



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ИСКУССТВ И ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

Департамент социологических наук

Коханчик Анна Сергеевна


**МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОНФЛИКТЫ В СОЦИАЛЬНОМ
СОПРОВОЖДЕНИИ СЕМЬИ (НА ПРИМЕРЕ КГБУСО «СОЦИАЛЬНО-
РЕАБИЛИТАЦИОННЫЙ ЦЕНТР ДЛЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ
"ПАРУС НАДЕЖДЫ"»)**

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология,
профиль «Конфликтология в межкультурных коммуникациях»

**Владивосток
2018**

В материалах данной выпускной квалификационной работы не содержатся сведения, составляющие государственную тайну, и сведения, подлежащие экспортному контролю.

Директор Школы искусств и гуманитарных наук


_____ Ф.Е. Ажимов

«20» июня 2018 г.

Защищена в ГЭК с оценкой

Секретарь ГЭК


_____ (подпись) _____ (и.о. фамилия)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Автор работы _____

« 20 » июня 2018 г.

Руководитель ВКР к. социол. наук, доцент
(должность, уч. степень, ученое звание)


_____ Н.В. Осмачко
(подпись) (ФИО)

« 20 » июня 2018 г.

Назначен рецензент зав. отделением помощи семье и детям "Семь-Я" КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"»
(уч. степень, ученое звание)

Я.Н. Свистунова
(фамилия, имя, отчество)

«Допустить к защите»

Директор департамента

к.и.н., профессор
(уч. степень, ученое звание)


_____ И.Г. Кузина
(подпись) (и. о. фамилия)

« 20 » июня 2018 г.

Оглавление

Введение.....	4
1 Теоретический анализ феномена межкультурных конфликтов	9
1.1 Понятие, причины и виды межкультурных конфликтов	9
1.2 Структура и динамика межкультурных конфликтов	14
1.3 Управление межкультурными конфликтами	19
2 Социальное сопровождение семьи в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних (на примере КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»)	26
2.1 Социальное сопровождение семьи как современная технология в деятельности социально-реабилитационных центров.....	26
2.2 Организация социального сопровождения семьи в КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"».....	30
3 Специфика межкультурных конфликтов и управления ими в процессе социального сопровождения семей (на примере КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»)	37
3.1 Причины и виды межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения семей.....	37
3.2 Особенности управления межкультурными конфликтами в процессе социального сопровождения семей.....	44
3.3 Уровень межкультурной компетентности специалистов по социальному сопровождению в профилактике конфликтов (на материалах теоретико-прикладного исследования).....	52
Заключение.....	61
Список литературы	64
Приложение А.....	69
Классификация межкультурных конфликтов.....	69
Приложение Б	70
Основные формы завершения конфликтов.....	70
Приложение В.....	71
Принципы социального сопровождения.....	71
Приложение Г	73
Этапы социального сопровождения семьи	73
Приложение Д.....	75
Содержание видов помощи, оказываемых в процессе социального сопровождения семей с детьми.....	75
Приложение Е	77
Партнеры межведомственного взаимодействия в технологии социального сопровождения семьи.....	77
Приложение Ж	78
Программа исследования «Межкультурная компетентность специалистов по социальному сопровождению семьи КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"»	78
Приложение И.....	81
Тест «Самооценка» из книги Столяренко Л.Д. «Основы психологии».....	81
Приложение К.....	85
Распределение ключевых форм активности специалистов.....	85
Приложение Л.....	86
Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко	86
Приложение М	88

Распределение наиболее значимых параметров в структуре эмпатии	88
Приложение Н.....	89
Экспресс-опросник «Индекс толерантности» (Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А. Шайгерова)	89
Приложение П.....	91
Распределение ответов по субшкале толерантность как черта личности	91
Приложение Р	92
Тест «Общительность» В. Ф. Ряховский	92
Приложение С	94
Тест К. Томаса «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации».....	94
Приложение Т	97
Рекомендации по развитию межкультурной компетентности специалистов в области социального сопровождения семьи.....	97

Введение

В современных условиях в российском обществе увеличивается число разводов, и детей, рожденных вне брака, наблюдается расширение масштабов семейного неблагополучия, жестокого обращения с детьми и других проблем.

В связи с этим возрастает значение, во-первых, социальных служб, осуществляющих помощь детям и их родителям, в частности, социально-реабилитационных центров, во-вторых, системной и адресной помощи семье, реализуемой в рамках социального сопровождения.

Социальное сопровождение – новый вид государственной помощи, направленный на предоставление семьям, при возникновении нуждаемости, различных видов помощи¹.

В Приморском крае социальное сопровождение осуществляется на базе десяти социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних. Деятельность по сопровождению является сложным, трудоемким, но в то же время перспективным направлением в оказании помощи семьям с детьми. Ее эффективность зависит от многих факторов, среди которых особая роль отводится межкультурной компетентности специалистов социально-реабилитационных центров.

В процессе социального сопровождения, специалист, налаживая и поддерживая коммуникацию с представителями разных культур (семьями, работниками других ведомств), нередко оказывается в противоречивых, напряженных и даже конфликтных ситуациях. Именно поэтому обладание компетенциями в сфере межкультурной коммуникации помогает социальному работнику не только успешно «сопровождать семью», но и предупреждать возникновение конфликтов, а в ситуации открытого столкновения регулировать и конструктивно завершать его.

¹ Кузина, И. Г. Социальное сопровождение как инструмент оказания помощи семьям с детьми / И. Г. Кузина, Н. В. Панкова [Электронный ресурс]: материалы III Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Владивосток, 9-10 ноября 2017. – Режим доступа: <https://www.dvfu.ru/science/publishing-activities/catalogue-of-books-fefu/> (дата обращения 25.12.2017).

Таким образом, определение специфики межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения, выявление способов их урегулирования, является актуальной задачей.

Необходимость изучения проблемы межкультурных конфликтов в социальном сопровождении семьи также обусловлена ее сложностью и недостаточной изученностью.

Феномен межкультурных конфликтов исследован глубоко. В числе основных авторов: А. П. Садохин², Н. К. Ионникова³, М. С. Лукьянчикова⁴, О. Г. Лопухова⁵, Н. И. Пушина⁶, Т. Б. Фрик⁷, М. О. Гузикова⁸, Л. А. Шкутина⁹. Но изучению его структурно-динамических параметров, не было уделено должного внимания. Специфика управления межкультурными конфликтами также слабо отражена в научной литературе. Основой написания данных параграфов стали учебные пособия по общей конфликтологии, в числе основных авторов: М. Ю. Зеленков¹⁰, А. Я. Анцупов¹¹, Л. Г. Король¹², С. М. Емельянов¹³, О. Н. Громова¹⁴.

² Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учеб. пособие. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 288 с.

³ Ионникова, С. Н. Теория культуры : учеб. пособие / С. Н. Ионникова, В. П. Большакова. – СПб. : Питер, 2008. – 592 с.

⁴ Лукьянчикова, М. С. О месте когнитивного компонента в структуре межкультурной компетенции // Россия и Запад: диалог культур. – 2000. – Вып. 8. – С. 289-294.

⁵ Лопухова, О. Г. Психология этнического самосознания и межкультурного общения : учебное пособие / О. Г. Лопухова. – Казань : Изд-во Бриг, 2015. – 160 с.

⁶ Пушина, Н. И. Коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации: причины, типология, стратегии минимизации / Н. И. Пушина, Н. В. Махонькова // Вестник Удмуртского университета. – 2015. – № 6. – С. 28-34.

⁷ Фрик, Т. Б. Основы теории межкультурной коммуникации : учеб. пособие / Т. Б. Фрик. – Томск : Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 100 с.

⁸ Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации : учеб. пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. – Екатеринбург : Урал, 2015. – 124 с.

⁹ Шкутина, Л. А. Межкультурная компетентность: понятие, структура и содержание // Вестник Кандагарского университета. – 2012. – № 3. – С. 61-74.

¹⁰ Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. – 324 с.

¹¹ Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.

¹² Король, Л. Г., Малимонов, И. В. Конфликтология : учеб. пособие / Л. Г. Король. – Ульяновск : Зебра, 2015. – 248 с.

¹³ Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие для вузов / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2013. – 386 с.

¹⁴ Громова, О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. – М. : Экмос, 2000. – 151 с.

Деятельность социально-реабилитационных центров изучена глубоко. В числе авторов, внесших значительный вклад в исследование данной области, А. О. Дробинская¹⁵, Е. Н. Коломасова¹⁶.

Основой изучения деятельности социально-реабилитационных центров, в том числе социального сопровождения стал Федеральный закон от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»¹⁷, а также информационно методические сборники, ответственными редакторами в которых выступают: Н. В. Панкова, Н. Н. Влох¹⁸, М. В. Гордеева, О. И. Волжина¹⁹.

Обращение к литературе по данной проблематике показывает отсутствие фундаментальных работ, системно отражающих специфику возникновения, развития и управления межкультурными конфликтами в процессе социального сопровождения семьи.

Объект: социальное сопровождение семьи в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних (на примере КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»).

Предмет: межкультурные конфликты в социальном сопровождении семьи в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних (в том числе в КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»).

Цель: определение роли и характеристик межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения семьи в социально-

¹⁵ Дробинская, А. О. Ребенок с задержкой психического развития: понять, чтобы помочь / А. О. Дробинская. – М. : Шк. Пресса, 2005. – 96 с.

¹⁶ Коломасова, Е. Н. Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних как субъект социальной защиты детей / Е. Н. Коломасова, Д. Р. Мусалеева // Вестник Мордовского университета. – 2012. – № 1. – С. 79-82.

¹⁷ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ. [Электронный ресурс] : принят ГД 23 декабря 2013 г. // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 15.01.2018).

¹⁸ Панкова, Н. В. Сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми / Н. В. Панкова, Н. Н. Влох. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – 122 с.

¹⁹ Гордеева, М. В. Социальной сопровождение семей с детьми / М. В. Гордеева, О. И. Волжина. – М. : ИДПО ДТСЗН, 2015. – 242 с.

реабилитационных центрах для несовершеннолетних (на примере КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"»).

Задачи:

1) проанализировать феномен межкультурных конфликтов (понятие, причины, виды, структуру, динамику и способы управления ими);

2) раскрыть понятие и процесс социального сопровождения семьи в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних (в том числе в КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"»);

3) определить специфику межкультурных конфликтов (причины, виды, особенности управления), возникающих в процессе социального сопровождения семей в социально-реабилитационных центрах (на примере КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"»), а также значение межкультурной компетентности работников;

4) выполнить на основе теоретико-прикладного исследования диагностику уровня межкультурной компетентности специалистов, осуществляющих социальное сопровождение семей в центре;

5) разработать комплексные рекомендации по развитию межкультурной компетентности специалистов, осуществляющих социальное сопровождение семьи в центре.

Гипотеза данного исследования: межкультурные конфликты постоянно возникают в социальном сопровождении семьи, осуществляемом в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, что делает необходимым развитие межкультурной компетентности его работников.

В процессе подготовки выпускной квалификационной работы использовались следующие методы исследования: анализ, синтез, индукция, дедукция, сравнение, обобщение, наблюдение, интервьюирование и психодиагностические методы.

Полученные результаты и выводы могут быть полезны работникам социально-реабилитационных центров в диагностике и управлении возникающими межкультурными конфликтами, а также студентам-

конфликтологам, планирующим профессиональную карьеру в сфере социальной защиты детей.

Источниковой базой написания ВКР послужили упомянутые выше законодательные акты, пособия, публикации, а также неопубликованные документы КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»: Примерное положение о службе социального сопровождения семей, проживающих на территории Приморского края; Порядок межведомственного взаимодействия по социальному сопровождению семей с детьми в Приморском крае; Положение о территориальном Координационном совете по организации социального сопровождения семей; Перечень категорий семей нуждающихся в социальном сопровождении; Примерная должностная инструкция специалиста службы социального сопровождения семей с детьми.

Также значимым источником явились результаты теоретико-прикладного исследования, проведенного в апреле 2018 г. в КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"».

Выпускная квалификационная работа включает в себя введение, основную часть, состоящую из 3 глав, заключение, список литературы и приложения.

1 Теоретический анализ феномена межкультурных конфликтов

1.1 Понятие, причины и виды межкультурных конфликтов

Межкультурные конфликты являются значимым феноменом социальной реальности. Рассматривая это явление через призму социального взаимодействия двух и более субъектов, можно утверждать, что такого рода столкновения неизбежны. Ведь ни одно общество не является гомогенным; чаще всего оно представляет собой мозаику различных культур, каждая из которых уникальна, самоценна и самобытна, имеет характерный набор черт, норм, правил общения, ценностных ориентаций. В силу этого социокультурного многообразия возникают противоречия между личностями и группами как, соответственно, носителями индивидуальной и групповой культуры, нередко перерастающие в конфликт.

Так как понятие «межкультурные конфликты» неотделимо от категории «культуры», проанализируем содержание последней.

Культура – это универсальное явление, сложное и многогранное. В определениях культуры приводятся следующие ее характеристики²⁰:

- 1) неотделимость от человека;
- 2) продукт совместной жизнедеятельности людей;
- 3) выражается в ценностях, правилах, обычаях, традициях;
- 4) усваивается с помощью научения, не наследуется генетически;
- 5) способна к саморазвитию и самообновлению, постоянному порождению новых форм и способов удовлетворения интересов и потребностей людей, адаптирующих культуру к меняющимся условиям своего бытия;
- 6) носителями культуры выступают отдельные личности;
- 7) представляет основу для самоидентификации общества и его членов, осознания ее носителями своего группового и индивидуального Я, различения «своих» и «чужих» во взаимодействии с другими культурами и народами.

²⁰ Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учеб. пособие. – М. : ИНФРА-М, 2004. – С. 17.

Таким образом, культура является продуктом совместной жизнедеятельности людей, не наследуемым генетически и находящим свое отражение в характерном наборе черт, норм, правил общения, ценностных ориентаций, присущих как обществу в целом, так и его отдельным субъектам: личностям, социальным группам и институтам.

Взаимосвязь культуры и межкультурных конфликтов проявляется в следующем: в процессе взаимодействия люди, придерживаясь разных ценностей, правил и норм поведения, имея разные представления и мировоззрения, нередко испытывают сложности, ощущают противоречивость ситуации, что, в свою очередь, может приводить к межкультурным конфликтам.

Межкультурный конфликт – критическая стадия противоречий в ценностно-нормативных установках, ориентациях, позициях, суждениях между отдельными личностями, их группами, личностью и группой, личностью и обществом, группой и обществом, между разными сообществами и коалициями²¹.

В отличие от большинства иных видов конфликта, межкультурный конфликт специфичен своей идеологической обусловленностью, несовместимостью оценочных позиций, мировоззренческих и религиозных установок, традиций, норм и правил осуществления той или иной социально значимой деятельности. С этой спецификой связана и особенная сложность нахождения компромисса и примирения конфликтующих сторон, стремящихся отстаивать свои принципы.

Несмотря на то, что любой межкультурный конфликт отличается особой жесточенностью и несет в себе разрушающее действие, нестабильность и беспорядок, он может обладать и позитивными функциями. В частности, межкультурные противоречия стимулируют человека, дают импульс творчеству, поиску культурных и социальных инноваций, стремлению обеспечить тождество социальных отношений и культуры; в целом,

²¹ Левит, С. Я. Культурология XX век : энциклопедия. Т. 1. – СПб. : ООО «Алетейя», 1998. – С. 324.

социокультурные противоречия являются движущей силой в развитии общества²².

Межкультурные противоречия и конфликты чаще всего проявляются в процессе коммуникации между представителями различных культур, так называемой межкультурной коммуникации, раскрываемой как совокупность разнообразных форм отношений и общения между индивидами и группами, принадлежащими к разным культурам, осознающими в той или иной степени культурные отличия друг друга²³.

Встречаясь с чужой культурой, человек видит в ней много необычного и странного, испытывая при этом определенное психологическое напряжение, стресс, неуверенность в себе, неопределенность и страх. Это провоцирует возникновение негативных эмоций по отношению к партнеру по общению и его культуре и приводит не только к неудаче общения, но и, как следствие, к целому ряду разнообразных видов конфликтов, возникающих по различным причинам.

Диапазон причин межкультурных конфликтов предельно широк. Ряд исследователей полагают, что причины межкультурных конфликтов кроются лишь в незнании культурных особенностей партнера по коммуникации, в том числе в незнании языка, другие считают, что межкультурные противоречия возникают из-за более глубоких причин, нечетко осознаваемых даже самими участниками.

Можно выделить общие, повторяющиеся, и особенные противоречия, обуславливающие межкультурные конфликты.

К общим причинам относятся:

- ошибки атрибуции (незнание культурных особенностей партнеров);

²² Ахиезер, А. С. Модернизация в России и конфликт ценностей / А. С. Ахиезер, С. Я. Матвеева. – М. : ИНФРА-М, 1994. – С. 32.

²³ Фрик, Т. Б. Основы теории межкультурной коммуникации : учеб. пособие / Т. Б. Фрик. – Томск : Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – С. 52.

– коммуникативные неудачи – непонимание партнерами друг друга, несовпадение их коммуникативных намерений, отсутствие между ними согласованности²⁴;

– особенности восприятия межкультурных различий, в частности, неспособность принять существование другой самобытной культуры, адаптироваться к ней и интегрироваться в нее;

– разногласия в политических взглядах, религиозных убеждениях, ценностях, нормах, стандартах поведения, в каких-то отдельных моментах, вызывающих различие точек зрения из-за принадлежности собеседников к различным культурам²⁵.

Особое место занимают противоречия, возникающие в процессе коммуникации. К ним относят личные особенности коммуникантов, социальные отношения (межличностные отношения) и организационные отношения²⁶.

В числе личностных причин называют ярко выраженное своеобразие и честолюбие, фрустрированные индивидуальные потребности, низкую способность или готовность к адаптации.

К социальным причинам относят сильно выраженное соперничество, недостаточную поддержку или готовность к компромиссам, противоречащие цели и средства для их достижения.

В качестве организационных причин отмечают перегрузку работой, неточные инструкции, неясные компетенции или ответственность, противоречащие друг другу цели, постоянные изменения правил и предписаний для отдельных участников коммуникации, глубокие изменения или переструктуризация укоренившихся позиций и ролей.

²⁴ Пушина, Н. И. Коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации: причины, типология, стратегии минимизации / Н. И. Пушина, Н. В. Махонькова // Вестник Удмуртского университета. – 2015. – № 6. С. – 28.

²⁵ Корнилов, И. С. Проблемы межкультурного общения и межкультурных конфликтов // Молодежный вестник ИрГТУ. – 2011. – № 3. – С. 56.

²⁶ Ионникова, Н. К. Механизмы межкультурного восприятия // Социологические исследования. – 1995. – № 11. – С. 94.

В рамках еще одного подхода выделяют шесть источников, или «камней преткновения», мешающих межкультурной коммуникации²⁷. В их числе: языковые различия, «допущение сходства»; ошибочные невербальные коммуникации; ошибки атрибуции; стереотипы и предубеждения; повышенная тревога или напряжение.

Понимание причин межкультурных конфликтов помогает определить их виды²⁸. Это конфликты, возникающие из-за несовместимости:

- оценочных позиций, взглядов, мнений;
- ценностно-нормативных установок;
- мировоззренческих установок;
- религиозных установок;
- традиций, обычаев и правил поведения представителей различных культур.

Другие типологии межкультурных конфликтов основаны на критериях количества участников, использования языка, функциональной значимости, масштаба и продолжительности, формы и степени столкновения, способов урегулирования (приложение А).

Перечисленные выше типологии не исчерпывают все многообразие возможных классификаций конфликтов. Типология конфликтов может базироваться практически на любой их характеристике. Основной смысл поиска любой типологии в том, чтобы с учетом особенностей конкретного конфликта найти конструктивный способ его разрешения.

Для нашего исследования представляют интерес, в первую очередь, межличностные конфликты, а также столкновения между личностью и группой, так называемые межкультурные микроконфликты. При этом имеют значение классификации конфликтов по причинам и функциям.

²⁷ Король, Л. Г., Малимонов, И. В. Конфликтология : учеб. пособие / Л. Г. Король. – Ульяновск : Зебра, 2015. – С. 133-134.

²⁸ Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – С. 207-209.

Таким образом, межкультурный конфликт представляет собой критическую стадию противоречий между отдельными личностями и группами, выступающими носителями индивидуальной и групповой культуры. Причинами межкультурных конфликтов являются не только расхождения в ценностях, ориентациях и позициях, незнание и непонимание культурных особенностей партнера, но и скрытые мотивы, нечетко осознаваемые даже самими участниками. Понимание причин межкультурных конфликтов помогает определить их виды, а также своевременно принять меры по профилактике или устранению межкультурного конфликта на начальном этапе его формирования.

1.2 Структура и динамика межкультурных конфликтов

Межкультурные конфликты представляют структурно-динамический феномен: знание их структурных и динамических характеристик обеспечивает не только глубину его анализа, но и направления конструктивного разрешения конфликта. Рассмотрим эти характеристики.

Структура конфликта понимается как совокупность устойчивых связей конфликта, обеспечивающих его целостность, тождественность самому себе, отличие от других явлений социальной жизни, без которых он не может существовать как динамически взаимосвязанная целостная система и процесс²⁹.

Структура включает объективное содержание и субъективное значение.

Объективное содержание представлено, во-первых, участниками конфликта. В межкультурных конфликтах это индивид со своими личностными убеждениями, мировоззрением, ценностями, жизненными установками, а также социальные группы (даже государства), наделенные комплексом социокультурных установок и поведенческих стереотипов. Степень их участия в конфликте может быть различной: от непосредственного (например,

²⁹ Морозова, А. В. Социальная конфликтология : учеб. пособие / А. В. Морозова. – М. : Издательский центр «Академия», 2002. – С. 62.

основные участники) до опосредованного (группы поддержки и др.) влияния на ход конфликта.

Во-вторых, это предмет конфликта или противоречие, из-за которого и ради которого стороны вступают в противоборство. Предметом межкультурных конфликтов могут быть противоречия, вызванные расхождениями в представлениях, взглядах, ценностях, нормах и стандартах поведения. Особенность межкультурных конфликтов состоит в том, что суть противоречия в большинстве случаев не лежит на поверхности, а кроется во внутреннем мире человека и до тех пор, пока противоречие не будет решено, проблема конфликта останется неизменной.

В-третьих, объект межкультурного конфликта, а именно традиции, обычаи, представления, правила, нормы и способы поведения, ценности и др.

В-четвертых, социальная среда, включающая условия, в которых действуют участники конфликта. Различают макросреду – социальные группы, представителем которых является участник, и качества (в частности, социокультурные), которые она унаследовала³⁰. При анализе среды межкультурных конфликтов оперируют термином «макрокультуры», обозначающим масштабные культуры (например, американскую, европейскую и др.).

Макрокультура не является гомогенной, внутри нее существуют отдельные субкультуры, носителями которых являются социальные группы. Это – микроуровень социальной среды, ближайшее культурное окружение конфликтующих сторон или микрокультура³¹. Каждая микрокультура имеет одновременно и сходство, и различие со своей материнской культурой, что обеспечивает их представителям одинаковое восприятие мира. В каждой социокультурной группе (макро- и микрокультуре) формируются свои ценностные ориентации, выражающиеся в специфическом отношении к природе, времени, пространству, характеру общения, личной свободе индивида,

³⁰ Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. – С. 37.

³¹ Там же. С. 37.

природе самого человека, время от времени вызывающие разного рода межкультурные противоречия. Зачастую социальная среда в межкультурных конфликтах выступает для оппонентов либо помогающим, либо мешающим фактором.

Особый интерес представляют субъективные (психологические) составляющие межкультурного конфликта. К ним относят мотивы, потребности, цели, позиции, интересы и ценности его участников.

Мотивы конфликта – это внутренние побудительные силы, подталкивающие субъектов социального взаимодействия к конфликту (мотивы выступают в форме потребностей, интересов, целей, идеалов, убеждений)³².

В межкультурных конфликтах, как правило, собственно культурная подоплека конфликта часто не видна и не осознается субъектами конфликта как ведущий фактор. Крайне редко конфликтующие субъекты считают, что конфликт связан с отношением к ценностям и культурным нормам, чаще, даже в тех случаях, когда истинной причиной столкновения являются именно ценностно-нормативные различия, конфликт определяется участниками как противостояние, вызванное разногласиями по денежным вопросам, вопросам социального статуса или поколенческими различиями.

В процессе межкультурного конфликта нередко искажается восприятие мотивов поведения участников, их высказываний, поступков и личностных качеств. Собственная мотивация оценивается как благородная, цели – как возвышенные и достойные реализации. Мотивы оппонента, принадлежащего к другой культуре, оцениваются как подлые и низменные.

Собственная позиция обычно фиксируется как нормативно обоснованная и целесообразная, позиция носителя других культурных установок как ошибочная, бездоказательная, нормативно не подкрепленная. Поэтому единственно возможной целью оппонента, которая может быть признана и одобрена, является: «он должен уступить, он должен проиграть».

³² Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие для вузов / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2013. – С. 11.

Искажение восприятия личности оппонента проходит по формуле «образ врага», как носителя отличительных культурных образцов поведения, взглядов, установок, ценностных ориентаций («свой» и «чужой») со всеми свойственными ему характеристиками, представляющими собой сочетание как истинных, так и иллюзорных качеств.

Структура конфликта меняется (преднамеренно или стихийно) в процессе его динамики, обусловленной воздействием внутренних механизмов и внешних факторов.

Знание содержания периодов и этапов в динамике конфликта важно для его прогнозирования, оценки и выбора технологий управления им³³.

Рассмотрим содержание периодов и этапов межкультурных конфликтов.

Первый период – предконфликтный. Он включает этапы возникновения объективной предконфликтной ситуации, осознания объективной проблемной ситуации субъектами взаимодействия, попыток сторон разрешить проблемную ситуацию неконфликтными способами, возникновения предконфликтной ситуации.

В целом, в течение данного периода накапливаются и обостряются противоречия между субъектами межкультурного взаимодействия из-за резкого расхождения интересов, ценностей, установок. Фиксируются рост напряженности, неудовлетворенности, появление угроз и недоброжелательных высказываний в адрес оппонента, развитие ситуации в сторону конфликта.

Второй период в динамике конфликта – конфликтное взаимодействие (или собственно конфликт). Он включает: инцидент, эскалацию конфликта, сбалансированное противодействие и завершение конфликта.

В этот период участники осуществляют взаимные конфликтные действия, которые видоизменяют и усложняют первоначальную структуру конфликта, привнося новые стимулы для дальнейших действий. Так, конфликт достигает своей наивысшей точки – эскалации. В межкультурных конфликтах в процессе

³³ Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие для вузов / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2013. – С. 13.

эскалации происходит вытеснение адекватного восприятия оппонента образом врага, усиление негативных эмоций, расширение границ конфликта, приводящие в процессе межкультурной коммуникации к дисфункциональным мыслительным процессам и поведению, отягощающему прохождение одного из этапов динамики – разрешение межкультурного конфликта.

Особенность межкультурных конфликтов состоит в том, что они отличаются особенной трудно разрешимостью и бескомпромиссностью, сложностью нахождения компромисса и примирения конфликтующих сторон, стремящихся отстаивать свои принципы. Нередко межкультурные конфликты переходят в затяжную форму и остаются лишь внешне погашенными, но стоит им снова войти в стадию эскалации, как незамедлительно возникают новые противоречия, столкновение приобретает более интенсивный и острый характер, чем предыдущий конфликт.

Третий, заключительный период в динамике конфликта – послеконфликтный. Он включает два этапа: частичную нормализацию отношений и полную. На первом этапе еще не исчезли негативные эмоции, но уже происходит коррекция самооценок, уровней притязания, отношения к партнеру, обостряется чувство вины за свои действия в конфликте. При полной нормализации отношений участники готовы к конструктивному взаимодействию, преодолев негативные установки, и установив доверие.

Динамика различных видов межкультурных конфликтов может отличаться продолжительностью, содержанием, степенью напряженности.

Таким образом, особую роль в конструктивном разрешении межкультурных конфликтов играют его структурные и динамические параметры. Они позволяют не только осуществлять глубокий анализ объективного содержания конфликтного взаимодействия, но и раскрывать его психологические составляющие, устанавливая истинные причины конфликтов, лежащие в ценностно-нормативной плоскости, а также подбирать необходимые стратегии и тактики поведения, которые возможно эффективно использовать на действующих периодах и этапах его динамики.

1.3 Управление межкультурными конфликтами

Управление конфликтом – это целенаправленное воздействие на процесс конфликта, обеспечивающее его решение; перевод в рациональное русло деятельности субъектов конфликта, осмысленное воздействие на их конфликтное поведение с целью достижения реальных эффективных результатов и прекращения (ограничения) противоборства³⁴.

Умелое управление межкультурными конфликтами основывается на знании особенностей процесса управления, что позволяет не только определить возможные зоны возникновения конфликтов и предотвратить конфликтные ситуации, но и конструктивно урегулировать уже существующие, с виду непримиримые, расхождения.

Конфликтологическая практика показывает, что управление конфликтом становится возможным при наличии некоторых необходимых условий³⁵:

- объективное понимание конфликта как реальности;
- признание возможности активного влияния на конфликт и превращение его в фактор саморегуляции и самокорректировки системы;
- наличие материальных, духовных и социальных ресурсов, а также правовой основы управления, способности субъектов к согласованию своих позиций и интересов, взглядов и ориентаций.

Управление конфликтами как сложный процесс, включает следующие виды деятельности: прогнозирование предупреждение (профилактику), регулирование и разрешение³⁶.

Отмечают, что наиболее эффективно осуществлять управление конфликтами на ранних этапах возникновения противоречий. Соответственно, особое значение приобретает технология прогнозирования.

³⁴ Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – С. 63-64.

³⁵ Там же. С. 64.

³⁶ Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие для вузов / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2013. – С. 33.

В результате изучения объективных и субъективных условий и факторов взаимодействия между людьми, а также их индивидуально-психологических особенностей, формулируется обоснованное предположение о возможном возникновении конфликта в будущем.

Надо заметить, что прогнозирование межкультурных конфликтов – это сложная задача. Однако, несмотря на то, что каждый человек реагирует на внешний мир в соответствии с особенностями своей культуры и действует согласно своим культурным нормам и правилам поведения, отличным от других, поведение людей, принадлежащих к другим культурам, не является чем-то непредсказуемым, оно поддается изучению.

Профилактика является следующей технологией управления конфликтами. В широком смысле профилактика конфликтов – это их предупреждение, заключающееся в создании таких условий деятельности и взаимодействия людей, которые минимизировали бы вероятность возникновения или деструктивного развития противоречий между ними³⁷.

Главная роль в предупреждении конфликтов отводится самим участникам взаимодействия. Самостоятельно воздействовать на проблемную ситуацию можно по двум направлениям: влиять на собственное поведение и воздействовать на психику и поведение оппонента.

Влиять на собственное поведение в процессе межкультурного взаимодействия можно, следуя некоторым простым правилам.

Во-первых, необходимо принять существование другой культуры и попытаться адаптироваться к ней. Адаптация основывается не столько на знании языка и обычаев, сколько на личной заинтересованности в понимании ее ценностей и установок, эмоциональном, в известной мере интимном контакте с ее представителями³⁸.

³⁷ Дедов, Н. П. Социальная конфликтология : учеб. пособие / Н. П. Дедов, А. В. Морозов. – М. : Издательский центр «Академия», 2002. – С. 287.

³⁸ Ионникова, Н. К. Механизмы межкультурного восприятия // Социологические исследования. – 1995. – № 11. – С. 28.

Во-вторых, предупредить межкультурный конфликт можно, снижая собственную тревожность и агрессивность, контролируя свои негативные эмоции. Люди, которые могут как-то обуздывать свои чувства, не действовать под их непосредственным влиянием, получают возможность участвовать в процессах, которые помогают расширить оценку складывающихся противоречий³⁹.

В-третьих, вступая во взаимодействие с носителем другой культуры, нужно быть заранее внутренне готовым к решению возникающих проблем путем сотрудничества, компромисса, избегания или уступки.

Предупреждение конфликтов также возможно путем влияния на партнера по общению. К основным способам и приемам воздействия на партнера относят⁴⁰:

- не требовать от окружающих невозможного, учитывать, что их способности к различным видам деятельности различны;

- не стремиться быстро, радикально, путем прямых воздействий перевоспитать человека. Это правило особенно важно для межкультурных противоречий: считается, что перевоспитать человека, обладающего совершенно другими взглядами, ценностями, мировоззрением, нормами и правилами поведения невозможно;

- знать закономерности невербального поведения человека, которое поможет наиболее глубоко и оперативно в ситуации межкультурного взаимодействия оценить истинные намерения собеседника и заранее обнаружить угрозу конфликта;

- давать возможность оппоненту выговориться. Это позволит минимизировать его негативные эмоции, что в свою очередь, важно для конструктивного выхода из предконфликтной ситуации;

³⁹ Король, Л. Г., Малимонов, И. В. Конфликтология : учеб. пособие / Л. Г. Король. – Ульяновск : Зебра, 2015. – С. 114.

⁴⁰ Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – С. 208-209.

– уметь оценивать актуальное настроение оппонента. Если он повышенно агрессивен, то нецелесообразно начинать с ним обсуждение острой проблемы, касающейся, например, вопроса ценностей. Именно поэтому в процессе общения желательно избегать крайних, жестких, категоричных по форме, оценок любых аспектов обсуждаемых проблем, тем более позиции и личности партнера.

Еще одним из способов профилактики межкультурных конфликтов является изучение специальных образовательных программ, направленных на формирование знаний и навыков межкультурной коммуникации и развитие межкультурной компетентности. Полученные в ходе изучения основ межкультурной коммуникации знания об иных культурах, их особенностях обогащают человека, трансформируют его отношение к миру, другим людям, жизненным ситуациям.

Однако часто конфликты сложно спрогнозировать и предупредить. Поэтому на этапе открытого конфликта особое значение приобретает управленческая деятельность по его регулированию.

Регулирование межкультурных конфликтов позволяет держать конфликт под контролем и корректировать действия сторон, а также способствует его значительному ослаблению и ограничению, обеспечивая его развитие в сторону разрешения.

Регулирование как сложный процесс предполагает ряд этапов, которые важно учитывать в управленческой деятельности⁴¹:

Первый этап – признание реальности конфликта конфликтующими сторонами.

Второй этап – легитимизация конфликта, то есть достижение соглашения между конфликтующими сторонами по признанию установленных норм и правил конфликтного взаимодействия.

⁴¹ Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие для вузов / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2013. – С. 34.

Третий этап – институционализация конфликта, то есть создание соответствующих органов, рабочих групп по регулированию конфликтного взаимодействия.

Регулирование межкультурных конфликтов – трудновыполнимая задача. Связано это с тем, что основные причины межкультурных конфликтов лежат не в пределах очевидных различий, а в различиях мироощущения, то есть ином отношении к миру и к другим людям.

Главное препятствие на пути решения этой проблемы, состоит в том, что мы воспринимаем другие культуры через призму своей культуры, поэтому наши наблюдения и заключения ограничены ее рамками. С большим трудом мы понимаем значения слов, поступков, действий, которые не характерны для нас самих. Все это не только мешает межкультурной коммуникации, но и значительно отягощает процесс регулирования межкультурных конфликтов, признания реальности конфликта конфликтующими сторонами, а также правил конфликтного взаимодействия. Поэтому для эффективного преодоления межкультурных противоречий становится чрезвычайно важным умение строить конструктивные отношения с носителями иных культур, основанное на способности признавать альтернативные ценности и модели мышления и поведения другого.

Если же в процессе регулирования межкультурного конфликта произошло блокирование или снижение уровня насильственности сторон по отношению друг к другу, упорядочивание системы взаимодействия участников конфликта, стороны осознали реальность конфликта, а также необходимость взаимодействия, можно говорить о создании условий для завершения конфликта.

Завершение столкновения – прекращение его существования в любой форме⁴².

⁴² Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. – С. 65.

Сложность и многовариантность динамики конфликта обуславливают неоднозначность форм завершения (приложение Б), в числе которых затухание, устранение, перерастание в другой конфликт, разрешение⁴³.

Поскольку участники межкультурного взаимодействия зачастую рассматривают свои интересы как взаимоисключающие, а существующие различия в восприятии сути конфликта связаны с изначальным расхождением в ценностях, конфликты такого типа являются трудноразрешимыми и переходят из явной формы в скрытую. Разрешенным межкультурный конфликт будет считаться только в том случае, если найдено решение проблемы, из-за которой он возник или изменено отношение оппонентов к объекту межкультурного взаимодействия (представлениям, ценностям, правилам, нормам поведения).

Для того чтобы конструктивно разрешить межкультурный конфликт, необходимо соблюдать следующие правила: перестать видеть в оппоненте врага, установить общие ценности, уточнить культурные картины, не допускать отхода от моральных и правовых норм, достигнуть согласия относительно каких-либо специальных правил, регулирующих процедуры контактов между сторонами.

Разрешение межкультурных конфликтов также может осуществляться и путем переговоров. Последние представляют собой набор тактических приемов, направленных на поиск взаимоприемлемых решений для конфликтующих сторон. Стоит отметить, как было выявлено выше, каждый конфликт проходит характерные стадии развития, поэтому на некоторых из них переговоры могут быть неэффективны, так как «еще рано» или «уже поздно», и возможны только ответные агрессивные действия⁴⁴.

Важную роль в разрешении межкультурных конфликтов наряду с переговорами также играет процедура медиация. Она считается наиболее эффективным альтернативным способом разрешения споров и представляет собой процесс переговоров между двумя конфликтующими сторонами в

⁴³Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. – С. 68.

⁴⁴ Громова, О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. – М. : Экмос, 2000. – С. 121-123.

присутствии еще одного, третьего лица, которое следит за тем, чтобы переговоры между сторонами велись в определенно установленных и структурированных рамках. Медиация основывается на таких принципах, как добровольность, конфиденциальность, независимость медиатора и его непредвзятость, гибкость процедуры, формат проведения медиации и правомочность сторон.

Таким образом, управление межкультурными конфликтами – целенаправленное воздействие на конфликт с целью достижения реальных конструктивных результатов и прекращения противоборства. Эффективно воздействовать на конфликт возможно лишь в строгом соответствии с его динамикой. В зависимости от этапа столкновения, могут быть использованы следующие управленческие технологии: прогнозирование, предупреждение (профилактика), регулирование и разрешение.

Подводя итог первой главы, можно сделать вывод, межкультурные конфликты, являясь значимым феноменом социальной реальности, представляют собой идеологически обусловленное столкновение противоположно направленных ценностных ориентаций, мировоззрений, представлений, позиций, правил и норм поведения, в рамках уникальных, самоценных и самобытных культур. Как правило, причины межкультурных конфликтов кроются не столько в объективных культурных противоречиях, сколько в скрытых мотивах, которые нечетко осознают даже сами участники конфликтов. С этой спецификой связана и особенная трудно разрешимость межкультурных конфликтов, сложность нахождения компромисса и примирения конфликтующих сторон, стремящихся отстаивать свои принципы. Особую роль в конструктивном управлении межкультурными конфликтами играют его структурные и динамические параметры, знание содержания и специфики которых, позволяет прогнозировать, предупреждать, регулировать и разрешать разного межкультурные противоречия.

2 Социальное сопровождение семьи в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних (на примере КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»)

2.1 Социальное сопровождение семьи как современная технология в деятельности социально-реабилитационных центров

В современном российском обществе, в условиях кризисного состояния института семьи и брака, увеличения числа разводов и детей, рожденных вне брака, расширения масштабов семейного неблагополучия и жестокого обращения с детьми, возрастает значение социальных служб, оказывающих помощь детям и их родителям. Наиболее перспективными в общей системе социально-защитных учреждений, призванных помогать современной семье, являются социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних (далее – СРЦН) – специализированные государственные учреждения, осуществляющие профилактику безнадзорности, обеспечивающие временное проживание, социальную помощь и реабилитацию несовершеннолетних в возрасте от 3 до 18 лет, оказавшихся в трудной жизненной ситуации⁴⁵.

Современные социально-реабилитационные центры стремятся комплексно решать проблемы детей, воздействуя на среду, в которой он находится, в первую очередь, на родную семью.

В СРЦН предоставляют различные формы социального обслуживания: круглосуточное пребывание, дневной стационар, помещение в замещающую семью, социальный патронаж, социальное сопровождение и другие формы, создаваемые центром с учетом необходимости и имеющихся возможностей⁴⁶.

К основным социальным услугам, оказываемым в центрах, можно отнести: социально-бытовые, социально-медицинские, социально-

⁴⁵ Дробинская, А. О. Ребенок с задержкой психического развития: понять, чтобы помочь / А. О. Дробинская. – М. : Шк. Пресса, 2005. – С. 17.

⁴⁶ Коломасова, Е. Н. Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних как субъект социальной защиты детей / Е. Н. Коломасова, Д. Р. Мусалеева // Вестник Мордовского университета. – 2012. – № 1. – С. 80.

психологические, социально-педагогические, социально-трудовые и социально-правовые. С их помощью осуществляется индивидуальная социальная реабилитация несовершеннолетних и семей, находящихся в трудной жизненной ситуации⁴⁷.

Во многом продуктивность деятельности СРЦН зависит от состава и вклада специалистов центра, а также от того, как складывается взаимодействие с различными органами и учреждениями, деятельность которых также направлена на решение проблем неблагополучного детства.

Как отмечают исследователи, только согласованная работа учреждений, основанная на общности задач, создании совместных программ социальной профилактики и социальной реабилитации детей, организации разностороннего влияния на семью и детей с целью снятия или нивелирования их проблем позволяет предотвратить необратимые процессы отторжения ребенка от родителей, восстановить семейные отношения и жизнеспособность семьи⁴⁸.

В настоящее время в СРЦН осуществляется работа не только с неблагополучными семьями, но и поддержка института семьи в целом, выявление неблагополучия на более ранних этапах, укрепление ресурсов семьи, повышение родительской ответственности. Все эти функции реализуются в рамках нового вида государственной помощи семьям с детьми - социального сопровождения.

Социальное сопровождение семей с детьми направлено на:

- раннее выявление и предупреждение семейного неблагополучия;
- сохранение семьи для ребенка, повышение ее социального статуса;
- содействие семье с детьми в решении ее проблем и предотвращении

семейного неблагополучия, преодоление трудностей воспитания путем оказания профессиональной консультативной, медицинской, психологической,

⁴⁷ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ. [Электронный ресурс] : принят ГД 23 декабря 2013 г. // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения 15.04.2018).

⁴⁸ Соколова, М. А. Социально-психологическое направление социальной работы с несовершеннолетними, склонными к бродяжничеству / М. А. Соколова, О. В. Никулина // Социальное развитие современного российского общества: достижения, проблемы, перспективы, 2009. – № 1. – С. 67-69.

педагогической, юридической и социальной помощи, не относящейся к социальным услугам;

- содействие семье с детьми в создании благоприятных условий развития и социализации детей;

- повышение качества социального обслуживания семей с детьми, уровня доступности предоставляемых им социальных услуг⁴⁹.

К основным категориям семей, которые нуждаются в предоставлении социальных услуг и в социальном сопровождении, относят: замещающие, многодетные, неполные, малообеспеченные, воспитывающие детей-инвалидов, детей с ОВЗ (от рождения до 3-х лет), находящиеся в социально опасном положении, переселенцев, беженцев, с несовершеннолетними детьми, в которых один или оба родителя страдают алкогольной или наркотической зависимостью.

Указанные категории семей наиболее часто переживают ситуации, связанные с нарушением благоприятных условий для жизнедеятельности ребенка в семье.

Различными могут быть и обстоятельства, обуславливающие нуждаемость в социальном сопровождении членов семей с детьми. К их числу относятся: отсутствие работы у родителей (иных законных представителей), кризис детско-родительских отношений в семье, наличие признаков насилия, жестокого обращения, отсутствие у ребенка необходимой одежды, регулярного питания, несоблюдение санитарно-гигиенических условий проживания, конфликты в семье, утрата родителями контроля над поведением детей и другое.

Основаниями для начала процедуры по постановке на социальное сопровождение семьи с детьми являются письменное заявление родителя (законного представителя), сообщение, поступившее от физических и

⁴⁹ Савченко, В. В. Проблемы формирования готовности специалистов социальной сферы к социальному сопровождению семей с детьми / В. В. Савченко, Н. К. Маяцкая [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 2. – Режим доступа: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=26367> (дата обращения 17.04.2018).

юридических лиц, в том числе из службы экстренной социально-психологической помощи, или от органов, учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

По форме социальное сопровождение может быть как индивидуальным, в этом случае на сопровождение принимается один из членов семьи (родитель (законный представитель), несовершеннолетний, ребенок, братья или сестры несовершеннолетнего ребенка), так и групповым, когда сопровождается семья в целом.

Ведущие принципы, на которых основывается социальное сопровождение, следующие: добровольности, комплексности, межведомственности, вариантности, адресности и доступности, конфиденциальности, непрерывности, эффективности и рекомендательного характера предлагаемых механизмов (приложение В).

Социальное сопровождение семей основывается на прохождении определенных этапов: от регистрации сигнала неблагополучия семьи и открытия случая до его закрытия (приложение Г).

Основу успешного социального сопровождения составляет устойчивое межведомственное взаимодействие. Социальное сопровождение на основе межведомственного взаимодействия – это комплекс мероприятий, проводимый в тесном взаимодействии единой командой специалистов различных дисциплин, органов, учреждений для достижения общих целей по улучшению качества жизни клиента, защиты его интересов и прав⁵⁰.

В состав организаций, участвующих в межведомственном взаимодействии при выполнении мероприятий социального сопровождения, могут входить: органы управления и организации социальной защиты населения, здравоохранения, образования, культуры и спорта, службы занятости населения, комиссии по делам несовершеннолетних и защите их

⁵⁰ Влох, Н. Н. Сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми / Н. Н. Влох, М. В. Долгова. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – С. 40.

прав, органы местного самоуправления, социально ориентированные некоммерческие организации и другие.

Содержание социального сопровождения в рамках межведомственного взаимодействия может включать в себя меры медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи (приложение Д).

Таким образом, социальное сопровождение семей с детьми является эффективным инструментом профилактики семейного неблагополучия и помощи семье в выходе из трудной жизненной ситуации. Социальное сопровождение семей основывается на прохождении определенных этапов от регистрации сигнала неблагополучия семьи и открытия случая до его закрытия. В ходе сопровождения семьи получают необходимую им медицинскую, психологическую, педагогическую, юридическую и социальную помощь. Добровольность, межведомственность, конфиденциальность, адресность и доступность – ведущие принципы, составляющие основу социального сопровождения.

2.2 Организация социального сопровождения семьи в КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»

В Приморском крае основные задачи по организации социальной помощи семьям, профилактики семейного неблагополучия и социального сиротства выполняет система учреждений социального обслуживания семьи и детей, насчитывающая десять социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних.

Системообразующую (методическую и обучающую) функцию для системы учреждений с 1994 года выполняет КГБУСО «СРЦН "Парус

надежды"». За 24 года работы более 36,5 тысяч детей и подростков Приморского края получили здесь помощь и поддержку⁵¹.

Организационная структура «СРЦН "Парус надежды"» представлена шестью отделениями (рисунок 1): отделением социальной реабилитации №1 и № 2; отделением круглосуточного приема, временного содержания и перевозки несовершеннолетних; отделением реабилитации детей с ограниченными возможностями; отделение помощи семье и детям «Семь-Я».

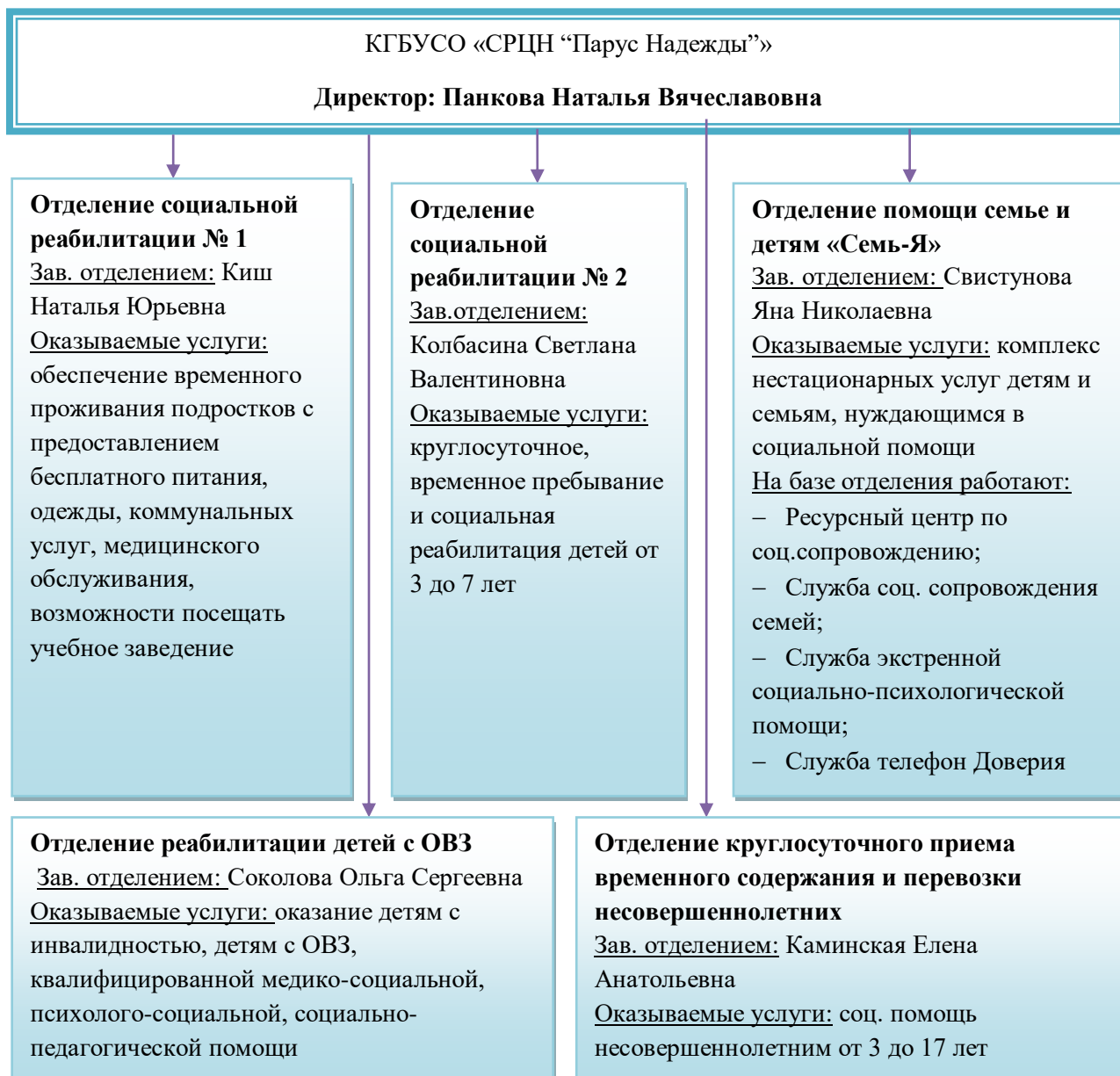


Рисунок 1 – Организационная структура КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"»

⁵¹ Панкова, Н. В. Основные направления развития системы социального обслуживания и социального сопровождения в Приморском крае : сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – С. 6.

Особую значимость для развития и организации социального сопровождения семьи представляет созданное на базе КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» в 2014 году в рамках региональной программы «Детство – территория здоровья» отделение помощи семье и детям «Семь-Я».

В рамках деятельности отделения была обновлена реабилитационная практика работы с семьей, что в значительной степени расширило возможности оказания всесторонней помощи семьям и детям без изъятия ребенка из семьи, а также позволило охватить практически все категории семей с детьми, нуждающихся в социальной поддержке.

Эти события позволили в 2016 году на базе отделения «Семь-Я» создать территориальную службу по социальному сопровождению. Целью работы, которой стало выявление детского и семейного неблагополучия на ранней стадии кризиса, оказание семье комплексной помощи и предоставление возможности участвовать в решении своих проблем. С января 2016 года по июль 2017 года помощь специалистов получили 12 семей, из них 3 семьи Хасанского района⁵².

Основу социального сопровождения в КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» составляет межведомственное взаимодействие команды специалистов. В рамках деятельности Службы социального сопровождения на базе «СРЦН "Парус Надежды"» заключено 15 соглашений с партнерами по межведомственному взаимодействию (приложение Е).

Регулирует межведомственное взаимодействие заинтересованных органов и организаций, участвующих в социальном сопровождении специальный совещательный орган – Координационный совет. Его задача – определение степени нуждаемости семьи в такой форме государственной помощи как социальное сопровождение и утверждение индивидуальной программы социального сопровождения (далее – ИПСС). В его состав входят:

⁵² Сеньковская, Е. К. Основное содержание деятельности Службы социального сопровождения семей с детьми на базе КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды» : сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – С. 85.

председатель, заместитель председателя, секретарь и члены совета (представители органов и учреждений: социальной защиты населения, образования, здравоохранения, опеки и попечительства, занятости населения, КДН и ЗП, органов внутренних дел, культуры и другие).

Алгоритм социального сопровождения в «СРЦН "Парус надежды"» выглядит следующим образом:

1 этап – выявление семьи с детьми, которым нужна помощь в форме социального сопровождения. На данном этапе происходит регистрация случая и прием заявления.

2 этап – «диагностико-договорной». На данном этапе служба социального сопровождения определяет ответственного специалиста по работе с семьей (куратора); проводит первичную социальную диагностику ситуации в семье; составляет проект ИПСС; представляет случай на заседании Координационного совета. Координационный совет: признает семье нуждающейся в социальном сопровождении; утверждает ИПСС и план мероприятий ее реализации; определяет куратора по соблюдению ИПСС.

3 этап – «деятельностный». На данном этапе служба социального сопровождения осуществляет контроль над выполнением плана мероприятий ИПСС членами семьи и координирует процесс социального сопровождения. Органы и учреждения ответственные за мероприятия: осуществляют мероприятия и предоставляют информацию о проделанной работе.

4 этап – «аналитический». На данном этапе службы социального сопровождения проводит текущую или итоговую социальную диагностику ситуации в семье; вносит предложения в дополнительный план ИПСС; представляет динамику случая на Координационном совете. Координационный совет принимает решение о завершении или продлении социального сопровождения семьи; корректирует и утверждает план мероприятий.

5 этап – «поддерживающий». На данном этапе служба социального сопровождения проводит мониторинг семейной ситуации, выполняет план мероприятий поддерживающего этапа.

В соответствии с уровнем, на котором находится семья, нуждающаяся в социальном сопровождении: адаптационный, базовый, кризисный, экстренный, назначаются определенные сроки, в течение которых будет осуществляться социальное сопровождение (таблица 1).

Таблица № 1 – Сроки реализации социального сопровождения семей

Уровень семьи	Направленность социального сопровождения	Сроки реализации
Адаптационный	обеспечение взаимного привыкания и принятия членов замещающей, приемной, молодой или иной семьи, в течении первого года ее создания	12 месяцев
Базовый	оказание социальной, психологической, педагогической и иной помощи семьям с детьми с целью предупреждения кризисной ситуации во взаимоотношениях.	12 месяцев
Кризисный	оказание семье с детьми специализированной помощи по устранению конфликтных и иных кризисных ситуаций, возникших на ранней стадии и угрожающих семейным отношениям.	6 месяцев
Экстренный	оказание помощи семье с детьми с целью предотвращения существующей угрозы для сохранения семьи.	3 месяца

За непродолжительное время существования службы социального сопровождения семей на базе КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» проделана большая работа по внедрению и развитию нового вида государственной помощи. Анализируя деятельность Службы социального сопровождения, директор СРЦН Панкова Н.В., выделяет следующие результаты данного этапа⁵³.

Во-первых, специалистами службы ведется активная работа по информированию семей о новом виде государственной помощи. На социальном патронаже службы находится 237 семей (из них 213 в СОП). С целью информирования населения г. Владивостока о службе социального сопровождения и профилактике семейного неблагополучия проведено 8 социальных акций в разных районах города, ежемесячно организуются выездные игровые площадки на придомовых территориях города.

⁵³ Панкова, Н. В. Основные направления развития системы социального обслуживания и социального сопровождения в Приморском крае : сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – С. 9 – 11.

Во-вторых, с целью аккумуляции лучшего опыта по социальному сопровождению семьи создан Ресурсный центр, деятельность которого направлена на оказание информационно-методической поддержки специалистам территориальных служб.

Для руководителей и специалистов территориальных служб социального сопровождения семьи Приморского края проведено 11 обучающих мероприятий, организованы консультации по запросу специалистов Служб социального сопровождения (за 1 полугодие 2017 года – 38 консультаций).

В-третьих, специалисты службы сопровождения ежедневно проводят консультирование семей по социально-психологическим вопросам. 170 семей уже получили данный вид помощи.

В-четвертых, организуются выездные формы оказания помощи семье и детям. Экстренной службой «Социальный патруль» проведено 18 экстренных и 32 плановых выезда, обслужено 50 семей.

В-пятых, еженедельно проводятся плановые выезды специалистов службы сопровождения в семьи, ведется прием заявлений от семей, проводится первичная диагностика семейной ситуации, совместно с заявителем составляется индивидуальная программа.

В-шестых, для замещающих семей действует «Родительская приемная». Совместно со службой психолого-педагогической и социальной подготовки и сопровождения замещающих семей г. Владивостока с целью профилактики вторичных возвратов детей из замещающих семей в учреждение на социальное сопровождение поставлено 5 замещающих семей, в которых был риск снятия опеки. Семьи получили необходимую психолого-педагогическую и социально-правовую помощь. В результате все замещающие семьи, которые стояли на социальном сопровождении, успешно преодолели кризисную семейную ситуацию и восстановили семейные связи.

В-седьмых, организованы еженедельные курсы для родителей (законных представителей) несовершеннолетних детей в рамках «Школы эффективного родительства». Более 40 родителей получают данный вид помощи.

В-восьмых, проведено анкетирование родителей и детей, клиентов службы, для оценки качества и удовлетворенности результатами социального сопровождения. В анкетировании приняли участие 143 семьи (98% удовлетворенности).

Таким образом, территориальная служба социального сопровождения, созданная на базе «СРЦН "Парус надежды"», за непродолжительное время существования, не только внесла огромный вклад в оказание приморским семьям комплексной помощи на основе межведомственного взаимодействия, но и предоставила семьям возможность самим участвовать в решении своих проблем. Еженедельно службой проводятся плановые выезды, прием заявлений, диагностика семейных ситуаций, созываются координационные советы, составляются индивидуальные программы сопровождения. Кроме того ведется активная работа по информированию и консультированию семей, создан Ресурсный центр, для замещающих семей действует Родительская приемная.

Подводя итог второй главы, можно сделать вывод, социальное сопровождение является одной из эффективных технологий социальной работы с семьей и детьми, реализуемой на базе социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних. Основная цель социального сопровождения – выявление кризиса семьи на ранних стадиях семейного неблагополучия и организация содействия семье в получении: медицинской, психологической, педагогической, юридической и социальной помощи на основе межведомственного взаимодействия. В Приморском крае в 2016 году на базе КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» отделения «Семь-Я» была создана территориальная Служба социального сопровождения семей, которая за непродолжительный срок своего существования внесла значимый вклад в повышение качества помощи и поддержки семей г. Владивостока и Приморского края.

3 Специфика межкультурных конфликтов и управления ими в процессе социального сопровождения семей (на примере КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"»)

3.1 Причины и виды межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения семей

Социальное сопровождение, объединяя различные ведомства и организации, ориентируясь на различные целевые группы (семьи), является, по сути, деятельностью, в которой представители разных культур часто контактируют, взаимодействуют, влияют друг на друга, конфликтуют.

Ключевыми субъектами межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения, выступают: родитель (законный представитель), несовершеннолетний ребенок или семья в целом, куратор случая (специалист по работе с семьей, социальный работник), специалисты межведомственного взаимодействия (рисунок 2).

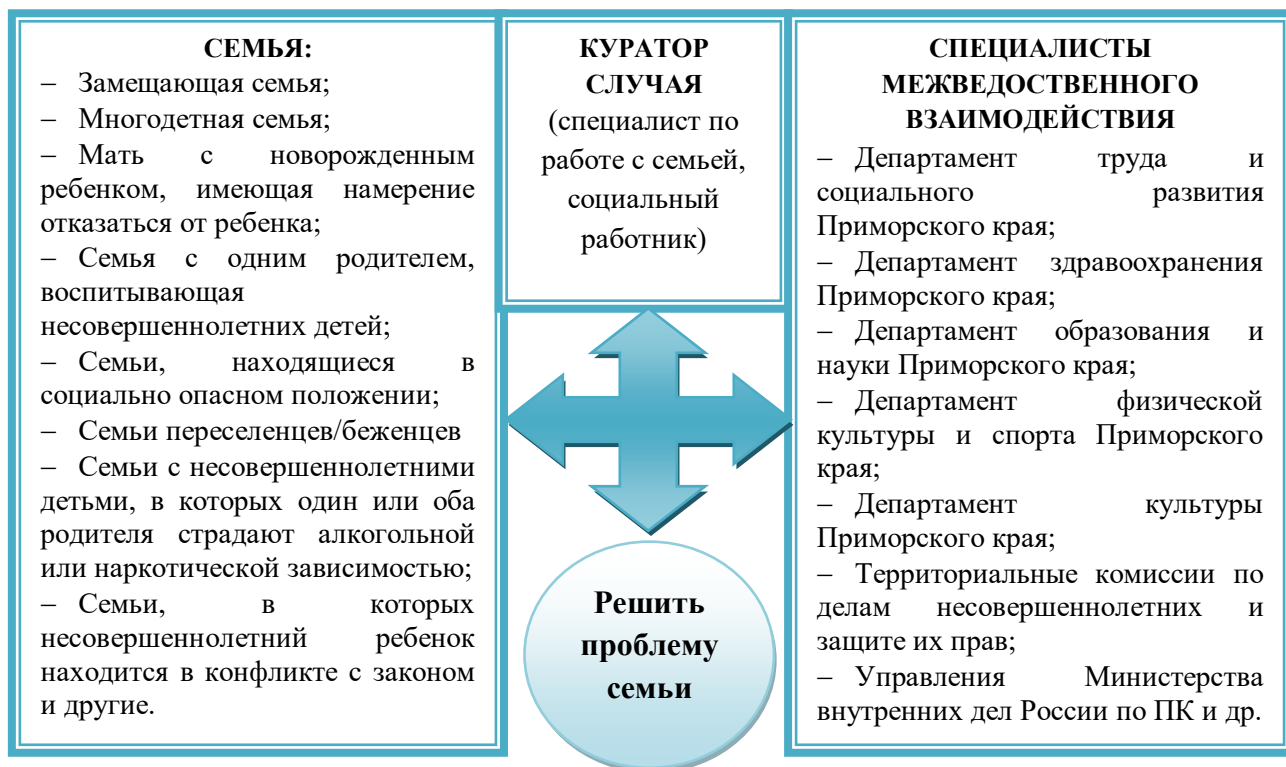


Рисунок 2 - Субъекты межкультурных конфликтов

Единой команде, действующей на основе общей цели – частично или полностью решить проблемы семьи, невозможно в полной мере избежать межкультурных столкновений, в основе которых лежат следующие причины:

Первая группа причин связана с низкими адаптивными способностями семьи в течение первого года ее создания, к ней относятся⁵⁴:

- трудности в социальной адаптации ребенка к жизни в семье;
- повторный брак у родителей (воспитание мачехой или отчимом);
- трудности в социальной адаптации в семьях беженцев / вынужденных переселенцев.

Вторая группа причин связана с трудностями, возникающими в процессе социализации и функционирования семьи. К числу основных причин относят⁵⁵:

- педагогическая безграмотность родителей (неразвитость родительских навыков и чувств, родительской компетентности, гиперопека или гипоопека);
- низкий уровень социализации и правовой компетентности в семье.

Третья группа причин связана с высоким уровнем конфликтности внутрисемейных отношений. К ней относятся⁵⁶:

- нарушение межличностных отношений в семье (эмоциональная отверженность всех членов семьи);
- нарушение детско-родительских отношений;
- предразводное состояние семьи (ребенок является свидетелем семейных конфликтов, объектом эмоциональной разрядки конфликтующих родителей, «орудием» разрешения семейных споров);
- пренебрежение нуждами ребенка (неудовлетворительное питание, несоблюдение правил предупреждения заболеваний и своевременного лечения ребенка).

⁵⁴ Боенкина, Е. А. Организация комплексного сопровождения замещающих семей как профилактика вторичного сиротства // Вестник факультета психологии и педагогики. – 2016. – № 1. – С. 48.

⁵⁵ Там же. С. 49.

⁵⁶ Там же. С. 50.

Четвертая группа причин вызвана полной дестабилизацией семейных отношений, ведущей к неблагополучию семьи. К данной группе относятся следующие причины⁵⁷:

- враждебное отношение к ребенку в семье (телесные повреждения, нанесенные любым взрослым членом семьи или домочадцем, эксплуатация ребенка в ущерб развитию личности ребенка);
- угроза отказа от ребенка (новорожденного, приемного, инвалида);
- длительное тяжелое заболевание и/или смерть одного из родителей в семье с детьми;
- непредвиденная чрезвычайная ситуация, в результате которой семья значительно пострадала (пожар, наводнение, ураган и прочее).

Кроме вышеперечисленных причин, создающих объективные условия для возникновения конфликтов в процессе социального сопровождения, существует также ряд общих причин, характерных для взаимоотношений на любом уровне межкультурного взаимодействия. В их числе следующие:

- разногласия в ценностях, мировоззренческих установка, нормах, стандартах поведения, в каких-то отдельных моментах (традициях, обычаях), вызывающих различие точек зрения из-за принадлежности собеседников к различным культурам;
- несовместимость оценочных позиций, взглядов, мнений;
- неосознанность культурных различий субъектами социального сопровождения;
- личностные особенности субъектов социального сопровождения (неразвитость коммуникативных навыков общения, агрессивные реакции, конфликтность, низкий уровень культуры у одного из участников);
- социальные (межличностные) причины: отсутствие взаимопонимания и взаимоуважения, нарастание эмоционального отчуждения и преобладание конфликтного взаимодействия.

⁵⁷ Боевникова, Е. А. Организация комплексного сопровождения замещающих семей как профилактика вторичного сиротства // Вестник факультета психологии и педагогики. – 2016. – № 1. – С. 51.

Понимание причин межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения, помогает определить их виды. Это конфликты, возникающие из-за:

1) разногласий в ценностях, мировоззренческих установка, нормах, стандартах поведения, в каких-то отдельных моментах (традициях, обычаях), вызывающих различие точек зрения из-за принадлежности собеседников к различным культурам;

2) личностных особенностей субъектов социального сопровождения (неразвитость коммуникативных навыков общения, низкий уровень культуры у одного из участников);

3) низких адаптивных способностей семьи в течении первого года ее создания;

4) трудностей, возникающих в процессе социализации и функционирования семьи;

5) высокого уровня конфликтности внутрисемейных отношений;

6) полной дестабилизации семейных отношений, ведущей к неблагополучию семьи;

Еще одним из основных критериев классификации межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения, является состав субъектов межкультурного взаимодействия. Различают:

1) конфликты между специалистами по социальному сопровождению и родителями ребенка;

2) конфликты между специалистом по социальному сопровождению и ребенком;

3) конфликты между родителями и детьми в ходе социального сопровождения (в том числе в замещающих семьях);

4) конфликты, возникающие в рамках межведомственного взаимодействия (между специалистами по социальному сопровождению и органами социальной защиты, образования, здравоохранения, опеки и попечительства, органами внутренних дел, КДН и другими);

5) конфликты, возникающие внутри рабочей группы по социальному сопровождению.

Размышляя о причинах и видах конфликтного взаимодействия между субъектами социального сопровождения, стоит также остановиться на их характерных особенностях. Они были выявлены и проанализированы в ходе эмпирического исследования в КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"». Сбор данных осуществлялся с помощью неформализованного наблюдения.

Неформализованное наблюдение во многом похоже на обыденное описание событий. Его отличительная особенность заключается в том, что его может провести любой человек; оно не имеет четкой программы, выдвижения гипотез, операционализации понятий и множества других вещей, которые обязательны при любом формализованном наблюдении.

В рамках дипломной работы неформализованное наблюдение осуществлялось эпизодично. В ходе наблюдения было составлено три протокола, описывающих разные ситуации, а также время, место и само содержание событий.

Первый протокол отражает результаты наблюдения за деятельностью специалистов «СРЦН "Парус надежды"», внутренним климатом учреждения, взаимоотношениями в коллективе.

На основе данных наблюдения были сформулированы следующие выводы.

Деятельность специалистов «СРЦН "Парус надежды"» направлена на содействие людям, социальным группам в преодолении личностных и социальных трудностей. Ежедневно специалисты занимаются решением большого объема разноплановых задач, требующих для их выполнения значительного объема знаний, навыков и умений.

Несмотря на ежедневное выполнение трудноразрешимых задач и большую нагрузку на специалистов, в коллективе «СРЦН "Парус надежды"» доминирует благоприятный психологический климат. Основными характеристиками, раскрывающими микроклимат в организации, являются:

доверие, чувство защищенности, безопасности и комфорта, взаимная поддержка, внимание в отношениях, открытость коммуникации, возможность свободно мыслить, творить, вносить вклад в развитие организации, совершать ошибки без страха наказания.

Второй протокол наблюдения был составлен в ходе рейдов – визитов к семьям, стоящим на социальном сопровождении. В их рамках производилась фиксация состояния жилищных условий семей (окружающая среда, чистота и запах в квартире и др.), фактов поведения членов семьи и специалистов (особенностями взаимодействия, речи, проявление чувств и эмоций наблюдаемых).

На основе материалов наблюдения были сформулированы следующие выводы.

Зачастую общение с семьями, стоящими на социальном сопровождении можно назвать напряженным. Для взрослых представителей семей характерны: резкие и негативные фразы и высказывания, нежелание говорить, показывать свои истинные чувства и эмоции, демонстративное поведение, склонность к конфликтному взаимодействию.

Задачи специалиста заключались в управлении ситуацией, предупреждении возникновения возможных конфликтов и стремлении найти нужные слова и правильный подход к членам семьи. Специалисты «СРЦН "Парус надежды"» во время рейда и в ситуациях предконфликтного взаимодействия демонстрировали свой профессионализм, используя различные техники межличностного взаимодействия, тем самым предупреждая конфликты и не допуская их возникновения.

Третий протокол наблюдения был составлен в ходе работы Координационного совета, целью которого было принятие/снятие семей с социального сопровождения. В рамках этого мероприятия производилось наблюдение за взаимодействием представителей разных ведомств: органов, организаций и учреждений, принимающих участие в социальном

сопровождении семей. На основе данных наблюдения были сформулированы следующие выводы.

На данном этапе, в силу новизны и относительно недавнего внедрения технологии социального сопровождения, межведомственное взаимодействие в "Парусе надежды" имеет ряд проблем, таких как: недостаточная сплоченность команды специалистов и направленность каждого учреждения или организации на выполнение «своих» приоритетных задач.

На основе наблюдения можно сформулировать следующие особенности межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения:

1) наиболее часто предконфликтная ситуация, реже – конфликтное взаимодействие происходит между куратором случая и семьей (или ее отдельными членами), а также в рамках межведомственного взаимодействия команды специалистов;

2) основными причинами обострения противоречий на предконфликтной стадии или возникновения конфликтов между куратором случая и семьей выступают: различия в ценностях, мировоззренческих установках, нормах и стандартах поведения, несовместимость позиций, взглядов и мнений; личностные особенности субъектов межкультурного взаимодействия (для семей характерны: резкие и негативные фразы и высказывания, нежелание говорить, показывать свои истинные чувства и эмоции, демонстративное поведение, склонность к конфликтному взаимодействию);

3) к основным причинам напряженности или конфликтов в рамках межведомственного взаимодействия следует отнести: недостаточную сплоченность команды специалистов (отсутствие взаимопонимания), направленность каждого учреждения или организации на выполнение «своих» приоритетных задач;

4) появление, углубление противоречий, а тем более конфликты в рамках рабочей группы возникают достаточно редко, в виду того, что психологический климат внутри организации характеризуется:

доверительными отношениями, взаимной поддержкой, вниманием в отношениях, открытостью коммуникации;

5) основу управления межкультурными конфликтами в процессе социального сопровождения, включая их профилактику, составляет наличие у специалистов социально-реабилитационных центров необходимой совокупности знаний, навыков и умений, при помощи которых появляется возможность легко и эффективно выстроить межкультурную коммуникацию, как с семьями, так и в рамках межведомственного взаимодействия.

Таким образом, в процессе социального сопровождения семей нередко возникают напряженные социально-психологические отношения, могут обостряться противоречия, приводя к межкультурным конфликтам. Основными субъектами конфликтного взаимодействия являются семья и ее отдельные члены, куратор случая, команда специалистов, представляющих различные ведомства. Диапазон причин возникновения предконфликтной и собственно конфликтной стадий предельно широк. В их число входят как объективные условия (низкие адаптивные способности семьи, высокий уровень конфликтности внутрисемейных отношений), так субъективные причины, характерные для взаимоотношений на любом уровне межкультурного взаимодействия. Понимание причин межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения, помогает определить их виды, а также выстроить эффективную межкультурную коммуникацию, как с семьями, так и в рамках межведомственного взаимодействия.

3.2 Особенности управления межкультурными конфликтами в процессе социального сопровождения семей

Процесс социального сопровождения семей неразрывно связан с ростом напряженности в отношениях участников взаимодействия, возникновением и обострением разного рода противоречий и конфликтов, основанных на различиях в ценностях, мировоззренческих установках, взглядах, мнениях,

нормах и образцах поведения. По этой причине особую значимость приобретает деятельность по управлению конфликтами, осуществляемая субъектами межкультурного взаимодействия в рамках социального сопровождения.

Ключевыми субъектами управления межкультурными конфликтами выступают следующие акторы.

Во-первых, семья, принятая на социальное сопровождение, а также ее отдельные члены. Принято считать, что семья является «объектом», на который всеми усилиями воздействует служба социального сопровождения, чтобы изменить ситуацию, в которой она оказалась. Однако семья не только вовлечена в процесс социального сопровождения и играет в нем важную роль, но и самостоятельно несет ответственность за решение тех задач, которые ставит перед ней жизнь.

Во-вторых, это служба социального сопровождения семей, а также куратор семьи. Сотрудники службы социального сопровождения выполняют корректирующую роль, помогая семье принять правильное решение на всех этапах социального сопровождения, а также оказывают ей своевременную поддержку в трудный и кризисный для нее период. Главная задача специалистов, в случае возникновения в ходе взаимодействия с семьей межкультурных конфликтов, – управлять конфликтной ситуацией, а именно осуществлять действия по предупреждению и диагностике конфликтов, если конфликт перешел в открытую стадию – направлять в позитивное русло и добиваться его разрешения с минимальными потерями для всех участников.

Особую роль в управлении межкультурными конфликтами, возникающими в ходе сопровождения семьи, выполняет куратор социального случая (семейной ситуации). По отношению к семье он исполняет роль наставника, тьютера, медиатора, координирует взаимоотношения со специалистами разных ведомств и органов, предоставляющих семье помощь, что, в свою очередь, требует от него высокой профессиональной компетентности.

Важно отметить, что специалисты службы социального сопровождения семьи, в том числе куратор, осуществляя в процессе работы с семьей деятельность по управлению межкультурными конфликтами, не являются профессиональными конфликтологами, а действуют на основе своего профессионального опыта: выявляя истинные проблемы семьи, мотивируя ее на изменения, подбирая эффективные формы воздействия на ее проблемы. Также в этом году многие специалисты «СРЦН "Парус надежды"» уже прошли обучение по программе семейной медиации, что свидетельствует о значительном расширении их инструментария способов разрешения конфликтов.

В-третьих, это межведомственная команда специалистов, осуществляющая работу по выявлению семей, нуждающихся в социальном сопровождении, предоставлении всех видов помощи, разработке и реализации индивидуальных программ и плана мероприятий по социальному сопровождению.

Вклад каждого участника взаимодействия в управление межкультурными конфликтами, возникающими в ходе социального сопровождения семьи, имеет большое значение. Лишь представляя собой единую команду, интересы которой направлены в первую очередь на достижение общих целей по улучшению качества жизни семьи, защите ее интересов и прав, комплексное решение ее проблем можно говорить о результативности социального сопровождения, как нового вида государственной помощи.

Основу деятельности субъектов управления (на примере КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"»): специалистов службы социального сопровождения и межведомственной команды специалистов составляют следующие нормативно-правовые акты:

– национальная стратегия действия в интересах детей на 2012 – 2017 годы, утвержденная Указом Президента РФ от 01. 06. 2012 г. № 761,⁵⁸

⁵⁸ О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 г. : указ Президента Российской Федерации от 01 июля 2012 г. № 761. [Электронный ресурс] : принят ГД 1 июня 2012 г. // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_13016/ (дата обращения 10.05.2018).

– федеральный закон от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»⁵⁹;

– кодекс этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания (Приказ Минтруда России от 31.12.2013 г. № 792)⁶⁰;

– государственная программа «Социальная поддержка населения Приморского края на 2013 – 2020 годы»⁶¹;

– трехсторонний приказ от 02-03.08.2016 №481/46-сп/768-0 департаментов труда и социального развития, образования и науки и здравоохранения Приморского края;

– порядок межведомственного взаимодействия по социальному сопровождению семей с детьми в Приморском крае;

– положение о территориальном Координационном совете по организации социального сопровождения семей, проживающих на территории Приморского края;

– примерное положение о Службе социального сопровождения семей, проживающих на территории Приморского края;

Эффективность управления межкультурными конфликтами основывается на соблюдении ведущих принципов, а также знании основных технологий управления конфликтами. К главным принципам стоит отнести:

– добровольность (управление конфликтами строится на уважении суверенитета семьи, самостоятельности ее членов в принятии решений);

⁵⁹ Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ. [Электронный ресурс] : принят ГД 23 декабря 2013 г. // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/ (дата обращения: 10.05.2018).

⁶⁰ Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания : Приказ Минтруда России от 31 декабря 2013 г. № 792. [Электронный ресурс] // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=157297&fld=134&dst=100001,0&rnd=0.7821250748365733#08697368924652757> (дата обращения 13.05.2018).

⁶¹ Об утверждении государственной программы Приморского края «Социальная поддержка населения Приморского края на 2013-2020 годы» (с изменениями на 5 февраля 2018 г.) : Постановление Администрации Приморского края от 7 декабря 2012 г. № 393-па. [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/494223029> (дата обращения 15.05.2018).

- комплексность (последовательное осуществление мероприятий по решению проблем семьи);
- межведомственность (высокая степень согласованности действий между всеми субъектами управления);
- вариативность (учет различий в содержании, в технологиях и методиках управления конфликтами);
- конфиденциальность (неразглашение любой информации, отнесенной к конфиденциальной, а также служебной информации о семье);
- непрерывность (оказание содействия семье на всех этапах помощи, вплоть до полного решения проблемы);
- рекомендательный характер предлагаемых механизмов выхода из трудной жизненной ситуации;
- эффективность (учет соизмеримости используемых ресурсов с ожидаемыми результатами).

Наряду с соблюдением принципов, особое место отводится технологиям управления межкультурными конфликтами. Стоит отметить, что специалисты службы социального сопровождения, не владеют специальным конфликтологическими компетенциями в области управления конфликтами. Они осуществляют свою деятельность, опираясь на основные технологии социальной работы (таблица 2): социальную диагностику, социальную профилактику, социальную терапию, и т. п., что, в свою очередь, позволяет им на достаточно высоком уровне управлять, возникающими межкультурными конфликтами.

Таблица 2 – Основные технологии социальной работы

Технологии социальной работы	Основная характеристика
Социальная Диагностика	комплексный процесс исследования социального явления с целью выявления, распознавания и изучения причинно-следственных связей и отношений, характеризующих его состояние и тенденции дальнейшего развития. ⁶²

⁶² Жуков, В. И. Технологии социальной работы : учебник / В. И. Жуков. – М. : «Омега-Л», 2011. – С.54.

Окончание таблицы 2

Технологии социальной работы	Основная характеристика
Социальная профилактика	сознательная, целенаправленная, социально организованная деятельность по предотвращению возможных социальных, психолого-педагогических, правовых и других проблем и достижению желаемого результата ⁶³ .
Социальная терапия	комплекс решений, процедур, мероприятий и действий, направленных на решение социальных проблем различного уровня организации ⁶⁴ .
Социальная реабилитация	комплекс мер, направленных на восстановление разрушенных или утраченных в силу каких-либо причин общественных связей и отношений, социально и личностно значимых характеристик, свойств и возможностей субъекта. Это осознанный, целенаправленный, внутренне организованный процесс ⁶⁵ .
Социальное консультирование	квалифицированный совет, помощь лицам, испытывающим различные проблемы, в целях их социализации, восстановления и оптимизации их социальных функций, выработки социальных норм общения ⁶⁶ .

Являясь представителями профессии «Человек – Человек», специалисты службы могут не только диагностировать конфликты (своевременно и в полном объеме замечать и осознавать как сами проблемы, так и их корни, содержание и возможные последствия), но и подбирать необходимые способы снижения напряженности, выполнять функцию медиатора в конфликтах, находить возможные пути и способы их решения.

Все это требует не только личной включенности специалистов в поиск выхода из трудной жизненной ситуации семьи, но и высокого уровня профессиональной компетентности.

Особое место в предупреждении конфликтных ситуаций, возникающих в процессе социального сопровождения семей, занимают: коммуникативная и межкультурная компетентность.

Коммуникативная компетентность специалиста по социальной работе – это основывающаяся на знаниях закономерностей, принципов и техник

⁶³ Жуков, В. И. Социальная работа : российский энциклопедический словарь / В. И. Жуков. – М. : Союз, 1997. – С. 221.

⁶⁴ Кузнецова, Л. П. Основные технологии социальной работы : учеб. пособие / Л. П. Кузнецова. – Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 2002. – С. 68.

⁶⁵ Там же. С. 71.

⁶⁶ Там же. С. 74.

общения, интеллектуально и личностно обусловленная социально-профессиональная характеристика, сложное системно-организованное, актуальное, формируемое личностное качество человека, позволяющее ему самостоятельно и ответственно осуществлять эффективные коммуникативные действия в определенном круге ситуаций межличностного взаимодействия в профессиональной деятельности⁶⁷.

Развитая коммуникативная компетентность зачастую позволяет специалисту эффективно реализовать определенную стратегию в коммуникации, становится основой эффективной реализации профессиональных планов, организации профессиональных действий, что находит определенное отражение в требованиях, предъявляемых к профессиональным качествам специалиста по социальной работе.

В широком смысле коммуникативная компетентность является составной частью межкультурной компетентности, последней из которых отводится в дипломной работе ключевое место в профилактике межкультурных конфликтов, возникающих в процессе социального сопровождения семей.

Межкультурная компетентность раскрывается как совокупность знаний, навыков и умений, при помощи которых индивид может успешно общаться с партнерами других культур, как на бытовом, так и на профессиональном уровнях⁶⁸.

К основным признакам межкультурной компетентности можно отнести⁶⁹:

- открытость к познанию чужой культуры и восприятию психологических, социальных и других межкультурных различий;
- психологический настрой на кооперацию с представителями другой культуры;

⁶⁷ Андреева, Е. А. Коммуникативная компетентность будущих специалистов социальной сферы как основа высокого профессионализма и гарантия успешной деятельности // Общество: психология, социология, педагогика. – 2015. – Вып. 1. – С. 27.

⁶⁸ Садохин, А. П. Компетентность или компетенция в межкультурной коммуникации // Вестник Московского университета. – 2007. – № 3. – С. 40.

⁶⁹ Шкутина, Л. А. Межкультурная компетентность: понятие, структура и содержание // Вестник Кандагарского университета. – 2012. – № 3. – С. 67.

- умение разграничивать коллективное и индивидуальное в коммуникативном поведении представителей других культур;
- способность преодолевать социальные, этнические и культурные стереотипы;
- владение набором коммуникативных средств и правильный их выбор в зависимости от ситуации общения;
- соблюдение этикетных норм в процессе коммуникации.

На основании такого понимания межкультурной компетентности в ее структуре можно выделить три группы элементов: аффективные, когнитивные и процессуальные (таблица 3)⁷⁰.

Таблица 3 - Структурные элементы межкультурной компетентности

Элементы	Характеристика
1 Аффективные	Эмпатия и толерантность - образуют психологический базис для эффективного межкультурного взаимодействия.
2 Когнитивные	Культурно-специфические знания - образуют базис для предотвращения непонимания и служат основанием для изменения собственного коммуникативного поведения. Служат основой для адекватного толкования коммуникативного поведения представителей иной культуры.
3 Процессуальные	Стратегии поведения, применяющиеся в ситуациях межкультурных контактов.

Исходя из этого высокая развитость в структуре личности специалистов службы сопровождения: эмпатии, толерантности, коммуникационных навыков, стратегий поведения в ситуациях межкультурных контактов составляет основу их профессиональной деятельности, а также позволяет предупреждать конфликты на всех уровнях социального сопровождения, выстраивая эффективное межкультурное взаимодействие.

Таким образом, обладая богатым спектром знаний и навыками их применения в области: социальной диагностики, профилактики, терапии, реабилитации, адаптации и социального консультирования, а также обладая определенным уровнем коммуникативной и межкультурной компетентности,

⁷⁰ Садохин, А. П. Межкультурная компетентность: понятие, структура, пути формирования // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2007. – № 1. – С. 128.

специалист по работе с семьей может своевременно предупредить возникновение противоречий, способных негативно повлиять на поведение и отношения участников социального сопровождения, а также преодолеть конфликтные взаимодействия с минимальными потерями. В результате в процессе социального сопровождения будет реализовываться модель сотрудничества, что обеспечит достижение намеченных в программе сопровождения целей.

3.3 Уровень межкультурной компетентности специалистов по социальному сопровождению в профилактике конфликтов (на материалах теоретико-прикладного исследования)

Деятельность по сопровождению является сложным, трудоемким, но в то же время перспективным направлением в оказании помощи семьям с детьми. Ее эффективность зависит от многих факторов, среди которых особая роль отводится межкультурной компетентности специалистов социально-реабилитационных центров.

Обладание компетенциями в сфере межкультурной коммуникации помогает социальному работнику не только успешно «сопровождать семью», но и предупреждать возникновение конфликтов, а в ситуации открытого столкновения регулировать и конструктивно завершать его.

На основе теоретических представлений о феномене межкультурной компетентности, практического опыта в сфере социального сопровождения семьи нами была разработана комплексная методика, направленная на диагностику значимых элементов интересующего нас феномена: эмпатии, толерантности, коммуникационных навыков и стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

Затем проведено эмпирическое исследование межкультурной компетентности специалистов КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"».

Объем выборочной совокупности составил 10 специалистов. Все участники опроса – женщины. Из них одна половина занимают должность специалиста по работе с семьей, а другая – социального педагога. 20 % опрошенных имеют стаж работы менее года; 50 % – один – три года; 30 % – четыре года и более.

В соответствии с целью исследования и поставленными задачами, подробно изложенными в программе эмпирического исследования (приложение Г) были получены следующие результаты:

Первостепенной задачей исследования являлось выяснение личностных особенностей и ценностей специалистов службы социального сопровождения (приложение И), в связи с этим был сделан упор на анализ одного из важнейших структурных компонентов личности – уровня самооценки специалистов.

В результате исследования было выявлено, что у большинства испытуемых преобладает оптимальная самооценка (средняя – 40 %, выше среднего – 20 %, высокая – 20 %) (рисунок 3).

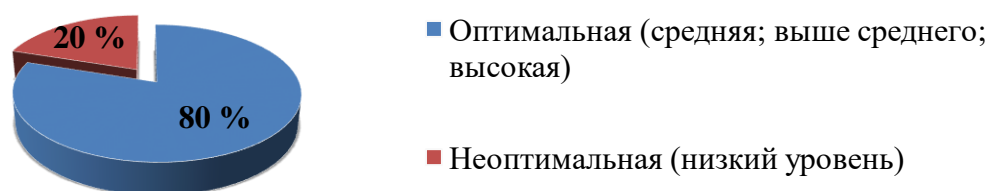


Рисунок 3 – Уровень самооценки специалистов

Оптимальная самооценка позволяет социальным работникам эффективно выполнять свою деятельность; адекватно соотносить свои возможности и способности; придает уверенности; помогает приобретать необходимый опыт и соответствующие знания. У специалистов с такой самооценкой присутствуют следующие качества личности: уверенность, приобретенный необходимый опыт и соответствующие знания. Уверенность в себе позволяет испытуемым регулировать уровень притязаний и правильно оценивать собственные возможности применительно к различным жизненным ситуациям.

Низкий уровень самооценки был выявлен у 20 % испытуемых. Заниженная самооценка характеризует работника другой крайностью, противоположной самоуверенности, – неуверенностью в себе. Последняя, часто объективно необоснованная, является устойчивым качеством личности и ведет к формированию у человека таких черт, как смирение, пассивность, комплекс неполноценности. Окружающие иногда принимают такого работника за сердитого, неконтактного, и следствием этого становится изоляция от людей.

При заниженной самооценке велика вероятность возникновения конфликтов во взаимоотношениях с другими людьми. Конфликты могут возникать из-за чрезмерной критичности таких людей, также они очень требовательны к себе и еще более требовательны к другим, не прощают промахи, склонны подчеркивать недостатки. Социальные работники с заниженной самооценкой обычно ставят перед собой более низкие цели, чем те, которые могут достигнуть, из-за преувеличения значения неудач.

Сферы, в которых лежат интересы и предпочтения специалистов, представлены следующим образом (приложение К). У половины респондентов (50 %) ключевой формой активности являются межличностные отношения («в мире людей»). У 30 % опрошенных ключевой формой активности являются чувства и переживания («в мире чувств») и у 20 % опрошенных ключевая форма активности – деятельность («в мире дел»). Это свидетельствует о ярко выраженном стремлении большей части специалистов быть в обществе других людей, выстраивать межличностные отношения на взаимопонимании, доверии, активной взаимопомощи, искренности и бескорыстии чувств.

Ценностные ориентации дифференцировались по разделам:

1) в сфере межличностных отношений все специалисты выделили следующие качества: вежливость, отзывчивость, тактичность, терпимость, доброжелательность, ответственность;

2) поведение: порядочность, честность, уравновешенность;

3) деятельность: вдумчивость, понятливость, внимательность, исполнительность;

4) переживания, чувства: душевность, милосердие, сердечность, оптимистичность.

Следующей задачей исследования стало определение уровня эмпатических способностей специалистов социального сопровождения (приложение Л).

В результате исследования у половины (50 %) опрошенных выявлен средний уровень эмпатии, у 30 % – очень высокий уровень эмпатии и у 20 % – заниженный (рисунок 4).

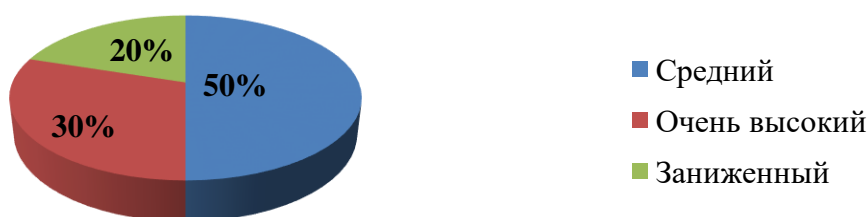


Рисунок 4 – Уровень эмпатических способностей специалистов

Средний уровень эмпатии, выявленный у каждого второго опрошенного, не говорит о том, что специалисты не способны к сопереживанию и эмоциональному отклику на волнения клиента. Однако с уровнем эмпатии напрямую связан процесс эффективного взаимодействия социального работника и семьи, находящейся на социальном сопровождении. Именно поэтому процесс подбора и использования необходимых средств и приемов взаимодействия с клиентом, которые в большей степени могут помочь ему в работе с ним, может быть затруднен и осуществлен лишь методом проб и ошибок.

Также были зафиксированы следующие параметры эмпатии (приложение М).

Во-первых, наиболее выраженная идентификация в эмпатии (40 %), которая является важным условием успешной эмпатии, и означает умение понять другого на основе сопереживания, постановки себя на место партнера.

Во-вторых, эмоциональный канал эмпатии (30 %) – способность сопереживать, сочувствовать, понять внутренний мир другого человека, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать.

В-третьих, проникающая способность в эмпатии (30 %) – важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверия, задушевности.

В-четвертых, интуитивный канал эмпатии (20 %) позволяет человеку предвидеть поведение партнера, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании.

В-пятых, рациональный канал эмпатии (10 %) – направленность внимания, восприятия и мышления человека на понимание сущности любого другого человека, на его состояния, проблем, поведения.

Опираясь на полученные данные наиболее выраженных параметров эмпатии у специалистов социального сопровождения, следует отметить преобладание эмоций и чувств в структуре эмпатии (понимание другого человека на основе сопереживания) над пониманием сущности других людей, их состояния и проблем.

Следующей, не менее важной задачей стало определение уровня толерантности специалистов по социальному сопровождению (приложение Н).

По субшкале «социальная толерантность», измеряющей отношение к таким социальным группам, как меньшинства, преступников, психически больных людей, у большинства опрошенных (70 %) выявлен средний уровень толерантности, 20 % испытуемых имеют высокий уровень толерантности и 10 % – низкий (рисунок 5).



Рисунок 5 – Уровень социальной толерантности специалистов

По субшкале «толерантность как черта личности» (приложение П), диагностирующей личностные черты, установки и убеждения, которые в значительной степени определяют отношение человека к окружающему миру, у половины опрошенных выявлен средний уровень толерантности, у 30 % – низкий, у 20 % – высокий.

Общие показатели уровня толерантности большинства сотрудников – средние. Это означает, что у сотрудников службы сопровождения гармонично сочетаются как толерантные, так и интолерантные черты, все зависит от ситуации. Они не склонны принимать спонтанные решения, имеют средний уровень самоанализа и самоконтроля, сдержанны в эмоциях и неторопливы.

Еще одной задачей исследования являлась диагностика коммуникационных навыков и установок специалистов (приложение Р).

В результате у большинства опрошенных (70 %) зафиксирован высокий уровень коммуникабельности, при котором личность охотно высказывается по любому вопросу, даже если имеет о нем поверхностное представление, берется за любое дело, хоть и не всегда может довести его до конца.

30 % респондентов обладают нормальной коммуникабельностью, при которой без неприятных переживаний начинают новое дело, идут на встречу с новыми людьми (рисунок 6).



Рисунок 6 – Уровень коммуникабельности специалистов

Последней задачей, в рамках исследования межкультурной компетентности специалистов, стало определение возможных стратегий поведения специалистов в конфликтных ситуациях (приложение С).

Типические способы реагирования специалистов на конфликтные ситуации следующие. Менее чем у половины опрошенных (40 %) среди

приоритетных стратегий поведения в конфликте выявлены компромисс и избегание; у 20 % – сотрудничество и компромисс; у 20 % – избегание, компромисс, приспособление; у 20 % – избегание и приспособление (рисунок 7).



Рисунок 7 – Способы реагирования специалистов на конфликтные ситуации

Полученные результаты свидетельствуют о том, что в конфликтном взаимодействии сотрудники чаще всего стараются достичь соглашения на основе взаимных уступок, ради достижения общей цели, или уйти от конфликтных ситуаций, в том случае, если предмет разногласий имеет меньшую ценность, чем взаимоотношения с противоположной стороной. Не используют специалисты службы сопровождения в рамках своей деятельности соперничество, для которого характерно навязывание другой стороне своего решения.

Таким образом, в ходе исследования подтвердились следующие выдвинутые нами гипотезы:

1) большинство специалистов службы сопровождения обладают высоким уровнем коммуникабельности;

Частично подтвердились следующие гипотезы:

1) специалисты службы социального сопровождения обладают оптимальной самооценкой;

2) в качестве наиболее вероятной стратегии поведения в конфликтах специалисты службы сопровождения выбирают компромисс и сотрудничество.

Были опровергнуты гипотезы:

1) специалисты КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды» обладают высоким уровнем межкультурной компетентности;

2) ключевой формой активности специалистов являются «чувства и переживания»;

3) специалисты службы социального сопровождения обладают высоким уровнем эмпатии и толерантности.

На основе проведенного исследования можно сделать ряд выводов:

1. У большинства специалистов по социальному сопровождению семей выявлен оптимальный уровень самооценки. Ключевой формой активности являются межличностные отношения (в мире людей). Основными, качествами ценными для респондентов являются: вежливость, отзывчивость, тактичность, терпимость, доброжелательность, ответственность, порядочность, честность, уравновешенность, вдумчивость, понятливость, внимательность, исполнительность, душевность, милосердие, сердечность, оптимистичность.

2. У половины опрошенных специалистов выявлен средний уровень эмпатии. Наиболее выраженным параметром стала - идентификация в эмпатии – умение понять другого на основе сопереживания, постановки себя на место партнера.

3. У большинства из специалистов выявлен средний уровень толерантности – сочетание как толерантных, так и интолерантных черт.

4. У большинства выявлен высокий уровень коммуникабельности.

5. Приоритетными стратегиями поведения в конфликте являются компромисс и избегание.

Полученные групповые показатели свидетельствуют о приемлемом уровне межкультурной компетентности сотрудников КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"». Выявленные показатели низкой самооценки, среднего уровня эмпатии, сочетание как толерантных, так и интолерантных черт, недостаточная ориентация в конфликтном поведении на стратегию сотрудничества, весьма

важную в сопровождении семей, - все это актуализирует вопросы развития межкультурной компетентности специалистов по работе с семьей и социальными педагогами в центре.

Подводя итог третьей главы, можно сделать вывод, в процессе социального сопровождения семей, нередко возникают межкультурные конфликты между основными субъектами взаимодействия: семьей (или ее отдельными членами), куратором случая, командой межведомственного взаимодействия. Диапазон причин их возникновения предельно широк. Обладая богатым спектром знаний о технологиях управления конфликтами и навыками их применения в области социальной работы, а также определенным уровнем коммуникативной и межкультурной компетентности, специалист по работе с семьей может своевременно предупредить возникновение противоречий, не допустив негативных последствий для семьи. Специалисты в сфере социального сопровождения семьи КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"», обладая приемлемым уровнем межкультурной компетентности, могут предупреждать назревание противоречий, регулировать ход межкультурных конфликтов.

Заключение

Межкультурные конфликты, являются значимым феноменом социальной реальности. Они представляют собой идеологически обусловленное столкновение противоположно направленных ценностных ориентаций, мировоззрений, представлений, правил и норм поведения, в рамках уникальных, самоценных и самобытных культур.

Диапазон причин межкультурных конфликтов предельно широк. Ряд исследователей считают, что они кроются не столько в объективных культурных противоречиях, сколько в скрытых мотивах, которые нечетко осознают даже сами участники конфликтов. С этой спецификой связана и особенная трудноразрешимость межкультурных конфликтов.

Ведущую роль в конструктивном управлении межкультурными конфликтами играют его структурные и динамические параметры, знание содержания и специфики которых позволяет не только осуществлять глубокий анализ объективного и субъективного содержания конфликта, но и прогнозировать, предупреждать, регулировать и разрешать межкультурные противоречия.

Особое место межкультурные конфликты занимают в деятельности социально-реабилитационных центров, осуществляющих социальное сопровождение семей.

Изучив опыт социального сопровождения семьи в КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"», мы выявили, что в этой сфере могут возникать противоречия и конфликтные ситуации. Так, социальное сопровождение, объединяя усилия и ресурсы различных ведомств и организаций, ориентируясь на различные целевые группы (семьи), является, по сути, деятельностью, в которой представители разных культур часто контактируют, взаимодействуют, влияют друг на друга и нередко конфликтуют.

Ключевыми субъектами конфликтного взаимодействия могут быть куратор случая и семья, стоящая на социальном сопровождении, а также команда специалистов, представляющих разные ведомства. Причины конфликтов могут быть абсолютно разными. В рамках взаимодействия куратора случая с семьей – это различия в ценностях, мировоззренческих установках, нормах и стандартах поведения; высокий уровень конфликтности внутрисемейных отношений; личностные особенности субъектов межкультурного взаимодействия. В рамках межведомственного взаимодействия – недостаточная сплоченность команды специалистов, направленность каждого учреждения или организации на выполнение «своих» приоритетных задач.

Сложность самого процесса управления, а также многовариантность технологий воздействия на конфликт, обуславливают необходимость формирования у специалистов социально-реабилитационных центров определенной совокупности компетенций (знаний, умений и навыков), при помощи которых появляется возможность эффективно выстроить межкультурную коммуникацию, как с семьями, так и в рамках межведомственного взаимодействия, так называемой межкультурной компетентности.

На основе теоретических представлений о феномене межкультурной компетентности, анализа практического опыта специалистов «СРЦН "Парус надежды"» в сфере социального сопровождения семьи, была разработана комплексная методика исследования, направленная на диагностику значимых элементов интересующего нас явления: эмпатии, толерантности, коммуникационных навыков и стратегий поведения в конфликтных ситуациях.

В результате предпринятого в КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» теоретико-прикладного исследования был выявлен приемлемый уровень межкультурной компетентности специалистов по социальному сопровождению. При этом показатели низкой самооценки, среднего уровня эмпатии, сочетания как толерантных, так и интолерантных черт, недостаточная

ориентация в конфликтном поведении на стратегию сотрудничества, весьма важную в сопровождении семей, – все это актуализирует вопросы развития межкультурной компетентности специалистов по работе с семьей и социальными педагогами в центре.

Таким образом, в ходе исследования подтвердилась выдвинутая теоретическая гипотеза – межкультурные конфликты постоянно возникают в социальном сопровождении семьи, осуществляемом в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, что делает необходимым развитие межкультурной компетентности его работников.

В связи с необходимостью развития межкультурной компетентности работников были разработаны следующие рекомендации (приложение Т).

Во-первых, для новых сотрудников, не имеющих опыта работы в сфере социального сопровождения семей, необходимы разработка и внедрение специальных курсов, так называемых «культурных ассимиляторов». Прохождение таких обучающих курсов позволит за короткое время узнать о специфике семей, других субъектов социального сопровождения как о представителях другой культуры.

Во-вторых, для специалистов, имеющих опыт социального сопровождения семей, организация круглых столов как внутри СРЦН (между сотрудниками службы сопровождения), так и вне центра – со специалистами других ведомств, для обсуждения значимых проблем взаимодействия с семьями, членами межведомственной команды.

В-третьих, развивать конфликтологическую компетентность специалистов по социальному сопровождению.

В-четвертых, систематически осуществлять мониторинг уровня межкультурной компетентности специалистов по социальному сопровождению.

Список литературы

1. Андреева, Е. А. Коммуникативная компетентность будущих специалистов социальной сферы как основа высокого профессионализма и гарантия успешной деятельности // Общество: психология, социология, педагогика. – 2015. – Вып. 1. – С. 20-34.
2. Анцупов, А. Я. Конфликтология : учебник / А. Я. Анцупов, А. И. Шипилов. – М. : ЮНИТИ, 2000. – 551 с.
3. Анцупов, А. Я. Конфликтология в схемах и комментариях : учеб. пособие / А. Я. Анцупов, С. В. Баклановский. – 2-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – 304 с.
4. Ахиезер, А. С. Модернизация в России и конфликт ценностей / А. С. Ахиезер, С. Я. Матвеева. – М. : ИНФРА-М, 1994. – 250 с.
5. Бабосов, Е. М. Конфликтология : учеб. пособие для студентов вузов / Е. М. Бабосов. – Минск. : ТетраСистемс, 2000. – 464 с.
6. Базрова, Е. Б. Раннее выявление семейного неблагополучия как технология профилактики социального сиротства // Вестник Бурятского Государственного университета. – 2015. – №5. – С. 116-119.
7. Боенкина, Е. А. Организация комплексного сопровождения замещающих семей как профилактика вторичного сиротства // Вестник факультета психологии и педагогики. – 2016. – № 1. – С. 46-53.
8. Влох, Н. Н. Сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми / Н. Н. Влох, М. В. Долгова. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – 122 с.
9. Ворожейкин, И. Е. Конфликтология : учебник / И. Е. Ворожейкин, А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров. – М. : Инфра-М, 2003. – 243 с.
10. Гордеева, М. В. Социальной сопровождение семей с детьми / М. В. Гордеева, О. И. Волжина. – М. : ИДПО ДТСЗН, 2015. – 242 с.
11. Громова, О. Н. Конфликтология : курс лекций / О. Н. Громова. – М. : Экмос, 2000. – 151 с.

12. Гузикова, М. О. Основы теории межкультурной коммуникации : учеб. пособие / М. О. Гузикова, П. Ю. Фофанова. – Екатеринбург : Урал, 2015. – 124 с.
13. Дедов, Н. П. Социальная конфликтология : учеб. пособие / Н. П. Дедов, А. В. Морозов. – М. : Издательский центр «Академия», 2002. – 336 с.
14. Дробинская, А. О. Ребенок с задержкой психического развития: понять, чтобы помочь / А. О. Дробинская. – М. : Шк. Пресса, 2005. – 96 с.
15. Емельянов, С. М. Практикум по конфликтологии : учеб. пособие для вузов / С. М. Емельянов. – СПб. : Питер, 2013. – 386 с.
16. Жуков, В. И. Социальная работа : российский энциклопедический словарь / В. И. Жуков. – М. : Союз, 1997. – 359 с.
17. Жуков, В. И. Технологии социальной работы : учебник / В. И. Жуков. – М. : «Омега-Л», 2011. – 388 с.
18. Зеленков, М. Ю. Конфликтология : учебник / М. Ю. Зеленков. – М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. – 324 с.
19. Ионникова, Н. К. Механизмы межкультурного восприятия // Социологические исследования. – 1995. – № 11. – С. 26-34.
20. Ионникова, С. Н. Теория культуры : учеб. пособие / С. Н. Ионникова, В. П. Большакова. – СПб. : Питер, 2008. – 592 с.
21. Кармин, А. С. Конфликтология : учеб. пособие / А.С. Кармин. – СПб. : Лань, 1999. – 448 с.
22. Кильмашкина, Т. Н. Конфликтология. Социальные конфликты : учебник для студентов вузов / Т. Н. Кильмашкина. – 2-е изд. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. – 287 с.
23. Колесникова, Г. И. Психологическое консультирование : учеб. пособие / Г. И. Колесникова. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2004. – 288 с.
24. Коломасова, Е. Н. Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних как субъект социальной защиты детей / Е. Н. Коломасова, Д. Р. Мусалеева // Вестник Мордовского университета. – 2012. – № 1. – С. 79-82.

25. Корнилов, И. С. Проблемы межкультурного общения и межкультурных конфликтов // Молодежный вестник ИрГТУ. – 2011. – № 3. – С. 52-57.

26. Король, Л. Г., Малимонов, И. В. Конфликтология : учеб. пособие / Л. Г. Король. – Ульяновск : Зебра, 2015. – 248 с.

27. Кузина, И. Г. Социальное сопровождение как инструмент оказания помощи семьям с детьми / И. Г. Кузина, Н. В. Панкова [Электронный ресурс]: материалы III Всероссийской научно-практической конференции с международным участием, Владивосток, 9-10 ноября 2017. – Режим доступа: <https://www.dvfu.ru/science/publishing-activities/catalogue-of-books-fefu/>

28. Кузнецова, Л. П. Основные технологии социальной работы : учеб. пособие / Л. П. Кузнецова. – Владивосток : Изд-во ДВГТУ, 2002. – 92 с.

29. Левит, С. Я. Культурология XX век : энциклопедия. Т. 1. – СПб. : ООО «Алетейя», 1998. – 907 с.

30. Лопухова, О. Г. Психология этнического самосознания и межкультурного общения : учебное пособие / О. Г. Лопухова. – Казань : Изд-во Бриг, 2015. – 160 с.

31. Лукьянчикова, М. С. О месте когнитивного компонента в структуре межкультурной компетенции // Россия и Запад: диалог культур. – 2000. – Вып. 8. – С. 289-294.

32. Морозова, А. В. Социальная конфликтология : учеб. пособие / А. В. Морозова. – М. : Издательский центр «Академия», 2002. – 336 с.

33. О национальной стратегии действий в интересах детей на 2012-2017 г. : указ Президента Российской Федерации от 01 июля 2012 г. № 761. [Электронный ресурс] : принят ГД 1 июня 2012 г. // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_130516/

34. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации : Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ. [Электронный ресурс] : принят ГД 23 декабря 2013 г. // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/

35. Об утверждении государственной программы Приморского края «Социальная поддержка населения Приморского края на 2013-2020 годы» (с изменениями на 5 февраля 2018 г.) : Постановление Администрации Приморского края от 7 декабря 2012 г. № 393-па. [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/494223029>

36. Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания : Приказ Минтруда России от 31 декабря 2013 г. № 792. [Электронный ресурс] // СПС Консультант Плюс. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc&base=LAW&n=157297&fld=134&dst=100001,0&rnd=0.7821250748365733#08697368924652757>

37. Панкова, Н. В. Основные направления развития системы социального обслуживания и социального сопровождения в Приморском крае : сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – 122 с.

38. Пушина, Н. И. Коммуникативные неудачи в межкультурной коммуникации: причины, типология, стратегии минимизации / Н. И. Пушина, Н. В. Махонькова // Вестник Удмуртского университета. – 2015. – № 6. – С. 28-34.

39. Савченко, В. В. Проблемы формирования готовности специалистов социальной сферы к социальному сопровождению семей с детьми / В. В. Савченко, Н. К. Маяцкая [Электронный ресурс] // Современные проблемы науки и образования. – 2017. – № 2. – Режим доступа: <https://www.science-education.ru/ru/article/view?id=26367>

40. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учеб. пособие. – М. : ИНФРА-М, 2004. – 288 с.

41. Садохин, А. П. Межкультурная компетентность: понятие, структура, пути формирования // Журнал социологии и социальной антропологии. – 2007. – № 1. – С. 125-139.

42. Садохин, А. П. Компетентность или компетенция в межкультурной коммуникации // Вестник Московского университета. – 2007. – № 3. – С. 39-56.
43. Сеньковская, Е. К. Основное содержание деятельности Службы социального сопровождения семей с детьми на базе КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Парус надежды» : сборник информационно-методических материалов по внедрению социального сопровождения семей с детьми. – Владивосток : ЗАО «ЛИТ», 2017. – 122 с.
44. Соколова, М. А. Социально-психологическое направление социальной работы с несовершеннолетними, склонными к бродяжничеству / М. А. Соколова, О. В. Никулина // Социальное развитие современного российского общества: достижения, проблемы, перспективы, 2009. – № 1. – С. 67-70.
45. Солдатова, Г. У. Психодиагностика толерантности / Г. У. Солдатова, О. А. Кравцова, О. Е. Хухлаева // Психологи о мигрантах и миграции в России : информационно-аналитический бюллетень, 2002. – №4. – С. 59-65.
46. Столяренко, Л. Д. Основы Психологии : учеб. пособие / Л. Д. Столяренко. – Ростов-на Дону : Феникс, 2002. – 704 с.
47. Терехова, Т. А. Методы и средства формирования межкультурной компетентности // Психология в экономики и управлении, 2012. – № 2. – С. 56-63.
48. Фрик, Т. Б. Основы теории межкультурной коммуникации : учеб. пособие / Т. Б. Фрик. – Томск : Изд-во Томского политехнического университета, 2013. – 100 с.
49. Шкутина, Л. А. Межкультурная компетентность: понятие, структура и содержание // Вестник Кандагарского университета. – 2012. – № 3. – С. 61-74.

Приложение А

Классификация межкультурных конфликтов



Рисунок А.1 – Классификация межкультурных конфликтов

Приложение Б

Основные формы завершения конфликтов

Таблица Б.1 – Основные формы завершения конфликтов

Форма завершения конфликта	Определение	Характерные признаки
Затухание	временное прекращение противодействия при сохранении основных признаков конфликта	<ul style="list-style-type: none"> – сохранение противоречия и напряженных отношений; – переходит из «явной» формы в скрытую; – причины затухания: истощение ресурсов обоих субъектов; – потеря мотива к борьбе; – переориентация мотива.
Устранение	воздействие на конфликт, в результате которого ликвидируются его основные структурные компоненты	<ul style="list-style-type: none"> – изъятие из конфликта одного из оппонентов; – исключение взаимодействия оппонентов на длительное время; – устранение объекта конфликта.
Перерастание в другой конфликт	конфликтное взаимодействие перерастает в другое, более актуальное для сторон противоречие	<ul style="list-style-type: none"> – переориентация сторон конфликта на новый объект и предмет.
Разрешение	совместная деятельность участников конфликта, направленная на прекращение противодействия и решение проблемы, которая привела к столкновению	<ul style="list-style-type: none"> – активность обеих сторон по преобразованию условий, в которых они взаимодействуют; – устранение причин конфликта; – изменение самих оппонентов (или хотя бы одного из них), их позиций, которые они отстаивали в конфликте; – изменение отношения оппонентов к объекту конфликта или друг к другу.

Приложение В

Принципы социального сопровождения

Таблица В.1 – Принципы социального сопровождения

Принципы социального сопровождения	Основное содержание
Добровольность	уважение суверенитета семьи и самостоятельности ее членов в принятии решения о необходимости оказания им помощи посредством социального сопровождения и заключения договора с организацией социального обслуживания
Комплексность	взаимосвязанное и последовательное осуществление мероприятий субъектами социального сопровождения по решению проблем семьи, затрудняющих выполнение ею обязанностей по содержанию и воспитанию детей
Межведомственность	достижение высокой степени согласованности действий между исполнительными органами государственной власти субъекта РФ, органами местного самоуправления, организациями социального обслуживания населения, другими организациями социальной сферы в решении проблем семьи с детьми, находящихся на социальном сопровождении
Адресность и доступность	предоставление социального сопровождения тем семьям с детьми, которые в нем действительно нуждаются для преодоления конкретной жизненной ситуации, затрудняющей жизнедеятельность ребенка в семье; социального сопровождения семей с детьми социального обслуживания детей и семей с детьми
Вариативность	учет региональных различий в социальной инфраструктуре, в содержании, в технологиях и методиках
Конфиденциальность	неразглашение информации, отнесенной законодательством Российской Федерации к информации конфиденциального характера, или служебной информации о семье, находящейся на сопровождении, лицами, которым эта информация стала известна в связи с исполнением профессиональных, служебных и (или) иных обязанностей
Непрерывность	оказание содействия семье в процессе сопровождения на всех этапах помощи, вплоть до полного решения проблемы
Рекомендательный характер предлагаемых механизмов выхода из трудной жизненной ситуации, обусловившей нарушение или угрозу нарушения прав ребенка	самостоятельность принятия решений семьей по актуальным для нее проблемам

Окончание таблицы В.1

Принципы социального сопровождения	Основное содержание
Эффективность	учет соизмеримости используемых финансовых, инфраструктурных, человеческих ресурсов с ожидаемым результатом социального сопровождения семьи с детьми, а также учет необходимости активизации собственных ресурсов семьи для обеспечения благоприятных условий жизнедеятельности ребенка

Приложение Г

Этапы социального сопровождения семьи

Таблица Г.1 – Этапы социального сопровождения

Этапы	Содержание	Документальная фиксация
Регистрация выявленных фактов (сигнала) неблагополучия семьи	заявление члена семьи (законного представителя) или сообщение, поступившее от физических и юридических лиц, в том числе из службы экстренной социально-психологической помощи, или от органов, учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений о потребности в социальном сопровождении фиксируется и передается в территориальную КДН и ЗП, Территориальную службу социального сопровождения семьи	журнал учета обращений
Оценка безопасности и рисков для ребенка в выявленном факте неблагополучия семьи, определение уровня неблагополучия	<ul style="list-style-type: none"> – проведение профессиональной оценки безопасности ребенка и принятие экстренных мер по обеспечению безопасных условий – планирование комплекса мероприятий, обеспечивающих проведение оценки безопасности ребенка и факторов риска – создание группы по проведению социального расследования 	акт проверки сигнала
Организация и проведение социального расследования (диагностики)	<ul style="list-style-type: none"> – сбор и анализ сведений, необходимых уполномоченным органам для принятия мер по профилактике семейного неблагополучия и помощи семье в ее устранении – передача результатов проведения расследования в КДН и ЗП, Территориальную службу социального сопровождения семьи 	журналы и листы первичной диагностики с оценкой полученных результатов
Принятие решения об открытии «случая»	<ul style="list-style-type: none"> – принятие решения на заседании координационного совета об открытии случая, обсуждение плана мероприятий по обеспечению безопасности ребенка и ответственных за его реализацию – создание межведомственной рабочей группы для детальной диагностики и оценки уровня функционирования семьи 	протокол заседания координационного совета

Окончание таблицы Г.1

Этапы	Содержание	Документальная фиксация
	– назначение ответственного куратора за работу с семьей	
Разработка индивидуальной программы социального сопровождения семьи (ИПСС)	<ul style="list-style-type: none"> – разработка специалистами группы проекта программы с учетом первичной диагностики – составление реабилитационных программ сопровождения семей – обсуждение рабочей группой совместно с несовершеннолетними и их законными представителями проектов программ реабилитации, их доработка с учетом мнений специалистов – рассмотрение, корректировка и утверждение программы 	ИПСС
Проведение мероприятий ИПСС	<ul style="list-style-type: none"> – осуществляется координация усилий для решения проблем(ы) семьи в соответствии с утвержденной индивидуальной программой, заключенным договором о социальном сопровождении – проводится промежуточная диагностика и мониторинг (консилиум) с целью корректировки дальнейших действий в отношении семьи 	ИПСС
Снятие семьи с социального сопровождения	<ul style="list-style-type: none"> – семья снимается с сопровождения – работа с семьей продолжается, внесены дополнения в программу социального сопровождения 	журнал регистрации

Приложение Д

Содержание видов помощи, оказываемых в процессе социального сопровождения семей с детьми

Таблица Д.1 – Содержание видов помощи, оказываемых в процессе социального сопровождения семей с детьми

Виды помощи	Основное содержание
Медицинская	<ul style="list-style-type: none">– диагностика состояния здоровья членов семьи– организация лечения членов семьи– получение медицинских и реабилитационных услуг– прохождение медико-социальной экспертизы– обследование и лечение родителей и несовершеннолетнего у нарколога– организация медицинского обследования, диспансеризация родителей и несовершеннолетнего– лечение и лекарственное обеспечение членов семьи– оформление санаторно-курортной карты– организация прохождения психолого-медико-педагогической комиссии– оформление инвалидности по медицинским показаниям;– протезирование– ортезирование и иное
Психологическая	<ul style="list-style-type: none">– коррекция психологического состояния и семейных отношений родителей с детьми– информирование об учреждениях, оказывающих психологические услуги (месте их нахождения и графике работы)– углубленная психологическая диагностика– проведение индивидуальной (групповой) терапии– психологическое консультирование– работа с социальным окружением семьи– организация групп поддержки для семей, имеющих детей с ограниченными возможностями здоровья– психологическая помощь в изменении намерения женщины отказаться от новорожденного и иное
Педагогическая	<ul style="list-style-type: none">– повышение родительской компетентности– адаптация к социальной среде и социализация детей– определение детей в группу продленного дня, дошкольное учреждение– привлечение детей с ограниченными возможностями здоровья к коррекционно-развивающим занятиям– обучение в образовательных учреждениях детей– организация участия родителей и детей в работе семейных клубов, объединений– повышение родительских компетенций на курсах, лекториях– профессиональное обучение родителей– проведение индивидуальных бесед с несовершеннолетним (родителями)

Окончание таблицы Д.1

Вид помощи	Основное содержание
	<ul style="list-style-type: none"> – оформление несовершеннолетнего в библиотеку, различные секции, кружки, организация участия несовершеннолетних в походах, спортивно-массовых мероприятиях – содействие в организации семейного досуга (экскурсии, поездки, праздники) – содействие в профессиональной ориентации несовершеннолетних, их профессиональном обучении – содействие в организации летнего отдыха детей и иное.
Юридическая	<ul style="list-style-type: none"> – оформление или переоформление документов, получении установленных законодательством льгот и выплат – содействие получению гражданами бесплатной юридической помощи – консультирование по вопросам самообеспечения и улучшения своего материального положения и жизненного уровня семьи в соответствии с действующим законодательством – консультирование семей с детьми по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.) – обеспечение семьи информацией об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах – подготовка и направление соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов и иное
Социальная	<ul style="list-style-type: none"> – получение материальной помощи (в натуральной форме) – оформление социальных выплат и льгот – ремонт квартиры; – получение путевок для отдыха и оздоровления несовершеннолетних – оформление компенсации оплаты за детский сад – получение ребенком бесплатного горячего питания в образовательном учреждении – получение справок для оформления льгот и пособий учащимся и студентам – трудоустройство членов семьи и иное

Приложение Е

Партнеры межведомственного взаимодействия в технологии социального сопровождения семьи



Рисунок Е.1 – Партнеры межведомственного взаимодействия в технологии социального сопровождения семьи

Приложение Ж

Программа исследования «Межкультурная компетентность специалистов по социальному сопровождению семьи КГБУСО

«СРЦН "Парус надежды"»»

На пути осуществления социального сопровождения встречается множество проблем, начиная от сложности выявления неблагополучия семьи на ранних этапах, соблюдения основных принципов социального сопровождения, учета индивидуальных особенностей и обстоятельств каждой семьи, до трудностей и конфликтов, возникающих на определенных этапах социального сопровождения.

Эффективность социального сопровождения зависит от многих факторов. Одно из центральных мест среди них занимает межкультурная компетентность работников.

Высокая развитость межкультурной компетентности специалистов позволяет не только успешно осуществлять деятельность по социальному сопровождению семей, но и предупреждать возникновение конфликтов, в ситуации открытого столкновения, регулировать и конструктивно завершать его.

Проблемой нашего эмпирического исследования является противоречие между тем, что работники центра, осуществляющие социальное сопровождение семьи, должны обладать высоким уровнем межкультурной компетентности, чтобы минимизировать возможные столкновения, и тем, что мы не знаем, обладают ли они в достаточной степени этой способностью. Также отсутствуют данные, на основе которых можно оценить уровень межкультурной компетентности работников, сопровождающих семьи с детьми в процессе оказания им помощи. Чтобы получить необходимую информацию, мы разработали комплексную методику исследования межкультурной компетентности специалиста.

Объектом эмпирического исследования стали: специалисты КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус Надежды"», участвующие в социальном сопровождении семьи.

Предметом исследования - межкультурная компетентность специалистов службы социального сопровождения КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних "Парус надежды"».

Цель исследования: определить уровень межкультурной компетентности специалистов центра, вовлеченных в процесс социального сопровождения семей и разработать комплексные рекомендации по развитию их межкультурной компетентности.

Для реализации цели были поставлены следующие задачи:

- 1) выяснить личностные особенности и ценностные ориентации работников (Тест Самооценка» из книги Столяренко Л.Д. «Основы психологии»)⁷¹;
- 2) определить уровень эмпатических способностей у специалистов по социальному сопровождению (способность эмоционального отклика на переживания других людей) (Методика диагностики уровня эмпатических способностей В.В. Бойко)⁷²;
- 3) определить уровень толерантности специалистов по социальному сопровождению (Экспресс-опросник "Индекс толерантности" (Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А. Шайгерова))⁷³;
- 4) диагностировать коммуникационные навыки и установки специалистов (Тест «Общительность» В.Ф. Ряховского)⁷⁴;
- 5) определить возможные стратегии поведения специалистов в конфликтных ситуациях (Тест «Исследование особенностей реагирования в конфликтной ситуации» Методика К. Томаса)⁷⁵.

Принципиальный стратегический план исследования: разведывательный (формулятивный).

Гипотезы исследования:

1. Специалисты КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» обладают высоким уровнем межкультурной компетентностью.
2. Специалисты службы социального сопровождения обладают оптимальной самооценкой, ключевой формой их активности являются чувства и переживания. В числе наиболее ценных личностных качеств – заботливость, терпимость, тактичность, доброжелательность, отзывчивость, сердечность, ответственность, милосердие, инициативность.
3. Специалисты службы Социального сопровождения обладают высоким уровнем эмпатии и толерантности.
4. Специалисты Службы социального сопровождения обладают высоким уровнем коммуникабельности.
5. В качестве наиболее вероятной стратегии поведения в конфликтах специалисты Службы сопровождения выбирают: компромисс и сотрудничество.

⁷¹ Столяренко, Л. Д. Основы Психологии : учеб. пособие / Л. Д. Столяренко. – Ростов-на Дону : Феникс, 2002. – С. 275-284.

⁷² Там же. С. 673-676.

⁷³ Солдатова, Г. У. Психодиагностика толерантности / Г. У. Солдатова, О. А. Кравцова, О. Е. Хухлаева // Психологи о мигрантах и миграции в России : информационно-аналитический бюллетень, 2002. – №4. - С. 63-65.

⁷⁴ Столяренко, Л. Д. Основы Психологии : учеб. пособие / Л. Д. Столяренко. – Ростов-на Дону : Феникс, 2002. – С. 666-668.

⁷⁵ Там же. С. 603-606.

Выборка исследования: целевая, метод доступных случаев (специалисты «СРЦН "Парус надежды"» по социальному сопровождению семей с детьми).

Методы сбора информации:

- 1) неформализованное наблюдение;
- 2) тестирование.

Методы обработки и анализа данных:

- 1) метод качественного анализа (классификация);
- 2) количественные методы (в соответствии с инструкцией тестовых методик).

На основе полученных данных будет установлен уровень межкультурной компетентности специалистов центра, вовлеченных в процесс социального сопровождения семей, и разработаны рекомендации по развитию их межкультурной компетентности.

Приложение И

Тест «Самооценка» из книги Столяренко Л.Д. «Основы психологии»

Инструкция:

Каждый человек имеет определенные представления об идеале наиболее ценных свойств личности. На эти качества люди ориентируются в процессе самовоспитания. Какие качества вы более всего цените в людях? У разных людей эти представления неодинаковы, а потому не совпадают результаты самовоспитания. Какие же представления об идеале имеются у вас? Разобраться в этом вам поможет следующее задание, которое выполняется в два этапа.

Этап 1

Разделите лист бумаги на четыре равные части, обозначьте каждую часть римскими цифрами I, II, III, IV.

Даны четыре набора слов, характеризующих положительные качества людей. Вы должны в каждом наборе качеств выделить те, которые более значимы и ценны для вас лично, которым вы отдаете предпочтение перед другими. Какие это качества и сколько их – каждый решает сам.

Внимательно прочитайте слова первого набора качеств. Выпишите в столбик наиболее ценные для вас качества вместе с их номерами, стоящими слева. Теперь приступайте ко второму набору качеств – и так до самого конца. В итоге вы должны получить четыре набора идеальных качеств.

Чтобы создать условия для одинакового понимания качеств всеми участниками психологического обследования, приводим толкование этих качеств:

I. Межличностные отношения, общение.

1. Вежливость – соблюдение правил приличия, учтивость.
2. Заботливость – мысль или действие, направленные к благополучию людей; попечение, уход.
3. Искренность – выражение подлинных чувств, правдивость, откровенность.
4. Коллективизм – способность поддерживать общую работу, общие интересы, коллективное начало.
5. Отзывчивость – готовность отозваться на чужие нужды.
6. Радущие – сердечное, ласковое отношение, соединенное с гостеприимством, с готовностью чем-нибудь услужить.
7. Сочувствие – отзывчивое, участливое отношение к переживаниям, несчастью людей.

8. Тактичность – чувство меры, создающее умение вести себя в обществе, не задевать достоинства людей.

9. Терпимость – умение без вражды относиться к чужому мнению, характеру, привычкам,

10. Чуткость – отзывчивость, сочувствие, способность легко понимать людей.

11. Доброжелательность – желание добра людям, готовность содействовать их благополучию.

12. Приветливость – способность выразить чувство личной признательности.

13. Обаятельность – способность очаровывать, притягивать к себе.

14. Общительность – способность легко входить в общение.

15. Обязательность – верность слову, долгу, обещанию.

16. Ответственность – необходимость, обязанность отвечать за свои поступки и действия.

17. Откровенность – открытость, доступность для людей.

18. Справедливость – объективная оценка людей в соответствии с истиной.

19. Совместимость – умение соединять свои усилия с активностью других при решении общих задач.

20. Требовательность – строгость, ожидание от людей выполнения своих обязанностей, долга.

II. Поведение

1. Активность – проявление заинтересованного отношения к окружающему миру и самому себе, к делам коллектива, энергичные поступки и действия.

2. Гордость – чувство собственного достоинства.

3. Добродушие – мягкость характера, расположение к людям.

4. Порядочность – честность, неспособность совершать подлые и антиобщественные поступки.

5. Смелость – способность принимать и осуществлять свои решения без страха.

6. Твердость – умение настоять на своем, не поддаваться давлению, непоколебимость, устойчивость.

7. Уверенность – вера в правильность поступков, отсутствие колебаний, сомнений.

8. Честность – прямота, искренность в отношениях и поступках.

9. Энергичность – решительность, активность поступков и действий.

10. Энтузиазм – сильное воодушевление, душевный подъем.

11. Добросовестность – честное выполнение своих обязанностей.

12. Инициативность – стремление к новым формам деятельности.

13. Интеллигентность – высокая культура, образованность, эрудиция.
14. Настойчивость – упорство в достижении целей.
15. Решительность – непреклонность, твердость в поступках, способность быстро принимать решения, преодолевая внутренние колебания.
16. Принципиальность – умение придерживаться твердых принципов, убеждений, взглядов на вещи и события.
17. Самокритичность – стремление оценивать свое поведение, умение вскрывать свои ошибки и недостатки.
18. Самостоятельность – способность осуществлять действия без чужой помощи, своими силами.
19. Уравновешенность – ровный, спокойный характер, поведение.
20. Целеустремленность – наличие ясной цели, стремление ее достичь.

III. Деятельность

1. Вдумчивость – глубокое проникновение в суть дела.
2. Деловитость – знание дела, предприимчивость, толковость.
3. Мастерство – высокое искусство в какой-либо области.
4. Понятливость – умение понять смысл, сообразительность.
5. Скорость – стремительность поступков и действий, быстрота.
6. Собранность – сосредоточенность, подтянутость.
7. Точность – умение действовать, как задано, в соответствии с образцом.
8. Трудолюбие – любовь к труду, общественно полезной деятельности, требующей напряжения.
9. Увлеченность – умение целиком отдаваться какому-либо делу.
10. Усидчивость – усердие в том, что требует длительного времени и терпения.
11. Аккуратность – соблюдение во всем порядка, тщательность работы, исполнительность.
12. Внимательность – сосредоточенность на выполняемой деятельности.
13. Дальновидность – прозорливость, способность предвидеть последствия, прогнозировать будущее.
14. Дисциплинированность – привычка к дисциплине, сознание долга перед обществом.
15. Исполнительность – старательность, хорошее исполнение заданий.
16. Любознательность – пытливость ума, склонность к приобретению новых знаний.
17. Находчивость – способность быстро находить выход из затруднительных положений.

18. Последовательность – умение выполнять задания, действия в строгом порядке, логически стройно.

19. Работоспособность – способность много и продуктивно работать.

20. Скрупулезность – точность до мелочей, особая тщательность.

IV. Переживания, чувства

1. Бодрость – ощущение полноты сил, деятельности, энергии.

2. Бесстрашие – отсутствие страха, храбрость.

3. Веселость – беззаботно-радостное состояние.

4. Душевность – искреннее дружелюбие, расположенность к людям.

5. Милосердие – готовность помочь, простить из сострадания, человеколюбия.

6. Нежность – проявление любви, ласки.

7. Свободолюбие – любовь и стремление к свободе, независимости.

8. Сердечность – задушевность, искренность в отношениях.

9. Страстность – способность целиком отдаваться увлечению.

10. Стыдливость – способность испытывать чувство стыда.

11. Взволнованность – мера переживания, душевное беспокойство.

12. Восторженность – большой подъем чувств, восторг, восхищение.

13. Жалостливость – склонность к чувству жалости, состраданию.

14. Жизнерадостность – постоянство чувства радости, отсутствие уныния.

15. Любвеобильность – способность сильно и многих любить.

16. Оптимистичность – жизнерадостное мироощущение, вера в успех.

17. Сдержанность – способность удерживать себя от проявления чувств.

18. Удовлетворенность – ощущение удовольствия от исполнения желаний.

19. Хладнокровность – способность сохранять спокойствие и выдержку.

20. Чувствительность – легкость возникновения переживаний, чувств, повышенная восприимчивость к воздействиям извне.

Этап II

Внимательно рассмотрите качества личности, выписанные вами из первого набора, и найдите среди них такие, которыми вы обладаете реально. Обведите цифры при них кружком. Теперь переходите ко второму набору качеств, затем к третьему и четвертому.

Приложение К

Распределение ключевых форм активности специалистов



Рисунок К.1– Распределение ключевых форм активности специалистов

Приложение Л

Методика диагностики уровня эмпатических способностей В. В. Бойко

Инструкция:

Оцените, свойственны ли вам следующие особенности, согласны ли вы с утверждениями.

1. У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.
2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.
3. Я больше доверяю доводам своего рассудка, чем интуиции.
4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.
5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.
6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.
7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде.
8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.
9. Моя интуиция - более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.
10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другого человека - бестактно.
11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая этого.
12. Я легко могу представить себя каким-то животным, ощутить его повадки и состояния.
13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.
14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.
15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.
16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.
17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.
18. Мне легко удается копировать интонацию, мимику людей, подражая людям.
19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.
20. Чужой смех обычно заражает меня.
21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.
23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.
24. Мне редко встречались люди, которых я бы понимал с полуслова, без лишних слов.
25. Я невольно или из-за любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.
26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.
27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, "разложив по полочкам".
28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.
29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.
30. У меня творческая натура — поэтическая, художественная, артистичная.
31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.
32. Я расстраиваюсь, когда вижу плачущего человека.
33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.
34. Когда друзья начинаю говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.
35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.
36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей.

Приложение М

Распределение наиболее значимых параметров в структуре эмпатии

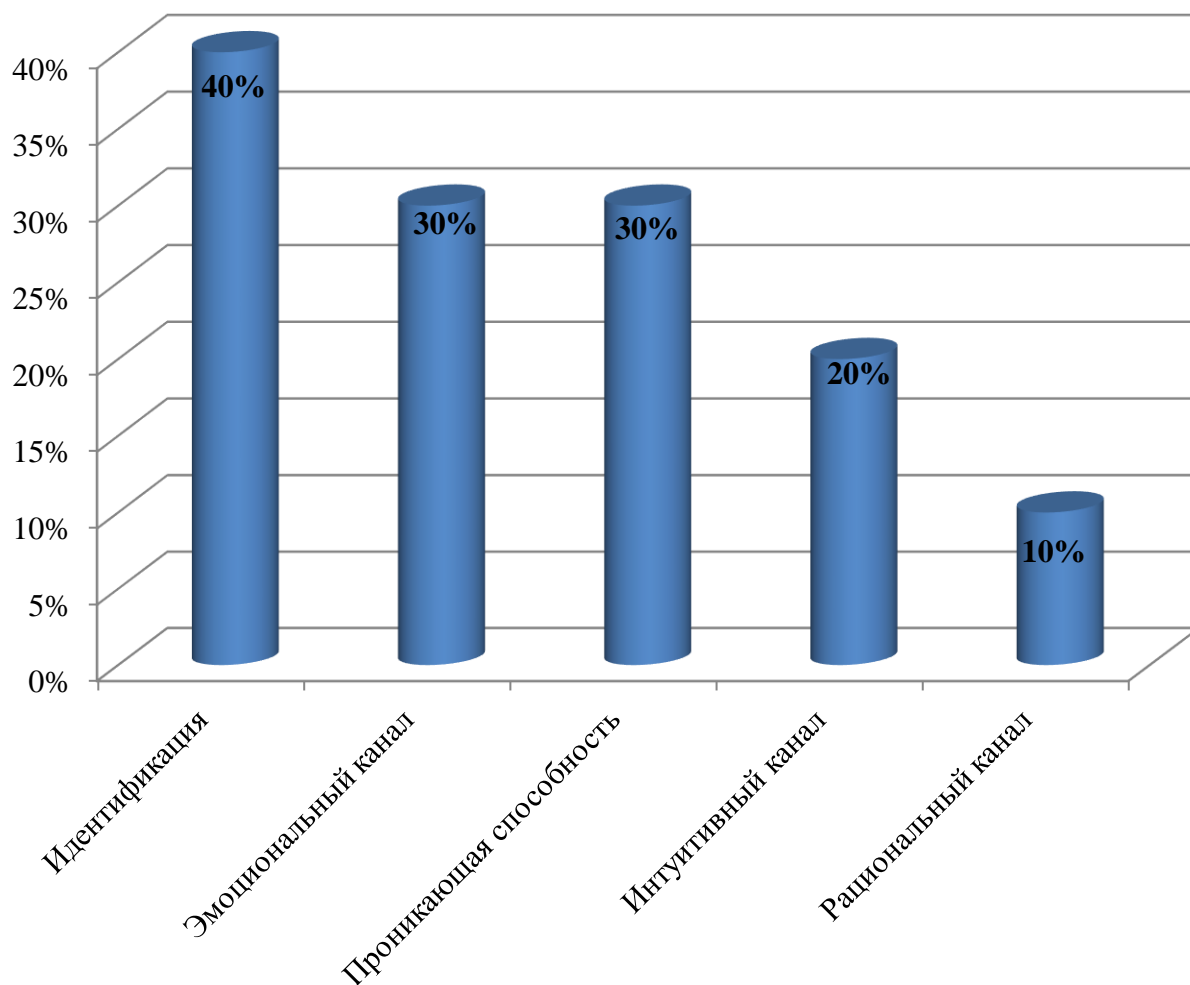


Рисунок М.1 – Распределение наиболее значимых параметров в структуре эмпатии

Приложение Н

Экспресс-опросник «Индекс толерантности» (Г.У. Солдатова, О.А. Кравцова, О.Е. Хухлаев, Л.А. Шайгерова)

Инструкция:

Оцените, пожалуйста, насколько Вы согласны или не согласны с приведенными утверждениями, и в соответствии с этим поставьте галочку или любой другой значок напротив каждого утверждения:

Бланк ответов:

№	Утверждение	Абсолютно не согласен	Не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Согласен	Полностью согласен
1	В смешанных браках обычно больше проблем, чем в браках между людьми одной национальности						
2	К кавказцам станут относиться лучше, если они изменят свое поведение						
3	Нормально считать, что твой народ лучше другого						
4	Я готов принять в качестве члена своей семьи человека любой национальности						
5	Я хочу, чтобы среди моих друзей были люди разных национальностей						
6	К некоторым нациям и народам трудно хорошо относиться						
7	Я могу представить чернокожего человека своим близким другом						
8	В средствах массовой информации может быть представлено любое мнение						
9	Нищие и бродяги сами виноваты в своих проблемах						
10	С неопытными людьми неприятно общаться						
11	Всех психически больных людей необходимо изолировать от общества						
12	Беженцам надо помогать не больше, чем всем остальным, так как у местных проблем не меньше						
13	Для наведения порядка в стране необходима «сильная рука»						
14	Приезжие должны иметь те же права, что и местные жители						
15	Любые религиозные течения имеют право на существование						

№	Утверждение	Абсолютно не согласен	Не согласен	Скорее не согласен	Скорее согласен	Согласен	Полностью согласен
16	Если друг предал, надо отомстить ему						
17	В споре может быть правильной только одна точка зрения						
18	Даже если у меня есть свое мнение, я готов выслушать и другие точки зрения						
19	Если кто-то поступает со мной грубо, я отвечаю тем же						
20	Человек, который думает не так, как я, вызывает у меня раздражение						
21	Беспорядок меня очень раздражает						
22	Я хотел бы стать более терпимым человеком по отношению к другим						

Приложение П

Распределение ответов по субшкале толерантность как черта личности

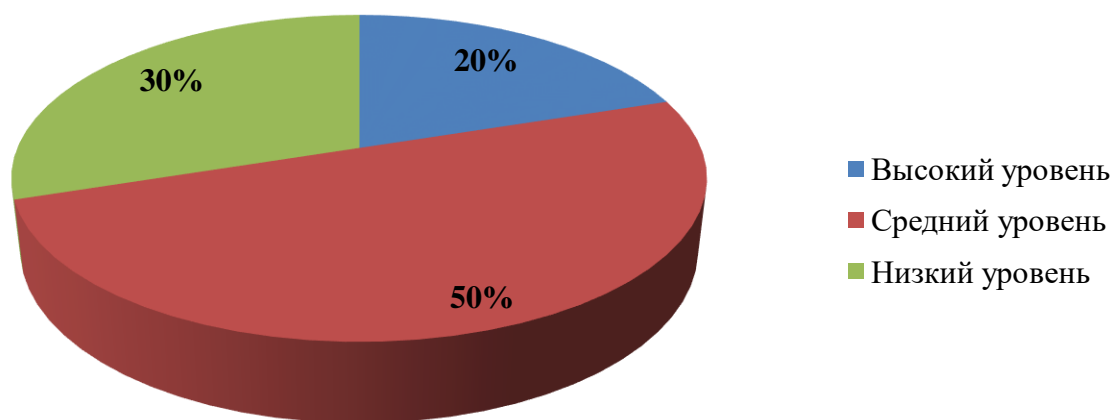


Рисунок П.1 – Распределение ответов по субшкале толерантность как черта личности

Приложение Р

Тест «Общительность» В. Ф. Ряховский

Инструкция:

Вашему вниманию предлагается несколько простых вопросов. Отвечайте быстро, однозначно: «да», «нет», «иногда».

1. Вам предстоит ординарная или деловая встреча. Выбивает ли Вас ее ожидание из колеи?

2. Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на каком-либо совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

3. Не откладываете ли Вы визит к врачу до последнего момента?

4. Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5. Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6. Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, назвать время, ответить на какой-то вопрос)?

7. Верите ли Вы, что существует проблема "отцов и детей" и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8. Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть деньги, которые занял несколько месяцев назад?

9. В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10. Оказавшись один на один с незнакомым человеком. Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11. Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, кассе кинотеатра). Предпочитаете ли Вы отказаться от своего намерения или встанете в хвост и будете томиться в ожидании?

12. Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13. У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких чужих мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14. Услышав где-либо в кулуарах высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочитаете ли Вы промолчать и не вступать в разговор?

15. Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16. Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменной форме, чем в устной?

Приложение С

Тест К. Томаса «Стратегия и тактика поведения в конфликтной ситуации»

Инструкция:

Ниже приведены 30 пар высказываний, описывающих варианты возможного поведения в конфликтных ситуациях. В каждой из пар обведите кружком вариант А или Б, более характерный для Вашего поведения.

Во многих случаях оба из предложенных вариантов могут оказаться для Вас нетипичными; если это так, обведите тот из них, которым бы Вы воспользовались с большей вероятностью.

1. а) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса. б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.

2. а) Я стараюсь найти компромиссное решение. б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.

3. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я стараюсь успокоить другого и, главным образом, сохранить наши отношения.

4. а) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться другого. б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.

5. а) Улаживая спорную ситуацию, я всегда стремлюсь найти поддержку у другого. б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

6. а) Я пытаюсь избежать неприятностей для себя. б) Я стараюсь добиться своего.

7. а) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно. б) Я стараюсь найти компромиссное решение.

8. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.

9. а) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий. б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.

10. а) Я твердо стремлюсь добиться своего. б) Я стремлюсь найти компромиссное решение.

11. а) Первым делом я стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.

12. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

13. а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Я настаиваю, чтобы было сделано по-моему.

14. а) Я сообщаю другому свою точку зрения и спрашиваю о его взглядах. б) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов.

15. а) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения. б) Я стараюсь сделать все необходимое, чтобы избежать напряженности.

16. а) Я стараюсь не задеть чувств другого. б) Я обычно пытаюсь убедить другого в преимуществах моей позиции.

17. а) Обычно я настойчиво стараюсь добиться своего. б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.

18. а) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем. б) Я даю возможность другому в чем-то остаться при своем мнении, если он также идет мне навстречу.

19. а) Первым делом я стараюсь ясно определить то, что в чем состоят все затронутые интересы и вопросы. б) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.

20. а) Я пытаюсь немедленно преодолеть наши разногласия. б) Я стараюсь найти наилучшее сочетание выгод и потерь для нас обоих.

21. а) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого. б) Я всегда склоняюсь к прямому обсуждению проблемы.

22. а) Я пытаюсь найти позицию, которая находится посередине между моей позицией и точкой зрения другого человека. б) Я отстаиваю свои желания.

23. а) Как правило, я озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас. б) Иногда я представляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.

24. а) Если позиция другого кажется ему очень важной, я постараюсь пойти навстречу его желаниям. б) Я стараюсь убедить другого прийти к компромиссу.

25. а) Я пытаюсь показать другому логику и преимущества моих взглядов. б) Ведя переговоры, я стараюсь быть внимательным к желаниям другого.

26. а) Я предпочитаю среднюю позицию. б) Я почти всегда озабочен тем, чтобы удовлетворить желания каждого из нас.

27. а) Зачастую я избегаю занимать позицию, которая может вызвать споры. б) Если это сделает другого счастливым, я дам ему возможность настоять на своем.

28. а) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего. б) Улаживая ситуацию, я обычно стараюсь найти поддержку у другого.

29. а) Я предлагаю среднюю позицию. б) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.

30. а) Я стараюсь не задеть чувств другого. б) Я всегда занимаю такую позицию в спорном вопросе, чтобы мы совместно с другим заинтересованным человеком могли добиться успеха.

Приложение Т

Рекомендации по развитию межкультурной компетентности специалистов в области социального сопровождения семьи

В связи с необходимостью развития межкультурной компетентности работников были разработаны следующие рекомендации:

1. «Культурные ассимиляторы».

Для новых сотрудников, не имеющих опыта работы в сфере социального сопровождения семей, необходимы разработка и внедрение специальных курсов, так называемых «культурных ассимиляторов». Прохождение таких обучающих курсов позволит за короткое время узнать о специфике семей, других субъектов социального сопровождения как о представителях другой культуры.

Такие курсы могут включать следующие формы: ролевые игры, отражающие возможные ситуации взаимодействия персонажей двух и более культур, тренинги. В процессе обучения рекомендуется активно использовать метод рефлексии: обсуждение поведения представителей других культур (например, неблагополучных семей), анализ особенностей их поведения; методы эмпатии и/или идентификации, дающие возможность эмоционально или рационально «примерять» поведение членов семьи «на себя», думать, чувствовать как «они», осознавать их поступки. Подобные упражнения разовьют умения и навыки находить наиболее приемлемые приемы межкультурного взаимодействия и не допускать развития конфликтных ситуаций.

Поскольку в КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» уже функционирует школа молодого специалиста «Становление», она могла бы стать отличной базой для внедрения «культурных ассимиляторов» для специалистов по работе с семьей.

2. Круглые столы «Основы эффективного межкультурного взаимодействие».

Для специалистов, имеющих опыт социального сопровождения семей, организация круглых столов как внутри СРЦН (между сотрудниками службы сопровождения), так и вне центра – со специалистами других ведомств, для обсуждения значимых проблем взаимодействия с семьями, членами межведомственной команды.

На круглых столах, объединяющих сотрудников службы, целесообразно анализировать собственный профессиональный опыт взаимодействия с семьями как носителями ценностей и норм иной культуры, в частности, как налаживать контакт, формировать доверительные отношений, снимать барьеры в коммуникативном процессе, как правильно реагировать на конфликтогены.

Круглые столы со специалистами межведомственного взаимодействия могут включать обсуждение вопросов разграничения функций между участниками взаимодействия, организации единого информационного пространства, создания общей концепции совместных действий в условиях разных типов организационных культур.

Реализация такого рода мероприятий в КГБУСО «СРЦН "Парус надежды"» возможна в рамках постоянной работы круглых столов и научно-методических семинаров в пределах работы Ресурсного центра по социальному сопровождению.

3. Развитие конфликтологической компетентности специалистов по социальному сопровождению семей.

Межличностные и межгрупповые конфликты негативно складываются на изменении социально-психологического климата в рабочей группе, влияют на поведение работников, изменяют их мотивацию, снижают уровень удовлетворенности трудом, вызывают синдром профессионального выгорания персонала и многое другое.

Значимость формирования и развития конфликтологической компетентности специалистов по социальному сопровождению определяется необходимостью своевременной оценки конфликтной ситуации (в рамках работы с семьей и межведомственного взаимодействия), что позволяет оперативно понять причины конфликтного взаимодействия, осознать индивидуально-личностные особенности конфликтующих сторон и определить потенциальные стратегии разрешения конфликта.

Развитие конфликтологической компетентности, возможно посредством применения активных методов обучения урегулированию конфликтов, и формированию у сотрудников установки поведения в конфликтах «на сотрудничество» методами познавательной и практической деятельности (беседы, дискуссии, психологические тренинги, ролевые и деловые игры, решение конфликтологических кейсов и др.).

4. Систематический мониторинг уровня межкультурной компетентности специалистов.

Систематически осуществлять мониторинг уровня межкультурной компетентности специалистов по социальному сопровождению семьи как в «СРЦН "Парус надежды"», так и других социально-реабилитационных центрах Приморского края, с последующим анализом полученных результатов в коллективах.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»

Школа искусств и гуманитарных наук
Департамент социальных наук

ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ

на выпускную квалификационную работу студентки Коханчик Анны Сергеевны
специальность 37.03.02 Конфликтология группа Б4408
Руководитель ВКР канд. социол. наук, доцент, Надежда Владимировна Осмачко
(ученая степень, ученое звание, и.о. фамилия)

На тему «Межкультурные конфликты в социальном сопровождении семьи (на примере КГБУСО «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних “Парус Надежды”»»

Дата защиты ВКР «05» июля 2018 г.

Тема исследования является актуальной. Следует подчеркнуть, что в отечественной конфликтологии феномен межкультурных конфликтов изучается обособленно от тех или иных видов деятельности. Поэтому выявление межкультурных составляющих конфликтных взаимодействий, возникающих в процессе социального сопровождения семьи, имеет научное и практическое значение.

Выпускная квалификационная работа А.С. Коханчик полностью соответствует заданию.

Композиционный строй квалификационной работы представляется обоснованным, позволяет достичь заявленных целей и задач. В первой главе автор осуществляет теоретический анализ межкультурных конфликтов, во второй главе анализирует технологию социального сопровождения и опыт в этой области СРЦН «Парус надежды», в третьей главе выявляет специфику межкультурных конфликтов в системе социального сопровождения семьи, приводит результаты исследования.

Достоверность полученных автором выводов основана на солидной источниковой основе, а также применением соответствующих поставленным задачам методов научного исследования.

А.С. Коханчик продемонстрировала заинтересованное отношение к написанию работы, умение отбирать необходимый материал, анализировать, обобщать, логично и грамотно излагать его. Достоинствами данной ВКР являются: новизна постановки проблемы, глубокое знание автором предметной области своего исследования; разработка комплексной методики теоретико-прикладного исследования межкультурной компетентности специалистов по социальному сопровождению в профилактике конфликтов, интересные данные и рекомендации, полученные в результате применения методики.

Принципиальных недостатков в ВКР не зафиксировано.

Коэффициент оригинальности данной ВКР составляет 77 %.

График написания ВКР строго соблюдался.

В целом, ВКР А.С. Коханчик соответствует требованиям, предъявляемым к выпускным квалификационным работам, и заслуживает оценки «отлично», а ее автор - присвоения квалификации «Бакалавр».

Руководитель ВКР Н.В. Осмачко канд. социол. наук, доцент
«20» июня 2018 г.

