новый этап. Прорыв как фаза представляет собой сплочение людей вокруг проблемы и поиск наиболее продуктивного решения конфликтной ситуации, тут же разрабатывается план действий и подводится итог встречи. Последняя фаза – катарсис – логическое завершение процесса сетевой встречи после долгих споров, приход участников к согласию. На этой фазе участники начинают чувствовать всю полноту своей ответственности, испытывать надежду на благополучный исход конфликта.

Встречи часто проходят неровно, какие-то фазы могут повторяться, до других встреча может даже не дойти. Однако в любом случае важна работа после сетевой встречи, а именно, претворение в жизнь членами семьи всех тех решений и задумок, которые были разработаны и приняты в результате встречи. Все плановые действия по решению конфликта осуществляются как формальными участниками – специалистами различных сфер, так и неформальными – друзьями, родственниками, коллегами.

Вдовина М.В. выделила несколько технологий регулирования семейного конфликта, заимствованных из конфликтологии и разделила их на эффективные и неэффективные. Критерием такого деления стало взаимное удовлетворение интересов и потребностей конфликтующих сторон. К эффективным технологиям автор отнесла следующие.

1. Компромисс – взаимные уступки сторон становятся решением проблемы.
2. Предотвращение – совместные усилия сторон, направленные на то, чтобы не дать конфликту разгореться и прекратить его на начальных стадиях.
3. Управление – контроль и регулирование процесса конфликта для максимального снижения вреда от него и получения наибольшей пользы для каждой из сторон; может проводиться как самими конфликтующими, так и внешними силами (специальные лица, власти и др.)
4. Сотрудничество – попытка коллективной выработки решения, устраивающего все стороны.
5. Переговоры – многозадачный процесс, в ходе переговоров предлагаются альтернативы вариантов решения конфликта, происходит оценка возможностей и ресурсов, открываются пути к сотрудничеству, стороны обмениваются мнениями.
6. Использование посредничества – использование примирительной процедуры, где обязателен посредник, это может быть организация или частное лицо.

Все перечисленные технологии направлены, в первую очередь, на то, чтобы члены семьи услышали друг друга и изменили отношение к ситуации. Специалист по социальной работе выступает профессионал, который помогает семье в поиске решения конфликта и минимизации негативных последствий от него.

Неэффективные технологии, по мнению автора, это те, которые не приводят к позитивному решению конфликта. Вдовина М.В. назвала такие неэффективные технологии, как:

1. соперничество, конкуренция – настаивание на своей позиции, отказ от компромиссов и старание «победить» любой ценой.
2. применение силы, власти, закона – использование одной из сторон, которая считает себя сильнее, всех указанных элементов
3. избегание конфликта – попытка не решить конфликт, а скрыться от него
4. откладывание – временное отступление стороны от борьбы за свою правоту, однако, при накоплении необходимого количества ресурсов, вторичные попытки решить конфликт в свою пользу
5. приспособление – принятие мнения более сильной стороны[[21]](#footnote-22).

Использование всех перечисленных технологий членами семей в жизни неизбежно, при этом их последствия могут быть разрушительными для семьи. Поэтому задачей специалиста по социальной работе в случае применения членами семьи подобных тактик становится демонстрация недостатков выбранной технологии, ее замена на более результативную.

Семейные конфликты также имеют свою специфику в зависимости от типа семьи. Так, монородительские семьи можно разделить на два вида, в зависимости от того, кто из родителей живет с ребенком и воспитывает его – мать или отец. Вид семьи частично определяет спектр ее проблем: для матерей-одиночек больше характерны экономические риски, тогда как для неполных отцовских семей - социальные[[22]](#footnote-23). В семьях обоих видов могут возникать конфликтные ситуации. В последние годы прослеживается тенденция роста числа отцов-одиночек, поэтому все больше внимания уделяется социальной работе с данной категорией клиентов. В Санкт-Петербурге в нескольких районах функционируют папа-школы, где проводится работа с молодыми отцами. Их подготавливают к рождению ребенка в разных аспектах. Опытные отцы обучают «новичков» обращению с младенцами, оказывают психологическую поддержку[[23]](#footnote-24). Данные школы можно отнести к субъектам первичной профилактики семейных конфликтов.

Проблемы неполных семей часто связаны с недостатком времени у родителя на ребенка, вследствие чего ребенок может занимать свое свободное время негативными способами проведения досуга. Например, попасть в плохую компанию, начать употреблять психоактивные вещества, тем самым провоцируя появление конфликтов с родителями. В таком случае специалист по социальной работе может применить технологию социокультурной деятельности. К формам ее реализации относятся творчество, отдых, праздник, развлечение, самообразование[[24]](#footnote-25). Социальный работник беседует с родителем и ребенком, проводит первичную диагностику для выявления причин конфликта, его последствий для семьи. Реализация мероприятий позволяет упростить решение конфликта через снятие психоэмоционального напряжения у ребенка. Демонстрация альтернативных способов проведения досуга помогает устранить одну из причин семейного конфликта. Специалист отслеживает изменения в детско-родительских отношениях и старается достичь их максимальной гармонизации.

Социальная работа с семьей, где есть ребенок с ограниченными возможностями, часто носит реабилитационный характер, то есть происходит реализация технологии социальной реабилитации, в которую входит урегулирование возможных конфликтов. Специалист по социальной работе составляет программу социальной реабилитации, в которую входят мероприятия, направленные на помощь и поддержку семьи.

Часто в семьях такого типа происходят конфликты из-за усталости родителей от ответственности за необычного ребенка, невозможности расслабиться. Постоянное нервное напряжение может спровоцировать семейные конфликты. Для их предупреждения существует отдельный вид услуг – рекреационный. В него входят услуги, при помощи которых родители получают короткую «передышку» от повседневных проблем и имеют возможность получить немного свободного времени.

В Санкт-Петербурге реализуются программы, предоставляющие услуги такого вида, – «Передышка плюс» и «Передышка». Первая из них реализуется   Санкт-Петербургской ассоциацией общественных объединений родителей детей-инвалидов «ГАООРДИ», вторая – Автономной некоммерческой организацией «Партнерство каждому ребенку». Отличие от томской технологии состоит в том, что здесь родители отдают ребенка на попечение принимающей семьи. По своей сути, принимающая семья-это волонтеры, прошедшие специальной обучение.

Многодетная семья – это семья, в которой трое и больше несовершеннолетних детей, при этом дети могут быть родными, усыновленными или находиться под опекой/попечительством [[25]](#footnote-26). Данная категория семей является одной из наиболее уязвимых, что обусловлено комплексностью ее проблем: жилищных, финансовых, психологических, проблем с трудоустройством родителей. Специалист по социальной работе должен учитывать эту многоаспектность при работе с семьей.

Многие исследователи склоняются к тому, что главная проблема данного типа семей – материальная[[26]](#footnote-27). Она же является причиной большинства семейных конфликтов. Поэтому при работе с семьей специалист, в первую очередь, должен обратить внимание на степень нуждаемости семьи и активизировать ресурсы, направленные на решение данной проблемы. Если при диагностике было выявлено, что недостаточная материальная обеспеченность была основной причиной конфликта, то таким образом можно разрешить конфликт.

Еще одной часто встречающейся проблемой многодетных семей является напряженная психологическая обстановка в семье, связанная с большим количество членов семьи. Ревность детей к родителям, недостаток их внимания и подобные негативные явления можно объединить в группу психолого-педагогических проблем. Сталкиваясь с семейным конфликтом на этой почве, специалист по социальной работе, как правило, направляет семью к психологу. Однако он также может применить такие методы, как беседа, мотивирование членов семьи.

На сегодняшний день существует множество технологий социальной работы с семьей и детьми. В российскую практику все больше внедряется опыт case-технологий. Можно утверждать, что социальная работа, в целом, технологически обеспечена, однако отдельной технологии, касающейся урегулирования семейных конфликтов, не существует. Семейный конфликт может быть как причиной обращения семьи в социальную службу, так и «подводным камнем», который обнаружится в процессе работы с семьей. Специалист по социальной работе, поэтапно реализуя выбранную технологию, должен помочь семье разобраться с конфликтом и научить ее в будущем решать подобные проблемы эффективно.

Семья как объект внимания государства получает существенную поддержку через проводимую социальную семейную политику. Будучи первым социальным институтом для ребенка – будущего гражданина страны – семья и ее благополучие имеют большую значимость. Различные типы семей, например, монородительские, многодетные, с низким доходом и другие, становятся клиентами специалистов по социальной работе в силу своих проблем, которые они не могут разрешить самостоятельно. Существующие классификации семей помогают специалистам по социальной работе подбирать необходимые методы для устранения проблемной ситуации. По различным основаниям выделяются такие типологии семей как благополучная, семья группы риска, неблагополучная; полная и неполная семья; нуклеарная и расширенная семья и другие. Причем, если семья обратилась в социальную службу, она необязательно переходит из категории благополучной в одну из двух оставшихся. Однако при ближайшем рассмотрении в некоторых семьях, которые подходят под определение благополучных, можно увидеть скрытое семейное неблагополучие. Часто его признаком является наличие конфликта в семье. Его причины могут быть разными: начиная от финансовых и заканчивая психолого-педагогическими. В любом случае, его присутствие влияет на психологический климат в семье и на личность ребенка, его развитие.

Специалист по социальной работе, на сегодняшний день, является одним из главных профессионалов, который помогает семьям в урегулировании семейных конфликтов. Подход к семье как к системе, а также возможность «проникновения» в семью позволяют специалисту достичь необходимых результатов в решении семейного конфликта. Работа с семейным конфликтом занимает важное место в деятельности специалиста, так как его устранение способствует решению остальных проблем в семье. Зачастую сам конфликт это основание для обращения к специалистам. В таком случае, его урегулирование будет главной целью специалиста по социальной работе. Многообразие технологий социальной работы позволяет решать семейные конфликты, а также проводить различные профилактические и просветительские мероприятия, направленные на их предупреждение.

**Глава 2. Эмпирическое исследование на тему: «Роль и функции специалиста по социальной работе по урегулированию семейных конфликтов»**

* 1. **Программа исследования**

На основании проведенного в первой главе анализа мы подтвердили, что семья – традиционный объект для оказания помощи. Семьи имеют множество различных проблем, разобраться с которыми им помогают специалисты. Среди разнообразия проблем также присутствуют семейные конфликты.

**Цель исследования:** охарактеризовать роль и особенности деятельности специалиста по социальной работе по урегулированию семейных конфликтов.

**Задачи исследования:**

1. Проведение экспертного интервью с целью выявления роли и деятельности специалиста по социальной работе урегулировании конфликтов в семьях.
2. Интервьюирование членов семьей о роли специалиста по социальной работе в решении семейных конфликтов.
3. Проведение онлайн-опроса подростков для выявления отношения к переживаемым семейным конфликтам.
4. Проведение онлайн-опроса студентов высших учебных заведений в целях выявления потребности в профилактической работе по предупреждению семейных конфликтов.

**Объект исследования:** семьи с детьми.

**Предмет исследования:** семейные конфликты и деятельность специалиста по социальной работе по их урегулированию.

**Методы исследования:** экспертное интервью (см. Приложение №1), интервью родителей (см. Приложение №2), анкетирование подростков (см. Приложение №3), анкетирование студентов высших учебных заведений (см. Приложение №4).

**Характеристики выборки:**

Выборка экспертного интервью составила 44 специалиста:

1. специалисты по социальной работе – 20 респондентов;
2. специалисты по социальной работе с молодежью, занимающиеся урегулированием конфликтов в молодежной среде, в том числе, семейных конфликтов - 9 респондентов;
3. психологи социальной работы – 15 респондентов.

Помимо экспертного интервью были опрошены родители, подростки и студенты высших учебных заведений для оценки потребности работы с семейными конфликтами. Выборка родителей составила 14 человек, 2 мужчин и 12 женщин в возрасте 28-48 лет из разных семей, в составе которых присутствуют дети подросткового возраста. Интервьюирование родителей, проведенное в рамках исследования, проходило по гайду, разбитому на блоки: отношения и конфликты в семье респондента, личные методы урегулирования конфликтов и мнение относительно помощи специалиста по социальной работе. Главной целью интервью было выявление мнения родителей относительно возможностей специалиста по социальной работе в помощи в урегулировании семейных конфликтов. Были проинтервьюированы 14 родителей из 14 семей, у которых есть дети подросткового возраста.

Выборка подростков составила 36 человек в возрасте 12-17 лет: 19 девушек и 17 молодых людей. Онлайн-опрос проводился с целью исследования распространенности семейных конфликтов в современных семьях и знаний подростков о специалистах, которые могут оказать помощь в этой области.

Выборка студентов высших учебных заведений составила 102 человека в возрасте от 17 до 30 и больше лет, среди них 58 девушек и 44 молодых человека. Онлайн-опрос студентов был проведен для изучения мнения данной категории относительно причин семейных конфликтов, способов их предупреждения и урегулирования, выявления уровня осведомленности о возможностях социального работника в сфере помощи решениях проблемы семейных конфликтов. Студенты как категория населения были выбраны для проведения опроса, так как в будущем большинство из них создадут свои семьи.

Последние две группы являются представителями единой сети контактов. Данные группы населения были выбраны по двум причинам. Во-первых, и те, и те в будущем создадут свои семьи и станут родителями, благополучие их семей зависит от той обстановки, в которой они сами выросли и от того, насколько они сами умеют справляться с конфликтными ситуациями. Во-вторых, подростки в настоящее время переживают конфликтный период жизни, а студенты не так давно вышли из этого возраста, поэтому их опыт разрешения конфликтных ситуаций в семье также представляется ценным.

Тип выборки – случайная.

**База исследования**:

1. СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района»;
2. СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района»;
3. СПб ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района»;
4. СПб ГБУ СРЦ «Малоохтинский Дом Трудолюбия»;
5. Благотворительный фонд «Центр социальной адаптации свт. Василия Великого»;
6. СПб ГБУ Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «КОНТАКТ»;
7. социальная сеть «Вконтакте».

Функционирующая система социальной помощи семьям с детьми в г. Санкт-Петербург представлена в исследовании шестью учреждениями, на базе которых проводились интервью экспертов. Это СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района», СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района», СПб ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района», СПб ГБУ СРЦ «Малоохтинский Дом Трудолюбия», Благотворительный фонд «Центр социальной адаптации свт. Василия Великого», СПб ГБУ Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «КОНТАКТ».

Данные учреждения можно условно разделить на две группы по категориям: те, которые направлены исключительно на работу с семьями, имеющими детей, и те, которые оказывают услуги семьям в числе прочих категорий населения, являющихся клиентами социальных служб. К первой группе относятся СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района», СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района», СПб ГБУ СРЦ «Малоохтинский Дом Трудолюбия», Благотворительный фонд «Центр социальной адаптации свт. Василия Великого».

Каждое учреждение стремится к достижению своих целей через решение задач и реализацию различных видов деятельности.

Цели *СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района»* и *СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района»* схожи, их можно определить как одну: оказание социальной поддержки и социального обслуживания граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, а также безнадзорных детей и детей, оказавшихся без попечения родителей.

Виды деятельности, реализуемые в *СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Калининского района»*, следующие: предоставление социальных услуг нуждающимся в них: семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации, с несовершеннолетними детьми в них; несовершеннолетним, находящимся в социально опасном положении; женщинам, пострадавшим от любых форм насилия и другим категориям населения; информирование населения о деятельности центра.

Виды деятельности, реализуемые в *СПб ГБУ СОН «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района»*, следующие: социальный патронаж дезадаптированных детей и подростков, склонных к асоциальным поступкам и противоправному поведению; мониторинг социальной и демографической ситуации, уровня социально-экономического благополучия семей и детей Кировского района Санкт-Петербурга; участие в разработке и реализации программ социальной реабилитации и социальной адаптации семей и детей, находящихся в трудной жизненной ситуации; оказание психологической помощи семьям и детям, в том числе экстренной, по «телефону доверия» и другие.

Целью *СПб ГБУ СРЦ «Малоохтинский Дом Трудолюбия»* является социальное обслуживание несовершеннолетних, оказавшихся в трудной жизненной ситуации. Для достижения цели реализуются такие виды деятельности: предоставление социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, в том числе направленных на организацию досуга, социально-трудовых, социально-правовых, срочных социальных услуг несовершеннолетним в полустацнонарной форме дневного пребывания и стационарной временного проживания форме социального обслуживания; участие в выявлении и устранении причин и условий, способствующих безнадзорности и беспризорности несовершеннолетних; обеспечение временного проживания несовершеннолетних, с содержанием их в установленном порядке на полном государственном обеспечении; оказание помощи в восстановлении социального статуса несовершеннолетних в коллективах сверстников по месту учебы, работы, жительства, содействие возвращению несовершеннолетних в семьи; оказание социальной, психологической помощи родителям (законным представителям) несовершеннолетних, в ликвидации трудной жизненной ситуации; содействие органам опеки и попечительства в осуществлении устройства несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей или иных законных представителей, осуществление подготовки граждан, желающих принять в свои семьи детей, оставшихся без попечения родителей, в соответствии с Программой подготовки лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей; информационное обеспечение населения о деятельности Учреждения и другие.

СПб ГБУ *«Комплексный центр социального обслуживания населения Красносельского района»* своей целью имеет предоставление социальных услуг гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании. Виды деятельности, через которые реализуется помощь семьям с детьми, оказавшимся в сложной жизненной ситуации, следующие: содействие в устройстве несовершеннолетних в социозащитные, образовательные, медицинские и иные учреждения; консультирование по вопросам профориентации, а также содействие в выборе образовательного маршрута; организация досуга семей с детьми, с целью профилактики вредных привычек; консультирование граждан юрисконсультом по вопросам пенсионного, жилищного и семейного законодательства; содействие в разрешение конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, нарушений супружеских отношений; психологическая диагностика и коррекция психоэмоционального, интеллектуального развития детей, неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов; консультирование по правам и законным интересам клиентов, содействие в оформлении соглашений о погашении задолженности по коммунальным платежам, в постановке на учет в Агентство занятости населения или трудоустройстве, в оформлении льгот, пособий и субсидий, материальной, продуктовой и натуральной помощи.

*Благотворительный фонд «Центр социальной адаптации свт. Василия Великого»* имеет следующие цели: создание механизма комплексной социальной адаптации несовершеннолетних правонарушителей и их родителей; защита интересов несовершеннолетних и молодежи, находящихся в социально опасном положении в судах; содействие полномочным органам государственной власти и управления в организации оптимальных форм жизнеустройства несовершеннолетних и молодежи, оказавшихся в социально опасном положении; содействие духовно-нравственному становлению личности и другие.

К задачам Центра относятся: содействие деятельности в сфере защиты прав и законных интересов нуждающихся граждан в том числе несовершеннолетних; проведение социальной реабилитации и адаптации в отношении несовершеннолетних и молодежи: безнадзорных или беспризорных; занимающихся бродяжничеством или попрошайничеством; содействие деятельности в сфере образования, науки, культуры, искусства и просвещения; содействие деятельности в сфере профилактики и охраны здоровья граждан и другие.

*СПб ГБУ Городской центр социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «КОНТАКТ»* функционирует для достижения следующей цели: создание действенной сети организаций и специалистов, для реализации программ по профилактике асоциальных явлений среди молодежи и выявления условий, способствующих развитию девиантного поведения у детей, подростков и молодежи города.

Центром выполняются следующие виды деятельности: реализация программ и мероприятий, направленных на ресоциализацию несовершеннолетних и молодежи, находящихся в социально опасном положении; консультирование родителей, законных представителей несовершеннолетних по вопросам профилактики безнадзорности, правонарушений, наркозависимости и иных асоциальных явлений среди несовершеннолетних и молодежи, в том числе с помощью использования сети Интернет; урегулирование конфликтов в молодежной среде, с участием или затрагивающие интересы несовершеннолетних или молодежи, в том числе семейных, детско-родительских и другие.

В обеих группах учреждений работают специалисты по социальной работе, которые занимаются разрешением семейных конфликтов в рамках своей профессиональной деятельности. Как правило, в социальных службах работают с детско-родительскими конфликтами. Необходимо отметить специфику СПБ ГБУ «ГЦСП «КОНТАКТ», где специалистами по социальной работе с молодежью также оказывается помощь в решении конфликтов подростков не только с родителями, но и со сверстниками, учебными заведениями.

Специалисты по социальной работе в процессе реализации мероприятий, направленных на решение проблем клиента, работают в тандеме с психологами. В своей деятельности они используют системный подход, что позволяет полностью охватить все проблемы конкретной семьи. В ходе исследования были опрошены специалисты по социальной работе, специалисты по социальной работе с молодежью, психологи социальной работы.

* 1. **Анализ результатов исследования**

**Анализ результатов экспертного интервью**

Для выявления роли, функций и особенностей деятельности специалиста по социальной работе в рамках работы по урегулированию семейного конфликта были проведены интервью специалистов в шести учреждениях системы социальной помощи семье и детям г. Санкт-Петербург. Опрошенных экспертов можно разделить на три профессиональные группы: специалисты по социальной работе, специалисты по социальной работе с молодежью, психологи социальной работы. Гайд для экспертного интервью включал в себя четыре блока вопросов: общее представление о семейных конфликтах, отношение клиентов специалиста к ним и признание их, конкретные методы и технологии работы со случаем семейного конфликта и предупреждения появления конфликтных ситуаций в семье.

По результатам интервьюирования все группы признали, что семейные конфликты на сегодняшний день можно назвать социальной проблемой – «Да, конечно. Я считаю, что значительный процент всех конфликтов это именно семейные конфликты» (специалист по социальной работе с молодежью). 13 специалистов отметили, что конфликты в семье всегда были и будут, это является нормой, но необходимо отличать конструктивные и деструктивные конфликты и способы их решения. Относительно распространенности семейных конфликтов - большинство специалистов также считают, что конфликты являются практически повсеместным явлением – «Думаю, конфликты распространены повсеместно, я бы даже сказала, они есть везде, где есть семья» (специалист по социальной работе).

Причины семейных конфликтов, по мнению экспертов, как правило, психолого-педагогические. Со стороны родителей это недостаточно сформированное представление о родительских функциях, куда входит педагогическая неграмотность родителей, обусловленная недостатком знаний о специфике развития ребенка и методах воспитания, а также отсутствие опыта проживания в благополучной семье – «Порой бывают такие ситуации, когда родители сами выросли в неблагополучной семье, поэтому они могут не справляться со своими родительскими функциями – просто потому, что не видели положительного примера в детстве» (специалист по социальной работе). В качестве причин также были названы столкновения интересов, потребностей родителей и детей, неумение правильно решать конфликты, нежелание слушать и слышать другого человека, общий невысокий уровень культурного развития родителей. Сюда же входят особенности подросткового возраста: гормональные скачки, психологическая неустойчивость, стремление к независимости и самоутверждению – «С подростками ведь бывает тяжело. Родители уже не помнят, какими они были в этом возрасте, вот и получается какая-то пропасть между ними и детьми, непонимание. Это-то и приводит к конфликтам» (специалист по социальной работе». Отдельно были отмечены алкогольная и наркотическая зависимости родителей.

Кроме перечисленных причин, специалисты выделили причины социально-экономического порядка, которые также порождают семейные конфликты. Это такие причины, как безработица и недостаток материальных ресурсов, малообеспеченность семьи –«Причины конфликтов? Ну, в моей практике часто встречается алкогольная зависимость, безработица в семье» (специалист по социальной работе). Данные факторы не всегда зависят от клиентов, в некоторых случаях они не могут самостоятельно справиться с ними и им необходима помощь специалистов. То есть, помимо субъективных причин семейных конфликтов, можно выделить и объективные, не зависящие от конкретной семьи – экономическую ситуацию в стране и эффективность реализации социальной политики. Если семья не сумела адаптироваться к реалиям трудностей в обществе, то в ней практически неизбежно возникнут конфликты.

Все специалисты называли по несколько причин, то есть, как правило, семейный конфликт – следствие целого комплекса проблем в семье.

Рисунок 1. Частота ответов экспертов на вопрос «Как вы считаете, какие основные причины семейных конфликтов?»

Было констатировано некоторое расхождение мнений экспертов в вопросе частоты отрицания наличия семейного конфликта клиентом. Многие специалисты – 24 респондента- отметили, что клиенты в большинстве случаев отрицают наличие конфликта, в среднем это около 85-90% от общего числа клиентов. Несколько экспертов, наоборот, утверждали, что, так как к ним семьи приходят с уже имеющейся проблемой, им нет смысла что-либо скрывать и говорить, что у них все хорошо. «Клиенты редко отрицают, что у них есть какие-то проблемы и конфликты. А если и делают это, как правило, это больше защитная реакция» (психолог социальной работы). При этом главным «критерием» отрицания конфликта была названа степень готовности к работе со специалистом. То есть, если клиент еще не «созрел» для решения проблемы, он будет придерживаться позиции «у меня все хорошо, нет никаких проблем, мне не нужна помощь». Или другой вариант, когда клиент настолько привык к наличию конфликта, что считает это нормой и потому не имеет стремления разрешить его. Необходимо разделить тех клиентов, которые были направлены из других служб, и тех, которые обратились за помощью сами. В первом случае отрицание проблем происходит у подавляющего количества клиентов, во втором – семьям нет смысла «закрываться» от специалиста, так как они обратились в службу по собственной инициативе. Отрицание конфликта может происходить как со стороны родителей, так и со стороны ребенка, причем у разных экспертов присутствует неравномерное распределение тех, кто чаще не признает проблему – «Почти все отрицают. Если попробовать сказать по процентам – в 70% случаев отрицают родители, в 30% - дети» (специалист по социальной работе). Были также отмечены недоверие к специалистам как к чужим людям и страх перед общественным мнением в качестве причины отрицания. «Клиенты могут не признавать наличие конфликта, потому что боятся показаться плохими родителями» (заведующая отделением психолого-педагогической помощи).

Выявление ситуаций скрытого семейного неблагополучия происходит у большинства экспертов. Зачастую оно выявляется, когда специалисты устанавливают доверительные отношения с клиентом. Клиент, это может быть как родитель, так и ребенок, сам начинает описывать другие негативные явления в семье. Не всегда такие явления могут осознаваться клиентом как проблема, однако специалист отмечает для себя, что необходима работа и в таком направлении. Часто скрытые проблемы выявляет психолог, работающий в тесном взаимодействии со специалистом по социальной работе. Иногда поступают сигналы из различных субъектов профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, функционирующих по Федеральному закону «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» от 24.06.1999 № 120-ФЗ. К ним относятся образовательные организации, комиссии по делам несовершеннолетних, учреждения здравоохранения – «Бывают такие случаи, но нечасто. Выявляем через сигналы из комиссии по делам несовершеннолетних, например. Если ребенок что-то совершил, правонарушение какое, нам сообщают. Подобные моменты явно говорят о том, что в семье не все в порядке» (специалист по социальной работе). Как признак скрытого семейного неблагополучия были названы физические повреждения – синяки, травмы, другими словами, применение насилия к членам семьи.

Умышленное или неумышленное сокрытие клиентом своих проблем также является формой отрицания их наличия. Для специалиста по социальной работе отказ клиента признать проблему является первоочередной проблемой в профессиональной деятельности, так как отсутствие желания решить проблему делает все попытки сделать это бессмысленными. Это лишний раз доказывает необходимость грамотного установления доверительного контакта с членами семьи, от этого зависит вся дальнейшая работа, а также ее успешность. В случае затруднения в мотивировании клиента на получение профессиональной помощи специалисты стараются найти именно ту причину, которая покажется клиенту достаточно весомой, чтобы принять помощь.

Технологии и методы работы экспертов с семейным конфликтом различаются в зависимости от их профессиональной направленности. Необходимо выделить применение специалистами по социальной работе в решении данной проблемы беседы с клиентами, консультирования семей – индивидуального и группового, мотивирования клиента, наблюдения, опроса, анализа документов, диагностики. Психологи социальной работы применяют инструментарий, соответствующий их подготовке – это различные методы психодиагностики, тренинги с родителями и детьми. Специалисты по социальной работе также используют некоторые психологические наработки в своей деятельности. Практически все специалисты подчеркнули важность индивидуального подхода к каждой семье и выбор метода работы с опорой на уникальные черты конкретного случая.

Наряду со специалистами по социальной работе семейными конфликтами занимаются такие специалисты, как конфликтологи, медиаторы, психологи, юристы, применяя для решения данной проблемы технологии, присущие их профессии. В своей деятельности опрошенные эксперты также применяют некоторые методы, взятые из других областей. Так, многие специалисты обозначили медиацию и медиативные техники как один из методов решения семейных конфликтов, взятого из арсенала конфликтологов. Было отмечено, что специалист по социальной работе, будучи координатором деятельности по работе со случаем, также может выступать как посредник и третья сторона в решении конфликтов. Однако, по мнению экспертов, полноценное применение данного метода на практике требует подготовки и обучения специалистов. Специалист по социальной работе работает в тандеме с психологом, по необходимости обращаясь к другим специалистам, таким как врач, юрист, или направляя к ним клиента.

Несмотря на отличие функций психологов социальной работы и специалистов по социальной работе, зачастую их методы работы пересекаются. Так, специалист по социальной работе может использовать методы психологии, например, активное слушание и подобные ему коммуникативные техники.

Все специалисты отметили, что в их деятельности присутствует подход к семье как к системе. Была подчеркнута важность данного подхода, так как работа с одним из членов семьи не принесет нужного результата, если он будет продолжать находиться в неизменной социальной среде – своей семье.

Некоторые трудности в системной работе с семейным конфликтом вызывает реализация некоторых положений Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Во-первых, это возможность отказа клиентов от предоставления им социальных услуг, то есть проблемы семьи могут быть не решены, что повлечет за собой негативные последствия. Это является отсылкой к тому, что клиент, отрицая конфликт, отказывается и от получения помощи. Во-вторых, направленность на одного клиента. Иногда происходят ситуации, когда клиентом признан только ребенок, однако помощь необходимо оказать всей семье – происходит некоторое затруднение реализации системного подхода к решению семейных проблем. Это также негативно влияет на установление контакта и работу специалиста по социальной работе. Опрошенные специалисты отмечали, что часть родителей приходили к ним просьбой исправить ребенка – «Родители считают, что с ними все хорошо, это не они плохие, а ребенок, он ведь не слушается. Поэтому они приходят и говорят «Измените его, переделайте, чтобы слушался!»» (специалист по социальной работе). Такая позиция родителей в сочетании с законом усложняют работу специалистов, заставляя их находить различные способы мотивирования клиентов на совместную работу.

Предупреждение семейных конфликтов, как правило, осуществляется специалистами в нескольких формах. Первая – это проведение различных мероприятий, направленных на сплочение семьи, улучшение внутрисемейных отношений. «У нас есть групповая работа, круглые столы, разовые акции, мастер-классы» (психолог социальной работы). На таких мероприятиях обязательна организация взаимодействия родителей и ребенка, этот компонент является одной из задач мероприятия. Специалист по социальной работе, чаще всего, выступает как организатор и координатор таких мероприятий, но может быть и их участником. Это зависит от того, является ли мероприятие именно профилактическим или оно проводится в рамках работы с уже имеющимся конфликтом для предотвращения его повторения в будущем. В первом случае специалист по социальной работе выполняет организаторскую функцию, во втором является непосредственным участником мероприятия. «Мы организуем досуг для семьи, но не проводим мероприятия, наша задача – сообщить о мероприятиях семьям, которые нуждаются в такой форме работы» (специалист по социальной работе). Вторая форма – различные школы и программы, цель которых – повышение родительской компетентности. «У нас есть программа ответственного родительства, в ее рамках проходят тренинги, они направлены на поддержку родителей и детей, у которых есть жизненные трудности и выступают как профилактика семейного неблагополучия» (заведующая отделением помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации). При этом профилактикой семейных конфликтов можно назвать и всю деятельность специалистов в целом. Работая с конкретным случаем, специалист помогает клиентам найти эффективные способы решения конфликтов, которые в будущем семья сможет применять и, таким образом, решать определенные проблемы без обращения в социальные службы. То есть зачастую специалисты реализуют первичный и вторичный виды профилактики, стараясь предотвратить появление негативных семейных конфликтов в принципе и минимизировать их вредоносные последствия для членов семьи.

Специалисты отметили несколько действенных методов работы с конфликтом в семье, которые они сами применяют в своей практике. Это мотивирование семьи на взаимодействие со специалистами, беседы о причинах и способах решений конфликтов, консультирование клиентов, семейная терапия. Несколько специалистов отметили применение медиации как возможный метод. Главными компонентами деятельности были названы индивидуальный подход к каждому случаю, работа с семейной системой в целом, даже при отказе некоторых членов семьи в получении помощи, комплексность работы, то есть подключение всех необходимых субъектов для помощи семье. «Думаю, сложно вот так выделить самые эффективные методы. Все это сугубо индивидуально, у каждой семьи свои проблемы, нужно всегда ориентироваться на них. Часто применяем беседы» (специалист по социальной работе).

Можно сделать вывод, что специалист по социальной работе, выступая координатором работы со случаем семейного конфликта, также сам работает с ним. Несмотря на то, что основная работа с семейным конфликтом чаще всего ведется психологом, специалист по социальной работе вносит свой вклад в решение данной проблемы. Он первый устанавливает контакт, от его действий зависит, примет ли семья помощь и будет ли согласна на взаимодействие со специалистами. Специалист по социальной работе, в первую очередь, старается замотивировать семью, объяснить, что она нуждается в помощи и может получить ее. В ходе мотивирования специалист также показывает, что есть выходы из конфликтной ситуации и ее можно решить эффективно. Так как специалист по социальной работе аккумулирует всю работу с семьей, он отслеживает изменения в семье. Отчеты о деятельности и результатах от других специалистов позволяют ему наблюдать за эффективностью работы. С другой стороны, специалист по социальной работе также предоставляет необходимую информацию другим специалистам, таким образом, взаимодействие специалистов разного профиля представляется одним из ключевых факторов решения семейного конфликта.

**Анализ результатов онлайн-опроса родителей подростков**

Как показали результаты, каждая семья действительно уникальна в плане внутрисемейных отношений. У большинства опрошенных есть супруги, с которыми отношения либо «натянутые», либо хорошие и доверительные. С детьми та же ситуация – многие ответили, что отношения положительные и ровные, присутствует взаимопонимание между родителями и детьми. Об этом свидетельствует и то, что все родители оказались осведомленными об отношениях со сверстниками и оценками в образовательных учреждениях детей. Причем, как правило, дети успешны в общении и дружбе, но у некоторых присутствуют проблемы в учебе и выраженное нежелание учиться.

Самой частой тактикой разрешения конфликтов, которые используют родители как в отношениях с супругом, так и с детьми, является компромисс. Часть интервьюированных ответили, что у них в семьях нет конфликтов, так как члены семей стараются не доводить до такого. «В семье всё благополучно, не бывает конфликтов. Нужно просто не доводить до конфликта. Но если создался конфликт - решать его незамедлительно сообща, всей семьей,, а не одному человеку» (Александра, двое детей - 12 лет и 6 лет).

Большинство респондентов не обращается к посторонним людям за помощью в решении конфликтной ситуации в семье. Те, кто предпочитает это делать, как правило, обращаются к друзьям и специалистам разного профиля – специалист по социальной работе и психолог.

Часть родителей считает, что обращение за помощью в решении семейного конфликта к специалистам необходимо на ранних этапах или наоборот, «если конфликт зашёл слишком далеко» (Юлия, один ребёнок - 17 лет). Близким по ответам оказался вопрос о существовании конфликтов, с которыми невозможно обратиться к специалистам: по поводу обоих вопросов многие респонденты выразили мнение, что помощь специалиста требуется в случае отсутствия возможностей самостоятельного его урегулирования. Большинство интервьюированных отметили, что нет таких тем, с которыми нельзя обратиться к специалистам.

В качестве специалистов, которые могут оказать помощь в разрешении семейного конфликта, были названы психолог («семейный психолог»), специалист по социальной работе, социальный педагог. При этом большинство респондентов рассматривали специалиста по социальной работе как помощника в решении данной проблемы.

Несколько респондентов обращались в социальные службы за социальными услугами социально-медицинского, социально-педагогического и социально-психологического характера. Один респондент обращалась конкретно к специалисту по социальной работе для урегулирования конфликта с ребенком, помощь оказалась эффективной, однако при повторном возникновении конфликта респондент скорее обратиться вновь к специалисту, то есть выработки определенной стратегии решения конфликта, вероятно, не произошло.

Итак, интервьюирование родителей, у которых есть дети подросткового возраста показало, что семейные конфликты, в большинстве своем, остаются и решаются внутри семьи. Стремление к самостоятельному решению через поиск компромисса говорит о том, что родители предпочитают решать конфликт мирным путем. Но насколько получается этого достичь – сложно судить. Признание специалиста по социальной работе как возможного помощника в решении семейного конфликта, безусловно, присутствует у интервьюируемых, однако то, что далеко не все стали бы обращаться к нему за помощью с личной проблемой свидетельствует об определенной закрытости семейных систем. Зачастую такая закрытость приносит негативные последствия – семья обращается к специалистам в почти или уже кризисном состоянии. Сохранение семьи и возвращение ее в нормальное состояние в таких случаях требует от специалиста по социальной работе гораздо больше усилий, чем в случае обращения к нему семьи на ранних стадиях конфликта.

**Анализ результатов онлайн-опроса подростков**

По результатам онлайн-опроса, почти треть подростков имеет с родителями хорошие отношения, иногда бывают конфликты, но они быстро решаются. Не самые хорошие отношения, частые ссоры, споры у четверти опрошенных подростков. Варианты «очень плохие отношения, предпочитаю лишний раз не разговаривать с родителями, так как мы постоянно ругаемся» и «нейтральные отношения, я не лезу к родителям – они не лезут ко мне, но при случае обращаюсь к ним за советом и помощью» выбрала шестая часть подростков каждый. Прекрасные отношения и редкие конфликты с родителями всего у девятой части респондентов.

Рисунок 2. Диаграмма ответов на вопрос «На сегодняшний день как бы вы охарактеризовали свои отношения с родителями?»

Частота ссор с родителями у подростков разная: начиная от нескольких ссор в неделю (почти треть респондентов) и заканчивая редкими спорами в течение месяца (шестая часть человек). Одинаковое количество подростков отметили диаметрально противоположные варианты – шестая часть человек никогда не ссорятся с родителями и, наоборот, конфликтуют с ними каждый день. Совсем редко – раз в месяц или реже – с родителями ссорится четвертая часть человек.

Рисунок 3. Диаграмма ответов на вопрос «Часто ли вы ссоритесь с родителями?»

Среди основных причин детско-родительских конфликтов респонденты как самую частую отметили учебу (почти треть респондентов), затем в равных частях идут круг общения и финансовый вопрос (по шестой части ответов). Также шестая часть подростков конфликтуют по причине способов проведения их досуга. И еще несколько человек написали свои варианты: лень, все причины разом, несовместимость взглядов, личная жизнь родителей, не ссорюсь с родителями.

При назревании конфликтной ситуации почти половина опрошенных в зависимости от ситуации пытаются его избежать, третья часть старается вовсе избежать его развития, шестая часть респондентов раздувает конфликтную ситуацию.

Самыми частыми способами избегания конфликта является вариант «Молча ухожу в свою комнату и занимаюсь своими делами» и «Пытаюсь объяснить свою позицию, найти компромисс с родителями» его выбрали по трети подростков. Четвертая часть человек просто соглашаются со всем, что им говорят. Два респондента «настаивают на своем».

Чаще всего подростки решают конфликты через совместный с родителями поиск компромисса – почти половина подростков отметили этот вариант. Треть респондентов выбирают замалчивание и позицию «ничего не было». Шестая часть респондентов обращается к помощи расширенной семьи. И 3 человека просто полностью принимают то, что требуют от него родители.

Со стороны родителей самым частым способом решения конфликтных ситуаций, по мнению многих подростков, является разговор, беседа и попытка найти компромисс. Несколько человек отметили, что к ним применяется физическое насилие («рукоприкладство», «ремнем»). Также родители небольшой части подростков приносят свои извинения.

Конфликты «по мелочам» между родителями наблюдает почти половина подростков. Регулярно это делает треть респондентов, вообще не замечают, что такое бывает, четвертая часть опрошенных.

Большинство подростков отметили, что родители не вовлекают их в свои ссоры. Те, кого вовлекают, как правило, становятся «темой» конфликта – родители переводят все свое внимание на подростка и его проблемы или пытаясь склонить ребенка на свою сторону. Также среди единичных вариантов присутствуют «совместно ругают меня», «манипулируют моими желаниями», «обсуждают, кто больше для меня сделал».

Среди причин конфликтов между родителями многие подростки назвали бытовые, финансовые, некоторые назвали себя и свое воспитание. Небольшая часть отметила, что их родители не ссорятся. Единичными ответами были «из-за мамы», «из-за пьянства отца», «причины сексуального плана».

К специалистам, к которым можно обратиться за помощью в решении семейных конфликтов, по мнению большинства опрошенных, относятся психолог, социальный работник. Были названы также медиатор (конфликтолог) и врач, и, как вариант, психиатр. Несколько человек ответили, что ни к каким специалистам обращаться не стоит.

Больше половины респондентов на вопрос о том, знают ли они, кто такой специалист по социальной работе, ответили положительно. Оставшаяся часть дала отрицательный ответ. При этом треть подростков затруднились ответить, может ли такой специалист помочь в урегулировании семейного конфликта. Больше трети респондентов согласились с тем, что это возможно, шестая часть подростков так не считает.

По личному опыту подростков по обращению за помощью в решении конфликта к посторонним можно сказать, что почти половина предпочитают самостоятельность в этом вопросе. Многие получают помощь от расширенной семьи: от бабушек/дедушек – почти четверть респондентов, от тети/дяди – девятая часть подростков. Еще одна девятая часть респондентов предпочтут помощь специалиста – психолога, социального работника. К друзьям и соседям в конфликтной ситуации обращаются 3 и 1 человек соответственно.

На вопрос «Обращались ли члены вашей семьи к специалисту, чтобы уладить проблемы в семье?», больше половины подростков ответили «нет», треть респондентов дали положительный ответ и 2 затруднились ответить. Самым популярным специалистом, к которым обращались члены семей подростков, оказался психолог, его клиентами стали шестая часть подростков. Помощью специалистов по социальной работе воспользовались 3 человека, врача – 2, медиатора – 1.

Итак, судя по результатам онлайн-опроса подростков, специалист по социальной работе не является тем профессионалом, к которому хотели бы обратиться большинство респондентов. Однако здесь главной причиной скорее становится отсутствие знаний о том, что это за специалист, чем он занимается и какие возможности для помощи он имеет. Большая часть опрошенных подростков отмечали проблемные отношения с родителями, что делает их семьи потенциальными клиентами социальных служб. Нельзя сказать, что картина способов разрешения конфликтов, предпочитаемых подростками, слишком мрачная, так как достаточное количество старается решать споры посредством нахождения компромиссов. Почти половина опрошенных предпочитает не обращаться за помощью в решении конфликтных ситуация в семье к посторонним, с одной стороны, это говорит о том, что семьи могут самостоятельно решать конфликты. С другой – это далеко не всегда означает, что семье не нужна помощь, возможно сокрытие напряженной ситуации в семье. В таком случае специалист по социальной работе может начать работу с семьей после сигнала из субъектов профилактики безнадзорности – школы, больницы.

Оценка уровня родительской компетентности родителей опрошенных респондентов показывает, что у большей части подростков родители имеют удовлетворительный уровень. Об этом говорит как нахождение компромисса детьми и родителями в спорных ситуациях, так и то, что в супружеские ссоры оказываются вовлеченными небольшая часть подростков. Нечастые конфликты между родителями, которые видят дети, свидетельствует о том же.

Для специалиста по социальной работе в области работы с подростками в сфере урегулирования семейных конфликтов на первый план выходит просветительская деятельность, в частности, освещение тех специалистов, которые могут помочь в этом вопросе. Данная работа должна проводиться в тесном взаимодействии со школами.

**Анализ результатов онлайн-опроса студентов высших учебных заведений**

Данные онлайн-опроса показывают, что почти половина (47 %) респондентов считают семейные конфликты социальной проблемой. Чуть больше трети (35 %) опрашиваемых посчитали, что это проблема конкретной семьи. 18 % студентов вообще не считают семейные конфликты проблемой. Самыми частыми причинами семейных конфликтов, по мнению респондентов, являются разногласия в вопросах быта и финансов (46 %), под которыми подразумевались неразумные траты, неправильное, по мнению одного из членов семьи, ведение хозяйства, и несовместимость интересов и потребностей (45 %). На втором месте находится группа причин - недовольство одного из супругов взаимоотношениями другого супруга с окружающими людьми (родственниками, знакомыми, сослуживцами) – 38 %, супружеские измены и бытовое пьянство и алкоголизм в семье, эти варианты отметили по 37 % студентов. Разные позиции по отношению к ребенку оказались самым непопулярной причиной - всего 25 % респондентов выбрали их.

Рисунок 4. Диаграмма ответов на вопрос «Как вы считаете, какие причины семейных конфликтов являются самыми частыми?»

Больше половины (57%) студентов считают, что избежать конфликтных ситуаций в семье возможно. Не согласны с ними 28 % респондентов. Затруднились с ответом 15 %.

Предложенные респондентами способы предотвращения семейных конфликтов можно разделить на несколько групп. Самая многочисленная это поиск компромиссов и вариант «не ругаться и не спорить», обсуждать проблемы, чаще беседовать. Некоторые респонденты предлагали как способ профилактики совместный досуг и развлечения. Часть опрошенных отметила важность доверия и уважения друг к другу.

Основным признаком наличия конфликта в семье множество респондентов назвали насилие в семье – как по отношению к ребенку, так и по отношению к супругу, причем, как правило, отмечалось физическое насилие. Частым ответом были ссоры, алкоголизм членов семьи, изредка в связке с ним отмечалась наркомания. Также многие студенты назвали как признак плохую успеваемость ребенка в школе и его отклоняющееся поведение, такое как уходы из дома. Несколько человек посчитали, что конфликт в семье можно определить через холодность внутрисемейных отношений, отсутствие доверия.

К видам конфликтов в семье, которые могут быть разрешены без помощи специалистов, значительная часть респондентов отнесла бытовые и «все», «почти все». Также популярным ответом являются те конфликты, которые не приводят к насилию, рукоприкладству и нарушению законов. Многие респонденты отмечали, что семья может решить конфликт самостоятельно, если он не отражается на ребенке и не приводит к негативным для него последствиям. Реже встречается вариант конфликтов на финансовой и сексуальной почве.

Почти половина студентов (43 %) считает, что семья нуждается в помощи в урегулировании конфликта в случае, если члены семьи подвергаются физическому насилию. Пятая часть респондентов (20 %) отметила, что помощь необходима, если ребенок подвергается опасности. 16 % ответивших выделяют как основание такое последствие конфликта как развод, то есть, если конфликт может привести к разводу, для его разрешения лучше обратиться за помощью. Почти такое же количество респондентов считают, что вмешиваться в конфликт не стоит, так как это внутреннее дело семьи.

Рисунок 5. Диаграмма ответов на вопрос «По вашему мнению, нужна ли семьям помощь в урегулировании конфликтных ситуаций?»

При выборе специалиста, который может помочь в решении внутрисемейного конфликта, студенты чаще всего отмечали психолога (25 %), специалиста по социальной работе (13 %) и конфликтолога (медиатора) (11 %). Однако самым частым ответом (29 %) был вариант «помощь должна оказываться как специалистами, так и близкими людьми». При этом вариант помощи исключительно от родственников и друзей набрал малое, относительно других вариантов, количество согласных – 14 %. Студентов, считающих, что помощь вовсе не нужна, оказалось самое маленькое количество – 7 % от всех опрошенных.

Психологические травмы от семейных конфликтов у ребенка будут в любом случае по мнению 57 % респондентов. При психологическом насилии в процессе конфликта по отношению к ребенку он будет травмирован как личность – с этим утверждением согласны 22 % студентов. Относительно физического и сексуального насилия в ходе конфликта в семье и травматизации ребенка – 15 % считают, что да, ребенок будет травмирован. И вообще не согласны с любой из этих причин психологических травм ребенка 7 % опрошенных.

Большинство респондентов согласны с тем, что семейные конфликты в родительской семье, пережитые ребенком в детстве, влияют на его будущую семью и брак. При этом решающее значение им отводят 44 % студентов. По мнению 42 % опрошенных влияние семейных конфликтов сказывается наравне с другими факторами, такими как личностные установки, характер ребенка и другими.

Большая часть респондентов (78 %) не обращалась к специалистам за помощью в урегулировании конфликтных ситуаций в их собственных семьях. Это свидетельствует как о том, что данная категория предпочитает сама решать конфликты, так и о возможном их сокрытии. Также вероятно отсутствие конфликтов по причине того, респондент не живет с родителями и еще не завел собственную семью.

Из 23 % опрошенных студентов, кто обращался за помощью, имели дело с такими специалистами, как психолог (31 %), конфликтолог (медиатор) (23 %), специалист по социальной работе (15 %), врач (12 %), юрист (8 %). Высокая доля обращений к психологу говорит о том, что часть семейных конфликтов базируется на психологических причинах, следовательно, специалист, который может помочь с такой проблемой –психолог. Обращение за помощью к медиаторам свидетельствует о том, что студенты знают о существовании и работе такого специалиста, то есть присутствует положительная тенденция в повышении уровня знаний населения о деятельности медиаторов, которые помогают наиболее эффективно разрешить конфликт с наименьшими потерями.

В отношении частоты обращения семей с конфликтами к специалистам по социальной работе и/или в социальные учреждения мнение респондентов было, в большинстве своем, одинаковым – семьи делают это нечасто (редко). Часть опрошенных считает, что семьи иногда просят специализированной помощи в конфликтных ситуациях. Также несколько студентов отметили, что редкие обращения связаны с недоверием к специалистам как к незнакомым людям, и, в основном, просьба о помощи поступает от семей в кризисных ситуациях.

Ответы на вопрос о предпочтениях в выборе специалиста для помощи в решении семейного конфликта показали, что наиболее популярными специалистами являются психолог (62 %), специалист по социальной работе (39 %), часто эти специалисты выбирались в тандеме. Медиатора и врача как помощников для урегулирования конфликта выбрали бы 18 % и 13 % соответственно. Часть респондентов (15%) предпочли бы вообще ни к кому не обращаться и самостоятельно справиться с такой проблемой.

Рисунок 6. Диаграмма ответов на вопрос «К какому специалисту(ам) вы предпочли бы обратиться за помощью в решении семейного конфликта? (психолог, медиатор, социальный работник, врач, юрист и др.)»

Можно сделать вывод о том, что чаще всего семейные конфликты рассматриваются как психологическая проблема, которой, соответственно, должен заниматься психолог. По мнению студентов высших учебных заведений, роль специалиста по социальной работе в урегулировании семейных конфликтов не так значительна. Специалист по социальной работе редко обозначается как субъект помощи в урегулировании конфликта, это доказывается малым количеством респондентов, отметивших данного специалиста как помощника в конфликтной ситуации.

Несмотря на то, что психологическая травматизация ребенка в ходе семейных конфликтов признается большинством респондентов, равно как и влияние конфликтов в родительской семье на будущую семью и брак ребенка, в сознании многих студентов семейный конфликт не является основанием для обращения к специалистам до тех пор, пока он не будет включать в себя элемент насилия. По этой же причине основным признаком наличия конфликта было названо насилие. Это свидетельствует о том, что, в основном, конфликт остается внутри семьи и его последствия при отсутствии своевременного вмешательства могут быть разрушительны.

Результаты онлайн-опроса говорят о необходимости просветительской работы в отношении данной категории населения. Так как студенты, в большинстве своем, являются будущими родителями, первичная профилактика семейных конфликтов, направленная на них, будет способствовать снижению количества разводов и неблагополучных семей. В качестве направлений профилактической деятельности можно предложить подготовку к супружеской жизни и воспитанию детей, обучение эффективному поведению в конфликтной ситуации, информирование о возможности обращения к специалистам за помощью. Также необходимо повышать уровень доверия к специалистам.

Конфликты в семье – повсеместное явление, которое не подвластно времени – они всегда были, есть и будут. Но зачастую они носят деструктивный характер для семьи и семейной системы, и, в частности, для ребенка, они попадают в поле зрения специалистов по социальной работе как объект работы.

По результатам исследования можно сделать вывод о том, что специалисты по социальной работе в процессе своей деятельности постоянно занимаются решением семейных конфликтов. Многие эксперты выразили мнение, что конфликты в семье – это социальная проблема, и, следовательно, они имеют непосредственное отношение к социальной работе. Комплексный характер семейных проблем, в том числе, семейных конфликтов, приводит к тому, что специалист по социальной работе может оказаться одним из наиболее востребованных профессионалов в данной области, так как он реализует системный подход к семье и затрагивает все сферы жизнедеятельности семьи.

Работая с семьей как с социальной системой, специалисты включают в процесс урегулирования семейных конфликтов достижение двух целей: предупреждение конфликтных ситуаций и разрешение актуальных конфликтов.

В процессе своей деятельности специалист по социальной работе реализует общие и специфические функции работы. К общим относятся:

1. Вовлечение семьи в программу по оказанию ей помощи (ИПСР).
2. Социальная диагностика с выявлением ресурсов, которые можно использовать для помощи семье.
3. Привлечение необходимых специалистов.
4. Мониторинг продвижения семьи к достижению поставленных целей.
5. Подведение итогов работы и оценка ее результатов.

Специфическими функциями специалиста по социальной работе является мотивирование семьи к активным действиям по изменению своего состояния и организация социальных встреч с целью выявления социальных ресурсов разрешения проблем семьи, в том числе, семейных конфликтов. Под социальной встречей понимается встреча представителей социального окружения клиента (семьи) и специалистов разного профиля для активизации социальной сети и передачи полномочий решения проблем клиента его окружению.

Роль специалиста по социальной работе в урегулировании семейных конфликтов можно рассмотреть в нескольких аспектах. Специалист по социальной работе выступает как:

1. Посредник между специалистами – координатор их усилий.
2. Посредник между участниками конфликта – членами семьи.
3. Защитник интересов ребенка.
4. Организатор социальных встреч.
5. Специалист, осуществляющий просветительскую деятельность в рамках профилактики появления семейных конфликтов.

Подтверждением важности последней роли служат результаты опроса родителей и молодежи (студентов ВУЗов и подростков). Интервьюирование родителей подростков как участников семейных конфликтов показало, что, на данный момент, во многих семьях предпочитают решать конфликты самостоятельно, не привлекая к этому специалистов. Специалист по социальной работе рассматривается как профессионал, который может помочь в разрешении семейного конфликта, однако обращаться к нему станут немногие. Причем причина этого не в том, что родители постесняются обратиться к специалистам или посчитают, что не помогут, так как интервьюируемые отметили, что нет таких конфликтов, с которыми нельзя обратиться в социальные службы. Скорее, в качестве причины можно выделить неосведомленность о возможностях помощи, которую может оказать специалист по социальной работе. Таким образом, то, что семьи не выносят внутренние конфликты за рамки своей семейной системы, можно рассматривать двояко. Это говорит как о том, что семьи вполне самостоятельны в разрешении конфликтов, так и о том, что многие конфликты могут скрываться от окружающих (сознательно или нет). Поэтому специалист по социальной работе в некоторых случаях может испытывать трудности при проведении диагностики и взаимодействии с семьей, особенно при сознательном отрицании конфликта клиентами. Здесь на первый план выходит именно возможность специалиста внедриться в семью и установить доверительный контакт с ней для дальнейшей работы.

Онлайн- опрос как метод выявления отношения молодежи - студентов высших учебных заведений и подростков - к семейным конфликтам также показал, что семейные конфликты являются актуальной темой. Студенты выразили согласие с тем, что это действительно социальная проблема и в большинстве случаев семейных конфликтов семья нуждается в помощи специалистов. Что касается подростков, они рассматривались как участники семейного конфликта. Большой процент подростков отметили негативные отношения с родителями, которые часто включают в себя ссоры и споры, которые происходят достаточно часто – каждый день или несколько раз в неделю. Таким образом, подростки и студенты ВУЗов становятся одной из групп населения, с которыми также необходимо работать в направлении профилактики семейных конфликтов. Такой деятельностью занимаются специалисты по социальной работе, взаимодействуя с другими профессионалами – психологами, социальными педагогами, конфликтологами. Реализация профилактических мер происходит в разных формах: распространение брошюр, проведение тренингов, направленных на повышение конфликтологической компетентности в целом. Необходимо отметить, что профилактические меры реализуются больше в отношении подростков-школьников. Они чаще становятся клиентами социальных служб по основанию существующей системы защиты прав детей в России и, следовательно, больше, чем студенты, вовлечены в профилактику конфликтов в семье. Большинство студентов являются совершеннолетними, то есть они сами решают свои проблемы. Как правило, в ВУЗах не проводятся какие-либо просветительские мероприятия, которые повышали бы конфликтологическую грамотность студентов.

В свете проведенного исследования становится очевидной необходимость профилактической работы с молодежью, как со студентами высших учебных заведений, так и подростками в рамках повышения их конфликтологической компетентности, просветительская работа, направленная на все слои населения и их информирование о возможностях деятельности специалиста по социальной работе в урегулировании семейных конфликтов. Также необходима просветительская работа по отношению к тем, кто только собирается стать родителями, с будущими родителями и с теми, кто уже является ими. Работа с данными категориями должна быть направлена на то, чтобы привить им умение разрешать семейные конфликты с минимальными издержками.

**Заключение**

На основании проведенного исследования в соответствии с поставленными задачами были сделаны следующие выводы.

1. Семья – это классический объект для социальной работы. Для оказания помощи семье создано множество социальных служб различных видов, которые предоставляют социально-педагогические, социально-бытовые, социально-медицинские и другие услуги на основании Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». При работе с семьей специалисты по социальной работе реализуют системный подход и оказывают комплексную помощь с привлечением других специалистов. В рамках социальной работы с семьей одним из аспектов профессиональной деятельности специалистов является помощь в разрешении семейных конфликтов. К основным причинам семейных конфликтов относятся: столкновение интересов, потребностей, характеров членов семьи, разногласия на финансовой почве, наличие зависимости у одного из членов семьи, ошибки в воспитании, подростковый возраст и присущие ему особенности.
2. Как правило, последствия конфликта в семье носят деструктивный характер как для всей семьи в целом, так и для ребенка и для развития его личности в частности. Часто в семьях, где есть длительно существующий конфликт, дети не слушаются родителей или, наоборот, подавлены ими, не желают учиться, демонстрируют вызывающее поведение, конфликтуя со сверстниками и учителями, совершают противоправные поступки, начинают употреблять алкоголь и наркотики. Семейный конфликт может подтолкнуть подростка к уходу из дома, бродяжничеству и даже к суициду. Большинство детей, вырастая и создавая свои семьи, делают это по примеру родительской семьи, то есть копируют модель семьи и поведения в ней. Если данная модель включает в себя элементы негативного плана, высока вероятность повторения родительских ошибок в будущей семье ребенка. В любом случае, конфликт в семье травмирует ребенка психологически, а в некоторых случаях и физически. Поэтому многие семьи, которые не могут разрешить конфликт самостоятельно, нуждаются в помощи специалистов.
3. Для того, чтобы разрешить семейный конфликт, специалист по социальной работе применяет определенные технологии. Их можно разделить на два вида: профилактические и те, которые направлены на работу с частным случаем. Наиболее распространенной на данный момент является кейс-технология, или, по-другому, управление случаем. Сообразно этой технологии, специалист по социальной работе становится координатором ведения случая семейного конфликта. Также для решения конфликта в семье могут использоваться интенсивная семейная терапия на дому и активизация социальной сети контактов. В качестве профилактики семейных конфликтов специалистами по социальной работе организуются различные мероприятия по повышению родительской компетентности. При взаимодействии с другими специалистами, такими как психолог, социальный педагог, медиатор могут быть организованы тренинги для детей и подростков по повышению конфликтологической компетентности.
4. Анализ экспертных интервью подтвердил, что семейные конфликты являются предметом деятельности специалистов по социальной работе. При этом семейный конфликт рассматривается как социальная проблема, широко распространенная и имеющая свои негативные последствия как для семьи, так и для общества в целом.

В ходе управления случаем по оказанию помощи семье в разрешении семейного конфликта специалист по социальной работе реализует следующие функции:

* Вовлечение семьи в программу по оказанию ей помощи (ИПСР).
* Мотивирование семьи к активным действиям по изменению своего состояния
* Социальная диагностика с выявлением ресурсов, которые можно использовать для помощи семье.
* Привлечение необходимых специалистов с последующей координацией их деятельности.
* Организация социальных встреч[[27]](#footnote-28) для активизации социальных ресурсов разрешения проблем семьи, в том числе, семейных конфликтов.
* Мониторинг продвижения семьи к достижению поставленных целей.
* Подведение итогов работы и оценка ее результатов.

При этом функции мотивирования семьи и организация социальных встреч представляются компетенциями исключительно специалистов по социальной работе.

1. По мнению респондентов (студентов) онлайн-опроса семейные конфликты широко распространенное явление. Главным критерием для оказания помощи семье, по мнению студентов, является наличие насилия в семье. Остальные конфликтные ситуации могут более или менее успешно решаться силами самой семьи. То есть, необходима работа по просвещению студенческой молодежикак будущих семьянинов о сложности протекания семейных конфликтов и тяжести их последствий.

Опрос показал, что подростки как непосредственные участники семейных конфликтов далеко не всегда справляются с конфликтными ситуациями, предпочитая замалчивать их или поступать так, как считают нужным родители в ущерб своим интересам. Другими словами, подростки нуждаются в обучении правильному поведению в конфликте.

В целом, можно констатировать, что молодежь мало осведомлена о том, чем может помочь специалист по социальной работе в разрешении семейных конфликтов. Этот вывод в равной степени относится и к родителям – они также отдают предпочтение самостоятельному разрешению конфликтов силами самой семьи, что в некоторых случаях приводит к усугублению проблемы.

Роль специалиста по социальной работе в урегулировании семейных конфликтов можно рассмотреть в нескольких аспектах. Специалист по социальной работе выступает как:

* Посредник между специалистами – координатор их усилий.
* Посредник между участниками конфликта – членами семьи.
* Защитник интересов ребенка в семейном конфликте.
* Организатор социальных встреч для активизации социальных ресурсов разрешения конфликта.
* Специалист, осуществляющий просветительскую деятельность в рамках профилактики появления семейных конфликтов.

На наш взгляд, поставленная в нашем исследовании цель была достигнута, были выявлены основные функции и роль специалиста по социальной работе в урегулировании семейных конфликтов. Семейные конфликты в настоящий момент являются одной из самых частых проблем, с которыми приходится работать специалистам по социальной работе. От их деятельности зависит результативность разрешения конфликта в семье. Важность решения семейных конфликтов как проблемы, которая имеет существенные последствия для современного общества, безусловна. В связи с этим специалист по социальной работе как профессионал, который работает с каждым конкретным случаем конфликта в семье, становится одним из тех специалистов, которые на практике помогают достичь максимального успеха в данной области.

Анализ результатов исследования выявил несколько проблем в реализации помощи семьям:

1. Население не готово обращаться за помощью к специалистам, предпочитая самостоятельное разрешение конфликтов в семье, что далеко не всегда приводит к положительным результатам.
2. Большинство людей не имеют представления о возможностях помощи, которую могут оказать специалисты по социальной работе в семейных конфликтах.
3. Понимание семейных конфликтов как исключительно психологической проблемы приводит к тому, что за помощью люди обращаются в основном к психологам, которые хотя и помогают разобраться с чувствами и эмоциями членов семьи, но не работают с социальным контекстом конфликта и не привлекают к его разрешению социальные ресурсы.
4. Работая с клиентами на основании Федерального закона N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» специалисты социальной работе в некоторых случаях сталкиваются с затруднениями в реализации помощи семьям. Это обусловлено необходимостью признания в качестве клиента только ребенка, а не всей семьи, что сужает возможности оказания помощи семье в целом. В некоторых случаях клиенты реализуют свое право на отказ от помощи, несмотря на насущную нужду в ней.

В качестве рекомендаций по оптимизации деятельности специалистов социальной работы в урегулировании семейных конфликтов можно предложить следующее:

1. повышение квалификации специалистов по социальной работе в области медиации, обучение некоторым психологическим методам разрешения семейных конфликтов;
2. налаживание взаимодействия с конфликтологическими центрами для помощи в объективно сложных конфликтах, привлечение конфликтологов (медиаторов) к работе над случаем;
3. внедрение практики разнообразных социальных встреч для привлечения широкого круга социальных ресурсов;
4. подготовка семейных терапевтов, сочетающих навыки работы с семьей как с системой и знания в области социальной работы
5. В качестве формы профилактики семейных конфликтов можно предложить активизировать создание и развитие родительских и молодежных клубов, в рамках которых можно организовать проведение семинаров и тренингов по тематике конструктивного поведения в конфликте.
6. проведение просветительской работы с молодежью и родителями: информирование о возможностях помощи, которую могут оказать специалисты по социальной работе, о стратегиях предупреждения и положительного разрешения конфликтов и обучение правильному поведению в конфликте.

Исследования в рамках урегулирования семейных конфликтов специалистами по социальной работе, на наш взгляд, представляются перспективными, необходимо в дальнейшем продолжать работу в данном направлении.

**Список использованной литературы**

* + - 1. Российская Федерация. Законы. Семейный кодекс Российской Федерации: [федер. закон принят 29.12.1995 г, с изм. и доп. от 13.12.2015] / Информационно-справочная система «Гарант», версия от 5.09.2016 г.
      2. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [федер. закон принят 28.12.2013 (ред. от 21.07.2014)] / Информационно-справочная система «Гарант», версия от 5.09.2016 г.
      3. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей» [федер. закон принят 29.12.2006, с изм. и доп. от 3.07.2016] / Информационно-справочная система «Гарант», версия от 5.09.2016 г.
      4. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации» [федер. закон принят 24.07.1998, с изм. и доп. от 28.11.2015 г.] / Информационно-справочная система «Гарант», версия от 5.09.2016 г.
      5. Российская Федерация. Законы. Федеральный закон «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»  
         [федер. закон принят 24.06.1999, с изм. и доп. от 3.07.2016 г.] / Информационно-справочная система «Гарант», версия от 5.09.2016 г.
      6. Российская Федерация. Законы. Закон Санкт-Петербурга «Социальный кодекс Санкт-Петербурга» [закон принят 22.11.2011 (ред. от 30.06.2016)] / Информационно-справочная система «Гарант», версия от 5.09.2016 г.
      7. Российская Федерация. Законы. Закон Санкт-Петербурга «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге» [закон принят 26.12.2014 (ред. от 15.06.2016)] / Информационно-справочная система «Гарант», версия от 5.09.2016 г.

* + - 1. Авдонина И. Е. Социокультурная деятельность как технология социальной работы с неполной семьей в центре развития семьи «Кристаллик» // Ученые записки РГСУ. 2012. №3 С.6-10.
      2. Аллахвердова О.В. Культура разрешения конфликтов // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 6. Политология. Международные отношения. 2007. № 3. С. 127-140
      3. Арсентьева О. Ю. Консалтинг как современная технология социальной работы с семьей // Ученые записки РГСУ. 2011. №8 С.55-57.
      4. Бородкина Ольга Ивановна Современные тенденции развития профилактической социальной работы // Вестник СПбГУ. Серия 12. Социология. 2012. №3 С.145-151.
      5. Бутрим Н.А. Специфика проблем современной многодетной семьи //   
         Система ценностей современного общества. 2012. № 22. стр. 172-176
      6. Вавильченкова С. Е. Правовое регулирование в сфере защиты материнства. детства и семьи в Российской Федерации и за рубежом // Современное право. 2012. №1. С. 65-69
      7. Вдовина М. В. Возможности регулирования конфликта в семье // Знание. Понимание. Умение. 2009. №4 С.70-74.

Вдовина М.В. Технологии социальной работы с конфликтной семьёй // СОТИС - социальные технологии, исследования. 2014, № 1(63) http://elibrary.ru/pic/1pix.gifстр. 90-101

* + - 1. Вилижинская К.А., Пойманова Ю.М., Ермолаева Е.В. Конфликты в семье: причины и способы разрешения // Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2015  №12, стр. 15-22
      2. Воронов А.Н., Шемчук О. Н. Социальная работа с отцами в Санкт-Петербурге // Инновационные практики социальной работы в Санкт-Петербурге: сборник научных статей / под ред. Н.Г. Скворцова, А. Н. Воронова. – СПб.: «Скифия-принт», 2012.
      3. Гаврилина Л.К., Бызова В.М. «Кризисы взрослой жизни. Моменты роста», СПб, Речь, 2010
      4. Интенсивная семейная терапия на дому. Практическое руководство / Под ред. Ю.В.Сомовой, Т. Баллдина. - М., 2007.
      5. Истратова О. Н. Семейное неблагополучие как социально-психологическая проблема // Известия ЮФУ. Технические науки. 2013. №10 С.242-249.
      6. Ишембитова З.Г. Проблемы воспитания детей в семье в условиях глобализации общества // Вестник Башкирск. ун-та. 2014. №2 С.682-702.
      7. Куфтяк Е. В. Развитие психологии семейного совладания // Вестник КГУ им. Н.А. Некрасова: Педагогика. Психология. Социальная работа. Ювенология. Социокинетика. 2013. №3 С.139-144.
      8. Камышова Е. В. Современная организационно-технологическая модель социальной работы с семьей в России // Вестник МГУ. 2010. №2 С.110-116.
      9. Камышова Е. В., Лазарева З. Н. Кейс-технологии в социальной работе с семьями по месту жительства // Электронный научный журнал «APRIORI. CЕРИЯ: ГУМАНИТАРНЫЕ НАУКИ». 2016. №2. URL: http://www.apriori-journal.ru/seria1/2-2016/Kamyshova-Lazareva.pdf. (дата обращения: 8.10.2016)
      10. Коломасова Е. Н., Бистяйкина Д. А. Диагностика как технология социальной работы с семьей и детьми // Вестник МГУ. 2012. №1 С.120-122.
      11. Конева О. Б. Неблагополучная семья и девиантное поведение: социально-психологические аспекты // Вестник ЮУрГУ. Серия: Психология. 2010. №17 (193) С.57-61.
      12. Костенко М. А. Активная поддержка родителей в контексте социальной помощи семьям в трудной жизненной ситуации // Вестник БГУ. 2014. №5 С.134-139.
      13. Кочетов А. И. Начало семейной жизни/ А. И. Кочетов Мужчина и женщина: отношения полов/ А. А. Логинов. - Мн.: Полымя, 1989.
      14. Кравченко А. И. Глава 16: Семья и брак // Социология. — М.: Проспект, 2010.
      15. Лазарева З. Н. Инновационные технологии социальной работы с семьей в Российской Федерации // Вестник МГУ. 2010. №2 С.103-107.
      16. Мачурина Т. Н. Причины возникновения отклоняющегося поведения у детей и подростков // EUROPEAN RESEARCH. 2016.  № 12 (23) http://elibrary.ru/pic/1pix.gif http://elibrary.ru/pic/1pix.gifстр. 106-109
      17. Миллер О.В. Особенности конфликтов в молодых семьях // Инновационная наука. 2015. №8-1 С.161-162.
      18. Недожогина Н.В. Проблемы неблагополучных семей как одна из причин кризиса современного общества // Психология и педагогика: методика и проблемы практического применения. 2009. №8. С.35-38.
      19. Николаева Л. А. Детско-родительские отношения как фактор развития ребенка // Изв. Сарат. ун-та Нов. сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2013. №2 С.187-193.
      20. Пинаев П. В., Некрасов Д. Ю. Влияние семьи на формирование девиантности подростка // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2013. №1 (13) С.142-149.
      21. Профилактическая работа с семьей и детьми в Ленинградской области: современное состояние и перспективы развития: Коллективная монография. - СПб, Скифия-Принт, 2008
      22. Родионова Е.А. Социально-психологические и педагогические аспекты семейных конфликтов // Вестник СПбГУ. Серия 6. Политология. Международные отношения. 2005. №3 С.130-137.
      23. Самойлова В.А., О.И.Бородкина Активизация в социальной работе с семьей. Колл. мон. // СПб, Скифия-Принт ,2013.
      24. Сулима К. И. Ребенок и семейные конфликты // Теория и практика современной науки. 2016. №11(17) URL: http://modern-j.ru/domains\_data/files/17/SULIMA%20K.I.%20(obrazovanie%20i%20pedagogika).pdf (дата обращения: 15.10.2016)
      25. Сысенко.В.А. //Супружеские конфликты / М.: Мысль, 1989
      26. Танаева З. Р. Семейное неблагополучие как фактор виктимизации несовершеннолетних // Виктимология. 2015. №2 (4) С.30-35.
      27. Управление случаем в социальных службах при междисциплинарном взаимодействии в решении проблем детей. – М. Полиграф сервис, 2005.
      28. Фомина Л. Ю. Влияние развода родителей на личность подростка // Изв.Сарат. ун-та Нов.сер. Сер. Акмеология образования. Психология развития. 2008. №1-2 С.63-66.
      29. Целуйко В.М. Быть вместе нельзя расставаться. Как спасти отношения. Екатеринбург: У-Фактория; М.: ACT МОСКВА: ХРАНИТЕЛЬ, 2008. - 254
      30. Цинченко Г. М. Возрождение здоровой благополучной семьи как основное направление в решении социальных проблем в области народонаселения // Здоровье – основа человеческого потенциала: проблемы и пути их решения. 2012. №1 С.96-112.
      31. Чурсина В. Н. Современная модель российской семьи: особенности социально-психологической адаптации // Научные ведомости БелГУ. Серия: Гуманитарные науки. 2014. №6 (177) С.300-307.
      32. Шалаева С. Л. Зарубежные социальные практики в семейной политике // Вестник Марийского государственного университета. 2016. №2 (22) С.50-56.
      33. Шунк Е.П., Очаковская Е.С. Работа с сетью социальных контактов как технология социальной работы с ребёнком и семьёй // Теория и практика социальной работы: история и современность: сб. науч. тр. / под общ. ред. Ю.А. Калининой, С.Г. Чудовой. –2016. URL:  http://elibrary.asu.ru/xmlui/bitstream/handle/asu/2854/read.7book?sequence=1 (дата обращения: 13.11.2016)
      34. Концепция семейной политики в Санкт-Петербурге на 2012-2022 годы URL: http://gov.spb.ru/helper/social/semejnaya-politika-v-sankt-peterburge/koncepciya-semejnoj-politiki-v-sankt-peterburge-na-2012-2022-gody/ (дата обращения: 4.09.2016).
      35. Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга. Cоциальная поддержка многодетных семей URL: http://gov.spb.ru/helper/social/family/mnogodet/ (Дата обращения: 17.12.2016)
      36. Положение детей и семей, имеющих детей, в Санкт-Петербурге // Аналитические материалы о положении детей и семей, имеющих детей, в Санкт-Петербурге / Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Городской информационно-методический центр «Семья». URL: http://www.homekid.ru/analiticheskie-materialyi-o-polozhenii-detej-i-semej-v-sankt-peterburge.html (дата обращения: 13.09.2016).
      37. Сайт Благотворительного фонда «Центр социальной адаптации свт. Василия Великого» URL: http://svtvasilij.ru/ (дата обращения: 8.02.2017).
      38. Сайт СПб ГБУ Городского центра социальных программ и профилактики асоциальных явлений среди молодёжи «КОНТАКТ» URL: http://profcenter.spb.ru/ (дата обращения: 12.02.2017).
      39. Сайт СПб ГБУ Комплексного центра социального обслуживания населения Красносельского района URL: kcson.ucoz.org/ (дата обращения: 15.02.2017).
      40. Сайт СПб ГБУ СРЦ «Малоохтинский Дом Трудолюбия» URL: http://domtrud.ru/ (дата обращения: 21.02.2017)
      41. Сайт СПб ГБУ СОН Центра социальной помощи семье и детям Калининского района URL: http://cspsid-kalin.spb.ru/ (дата обращения: 15.02.2017)
      42. Сайт СПб ГБУ Центра социальной помощи семье и детям Кировского района URL: http://cspsd-spb.ru/ (дата обращения: 15.02.2017)
      43. Технология социальной работы с семьей в ситуации развода. URL: http://geolike.ru/page/gl\_7376.htm (дата обращения: 15.11.2016)

Федеральная служба государственной статистики. Браки. Разводы. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/# (дата обращения: 5.09.2016).

Case Management Society of America. URL: http://www.cmsa.org/ (Дата обращения: 15.12.2016)

**Приложение №1. Структура экспертных интервью**

Здравствуйте! Я магистрантка 2 курса направления «Социальная работа», СПбГУ. Я занимаюсь исследованием, связанным с семейными конфликтами и деятельностью специалистов по социальной работе по их урегулированию. В связи с этим я провожу экспертные интервью специалистов, которые задействованы в разрешении семейных конфликтов.

Приступим к интервью.

Назовите, пожалуйста, свое имя и должность.

### На ваш взгляд, можно ли на сегодняшний день назвать семейные конфликты социальной проблемой? Если да, насколько она распространена (в мире, в стране, конкретно на участке специалиста)?

### Как вы считаете, какие основные причины этих конфликтов?

### Как часто клиент отрицает, что у него есть семейный конфликт? И в каких случаях?

### Сталкивались вы в своей практике с ситуациями скрытого семейного неблагополучия? Как вы обнаруживали такие случаи?

### Какие технологии и методы вы применяете при работе с семейным конфликтом? Обращаетесь ли вы к другим специалистам за помощью? (психолог, юрист, медик)

### На ваш взгляд, как социальный работник может использовать методы конфликтологии? И какие методы? (например, медиация)

### В вашей деятельности присутствует подход к семье как к системе?

### Проводите ли вы мероприятия, направленные на предупреждение семейных конфликтов? Если да, то в какой форме?

### Какие методы работы, на ваш взгляд, являются самыми эффективными в работе с семейным конфликтом?

### Какой у вас стаж работы в сфере социальной работы с семьей и подростками?

**Приложение №2. Структура интервью с родителями детей подросткового возраста**

### Здравствуйте! Я магистрантка 2 курса направления «Социальная работа», СПбГУ. Я занимаюсь исследованием, связанным с семейными конфликтами и деятельностью специалистов по социальной работе по их урегулированию. В связи с этим я провожу интервьюирование родителей, у которых есть дети подросткового возраста.

Приступим к интервью.

Назовите, пожалуйста, свое имя, возраст, сколько у вас детей и их возраст.

### Как бы вы охарактеризовали свои отношения в семье (с ребенком, супругом, родителями)?

### В каких ситуациях у вас бывают затруднения в общении с супругом? Бывают ли они с ребенком?

### Все ли благополучно у вашего ребенка в школе/учебном заведении (ССУЗ, ВУЗ) (оценки, общение со сверстниками)?

### Какие действия вы предпринимаете при конфликте?

### Обращаетесь ли вы за помощью к другим людям? (расширенная семья/друзья/специалисты)

### На каком этапе конфликта, на ваш взгляд, стоит обращаться к специалисту? (психолог, социальный работник)

### Как вы считаете, есть ли такие конфликты, с которым невозможно обратиться к специалистам? (стыдно/не помогут)

### Какие специалисты, на ваш взгляд, могут помочь в решении семейных проблем?

### Рассматриваете ли вы социального работника как специалиста, который может помочь с семейным конфликтом?

### Вы обращались когда-нибудь за социальными услугами? Если да, то за какими?

### Помогали ли вам специалисты по социальной работе в решении внутрисемейных проблем? Конфликтов?

### Был ли вам полезна помощь специалиста по социальной работе?

### После решения вашей проблемы появилось ли у вас ощущение, что в будущем вы сможете сами справляться с похожими проблемами? Или вы предпочтете снова обратиться к специалисту?

**Приложение №3. Анкета для подростков**

Здравствуйте, уважаемый респондент! Пожалуйста, уделите несколько минут своего времени для прохождения данного опроса, этим вы очень поможете мне в моем исследовании, связанном с семейными конфликтами и их разрешением. Заранее спасибо! Опрос полностью анонимный.

1. На сегодняшний день как бы вы охарактеризовали свои отношения с родителями?

* Прекрасные отношения, полное доверие, редкие ссоры
* Отношения хорошие, иногда бывают конфликты, но они быстро решаются
* Нейтральные отношения, я не лезу к родителям – они не лезут ко мне, но при случае обращаюсь к ним за советом и помощью
* Не самые хорошие отношения, частые ссоры, споры
* Очень плохие, предпочитаю лишний раз не разговаривать с родителями, так как мы постоянно ругаемся.

2. Часто ли вы ссоритесь с родителями?

* Да, каждый день
* Да, несколько раз в неделю
* Иногда, несколько раз в месяц
* Редко, раз в месяц или реже
* Вообще не ссоримся

3. Каковы основные причины ваших конфликтов с членами семьи, вне зависимости от их частоты?

* Деньги (родители не дают карманных денег или дают мало, не покупают то, что прошу и пр.)
* Учеба
* Способы проведения досуга
* Круг общения, друзья
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Когда вы понимаете, что назревает конфликт, вы пытаетесь его избежать?

* Да
* Когда как
* Нет, наоборот, раздуваю его
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Если вы пытаетесь избежать появления конфликта, как вы это делаете?

* Молча ухожу в свою комнату и занимаюсь своими делами
* Пытаюсь объяснить свою позицию, найти компромисс с родителями
* Соглашаюсь со всем, что мне говорят
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Каким способом разрешения конфликтов вы пользуетесь чаще всего?

* Полностью принимаю то, что хотят от меня родители
* Мы совместно находим компромисс, который устроит всех
* Замалчивание, просто делаем вид, что ничего не было
* Обращаюсь за помощью к другим членам семьи- бабушки, дедушки/к друзьям
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Как ваши родители разрешают конфликты с вами?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Ваши родители часто конфликтуют между собой в вашем присутствии?

* Да, регулярно наблюдаю их ссоры
* Иногда, по мелочам
* Нет, не замечал(а) такого

8. Вовлекают ли они вас в ссоры между собой? Если да, то каким образом? (переводят тему на ваши проблемы и пр.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. По каким причинам ваши родители ссорятся между собой?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. На ваш взгляд, к каким специалистам можно обратиться за помощью в решении семейных проблем?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11. Знаете ли вы, кто такой специалист по социальной работе?

* Да
* Нет

12. На ваш взгляд, может ли специалист по социальной работе помогать семьям решать их внутренние конфликты?

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

13. Обращаетесь ли вы к посторонним для разрешения внутрисемейных споров?

* Да, к бабушке/дедушке
* Да, к тете/дяде
* Да, к друзьям
* Да, к соседям
* Да, к специалистам (психолог, социальный работник)
* Не обращаюсь
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14. Обращались ли члены вашей семьи к специалисту, чтобы уладить проблемы в семье?

* Да (переход к 15 вопросу)
* Нет (переход к 16 вопросу)
* Затрудняюсь ответить (переход к 16 вопросу)

15. К какому специалисту обращались члены вашей семьи?

* Психолог
* Конфликтолог (медиатор)
* Специалист по социальной работе
* Врач
* Юрист
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

16. Ваш пол?

* Мужской
* Женский

17. Ваш возраст?

* 12
* 13
* 14
* 15
* 16
* 17

18. Где вы учитесь?

* В школе
* В среднем специальном учебном заведении (колледж, техникум)
* В высшем учебном заведении
* Нигде не учусь

**Приложение №4. Анкета для студентов высших учебных заведений**

Здравствуйте, уважаемый респондент! Пожалуйста, уделите несколько минут своего времени для прохождения данного опроса, этим вы очень поможете мне в моем исследовании, связанном с семейными конфликтами и их разрешением. Заранее спасибо! Опрос полностью анонимный.

1. На ваш взгляд, семейные конфликты являются социальной проблемой или проблемой конкретной семьи?

* Это социальная проблема
* Проблема конкретной семьи
* Вообще не считаю семейные конфликты проблемой

1. Как вы считаете, какие причины семейных конфликтов являются самыми частыми?

* Супружеские измены
* Недовольство одного из супругов взаимоотношениями другого супруга с окружающими людьми (родственниками, знакомыми, сослуживцами)
* Бытовое пьянство и алкоголизм в семье
* Разные позиции по отношению к воспитанию ребенка
* Разногласия в вопросах быта и финансов
* Несовместимость интересов и потребностей
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Как вы считаете, возможно ли избежание конфликтных ситуаций в семье, вне зависимости от их причины?

* Да
* Нет
* Затрудняюсь ответить

4. Какие способы предотвращения конфликтов вы знаете?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Можете ли вы назвать признаки наличия конфликта в семье?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Как вы считаете, какие конфликты семья может решать без вмешательства посторонних?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. По вашему мнению, нужна ли семьям помощь в урегулировании конфликтных ситуаций?

* Да, если ребенку угрожает опасность
* Да, если конфликт может привести к разводу
* Да, если в ходе семейного конфликта применяется физическое насилие к членам семьи
* Нет, это внутреннее дело семьи
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Как вы считаете, кем должна оказываться помощь семье в разрешении конфликтов?

* Родственниками, друзьями
* Специалистом по социальной работе
* Психологом
* Конфликтологом (медиатором)
* Помощь должна быть и от близких людей, и от специалистов
* Помощь оказывать не нужно
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. На ваш взгляд, могут ли семейные конфликты привести к психологическим травмам ребенка?

* Да, ребенок в любом случае травмируется психологически
* Да, но только в случае применения к нему насилия (психологического)
* Да, но только в случае применения к нему насилия (физического/сексуального)
* Нет, не могут

10. Как вы считаете, влияют ли семейные конфликты, пережитые ребенком в детстве, на его будущий брак и семью?

* Да, оказывает непосредственное влияние
* Да, но не более, чем другие факторы (личностные установки и др.)
* Нет, не влияют

11. Обращались ли вы или члены вашей семьи к специалистам за помощью в урегулировании конфликтных ситуаций в семье?

* Да (переход к 12 вопросу)
* Нет (переход к 13 вопросу)

12. К какому специалисту обращались вы или члены вашей семьи?

* Психолог
* Конфликтолог (медиатор)
* Специалист по социальной работе
* Врач
* Юрист
* Другое\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13. Как вы считаете, как часто семьи обращаются к специалистам по социальной работе/в социальные учреждения для помощи в конфликтных ситуациях?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. К какому специалисту(ам) вы предпочли бы обратиться за помощью в решении семейного конфликта? (психолог, медиатор, социальный работник, врач, юрист и др.)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15. Ваш пол?

* Мужской
* Женский

16. Ваш возраст?

* 17-20
* 21-25
* 25-30
* >30

17. Ваше семейное положение?

* Холост/не замужем
* Женат/замужем
* Состою в гражданском браке
* Вдова/вдовец

18. Ваша специальность?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

19. Ваш курс обучения?

* 1 курс бакалавриата
* 2 курс бакалавриата
* 3 курс бакалавриата
* 4 курс бакалавриата
* 1 курс магистратуры
* 2 курс магистратуры

**Приложение №5. Транскрипт экспертного интервью**

**Экспертное интервью со специалистом по социальной работе СПб ГБУ «Центр социальной помощи семье и детям Кировского района»**

### Интервьюер: На ваш взгляд, можно ли на сегодняшний день назвать семейные конфликты социальной проблемой? Если да, насколько она распространена (в мире, в стране, конкретно на участке специалиста)?

**Специалист по социальной работе:** Да, я бы сказала, сейчас, в основном, проблема это конфликты в семье. Распространена широко, безусловно, мы это видим на своей практике.

### Интервьюер: Как вы считаете, какие основные причины этих конфликтов?

### Специалист по социальной работе: Причин много. Это и недостаток компетентности, привычка спускать все на нет, вредные привычки. Есть и такое, что внутриличностный конфликт человека выливается наружу, он начинает ссориться с окружающими. А кто чаще всего нас окружает? Семья. Вот и выходит, что какие-то внутренние проблемы вызывают конфликт в семье. Бывают и межпоколенческие конфликты, непонимание «отцов и детей».

### Интервьюер: Как часто клиент отрицает, что у него есть семейный конфликт? И в каких случаях?

### Специалист по социальной работе: Отрицают много и часто. Знаете, много встречается случаев, когда люди в семье настолько привыкли к этому состоянию конфликта, что просто не хотят что-то менять. Они просто не замечают этого. Поэтому, думаю, привычка – главная причина отрицания.

### Интервьюер: Сталкивались вы в своей практике с ситуациями скрытого семейного неблагополучия? Как вы обнаруживали такие случаи?

### Специалист по социальной работе: Да, безусловно, сталкивалась. Это, к сожалению, тоже своего рода проблема. Когда люди скрывают, что у них что-то в семье не в порядке, это вызывает еще больше проблем и становится сложно найти подход, не знаешь, за что или за кого браться быстрее. Еще бывает такое, что в процессе работы выявляем дополнительные проблемы. Если контакт с семьей налажен, то, в принципе, клиенты сами все расскажут. Главное – выделить нужную информацию. Некоторые семьи попадают к нам после сигнала из субъектов профилактики по 120 закону (Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» - прим.). Например, несовершеннолетнего поймали в ночное время. Или в школе подрался ребенок. Нам сообщают о семье и мы начинаем работу. И тогда-то выясняются проблемы в семье – мама ругает, папа внимания не обращает. Так и выявляем.

### Интервьюер: Какие технологии и методы вы применяете при работе с семейным конфликтом? Обращаетесь ли вы к другим специалистам за помощью? (психолог, юрист, медик)

### Специалист по социальной работе: Я больше исполняю контролирующую функцию, хотя и с семьей, конечно, работаю. Не могу назвать какие-то конкретные методы, с каждой семьей нужно индивидуально работать. Есть, конечно, общие метод: беседы, консультации, диагностика, анализ документов. Конечно, мотивирование семьи, без него никуда. Если клиенты не захотят с нами взаимодействовать и нашу помощь принять, то тогда все будет бесполезно. Я бы еще отметила поэтапность работы – это очень важно, чтобы все шло четко. К другим специалистам, конечно, обращаюсь. С психологом мы вообще в тесной связи работаем по каждому случаю. Иногда направляю клиентов к юристу, у нас в центре есть такой специалист. К медикам тоже по запросу обращаюсь.

### Интервьюер: На ваш взгляд, как социальный работник может использовать методы конфликтологии? И какие методы? (например, медиация)

### Специалист по социальной работе: Это все специфично, опять же, зависит от отдельного случая. Главным будет осознание семьей конфликта, что нужно что-то делать с ним, как-то менять ситуацию. Если говорить о медиации, думаю, мы применяем ее элементы. В основном, это когда специалист становится третьей стороной и пытается сделать так, чтобы члены семьи договорились. Или хотя бы услышали друг друга, потому что часто люди, хоть и близкие, живущие в одной квартире, совершенно не хотят услышать другого, гнут свою линию. Особенно это заметно в детско-родительских конфликтах: родители смотрят на какую-то ситуацию так, а дети- по-другому. И вместо того, чтобы сесть и поговорить, ребенок и родители начинают спорить, ругаться. Так что порой действительно приходится быть посредником между конфликтующими сторонами.

### Интервьюер: В вашей деятельности присутствует подход к семье как к системе?

### Специалист по социальной работе: Да, конечно. Мы работаем по 442 закону (Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»- прим.), реализуем клиентоориентированный подход. Хоть и не всегда это удобно, когда с семьей работаем. Клиентом становится ребенок, а работать надо со всей семьей, что мы и делаем.

### Интервьюер: Проводите ли вы мероприятия, направленные на предупреждение семейных конфликтов? Если да, то в какой форме?

### Специалист по социальной работе: Лично я не провожу какие-то конкретные мероприятия. Наверно, к этому можно отнести всю нашу работу с семьями – беседы, консультации. Та же работа с психологом, думаю, тоже сюда относится.

### Интервьюер: Какие методы работы, на ваш взгляд, являются самыми эффективными в работе с семейным конфликтом?

### Специалист по социальной работе: Повторю, что здесь очень важен индивидуальный подход. Во всех семьях свои проблемы, они могут быть похожи, но люди все разные, по-разному их воспринимают. Я беседую с клиентами, налаживаю контакт, выясняю проблемы и от них отталкиваюсь. Консультации еще помогают.

### Интервьюер: Какой у вас стаж работы в сфере социальной работы с семьей и подростками?

### Специалист по социальной работе: 18 лет.

**Приложение №6. Транскрипт интервью с родителем, имеющим ребенка подросткового возраста**

**Респондент – Надежда, 41 год, замужем, двое детей 16 и 8 лет**

### Интервьюер: Как бы вы охарактеризовали свои отношения в семье (с ребенком, супругом, родителями)?

**Надежда:** Отношения с мужем хорошие, доверительные, есть проблемы в отношении с ребёнком.

**Интервьюер:** В каких ситуациях у вас бывают затруднения в общении с супругом? Бывают ли они с ребёнком?

**Надежда:** Затруднений в общении с супругом нет, есть в общении с ребёнком. Не понимаем друг друга, с трудом находим общий язык. Из-за этого часто ссоримся,

**Интервьюер:** Все ли благополучно у вашего ребёнка в школе/учебном заведении (ССУЗ, ВУЗ) (оценки, общение со сверстниками)?

**Надежда:** Насколько я знаю, все хорошо. Оценки стабильно 4, 3 и 5 редко, но бывают. Друзья тоже есть, но знаю немногих.

**Интервьюер:** Какие действия вы предпринимаете при конфликте?

**Надежда:** Пытаюсь разрешить конфликт, очень часто иду на уступки в разрешении конфликта. С мужем проще договориться, чем с ребенком.

**Интервьюер:** Обращаетесь ли вы за помощью к другим людям? (расширенная семья/друзья/специалисты)

**Надежда:** Вообще, стараемся решать все внутри семьи, советуюсь с мужем. Иногда спрашиваю, что делать у коллег, узнаю, как они мирятся со своими детьми. При разрешении одного из конфликтов с ребёнком обращалась в социально-психологическую службу.

**Интервьюер:** На каком этапе конфликта, на ваш взгляд, стоит обращаться к специалисту?

**Надежда:** Думаю, на любом можно обратиться, если конфликт не можешь разрешить самостоятельно.

**Интервьюер:** Как вы считаете, есть ли те конфликты, с которыми невозможно обратиться к специалистам? (стыдно/не помогут)

**Надежда:** С любым конфликтом можно обратиться к специалисту, на мой взгляд. Специалистов ведь учат, как решать проблемы людей, есть ведь этика профессий. Так что стыдиться нечего, все равно профессионалы никому ничего не расскажут.

**Интервьюер:** Какие специалисты, на ваш взгляд, могу помочь в решении семейных проблем?

**Надежда:** Семейный психолог.

**Интервьюер:** Рассматриваете ли вы социального работника как специалиста, который может помочь с семейным конфликтом?

**Надежда:** Да.

**Интервьюер:** Вы обращались когда-нибудь за социальными услугами? Если да, то за какими?

**Надежда:** Обращалась за социально-медицинскими услугами, социально–психологическими.

**Интервьюер:** Помогали ли вам специалисты по социальной работе в решении внутрисемейных проблем? Конфликтов?

**Надежда:** Помогали в разрешении конфликта с ребёнком.

**Интервьюер:** Была ли вам полезна помощь специалиста по социальной работе?

**Надежда:** Да, специалист помог нам разобраться с конфликтом, наладить отношения с ребенком. Ребенок поначалу не очень шел на контакт со специалистом, но, к счастью, он смог найти подход к нему.

**Интервьюер:** После решения вашей проблемы появилось ли у вас ощущение, что в будущем вы сможете сами справляться с похожими проблемами? Или вы предпочитаете снова обратиться к специалисту?

**Надежда:** Думаю, если не смогу решить конфликт сама – обращусь к специалистам.

1. Концепция семейной политики в Санкт-Петербурге на 2012-2022 годы URL: http://gov.spb.ru/helper/social/semejnaya-politika-v-sankt-peterburge/koncepciya-semejnoj-politiki-v-sankt-peterburge-na-2012-2022-gody/ (дата обращения: 4.09.2016). [↑](#footnote-ref-2)
2. Федеральная служба государственной статистики. Браки. Разводы. URL: http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\_main/rosstat/ru/statistics/population/demography/# (дата обращения: 5.09.2016) [↑](#footnote-ref-3)
3. Кравченко А. И. Глава 16: Семья и брак // Социология. — М.: Проспект, 2010.  [↑](#footnote-ref-4)
4. Словарь ключевых социологических терминов. URL: http://window.edu.ru/resource/243/42243/files/fin.pdf (дата обращения: 5.09.2016) [↑](#footnote-ref-5)
5. Устьянцева А.Д. Семья как объект социальной работы // Вестник Югорского государственного университета. 2017. №1-1 (44). С.91-95 [↑](#footnote-ref-6)
6. Мачурина Т. Н. Причины возникновения отклоняющегося поведения у детей и подростков // EUROPEAN RESEARCH. 2016.  № 12 (23) http://elibrary.ru/pic/1pix.gif http://elibrary.ru/pic/1pix.gifстр. 106-109 [↑](#footnote-ref-7)
7. Истратова О. Н. Семейное неблагополучие как социально-психологическая проблема // Известия ЮФУ. Технические науки. 2013. №10 С.242-249. [↑](#footnote-ref-8)
8. Цинченко Г. М. Возрождение здоровой благополучной семьи как основное направление в решении социальных проблем в области народонаселения // Здоровье – основа человеческого потенциала: проблемы и пути их решения. 2012. №1 С.96-112. [↑](#footnote-ref-9)
9. Миллер О.В. Особенности конфликтов в молодых семьях // Инновационная наука. 2015. №8-1 С.161-162. [↑](#footnote-ref-10)
10. Родионова Е.А. Социально-психологические и педагогические аспекты семейных конфликтов // Вестник СПбГУ. Серия 6. Политология. Международные отношения. 2005. №3 С.130-137. [↑](#footnote-ref-11)
11. Кочетов А. И. Начало семейной жизни/ А. И. Кочетов Мужчина и женщина: отношения полов/ А. А. Логинов. - Мн.: Полымя, 1989 [↑](#footnote-ref-12)
12. Вилижинская К.А., Пойманова Ю.М., Ермолаева Е.В. Конфликты в семье: причины и способы разрешения // Бюллетень медицинских интернет-конференций. 2015  №12, стр. 15-22 [↑](#footnote-ref-13)
13. Пинаев П. В., Некрасов Д. Ю. Влияние семьи на формирование девиантности подростка // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2013. №1 (13) С.142-149. [↑](#footnote-ref-14)
14. Конева О. Б. Неблагополучная семья и девиантное поведение: социально-психологические аспекты // Вестник ЮУрГУ. Серия: Психология. 2010. №17 (193) С.57-61. [↑](#footnote-ref-15)
15. Там же [↑](#footnote-ref-16)
16. Целуйко В.М. Быть вместе нельзя расставаться. Как спасти отношения. Екатеринбург: У-Фактория; М.: ACT МОСКВА: ХРАНИТЕЛЬ, 2008. [↑](#footnote-ref-17)
17. Там же [↑](#footnote-ref-18)
18. Сулима К. И. Ребенок и семейные конфликты // Теория и практика современной науки. 2016. №11(17) URL: http://modern-j.ru/domains\_data/files/17/SULIMA%20K.I.%20(obrazovanie%20i%20pedagogika).pdf (Дата обращения: 15.10.2016) [↑](#footnote-ref-19)
19. Вдовина М. В. Возможности регулирования конфликта в семье // Знание. Понимание. Умение. 2009. №4 С.70-74. [↑](#footnote-ref-20)
20. Case Management Society of America. URL: http://www.cmsa.org/ (Дата обращения: 15.12.2016) [↑](#footnote-ref-21)
21. Вдовина М.В. Технологии социальной работы с конфликтной семьёй // СОТИС - социальные технологии, исследования. 2014, № 1(63) http://elibrary.ru/pic/1pix.gifстр. 90-101 [↑](#footnote-ref-22)
22. Андрющенко О. Е., Левковская Н. Г., Шаргодыкова Н. И. Социально-педагогическая поддержка неполных отцовских семей // Актуальные вопросы социальной работы с различными группами населения. Материалы III межрегиональной научно-практической конференции с международным участием 09 декабря 2015 года [Электронный ресурс]. Сб. Кировская государственная медицинская академия. – Киров, 2015. – 368 с. [↑](#footnote-ref-23)
23. Воронов А.Н., Шемчук О. Н. Социальная работа с отцами в Санкт-Петербурге // Инновационные практики социальной работы в Санкт-Петербурге: сборник научных статей / под ред. Н.Г. Скворцова, А. Н. Воронова. – СПб.: «Скифия-принт», 2012.-366 с. [↑](#footnote-ref-24)
24. Авдонина И. Е. Социокультурная деятельность как технология социальной работы с неполной семьей в центре развития семьи «Кристаллик» // Ученые записки РГСУ. 2012. №3 С.6-10. [↑](#footnote-ref-25)
25. # Официальный сайт Администрации Санкт-Петербурга. Cоциальная поддержка многодетных семей URL: http://gov.spb.ru/helper/social/family/mnogodet/ (Дата обращения: 17.12.2016)

    [↑](#footnote-ref-26)
26. Бутрим Н.А. Специфика проблем современной многодетной семьи //   
    Система ценностей современного общества. 2012. № 22. стр. 172-176 [↑](#footnote-ref-27)
27. Под социальной встречей понимается встреча представителей социального окружения клиента (семьи) и специалистов разного профиля для активизации социальной сети и передачи части полномочий по решению проблем клиента его окружению. [↑](#footnote-ref-28)