**Кіріспе**

Адам өмірінің барлық салаларын қамтитын ақпараттық-технологиялық революция, адамдардың өмір сүру сапасы мен деңгейін көтеретін әлеуметтік прогресті тездетуші күшке айналады. Көп жағдайда әлеуметтік жаңашылдықтар техникалық жаңалықтар енгізумен салыстырғанда басымырақ ықпал етеді. Қоғамдағы әлеуметтік қатынастарға барын ша ықпал ететін әлеуметтік инновациялардың негізгі түрлерінің бірі болып әлеуметтік технологиялар табылады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясының өзектілігі саясатта, экономикада және әлеуметтік саладағы түпкілікті қайта құруларды жүзеге асырулармен көрінеді. Қоғамда адамның өмір сүру сапасы мен деңгейін өзгерту мақсатында, ескірген құндылықтардан бас тартып, мемлекеттік және қоғамдық құрылымдардағы жаңа модельдерді іздеу жұмыстары жүргізілуде.

Саяси және экономикалық қайта құрулар қоғамдағы процестерге әрқашан баламалы жауап бере алмағандықтан, оның негативті салдары да байқалады. Бұл көп жағдайда, басқарушылық қызметтің әлеуметтік технологияларды толық бағаламауымен түсіндіріледі.

Айта кету керек, басқарушылық қызметте әлеуметтік технологияларды қолдана білу қажет. Әлеуметтік технологияларды басқару құрылымының барлық салаларына тиімді қолдану мүмкіндігі бар. Мамандардың әлеуметтік жұмыстың барлық әдістері мен тәсілдерін толық меңгеруі арқылы, олар тапсырылған кез-келген жұмысты тиімді ұйымдастыру мен ресурстарды бөлуде жоғары мүмкіндікке ие болады.

Қоғамда халықты әлеуметтік қорғау сияқты бөлімдер арқылы әлеуметтік жұмыстың инфрақұрылымы белсенді даму үстінде, мамандар дайындау шеңбері кеңейуде. Бұл жағдай қазіргі уақыттағы әлеуметтік жұмыс технологизациясының қажеттілігін және тәжірибенің жүйелілігін жаңа мамандар ұрпақтарына жеткізудің маңыздылығын көрсетеді.

Сондықтан да, әлеуметтік жұмыс жүйесі қайта жаңартуды, реформалауды талап етті. Бұл дегеніміз әлеуметтік қызмет мамандарын қайта дайындықтан өткізу, олардың кәсібилігін жоғарылату, әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде қазіргі тиімді технологияларды қолдану болып табылады.

**Тақырып 1. Әлеуметтік жұмыс технологиясының пәні мен міндеттері**

ХХ ғ. аяғында барша адамзат алдында, адамдардың өмір сүруіне қауіп төндіретін, дағдарысты құбылыстардың күрделі әлеуметтік мәселелері орын алды. Қатты толғандырғаны ретінде экономикалық және экологиялық жағдай, жер бетінде адам саны өсімінің әркелкілігі, кедейшілік, жұмыссыздық, аурулардың көбейуін атауға болды. Осындай қауіпті тенденциялардан демографтар мен денсаулық сақтау органдарының қызметкерлері ХХІ ғ. ер адамдар мен балалар саны азаятындығын, халықтың көп бөлігін қарттар, жесір әйелдер, күрделі ауру адамдар құрайтындығын айтады. Мемлекеттік статистика агенттігінің мәліметіне сүйенетін болсақ, 1990 жылдан бері, өзінің табиғи өсімімен емес, яғни жүрек ауруларынан қайтыс болған жұмысқа қабілетті ер адамдардың саны екі есеге дейін көбейген. Қазіргі уақытта ер адамдардың өмір ұзақтығы орта есеппен 63,5 жас, әйелдерде – 73,2 жас мөлшерін көрсетуде.

Елдегі орын алып отырған саяси және әлеуметтік-экономикалық төңкерістер қылмыстың, сыбайлас жемқорлықтың өсуіне, байлар мен кедейлер табысының арасындағы елеулі айырмашылықтарын, яғни халықтың өмір сүру деңгейінің төмендеуімен әлеуметтік қысымның жоғарылауы мәселелеріне алып келеді. Мұндай жағдайларда халықты әлеуметтік қорғау мен әлеуметтік қызмет көрсету жеткіліксіз болып саналады.

Сондықтан да, әлеуметтік жұмыс жүйесі қайта жаңартуды, реформалауды талап етті. Бұл дегеніміз әлеуметтік қызмет мамандарын қайта дайындықтан өткізу, олардың кәсібилігін жоғарылату және іс жүзінде әлеуметтік жұмыстың қазіргі тиімді технологияларын қолдану болып табылады.

Кез-келген қызмет көрсету саласында технологияны игеру, оны тәжірибеде қолдану кәсіби маманға қойылатын талап болып табылады. Сондықтан да, әлеуметтік қызмет саласында жоғары кәсіби білімді маманды дайындау бағдарламасы, әлеуметтік жұмыс технологиясы мен әдістерін негізгі оқу пәндерінің бірі ретінде қарастырады.

«Әлеуметтік технология», «әлеуметтік жұмыс технологиясы», «әдіс», «әлеуметтік жұмыстың әдістері» ұғымдарына және олардың өзара байланысына тоқталып өтейік.

Технология (грек тілінен techne - өнер, шеберлік, logos - оқу, үйрену) - өңдеу құралдары мен тәсілдері туралы және объектіні сапалы қайта қалыптастырудағы білім жүйесі болып табылады.

Алғашқыда технологияның анықтамасы тек қана өндірістік саладағы іс-әрекеттерге, яғни табиғи өнімді игеруге бағытталған болды. Ал қазіргі уақытта технология ұғымының мағыналық кеңістігі айтарлықтай кеңейді және мазмұны да зерттеу объектісіне әлеуметтік процестер технологиясын қосу арқылы толықты.

Материалдық өндіріс саласында технология ұғымы көпжылдық қалыптасқан дәстүрге байланысты теоретиктер мен практиктер тарапынан ешқандай күдік, сенімсіздік тудырған жоқ, ал әлеуметтік саланы технологизациялау, «әлеуметтік технология» ұғымы қоғамда көп уақытқа дейін қолдау тапқан жоқ. 70-ші жылдардың ортасында да әлеуметтік саланы технологизациялау мүмкіндігінің өзі біршама күдік туғызды.

«Әлеуметтік технология» ұғымын алғашқы рет толығымен қарастырған еңбек 1976 ж болгар ғалымы Николь Стефановтың «Қоғамдық ғылымдар мен әлеуметтік технологиялар» монографиясы болды. Автордың айтуы бойынша әлеуметтік процестер технологизациясы - адамды, іс-әрекеттер құрылымымен, яғни әлеуметтік технологиялардың мәні білімді, тәжірибемен адамның дағдыларын, әлеуметтік қатынастары мен процестерін қайта қалыптастырумен түсіндіріледі деді.

Н.Стефановтың тұжырымдауынан кейін қоғамтанушылар әлеуметтік саланы технологизациялау мәселесін белсенді түрде зерттеуге кірісті.

70-ші жылдың екінші жартысынан бастап, қазіргі уақытқа дейін әлеуметтік технологиялармен байланысты мәселелерді ғылыми зерттеу белсенді түрде жалғасуда. Әлеуметтік технология мәселесін ғылыми зерттеу оның мәнін анықтау болып табылады.

Осылайша, әлеуметтік технологияның күрделілігін зерттеудің әртүрлі бағыттары әлеуметтік технологияның мәнін анықтайтын көптеген анықтамалар берді. Олардың ішінде әлеуметтік технология: «басқару, реттеу тәсілі және әлеуметтік процесті жоспарлау» ретінде, «өндіріс процесін қамтамасыз ету үшін және іс-әрекетті жүзеге асыру үшін қажетті әлеуметтік жобалаудың соңғы өнімі» ретінде, «қойылған мақсатқа жету үшін қолданылатын әдістер, тәсілдердің жиынтығы» ретінде, қойылған мақсатқа жету құралы және қоғамдық мәселені шешуге бағытталған тәсілдерін сипаттайтын әлеуметтанулық категория ретінде сияқты тұжырымдарды айтуға болады.

Келтірілген мысал, күрделі әлеуметтік феномен (әлеуметтік технология дегеніміз сол) мәніне толық және нақты анықтама беруге талпыныстың жеткіліксіздігін көрсетті және салыстырмалы сипатқа ие болады. Әлеуметтік технологияға берілген әрбір анықтама әлеуметтік технология мен әлеуметтік жұмыс технологиясын сипаттаудың белгілі-бір маңызды аспектілерін бейнелеп отырды.

Әлеуметтік технология және әлеуметтік жұмыстың технологиясының объектісі болып әртүрлі деңгейдегі әлеуметтік процестер табылады.

Алайда, әлеуметтік технология мен әлеуметтік жұмыстың технологиясының шектелген терең ішкі пәнаралық өзара байланыс ортақ зерттеу объектісін анықтайды және негіздейді.

Әлеуметтік технология мен әлеуметтік жұмыс технологиясының өзара байланысын түсіндіру үшін, оларға анықтама берейік.

Әлеуметтік технологиялар – адам өміріндегі әлеуметтік қатынастар мен процестерді реттеу және қайта қалпына келтірудің тиімді тәсілдері, сонымен қатар, оларды тәжірибеде алгоритмдік қолданудағы білім жүйесі болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясы – бұл қиын жағдайға душар болған азаматтарға көмек пен қолдау, яғни әлеуметтік қызмет көрсетуге бағытталған әлеуметтік технологияның бір бөлігі болып табылады.

Әдіс – грек тілінен «metodos» - нақты міндетті шешу үшін белгілі-бір мақсатқа жету тәсілі, зерттеу жолы. Ол нақтылықты теориялық және тәжірибелік игерудегі бағыттар мен тәсілдердің жиынтығы.

Әдістердің көмегімен әрбір ғылым өзінің зерттеу пәні туралы ақпарат алады, алынған мәліметтерді өңдеп, талдайды.

Әлеуметтік технология мәселелерімен айналысатын ғылымдар арасында, оның пәндік шеңберін яғни әлеуметтік жобалау, болжау, және басқару сияқты сұрақтарды да қарастыру арқылы кеңейтуге тырысты.

Осылайша, әлеуметтік технологияны кеңінен талдау, оның әлеуметтік инженерия мен әлеуметтік басқарумен араласып кетуіне алып келеді де, нәтижесінде жеке зерттеу пәнінің бұлыңғырлануына соқтырады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясын зерттеген кезде, оны технологизациялау қажеттігі мен мүмкіндігі қарастырылады.

Маманның кез-келген іс-әрекеті күрделі әлеуметтік салада, технологизациялауға көне бермейді. Мұндай бағыттың өкілдері теориялық білімнің, әлеуметтік жұмыс мамандарын теориялық дайындаудың рөлін толық бағаламайды, олар әлеуметтік жұмыс – теория мен тәжірибенің, ғылымның синтезі және адамдармен жұмыстың шеберлігін ескермейді.

Әлеуметтік технология саласындағы мамандармен әлеуметтік саладағы тәжірибелік іс-әрекеттерді технологизациялауға қажетті жағдайларды төмендегідей атап көрсетуге болады:

* әсер ету объектісі белгілі-бір күрделілік деңгейіне, яғни әлеуметтік жүйе белгілеріне ие болуы керек;
* әлеуметтік әсер ету объектісі элементтерін, оның құрылымы мен қалыптасуының ерекшеліктері бөлініп көрсетілуі тиіс;
* нақты болып жатқан процестерде белгілі-бір операцияларды, процедуралар мен көрсеткіштерді рәсімдеу мүмкіндігі;
* жаңа жағдайларда көрсеткіштердің процедуралардың, операциялардың қайталану және өндіріс мүмкіндігі.

Әлеуметтік жұмыс арнайы кәсіби, іс-әрекет және өзіндік зерттеу пәні бар ғылыми білімнің жеке жүйе ретінде технологизацияның барлық талаптарына сай келеді. Осыдан келіп, мәселе әлеуметтік жұмысқа технологиялық бағыттың мүмкіндігінде емес, оның технологиясын дайындау мен жүзеге асыру, әдіснама құралдары және оны тәжірибеде қолдану мен меңгеруде болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясын екі аспектіде қарастыруға болады. Біріншіден, кең мағынада - әлеуметтік жұмыстың әртүрлі объектілеріне әсер ететін әдістер мен тәсілдер, ұйымдастыру, алгоритм және барлық құралдар жиынтығын білдіретін теориялық және тәжірибелік білім жүйесі ретінде қарастырады.

Технологиялық мәселелерді шешудің мұндай бағыты ең алдымен аймақтық деңгейдегі әлеуметтік саясатты жүзеге асырудағы басқару органдары мен ұйымдастыру үшін тиімді болып табылады.

Екіншіден, әлеуметтік жұмыстың нақты объектісі мен субъектісіне бағытталған арнайы технологиялар жиынтығы ретінде. Бұл бағыт, тұрғылықты жеріне немесе жұмысына байланысты әртүрлі категориядағы халықпен әлеуметтік мекемелердегі клиенттермен әлеуметтік жұмысты ұйымдастырушыларға тән болып келеді.

Әлеуметтік мәселелерді шешудегі технологияны дайындау **–** теориялық қорытындылар мен ұсыныстарға тәжірибелік апробацияны және теориялық негіздеуді қажет ететін күрделі процесс. Әлеуметтік жұмыстың технологиясын дайындаудың 3 негізгі типін атауға болады: теориялық, әдістемелік, процедуралық.

Теориялық кезең әлеуметтік саясат объектісі немесе әлеуметтік жұмыс клиентін қамтитын құрылымдық элементтерді анықтау және себептік байланыстар мен қатынастарды анықтау, технологизация пәнін айқындау және мақсатты қалыптастыруды ретке келтірумен байланысты.

Әдістемелік кезеңі әлеуметтік саясат объектісі немесе әлеуметтік жұмыстың клиенті туралы ақпарат алу тәсілдері мен жолдарын таңдаумен, осы ақпаратты талдау мен өңдеу және әдістерді анықтау және пайда болған іс-әрекетке берілетін нақты ұсыныстар нәтижелерін трансформациялау (тасмалдау) принциптерімен сипатталады.

Процедуралық кезең апробация бойынша тәжірибелік іс-әрекетті ұйымдастырумен байланысты мәселелерді шешумен және ұсыныстардағы кемшіліктерді жоюмен және іс-әрекет алгоритмін құрумен сипатталады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясы төменде аталғандармен сипатталады:

* қозғалыста болуы - мамандардың клиенттермен жұмыс формасы мен мазмұнынының жиі ауысатындығы және іс-әрекеттің эвристикалық сипатын білдіреді;
* үздіксіздік - клентке жиі қолдау көрсету мүмкіндігі және оған ықпал етумен негізделеді;
* тізбектілігі - клиентпен жұмыстағы процедура мен кезеңдерінің тұрақты, стеоретипті қайталануымен көрінеді;
* дискреттілігі - технологиялық процестің дискретті- гі клиентке мақсатты анықтағаннан бастап шешімді орындағанға дейін әсер етудің әркелкілігімен сипатталады.

Осылайша, әлеуметтік жұмыс технологиясы оның қолданбалы, тәжірибелік аспектісін көрсетеді. Технологиялық процестердің ерекшелігі мен мазмұнын, мәнін тереңірек ұғыну - әлеуметтік сала мамандарының кәсібилігіне және әлеуметтік қызмет мамандарының іс-әрекеттеріне негізделеді.

**1.1 Әлеуметтік жұмыстағы технологиялық процесс**

Әлеуметтік жұмыс технологиясы – бұл нәтижесінде белгілі-бір әлеуметтік мақсатқа жететін және әсер ету объектісі пайда болатын іс-әрекет алгоритмі. Бұл іс-әрекет бір реттік әсер ету актісі болып табылмайды, керісінше әлеуметтік жұмыстағы жаңа міндеттерді шешу барысында циклді түрде қайталанып отырады, сонымен қатар, мазмұны, формасы және әдістерінің өзгеруімен сипатталатын процесс. Мұндай циклдің мазмұны міндеттердің пайда болуынан бастап оны толық шешкенге дейінгі жиынтық технологиялық процесті құрайды.

Процесс – бұл ішкі және сыртқы факторлардың әсерінен зерттеу пәнінің өзгеруі. Әлеуметтік жұмыста сыртқы фактор ретінде клиенттің өмір сүру ортасы мен әлеуметтік жағдайы қарастырылады, ал ішкі фактор ретінде адамдардың немесе адамдар топтарының адамгершілік-психологиялық, физиологиялық және физикалық ресурстары қарастырылады.

Әлеуметтік жұмыс маманының клиенттің мүддесіне сай ішкі және сыртқы факторларға мақсатты бағытталған ықпалы, олардың белсенділігі әлеуметтік жұмыс технологиясының басты қызметі болып табылады. Әлеуметтік қызметкер ақпаратты талдауда, тұлғалақ (немесе топтың) мәселелерді шешудің бірнеше жолдарын дайындау және дайындалған жоспарды тәжірибеде жүзеге асыруға қатысады, яғни клиенттің тіршілік әрекетіндегі ықпал ету технологиясын жасап шығарушы және белсенді қатысушы болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясына процесс ретінде белгілі-бір уақытқа қатысты ұзақтық, мақсат пен міндетті анықтаудан бастап, оны тәжірибеде шешкенге дейінгі уақыт аралығы тән. Бұл ұзақтық әлеуметтік жұмыс ұйымдастырушыларының және олардың клиентпен өзара әрекеттерінің аяқталған циклін білдіреді. Ортақ мақсаттағы іс-әрекеттің мазмұнының тұрақты, қайталанып,тізбекті ауысуы – технологиялық процестің мәнімен сипатталады.

Біріншіден, технологиялық процестің негізін іс-әрекет алгоритмі (операция) құрайды.

Алгоритм – белгілі-бір мәліметтер бойынша операцияның қалай және қандай кезектілігі арқылы міндеттердің нақты шешімін білдіретін бағдарлама. Бұл термин латын сөзінен «algorithmi» шығады. Орта ғасырда Еуропада кеңінен тараған трактат, ІХ жүзжылдықта хорезм математигінің аты латын тілінде аль-Хорезм деп аталды.

Ол кезеңде алгоритм термині есептеу өнері жүйесінде қолданылды. Ал қазіргі уақытта бұл термин электронды есептеу техникасында кеңінен қолданылады және де әлеуметтік-экономикалық зерттеулерде де жиі қолданылып жүр.

Қазіргі кезеңде «алгоритм» ұғымы сандармен жүргізілетін операциялармен шектелмейді, және логикалық операцияларды, сонымен бірге басқарушылық шешімдерді қабылдауда, мақсат пен міндетті анықтауда, ақпаратты өңдеуде және тағы да басқаларда қолданылады.

Бұл терминнің әлеуметтік жұмыстағы қолданылуы, әлеуметтік жұмыс объектісінің қайта қалыптасуына ықпалдылығымен түсіндіріледі.

Екіншіден, технологиялық процестің маңызды компоненті операция болып табылады.

Операция – бұл саналы түрде мақсатқа жетуге бағытталған қарапайым іс-әрекет. Жалпы мақсатқа біріккен операциялар жиынтығы, технологиялық процесс процедурасын құрайды.

Операцияның маңызды сипаттамасы қойылған мақсатқа оның нәтижесінің сай болу деңгейі болып табылады. Бәрімізге белгілі, іс-әрекеттің нәтижесіне әлеуметтік ортаның ерекшелігіне сай әртүрлі бақыланбайтын факторлар әсер етуі мүмкін. Олардың ішінде, экономикалық жағдайды, әлеуметтік-экономикалық құбылысты, сонымен бірге, тұлға немесе әлеуметтік топ ерекшеліктеріне тән субъективті факторларды атауға болады. Сондықтан да, әрбір операцияның осы технологиялық циклдің нәтижесі, әлеуметтік сала маманының кәсіби сауаттылығына, әлеуметтік қызметті қажет ететін клиент жағдайына әсер ете алу қабілетіне тәуелді.

Үшіншіден, технологиялық процестің маңызды компоненттерінің бірі инструментарий болып табылады.

Инструментарий – тұлғаға немесе әлеуметтік қауымдастыққа ықпал ету арқылы мақсатқа жетуді қамтамасыз ететін құрал. Адам өзінің іс-әрекеттерін жүзеге асыру барысында қоршаған ортамен өзара байланысқа түсе отырып, тұлға ретінде дамиды және қалыптасады, өмір сүреді. Сондықтан да, әлеуметтік жұмыс клиентті қайта қалыптастырушы, танымдық, құндылықты-бағытталған, коммуникативті іс-әрекеттерге тарту, бұл тұлғаға әсер етудің маңызды құралын пайдалану болып табылады. Мұндай міндеттерді шешу үшін әлеуметтік қызмет маманы көмекші құралдардың толық кешенін және ақпараттық, ұйымдастырушылық-әдістемелік және процедуралық сипаттағы тәсілдерді қолданады.

Егер олар нақты технологиялар үшін жалпы маңызды, әдіснамалық сипатқа ие болса, технологиялық процеске кіретін процедуралар мен операциялар оның құрылымдық элементі рөлін атқарады. Нақты технологияларда жеке процедуралар өзіндік технологияға айналуы немесе жеке мәндерге ие технологияларға бөлініп кетуі мүмкін. Мысалы, нақты жағдайдағы клиентпен әлеуметтік жұмыста өзіндік сипатқа ие болатын, толық және жалпыландырылған әлеуметтік технологиялық процестегі мақсатты жобалау поцедурасында операциялардың бірі диагностика болып табылады.

Алгоритммен берілетін процедура мен операцияның кезектілігі технологиялық процестің мазмұны мен құрылымын көрсетеді.

Технологиялық процестің процедуралық кезеңдерінің жалпы 4 түрін бөлуге болады:

1. Іс-әрекеттің мақсатын нақтылау;

2. Іс-әрекет тәсілін дайындау және таңдау;

3. Іс-әрекетті ұйымдастыру;

4. Іс-әрекет нәтижесін талдау және бағалау.

1. Мақсатты нақтылау кезеңі мына операцияларды орындауды талап етеді: ақпаратты жинау және талдау, әлеуметтік диагностика жасау, мәселенің әлеуметтік-психологиялық дамуын жобалау, әрекет ету бағдарламасын дайындау және нақты міндеттерді анықтау кезеңі.

2. Іс-әрекет тәсілін дайындау мен таңдау - мәселені, жағдайды анықтау мен талдау, зерттеу, әрекет ету тәсілдері мен жолдарын бағалау мен негіздеу, мәселені шешудің тиімді жолын таңдауды талап етеді.

3. Іс-әрекетті ұйымдастыру кезеңі таңдалған жолды жүзеге асыру операциясын, нақты міндеттерді негізгі мақсат шеңберінде бөлу және орындалғанға дейін жеткізу, әлеуметтік қызмет клиенттеріне ықпал етуде қолданылатын тәсілдерді реттеу мен жөндеуді қамтиды.

4. Әлеуметтік жұмыстың нәтижелерін талдау мен бағалау-жобаланған және белгіленген нәтижелерді салыстыру, ұйымдастырудағы жағымды және жағымсыз шақтарды анықтау, көрсетілген шараларды жүзеге асыру және қамтамасыз ету сияқты операцияларды орындайды.

Әлеуметтік жұмыстың технологиялық міндеті әлеуметтік мәселені анықтау және әлеуметтік қызметтің инструментариі мен құралдардың көмегімен әлеуметтік көмек көрсету үшін әлеуметтік қызметкердің іс-әрекеті мен мінез-құлқын өз уақытында дұрыс жолға қою болып табылады. Клиентпен әлеуметтік жұмыста әлеуметтік мәселенің сипаты маңызды болып табылады, себебі оның әдістері мен формаларын, инструментариін, мазмұнын анықтау да соған тәуелді.

Әлеуметтік мәселе - бұл шешімі маңызды теориялық немесе тәжірибелік нәтижеге алып келетін күрделі танымдық міндет болып табылады. Оның шешімі үшін, оның өмір сүру жағдайы мен мінез-құлқына әсер ететін әлеуметтік ықпал ету обьектісі, жағдайы және басқа да факторлар туралы ақпараттар қажет.

Әлеуметтік мәселелер адамзаттың мүддесін қорғай отырып, жаһандық сипатқа ие болуы мүмкін. Қазіргі уақытта демогафиялық, экологиялық, техногендік, өндірістік, энергетикалық және басқа да мәселелер жаһандық сипатқа ие болып отыр, себебі бұл мәселелерді шешуге планетадағы барлық мемлекеттердің қатысуы талап етіледі. Әлеуметтік мәселелер жеке немесе бірнеше әлеуметтік жүйелердің қызығушылықтарына қатысты болуы мүмкін.

Мәселелер тұлғаға немесе адамдар тобының өмір сүруіндегі әртүрлі салаларына таралуы мүмкін. Олар: әлеуметтік-экономикалық, әлеуметтік-саяси, рухани немесе адам өміріндегі жеке әлеуметтік салалар және т.б.

Әлеуметтік жұмыс үшін тұлға мен әлеуметтік ортаның қарым-қатынасы барысында пайда болатын тұлғалық мәселелер маңызды болып табылады. Әлеуметтік ортаға тұлғаның әлеуметтік қызығушылықтарын қорғайтын, қажеттіліктерін жүзеге асыратын барлық факторларды жатқызуға болады.

Әлеуметтік мәселені шешудің бірден-бір жолы, оны нақты тұжырымдау. Егер мәселе дұрыс тұжырымдалған болса, біріншіден, жетіспейтін ақпаратты қажетті бағыттан іздеуге мүмкіндік береді, екіншіден, әлеуметтік ықпал етудің оптималды инструментариімен және тиімділігімен қамтамасыз етеді. Әлеуметтік мәселені тұжырымдауға қойылатын маңызды талаптардың бірі – ол толығымен негізделуі. Ол нақты қажеттіліктер мен алғышарттардан шығуы қажет. Нақты теориялық және тәжірибелік қажеттіліктермен байланыстың болмауы, мәселенің шешімін табуына кедергі келтіреді.

Нақты тұжырымдалған мәселе әлеуметтік жұмыс ұйымдастырушылары мен әлеуметтік қызметтегі күрделі танымдық-аналитикалық іс-әрекеттің алғашқы бастаушы қызметін атқарады.

Әлеуметтік мәселенің іс-жүзіндегі қажеттілігі мен маңыздылығы әлеуметтік қызмет маманының іс-әрекетін белсенді етіп қана қоймай, олардың интеллектуалды, ұйымдастырушылық және физикалық потенциалын жұмылдырады және технологиялық шешімді іздеуге шығармашылық, жаңашылдық сипат береді.

Кез-келген мәселені шешу қорытындысында ішкі және сыртқы қарама-қайшылықтарды шешуге алып келеді.

Әлеуметтік қарама-қайшылық – бұл әлеуметтік өмір құбылыстарындағы тенденциялар және талаптардың өзара қарым-қатынасын жоққа шығаратын қарама-қайшы іс-әрекеттер.

Ол ең біріншіден адамдардың және әлеуметтік топтардың біріккен өміріндегі қызығушылықтарының сәйкес келмеуінің нәтижесі болып табылады. Әлеуметтік қарама-қайшылықтың көрінуі қарама-қарсы тараптардың өзара байланыс ерекшелігіне, яғни жағдайға және оның ушығу деңгейіне тәуелді.

Әлеуметтік қарама-қайшылықты бейтараптандыратын факторлардың болмауы, оның ушығу шегіне жетуіне әкеп соқтырады. Қарама-қайшылық өзінің дамуында бірнеше кезеңдерден өтеді:

1. Тепе-теңдік кезеңі. Ол өте маңызды емес айырмашылықтар болған кезде де қарама-қайшылықтың туындау мүмкіндігімен сипатталады.

2. Маңызды айырмашылықтар кезеңі. Бұл маңызды емес айырмашылықтардың маңызды айырмашылықтарға айналуына және олардың қайта-қайта көрінуімен түсіндіріледі.

3. Қарама-қайшылық кезеңі. Бұл кезең қарым-қатынастағы антогонизм поляризациясы, өзара қарым-қатынастың әртүлілігіне байланысты мойындалмауына ұласуымен сипатталады.

4. Қақтығыс кезеңі. Бұл кезеңде тараптардың өзара қарым-қатынасы ушыққан және ашық қарама-қарсы күрес деңгейіне жетеді.

Кез-келген тұлға өмір сүру барысында ерлі-зайыптық, отбасылық, ата-аналарымен, туысқандарымен, балалармен, достарымен, ұжыммен және қоғаммен қатынасқа түседі. Осындай өзара қарым-қатынас барысында қажеттіліктері, қызығушылықтары және оны жүзеге асыру деңгейінде тұлғалық айырмашылықтарға байланысты мәселелер туындауы мүмкін. Тұлғалық мәселе бұл адамның шағымы мен оның қанағаттандыру деңгейі арасындағы қақтығысы. Мұндай қақтығыстар материалдық және рухани, физиологиялық және адамгершілік, әлеуметтік және психологиялық, өндірістік және күнделікті сипатқа, кейбір жағдайда олардың сәйкес келуі сипатына да ие болады.

Тәжірибе көрсетіп отырғандай, тұлғалық мәселелерді шешу, тұжырымдау әлеуметтік жұмыс саласындағы маманның негізгі қызметін құрайды. Тұлғалық мәселені шешу күрделі жұмыс қана емес, сонымен бірге психологияны, құқықты, моралді, адам әлеміне ене білу тәсілі мен қабілетін талап етумен және оған ықпал ете алумен ерекшеленеді. Сондықтан да, технологиялық процесте технологиялық тәсілдерді қолдану әлеуметтік жұмыс маманының кәсібилігін көрсететін маңызды көрсеткіш болып табылады.

Технолологиялық бағыттан әлеуметтік жұмыста тұлғалық мәселелерді шешуде келесі принциптерді ұстанған дұрыс:

- тұлғалық мәселелерді шешуде және талдауда жүйелі бағытталу;

- нақты шешілетін мәселеге инструментаридің сай келуі;

- клиенттің физикалық және рухани ресурстарға сүйенуі;

- қолданылатын инструментаридің ықпал етуін бақылау;

- жұмыс барысында мазмұнын, формалары мен әдістерін реттеу;

Бұл принциптер жиынтығы әлеуметтік жұмыс мәселелерін шешудің тиімділігін қамтамасыз етеді, алайда оларды жүзеге асыруда таңдалып алынған клиентке әсер ету құралының жұмыс жасайтындығын жиі тексеріп тұруды талап етеді. Сонымен бірге мәселені шешудегі технологиялық кезектілік пайдалы ғана емес, қажетті де болып табылады. Сол ережелерді қатаң сақтайтын болса, оның нәтижесі, тәжірибедегі маңыздылығы анық байқалады.

Технологиялық процестің тұйық циклі келесі кезеңдер мен операцияларды қамтиды:

1. Алдын-ала жүзеге асырылатын кезең. Бұл кезеңде операциялар анықталады, мәселе бағаланып, оның пайда болуына негіз болған факторлар жиынтығы анықталады. Психологиялық тұрғыда ұйымдастырушы әлеуметтік қызметкер мәселені шешуге өзінің интеллектуалды, моральдық-психологиялық және кәсіби потенциалын іске қосу арқылы бағытталады. Сонымен қатар, берілген нақты әлеуметтік мәселені шешудегі әлеуметтік қызметтің тиімділігі мен ықпал ету критерилері анықталады. Әлеуметтік қызмет және мамандардың іс-әрекеттерінің жетістіктерін бағалау критериі әлеуметтік жұмыстың нақты міндеттері мен мақсатын құруда көрінеді.
2. Мақсатты жобалау кезеңі. Бұл кезеңде әлеуметтік жұмыс ұйымдастырушылары мен мамандарының іс-әрекеттерінің мақсаттық құрылымдарының алғашқы тұжырымы жүзеге асырылады. Мақсат мүмкін болатын құралдар мен оған жету тәсілдерін, клиенттердің өмір сүрудегі әлеуметтік ортасы мен жағдайы туралы қосымша ақпарат көздерін іздеу бағыттарын анықтайды.

Мақсаттық құрылымда нақты берілген инструментарий мен оны қолдану жағдайын ескере отырып, әлеуметтік жұмыс ұйымдастырушыларының ойлары мен бағыттары анықталады. Мақсат түсінікті және нақты қойылуы қажет. Ол нақты орындаушыларға түсінікті болуы тиіс. Ол қосымша алынған ақпараттармен толықтырылуы, нақтылануы, тіпті толығымен өзгертілуі мүмкін.

1. Ақпаратты өңдеу кезеңі. Технологиялық процестің бұл кезеңінде қосымша ақпараттар іздеу, ақпараттарды жүйелеу мен жинау, оларды талдау мен жалпылау жүргізіледі. Аналитикалық жұмыстың нәтижелерінен шығатын қорытынды мақсат пен міндетті анықтау үшін, іс-әрекет бағдарламасын дайындау, мазмұнды анықтау, әлеуметтік жұмыстың әдістері мен ұйымдастырушылық формасы үшін маңызды базаны құрайды.
2. Процедуралық-ұйымдастырушылық жұмыс кезеңі. Бұл кезеңде әлеуметтік ықпал ету бағдарламасында белгіленгендерді, оны орындаушылармен көрсетілген мерзім мен уақытта, оның нәтижелерін әлеуметтік жұмыстың жетістік криетрилерін өлшеу мен салыстыру қарастырылады.

5. Жұмысты бақылау – аналитикалық кезеңі. Бұл технологиялық циклдің қорытынды кезеңі, мұнда әлеуметтік жұмыстың ұйымдастырушылары мамандар-дың іс-әрекеттері нәтижесін талдайды, әлуеметтік мәселенің шешілуіне кедергі келтіретін факторларды анықтайды және алдағы уақытта белгіленген міндеттерге кері әсерін тигізуге жол бермейді.

Іс-әрекеттің басқа да түрлері сияқты әлеуметтік жұмыстың технологиялық процесте әрқашанда жетілдіріп отыруды қажет етеді.

Әлеуметтік жұмыстың технологиялық процесін жетілдіру жолдары біріншіден, технологиялық процестердің барлық кезеңдерінде операцияны орындау барысында жаңа әдістемелерді дайындау, екіншіден, әлеуметтік жұмыс инструменттариінің барлық компоненттерін қолдану тәсілін жетілдіруге қатысты; үшіншіден, әлеуметтік жұмыс клиенттердің нақты өмір сүру жағдайының ерекшеліктерін ескере отырып, әлеуметтік жұмыстың жалпы әдістерімен сәйкестігін қамтамасыз етуден тұрады; төртіншіден, әлеуметтік әсер ету объектісіне ықпал ету әдістерін таңдауда әлеуметтік психологиялық факторларды әрқашан ескерумен және жаңа технологияларды дайындау үшін әлеуметтік ғылым жетістіктерін қолдана білу қабілетімен тұжырымдалады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сүрақтар***

1. *«Әлеуметтік технология» және «әлеуметтік жұмыс технологиясына» анықтама беріңіз*
2. *Әлеуметтік жұмыс технологиясын дайындаудың негізгі кезеңдері қандай?*
3. *«Әлеуметтік жұмыс технологиясы» пәнінің міндеттері?*
4. *Әлеуметтік жұмыстағы технологиялық процестің негізгі құрылымдық элементтерін атаңыз*
5. *Алторитм терминіне анықтама беріңіз. Бұл терминнің әлеуметтік жұмыста қолданылуының ерекшелігі қандай?*
6. *«Операция» және «процедура» дегеніміз не?*
7. *Әлеуметтік мәселелерді шешудің кезеңдерін атаңыз*

**Тақырып 2. Әлеуметтік технологиялар типологиясы**

Әлеуметтік технологияның негізгі міндеті арнайы құралдардың көмегімен әртүрлі қауымдастықтардағы әлеуметтік процестерді реттеу болып табылады. Әлеуметтік процестердің және технологиялардың жан-жақтылығы мен оны реттеу, әлеуметтік қызметтің кең аспектілерімен және әлеуметтік қызмет көрсетумен, атқаратын қызметімен, сипатымен және нәтижелерімен ерекшеленумен негізделеді.

Әрбір әлеуметтік әрекеттің түрі үшін жаңа технология құрылады. Әлеуметтік қызметтің әртүрлі салаларына жататын әлеуметтік технологиялар, олар медициналық қызмет көрсету, зейнеткерлік қамтамасыз ету, әлеуметтік сақтандыру, білім жүйесі және әлеуметтік қамтамасыз ету болып табылады. Сондықтан да, әмбебап технология болмайды, технологияның көптүрлілігі болады.

Кез-келген белгілі-бір әлеуметтік мәселені шешуге бағытталған әлеуметтік технология нақты түрлендіруге ие болады. Бұл оны жүзеге асырудағы нақты жағдайларымен, яғни материалдық, саяси, қаржылық және кадрлар ресурстармен, тарихи жағдаймен, дәстүрмен және т.б. байланысты болады. Осы жоғарыда аталғандардың барлығы әлеуметтік технологияның мазмұнын анықтайды және технологиялық процеске қойылатын жалпы талаптардың пайда болуына алып келеді. Кез-келген процесті технологизациялау үшін келесі жағдайлар болуы керек: біріншіден, процесс нақты бөлімдерге бөлуге көмектесетін белгілі-бір күрделілік құрылымға ие болуы тиіс; екіншіден, әлеуметтік қызметкердің қызметінің іс-әрекетін жүзеге асыруға септігін тигізетін құралдары болуы тиіс.

Әлеуметтік технология әлеуметтік қажеттіліктерге жауап ретінде көрінеді, сондықтан да жаңа технологияларды қалыптастыру объективті және заңдылық процесі деп атауға болады.

Әлеуметтік технологияны жүзеге асыру барысында ықпал ету процесі өзгеруі мүмкін және өз кезегінде жаңа технологияларды әрқашанда ізденіс үстінде болу мүмкіндігін анықтайды. Әртүрлі жағдайдағы объектіге әлеуметтік ықпал ету оның жағдайы мен қойылған мақсатқа қарай жаңа технологияларды қолдану мен дайындауды талап етеді.

Кез-келген әлеуметтік технология адресті түрде қолданылады. Ол әлеуметтік іс-әрекеттің субъектілері мен объектілерінің ерекшеліктерін назарға алмай енгізілмейді және жобаланбайды. Белгілі-бір әлеуметтік мәселені шешу үшін әлеуметтік технологиялар «жиынтығын» дайындап, енгізу қажет. Мысал ретінде халыққа медициналық қызмет көрсетуді айтуға болады, себебі медициналық орындар арнайы қызметтеріне қарай әртүрлі болады. Бұл медициналық орындардың мемлекеттік және муниципалдық жүйесі, қаржыландыру тұрғысынан, бұл жедел-жәрдем беру технологиясы, медициналық қалпына келтіру, әртүрлі ауруларды емдеу және олардың алдын-алуы сияқты болып бөлінеді.

Одан басқа айта кететін болсақ, медициналық көмек көрсетудің әртүрлілігі, ол әрбір науқас адам, яғни бұл оның денсаулығына байланысты мәселені шешуге бағытталған жеке бір технология.

Тағы да бір нақтырақ айтатын болсақ, оны келесі мысалдан көруге болады. Мүгедек балалары бар отбасыларын әлеуметтік қорғау үшін, оның объективті және субъективті алғышарттары мен жағдайын анықтау қажет. Себебі, осы алғышарттар мен жағдайларсыз мәселені шешу мүмкін емес. Егер мүгедек балалары бар отбасын алатын болсақ, онда олардың әрқайсысының жағдайы әртүрлі болуы мүмкін, яғни баланың науқастылығы, оның жасы, баспанамен қамтамасыз етілгендік деңгейі, материалдық жағдайы, отбасының толықтығы немесе толық еместігі, психологиялық климаты, туысқандарының көмегі және т.б.

Бұл отбасылардың барлығында мәселе ортақ - ол мүгедек баланың болуы, бірақ әрқасысында жағдай әртүрлі, сондықтан да мұндай отбасылармен жұмыс процесі де бірдей болмайды. Біреуінде психотерапияны, біреуінде медициналық әлеуметтік қайта қалпына келтіру, ал енді бірінде материалдық көмек көрсету қажет болып отыр.

Осылайша, әрбір нақты отбасылардың мәселелерін шешуде қолданылатын технологиялардың мәні зор болып табылады.

Әлеуметтік технологиялардың әртүрлілігін білдіретін келесі фактор, ол әлеуметтік технологияны орындау мен дайындау барысында мамандардың игеруге тиіс кәсібилік, квалификация деңгейі, тәжірибесі мен басқа да сапалары болып табылады.

Сонымен, әлеуметтік технологиялардың әртүрлілігі келесілермен түсіндіріледі:

* әлеуметтік қатынастың кеңдігімен және әлеуметтік іс-әрекеттің түрлерімен;
* әлеуметтік технология объектісінің күрделі, жүйесі сипатымен;
* әлеуметтік іс-әрекетте қолданылатын құралдар, әдістер мен формалардың әртүрлілігімен;
* әлеуметтік технологияларды орындаушылар мен дайындаушылардың кәсібилік деңгейінің әртүрлілігімен түсіндіріледі.
  1. **Әлеуметтік технологиялардың классификациясы**

Әлеуметтік технологиялардың әртүрлілігі оның классификациясы мен типтелуін қажет етеді.

Типология - жалпыланған модельдер мен типтердің көмегімен маңызды әдіснамалық қызметті атқаратын объектілер жүйесін жіктеу мен олардың топтасуын білдіретін ғылыми әдіс болып табылады.

Әлеуметтік жұмыста типология:

* әлеуметтік технологияны жобалау мен ғылыми негіздеу формасы болып табылады;
* жобалау қызметін атқарады;
* бағыттаушы қызметін атқарады;

Әлеуметтік технологиялардың классификациясы мен типтелуінің негізінде кез-келген тәжірибелік іс-әрекетте қолданылатын принциптер пайдаланылады.

Әлеуметтік технологиялардың классификациясы үшін жеке технологиялардың арасындағы байланысты түсінуге бағытталған олардың жүйелілігі маңызды болып табылады.

Әлеуметтік технологиялар классификациясын қарастыра отырып, олардың ең қарапайым түрінің өзі күрделі, ішкі және сыртқы құрылымға ие (микро және макро деңгейлер), нәтижесінде олардың кез-келгені біртізбекті бола алмайды және күрделі бөлінуге алып келеді.

Әлеуметтік технологиялардың негізгі типологиясының келесі белгілерін атауға болады:

- ықпал ету объектісіндегі ассоциативтілік деңгейі (тұлға, қоғам, әлеуметтік топтар, еңбек ұжымы);

- ықпал ету иерархиясы мен масштабы (глобалды, континенталды, аймақтық және т.б.);

- адамдардың өмір сүру бейнесі мен әлеуметтену саласы (өндірістік, саяси, әлеуметтік, рухани сала);

- әлеуметтік объектілердің кемелдену деңгейі;

- қойылған міндетті шешу үшін қолданылатын ықпал ету құралдары мен әдістері, инструментариі;

- қоғамдық өмір шеңбері: экономика, білім, денсаулық сақтау, ғылыми қызмет;

- әлеуметтік технологияны дайындау деңгейлері (теориялық, нақты қолданбалы);

- берілген технологияны қолдану нәтижесінде жүзеге асырылатын мақсат.

Әлеуметтік технологиялар классификациясы туралы сұрақ өте күрделі және пікірталасты болып табылады. Әлеуметтік технологияны типтеу оларды дайындаудың көзқарастарымен ғана емес, осы саладағы әртүрлі параметрлермен де анықталады.

Мысалы, В.В. Богдан және В.Н. Иванов әлеуметтік технологияның келесі классификациясын ұсынады:

- басқару стратегиясын іздеу технологиясы;

- әлеуметтік үлгілеу мен жобалау технологиясы;

- ақпараттық технологиялар;

- енгізу технологиясы;

- үйретуші инновациялық технологиялар;

- өткен тәжірибе технологиясы.

Академик МАИ В.И. Банерушев, технологиялардың келесі классификациясын көрсетеді:

- глобалды технологиялар;

- демографиялық;

- экономикалық;

- әскерилер;

- өндірістік дағдарыс, қақтығыстар технологиясы.

Қолдану аясын негізге ала отырып, әлеуметтік технологиялардың келесі классификациясын атауға болады:

- әлеуметтік-экономикалық;

- әлеуметтік-саяси;

- әлеуметтік;

- рухани.

Әлеуметтік жұмыс технологиясы әлеуметтік шынайылықты игеруде тек аралас теориялық жүйелермен ғана емес, іс жүзіндегі тәжірибемен, дәстүрмен, әдет-ғұрыптармен, әлеуметтік-психологиялық құбылыстармен және фактілермен де тығыз байлан-ысты болып табылады.

* 1. **Мақсатты жобалау және оның әлеуметтік жұмыс технологиясындағы орны. Әлеуметтік жұмыстың мақсатты дайындау технологиясы**

Әлеуметтік жұмыс – бұл жан-жақты кәсіби қызмет. Оны ұйымдастырушылық-ресмилік белгілеріне қарай әлсіз құрылымдалған әлеуметтік мәселелер мен оның күрделі шешімдерін жүзеге асыруда қолданылатын әдістер мен тәсілдер, процедуралар жүйесіне жатқызуға болады. Алайда, процедуралар мен операцияларды игеру, технологияны меңгерген деген сөз емес. Әлеуметтік жұмыс технологиясы мәселені шешу шеберлігімен тығыз байланысты. Бұл жағдай оны шығармашылық деңгейге дейін жоғарылатады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясы процесс ретінде келесілерді қамтиды: дайындық, кезеңі, мақсатты жобалау, ақпаратты жинау мен талдау, іс-әрекет бағдарламасын дайындау, бағдарламаны жүзеге асырудағы тәжірибелік іс-әрекеттер. Айта кету керек, мұнда мәселе толығымен шешілгенге дейін циклдер қайталанып отырады.

Басқа процедураларға қарағанда негізгісі болып мақсатты жобалау табылады. Мақсатты жобалау: Мақасатты жобалау - қоғамдық ғылымдарда кеңінен қолданылатын ұғым.

Біріншіден, мақсатты жобалау бұл болашақтағы нақты іс-әрекет нәтижесін көрсететін, мақсатты анықтау мен талдау процесі. Осыған байланысты мақсатты жобалау әдістемелік және әдіснамалық қызметтерді де атқарады:

* «мақсат - жету құралы - нақты іс-әрекет түрінің нәтижесі» жүйесінде интегратор қызметін атқарады;
* іс-әрекет детерминациясының барлық факторларын белсенді іске қосуды білдіреді: қажеттіліктер, қызығушылықтар, стимулдар, мотивтер.

Мақсатты жобалаудың орталық мәселесі мақсатты нақтылау және оған жетудің тиімді құралын анықтау тағы басқаларды қамтиды. Жету құралы анықтамаған мақсат - бұл ойша құрылған жоба, арман ғана болып қалады.

Екіншіден, мақсатты жоба іс-әрекеттің нәтижесіне қойылатын негізгі талаптар мен тәртіпті анықтайтын алгоритмді білдіреді. Мақсат - іс-әрекет нәтижесін нақты көрсететін ұғым. Мақсатты нақтылауда келесілерді назарға алу қажет:

* мақсат негізделген болуы және ықпал ету обьектісінің даму заңдылықтарының талаптарын көрсетуі тиіс;
* мақсат түсінікті және жете алу мүмкіндігінің болуы;
* негізгі мақсат жоғарғы тәртіп мақсатымен сәйкес және байланысты болуы тиіс.

Мақсат адамдар арқылы құрылады, сондықтан да олар субьективтілік элементі болады. Маңыздысы мақсатты жобалау процесінде субьективті жағы басым болуы қажет.

Мақсатты құрудың негізгі кезеңдері:

* обьектінің жағдайы мен қажетті сипаттамасын бөліп көрсету және оларды нақты іс-әрекеттің мақсатты құрылымына енгізу;
* нақты іс-әрекеттің түрлерімен пайда болатын, мүмкін жағдайларды анықтау;
* мақсатты, обьективті түрде нәтижеге жете алмайтын іс-әрекеттерден шектеумен түсіндіріледі.

Мақсаттардың бірнеше типтерін бөлуге болады: нақты және абстрактілі; стратегиялық және тактикалық; индивидуалды, топтық, қоғамдық; іс-әрекет субьектісімен қойылған.

Нақты мақсат - тәуелсіз іс-әрекет өнімінің идеалды бейнесі.

Абстрактілі мақсат - бұл жетістікке жету үшін адамдардың іс-әрекеті жүзеге асырылатын белгілі-бір идеал туралы жалпы түсінік.

Стратегиялық және тактикалық мақсат – уақытша факторлармен олардың жүзеге асыруымен анықталып, негізделеді және біртұтас немесе бөліктер ретінде салыстырылады.

Іс-әрекет субьектісі арқылы қойылатын мақсат, оның жеке белсенділігінің ішкі дамуы, шығармашылық қатынасы мен тапсырылған жұмысқа жауапкершілікпен қарауы нәтижесінде пайда болады.

Мақсатты жоспарлау әлеуметтік іс-әрекетті ұйымдастыру мен оны жүзеге асыруда маңызды орынға ие болады. Әлеуметтік жұмыс технологиясы - субьектінің обьектіге әлеуметтік ықпалының мақсатты бағытталған процесі болып табылады.

Әлеуметтік жұмыста мақсатты жоспарлауды оның әдістемелік және ұйымдастырылуы тұрғысынан қарастырған жөн.

Мақсатты жоспарлаудың әдістемеліқ аспектісі әртүрлі деңгейдегі әлеуметтік мәселелердің шешу жолдарын анықтаудағы жалпы және нақты міндеттермен қамтамасыз етуімен анықталады. Мақсатты жоспарлаудың ұйымдастырушылық аспектісі берілген мәселенің шешу құралдары мен нақты жолдарын жүзеге асырумен айқындалады.

Әлеуметтік жұмыс технологиясында мақсатты жоспарлауды селекция процесі ретінде көруге болады: белгілі-бір нәтижені алу барысында мүмкін нәрсені мүмкін еместен, заңдылықты аяқ асты пайда болатын нәрседен бөлу.

Осылайша, мақсатты жобалау аналитикалық қызмет рөлін атқарады. Бұл қызметтің мақсатты жобалау субъектілері, яғни әртүрлі деңгейдегі әлеуметтік жұмыс мамандары бола алады:

а) ситуацияны талдай алуы;

б) нақты мәселені шешудің құқықтық кеңістігін меңгеруі;

в) тәжірибелік жұмыс дағдыларын іс-жүзінде игеруі.

Мақсатты тұжырымдау мен анықтау әлеуметтік жұмыс технологиясындағы бағыт беруші процедура болып табылады. Ол іс-әрекеттің негізгі бағытын анықтауға мүмкіндік береді. Әлеуметтік саладағы технологиялық процесс шығармашылық сипатқа ие, бірақ ол тізбекті болып табылмайды. Операциялардың кейбіреулері қарама-қарсы бағытта параллельді жүргізілуі мүмкін. Ал нақты процедуралар орындарымен ғана ауыстырылады.

Әлеуметтік жұмыстағы мақсатты анықтауда рухани аспектілерге басты назар аударылады. Сондықтан да, әлеуметтік қызметкер жауапкершілікті, шығармашыл, ынталы болуы керек. Әлеуметтік жұмыс мамандары «Зардабын тигізбе» этикалық ережесін ұстануы қажет. Бұл сұрақтың шешімі мақсатты жобалау субъектісіне, оның кәсіби және тұлғалық сапасына тәуелді.

Әлеуметтік өзара ықпал етуді жүзеге асыру процесіндегі мақсаттың рөлі мен орны әлеуметтік жұмыс деңгейіне байланысты болады. Мұнда әлеуметтік қызметтегі басқарушылық немесе ұйымдастырушылық және байланыстық іс-әрекеті жайлы айтылып отыр.

Ұйымдастырушылық-басқарушылық деңгей әлеуметтік мәселені шешудегі іс-әрекеттің жоспарын анықтайды. Осы деңгейде мемлекеттің әлеуметтік саясатының негізгі бағыттарын негізге ала отырып, ұзақ уақытқа жоспарланған жетістіктерге есептелген стратегиялық мақсаттары анықталады және міндеттері қойылады.

Байланыстық деңгейдегі мақсатты анықтау үшін қойылған мәселемен нақты басшылық тәжірибелік іс-әрекетке байланысты қарастыру қажет. Осы деңгейде тұжырымдалған мақсатты жүзеге асыру мен нәтижелер жетістігі барынша қысқа уақытқа жоспарланады.

* 1. **Мақсатты жобалаудың принциптері**

Әлеуметтік жұмыс технологиясында мақсат төмендегідей бірнеше қызметті атқарады:

- мәселені шешу барысында іс-әрекет тәсілдері мен ақпарат жинаудың тиімді жолдарын анықтайды;

- әлеуметтік қызметкер жүргізетін іздеу жұмыстарын, ақпарат мөлшерін шектейді;

- мәселенің нақтылануын қамтамасыз етеді;

- іс-әрекет тәсілдерін анықтайды.

Мәселені шешу мен мақсат бірдей ұғымдар емес: дұрыс қойылған мақсат мазмұнына мәселені шешудің логикалық принциптері мен жолдары да кіреді.

Прициптерге келесілерді жатқызуға болады:

1. Нақты берілген ситуацияға қатысты қолданылатын жеке мақсаттың тура және анық тұжырымдалуы.
2. Ықпал ету бағытталатын басқа адамдар мен ұйымдардың мақсаттарын анықтау.
3. Ықпал етілетін, сонымен қатар пайда болған міндеттердің өзара байланысы, басқа адамдар мен ұйымдар мақсаттарының байланыс сипатын анықтау.
4. Тұжырымдалған мақсаттың жетістіктерінің ықтимал салдарын анықтайды. Көптеген мақсаттар басқалардың жетістік құралдары арқылы жеткен болуы мүмкін, сондықтан да, егер кері нәтижелері ескерілмесе, бұл күтпеген қиындықтарға алып келу ықтималдығын жоққа шығарылмайды.
5. Алға қойылған мақсатқа жетуге ықпалын тигізетін және кедергі келтіретін, олардың өмір сүруін немесе пайда болуын тудыратын жағдайды анықтау.
6. Мәселелі ситуацияның басқарылатын және басқарылмайтын ауыспалылығын анықтау. Көптеген адамдар мәселені шешуді, оған әсер ететін факторларға байланысты өздерінің қалыптасқан тұжырымдарымен қарастырады. Бұл тұжырымдар білімімен, өмірлік тәжірибемен және хабардарлығымен түсіндіріледі. Бұл тұжырымдарды ескермейтін болсақ, онда олар мәселені шешу мен айқындауда бізді шығармашылық бағыттан айырады.

Мақсатты құруда қандай жағдайлар мен шарттар ықпал ету мен бақылауға икемді, ал қандайлары икемсіз екендігін анықтау маңызды болып отыр.

Егер мәселелі ситуацияның ауыспалылары басқарылмайтын болса, онда жеке мүмкіндіктерге қол жеткізу мүмкіндігі аз болып табылады.

Процестер мен қарым-қатынастарды басқару бойынша әлеуметтік іс-әрекет технологизациясы принциптерінің негізін салушы болып болжам жасау мен мақсатты айқындау, олардың құрылымдануы, яғни мақсаттың түбірін құру табылады.

Бұл әртүрлі мазмұндағы көптеген мақсаттардың өзара байланысын және олардың негізгі, ортақ мақсатқа жету үшін келісімдерін қамтамасыз ететін әлеуметтік бағдарлама мақсаттарының құрылымын қалыптастыру тәсілі болып табылады. Негізгі мақсат әлеуметтік іс-әрекеттің бағытын анықтайды. «Жалпылықтан жекелікке» деген принципі бойынша мақсаттың түбірі (діңгегі) қалыптасады. Ең жоғарыда – негізгі мақсат орын алады. Жүзеге асырылуына оның жетістіктері тәуелді болатын жеке құрамдас бөліктерге (аралық мақсаттар - құрал) бөлінеді. Аралық мақсаттар өз кезегінде бірнеше жеке бөліктерге де бөлініп кетеді.

«Мақсатты қалай қою керек және оны жүзеге асыру үшін қандай іс-әрекет жасау керек?» деген сұрақ туындайды.

Мақсат нақты және айқын тұжырымдалған болу керек. Мақсатқа жету мүмкіндігі алдын-ала объективті түрде анықталуы тиіс. Мақсатқа жету жолы күрделі екендігіне әрқашан дайын болу қажет.

Әртүрлі мазмұндағы және деңгейдегі мақсат құрылымын қалыптастырудың негізгі принципі - олардың келісімділігімен және өзара байланысында болып отыр.

Мақсаттар өлшемді болуы тиіс, яғни олардың жетістікке жетуінің белгілі уақыт мерзімі болу керек.

Өз әрекеті мен қойылған мақсаттың нәтижесін күнделікті тексеріп отыру, технологияның негізгі ережесі болып табылады.

Осылайша, мақсатты жобалау – әлеуметтік жұмыс мамандарының іс-әрекеттерінің бағыттылығын, инструментариін және мазмұнын анықтауға мүмкіндік беретін, әлеуметтік жұмыстағы технологиялық процестің маңызды кезеңі болып табылады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

1. *Типологияның мәні мен мазмұнына тоқталыңыз?*
2. *Әлеуметтік технологиялар классификацияларын атаңыз?*
3. *Әлеуметтік жұмыстағы мақсатты жобалаудың мәні*
4. *Мақсатты жобалау қандай қызмет атқарады?*
5. *Әлеуметтік жұмыста мақсатты қоюдың негізгі талаптары қандай?*

**Тақырып 3. Әлеуметтік диагностика: мақсаты, кезеңдері және жүргізу тәсілдері**

Адамдар өздерінің күнделікті өмірінде өзінің пікірін тексеруге тура келеді, себебі, өзінің таңдаған әлеуметтік мінез-құлқының, қабылдаған шешімінің дұрыстығын тексеру үшін оларды басқалардың – ата-анасының, ерінің немесе әйелінің, достарының, ұжымдастарының, ұлы жазушылар мен ғұламалардың ойларына, әлеуметтік қозғалыстардың көсбасшыларының пікірімен салыстырып отырады. Мәселенің шешімін қабылдауда ол әрқашанда субъективті, тұлғалық сипатқа ие болады. Мәселені шешудің объективті нұсқасы көпжағдайда әлеуметтік диагностиканың апробацияланған технологиясын сақтаумен анықталады.

Диагностика, бұрыннан қалыптасқан қарым-қатынастың әдістері мен әлеуметтік шынайылық туралы ақпаратты бірте-бірге өзгерте отырып, XIX ғ. соңы – XXғ. басында әлеуметтік тәжірибеде мойындау мен кең таралымға ие болды. Әлеуметтік диагностиканың қалыптасу кезеңінің ерекшілігі, ол әлеуметтік ақпарат күрделі емес және ерікті сипатқа ие болуында; оның шығу көзі ретінде формализмге негізделген және формализмге негізделмеген сұхбат әдісі, бақылау және басқа да зерттеу объектісі туралы ақпарат пен тәжірибе, әлеуметтік білімді жинақтаудың тәсілдері жатады. Сондықтан да, диагностиканың нәтижесі нақты емес болып келеді.

«Әлеуметтік диагностика» термині ХХ ғасырдың 20ж. басы – 30ж. соңында кең етек ала бастады. Қазіргі уақытта «әлеуметтік диагоностика» әлеуметтік жұмыстағы маңызды бағыттардың бірі ретінде тұжырымдалды. «Диагностика» термині (грек тілінен аударғанда «диагноз» - анықтау, тану) медицина ғылымынан алынған.

Біз білетініміздей, медициналық диагноз науқасты жан-жақты зерттеу негізінде соматикалық немесе психикалық ауруының себебі мен сипатын анықтау болып табылады. Көптеген психикалық аурулар пациенттер, басқа адамдар мен ұйым арасындағы күрделі өзара байланыс нәтижесінен болады. Диагноздар, соның ішінде психикалық ауруларда пациентке қоршаған ортаның әсері мен әлеуметтік-мәдени аспектілер, сонымен бірге осы мәселенің пайда болуына ықпал ететін құбылыстар да есепке алынбайды. Сонымен қатар, диагноз адамға әрдайым өзгерістер мен даму процесі тән екендігі назардан тыс қалып отырады.

«Диагностика» (грек тілінен “diagnostikos” – тануға қабілетті) - зерттеліп отырған объект немесе процесс туралы жоққа шығаратын ақпаратты алудың жалпы тәсілі. Әлеуметтік қатынастар мен процестер саласында диагностиканың мәні медицинадағы ауруды анықтаумен бірдей десе де болады: егер ауруды дер кезінде және оның пайда болуының себептері мен белгілерін дұрыс анықтайтын болса, онда емдеудің сәттілігі мен жағымды нәтижеге қол жеткізуге болады. Дұрыс қойылмаған диагноз дәрігерлердің жұмысын жоққа шығарып қана қоймай, науқастың сауығу мүмкіндігін де жояды. Барлық соматикалық денсаулық саласында айтылғандардың барлығы психологиялық денсаулыққа, сонымен бірге білім деңгейін, интеллектіне де тән (пелагогикалық аспект), сондықтан да әлеуметтік жұмыстағы диагностика жоғары квалификация мен технологиялылықты қажет ететін маңызды қызмет болып табылады.

Кейбір ғалымдар әлеуметтік тәжірибеде бұл терминді «мәселелі талдау» ұғымымен ауыстыруды немесе бұл процесті әлеуметтік себепті анықтау үшін немесе эксперттік баға беру ретінде қолдануды ұсынады.

Ғылыми-тәжірибелік бағытта әлеуметтік қызметкерге кең шеңбердегі талаптарды анықтауға тура келеді, сондықтан да, әлеуметтік диагностиканың маңыздылығы зерттеліп отырған объекті немесе әлеуметтік процесс туралы нақты ақпарат алу болып табылады.

Әлеуметтік диагноздың мәні әлеуметтік қызмет көрсетудегі клиенттің өмір сүру жағдайында пайда болған себеп-салдарлық байланыстарды анықтау болып отыр. Әлеуметтік диагноз клиент жайлы ақпарат жинау мен өмір сүру жағдайын, сонымен бірге әлеуметтік көмек көрсету бағдарламасын дайындау үшін оны талдау болып табылады.

Диагностиканың мақсаты әлеуметтік объектінің жағдайы – ол туралы ақпараттың дәлдігін және оны қоршаған ортаны, мүмкін болатын өзгерістерді жобалау және басқа да объектілерге әсерін қалыптастыру, сонымен қатар, әлеуметтік көмек көрсетудегі ұйымдас-тырушылық шешім қабылдау үшін ұсыныстар дайындау, іс-әрекетті әлеуметтік жобалауды дайындау.

Әлеуметтік диагнозды қою – бұл шығармашылық процесс, бірақ белгілі-бір іс-әрекет алгоритміне, мәселені шешу құралы мен процедураны пайдалануға ие болып келеді. Ғылымның әртүрлі саласында жұмыс жасаған көптеген ғұлама ғалымдардың шындықты анықтаудың және қоюдың өзіндік шығармашылық, индивидуалдық бағыттары бар. Әлеуметтік даму мәселесінің диагнозын және шығармашылық талдаудың технологиялылығын сипаттаған В.И. Вернадский болды. Ол келесі ережелерге бағынуды ұсынды:

- нақты талдау жүргізу;

- жекеліктен жалпыны көру;

- құбылысты суреттеумен шектелмей, оның мәні мен басқа құбылыстармен байланысын терең зерттеу;

- «неге?» деген сұрақтан қашпау;

- қағидалар тарихын есепке алу;

- түпнұсқаға жүгіне отырып, әдеби шығармалардан зерттеу пәні туралы барынша ақпарат жинау;

- ғылыми танымның жалпы заңдылықтарын зерттеу (қалай ойлайтының туралы ойлау);

- ғылымды білімнің, қоғамдық өмірдің басқа салаларымен байланыстыра білу;

- мәселені шешіп қана қоймай, жаңа шешілмеген мәселелерді табу.

Әлеуметтік диагностикада факторлардың екі тобы есепке алынады: әлеуметтік (сыртқы) және биологиялық (ішкі). Негізгі міндет клиентке медициналық-биологиялық, психологиялық-педагогикалық және әлеуметтік-экономикалық параметрлер тұрғысынан толық сипаттама беру болып табылады.

Бізге белгілідей, адамзат биологиялықтың, руханилықтың және әлеуметтіліктің біріккендігін және олардың байланысы мен өзара қарым-қатынасын көрсетеді.

Әлеуметтік диагностика – әлеуметтік қызмет мамандарының күрделі және жауапты іс-әрекетінің түрі. Ол әртүрлі әлеуметтік топтағы адамдардың тағдырына қатысты болғандықтан да кәсіби шеберлікті талап етеді. Әлеуметтік диагноз негізінде әлеуметтік көмек көрсетудің алғышарттары анықталады және жүзеге асырылады. Осыған байланысты әлеуметтік қызметкер әлеуметтік-этикалық талаптар қатарын, яғни диагностика принциптерін сақтауы қажет.

*Конфиденциалдылық (жасырындылық) принципі.* Әлеуметтік диагноздың нәтижесін зерттеу объектісі болып табылатын адамның жеке келісімінсіз жарияламау. Егер ол балалар болса, онда зерттеу нәтижесін жариялау үшін ата-анасының немесе олардың орнына жауапты адамдардың келісімі қажет.

*Ғылыми негіздеу принципі.* Талдаудың нәтижесі валидті (нақты) және сенімді болуы тиіс.

*Зиян келтірумеу принципі.* Диагностикалық нәтижелер зерттеуге алынып отырған адамға ешқандай жағдайда да зиянын тигізбеуі керек.

*Объективтілік принципі.* Зерттеуді жүргізетін немесе оның нәтижесін пайдаланатындар тарапынан субъективті тұжырымдарға тәуелді болмауы керек, зерттеудің қорытындылары объективті мәліметтердің ғылыми негіздемелері негізінде жасалуы тиіс.

*Тиімділік принципі.* Адамға диагноздың нәтижесі бойынша тиімсіз болып табылатын және жағымсыз немесе алдын-ала болжанбаған салдарға алып келетін ұсыныстарды айтуға болмайды.

Әлеуметтік диагностика – тәжірибелік әлеуметтік қызметкер саласы мен әлеуметтік технологияның маңызды компоненті болып табылады. Әлеуметтік диагностика технологиясы әлеуметтік процестерді зерттеудің әртүрлі әдістерін тексеру тәсілдерін, процедураларын және алгоритм мен принциптерін қамтиды. Диагностика негізінде әлеуметтік топтардың, қоғамның, адамның әлеуметтік дамуын сипаттайтын мәселені талдау мен факторларды жалпылау жатыр.

Іс жүзінде әлеуметтік диагностика өмірдің және адам өмірінің барлық салаларында қолданылады. Әлеуметтік жұмыс маманы қолданбалы псхологиялық-педагогикалық, әлеуметтанулық, экономикалық зерттеудің қатысушысы немесе авторы болып табылады, яғни әлеуметтік мәселелерді шешуге кеңес берумен, коррекция мен қайта оңалтумен, терапиялық ықпал етудің әдістерімен және т.б. айналысады. Әлеуметтік қызметкердің іс-әрекеті клиенттің жағдайын әлеуметтік диагностикалаудан басталып, сонымен аяқталуы тиіс. Ол тәжірибе жүзінде белгілі-бір процедуралар, әдістер мен тәсілдерді қолданумен байланысты болғандықтан, кәсіби білім мен қабілеттілікті талап етеді.

Диагностикалық зерттеуді жүргізгенде белгілі-бір технология зерттеушіні субъективті бағыттан босатып, маманның компетенттілік деңгейін көрсетеді және нақты әлеуметтік ситуацияны анықтап береді.

Әлеуметтік диагностика төмендегідей міндеттердің шешімін іздейді:

- клиенттің мінез-құлқы мен даму ерекшеліктерін, арнайы әлеуметтік сапаларды анықтау;

- әртүрлі құралдардың даму деңгейін және олардың сапалық және сандық көрсеткіштерінің айқындылығын анықтау;

- қажет болған жағдайда клиенттің диагностика жасалған ерекшеліктерін бейнелеу;

- клиенттің арнайы айырмашылықтарын бөліп көрсету.

Әлеуметтік диагностика технологиясында бірнеше процедуралық кезеңдерді бөліп көрсетуге болады:

- клиентпен танысу, міндеттерді қою, диагностика жасалатын ситуацияның құрамын, ситуация параметрін анықтау, негізгі көрсетікштер немесе критерилерді таңдау;

- көрсеткіштерді өлшеу және талдау;

- диагноз бойынша белгіленген қорытындыларды тұжырымдау және рәсімдеу.

Әлеуметтік диагностика мынадай тізбектегі қажетті буын болып табылады: диагноз – жобалау – бағдарлама – енгізу. Ол маңызды технологиялық құрал бола отырып, әлеуметтік қызмет мамандарының теориялық және эмпирикалық білімін толықтырады, әлеуметтік мәселелерді және олардың дамуын терең түсінуге көмектеседі.

Диагнозды дайындау әлеуметтік диагнозды қоюмен байланысты әлеуметтік қызметкердің арнайы кәсіби ортасын анықтайды. Мұнда мамандарды кәсіби дайындауға бағытталған тек теориялық қана емес, тәжірибелік те сұрақтар шешіледі. Олар мыналарды қамтиды:

- диагност ретінде әлеуметтік қызметкерге қойылатын кәсіби талаптарды анықтау;

- өзінің жұмысын жемісті орындау үшін қажетті сапалар мен қасиеттерді, дағдылар мен білімді игеруі тиіс;

- әлеуметтік қызметкердің диагностиканың әдісін кәсіби түрде толық меңгергендігіне кепіл болатын тәжірибелік жағдайдың минимумын анықтау;

- диагоностика саласындағы әлеуметтік қызметкерді дайындаудағы әдістер мен тәсілдерді, бағдарламаларды дайындау, сонымен қатар осы сала бойынша оның біліктілігін көрсететін бағалауды анықтау;

- әлеуметтік қызметкер мен клиенттің арасындағы өзара түсіністікті іздеу екі жақты сипатқа ие: клиенттің құқығы бар және осы процеске белсенді қатысуы тиіс.

Әлеуметтік диагонстика саласындағы жоғарғы білікті маман болу үшін әлеуметтік қызметкер диагностиканың ғылыми және тәжірибелік негізін меңгеруі қажет. Тек ғылыми негізін ғана меңгеру немесе әдістің ғылыми негізін түсінбей меңгеру, осы саладағы кәсібиліктің кепілі бола алмайды.

Кез-келген диагностикалық технологияны қолданудың негізі оның сүйеніп отырған теориясын меңгеру болып табылады. Онсыз әлеуметтік қызметкер зерттеу нәтижесін талдауда, қорытындылар мен түсіндірмелерде күрделі қателіктер жіберуі мүмкін. Мысалы, әлеуметтік жұмыстағы диагностика технологиясының модельдері мен әртүрлі нұсқалары бихевиористік, когнитивтік, гештальттерапиялық контексте және басқа да психологиялық теориялар мен бағыттар ұсынылады.

Мысалы, бихевиористік бағыт шеңберіндегі эксперттік бағалау индивид пен оның қоршаған ортасын бақылаумен қоса, ақпараттың көптеген көздерін қажет етеді. Сонымен бірге, мінез-құлық, сезім, ойлау, мәселесі мен қалауының тізбегін қалыптастыратын, өзін-өзі бақылау мен өз-өзіне есеп берудің психологиялық аспектілері да қолданылуы мүмкін.

Эксперттік бағалау бихевиористік позициядан келесі кезеңдерді қамтиды: 1) пайда болған мәселені шешудің мақсатын тұжырымдау; 2) клиенттің мінез-құлық формасы туралы ақпаратты жүйелеу және жинау; 3) алға қойған мақсатқа жету үшін қолданылуы мүмкін тұлға мен орта ресурстарын зерттеу; 4) қосымша ақпарат көздерін іздеу, жұмысқа тарту үшін басқа адамдармен қарым-қатынасқа түсу және оларды тарту жоспары; 5) күтілетін нәтижеге жету үшін ықпал ету әдістерін анықтау; 6) нәтижені бағалау үшін прогресс критерилерін анықтау; 7) кедергілерді анықтау және оларды жоюға бағытталған жоспарды дайындау.

Әлеуметтік қызметкердің іс-әрекетінде қолданылатын диагностикалық әдістер арнайы қарастыруды қажет етеді.

* 1. **Әлеуметтік жұмыстағы әлеуметтік-диагностикалық әдістер**

Әлеуметтік диагностика әдістерінің жалпы талаптарына валидтілік, сенімділік, бірмәнділік және нақтылықты айтуға болады. Әлеуметтік жұмыстағы диагностикалық әдістерді таңдауға қойылатын арнайы және қосымша талаптар тізбегі бар.

Біріншіден, қажетті нәтижені алуға көмектесетін әдістердің ішіндегі ең қарапайымы және аз еңбекті қажет ететіні – сұрау әдісі. Қарапайым сұрау әдісі күрделі тестпен салыстырғанда нәтижелі болуы мүмкін.

Екіншіден, әдіс тек әлеуметтік қызметкер үшін ғана емес, сонымен бірге клиентке де түсінікті болуы тиіс.

Үшіншіден, әдісті қолдану технологиясы нақты әрі түсінікті болуы тиіс. Бұл әдістің әлеуметтік қызметкерге клиенттің сенімділік қатынасын тудыруы қажет және нәтижеге кері әсерін тигізетін мотивтері болмауы тиіс.

Төртіншіден, диагностиканы жүргізу ортасы клиенттің диагностикаға қатысуына кедергі келтірмеуі қажет.

Әлеуметтік бағыттылыққа ие әлеуметтану, психология, педагогика, экономика және т.б. ғылымдарда қолданылатын диагностиканың әдістері бар. Әлеуметтік қызметкер «Нақты ситуацияда қандай әдісті қолданған жөн? деген сұрақты өзіне жиі қояды. Таңдау көбіне жағдайға, қандай мақсат пен міндет қойлатындығына, диагностика объектісінің континген- тіне, клиенттің мінезі қандай екендігіне қарай жасалады.

Әлеуметтік қызметкердің шешуге тиісті мәселелері кей жағдайда клиентпен немесе топпен өзара әрекеттерінде тұйыққа тірелуі; мақсатқа жету жолындағы кедергілер, күтпеген ситуациялар мен жағдайлар пайда болуы мүмкін.

Егер әлеуметтік қызметкер клиенттің әрекетін түсінгісі келсе, ол оның негізінде қажеттілік жататын мінез-құлқына әсер ететін мотивтерінің себептерін анықтауға тырысады.

Қажеттіліктерге төмендегілерді жатқызуға болады:

- биологиялық қажеттіліктер – физиологиялық (аштық, кек, ұйқы), жыныстық немесе сексуалдық;

- материалдық қажеттіліктер – киім, баспана, тамақтану және т.б.;

- әлеуметтік қажеттіліктер – еңбектік, танымдық, коммуникативтік;

- рухани қажеттіліктер – адамгершіліктік, эстетикалық, діни.

Қанағаттандырылмаған қажеттіліктер әлеуметтік мәселелерді туындатады. Бұл материалдық жетіспеушіліктен, білім мен тәжірибенің жоқтығынан, тұлғаның деформациясы мен психикалық аурулармен, клиент пен басқа адамдардың арасындағы күтудің ажырауынан және т.б. көрінеді.

Кейбір зерттеушілер (К. Джерман, А.Гиттерман) қажеттіліктер мен мәселелердің өзара тәуелділігінің ушығуының себептері мен жағдайларын бөліп көрсетеді: 1) өмір сүру бейнесімен негізделетін мәртебелік рөлдер мен дағдарысты жағдайларды көрсететін өзгерісті кезең; 2) әлеуметтік және жақын ортамен кері байланыстың жоқтығы; 3) отбасы мүшелерімен және бірінші реттік топ өкілдерімен және т.б. қарым-қатынастың қиындығы.

Әлеуметтік-диагностикалық технология нақты мәселелерді анықтап қана қоймайды, сонымен бірге жобалау қызметін де атқарады.

Әлеуметтік қызмет – клиентке көмек көрсетудің бір түрі. Диагностикалық технологияны дайындамай, белгілі-бір ресурстарды бағаламай әлеуметтік мәнді жобалау жасау мүмкін емес. Әлеуметтік жұмыс саласына ситуацияға диагностика жасай алатын және де әлеуметтік дамуды жобалай білетін маман қажет. Толыққанды әлеуметтік жұмыс зерттеліп отырған әлеуметтік процестің алдағы дамуын нақты жобалауды қажет етеді.

Әлеуметтік дианоз келесі деңгейлерде жүзеге асырылады:

- қоғам деңгейінде, яғни экономика, әлеуметтік саясат, рухани өмір және т.б. салалардағы жалпы даму тенденцияларын анықтау үшін;

- әлеуметтік топтар немесе аймақтық қауымдастықтар деңгейінде, мысалы, таптар, ұлттар, аймақтық топтар, еңбек ұжымдары және т.б.

- тұлғалық деңгейде, өмірлік мәселелерді анықтай отырып, дербестеуге көмектесу;

Соңғы уақытта әлеуметтік диагностикада мынадай әдістер жиі қолданылып келеді:

- нақты соцумды зерттеудегі зондажды-ақпараттық әдіс, тұрғылықты халықтың динамикасы мен құрамы, саны, инфрақұрылымы туралы ақпарат жинау;

- әлеуметтік-тарихи зерттеу, орналасу тарихы мен осы аймақты игеруі, тұрғылықты халықтың құрамының өзгеруі, діни және күнделікті дәстүрі, халықтың ауысу себептері және т.б.;

- әртүрлі құжаттарды ақпаратты-мақсаттық талдау, жергілікті және орталық баспалардағы мақалалар, электронды ақпарат құралдары материалдары, БАҚ-қа, билік органдарына шағымдар мен хаттар және т.б.;

- әлеуметтік картографиялық, яғни халықтың динамикасы мен әлеуметтік-кеңістіктік бөлінуін сипаттайтын көрсеткіштер, оның нақты және символдық құндылығын көрсететін өмір сүру ортасындағы өмір сапасына ықпал ететін факторларға тәуеділігі. Әлеуметтік карта азаматтардың жиі баратын жерлерін, аймақтарын, қаланың лас бөліктерін, әлеуметтік қысымдағы аудандарды анықтау үшін тиімді құрал болып табылады.

Елдің әлеуметтік-экономикалық дамуы көп жағдайда адамдардың өмірлік потенциалын анықтайды. Адам дамуының маңызды критериі адамдық потенциалдың даму индексі (АПДИ) болып табылады, ол күтілетін өмір ұзақтығы, білім деңгейі, жан басына шаққандағы нақты ішкі өнім. Жинала келе бұл көрсеткіштер үш негізі сапаны: салауатты өмірді, білімді, өмір сүру деңгейін көрсетеді. Бұлар әлеуметтік процестерді түсінудегі және мемлекеттік билікті әлеуметтік бағалаудағы маңызды диагностикалық әдістер болып табылады.

Тұлғаны диагностикалау әдістерінің ішінен келесілерді бөліп көрсетуге болады.

*Бақылау* – адам мінез-құлқының сыртқы көрінісін зерттеу арқылы ол туралы толық ақпарат алуда қолданылатын әдіс. Бақылаудың әртүрлі түрлері бар.

Сөз әңгімелесушінің мәселесі мен ойын бағалауға болатын жалғыз ғана көрсеткіші емес. Ымдауын, қылығын, қимылын, дауыс ырғағын, түр әлпетінің өзгеруін, көзін, күлкісін де бақылау қажет. Мұндай реакциялар еріксіз пайда болады, ал тәжірибелі адам әңгімелесушісінің сезімдері, ойлары жөнінде толық ақпарат бере алады. Реакцияның жоқ болуы көп жағдайда ол оның түсінбей отырғандығын немесе айтылғандармен келіспейтіндігін білдіреді. Әңгіме барысындағы үзіліс оның жалғасын ойлап отырғандығын көрсетеді, мұндай жағдайда әңгімелесушіні бірден бөлуге болмайды.

*Әлеуметтік диагностикадағы әңгімелесу* – вербалды коммуникация негізінде ақпаратты алу мен реттеу әдісі. Әлеуметтік қызметкер-диагностқа қойылатын негізгі талап – бұл адамдарды өзіне сендіре білу және олардың жауаптарының шынайылығына қол жеткізу.

Әңгімені жүргізу де белгілі-бір білім мен біліктілікті қажет етеді. Мұнда тек талқыланып отырған мәселе жөнінде ғана айтылып отырған жоқ. Әңгімені жүргізушінің жалпы және әлеуметтік психология, логика, риторика, этика және т.б. сияқты білімі болуы қажет.

Жемісті әңгімені қамтамасыз ететін негізгі технологиялық жағдайлар:

- ұсынылып отырған әңгіме тақырыбымен әңгімелесушіні қызықтыра білу;

- өзара сыйластық пен сенімділік атмосферасын қалыптастыру;

- наным мен сенім әдісін қолдану.

*Сауалнама* – диагностикаланушыларға жүргізілетін формализмге негізделген сұрау арқылы статистикалық мәлімет жинау әдісі.

*Сұрақнама* (сұрақнама-тұлғалық) – жеке құралдар мен тұлғаның көрінуін бағалау мен зерттеу үшін әдістемелік тәсілдер жиынтығы. Әрбір әдіс стандартталған анкетадан тұрады, зерттелуші берілген мазмұнмен келісуі немесе келіспеуі мүмкін (иә, жоқ, білмеймін).

*Эксперттік бағалау әдісі*. Бұл эксперттерді анкета немесе сұхбат әдісі арқылы сұрау. Кей жағдайда, әлеуметтік мәселелерде де, зерттеу объектісі немесе пәні туралы терең білімі бар эксперттерге, яғни білікті адамдарға деген қажеттілік туындайды.

*Социометрия* – бұл бастапқы өлшемдерді математикалық өңдеу үшін алгоритм және сұрау әдісі. Оның мазмұны әртүрлі персоналды және топтық индекстерді анықтауды білдіреді.

*Мониторинг* – ақпаратты әрдайым тексеріп отыруды ұйымдастыру, енгізілген бақылау, әлеуметтік ситуацияның өзгерісін талдау мен бағалау, осы өзгерістерді белгілі-бір жетістікте жобалау болып табылады.

*Тестілеу әдісі.* Ең көп таралған әдіс. Олардың түрлері өте көп және белгілері бойынша бірнешеге бөлінеді: жеке және топтық (ұжымдық); вербалды және вербалды емес; сандық және сапалық; жалпы және арнайы және т.б.

Тесттер зерттеліп отырған құбылыстың сандық және сапалық сипаттамасын алуға көмектесетін диагностикалық зерттеудің арнайы әдістерінің бірі болып табылады. Басқа әдістерден айырмашылығы алғашқы ақпаратты жинау мен өңдеудің нақты тәсілдерін, сонымен бірге түсіндірмесін береді. Тесттердің түрлерін атап өтетін болсақ: тест-сұрақнама және тест-тапсырма.

*Тест-сұрақнама* – нақты ойланып және тексеріліп дайындалған сұрақнама, оның жауаптары арқылы зерттелушінің психологиялық қасиеттерін анықтауға болады.

*Тест-тапсырма* – адамның не істегендігі негізіндегі мінез-құлқы мен психологиясын бағалау. Зерттеліп отырған қасиеттердің оның бойындағы даму дәрежесін немесе жоқтығын білдіретін, зерттелушінің орындайтын арнайы тапсырмалары.

Тест әдісінің артықтышылығы ол халықтың жас ерекшелігіне, мәдениетіне, кәсібіне, өмірлік тәжірибесіне және т.б. қарай қолданылады. Оның кемшілігі, зерттелуші тесттің механизмін білгендіктен оның нәтижесіне саналы түрде ықпал ете алуы.

Мұндай жағдайды *тест-жобалау* қолданылады. Белгілі-бір проекция типі құрылады, өзінің мойындамайтын қасиеттерін, соның ішінде кемшіліктерін адамдар басқа адамға жабуға тырысады. Бұл тест зерттелуші тарапынан жоғары интеллектуалдық деңгейді және диагност тарапынан жоғары кәсібилікті талап етеді.

Биографиялық әдіс – тұлғаның өмірлік жолын жобалау мен коррекциялау, диагностикалау және зерттеу тәсілі. Бұл әдіс, тұлғаны оның жеке тарихы мен индивидуалды даму жетістіктері және оның басқа адамдармен өзара қарым-қатынасы, нақты табиғи және әлеуметтік орта жағдайындағы рухани, отбасылық және іскерлік өмірін ұйымдастыру және т.б. зерттеуге бағытталған.

Әлеуметтік диагностиканың басқа да әдістері бар, олар: фокус-топ әдісі, ситуациялық талдау, сценарий құру, «Дельфи» әдісі, «баяндамалық хат», мәліметтерді өңдеу әдісі, логикалық әдістер, контент-талдау, «репертуарлы тор» әдісі, семантикалық кеңістікті анықтау және т.б.

Егер әлеуметтік қызметкер өзінің диагностикасында клиенттің индивидуалды-психологиялық ерекшелігіне ғана тоқталып сонымен шектелетін болса, онда мұндай жағдайда тұлғаның ішкі жағдайы, әлеуметтік ортаның әсеріне назар аударылмағандықтан, алынған «әлеуметтік бейне» ауытқыған болып саналады. Диагностиканың ішкі факторына денсаулықты, индивидуалды ерекшелікті, әлеуметтік аспектіні жатқызады; сырқы факторға – социумды, отбасын, өндірістік ұжымды, мектептен тыс мекемелерді, бұқаралық ақпарат құралдарын және т.б. диагностикалау жатады.

Әлеуметтік диагностика – индивидпен немесе топпен жеткен әлеуметтік даму деңгейін немесе жағдайды нақты бағалау үшін әдістер мен әдіснаманы дайындаумен байланысты әлеуметтік білімдер саласы. Диагностикалық бағалау ретінде жеке адамның сезінуі, адамдардың, топтардың белгілі-бір социумдағы өзара әрекеттестігінен бастап, адамзат немесе адамның дамуына әсер ететін әлеуметтік институттарды талдауға дейін іс жүзінде бәрін жатқызуға болады.

Нақты бағалау мен диагноз шешім қабылдаудың негізі болып табылады. Клиенттің әлеуметтік қажеттілік табиғатын, оның себептерін, мотивациясы мен мүмкіндігін түсіну қажет. Дұрыс қойылған диагноз әлеуметтік қызметкерге нені өзгерту керектігін, индивидтің, топ пен қоршаған орта арасындағы қатынасты қолдау немесе нығайтуға көмектеседі. Сонымен қатар, араласуды қажет ететін ситуацияның пайда болуына әсер еткен себептерді анықтау қажет. Әлеуметтік қызметкер алынған нәтижелерден қорытынды шығарып, салыстыруы және алдағы уақытта көмек көрсетуді жалғастыруы тиіс.

Сонымен, әлеуметтік диагностика – арнайы дайындықты қажет ететін, кәсіби іс-әрекеттегі күрделі сала болып табылады. Бұл көптеген білімдерді, біліктілік пен дағдыны, жоғарғы кәсібилікті қажет етеді. Диагностикалық технология білімінсіз әлеуметтік қызметкердің кәсібилігі күдік тудырады десек қателеспеген болар едік.

**3.2 Әлеуметтік жұмыстағы бейімделу процесі және оны реттеудің әдістері**

Бейімделу әлеуметтік жұмыс мазмұнында маңызды орын алады. Ол бір жағынан әлеуметтік ортамен әлеуметтік жұмыс объектісіне ықпал ету процесін сипаттаса, екінші жағынан оның тиімділік критериі ретінде көрінетін әлеуметтік жұмыс нәтижесінің белгілі-бір анықтамасын білдіреді. Сондықтан да, бейімделу процесінің мәнін, оның механизмін түсіну – әлеуметтік қызметкердің кәсібилігіне қажетті жағдай болып табылады. Бейімделу процестері қажетті технологияларды қамтамасыз етеді.

Әлеуметтік бейімделу адамның жағдайын ғана көрсетіп қоймай, әлеуметтік ортаның ықпалы мен әсеріне әлеуметтік организмнің тұрақтылық пен тепе-теңдікке ие болу процесін бейнелейді.

Әлеуметтік бейімделу адам өміріндегі өтпелі кезеңдерінде, радикалды экономикалық және әлеуметтік реформалар кезеңінде де көрініс табады.

Қазіргі уақытта бұл мәселені қарастырудағы баса назар аудару адамдардың өмірінің әртүрлі салаларындағы бейімделу процесінің тездетілуімен байланысты, тәжірибелік міндеттерді шешу қажеттілігімен айқындалып отыр, олар кәсіби, тұрмыстық, саяси-құқықтық және т.б.

Қазіргі ғылыми әдебиеттерде бейімделу мәселелері бірнеше бағытта қарастырылады: биологиялық, медициналық, педагогикалық, психологиялық, әлеуметтанулық, және кибернетикалық. Топтың әлеуметтік бейімделуінің философиялық-әдістемелік аспектісі В.Ю.Верещагиннің, И.Д.Калайковтың, П.И.Царегородцевтың және т.б. ғалымдардың еңбектерінде қарастырылған. Бейімделудің әлеуметтік-психологиялық аспектісін А.А.Бодалев, Г.А.Балл, Л.П.Гримак, А.Н.Леонтьев, С.Л.Рубинштейн сияқты психологтардың зерттеулерінде көрініс табады. Педагогикалық аспектілерін Н.Н.Березовин, О.Л.Берак, В.В.Давыдов, Н.Ф.Талызин және т.б. ғалымдар қарастырған. Жоғарыда көрсетілген бағыттарын ескере отырып, бейімделу процесінің көптеген анықтамасы мен сипаттамалары бар.

Жинала келе, бұл ғалымдардың еңбектері теориялық және әдістемелік тұрғыда маңызды болып отыр және әлеуметтік жұмыстағы индивид дамуының жетістіктерін көрсетеді. Сонымен бірге, айта кететін жайт халықты әлеуметтік қорғау жүйесіндегі әлеуметтік бейімделу мәселесін қарастыру әлеуметтік жұмысты технологизациялау контекстінде терең зерттеуді қажет етеді.

Әлеуметтік бейімделу деп адамның жаңа әлеуметтік орта өміріне белсенді түрде қалыптасу процесін айтамыз. Әлеуметтік бейімделу процесінде адам әлеуметтік ортаның ықпал ету объектісі және осы ортаның ықпалына жауап беретін субъектісі болып табылады. Бейімделу процесі бұл әлеуметтік құндылықтарды әлеуметтену арқылы игеру. Адам белсенді субъект ретінде өзінің өмір сүру барысында басқарушылық, экономикалық, психологиялық, педагогикалық технологиялар мен әдістерді, яғни адамдық өркениет өнімдерін меңгереді және қолданады. Іс жүзінде адамдық мәдениеттің барлық элементтері бейімделу механизмі арқылы тұлғаның қалыптасуына қатысады. Әлеуметтілік – адамның мәнділік жағы, оның сапалық сипаттамасы. Оны басынан өткізбегендерге біз тек қана психологиялық ауруларды немесе бала кезінен бастап әлеуметтену процесінің кезеңдерін өтпегендерді (*«Маугли эффектсі»*) жатқызуымызға болады.

Бейімделудің барлық түрлері бір-бірімен тығыз байланысты, бірақ оның ішінде бірінші орынға әлеуметтік шығады. Адамның толық әлеуметтік бейімделуі физиологиялық, басқарушылық, экономикалық, педагогикалық, психологиялық және кәсіби бейімделуді қамтиды.

*Басқарушылық (ұйымдастырушылық) бейімделу*. Басқарусыз - адамға жақсы жағдай жасау (жұмыста немесе тұрмыста), оның әлеуметтік рөлінің жоғарылауының алғышарттарын құру, оған ықпал ету, қоғам мен тұлғаның қызығушылықтарына жауап беретін іс-әрекетпен қамтамасыз ету мүмкін емес.

Әлеуметтік бейімделу басқарылатын процесс. Оны басқару тек өндірістік, өндірістіктен тыс, өндірістікке дейін, өндірістіктен кейінгі іс-әрекеттерін жүргізу барысында әлеуметтік институттардың тұлғаға ықпал етуімен ғана емес, өзін-өзі басқарумен де жүзеге асырылады. Яғни, адамның өзін-өзі сынауы, өзінің ойлары мен әрекеттеріне жауапты болуын талап етеді.

*Экономикалық бейімделу.* Субъектілердің, индивидтердің экономикалық қатынастарының принциптері мен жаңа әлеуметтік-экономикалық нормаларын игерудегі күрделі процесс болып табылады. Мұнда әлеуметтік жұмыс технологиясына маңыздысы жұмыссыздық жәрдемақысының көлемі, жалақы, зейнетақы және жәрдемақы деңгейі сияқты нақты әлеуметтік шынайылыққа бейімделуді қамтитын «әлеуметтік блок»болып табылады. Олар адамның тек физиологиялық қажеттіліктеріне ғана емес, әлеуметтік-мәдени қажеттіліктеріне де жауап беруі тиіс. Егер адам кедей немесе жоқшылықта, жұмыссыздықта өмір сүретін болса, онда толыққанды әлеуметтік бейімделу болады деп айта алмаймыз.

*Педагогикалық бейімделу.* Тұлғаның құндылықты бағдарының жүйесін қалыптастыратын оқу мен тәрбиелеу, білім жүйесіндегі бейімделуі. Айта кету керек, адамның бейімделуіне табиғи, мұрагерлік, географиялық факторлардың кешенді ықпал етуі әсер етеді, бірақ соңғысы оның әлеуметтенуінде шешуші рөл атқармайды.

Бейімделушілік өзгерістері тұлғаның ауысу нәтижесінде өтетін саналы өзгерісі болып табылады. Өзгерістер адам өмірінде әрқашанда болып отырады, сондықтан да, әрбір индивид сыни кезеңдерде, ауыспалы сәттерде жаңа жағдайларға байланысты өзінің өмірлік бағыттарын қайта қарауға дайын болуы тиіс. Бұл толыққанды, белсенді бейімделуге дайындығының нақты алғышарттарын қалыптастырады.

*Психологиялық бейімделу.* Адам өмірінің әлеуметтік-экономикалық жағдайы, саяси және моралдық-этикалық бағдары, экологиялық ортасы жиі ауысып отыратындықтан, психологиялық бейімделу процесі де үздіксіз жүріп отырады. Бейімделуді психологияда сезім органдарының жақсы қабылдауы мен артық қысымдардан рецепторларды сақтауға икемделу ретінде түсіндіреді.

1936 жылы канада физиологы Г.Селье «стресс» және «бейімделушілік синдром» деген екі ұғымды енгізді. Стресс – күнделікті өмірдегі немесе ерекше жағдайдағы күрделі қиындық процесіндегі психологиялық қысым. Бейімделушілік синдром – жағымсыз әсерге жауап ретінде адам организмі реакциясының жиынтығы болып табылады. Бұл ұғымдар ғылым саласында кеңінен қолданылып келеді. Стресс теориясының кеңінен таралғандығының бірден-бір себебі, ол күнделікті өмірдегі адамның күтпеген оқиғаға, пайда болған қиындықтарға, әртүрлі соматикалық және психологиялық аурулардың дамуына реакциясын түсіндіруге тырысады.

Стресс өмірдің алынбайтын бір бөлігі. Ол адам организмнің тұрақтылығын түсіріп қана қоймай, оны жағымсыз факторларға қарсы көтеруі де мүмкін. Стресс, кең мағынада, өмірдің «аяқ асты» жұдырығынан сақтайтын және қанағат алып келетін махаббатпен, шығармашылықпен де түсіндіріледі.

Адамның қалыпты өмірі физиологиялық және психологиялық қысымсыз болуы мүмкін емес. Адамда белгілі-бір өлшемде қысым мөлшері болуы тән. Әрбір адам өзін-өзі зерттеу барысында, қандай жұмыс түрін таңдаса да өзін жайлы сезінетін қысым деңгейін табуы қажет. Қарама-қарсы жағдайда әрекетсіздіктен организмге кері әсерін тигізетін стрестің ушыққан (дистресс) деңгейіне де алып келуі мүмкін.

Осылайша, адамның ұзақ уақыт бойы жұмыссыз болуы да өзіне қауіпті болады. Яғни, ұзақ уақыт бойы жұмыссыз болу адамның қабілеттерін жоғалтып, толыққанды қызметкер ретінде әлеуметтік қатынас жүйесіне оралуына кедергі келтіреді. Батыс статистикасының тұжырымдауы бойынша, адам бір жылдан аса жұмыссыз болатын болса, онда ол жұмыс табу қабілетін де жоғалтады.

Психологиялық бейімделу жүйесінде ықпал етудің терапиялық (психотерапиялық) әдістері, соның ішінде дискуссиялық терапия, интеракциялық-коммуникативтік әдіс (психодрама, гештальттерапия, трансактілі талдау), вербалды емес белсенділікке негізделген әдістер (арттерапия, музыкатерапия, пантомима, хореотерапия және т.б.), топтық (индивидуалдық) мінез-құлықтық терапия, суггестивті әдістер маңызды рөл атқарады.

Индивидке дағдарысты ахуалды жоюдың және адамға немесе топқа әлеуметтік көмек көрсету (құқықтық, психологиялық, сексологиялық, ақпараттық және т.б.) бағдарламасының үлкен бір бөлігі ретінде психологиялық қолдауды атауға болады. Әлеуметтік қызметкер ең алдымен жаңа әлеуметтік-экономикалық жағдайда әлеуметтік бейімделуге бағытталған іс-әрекетке күш салуы тиіс (әлеуметтік мәртебесін нығайту мақсатында клиентке жұмыс іздеу барысында көмек көрсету, рухани құндылықтарындағы сенімді қайта қалпына келтіру және т.б.).

Кәсіби бейімделу – бұл индивидтің жаңа кәсіби қызметке, жаңа әлеуметтік ортаға, еңбек жағдайы мен мамандықтың нақты ерекшеліктеріне икемделуі. Кәсіби бейімделудегі жетістік, бейімделушінің нақты кәсіби қызметке қабілетіне, қоғамдық және жеке еңбек мотивациясының сәйкес келуі және басқа да себептеріне тәуелді.

Бейімделу тірі организмнің қоршаған ортаға қарапайым икемделуінен бастап, әлеуметтену процесі барысындағы күрделі әлеуметтік-психологиялық бейімделуі сияқты ұғымдардың кең шеңберін қамтитын процесс. Іс-әрекет субъектісі адамды күрделі, көп өлшемді әлеуметтік-психологиялық және биофизиологиялық жүйе ретінде қарастыру қажет.

Осыдан келіп, адамның бейімделуін толығымен зерттеу оның барлық деңгейлерінің кешенді бағыттарын жүзеге асыру барысында ғана мүмкін болады.

**3.3** **Бейімделу процесін ретттеудегі әлеуметтік жұмыс технологиясы**

Бейімделу процестері әртүрлі стихиялы және саналы икемделу механизмдерінің байланыстарын сипаттайтын үш формада көрінеді:

1. Бейімделу процесінің стихиялы көрінісі адамның өзін-өзі көрсетудегі өзінің көңілі толмауымен сипатталады. Мұндай жағдайда бейімделу процесі қоғамдық-тиімді іс-әрекеттен бас тартумен аяқталады. Қазіргі жағдайда бұл процестер адамның өзін-өзі қайта бағытталуынан көрініс табады: яғни, барлық сауықтыру жүйелері, дәстүрлі емес жолдармен психологиялық және физиологиялық өзін-өзі жетілдіру, «экстрасенсорлық» қасиеттерін дамыту және т.б.
2. Бұл формасында шамамен стихиялы және саналы элементтердің тең байланысы сипатталады, оның шынайы жүзеге асыруынсыз жорамалдағы мінсіз моделді құрудан көрінеді. Тұлғаның бейімделуінің мұндай формасының нәтижесі, әртүрлі әлеуметтік қиялды қалыптастыру және оны насихаттау болып табылады.
3. Бейімделу процесінің үшінші формасы саналы элементтердің басым болуымен және тұлғаның мақсатты бағытталған өмірлік әрекеттерін қалыптастырумен байланысты. Бейімделудің бұл формасы тұлғаның өзін-өзі жетілдіруіне және оны қоғамдық даму субъектісіне айналдыруға ықпалын тигізеді.

Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде бейімделу процестерін реттеу технологиясы балаларға және үлкендерге арналған стационарлы әлеуметтік мекемелерде, соның ішінде қарттарға арналған интернат үйлерінде ерекше мәнге ие болады. Бұл интернат үйлерінің негізгі қызметі әлеуметтік бейімдеу мен қайта бейімдеу болып табылады.

Бізге белгілі, қарт адамдарда физиологиялық өзгерістер болады. Қарттық кезеңде сонымен қатар, әртүрі деңгейдегі психикалық өзгерістер де болуы мүмкін. Қартаю процесімен байланысты бірқатар тұлғалық өзгерістерден басқа (сараңдық, күдіктену, сенбеушілік, шыдамсыздық, көңілшектік және т.б.) психикалық қызметтерінің ауысуы, соның ішінде ақыл-есінің, эмоциясының бұзылуы, яғни бейімделу механизмінің бұзылуы мүмкін.

Қарт адам үйреншікті қоршаған ортасын ауыстыратын болса, қарым-қатынастың жоқтығы және үйреншікті емес орта, мұның барлығы бейімделу қабілетінің төмендеуіне алып келеді. Сондықтан да, әртүрлі деңгейде көрінетін бейімделудің бұзылу реакциясы пайда болады.

Әлеуметтік қызметкердің басты қызметі интернат үйіндегі қарт адамдарға әлеуметтік-психологиялық бейімделу кезеңіне сай технологияны таңдай білу. Жұмыстағы белгілі-бір технологиялылықты білдіретін үш кезеңді атауға болады:

1. *Тыйым салу бөлімінде болу.* Бұл кезеңде әлеуметтік қызметкердің келесі қызметтерін бөліп көрсетуге болады: мекеменің мақсаты мен міндетін анықтау, күн тәртібімен, әкімшілік және көмек көрсету қызметімен танысу. Мұнда әртүрлі әдістер қолданылуы мүмкін: әңгімелесу, кеңес беру, мекеменің күнделікті тұрмысы және бос уақытты өткізуі жайлы әңгіме айту (әртүрлі техникалық құралдар көмегімен жасалған стенд, альбом және т.б. түрінде) – мұның барлығы клиенттің үрейін, қорқынышын төмендетіп, бейімделуіне септігін тигізеді. Осы кезеңде интернат үйіне түсу себебін анықтау маңызды. Көп жағдайда мұның себебі отбасындағы жанжал болып келеді, бұл қарт адамдардың эмоционалды-психологиялық бейімделуін қиындатады да, негативті эмоционалдық реакцияның адам бойында ұзақ уақыт бойы сақталуына себепші болады. Сондықтан да, бейімделу процесіне әлеуметтік қызметкердің белсенді араласуы қажет болып табылады.
2. *Интернат үйіне орналастыру.* Тыйым салу бөлмесінде екі апта болғаннан кейін клиенттер тұрғылықты мекен-жайға ауыстырылады. Бұл қарт адам үшін қосымша эмоциялық жүктемемен сипатталады. Оның алдында жаңа жағдайға мәжбүрлік бейімделу мәселесі тұрады. Әлеуметтік-психологиялық бейімделудің жетістігі бірнеше факторларға тәуелді: бөлмені, көршілерді таңдау, психологиялық климат, дәстүрлер және т.б. Клиенттің жаңа жағдайға бейімделуіне көмектесуі үшін әлеуметтік қызметкер осы қарт адам туралы барлық ақпараттармен, яғни қызығушылықтары мен әдеттері туралы хабардар болуы тиіс. Сонымен қатар, әлеуметтік қызметкер индивидтті бірігіп өмір сүру ситуациясының мәнін түсінуге, тілектестікке, қарым-қатынасқа түсуге үйретуі тиіс.
3. *Бұл басқаларға қарағанда ұзақ кезең – қарт адамның интернат үйінде алғашқы 6 ай тұруы.* Мұнда соңғы шешім мәселесі алға шығады: интернат үйінде бірыңғай тұруға қалу немесе бұрынғы үйреншікті үй жағдайына қайта оралу. Осы кезеңде интернат үйіндегі әлеуметтік-тұрмыстық жағдайды және өзінің бейімделу мүмкіндіктерін сыни бағалау жүреді. Ең тиімді әдістердің бірі бұл «ортамен терапия», яғни жағымды психологиялық климатты қалыптастыру. Бұл процесс медициналық қызметкерлермен, еңбек инструкторлары-

мен, мәдени қызметкерлермен, кітапханашылармен және еңбек терапиясы әдістерімен жүзеге асырылады. Әрине, бейімделу процесіне көмек жұмысы бұдан кейін де жалғасады, себебі 6 ай уақыт өткеннен кейін де бейімделу мәселелері болады.

Мұнда индивидуалды және топтық ықпал ету әдістерін бірге үйлестіре білу маңызды. Көптеген нитернат үйлерінде «Интернат үйлерінде өмір сүретін қарт адамдарға арналған индивидуалды бағдарлама» дайындалады. Оларға: еңбек қызметі, қоғамдық жұмысбастылық, бос уақыт, қарым-қатынас, өз-өзіне қызмет көрсету жатады. Бұл бағдарламада орындалу уақыты, орындауға жауаптылар көрсетіледі, бейімделу процесі барысында жұмысбастылықтың әртүрлі түрлерінің тиімділігі қадағаланады.

Қарт адамдармен жұмыс жасау мақсатында әлеуметтік қызметкер дәрігерлермен байланыста болуы тиіс. Яғни, оның ауру тарихы, өткен өмірі жайлы, клиенттің денсаулық жағдайымен танысу, қозғалу мүмкіндіктерімен, өз-өзіне қызмет көрсету қабілеті туралы мәліметтерімен таныс болуы қажет.

Көп жағдайда күрделі мәселелер жазасын өтеп келген адамдарда жиі болады. Сонымен қатар, отбасылық-тұрмыстық мәселелер, еңбек ұжымдарындағы қарым-қатынас мәселелері де орын алады.

Мұндай адамдардың жаңа жағдайға әлеуметтік бейімделуі мен қайта бейімделуі келесі кезеңдерден өтеді:

1. *Әлеуметтік бейімделуді жеңілдететін бейімделушілік дағдылар мен қабілеттіліктерді қалыптастыру кезеңі.* Бұл кезең жазасын өтеу орнынан алып шыққан ұстанымдары мен құндылықтарына тәуелді. Әлеуметтік қызметкер сендіру, мәжбүрлеу құралдары арқылы тұлғаның қоғамға қарсы ұстанымдарын (егер ондайлар бар болса) бейтараптандыру немесе төмендетуі тиіс.
2. *Азат етілген индивид тұрмыстық және еңбекке орналасуымен байланысты өмірлік маңызды мәселелерін шешетін икемделу кезеңі.* Бұл кезең индивид үшін алдағы уақыттағы іс-әрекетін жүзеге асыру үшін маңызды, бірақ қысқа болуы қажет, яғни еңбек етуге ұмтылу, әлеуметтік ортадағы достық, отбасылық қарым-қатынасты түзету.
3. *Тиімді әлеуметтік рөлдерді игеру.* Бұл өте күрделі және қарама-қайшылықты, себебі азат етілгеннің психологиялық және адамгершілік қиындықтарымен байланысты. Әлеуметтік рөлдер өзгерісі, яғни мінез-құлық стереотиптерінің бұзылуы болады. Бұл кезеңнің профилактикалық маңыздылығы асоциалды мінез-құлыққа себепші болатын жағымсыз әлеуметтік ортаның және басқа факторлардың әсерін тигізбеу.
4. *Құқықтық бейімделу кезеңі.* Мұнда сотталған адамның санасында түзетілудің әлеуметтік маңызды ұстанымдары мен мақсаттары нығайтылады және бекітіледі.

Әлеуметтік бейімделу жүйенің бір сәттік өзгерісі емес, ұзақ уақыт жүретін процесс болғандықтан, оның сатылары туралы сұрақ туындайды. Мұнда әлеуметтік бейімделудің төрт сапалы сатысын атауға болады:

- бірінші (бастапқы) саты, бейімделуші индивид тек мінез-құлық ережелерін меңгереді, бірақ социумның құндылықтар жүйесін іштей мойындамайды;

- екінші саты (төзімділік), әлеуметтік орта да, индивид те бір-біріне деген қатынаста мінез-құлық эталонының теңдігін мойындайды;

- үшінші саты – икемделу, «аккомодация» - бір-біріне жол берумен байланысты: индивид ортаның құндылықтар жүйесін мойындайды және қабылдайды, сонымен бірге бұл ортаның өкілдері де олардың кейбір құндылықтарын мойындайды;

- төртінші саты – толық бейімделу, «ассимиляция» - мұнда индивид бұрынғы үлгілер мен құндылықтардан бас тартады және жаңасын толығымен қабылдайды.

Әлеуметтік бейімделу технологиясының өзіне тән сәттері:

- берілген әлеуметтік ортада бейімделу процесін жеңілдететін дәртүрлерді, нормаларды, белгілі-бір әлеуметтік институттарды, арнайы «икемделуді» құру тек адамға ғана тән болып табылады;

- барлық тәрбиелеу құралдарын қолдана отырып, болашақ ұрпақты бейімделу процесіне дайындауға адам ғана қабілетті;

- индивидттердің әлеуметтік қатынастарды «қабылдау» немесе «қабылдамау» процесі, әлеуметтік тиеселілікке, дүниетанымдылыққа және тәрбиенің бағыттылығына тәуелді;

- адам саналы түрде әлеуметтік бейімделу субъектісі бола отырып, өзінің көзқарастарын, ұстанымдарын, құндылықты бағдаларын өзгертеді.

Сонымен, тек адам ғана ерекше технологиямен мақсатты бағытталған түрде әлеуметтік бейімделу процесін бақылайды және реттей алады. Жағдай мен орта өзгергенде өзінің мінез-құлқын түрлендіре алу қабілеті тек адамға ғана тән құбылыс болып табылады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

1. *«Диагностика» дегеніміз не және бұл термин әлеуметтік жұмыста қандай мағынада қолданылады?*
2. *Әлеуметтік диагностиканың міндеттері мен қолданылу аясы қандай?*
3. *Әлеуметтік диагностиканың негізгі міндеттерін атаңыз және сипаттама беріңіз?*
4. *Әлеуметтік диагностикаға қойылатын талаптар?*
5. *Әлеуметтік бейімделудің мазмұны мен мәнін ашып көрсетіңіз?*
6. *Әлеуметтік жұмыста қолданылатын әлеуметтік бейімделудің әдістерін атаңыз және сипаттама беріңіз.*
7. *Әлеуметтік бейімделу технологиясының негізгі кезеңдері мен мазмұны*

**Тақырып 4. Әлеуметтік терапия және оны жүзеге асыру әдістері**

Қоғамның экономика мен рухани саласындағы түбегейлі өзгерістері мен олардың негативті салдары көптеген адамдарда үрей туғызады, ертеңгі күнге деген сенімсіздік пайда болады, адамның ішкі әлемі ауыр уайымдарға толады, ал бұлардың барлығы отбасылық қарым-қатынасқа кедергі келтіреді. Бұл дегеніміз халыққа әлеуметтік көмек көрсету формалары мен әдістерін жан-жақты дамытуға қажеттіліктің жоғарылауын білдіреді.

Жалпы Қазақстанда әлеуметтік жұмыстың кәсіби бағыттылығы терапия саласында енді ғана алғашқы қадамдарын жасауда. Сондықтан да, әлеуметтік қызметтегі ең жақсы технологияларды адамның әлеуметтік көңіл-күйін жақсарту үшін кәсіби сауатты қолдану қажет.

Әлеуметтік-тұрмыстық ретсіздік, стрестік ситуация-лар адамның әлеуметтік, соматикалық және психологиялық көңіл-күйін төмендетеді. Бүгінгі күні адамдардың көпшілігі қоршаған орта арқылы көптеген жағымсыз жағдайлардың ықпалын тікелей және жанама түрде басынан өткізеді. Әлеуметтік терапиялық көмектің әртүрлі әдістері мен түрлерін қолданған әлеуметтік қызметкер, өз жұмысын, ең алдымен адамдардың жас ерекшелігіне, кәсіби және тұлғалық ерекшеліктерін сай құруы қажет.

«Терапия» сөзі грек тілінен аударғанда «қамқорлық, күтім, емдеу» деген мағынаны береді.

Біз білетіндей, медицина саласында терапиялық емдеудің көптеген түрлері қолданылады: дәрі-дәрмектік құрал, физиотерапия, фитотерапия, мануалды терапия және т.б. Дәстүрлі әдістерді қолданумен қатар, емдеудің басқа түрлерін табуға тырысуда, мысалы, ине терапиясы немесе емдеудің экзотикалық түрі «дельфинотерапия». Кейбір мамандардың айтуынша, балалардың дельфинмен сөйлесу арқылы қозғалу қабілеттері қайта қалпына келеді, қан айналымы жақсарып, ауру төмендейді. АҚШ-та бұл әдіс 30 жылдан аса қолданылып келеді.

Әлеуметтік терапия психикаға ықпал ету әдісін қолданатын психотерапиямен тығыз байланысты. Бұл ықпал ету пациенттің мазасыздығын тудыратын сезімдерін, ойларын, импульсін, қатынасын және психологиялық симптомын ретке келтіруге байланысты, адамға немесе топтарға көмек көрсетудің мақсатты бағытталған, жүйелі шараларды қамтиды және де психологиялық теориялар мен әдістерге негізделген болып табылады. Психотераевт-дәрігер негізінен жүйке жүйесі ауыратындармен және адамның басқа да жүйке-психологиялық патологияларымен жұмыс жасайды.

Психотерапияның негізгі 4 моделі белгілі:

- психотерапия, клиенттің соматикалық және психикалық жағдайына ықпал ететін емдеу әдісі ретінде (психотерапияның медициналық моделі);

- психотерапия, қоғамдық бақылау құралы және қызмет етуші сипатына сай жасалатын амалдар әдісі ретінде (әлеуметтанулық модель);

- психотерапия, тұлғаны зерттеу процесінің әдісі ретінде (психологиялық модель);

- психотерапия, адамдар арасындағы өзара байланыс барысында пайда болатын кешенді құбылыс ретінде (философиялық модель).

Әлеуметтік қызметкер индивидттермен немесе әлеуметтік топтармен жұмыс барысында психологиялық және соматикалық мәселелермен жиі кездесіп отырады, сондықтан да, психотерапияда қолданылатын негізгі терапевтік және тәжірибелік әдістерін игергені жөн. Бұл оған адамның ішкі факторларын, яғни оның мінез-құлқына түрткі болатын себептерін анықтауға септігін тигізеді. Әлеуметтік қызметкердің клиентпен жұмысының бірінші сатысы терапевтік кеңес беру және әңгімелесу арқылы жүзеге асады. Оған көмек беру үшін әлеуметтік қызметкер өзі терапевтік жұмысты жүргізуі тиіс немесе басқа мамандармен бірігіп ұйымдастыруы қажет. Егер пациенттің денсаулығында күрделі ауытқулар байқалатын болса, онда әлеуметтік қызметкер, оны толық қажетті ем алу үшін дәрігерге немесе психотерапевтке көрінуіне ұсыныс береді.

Алайда, клиникалық бағыттар біздің нақты өміріміздегі болып жатқан оқиғаларды, индивид өмірінің әлеуметтік-экономикалық, рухани-адамгершілік жағдайларына назар аудармайды, сондықтан да, кей уақытта емдеу әдістері нәтижелі болмауы мүмкін. Кейбір жағдайларда, медициналық тұрғыдан шешімі табылуы қиын белгісіз асқазан ауруымен ауыратын адамға, «Сіздің үйіңіздегі жағдай қандай?» деген қарапайым сұрақ қою керек. Сол кезде оның бойынан нақты осы күрделі жағдайына себепші болған уайымды, эмоцияны және сезімдерді көруге болады. Жалпы, өмірдің өзі адамдардың денсаулығының жақсы болуына әсер ететін бірнеше «терапевтік» ситуациялар қатарынан тұрады, олар: өмірдің мәнін түсінуге көмектесетін бақытты балалық шақ, достық және сүйіспеншілік қарым-қатынас, жұмыстан алатын қанағаттану сезімі, сенім және наным және т.б.

Сонымен, «терапия» термині қазіргі уақытта кең әлеуметтік мағына және психотерапевт-дәрігерлердің қолданатын терапевтік әдістері салыстырмалы сипатқа ие болып отыр: яғни, адамның шешілмеген мәселелері бар немесе болатын болса, онда әлеуметтік жұмыс мамандарына белсенді түрде жұмыс жасау керек дегенді білдіреді.

Әлеуметтік жұмыс саласындағы маман ғана қазіргі терапевтік ықпал ету әдістерін меңгере отырып, соматикалық және психикалық ауытқулардың шешімін түсіндіре алады. Адамды өзінің мәселелерімен, уайымдары мен қиындықтарымен бірге индивидуалды біртұтастық ретінде қабылдау арқылы, әлеуметтік қызметкер өз тәжірибесінде мақұлданған әдістерді пайдаланумен терапевтік көмекті әсерлі ете алады.

Қазіргі уақытта әлеуметтік жұмыстың әртүрлі функционалды бағыттарға негізделген бірнеше ағымдары бар.

*Көптеген батыс елдерінің әлеуметтік қызметкерлері қолданатын* *бірінші бағыт* *әлеуметтік жұмыстың емдеу қызметіне негізделеді*. АҚШ-та әлеуметтік қызметкерлер психикалық денсаулық орталықтары мен клиникаларда жиі жұмыс жасайды. Мұндағы әлеуметтік қызметкердің рөлі дәрігерлермен біріге отырып, клиентке оның мәселелерін шешуге көмектесу болып табылады.

*Әлеуметтік жұмыстағы екінші бағыт – әлеуметтік даму.* Бұл модель клиентті белсенді топ қызметіне енгізуді білдіреді, яғни баспана мәселесін, жұмыстағы мәселесін және т.б. шешуге көмектеседі. Мұндай топтардың қызметі клиенттің денсаулығына жағымды әсер ететін «біріккен даму» процесі ретінде қарастырылады.

*Әлеуметтік жұмыстағы үшінші бағыт – клиенттің мүддесін қорғау қызметіне негізделген.* Мұндағы негізгі міндет әлеуметтік әлсіз адамдардың немесе жәбірленушілердің мұқтаждықтарын қоғамға түсіндіру, мысалы олар жұмыс жасайтын ұйымға және олар бірге тұратын адамдарға түсіндіру.

Әлеуметтік терапия клиенттің жеке әлеміне араласудың белгілі-бір формасы ретінде, организмнің психикалық және соматикалық қызметіне ықпал ететін «емдеу» әдісі, кәсіби бағыттылық және оқытумен байланысты әсер ету әдісі, әлеуметтік бақылау және коммуникация құралы ретінде қарастырылады. Әлеуметтік терапияның объектісі ретінде өз қиындықтарымен бірге клиенттің өзі ғана емес, сонымен бірге оның туысқандары, жұмысы, баспанасы, көршілері, достары және таныстары да болады.

**4.1 Әлеуметтік жұмыста қолданылатын терапевтік ықпал ету әдістері мен негізгі формалары**

Әлеуметтік қызметкер мазмұндық аспектіде терапевтік әдістерді психология, психиатрия және психотерапияның жетістіктеріне сүйене отырып қолданады. Клиентке ықпал ету әдістерінің мұндай пәнаралық сипаты әлеуметтік терапия технологиясының күрделілігін көрсетеді.

Терапевтік жетістік қамқорлыққа алынушыны өзіне сендіре алу, мейірімділік пен шынайы жаны ашушылық қасиеттері және әлеуметтік қызметкердің кәсібилігіне тәуелді. Терапевтік ықпал ету әдістері 2 компонентті қамтиды: интеллектуалды - сөздің ақпараттық ықпал етуімен байланыстылығы; эмционалды - әлеуметтік қызметкердің дене қимыл ерекшеліктері мен мінез-құлқы, бет әлпеті, дауыс ырғағы. Ол клиент үшін терапевтік процесс шеңберінде пайда болған «байланыс» арқылы мінез-құлық үлгісі, эксперт және эмоционалды жақын адам болуы тиіс.

Жалпы алғанда, әлеуметтік терапия әдістері екі түрге негізделеді – индивидуалды және топтық. Бұлардың әрқайсысының әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы өзара ықпал етуді қалыптастырудың белгілі-бір технологиясы бар. Мұндай ықпал етудің мақсаты белгілі-бір эмоционалды мәселелерді шешу, ақпаратпен алмасу, әлеуметтік және кәсіптік дағдыларды дамыту, құндылықты бағдарларының өзгеруі, асоциалды бағыттарды конструктивті ағымға салу және т.б. болып табылады. Араласу тәсілдері бақыланатын терапевтік пікірталастар, әңгімелесулер және т.б. қамтиды.

Индивидуалды терапия - топтық терапияға қатысқысы келмеген кезде және қоғаммен мақұлданбаған немесе клиенттің мінез-құлқын қорлайтын жыныстық өмір сияқты мәселелерді шешуге бағытталған конфиденциалдылықты (зорлау, отбасылық кикілжің) талап ететін жағдайда қолданылады. Мұндай уақытта клиентке мәселе туралы сұрақ қойып, талқылап, қысым жасалмауы тиіс. Кейбір жағдайда ата-анасы, отбасы мүшелері, туысқандары шақырылуы, қоғамдық ұйымдармен және мекеме әкімшілігімен байланыс орнатылуы мүмкін. Екі-үш рет индивидуалды терапияны қабылдағаннан кейін, клиент топтық терапияға ауыстырылады.

Топтық терапия индивидуалды терапиямен біріге отырып, терапевтік ықпал етуді толықтырады, яғни клиентке өзіне топтың көзімен қарауға және мінез-құлқын реттеуге мүмкіндік береді.

Әлеуметтік мәселелерді шешуде топтық процестерді қалыптастыру мен іске қосу үшін психотерапевтік процедуралардың маңызы зор болып табылады. Бұл жалпы жаттығу болуы мүмкін (релаксация, пантомимикалық көріністер, «конструктивті спортқа» қатысу, рөлдік ойындар ойнау, өмірбаянын айту, анонимді ауру тарихын талқылау, түстің мазмұнын суреттеу, фантазия және ассоциация, гештальттерапияны қолдану). Мұндай процедураларға қатысу топ мүшелерінің белсенді қатысушы және бақылаушы рөлін атқаруына, интеллектуалды талдау жүргізуіне, бегілі-бір мінез-құлық түрлерін жаттықтыруына мүмкіндік береді.

Топ құрамы сипаты және мақсатына қарай әртүрлі болуы мүмкін:

- оқу топтары. Мұнда білім алудан басқа, өз пікірін айтып немесе тұлғалық мәселесін талқылану мүмкіндігі бар;

- бірігіп әрекет ету топтары. Бірігіп әрекет ету әрқашанда сенімді байланыс орнатудың және қызметтестік, қатынас қабілетін дамыту, жанжалды шешу мен шешім қабылдаудың тиімді әдісі болған. Мысалы, спортпен айналысу, театрға бару және алған әсерлерін талқылау және т.б.;

- ата-аналарға арналған топтар. Оқу тобының бір түрі болып табылады, бірақ оған қарағанда алға қойған мақсаттары кеңірек болады. Мысалы, балаларды тәрбиелеу, «Секс және бірігіп өмір сүру» сияқты тақырыптарды талдау және т.б.;

- ерлер және әйелдер топтары. Мысалы, қазіргі қоғамдағы әйелдердің рөлі мәселесі: жәбірлеуден босату, ынтымақтастықты дамыту. Дағдарысты сәттері: зорлау, қатал қарым-қатынас, ажырасу, жас ерекшелік мәселелер.

Топтағы жұмыс технологиясы келесі міндеттерді шешеді:

- оның бір немесе бірнеше мүшелеріне қатысты болған жағдайда мақсатты реттеу, жөндеу;

- дисфункцияны ескерту (мұндай қауіп төнген жағдайда);

- әсіресе, өсудің сыни кезеңдерінде топ мүшелерінің қалыпты дамуын қамтамасыз ету;

- тұлғаны қабылдау;

- азаматтылық сезімге тәрбиелеу.

*Еңбек терапиясы.* Ол адамға еңбек арқылы әсер етуге негізделеді. Жұмыс адамның өмір сүруге деген ұмтылысын көтереді. Емдеудің қайта қалпына келтіру әдісі ретінде аурудың күнделікті өмір ырғағына біртіндеп оралуы үшін маңызды және адамның әлеуметтік мәртебесін көтереді. Бұл мәселе көпшілігінде зейнет жасына келгендерде болады, яғни «қажетсіздік» комплексінің пайда болуы. Бұл терапия мақсатына қарай міндетті компонент ретінде қарт адамдармен жүргізілетін әлеуметтік-терапевтік іс-шаралар кешеніне кіруі тиіс.

Психикалық ауытқу кезіңде еңбек терапиясы ерекше мәнге ие болады. Еңбек терапиясы біріккен қызметті ұйымдастыруға себепші болады, сонымен бірге адамдар арасындағы қысымшылық жағдайды жеңілдетеді. Жалпы алғанда еңбек терапиясы халықтың барлық категориясына көмек пен қолдаудың, әлеуметтік дамудың әмбебап түрі болып табылады.

*Өзін-өзі тәрбиелеу терапиясы.* Өзін-өзі тәрбиелеу – бұл адамның өзін тұлға ретінде қалыптастыру процесі.

Өзін-өзі тәрбиелеу әдісі аутогенді жаттықтыру негізінде қолданылатын болса тиімді болып табылады. Бұл әдіс технологиялық аспектіде келесі тәсілдерді қамтиды: 1) өзін-өзі оқыту, өзін-өзі бағалау; 2) өз тұлғасын асыра бағалу; 3) өз-өзіне талдау, өткенді асыра бағалау, индивидуалды «психологиялық кедергілерді» айқындау; 4) қалауындағы «Мен» бейнесін қалыптастыру; 5) индивидуалды мақсатының формуласын қалыптастыру; 6) өзін-өзі сендіру және өзін-өзі ынталандыру тәсілдерін қолдану; 7) «Мен бейнесінің» әртүрлі іс-әрекет және қарым-қатынас жағдайындағы мінез-құлықтың сюжетті сенсорлы репродукциясы; 8) «Мен бейнесі» стереотипін күнделікті өмір және іс-әрекет жағдайында нақты мінез-құлыққа таңу.

Зерттеулердің нәтижесі бойынша өзін-өзі тәрбиелеу әдісін жүйелі қолданғаннан кейін бір ай ішінде клиенттің бойында жағымды өзгерістер байқалады.

*Топтағы мінез-құлықтық терапия әдісі.* Бұл топтар арасында кеңінен қолданылады және әлеуметтік дағдыларды қалыптастырады. Әлеуметтік дағдыларды қалыптастыруға келесі әдістерді жатқызамыз:

- клиенттің терапевтік қауымдастықта бағыну, тәртіп орнату, тазалық бойынша кезекшілікке тұру сияқты қызметтерді атқаруы; өзін-өзі басқарудағы басқарушы қызметтер және осы қызметпен байланысты жауапкершілік пен басқаларды басқара алу қабілеті, сонымен бірге ұжыммен қызметтесе алу қабілеті (топтағы кезекшілік, топтың белсенділігі туралы есеп);

- жалпы көңіл көтеру шаралары негізінде өзінің және басқалардың бос уақытын ұйымдастыру;

- жұмысбастылық терапиясы, өз бетінше атқаруы, қызметтестік, инициативтілік, қызығушылық;

-кәсібі жайлы әңгімелесу, клиенттер жиналысында өз кәсібі, атқаратын лауазымы, өзінің ұмтылысы, жұмыстағы жетістіктері, көпшілік алдындағы баяндамасы туралы әңгімелеу;

Бұл жерде маңызды рөлді әртүрлі тренингтік сабақтар атқарады. Мысалы, жасқаншақтықты жеңу тренингі, белсенділік тренингі, өз пікірін айту, сырттай берілген сынды қабылдай алу немесе топ ішінде алдын-ала белгіленген тақырыпқа пікірталас өткізу және т.б. Бұл мінез-құлықтық тренингтердің көпшілігі клиенттер-ге арналған әртүрлі жаттығуларды қамтиды.

Пікірталастық терапия әлеуметтік қызметкердің негізгі әдістерінің бірі және әртүрлі клиенттермен жиі қолданылады. Іс жүзінде топтың белсенділігі әртүрлі болады; пікірталаста өзекті мәселелер және биографиялық мәліметтермен байланысты сұрақтар қозғалуы мүмкін.

Психотерапевттер тәжірибесіне сүйене отырып, топтық пікірталастың технологиялық тізбегін құруға болады. Топтық пікірталастың негізгі мазмұнды сәттерін атап өтейік:

1) топ мүшелерінің танысуы;

2) клиенттердің болжамы мен олардың қауіптерін талқылау;

3) клиенттердің болжамдары мен топтық нақтылық арасындағы келіспеушіліктермен байланысты топтық қысымды талқылау;

4) топ басшысына деген агрессия мен қарама-қайшылықтың өсуі, осы күйзелістердің өткен өмірлік тәжірибемен арақатынасы;

5) басшыға деген таза сезімдерін көрсету, басшыға деген топтық нормаларды қалыптастыру;

6) дербестігі, жауаптылығы мен белсенділігімен байланысты мәселелерді айқындау;

7) топ жұмысына қатысудың белсенді мотивациясының, топтың дәстүрі мен нормаларын шешуге қажетті, мәселеге деген баламалы қатынасты қалыптастыру;

8) топтық терапияның «жұмысшы фазасы» жеке адамның мәселесіне шығатын топтық динамиканы талдау, оның барысында келесі міндеттер орындалады: қарым-қатынасты, мінез-құлық формалары мен эмоционалды реакцияны реттеу, жетістіктерді нығайту және жалпыландыру;

9) терапияның нәтижелерін талқылау, қорытынды жасау.

*Социотерапия –* клиенттің әлеуметтік қоршаған ортасына мемлекеттік және қоғамдық ұйымдар арқылы ықпал ету. Мысалы, ата-аналарына қатысты асоциалды мінез-құлықтар және т.б. қолданылады.

*Музыкотерапия –* емдеу мақсатында қолданылатын, адам психикасына ықпал ететін ескі әдістердің бірі болып табылады. Топтық, индивидуалды музыкотерапия сабағы топтағы тыңдаушылардың қазіргісі, өткені және болашағымен байланысты өзекті музыкалық тақырып таңдалады. Айта кету керек, егер музыкалық шығарманы терапевттің өзі орындайтын болса, онда спонтанды өзара әрекет жағдайының және сенімділіктің пайда болуына ықпалын тигізетін тиімді әдістердің бірі болып табылады. Сонымен бірге, мұнда жағымсыз жақтары да бар, клиенттің бойында қобалжушылық, шаршағандық және ашушаңдық байқалуы мүмкін. Егер қамқорлықтағы клиенттің музыкалық білімі немесе музыкадан хабары болмаса, онда музыкотерапия әдісі олар үшін емдеудің күрделі тәсілі болуы ықтимал.

*Ритмотерапия* музыкотерапиямен және басқа да өнер құралдарымен, табиғи ритммен, яғни адамға тән өмірдің табиғи биоритмімен тығыз байланысты. Мысалы, әдемі, құлаққа жағымды ритмді музыка адамның еңбектегі, тұрмыстағы эмоционалды дамуына ықпал етеді. Жалпы ритмотерапия клиенттердің әртүрлі әлеуметтік рөлдерді орындауына және эмоционалды қажеттіліктерін қанағаттандыруға, эстетикалық қажеттіліктерін дамытуға үмкіндік береді.

*Арттерапия* – өнермен емдеу әдісі. Бұл әдістің бірнеше нұсқалары бар:

- бұрыннан бар өнер туындыларын клиенттің талдауы мен интерпретациясы арқылы қолдану;

- клиенттерді өзіндік шығармашылыққа итермелеу;

- клиенттің өзіндік шығармашылығы мен өнер туындыларын қолдану;

- арнайы маман шығармасы – мүсіндеу, сурет салу және т.б. клиентпен өзара әрекетке бағытталған шығармашылық.

*Түр-түс терапиясы.* Психологтардың тұжырымдауы бойынша еңбек өнімділігіне түстің әсері өте үлкен. Мысалы, қызыл түсте еңбек өнімділігі қысқа уақыт ішінде жоғарылайды, ал көк түсте төмендейді. Мұндай әсер ету ой еңбегі түрінде де байқалады. Әрбір адамның кез-келген түске өзінің қалыптасқан көзқарасы бар. Бұл түстік қалауды диагностикалық әдіс ретінде қолдануға мүмкіндік береді. Диагностика тұрғысынан келетін болсақ, клиенттердің өздерінің түсі де маңызды болып табылады. Біз ақпаратты тек тестілеу және сұрау әдісі арқылы ғана емес, бақылау әдісі (киімінің, галстугінің түсі және т.б.) арқылы да ала аламыз. Кей жағдайда клиенттің таңдаған киіміне назар аудары керек, себебі ол да көңіл-күйге тікелей әсер етуші фактор болып табылады. Сондықтан да өз көңіл-күйін реттеу үшін клиентке жағымды түсті таңдау керектігін түсіндіру қажет.

*Психогимнастика* - психотерапияның бір түрі, ықпал ету қозғалыстық мәнерге, мимикаға, пантомимикаға негізделеді. Жаттығулар екі мақсатқа жетуге: 1) топ қатысушыларының эмоционалды арақашықтығын қысқартуға және 2) қысымды азайтуға, сонымен бірге өзінің және басқа адамдардың қалауы мен сезімін көрсете білуді қалыптастыруға бағытталған. Мысалы, қысымды азайту үшін қолданылатын жаттығулар өте қарапайым: мен судың үстімен, ыстық құмда жүріп келемін, жұмысқа асығып бара жатырмын, жұмыстан қайтып келе жатырмын және т.б. Ымдауды, дене қимылын, қозғалыс пен сезінуді біріктіретін болса, өзінің сезімдері мен ойын сөзсіз-ақ толық жеткізуге болады.

*Табиғи психотерапия немесе табиғатпен емдеу әдісі.* Кей жағдайда бұл әдісті ландшафт терапия деп те атайды. Бұл әдістің маңыздылығы әлеуметтік орта урбанизациясы салдарынан жоғарылай береді, экологиялық жағдайдың төмендеуі, адамның табиғаттан шеттетілуінің жоғарылауынан көрінеді.

*Логотерапия немесе сөйлеу психотерапиясы.* Арнайы маман клиентпен әңгімелесу барысында, оның бойында қиындықтарын жеңе алу қабілетін қалыптастыруға ұмтылады. Клиент тұлғасында қайта қалыптасу болуы тиіс, себебі, клиент өзінің бойынан конструктивті өзгерістерді өз бетімен көруі қажет. Бұл адамның өзіне деген қанағаттану сезімін тудырады, өзін-өзі сыйлау деңгейі жоғарылайды, толыққанды тұлғаның қалыптасуына ықпал етеді.

*Кітап терапиясы.* Кітап оқу барысында клиент өзінің жағдайын бағалауға көмектесетін талдау мен жазбалар жүргізеді. Психотерапевт кітап тізімін клиенттің мәселесімен байланысты етіп таңдап береді.

*Имаготерапия* – терапия мақсатында бейнелермен ойнау қолданылады (латын тілінен imago - бейне). Адам өзінің динамикалық бейнесін қалыптастырады. Мұнда әртүрлі нақты тәсілдер қолданылады: алдын-ала берілген ситуацияға байланысты әдеби туындыны баяндап беру, халық ертегілерін драмалау және баяндау, хикаяны театрландыру, классикалық және қазіргі драматургияны жаңғырту, қойылымда рөлді орындау.

Жоғарыда аталғандар психо-әлеуметтік жұмыста қолданылатын жалпы әдістер болып табылады. Әлеуметтік жұмыс технологиясында нақты бір терапевтік әдісті ерекше деп айтуға болмайды.

Қазіргі уақытта әлеуметтік терапия саласында арнайы мамандарды дайындау жүйесі әлі де болса толығымен қалыптасқан жоқ. Сонда да бұл сала бойынша мамандар қажеттігі қоғамда күннен-күнге өсу үстінде. Сондықтан да, әрбір әлеуметтік қызметкер клиентпен психотерапиялық байланыс орната білуі және «дәрігерлік» әңгімелесу деп аталатын технологиялық дағдылар мен білімді игеруі тиіс.

Терапевтік әдістерге үйрету, бұл қоғамның өзгермелі жағдайына және адамның білім деңгейінің қалыптасуына тәуелді үздіксіз жүріп отыратын процесс. Қорыта келгенде, жақсы әлеуметтік қызметкер болып терапевтік әдістер мен тәсілдерді жәй ғана оқыған адам емес, оны өз тәжірибесінде нақты қолданып, клиентке мәселесін шешуге көмек бере алған адам болып табылады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

1. *Әлеуметтік терапияның мәні мен мазмұны*
2. *Терапияның индивидуаплды және топтық әдістеріне сипаттама беріңіз*
3. *Әлеуметтік терапияның негізгі әдістерін атаңыз және анықтама беріңіз*

**Тақырып 5. Әлеуметтік жұмыс әдістері мен оның классификациясы**

Халықтың әртүрлі әлеуметтік топтарымен, индивидттермен әлеуметтік жұмыс жүргізудің тиімділігі, әлеуметтік процестердің даму заңдылықтарын танумен, адамдардың тіршілік әрекетінің нақты шарттары мен алдыңғы ұрпақ тәжірибелеріне тәуелді болады.

Әлеуметтік жұмыс ғылыми білім жүйесі ретінде екі негізгі бөлімдерден тұрады: 1) әдістемелер, заңдылықтар, принциптер, категориялық аппарат қарастырылатын теориялық-әдістемелік, іргелі бөлім және 2) тәжірбиелік әлеуметтік міндеттерді шешуге теориялық және эмпирикалық білімнің қолданбалы, теориялық және әлеуметтік-тәжіриелік, басқарушылық бөлімі.

Әлеуметтік жұмыс бұл ғылыми білім жүйесі ретінде көбінесе қолданбалы сипатқа ие болады. Біз білетініміздей, барлық ғылымдар іргелі және қолданбалы болып бөлінеді. Олар әлеуметтік шындықты әртүрлі әдістері мен пәні, әртүрлі бағыттары мен әртүрлі тұрғыдан зерттейді. Қолданбалы ғылым іргелі ғылымнан өзінің бағыттылығымен ерекшеленеді. Егер іргелі ғылым жаңа ілімді туындатумен, оны апробациялаумен айналысса, қолданбалы ғылым апробацияланған білімді әлеуметтік тәжірибеде қолдану мәселесімен шұғылданады.

Іргелі әлеуметтік білімдер технологизациялауға бағынбайтын табиғи және қоғамдық ғылымдардың теориялық жағдайларына негізделеді. Мұндай зерттеулер нақты әлеуметтік жобаны құруға бағытталмаған. Олардың нәтижелері қоғамның әлеуметтік дамуының ұзақ уақытты тенденциялары мен бағыттарын анықтайды. Іргелі ғылымдар теорияларда жаңа бағыттарды аша бастады, ал қолданбалы ғылым – шынайылықты жаппай технологиялылыққа айналдыру-дың жолдарын іздеумен айналысады.

Айта кету қажет, қазіргі әлеуметтік технология тек қана белгілі-бір іс-әрекет түрін ұйымдастырудағы тәжірибе мен дағдылар және білімдер жиынтығымен шектеліп қана қоймайды. Технология әлеуметтік дамыту процесі және олардың модернизациясы мен рационализациясын басқару туралы білімдер жүйесі болып қалыптасады. Әлеуметтік технология әлеуметтік процестер дамуындағы экономикалық жағдай, мәдениет туралы, психологиялық, әлеуметтік-экономикалық және педагогикалық салдарларын қамтиды. Ол барлық білімдерді техникалық, құқықтық, саяси, әлеуметтік-психологиялық білімдердің біріккен жүйесімен байланыстырады. Демек, технология ғылыммен қосылып қана қоймай, өз бетінше де ғылым бола алады.

Әлеуметтік жұмыстың технологиясы әлеуметтік технология мен білім жүйесінің саласы ретінде әдістемелік аппаратқа сәйкес теориялық тұжырымдарға (принциптер, заң, дәреже, зерттеулердің әдістері мен тәсілдері және т.б.), сонымен қатар тәжірибе мен эмпирикалық ақпаратқа сүйенеді.

Кез-келген ғылым үшін технологияларды қолданбалы зерттеу ауқымды іс-әрекетті қажет етеді. «Әлеуметтік технология» термині ғылыми салада 80-ші жылдардың басынан бастап нақты қолданыла бастады. Әлеуметтік технология әлеуметтік жұмыстың мәселелерін шешу үшін стандартты алгоритмдерді бірнеше рет қолдануға мүмкіндік берді. Әлеуметтік технологиялар инструментариді қолдануды жеңілдетеді, себебі оны дайындау өте күрделі болып келеді де, енгізу жолымен жүргізіледі.

Объективті шынайылықты тану тәсілдері, жолдары мен қайта өзгертуді - әдіс деп атаймыз. Әдістердің көмегімен әрбір ғылым өзінің зерттеу пәні туралы ақпарат алады, алынған мәліметтерді талдау мен өңдеу арқылы бізге белгілі білімдер қатарына қосып отырады. Алынған дәлелденген білімдер ғылыми теориялар құру мен тәжірибелік ұсыныстар дайындау үшін қолданылады. Ғылымның күші көп жағдайда әдістерге, олардың валидтілігі мен сенімділігі, осы ғылымның алдыңғы қатарлы, жаңа әдістерін тез және тиімді пайдалана білуіне тәуелді болып табылады. Оны орындай алған кезде сол жерде әлемді қайта құру мен тануда әлдеқайда алға жылжу процесі байқалады.

Әлеуметтік процестерді, әдісті дамыту мен қалыптастырудың әртүрлі аспектілерін тануда орталық рөлге алып келеді. Яғни, адам әртүрлі әдістерді игере отырып, ғылыми жетістіктер мен қоғамдық құндылықтарды жете меңгеру қабілетіне ие болады. Себебі, әлеуметтік даму процестері ерекше принциптер негізінде және арнайы әдістер көмегімен жүгезе асырылады.

Әдіс – грек тілінен «methodos» - қандай да бір мақсатқа қол жеткізу және нақты міндетті шешу тәсілі мен зерттеу жолы. Ол шынайылықты игерудің теориялық немесе тәжірибелік операциялар, тәсілдер, бағыттар жиынтығы ретінде көрінеді.

Әлеуметтік жұмыстағы әдіс екі жақты рөлді атқарады: 1) әлеуметтік тәжірибе мен адам өміріндегі әртүрлі аспектілерін зерттейтін және ғылым тудырған білімді қолдану мен таным жолдары, тәсілдері ретінде; 2) осыған дейін өмір сүріп келе жатқан обьектінің (субьектінің) сапалы өзгерісіне себепші болатын белгілі-бір нақты іс-әрекет ретінде.

Жаңа білімдер алуда ғылыми зерттеулер әдістері маңызды орынға ие болады. Әдістердің көмегімен ғылыми таным мен ақиқатты анықтау жолы айқындалады. И.П. Павловтың тұжырымдауы бойынша ғылымдағы әдіс – ең негізгі болып табылады, бастысы –әдістің дұрыс таңдалуы. Әдіс дұрыс таңдалатын болса, онда дарынды емес адам да жоғары нәтижеге қол жеткізе алады. Ал әдістің дұрыс таңдалмауынан данышпан адамның өзі де қажетті нәтижеге қол жеткізе алмайтынын ескерген жөн. Әдістің дұрыс таңдалуының маңыздылығына тағы басқа да ғылымдар, философтар да тұжырымдама берген.

Әлеуметтік жұмыс маманының технологиялық біліктілігі аралас ғылымдардың ғылыми және тәжірибелік әдістерін меңгеру, әлеуметтік жұмыс, әлеуметтану, тарих, экономика, педагогика, құқық, экологияның және т.б. ғылымдардың жетістіктерін қолдана отырып, пәнаралық сипатқа ие болады.

Әлеуметтік қызметкердің кәсібилігі әлеуметтік мәселелерді зерттеуге ғылыми әдістерді қолдану, таным тереңдігі мен деңгейіне тәуелді. Белгілі-бір әдістердің рөлі келесі факторлармен негізделеді: 1) зерттеу барысында шешілетін міндеттердің сипаты мен мақсаты; 2) жүргізіліп отырған зерттеу негізінде материалдық-техникалық және шығу көзінің базасының болуы; 3) зерттеушінің және тәжіриелік қызметкердің квалификациясы мен тәжірибесі, белгілі-бір мәселе бойынша білім жағдайы.

* 1. **Әлеуметтік әдістердің классификациясы**

Әлеуметтік жұмыс әдістерінің классификациясы әлеуметтік жұмыс тәжірибесі мен теориясының күрделі өзекті мәселелерін қамтиды. Әдістер классификациясы – әлеуметтік жұмысты ғылыми ұйымдастырудың маңызды копоненті болып табылады. Алайда, айта кету керек, әдістерді арнайы әдебиеттерде сипаттау мен талдау әлі де қалыптасу деңгейінде.

Қазіргі ғылыми әдістер жүйесі қоршаған орта туралы білім жүйесі сияқты барынша жан-жақты болып табылады. Осыған байланысты белгілеріне қарай әртүрлі әдістер классификациясы болады: қауымдық деңгей, қолдану саласына, іс-әрекеттің сипаты мен мазмұны және т.б.

Әлеуметтік жұмыс әдістерінің рөлі мен орнын түсіну үшін олардың қауымдастық деңгейіне қарай классификациясы маңызды орынға ие болады. Осы негіздеме бойынша жалпы философиялық әдістер, жалпы ғылыми әдістер мен жеке арнайы ғылыми әдістер деп бөлуге болады.

1. **Барлығына ортақ немесе философиялық әдіс** субъектінің әртүрлі іс-әрекеттеріндегі дүниетанымдық және әдіснамалық бағыттар бірлігімен түсіндіріледі.

Әлеуметтік танымның негізгі әдістерінің бірі материалистік диалектілер, барлығына ортақ әдіс болып табылады.

Осылайша, кез-келген құбылыс және жағдай өзінің қалыптасу және даму деңгейінде зерттеліп, қарастырылады. Диалектика ғылыми әдіс ретінде әлеуметтік болжау мен жобалаудың мүмкіндігін кеңейтеді, себебі болып жатқан оқиғалардың байланысы мен түпкілікті себептерін айқындауға көмектеседі.

Айта кететін болсақ, технология ертеден бері философтардың қызығушылығын туындатады, себебі адамның іс-әрекетінің өзі мәні жағынан технологиялы болып табылады.

Аристотель адамдық іс-әрекет үшін «праксис» атауына ие болған ерекше ұғымды атап көрсеткен болатын. Ол бұл ұғымды материалдық өндіріске қана емес, сонымен бірге тұлғааралық, әлеуметтік, адамгершілік және саяси қатнастарда да қолданады. Осы ежелгі грек ойшылы ғана адамдардың саяси және күнделікті іс-әрекеттерінің табиғаты жағынан технологиялы екендігін зерттеген. Шындығында, кез-келген кәсіби және қоғамдық іс-әрекеттерде белгілі-бір операциялар, процедуралар қайталанып отырады.

1. **Жалпы ғылыми әдістер** көбінесе іс-әрекеттің барлық салаларында, соның ішінде әлеуметтік жұмыста да қолданады. Олардың арасында мыналарды ерекше атап көрсетуге болады:

* *Ғылыми абстракция әдісі* процестің мәнін терең бөлу мен тараптардың сыртқы құбылысын таным процесінен бөліп көрсетуден тұрады. Бұл әдіс негізінде танымның екі деңгейі жатыр: біріншіден, зерттеу нақты талдаудан және эмпирикалық материалды жалпылаудан басталады. Мұнда ғылымның жалпы түсініктері мен анықтамаларын бөліп көрсетеді; екіншіден, анықталған құбылыстар негізінде, жаңа құбылыстарды түсіндіру жүреді. Бұл абстркатіліден нақтылыққа ауысу жолы болып табылады;
* *Талдау және синтездеу әдісі.* Зерттелетін құбылысты талдау арқылы процесті бөліктерге бөледі және әрқайсысын жеке-жеке қарастырады. Талдау нәтижесі әлеуметтік процесс туралы ортақ ғылыми бейнені біртұтас және синтездеу жолымен қайта қалыптастырады;
* *Индукция және дедукция әдісі*. Индукцияның көмегімен жалқы фактілерді зертеуден жалпы ұсыныстар мен қорытындыларға өту процесі қамтамасыз етіледі. Дедукция жалпы қорытындылардан жекелікке өтуге мүмкіндік береді.
* *Әлеуметтік жұмыс теориясы мен тәжірибесіндегі ортақ және ерекше ынтымақтастықтар*. Әлеуметтік жұмыс технологиясын кең мағынада қарастыратын болсақ, әлеуметтік даму процесінің әлеуметтік теорияларын қамти отырып, әдістердің бірлігі мен әдістемелердің әркелкілігін сипаттайды.
* *Тарихи әдіс.* Тарихи зерттеулер тарихи кезеңдердегі құбылыстардың пайда болуының әлеуметтік заңдылықтарын, қалыптасуы мен дамуын ғана анықтап қоймай, сол кезеңдегі мәселелерін, кезектілігін, алғышарттарын анықтауға көмектеседі.

*- Қарапайымнан күрделіге шығу әдісі.* Әлеуметтік дамуда қарапайым қатынастар өзінен-өзі жоғалып кетпейді, ол күрделі жүйенің элементтеріне айналады. Күрделі әлеуметтік құбылыстар ғылыми танымның қарапайым аспектісіне (абстракцияға, категорияға) негізделе отырып, оларды шоғырландырады және көлемді, нақты анықтамаға ие болады. Сондықтан да, қарапайым әлеуметтік процестердің күрделіге қарай дамуы, абстрактілі ойлаудан нақты ойлауға ауысу қозғалысынан көрініс табады.

*- Сапалы және сандық талдау* бірлігі әлеуметтік қатынастың таным әдісі ретінде. Әлеуметтік теориялар әлеуметтік процестердің тек сапалы жақтарын ғана анықтауымен шектеліп қоймайды, сонымен бірге олар өзара сандық байланыстарды да зерттейді. Сапалы және сандық талдау бірлігі әлеуметтанулық зерттеулерде математикалық әдістерді және электрондық-есептеу техникасын қолдануды талап етеді. Өз кезегінде бұл үшін, әлеуметтік жұмыс теориясы мен технологиясындағы математиканың орны мен рөліне әдістемелік анықтама беру қажет.

Қазіргі ғылымның ерекшелігінің бірі ол – оның күшейтілген математизациялануы. Яғни, математиканы ғылыми зерттеулерде, адам әрекеттерінің тиімділігін тексеру мен шешім қабылдауда қолдану, ХХ ғасырда пайда болған жаңа құбылыс емес. Өткен ғасырдың өзінде К.Марк айтып кеткендей, ғылым өзінің шарықтау шегіне математиканы пайдаланған кезде ғана жетеді деген болатын;

* *Генетикалық әдіс* әлеуметтік жұмыс технологиясы мен әдістері, теориясы, категориясы, ұғымдарының даму процесінің сабақтастығын зерттеуге бағытталған;
* *Нақты-әлеуметтанулық әдіс* әлеуметтік байланыстарды, олардың тиімділігін, қоғамдық пікірді, кері байланысты анықтайды және көрсетеді; сонымен бірге, мынадай эмпирикалық әдістерді сұрау, сұхбат, бақылау, эксперимент, тестілеу және т.б. қамтиды;
* *Рәсімдеу әдісі –* басқару объектісі мен субъектісінің әлеуметтік даму процесі туралы мәліметтерді кесте, график және таблицалар түрінде құру;
* *Үйлестіру әдісі* – басқа ұйымдардың, субъектілердің тәжірибесін есепке ала отырып, нақты әлеуметтік жағдайды және жұмыс нәтижесін бағалау;
* *Жүйелі-құрылымдық және құрылымдық-функционалды әдіс,* құбылыстың біртұтастығын, жаңа сапаны анықтауға, әлеуметтік даму мен жұмыс жүйесінің компоненттерін бөліп көрсетуге, олардың өзара байланысы мен қызметін анықтауға бағытталған.

1. **Жеке арнайы ғылыми әдістер** – бұл нақты бір білім жүйесіне тән, нақты әлемнің жеке салаларын қайта қалыптастыру мен танымның арнайы тәсілдері. Оларға, әлеуметтануда социометрия әдісі, ал математикада корреляциялық талдау әдісі және т.б. жатады. Бұл әдістер өзіне тән өзгерістерден кейін әлеуметтік жұмыс мәселелерін де шешуде қолданылады.

Отандық немесе шетел тәжірибесінде ғылыми зерттеулердегі тәсілдер мен әдістерге қатысты жеке бір атау жоқ. Себебі, бір ғана әрекет жүйесін кей авторлар әдіс десе, біреулері – техника, ал келесілері – процедура немесе әдістеме, енді бірі – әдіснама деп атайды.

Белгілі социолог В.А. Ядов бұл терминдерді төмендегідей талдап көрсетеді: әдіс – мәліметтерді талдау мен өңдеудің, жинаудың негізгі тәсілі; техника – белгілі-бір әдісті тиімді қолдану үшін арнайы тәсілдер жиынтығы; әдістеме – жеке операциялар, оның бірізділігі және өзара байланысын қамтитын белгілі-бір әдістермен байланысты техникалық тәсілдер жиынтығы; процедура – барлық операциялардың бірізділігі, зерттеуді ұйымдастырудың тәсілдері мен әрекетінің жалпы жүйесі.

Мысалы, әлеуметтанушы қоғамдық пікірді зерттеуде ақпарат жинау әдісі ретінде анкета әдісін қолданады. Әрі қарай әлеуметтанушы әртүрлі себептеріне байланысты сұрақтардың бір бөлігін ашық, енді бір бөлігін жабық етіп құрайды. Осы екі тәсіл анкеталық сұрау әдісінің техникасын білдіреді. Анкета парағы, яғни алғашқы ақпарат жинау құралы және респондентке берілетін инструктаж әдістемені білдіреді.

Әдіс, әлеуметтік қызметкердің кәсіби іс-әрекетінде әсер ету тәсілі болып табылады. Ол мақсат және нәтижені байланыстырады, алға қойылған мақсат пен оған жету құралдарын біріктіреді, және табысты жетістіктерге жол ашады.

Практик-мамандар өздерінің ғылыми зерттеулерінің көмегімен әдістердің жүзеге асатындығын және бағдарлама мақсатына қол жеткізу мүмкіндіктерін анықтай алады. Зерттеу әлеуметтік қызметкерлердің өздері немесе басқа мамандармен жүргізілуі мүмкін, алайда, әлеуметтік қызметкер-мамандары зерттеуді өз күштерімен жүргізуге ерекше мән береді. Зерттеу арқылы қандай тәжірибелік араласу және қандай жағдайда тиімдірек екендігін анықтауға болады.

Әлеуметтік жұмыстың әдістері әрқашанда дамып, толықтырылып және жетілдіріліп отырады. Олар әлеуметтік жұмыс түрлерімен өте тығыз байланыста болады. Кейбір ғылыми мақалалар мен тәжірибелік жұмыстарда әлеуметтік жұмыс түрі мен әдістерін теңестіріп түсіндіреді, алайда оларды теңестіруге болмайды. Егер әдіс мақсатқа жету мен міндетті шешу тәсілінің жолы болса, түр - жұмыстың белгілі-бір қызметтерін үйлестіру мен жұмыс мазмұнын ұйымдастыру тәсілі ретінде түсіндіріледі. Жұмыс түрлерінің арқасында әдістер нақты мазмұнмен толықтырылып, маңызды байланыстар мен әлеуметтік жұмыс қатынасын білдіреді.

Әлеуметтік, экономикалық, психологиялық, педагогикалық, құқықтық мәселелердің өзара байланысты сипаты оларды кешенді зерттеуді талап етеді. Осылайша, әртүрлі ғылымдардың (гуманитарлық және жаратылыстану) бірігуі емес, олардың кооперациясын талап етеді және де жәй ғана кооперация емес, яғни пәнаралық еңбек бөлінісіне негізделген күрделі түрлерінің кооперациясын талап етеді. Сондықтан да, әлеуметтік жұмыс әдістері мен техникасы, теориялар әдістері үнемі ғылыми аппаратпен, зерттеу әдістерімен толықтырылып, басқа да ғылымдарда кеңінен қолданылып отырады.

Айта кету керек, аралас ғылымдардың мәліметтерін әлеуметтік жұмыста қолдану біршама қиындықтармен байланысты болып келеді. Біріншіден, басқа ғылымнан алынған идеялар мен мәліметтер жаңа қажеттіліктерге бейімделмеген және синтезделмеген. Екіншіден, басқа ғылымдардан алынған идеялар жеңілдетілген түрде беріледі және оның икемделу процесі кезінде толығымен бұрмаланады. Үшіншіден, әлеуметтік қызметкерлер ескіріп қалған немесе керісінше, қайта жаңғыру сатысындағы басқа ғылымдардың идеялары немесе нақты мәліметтерін жиі пайдаланады.

Технология – бұл әлеуметтік тәжірибеде қолданылатын ғылым ұсынған алгоритмдер, процедуралар, тәсілдер мен құралдар жүйесі. «Кез-келген қызмет технология немесе өнер бола алады. Өнер интуицияға, ал технология ғылымға негізделеді. Барлығы басынан басталуы үшін, бәрі өнермен басталып, технологиямен аяқталады».

Әзірге, технология құрылмағандықтан да индивиду-алды шеберлік басымдылыққа ие болып тұр. Бірақ ерте ме кеш пе ол әлеуметтік технология болып табылатын «ұжымдық шеберлікке» жол береді.

Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде жетекші орынға экономикалық және әкімшілік әдістері ие болып отыр. Бұл әдістерді бөлу тек шартты түрде ғана, олардың бір-біріне нақты жекешеленуі мүмкін емес. Сонымен бірге, басқару объектілеріне ықпал етудің мотивациялық механизмдері мен тәсілдеріне айырмашылықтар тән болып келеді.

**5.2 Халықтың әртүрлі топтарымен әлеуметтік алдын-алу іс-шараларын ұйымдастыру және оның мазмұны**

Елдің экономикалық, саяси саласында болып жатқан түбегейлі өзгерістер халықтың әртүрлі топтарымен жүргізілетін алдын-алу жұмыстарының тиімділігіне әсер етпей қоймайды. Алдын-алу шараларының кешенін жасаудың негізі болып білімнің әртүрлі салаларындағы: әлеуметтану, экономика, психология, педагогика, медицина, заң және криминологиядағы зерттеулер де саналады.

Алдын-алу әлеуметтік жұмыстарды тәжірибелік жүзеге асыру бірқатар әлеуметтік-экономикалық, басқару-ұйымдастырушылық, педагогикалық, әлеумет-тік-психологиялық, нормативті-құқықтық және кадрлық қамтамасыз ету мәслелерін шешкенде ғана мүмкін болады.

Бұл мәселелнің өзектілігі алдын-алу қызметтерінің жаңа әртүрлі формаларын – психологиялық кеңестер, әлеуметтік-педагогикалық орталықтар, «сенім телефон-дары», әлеуметтік приюттар, реабилитациялық орталықтар әлеуметтік жұмыстың тәжірибесіне ендірумен негізделген. Бірақ көп жағдайда олардың дамуы жүйелілік амалдың, алдын-алу саласында ғылыми және тәжірибелік базаның болмауынан қиындайды.

Барлық халық, әсіресе жоғары тәуекел тобына жататын адамдар алдын-алу жұмыстарын қажет етеді, соның ішінде жас жеткіншектер, жасөспірімдер, қарт адамдар, сонымен қатар асоциалды өмір салтымен жүретін адамдар және т.б. Бірақ алдын-алу саласындағы әлеуметтік қызметтер бұл адамдар категориясына қажетті тәсілдер мен бағыттар жағымсыз жақтарға емес, жағымды потенциалға сүйене отырып, жұмыс жасауы қажет.

Бұл парадигманы өзгертуге, тек ауруларды емдеуге бағдарланған және халыққа көмек көрсететін бұрынғы медициналық моделден ауытқу тенденциясын білдіреді. Жаңа моделдің ең басты қызметі индивидтің бойындағы ауру себептерін, негативті салдар тудыратын психоло-гиялық және әлеуметтік жарақаттарды іздеуге назар аудару болып табылады.

Алдын-алу биологиялық немесе генетикалық факторларды жоққа шығармайды, бірақ оларды кең психологиялық және мәдени тұрғыда қарастырады.

Орын алып отырған өзгерістер тек емдеу процесінің алдын-алу іс-шараларына қайта бағдарлануға ғана негізделмейді, сонымен бірге, бұл жаңа модель алдын-алуды ұйымдастыруда да айтарлықтай маңызды болып табылады. «Алдын-алу» деген сөздің өзі қандай да бір жағымсыз жағдайды жоспарланған ескертумен, яғни қандай да бір жағымсыз салдарды тудыратын себептерді жоюмен сипатталады.

Алдын-алу іс-шаралары қажетті нәтижеге жетуге бағытталған, жоспарланған әрекеттер түрінде болуы, сонымен қатар, орын алуы мүмкін негативті құбылыстарды жою барысында жүргізілуі керек.

Алдын-алу іс-шараларын келесілерге бағытталған ғылыми негізделген және уақытында қабылданған әрекеттер арқылы түсіндіруге болады:

* жекелеген мүгедектер мен тәуекел топтарында мүмкін болатын физикалық, психологиялық, әлеуметтік-мәдени қақтығыстардың алдын-алу;
* адамдардың қалыпты денсаулығы мен өмір деңгейін сақтау, қорғау және қолдау;
* алға қойған мақсаттарына жету мен ішкі мүмкіндіктерін жетілдіруге көмектесу.

Көп жағдайда бастапқы алдын-алу іс-шаралары кешенді әдістерді қажет етеді, яғни ол мүмкін болатын мәселелерді жоюға немесе қойылған міндеттерді шешуге қабілетті құрылым мен жүйелерді іске қосуы қажет.

Әлеуметтік жұмыстың маңызды принциптерінің бірі, адамдарға көрсетілетін көмек олардың әлеуметтік және физикалық жағдайын басты назарға алуы болып табылады. Алдын-алу іс-шаралары да осы принцип негізінде қалыптасуы қажет.

Алдын-алу іс-шараларының тәжірибесі үнемі даму үстінде болады, сонымен бірге оның мазмұндық бөлігін қамтитын кейбір негізгі элементтерді бөліп қарастыруға болады.

1. Бүгін немесе ертең орын алатын жағдайды түсіну үшін адамның отбасына, достарына, көршілеріне, тұрғылықты жеріне, жұмысы немесе оқуына, табиғи ортасына қатысты кез-келген маңызды мәселелер.

Күнделікті өмір стрестік факторларға толы, олар байқалмай жинала отырып, кумулятивті (шоғырландырылған) әсерге ие болғанмен, олардың әрқайсысы күрделі әлеуметтік мәселелерге себеп бола алмайды.

Сондықтан да алдын-алу әдістері жүйелі сипатқа ие, яғни, олар адам бойындағы, әлеуметтік және табиғи ортадағы стрестердің шығу көзін түптамырымен жоюға бағытталған.

1. Алдын-алу шаралары - бұл мәселелерге жауап беру емес, олардың пайда болуын жоюға тырысады. Олар өмірлік күйзеліс сәтінде немесе күтпеген оқиғалар нәтижесінде пайда болатын мәселелерді (ата-аналары ажырасқаннан кейін пайда болатын мәселелер) басынан өткізбеген азаматтарға бағытталған.

Клиент пен әлеуметтік қызметкер арасындағы өзара қарым-қатынас өзара сыйластық негізінде құрылып, олардың әрқайсысы аталған мәселені шешуге өз үлесін қосуы тиіс.

1. Алдын-алу әдістері адамдарды алға қойылған мақсаттарға жету мен денсаулығын сақтауға көмектесетін жаңа дағдыларға үйретуді қамтиды. Сонымен қатар, аталған қызметтер адамның қалыпты өмірлік іс-әрекеттерін қолдап, ынталандырып отыратындай әлеуметтік ортаны өзгертуге бағытталған. Жүйелік бағыт бұл өзара байланысқан факторларды есепке алады. Көмек көрсетудің дәстүрлі әдістері көп жағдайда алдын-алу жұмыстары үшін де қолданылуы мүмкін. Мысалы, позитивті өмірлік дағды тренингі терапевтік мақсаттар үшін дайындалған, бірақ олар пайдалы әлеуметтік дағдыларды қолдау үшін де кеңінен қолданылады.
2. Алдын-алу іс-шаралары әлі пайда болмаған мәселелерді шешуді көздейді. Сондықтан да, кейбір алдын-алу іс-шаралары мәселелердің пайда болуынан көп бұрын, ал кейбіреулері пайда болу алдында ғана қабылданады.
3. Соңғысы, алдын-алу іс-шаралары қойылған мақсаттарға жетудің қолайлы жолдарын табу, болжанатын мәселелерді жою үшін арналған және бұл алдын-алу іс-шараларының құндылығы мен маңыздылығын көрсетеді.

Мазмұны жағынан жалпы алдын-алу іс-шаралары төмендегідей бөлінеді:

* Экономикалық - халықтың өмір сүру деңгейін жоғарылатуға, еңбек пен күнделікті өмір сүру жағдайын жақсартуға, үймен қамтамасыз етілуге бағытталған;
* Әлеуметтік-мәдени - мәдени сұраныстар, бос уақытты ұйымдастыру, адамдардың рухани және физикалық дамуын қанағаттандыруға бағытталған;
* Ұйымдастырушылық-құқықтық – кәмелетке толма-

ғандардың ісімен айналысатын инспекциялар мен комиссиялар жұмыстарын жетілдіру мен алдын-алу іс-шараларының жаңа қызметтерін құру;

* Тәрбиелік, адамгершілік, еңбектік, құқықтық тәрбие беру арқылы әртүрлі категориядағы олардың қоғамдық белсенділігін дамыту;

Сонымен бірге, қазіргі кезде алдын-алу теориясы мен алдын-алу әрекеттерінің тәжірибесі арасында айтарлықтай айырмашылық сезіледі, ал бұл әлеуметтік жұмыстың тиімділігі мен нәтижелілігіне кері әсерін тигізеді. Сондықтан да, бүгінгі күні алдын-алу іс-шараларының бағыты мен әдістерін жүйелеуге, әртүрлі білім салаларындағы мәселелер бойынша ақпаратты талдау мен бағалауға қажеттілік туындап отыр.

Әлеуметтік қызметкер алдын-алу іс-шараларының әдістерін білу, іс жүзіндегі міндеттерді шешу үшін жинақталған тәжірибені тиімді қолдана алуы тиіс.

Әлеуметтік қызметкер клиенттерді әлеуметтік дамытуда негативті тенденцияларды ескерту бойынша нақты әрекетті қолға ала отырып, бірқатар маңызды мәселелерді ескеруі қажет.

Ең алдымен, негативті тенденциялар, ережеге сәйкес әлеуметтік-экономикалық сипат алады. Сондықтан олардың нәтижелі шешімдері әртүрлі мамандық иелерінің күшімен факторлар кешенінің есебімен қайта ұйымдастырылуын болжайды. Әлеуметтік қызметкерге өзінің құзыреттілігіне сәйкес мәселелер аспектілерін бөліп көрсетуі тиіс.

Міндеттерді сауатты қою, сәйкес құралдарды таңдауға күш салу – әлеуметтік қызметкер әрекетінің табыстылығының қажетті шарты болып табылады. Ережеге сай, кез-келген ірі әлеуметтік мәселе кешенді сипат алады, ал оны шешу әдістерін іздестіргенде әлеуметтік жұмыстарды жүргізу үшін маңызды орындарды айқындау керек.

Екіншіден, алдын-алу жұмыстарының мақсаттарын құрастыру нақты жағдай ерекшелігі негізінде жүргізілуі мүмкін. Мәселен, клиенттің материалдық мәселесін шешу барысында оның кірістерінің мөлшерін білмей тұрып бастай алмаймыз немесе клиенттің асоциалды мінез-құлқының түрі мен пайда болу себептерін білмесек, оның алдын-алу мүмкін емес.

Бұл, әлеуметтік қызметтің жеке тұлғаның әлеуметтік жағдайын жақсарту мақсатын қою барысында ықпал ету бағытының нысаны (жағдай типі) мен пәні (кәсіби әрекетінің түрі) анық айқындалуы тиіс екендігін білдіреді.

Үшіншіден, әлеуметтік жағдайды жақсарту үшін жұмыстың мақсатын мұқият нақтылау негізінде ғана керекті құралдарды таңдау жүргізіледі. Мәселен, әлеуметтік басқару қызметі өзінің тәжірибелік көрінісінде мақсатты жобалауға негізделетінін ескеруіміз қажет. Әлеуметтік қызметкер әсер ету сипаттамасы және басқару әрекетін жүзеге асыру деңгейін, масштабын, уақыт шегін, оның неге арналғанын, формасын, т.с.с. мәселелерді назардан тыс қалдырмауы тиіс.

Төртіншіден, әлеуметтік қызметкердің жұмысындағы маңызды нәрсе іс-шараның тиімділігін анықтау болып табылады. Ол ең алдымен, әлеуметтік қызметкер (дәрігер, психолог, педагогтар сияқты Гиппократтың дәрігерлік этикасына сай болуы) «Адамдарға көмектес, зияныңды тигізбе» деген басты қағидаға сәйкес өз әрекетін бағалауы маңызды болып отыр. Сондай-ақ, оның шынайы жұмысы сезілетіндей, пайдалы, анық түрде көрінетіндей, сол саланың маманы емес адамдарға түсінікті болуы тиіс. Бұл жағдайларда әлеуметтік-экономикалық көрсеткіштер, әлеуметтік-психологиялық тиімділігі сараптамасына сүйену керек: әлеуметтік қызметке қанағаттануы, аурудың азайуы, ұжымдағы әлеуметтік психологиялық ахуалдың жақсаруы, еңбекке қанағаттану сезімі және т.б.

Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде әсер ету нысанын есепке алу керек, яғни ол тұрғындар категорияларына байланысты іс-әрекет әдістерін таңдауға саралау әдісі тұрғысынан жүзеге асыру дегенді білдіреді. Мәселен, балалар үйіндегі тәрбиеленушілермен әлеуметтік жұмыс мынадай бағытта жүзеге асырылады:

*1. Балалар мен жасөспірімдермен психологиялық алдын-алу жұмыстары.* Бұл бағыт балалардың жеке және интеллектуалды дамуында мүмкін болатын ауытқуларды өз уақытында алдын-алуды анықтайды, жастық ерекшелігіне сай толыққанды психикалық дамуға жағдай жасайды. Алдын-алу жұмыстары педагогикалық ұжыммен, балаға жауапты адаммен немесе бала тұлғасының қалыптасуына тікелей қатысы бар ересек адамдармен өткізіледі.

Психологиялық алдын-алу жұмыстары барысында психолог келесі нақты іс шараларды жүргізеді:

а) балалар интернат типтес мекемелерге келген кезінде, бір балалар мекемесінен екіншісіне ауысқанда, сонымен бірге олардың әрбір жастық кезеңдерінде оның тиімді бейімделуі үшін, оның тұлғалық және индивидуалдық дамуын қамтамасыз ету мақсатында мүмкін болатын ауытқулардың алдын-алу барысында психологиялық тексеруден өткізіледі;

ә) балаларға психологиялық салмақ түсудің және жүйке жұқаруының алдын-алу үшін жұмыстар жүргізу;

б) тәрбиеленушінің мінез-құлқы мен дамуына сараптама жасау үшін тұлға қабілеті мен жеке ерекшеліктерін неғұрлым толық ашу үшін педагогикалық консилиумдар ұйымдастырады;

в) интернат типіндегі балалар мекемелерінде қолайлы ахуал қалыптастыру үшін жұмыстар жүргізу: педагогикалық ұжымда қарым-қатынас формасын жақсартады (ересек адам мен бала), педагогтың балалармен қарым-қатынас нормаларын жақсартуға жағдай жасайды (ересек адам мен бала), педагогтар мен балалар мекемелерінің басқа да қызметкерлеріне кәсіби және жеке кеңестер береді;

г) педагогтардың коммуникативтік дағдыларын дамытуға, сондай-ақ, педагогикалық ұжымға психологиялық қысымның алдын-алуға жағдай жасайды;

ғ) тәрбиеленушілердің балалар үйінен немесе мектеп-интернаттан тыс әлеуметтік қоршаған ортаға бейімделуіне көмектесу; тәрбиеленушілердің отбасы мүшелерімен (туысқандары, қамқоршылары және т.б.) қарым-қатынастары сақталған болса, оны жақсартуға тырысу.

*2. Әскерге шақырылғанға дейінгі жастармен жұмыс.* Қазіргі кезде солдаттар мен сержанттардың әскери қызметтен бас тарту мәселелері бой көтеріп отыр. Тәжірибе көрсетіп отырғандай, әскери қызметтен жалтару әрекеті ежелден келе жатқан өзіндік сабағы бар тарихи құбылыс.

Әскерге шақырылғанға дейінгі жастармен жұмыстың кейбір мәселелеріне тоқталатын болсақ, ол әскери-патриоттық тәрбие ерекшеліктерінің негізін ашып, индивидтің әскер қатарында қызмет етуі әлеуметтік қызметтің бір түрі екендігіне баса назар аударады.

Мәселенің өзектілігі әскерге шақырылғанға дейінгі жастар мен әскер қатарындағы жастардың әскери қызметтен бойларын аулақ ұстауының ерекшеліктері мен басты белгілерінің өзгеруімен түсіндіріледі. Олардың сапалық сипаттамасы жас адамдардың денсаулықтарының нашарлауы, физикалық жарамдылығының жеткіліксіздігі (бүгінгі күні әскер қатарына қабылданатын жастағы әрбір үшінші жас жігіт денсаулық жағдайы бойынша босатылады); білім деңгейінің төмендігі себеп болып отыр.

Әскер қатарындағы жастардың әскери қызметтен бойларын аулақ ұстауы мәселесінің тарихи-педагогикалық сараптамасы түрлі тарихи кезеңдегі аталмыш мәселенің педагогикалық алдын-алу жұмыстарын жүзеге асырудың жолдарын айқындап, зерттеуді қажет етеді.

Әскери қызметтен бас тартудың алдын-алу мәселесінің тарихи-педагогикалық сараптамасы осы ауытқулықтың педагогикалық алдын-алудың теориялық және тәжірибелік процесін анықтап, зерделеуге көмектесіп, оның негізгі жағымды және жағымсыз тенденциясын айқындау, оның тарихында аталмыш ауытқулықтың шығу көзін тексеруге мүмкіндік берді.

Бұрын айтылғандай, әскер қатарына шақырылғанға дейінгі және әскер жасындағы жастардың әскери қызметтен бас тартуды алдын-алу мәселесінің терең тарихи тамыры бар, себебі оның пайда болуы кешені өте күрделі болып келеді. Әскери қызметтен бас тартудың себептерін түсіну үшін төмендегі мәселелерге тоқталып өтсек:

а) әлеуметтік-демографиялық себептер: жас ерекшелігі, олардың криминогендік бағыттары мен белсенділіктерінің артуы; қоғамдық еңбек жүйесіндегі жастардың орны мен рөлі; білімдік және кәсіби деңгейі; урбанизация үдерісі; жастардың ірі қалаларға қоныстануы және т.б.;

ә) әлеуметтік-мәдени себептері: жан басына шаққанда кірісі, тұрғын үй жағдайы, мәдени құндылықтары, бос уақыттарын өткізулері; әлеуметтік белсенділіктері;

б) әлеуметтік-педагогикалық себептері: отбасындағы, мектептегі, КТУ, техникумдардағы тәрбиенің жетіспеушілігі; мақсатсыз уақыт өткізудің жағымсыз әсері, қылмысқа бағытталған топтарға қатысуы; тұлғаның өзін-өзі құрту және өзіне бағытталған қатігездігі; әскери-патриоттық тәрбиенің болмауы; жастарды әскер қатарына қабылдауға шақырғанға дейінгі даярлықтың болмауы; көптеген бұқаралық ақпараттық құралдардың жағымсыз әсері, т.б.;

в) психологиялық себептері: тұлға қалыптасуы мен дамуының жас ерекшелік күрделілігі, әскери қызмет атқаратындардың жеке және психологиялық ерекшеліктерінің көрініс табуы, қызмет пен әрекетті жарғыға сай ұйымдастырылуынан түрлі ауытқулар, тәрбие іс-шараларының төменгі деңгейі, мәдени-бос уақыттық және спорттық шараларды ұйымдастырудағы кемшіліктер және т.б. болып табылады.

Әскери қызметтен бас тартудың алдын-алу мәселесінің себептік-факторлық кешенінің сараптамасы мен оның ғылыми көрінуі мына факторларды есепке алуымыз керек: қиын балалық шақ, жасөспірімдік шақ, ересектік кезең мәселесі мәңгі; оларды туғызатын факторлар спектрі күрделі әрі көп жақты; жекелеген себептердің ешқайсысы әскердің сана-сезімі мен қызметінде өзгерістер жасай алмайтындай, әлеуметтік-экономикалық, саяси, құқықтық, психологиялық және педагогикалық себептер жиынтығының әсерінен пайда болады; осы ауытқулар әскерге шақырылғанға дейін жастарда қалыптасып, дамитындығынан да кері әсерін тигізеді.

Тәжірибе көрсетіп отырғандай, клиенттерге ықпал етудің алдын-алу әдістерін кеңінен қолдану әлеуметтік жұмыс жүйесінде кәсіби қызмет саласы ретінде толығымен қалыптаса қойған жоқ. Оған объективті (экономика, саясат, әлеуметтік сфера, т.б.) және субъективті (білім деңгейлері, кадрлар, т.б.) факторлар әсер етеді. Алайда әлеуметтік технологияны білу әлеуметтік жұмыс тиімділігін арттыруға көп жағдайда септігін тигізеді.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

1. *Әдіс түсінігі және оның әлеуметтік жұмыстағы рөлі*
2. *Әлеуметтік жұмыста қандай жалпы ғылыми әдістер қолданылады?*
3. *Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде қолданылатын жеке арнайы ғылыми әдістерді атаңыз?*
4. *Әлеуметтік алдын-алудың мәні мен мазмұнын ашыңыз.*
5. *Әлеуметтік-алдын-алу жұмысының негізгі әдістерін атаңыз.*
6. *Халықтың әртүрлі топтарымен әлеуметтік жұмыста қандай алдын-алу жұмыстары қолданылатынын атаңыз? Ашып көрсетіңіз және мысалдар келтіріңіз.*

**Тақырып 6. Әлеуметтік жұмыстағы ұйымдастырушылық-басқарушылық және әлеуметтік-экономикалық әдістер**

Басқару процесінде технологизацияның тиімділігі айқын көрініс табады. Басқару қатынастары өзара байланысқан және шиеленіскен экономикалық, техникалық, ұйымдастырушылық, саяси, идеологиялық, құқықтық, моральдық, әлеуметтік, психологиялық сипаттағы күрделі жүйені білдіреді. Әлеуметтік жұмыстағы әлеуметтік басқару тәжірибесінде олардың бөлінуі мүлдем мүмкін емес, себебі олар арқылы қарым-қатынастар қалыптасып, танылатын адамдармен тығыз байланыста. Әлеуметтік жұмыс тек бірігіп қызмет атқаруды ұйымдастырумен ғана айналыспайды, сонымен бірге экономикалық, саяси, құқықтық, психологиялық, технологиялық және индивидттің өмірімен байланысты басқа да міндеттерін шешуге мүмкіндік береді.

Әлеуметтік қызмет көрсету саласында басқару жүйелерінің әртүрлі ұстанымдары болады. Жеке алғанда, мемлекеттік басқару саласында жұмыс жасау үшін дайындықтан өткен басшы, әлеуметтік қызмет көрсету саласы үшін кәсіби дайындықтан өткен мамандарды толық алмастыра алады. Дегенмен, бұл жерде нақтылы дифференциацияны жоққа шығару дұрыс емес. Әлеуметтік жұмыс саласындағы басқарушы мамандары әлеуметтік-саяси сұрақтарды шешу, оның мазмұндық, этикалық аспектілеріне ене алу, қоғамдық құндылықтар және заңдарға сәйкес көрсетілетін қызметтің тиімділігін жоғарылату қабілетіне ие болуы керек.

ХХ ғасырдың басында Фридерик У. Тейлор, Франк Б. Гилберт, Генри Л. Ганнт, Х. Манстербург, Х. Эмерсон және т.б. ғалымдар мен зерттеушілердің еңбектері арқылы ғылыми менеджмент өркендей бастады. Басқару қатынастарының қалыптасуы және дамуы әлеуметтік технологияларды жетілдірумен қатар дамыды десек те болады.

Әкімшілік басқару мен менеджмент қатынасына байланысты әртүрлі көзқарастар (терминологиялық және мазмұндық аспектісінде) қалыптасқан. Мысалы, американдық мамандар әкімшілік басқару мен менеджментті бір деп санайды. Батыста, керісінше, менеджмент негізгі ұғым сияқты қолданылады, ал әкімшілік басқару ұйымның ішкі есептеріне жатады. Ең алғашында «менеджмент» термині АҚШ-та қолданылып, «жылқыдан оза білу» мағынасына ие болған. Ол «to manage» етістігінен шыққан (басқару), ал ол өз кезегінде латын тілінен «manus» (қол) деген мағынаны береді. Демек, нақты аудармасы – «адамдарды басқару» дегенді білдіреді. Менеджер деп кәсіпкерлікпен және заңмен бірлескен дүниенің міндетіне сәйкес тұлғаларды атайды. Бүгінгі таңда, АҚШ-та «менеджмент» терминін, алда тұрған мақсатқа жету үшін фирманың материалды және адамдық ресурстарын тиімді пайдалану мен ықпалдастығын қамтамасыз ету процесі арқылы түсіндіреді. Мәні жағынан менеджмент бұл нарықтық қатынас жағдайында фирманы немесе персоналды басқару теориясы мен тәжірибесін білдіреді.

Қазіргі уақытта Батыста «адамдық ресурстар» концепциясына баса назар аударуда, себебі оларды тиімді басқару және мақсатты бағытталған қаржыландыру арқылы еңбекке қабілеттілік жағдайына мүмкіндік жасалады.

Компаниялар өздерінің қажеттіліктеріне сай білім беру бағдарламаларына қатысады, себебі ол болашақта өздерін білікті және техникалық дайындалған жұмыс күшімен қамтамсыз етеді.

Мұғалімдердің американдық федерациясында «Метрополитен лайф иншуренс компаниясының» президенті Д.Кирдон сөз сөйлеу барысында: «Бизнес, өзіне білікті қызметкерлер, клиенттер мен мамандар қажеттілігін мойындаудан басталады» деген болатын. Бизнес өзінің және қоғамның мүддесіне бірдей қызмет ететін болса, оған мысал ретінде денсаулық сақтау жүйесін келтіруге болады. Өмірді сақтандыру компаниялары жұмыс орнында шылым шегуге қарсы іс-шараларды қолдайды. Бұл медициналық көмекке жұмсалатын шығындарды қысқартады және сақтандыру компанияларына жоғары кіріс алып келеді.

Жалпы, Батыс әлеуметтанушыларының айтуы бойынша, менеджментті кәсібилендіру кәсіпкерлер үшін жоғары кірісті қамтамасыз ету болса, ал ХХ ғасыр бизнесіне кәсіби менеджмент келді және ол қоғам алдындағы белгілі-бір әлеуметтік жауапкершілік сипатына ие болды.

Кәсіби менеджменттің дамуы менеджер іс-әрекетіндегі арнайы өзгерісіне алып келді. Яғни, менеджер бұл қызметке қарағанда кәсіби, басқарушылық, психологиялық, экономикалық және тұлғаның шығармашылық сапаларының жиынтығын талап ететін мамандық болып табылады.

Қазіргі уақытта басқарушылық қызмет өзінің мәні жағынан технологиялы болып табылады, себебі ол өз қызметі жайлы басшылардың білуі тиіс белгілі-бір стандарттар мен заңдылықтардан тұрады. Алайда әлеуметтік салада жұмыс жасайтын басшы бірінші кезекте тұлғаның өмірлік қызығушылықтары мен қажеттіліктерін жүзеге асыру мен мәселелерін шешуге ықпал ететіндіктен оның арнайы білімі болуы қажет.

Жеке ұйымдастыру шеңберіндегі басқару келесі процестердің жиынтығын көрсетеді:

- әлеуметтік саясатты қалыптастыру мен оны оперативті мақсат түрінде тұжырымдау;

- бағдарламаларды дайындау және оның жүзеге асырылуын басқару;

- материалдық және кадрлық ресурстарды қамтамасыз ету мен қаржыландыруды ұйымдастыру;

- басқа ұйымдар арасындағы өзара іс-әрекетті қалыпқа келтіру, реттеу қызметін басқару (тігінен және көлденеңінен);

- кадрлардың жұмысын бақылау мен ұйымдастыру;

- қоғаммен байланыс және өкілдік қызмет атқару;

- ағарту, оқыту мен тәрбиелеу;

- жұмыстың тиімділігін арттыру мақсатында инновациялар енгізу мен бағалау.

Әлеуметтік басқару теориясы танымның жалпы ғылыми, нақты ғылыми әдістерін, басқару объектілері мен субъектілері қызығушылықтарының өзара әрекеті туралы ақпаратты жалпыландыру мен талдау, жинау сияқты арнайы әдістерді қолданады. Бұл әдістер сауалнаманың, сұхбаттың, статистикалық мәліметтерді талдаудың, эксперттік бағалаудың арнайы тәсілдерін қамтиды және басқару қызметінің мазмұнын, басқару құрылымын, басқару топтарын және олардың іс-әрекеттерін зерттейді.

Осыған байланысты басқарудың екі ұғымын бөліп көрсетуге болады: әдістемелік (мазмұндық) және процессуалды (технологиялық). Біріншісі, қоғам өміріндегі басқарудың орнын, оның мүмкіндіктері мен қоғамдық мүдделер сипатын білдіреді. Екіншісі, технологиялылықпен, яғни қызметтер мен процедуралар жиынтығы түрінде сипатталады.

Басқару - әлеуметтiк құбылыс. Кез-келген қоғам адамдардың басқаруына мұқтаж және бұл қоғамның әдеттегі қалыптасуына жағдай жасайды. Қоғамдық дамудың белгілі-бір кезеңінде кооперация мен еңбек бөлінісінің пайда болуымен байланысты қызметтің маңызды бөлігі – басқарушылық пайда болады.

Айта кету керек, ойланып дайындалған әлеуметтік технологиялар басқару саласынан басталады да, кейіннен басқа салаларға таралады. Мәні жағынан, әлеуметтік технологиялар – басқару технологиясы дамуының нәтижесі болып табылады. Бүгінгі күні олар халықты әлеуметтік қорғау жүйесін дамытудың маңызды бағыттары болып табылады.

Осы жерден технологияларға деген қажеттіліктер біріншіден - жаңа әлеуметтік-экономикалық жағдайға қиын бейімделетін халықты әлеуметтік қорғауға бағытталған; екіншіден - мүмкіндігінше аз уақыт пен күш жұмсап дайындық деңгейін жоғарылатуға көмектесетін ұйымдастыру технологиялары мен жаңа технологияларды оқыту. Осылайша, «басқарудың әлеуметтік технологиясы» терминін енгізу төмендегі үш мақсатты көздейді:

* басқару процесінің жеке кезеңдерінің (құрылымдық) жоғары стандартизациясына қол жеткізу;
* басқару қызметінің мақсатты кезектілігін қолдану мүмкіндігін қамтамасыз ету;
* әлеуметтік саладағы тиімді технологиялардың жаңа түрлеріне қол жеткізу.

Жалпы, технологизация дегеніміз ол басқаруды технологиялық жетілдіру, ал қоғамдық процестерді басқару бұл субъектінің саналы және мақсатты бағытталған ықпалы болып табылады. Бұл «ең тиімді және арзан тәсілмен жасай білу шеберлігін нақты білуді» сипаттайды.

Қазіргі қоғамның әлеуметтік қажеттіліктерінің бірі – ол басқаруды ұйымдастыру жүйесін жетілдіру, экономикалық дағдарыстың аз уақыт аралығында алдын-алу, яғни адамдардың өмір сапасын және психологиялық тұрақтылығын жақсарту қажеттілігімен негізделеді. Қоғамдағы басқару - бұл негізінен жеке адамның ғана емес, ұжымның, жалпы қоғамның әлеуметтік мiнез-құлқына, еңбектiк (әлеуметтiк) қатынасына да ықпал етеді. Қоғамдағы әлеуметтiк процестерді басқару әрдайым қажетті құралдар мен әдістердің көмегімен мақсатты бағытталған және саналы мақсаттар мен міндеттерге жетуді болжайды.

**6.1 Басқарудың негізгі әдістеріне сипаттама**

Басқару технологиясыз жүзеге асырылмайды. Әлеуметтік іс-әрекеттегі басқаруды ұйымдастыру тиімді нәтижеге қол жеткізу мақсатын көздеу барысында жүргізіледі. Ал бұл қажетті технологияларсыз жүзеге асырылуы мүмкін емес.

Басқару жүйесі келесілерді сипаттайды:

- басқару механизін - мақсатты, құралдарды, әдістерді, қызметтерді, принциптерді;

- басқару құрылымын - мамандарды, басқару техникасын, ұйымдастырушылық-штабтық құрылымын;

- басқару процесін - басқару органдары, технологиясы, басқару органдарының материалдық бөлімін;

- басқару жүйесінің тиімділігін - ғылымның жетістіктерін басқаруға енгізу, мамандарды толықтыру, басқарудың шаруашылық жүйесін жетілдіру.

Кез-келген іс-әрекет сияқты әлеуметтік басқару да алға қойған мақсаттарға жетуге байланысты әртүрлі құралдар, формалар мен әдістерді қамтиды.

Басқару тәжірибесінде әкімшілік әдістері маңызды рөлге ие. Олар субординацияға, билік пен бағынушылыққа, яғни басқару жүйесіне қатыстыларға негізделген.

Басқару жүйесінде бірнеше критерилер бойынша бөлінетін әкімшілік ықпал ету әдістері қолданылады. Нақты басқаруда әкімшілік ықпал ету тәсілдерін үлкен үш топқа бөлуге болады: регламенттеуші, басқарушы және дисциплинарлы әдістер.

1. **Регламенттеуші әдіс** – бұл ықпал етудің қатаң түрі. Оның көмегімен ұйымның белгілі-бір жүйесі, міндеттері анықталады, басқару құрылымының жауапкершілігі мен құқықтары, нақты ережелері қалыптастырылады, басшылар мен бағыныштылардың мінез-құлық шекаралары анықталады.

Бұл топқа регламенттеу, ориентация, ұйымдастыру- шылық әдістері, инструментарий және т.б. жатады.

Регламенттеу ұжым мүшелерінің іс-әрекеттерін реттейтін құжаттар мен қызметтік инструкция мен ұсынымдарды дайындау мен қолдануды сипаттайды.

Басқару аппаратының ережелері жалпы бөлімді, негізгі міндеттерді, қызметтерді, құқықтарын, басқа бөлімдермен байланысын және жауапкершілік бөлімдерін қамтиды.

Регламенттеуші әдіс келесі ережелерді қамтиды:

- ұйымдастырушылық құрылымды, басқару органының құрамы және оның бөлімдері;

- басқару органдарының өкілеттілігін, міндеттері мен құқықтарын нақты жіктеу;

- кәсіби қызмет барысында басқарудың жеке органдары арасында пайда болған қайшылықтарды шешу тәртібі;

- мәселені шешуге қолданылатын ұйымдағы, ұжымдағы басқарудың формалары мен әдістерінің тізімі; формалары – жалпы жиналыстар, конференциялар, комиссиялар және т.б.; әдістер – мәселені ұжымдық талдау, қоғамдық пікірді зерттеу, қоғамдық экспертиза және т.б.;

- әлеуметтік, кәсіби және басқа да сұрақтар бойынша шешім қабылдау үшін нақты процедуралар;

- барлық деңгейлерге жауапты басшылардың таңдалу тәртібі;

- ұйым жағдай туралы басшыларды ақпараттандыру мерзімі, формалары мен тәртібі;

- әкімшілік-құқықтық қорғаудың, моралдық, материалдық іс-шаралары мен жүйесі, ынталандыру жүйесі;

- ұжымды басқарудың регламентін толықтыру мен өзгерту тәртібі.

Регламентті құрастыруда бірқатар технологиялық талаптарды сақтау қажет:

а) нормаларды бұзғаны үшін тиімді санкциялар мен ынталандыруды үйлестіру қажеттігін мөлшерлеу;

б) нормалар (ереже) ғылым мен озық тәжiрибенің соңғы мәліметтерін қамтып көрсетуі керек;

в) нормалар (ереже ) тым қатты немесе өте еркiн болмауы керек;

г) регламенттер орындаушылардың иницативасына кедергі келтіретіндей болмауы керек;

д) басқару процесіндегі тұлғасыздыққа жол бермеу үшін, жеке жауапкершілікті нығайтуға себепші болатындықтан нормативтерді (регламенттер) адрестi түрде дайындау қажет.

Реттеу жұмыстағы ұйымшылдықты қамтамасыз етедi, қызметтiң тәртiбiн қолдайды, стихиялы факторлардың ықпалына жол бермейдi және ұжым қызметіне тәртіп орнатады.

Регламенттердің басқа түрлері бар, олардың көмегімен жұмысшылардың еңбектері ұйымдастырыла-ды, яғни ортақ жұмыс тәртібі; жиналыстар мен отырыстар өткізу регламенті, әртүрлі кездесулер өткізудің регламенті.

*Бағдарлау* - бұл әдістің көмегiмен қызметкердің кәсiпорындағы, мекемедегі жағдайы мен орын ауыстыруы, белгілі-бір объектінің орны мен мәні анықталады. Бағдарлау жүйелері: нөмiрлік, ауызша (жазулар, нұсқаулар және т.б.), сөздiк-нөмірлік (комбинация), нышандық (нышандар, белгi, белгi, пиктограмма) графикалық (карта, сызба, кесте).

*Ұйымдастыру әдiстерi:* белгілі-бір әлеуметтік жүйені құруда, кәсіпорынның, мекеменің ұйымдастыру-шылық құрылымын жобалауда қолданылады.

*Нұсқаулық* - ауызша немесе жазба түрiндегi үгіттеу процесi. Оны басшы қызметкерлердің құқықтары мен міндеттерін, мақсаттарын анықтау әдісі ретінде қолданады.

1. **Басқарылатын (әкiмшiлiк) әдiстер** басқарудың міндеттерін анықтау мен коррекциялау жүйесі үшін қолданылады және ұйымды жетілдіру мен нақты мәселелерді шешуге бағытталған. Бұл әдiстердi қолданудың екi түрін бөлуге болады: жазбаша-құжаттық және ауызша. Әкімшілік ықал етудің мұндай түрлері жарлықтар мен қаулы тек қана жазбаша-құжаттық ретінде, ал бұйрықтар, ұйғарымдар мен тапсырмалар екi түрде де рәсімделеді.

Әкімшілік ықпал ету әдістері еңалдымен *п*айда болған қиындықтарды, кәсіби қызметтегі кемшіліктерді жоюға бағытталады. Олар жұмыстың көлемін алдын-ала болжайды, оның орныдалуына байланысты міндеттерді бөлу, сонымен қатар орындалу мерзімі мен жүйелік бақылау мен тексеруді анықтау қызметін атқарады.

*Дисциплинарлы әдiстер.* Әлеуметтік жұмыста көптеген мәселелерді шешуде белгілі-бір тәртіп пен ережелерсіз адамдарға ықпал ету мүмкін емес. Яғни, тек еңбектік тәртіпті сақтау ғана емес, сонымен бірге клиенттер, ұжым және топтар алдында да тұлғалық және кәсіби жауапкершілікті қалыптастыру болып табылады.

Егер ұйымдастыру қызметiнiң мазмұны туралы айтатық болсақ, оның құрылымынан келесі іс-шараларды көре аламыз:

- мақсат пен міндеттердің анық және түсінікті анықтамасы;

- орындаушыларды қоғамдық мүддеге байланысты сапаларды тиімді пайдалану тұрғысынан бағалау негiзiнде таңдап алу;

- мекеменің мақсаттары мен міндеттеріна сай жауапкершіліктерді бөлу, шешiмдерді беру мен орындаушыларды белгілеу;

- орындаушыларды материалдық жағдайды тиімді пайдалану үшін қажетті өндiрiс құралдарымен қамтамасыз ету;

- ортақ жұмысқа өзара қызығушылық пен тұлғааралық қатынастарды ретке келтіру жолымен біріккен еңбек жүйесін құру;

- ұйымның барлық мүшелерiнiң мақсатты бағытталғандығы мен көзқарастарының бірлігін қамтамасыз етуi;

- қойылған мақсаттар мен міндеттердің орындауын бақылау.

Нақтылы жағдайларда басқарудың кейбiр әдiстерi басқарудың қызметтері ретінде де, басқарудың әдiстерi ретiнде де бола алады. Бұл қызметтің көріну мәні мен басқару мазмұнының түрі ретінде түсіндіріледі. Сондықтан да, басқарудың әртүрлі деңгейлерінде әлеуметтік басқару процесіне ауысу байқалады.

Әлеуметтік басқару субъекті мен объекті арасындағы өзара іс-әрекетті, адамдар арасындағы қарым-қатынасты және олардың біріккен іс-әрекеттеріндегі басқарушы-лық процестерді ұйымдастыру тәсілі арқылы сипаттала-ды.

Әлеуметтік басқарудың маңызды қызметтерінің бірі – *жоспарлау.* Ол принциптер жүйесі арқылы жүзеге асырылады. Бұл принциптер қатарына негізделгендік, жалпы мемлекеттік, ұжымдық және тұлғалық қызығушылықтар, бірлігінің көрінуі, жоспарлау тиімділігі, олардың тепе-теңдігі, жоспарлау бірлігі және кешенділігі т.б. кіреді.

Жоспарлау төмендегі аталғандарды назарға алуды ұсынады:

- қызметтiң мақсаттарын анықтауды;

- қойылған мақсаттарды жүзеге асыру құралдарын таңдауды;

- қажеттiгі ресурстармен қамтамасыз етуді;

- әлеуметтiк көмекті ұйымдастыру түрін анықтауды;

- қойылған мақсатқа жету бағдарламасын құруды;

- бағдарламаның орындалуының нақты мерзімдері мен көлемін анықтауды;

- іс-әрекет нәтижесін есепке алуды;

- қабылданған бағдарламаларды жөндеуді;

- бағдарламаны жүзеге асырудың нәтижесін ғылыми тұрғыда алдын-ала болжауды;

- бағдарламаның жүзеге асыруылғаннан кейiн жаңа мақсаттар мен міндерттерді қоюды.

Жоспарлау бұл басқарудың қызметі ретінде күрделі құрылымға ие және тәжірибеде келесі қосымша қызметтер арқылы жүзеге асырылады: олар – жобалау, үлгілеу және бағдарламалау.

Жобалау – болашақты ғылыми болжау және клиенттің ақырғы жағдайын анықтау.

Үлгілеу - барлық жоспарланған кезеңдегі объектінің даму жағдайы мен әртүрлі ситуациялардың мінсіз өңделуін дайындау.

Бағдарламалау – жаңа жағдайға жүйелі өту кезеңдерін айқындау. Бұған жүйенің жұмыс жасау алгоритмінің өңдеуі кіреді, яғни қажетті ресурстарды анықтау, әлеуметтік мекемелер қызметтерінің әдістері мен құралдарын таңдау.

Жоспарлау жоспардың мазмұнын оны орындаушы-ларға жеткізумен аяқталады.

Әлеуметтрік басқару процесінің кез-келген деңгейінде функционалдық мақсаттар мен міндеттерге жетуін тежейтін (кедергі келтіретін) қиындықтар (ішкі, сыртқы) туындауы мүмкін. Сондықтан да, әлеуметтік қызметкер орын алған ситуацияны өзгерту үшін белгілі-бір шаралар қолдануы қажет. Алға қойылған мақсатқа жетуге септігін тигізетін келесі міндеттерді бөліп көрсетуге болады:

1. *Рөлдерді бөлу.* Әлеуметтік қызметкер дұрыс ұстанымды таба білуі тиіс. Мысалы, психотерапевт В.Левидің айтуы бойынша оқытушының жұмысында қырыққа жуық айқын емес, жасырын рөлдер бар: оратор, әңгімелесуші, әртіс, «бала күтуші», қамқоршы, тәрбиеші, бақылаушы, бағалаушы, сынаушы, ақпарат беруші, кеңес беруші, эксперт және т.б. жоғарыда аталған рөлдерді әлеуметтік қызметкер де меңгеруі тиіс.
2. *Қарым-қатынас және байланысты орнату.* Әлеуметтік қызметкердің клиентпен өзара қатынасы әңгімелесу негізінде құрылады. Әңгімелесу технологиясы жан-жақты болып келеді, сондықтан мұнда теориялық білім, сонымен қатар тәрбиелік дағдылар мен белгілі-бір психологиялық тәртіптер мен ережелерді сақтау қажет.
3. *Тұлғааралық қатынасты қалыптастыру.* Басқару, бұл клиентке әкімшілік, педагогикалық, психологиялық ықпал ету тәсілдері мен жолдарын білу болып табылады. Қиын, күрделі ситуациядан шығудың бірден-бір жолы, ол сендіру құралдарын пайдалану арқылы клиентке өз кеңестері мен ұсыныстарын орындауға көндіру.

Сыпайы және мейірімді әңгімелесу клиентті қажетті бағытқа бұруға көмектеседі. Ол кейбір жағдайларда «қатал» бұйрық ретінде көрінсе, енді ол сыпайы өтініш ретінде көрініп, оны орындау жағымды міндетке айналады.

1. *Қақтығысты қайшылықтарды кезең-кезеңмен шешу.* Егер мәселені бірден және толығымен шешу мүмкін болмаса, онда әлеуметтік қызмет саласындағы маман оны бөліктермен шешуі тиіс.
2. *Мақсатты нақтылау.* Бұл жұмыс, орын алып отырған ситуацияны әрдайым талдау, диагностикалау-мен және қажетті шешім қабылдаумен байланысты.

Ұйымдастырушы қызметiнiң басты кезеңдерiнiң жоспары негізінде қарастырылатын ерекше топты мынадай процедуралық әдiстер құрайды: мақсатты жобалу, міндеттерді қою (мақсатты бейнелеу мен қалыптастыру, анықтау әдістері); шешім (шешім қабылдау және дайындық әдістері); ұйымдастырушы-лық-орындаушылық қызмет (қызметтер, міндеттер, құқықтар мен жауапкершіліктерді бөлу мен тағайындау әдістері); мамандармен қамтамасыз ету (мамандарды таңдау мен бағалау әдістері); басқарушылық (әкімшілік әдістер); бақылау (орындауды бақылау әдісі).

Жоғарыда аталған міндеттерді орындай отырып, әлеуметтік қызмет саласындағы маман келесі рөлдерді атқарады:

* біріншіден, белгілі-бір адамдар ұжымын басқару-шы;
* екіншіден, жағымды әсер қалдыру нәтижесінде, жоғары кәсібилігін, беделін пайдалана отырып, өзінің артынан бағыныштыларды алып жүретін көшбасшы;
* үшіншіден, ішкі және сыртқы қақтығыстарды нәтижелі шеше алатын, билік пен серіктестер арасында байланыс орнатушы дипломат;
* төртіншіден, қазіргі жағдайдағы ғылымның рөлін түсініп, тез арада бағалап, оны өндіріске енгізе алатын немесе рационализаторлық ұсынысын білдіруші инноватор;
* бесіншіден, жоғары білімі мен тәжірибесі, мәдениет деңгейі бар, адалдық қасиетіне ие және шешім қабылдай білетін қарапайым адам.

Басшының қызметі – ол жиналған тәжірибесі бойынша білім мен шеберлігін нақты бір жағдайларда қолдану, нақты бір шешім қабылдауда теориялық білімді қолдана білу болып табылады.

**6.2 Әлеуметтік жұмыстың әлеуметтік-экономикалық әдістері. Әлеуметтік тәжірибедегі экономикалық әдістердің болмысы мен мазмұны**

Адамзат өркениетінің дамуы әрдайым технологиямен белгіленіп отырған. Қоғамдағы адамзат прогресі әлемдік экономика технологияларының қарқынды түрде дамуы арқылы айқындалып отырған. Мысалы, өткен ғасырда адамның ғаламшарда қозғалу жылдамдығы жүз есе, табиғи ресурстарды пайдалану - мың есе, ал әскери қуат - миллион есеге артқан. Алайда, адамдардың әлеуметтік өмір сүру жағдайларын жақсарту, экономикалық прогрестің әлеуметтік прогреспен өзара байланысын қамтамасыз ету, қоғам мен тұлғаның адамгершілік-этикалық даму мәселелерін шешуге тек әлеуметтік технологиялар ғана мүмкіндік береді.

Экономика тарихы шаруашылық жүргізудегі адамдардың өзара қатынастарын реттеудің көптеген мысалдарын, әдістері мен технологияларын беруде. Олардың арасында әміршілік-бұйрық беру, күш көрсету-мәжбүрлеу, жоспарлы, ұйымдық-әкімшілік, түсіндіру, әлеуметтік-психологиялық және т.б. әдістерді атауға болады. Алайда кез-келген экономика шаруашылық жүргізудің өзіне лайықты әдістері мен тәсілдерін қажет етеді.

Қазіргі уақытта ғылыми әдебиеттерде шаруашылық жүргізудің негізгі әдістері - нарықтық және жоспарлы әдістерінің артықшылықтары мен кемшіліктері жайлы кейде ойдан шығарылған пікірталасы орын алып отырады. «Әкімшілік әдістер» мен «экономикалық әдістер» ұғымдарының мазмұнын әртүрлі түсіндіру, оларды бір-біріне қарсы қоюға әкеп соқтырады да, олардың арасына өте алмайтындай етіп «қытай қабырғасын» орнатады.

Алайда, біздің ойымызша, экономикалық әдістер тек қана экономикалық заңдарды қолдануға, ал әкімшілік әдістер бұйрықтар мен нұсқауларға бағытталған деп көрсетуге негіз жоқ. Мұндай тәсілге сүйенетін болсақ жоспарлауды экономикалық әдістер шеңберінен тыс қарастырамыз, себебі жоспарды жүзеге асыруға белгілі-бір деңгейде мәжбүрлеу арқылы қол жеткізіліп отырады. Әрине «басшылық етудің әкімшілік және экономикалық әдістері» ұғымдарының мазмұны одан әрі нақтылауды қажет етеді. Бұл ұғымдар өзара байланысқан және өзара негізделген болып саналады. Әкімшілік әдістері экономикалық заңдардың әсерін назарға алып отыруы қажет. Басқаша айтқанда, олар экономикалық тұрғыдан негізделген болуы тиіс. Өзінің болмысы бойынша экономикалық әдістер әкімшілік әдістерге ұқсас болғандықтан, көп жағдайда сол бейнеде көрініп отырады.

Қазіргі заманғы әлемдік экономикалық даму негізінен екі модель бойынша жүруде.

Қазіргі уақытта америкалық экономикаға тән болып келетін алғашқы моделі тікелей әкімшіліктік реттеуді күрт шектеумен байланысты, бұл жағдайда басты рөлге өздігінен реттелудің нарықтық механизмдері ие болады. Басты принцип – экономикалық және өзге түрдегі сұранымдарын өз қабілетіне, өз еңбегінің нәтижелеріне сүйенумен қанағаттандыру. Мемлекет тарапынан көмек аса шектелген түрде болып келеді, ол уақытша төтенше шара ретінде ғана қолданылады. Алайда өзінің дамуының белгілі кезеңдерінде АҚШ-та экономика саласында әкімшіліктік әдістерді белсенді түрде қолданып отырған. Мысалы, 1933 жылы АҚШ жаңа бағытты жүзеге асырған болатын, оның мәні мемлекеттік реттеуді экономикалық және әлеуметтік процестермен күшейтуге негізделген. Мемлекеттік реттеу әдістерін шебер қолданған жағдайда олар елдің өсіп-өркендеуін қамтамасыз етуі мүмкін деген идея басым болған. Айта кететіні, мұндай мемлекеттік саясат халықтың кең топтарының тарапынан қолдауға ие болды, адамдардың терең экономикалық дағдарыс жағдайларында бейімделуіне көмектесті.

Тағы бір моделі - халыққа көмек көрсету, мемлекеттің табиғи қызметі, қалыпты қоғамдық қатынастардың бір бөлігі ретінде, ол адамдарды кемсітпейді, керісінше ол әлеуметтік мәселелерді шешуге көмектеседі. ГФР, Жапония мен Швецияда кең өріс алған бұл модель мемлекеттің ұлттық нарықтық шаруашылығының қалыптасуына белсенді түрде әсер етумен, халықтың жағдайы төмен топтарын әлеуметтік қамту және әлеуметтік қолдаудың мықты жүйесімен, жалпы ішкі өнімдегі мемлекеттік бюджеттік шығындардың салыстырмалы түрдегі жоғары үлесімен, мемлекеттік меншіктің елеулі салмағымен сипатталады.

Мысалы, Л.Эрхард өзінің ГФР әлеуметтік-экономикалық жүйесі туралы тұжырымын, еркін нарық пен еркін бәсекелестік құрайтын «әлеуметтік нарықтық шаруашылық» ретінде белгілеуде. Алайда ГФР-дың «еркін» нарықтық шаруашылығы мемлекеттің аса белсенді түрде ат салысуымен құрылып отырған: атап айтқанда ауыл шаруашылығы, көмір өндіру өнеркәсібі, қара металлургия, көлік, тұрғын үй құрылысы бақыланбайтын нарықтық бәсекелестік саласынан шығарылып тасталып және мемлекетпен белсенді түрде реттеліп отырды. Сондай-ақ мемлекет коммуналдық инфрақұрылым мен мемлекеттік кәсіпкерліктің ауқымды саласын да реттеп отырды, сонымен қатар өндіріс көлемін, бағаларды бақылап, мемлекеттік бюджеттен демеу, қаржы мен несие ұсынып отырды.

Профессор Х.Ламперттің (ГФР) пікірінше, әлеуметтік нарықтық шаруашылық - бұл қоғам мен экономикадағы еркін, экономикалық тиімді, тұрақты тәртіпке әкелетін бірден-бір жол деп көрсетті.

«Әлеуметтік» термині дегеніміз:

1) нарықтық шаруашылық өзінің экономикалық тиімділігіне орай «барлығы үшін әл-ауқаттың» экономикалық алғышарттарын тудырады, сондай-ақ конституциялық тәртіпті немесе этикалық нормаларды бұзатын тұлғалардың еркіндікке деген құқығына шектеу қояды;

2) нарықтық шаруашылық бұл жағымсыз әлеуметтік нәтижелерге әкелуі мүмкін жағдайларда шектеліп отыруы тиіс немесе еркін экономикалық процестің нәтижелері қоғамның құндылық жайлы көзқарасына сай болмаған жағдайда қалыптасып отыруы тиіс;

Сол себептен «әлеуметтік нарықтық шаруашылық» ұғымына саяси реттілік орнату идеясы жатады, оның мақсаты бәсекелестік пен жеке бастамаға негізделген қоғамды нарықтық экономиканың дәл осы өнімділігімен қамтамасыз етілген әлеуметтік прогреспен біріктіру болып табылады. Нарықтық экономикалық реттілікке негізделе отырып әлеуметтік қорғаудың сан-алуан түрлі және барлығын қамтитын жүйесін құруға болады.

Іс-жүзінде кез келген экономика әкімшіліктік әдістермен басқарылып және жоспарланып отырады. Ресейдің тарихи дамуының ауыспалы кезеңдерінде мемлекет әрдайым жүргізіліп отырған реформалар үшін бастама мен жауапкершіліктерді өз міндетіне алып отырған. Иоанн Грозный мен Ұлы Петрдің реформаларын, ХІХғ. 60-шы жылдарындағы реформалар мен Столыпиннің реформаларын және төңкерістен кейінгі – 1921 және 1937 жж., 1965 және 1987 жж. реформаларды еске түсірсек жеткілікті. Бұл реформалардың мақсаттары мен міндеттері олардың нәтижелері тәрізді әртүрлі болып отырған, алайда олардың барлығын мемлекет жүзеге асырып отырған.

Мемлекеттік реттеу шаруашылық субъектілердің әрекетін тікелей, немесе жанама түрде - экономикалық әдістердің жүйесі арқылы реттеуді ескереді. Бірінші жағдайда ықпал етудің әкімшіліктік әдістері қолданылады: заңдар, бұйрықтар, нұсқаулықтар және т.б.; екіншісінде - экономикалық реттеуіштер: бағалар, салықтар, банктік пайыздар, артықшылықтар мен санкциялар. Тұтастай алып қарағанда, шаруашылық қызметті басқарудың экономикалық әдістері деп жекелеген аймақтардың, сондай-ақ тұтастай мемлекет-тік ауқымда тауарларды өндіру, үлестіру және айырбастау барысында қолданылатын ақша-құндылықтық реттегіштерді (кейде олар экономикалық иінтіректер деп аталады) түсінген жөн. Әдетте мұндайларға - баға құрылымы мен баға, пайда, қор үшін төлем, қаржы, несие, мемлекеттік және жергілікті бюджеттер, еңбекақы мен материалдық ықпал ету және т.б. жатқызылып отырады. Бұл әдістер әкімшіліктік әдістерге қарағанда, ұжымдар мен қызметкерлерді жоғары тұрған органдардың мәжбүрлеуінен тыс түрде, яғни өз мүддесі мен сұранымдарына қарай әрекет етіп отыруға итермелейді.

Экономикалық әдістердің көмегімен тауарлардың өндірісі мен солармен алмасудағы құрылымдық ығысулар, инвестициялардың көлемі мен бағыттары, жұмыспен қамту, тауарлардың экспорты мен импортының құрылымы және экономикадағы өзге де процестер реттеліп отырады. Сұраныс пен ұсынысты, мемлекеттің табысы мен шығындарын теңестіруде бюджет, салықтар, бағалар, несиелік және сыртқы экономикалық саясат ерекше рөл атқарады. Оларды кешенді қолдану тауарлардың, ақшаның, жұмыс күші мен капиталдардың нарығының өзара байланысын нығайтуға ықпал етеді. Олар сонымен қатар инфляциялық беталыстарды жеңуде, ақша айналымын нығайту мен теңгенің тұрақты бағамын қамтамасыз етуде маңызды рөлге ие. Экономикалық әдістерді дұрыс қолдану экономикалық өсіп-өркендеудің алғышарттар-ын тудырады.

Тәжірибе көрсетіп отырғандай, тауарлардың өндірісі мен тауар алмасуға ықпал етудің экономикалық әдістерін ұйымдық-әкімшіліктік шаралармен нығайтып отыру қажет, бұл еңбектің оңтайлы бөліп жүктелуіне және шаруашылықаралық байланыстардың нығайуына, шаруашылық жүйелерді қайта құруға, басқару органдары мен кәсіпорындардағы кадрларды даярлау мен орналастыруды жақсартуға ықпал етуі тиіс. Экономикалық әдістерді ұйымдық-әкімшіліктік әдістермен оңтайлы түрде үйлестіру әсіресе дамыған нарыққа өтпелі кезеңде қажет болып табылады.

Экономикалық реформалардың алғашқы кезеңіндегі мемлекеттің реттеуші рөлін жете бағаламау экономика мен әлеуметтік саладағы келесі түрдегі негативті тенденциялардың негізгі себебіне айналды:

- халық шаруашылығының барлық салаларында, әсіресе өнеркәсіпте, күрделі құрылыста, ауыл шаруашылығында шаруашылық байланыстардың үзілуі мен кәсіпорындарды басқарудан айырылуға орай ІЖӨ өндірісінің шектен тыс көп мөлшерде және ұзақ уақыттық азайуы;

- тұрғын халықтың басым бөлігінің нақты табысының инфляцияның жоғары қарқыны мен ұлттық табыстың азайуына орай төмендеуі;

- бай адамдардың табысы мен өндіріс саласы қызметкерлерінің орташа еңбекақысының, әсіресе ең аз еңбекақы мөлшерінің арасындағы айырмашылықтың себепсіз түрде артуы;

- кәсіпорындар мен мемлекеттің қаржылық жағдайының нашарлауы, бұл бюджеттік тапшылықтың бұрын-соңды болып көрмеген артуынан, өзара төлемдер дағдарысы мен еңбекақы төлеуде ірі қарыздың пайда болуынан айқындалды;

- ұлттық табыс үлесінің және соған сәйкес ғылымды, білім беруді, денсаулық сақтауды дамытуға және өзге де әлеуметтік сұранымдарға жұмсалып отырған қаржылай инвестициялардың азайуы;

- мемлекеттің тауарларды қайта сату мен қаржылық қулық-сұмдықтардың арқасында байыған тұлғалардың елден ондаған ақшаны шығарып әкетуін жеткілікті дәрежеде бақылай алмауы;

- қылмыстың, сыбайлас жемқорлықтың, мемлекеттік мүлікті талан-таражға салу мен тұрғын халықтың жинақтауларын жымқырып әкетудің бұрын-соңды болмаған түрде көбейуі.

Аталмыш беталыстарды жеңу үшін жүргізіліп отырған реформаларға түзетулер енгізіп және экономикалық саясаттың бағытын тиісті түрде өзгерту қажет етіледі.

Әлеуметтік қорғау (әлеуметтік даму) ұғымы кең тұрғыдан алғанда кез-келген дамыған қоғамның қажетті атрибуты болып табылатын институттардың тұтастай кешенін құрайды. Қазіргі уақытта құрылып отырған жүйе нарықтық қатынастардың қалыптасуының нәтижесінде туындайтын әлеуметтік тәуекел факторларының әсерін жеңілдетуі мүмкін және оның элементтерін қамтуы тиіс. Мынаны түсінген қажет: еңбек, еңбек қызметі халықтың нарықтық экономикадағы әлеуметтік қорғалуын едәуір арттырады.

Әлеуметтік қорғаудың қалыптасып келе жатқан жүйесіне мыналар кіреді:

* ғылыми-техникалық прогреске негіз болатын, жоғары еңбек өнімділігі мен оңтайлы жұмыс бастылықты қамтамасыз етуге бағытталған қазіргі технологияларды дамытудың мемлекеттік жүйесі;
* ғылымның рөлінің өзгеруі, оның әлеуметтік мәселелерді шешуге көбірек бағытталуы;
* әлеуметтік сақтандыру және зейнетақымен қамту, сондай-ақ соларды төлеу бойынша нақты құқықтық кепілдіктердің жүйесі;
* бағалардың өсуі жағдайында халықтың тұтыну мөлшерін арттыру және сатып алу қабілетін сақтау; бағалардың өзгеруіне қарай тіркелетін табыстарды индекстеу; нақты күнкөріс минимумына сәйкес ең төмен еңбекақыны белгілеу;
* аз қамтылған, еңбекке қабілетсіз азаматтарға; көп балалы және толық емес отбасыларына материалдық жәрдем көрсету;
* мемлекеттің кадрларды даярлау, қайта даярлауды қаржыландыруы және олардың жұмысқа орналасуын бақылау;
* білім берудің, медициналық көмектің, тұрғын үймен қамтудың, қызмет көрсету саласындағы, халықты әлеуметтік қорғаудың белгілі-бір деңгейін қамтамасыз ету; жеке тұлғаның әлеуметтік дамуының кепілі ретінде әлеуметтік қорғау жүйесі рөлінің артуы;
* білім беруге, әлеуметтік қорғау жүйесіне, қайырымдылық қорларына қаражат салып отырған кәсіпкерлерге арналған салықтық жеңілдіктер.

Нарықтық экономикада мемлекет әзірлеген саясатқа сәйкес сан-алуан түрлі әдістерді (тәсілдерді) қолданып отырады. Экономиканы мемлекеттік реттеудің негізгі екі әдісі бар:

* орталықтандырылған немесе заңнамалық, яғни әкімшіліктік-директивалық;
* орталықсыздандырылған немесе жанама, нарық механизміне әсер ету арқылы, яғни кәсіпкерлік қызмет тауар-ақшалай қатынастар, емін-еркін сату-сатып алу, бағалар, сауда, салық салу ережелері және т.б. арқылы реттеліп отырады.

Мемлекеттік реттеудің тікелей және жанама әдістерінің арасында келесідегідей бағыттарды бөліп атап кетуге болады:

1. Мемлекет нарықтың меншік иесі әрі белсенді субъектісі болып табылады. Қоғамның саяси ұйымдастырушысы қызметімен қатар мемлекет еркін түрде жасалып отыратын сату-сатып алу келісімшарттары, мемлекеттік тапсырыстар мен т.б. негізінде нарықтық қатынастарға белсенді түрде қатысып отыратын меншік иесі ретінде шығуда және сол арқылы нарыққа, соның бағаларына, сұраныс пен ұсыныстың арақатысына, ресурстарды қолдануға және т.б. ықпал етіп отырады. Мұндағы формалар мен әдістер әртүрлі болып келеді: тарихи дәстүрлерге (оқиғаларға) орай жылжымайтын мүліктің мұрагері болу, жаңадан құрылыс салу немесе жекеменшік кәсіпорындардың акцияларын сатып алу, шығындарын өтеумен мәжбүрлі немесе ерікті түрде мемлекеттендіру, тәркілеу, секвестеризация (мүлікті алып қою немесе оны пайдалануға және иелік етуге тыйым салу) және т.б. Көп жағдайда мемлекеттер бюджеттен орасан зор мөлшерде қаражат алады, бұл оларға жекеменшік ұйымдардың, банкілердің кредиторлары болып шығып отыруға, борышкер болып және жекелеген салаларды несиелендіріп, сол арқылы ақша айналымына, инвестициялық саясат пен өзге де нарықтық қатынастарға белсенді түрде ықпал етіп отыруға мүмкіндік береді.

2. Мемлекеттік мүлікті мемлекетсіздендіру жөніндегі шаралар. Мемлекетсіздендірудің формалары әртүрлі болуы мүмкін:

- жекешелендіру – мемлекеттік меншікті ақылы түрде жекеменшікке беру;

- бұрынғы меншік иелеріне мүлігін, кәсіпорындарын қайтарып беру түріндегі әлеуметтік әділдікті қалпына келтіру;

- еңбек ұжымының кәсіпорындарды сатып алуы (ақшасын бөліп төлеумен болуы мүмкін);

- артынша сатып алумен жалға алу;

- бірлескен мемлекеттік-жекеменшік кәсіпорындарды құру және т.б.

3. Кәсіпкерлікті заңнамалық түрде регламенттеу. Қазіргі мемлекеттердің басым көпшілігі шаруашылық етуші субъектілерге бұйрық (команда) бермейді, алайда бизнесті құқықтық реттеу белгілі-бір технологиялық бағытқа ие: фирманы тіркеу (ашу), қызметінің шаруашылық-қаржылық нәтижелерін бақылау, кәсіпорындардың банкроттығы (таратылуы) туралы заңдар, монополияға қарсы (трестіге қарсы) заңнамалар, тұтынушыларды әділетсіз іскерлік тәжірибеден қорғау және т.б.

Сондай-ақ өзін мойындау керек тіпті экономикалық және құқықтық механизмдердің өзі кейбір әлеуметтік мәселелерді шеше алмайды, көп жағдайда адамдардың өзіне, экономикалық қатынастарға қатысушыларға байланысты болып отырады.

Нормативтік-құқықтық актілер тұтастай құқықтар тәрізді мемлекеттің саясаты, соның ішінде әлеуметтік саясатты орнатушы болып табылады. Құқықтың рөлі мен бағытталуы ең алдымен саясатты жүзеге асыруға қызмет етуге негізделген, алайда бұл рөлді ол соның барлық нормаларын аса қатаң түрде ұстану шартымен ғана орындай алады. Заңдылықтан тыс түрде алғандағы құқық пайдасыз немесе зиянды болып келеді.

4. Шағын бизнесті мемлекеттік қолдау. Көптеген мемлекеттерде «шағын» бизнес экономикалық, ғылыми-техникалық және әлеуметтік мәселелерді шешуде маңызды орынға ие болып отырған қазіргі нарықтық шаруашылықтың органикалық бөлігі ретінде шығып отырады.

5. Салықтық саясат. Салықтық саясат нарық пен бүкіл экономикаға ықпал етудің жанама әдісі болып табылады. Салықтар келесі қызметтерді атқарады:

- қаржылық – мемлекеттік шығындарды жүзеге асыру мақсатында бюджеттегі қаражаттарды шоғырландыру;

- ынталандырушы – экономиканың басымдылық салаларын, кәсіпкерлік қызметті дамыту;

- тежеуші – импорт пен экспортқа ықпал ету, инвестициялардың көлемін тежеу және т.б.

Салық салу мемлекеттің әлеуметтік саясатының маңызды құралы болып табылады. Мысалы, АҚШ-та салықтар жыл бойы өндірілетін тауарлар мен қызметтердің толық құнының жуықтап алғанда 1/3 бөлігін құрайды. Салықтар табысты қайта үлестіруде елеулі рөл атқарады.

6. Бағаларды мемлекеттік реттеу. Әдетте, еркін нарықтық экономика жағдайларында бағалар кәсіпкерліктің еркіндігі принципіне негізделумен белгіленеді, алайда мемлекет айрықша жағдайларда (соғыс, жекелеген тауарлардың тапшылығы, инфляцияның өсуі және т.б.) баға құрылымы жүйесіне араласып отырады. Алайда көптеген мемлекеттер белсенді баға саясатын жүзеге асырады, яғни тәжірибе көрсетіп отырғандай, нарық шаруашылығында бағаларға нарықтық еркіндік берілмейді және олар сұраныс пен ұсыныс теңгерімінің әсерімен белгіленіп қана қоймай, мемлекетпен реттеліп отырады.

7. Есепке алу мен есептілікті мемлекеттік реттеу. Нарықтық экономиканың тиімділігі көбінесе ақпараттың, статистиканың ойластырылған жүйесіне тәуелді болып келеді, бұл өз кезегінде есепке алу мен есептілікте турашылдықты қажет етеді. Кейбір елдерде, мысалы, АҚШ пен Ұлыбританияда бухгалтерлік есепке алу мен есептілікті жүргізуде үлкен еркіндік берілген. Сонымен қатар, кез-келген фирма қаржылық есепті әзірлеу кезінде соның әдістері мен тәсілдерін міндетті түрде көрсетіп отырады.

Өзге елдерде – Германия, Швеция, Жапония, Францияда сыртқы есептілікті заңнамалық реттеу бар. Есептілік бір жағдайларда пайда салығын есептеуге, енді бір жағдайларда қаржылық тұрақтылыққа баға беруге арналған; есептілік әртүрлі фирмалардың қызметінің нәтижелерін салыстырып отыруға мүмкіндік береді және т.б.

8. Кадрлық саясат. Кадрларды іріктеу мен орналастыру жүйесі мемлекеттегі әлеуметтік-экономикалық процестерді реттеп отыруға септігін тигізеді. Әдетте, мемлекет бұл мәселені шешуге жекеменшік фирма деңгейінде араласпайды, дегенмен кәсіподақтардың қызметін реттеу жөніндегі тиісті заңнама арқылы еңбектік қатынастарды ресімдеп отырады. Мұның маңызды жағына мемлекет аппаратындағы кадрларды іріктеу мен орналастыру, алмастыру жатады. Мемлекет менеджерлерді оқытуға арнап әртүрлі бизнес мектептерін, университеттерді, колледжерді және т.б. ұйымдастыруға белсенді түрде ат салысып отырады.

9. Сыртқы экономикалық, протекционистік және фритредерлік саясат. Қазіргі мемлекеттер сыртқы экономикалық байланыстарда: сауда, ғылыми-техникалық, валюталық, мәдени, туристік байланыстарда белсенді рөл атқарады. Сыртқы сауда қатынастары екі бағытпен белгіленеді: протекционизм және фритредерлік. Протекционизмнің терең тарихи тамырлары бар, алайда қазіргі кезде көптеген мемлекеттердің экспорт-импорттық операциялардың тәртібін регламенттеп және реттеп отыратын арнайы кедендік заңнамалары бар. Сонымен қатар дамыған елдер де фритредерлік саясатын – сауда еркіндігі және мемлекеттің сыртқы сауда қатынастарына араласпауын қамтамасыз ету саясатын жүзеге асыруда.

10. Мемлекеттік бағдарламалар мен болжамдарды әзірлеу. Көптеген елдерде бұл тәсілдер экономиканы мемлекеттік реттеудің тиімді құралы ретінде белсенді түрде қолданылуда. Мемлекеттік бағдарламалар экономика және халықтың әлеуметтік дамуы саласында жаңа технологияларды енгізіп отыруға көмектеседі.

Қалыптасқан жағдайға негізделе отырып, шаруашылық механизмдердің жүйесі ауқымды, нақты үйлестірілген әлеуметтік бағдарламаларды қамтып және елдің барлық халқына емес, ең алдымен оның аз қорғалған топтарына бағытталған болуы тиіс.

Жоғарыда көрсетілген мемлекеттік реттеу бағыттары халықты әлеуметтік қорғау жүйесіне белсенді түрде ықпал етіп отырады, кейінгісі ұзақмерзімді (стратегиялық), сондай-ақ қысқамерзімді (тактикалық) міндеттерді шешу мақсатында қоғамның дамуының макро және микродеңгейлерінде қалыптасып отырады. Әлеуметтік технологияларға ие әлеуметтік саланың мамандары адамдарға өтпелі кезең және нарықтық қатынастардың қалыптасуы жағдайларында аса өзекті әлеуметтік мәселелерді шешуде көмек көрсету үшін өзінің тәжірибелік қызметінде қолда бар барлық әдістерді қолданып отыруы тиіс.

**6.3 Нарықтық қатынастарға көшу кезіндегі әлеуметтік қорғаудың негізгі әдістері**

Әлеуметтік тұрғыдан бағытталған нарықтық экономикаға көшу, азаматтардың негізгі құқықтарын қамтамасыз етудің экономикалық және құқықтық кепілдіктерін – мемлекеттің халықтың әртүрлі топтары-ның сұранымдарын қанағаттандырудың заңнамалық түрде бекіткен формалары мен деңгейлерін қамтитын әлеуметтік қорғаудың біртұтас, сан-қилы және тиімді жүйесін құруды қажет етеді.

Қазіргі уақытта әлеуметтік кепілдіктердің қатарына мыналар жатады:

* конституциямен бекітілген құқықтар: еңбек ету құқығы және соның жағдайларымен байланысты жеңілдіктер, білім алу және медициналық қызмет көрсету, демалу, тұрғын үй құқығы;
* заңнамалық және нормативтік актілермен белгіленіп отыратын құқықтар: ең аз еңбекақы, зейнетақымен қамту, стипендиялардың, халықтың жекелеген санаттарына арналған әлеуметтік сақтандыру жәрдемақыларының деңгейі.

Бұл кепілдіктерді сақтап қана қоймай сонымен қатар оларды жаңаша мазмұнмен толықтыру, қаржылық базаны нығайту және аса маңыздысы – жаңа кепілдік түрлерімен толықтыру қажет.

Өтпелі кезеңнің соңына дейін төмендегідей құқық түрлері өзінің құқықтық қамтуына ие болуы тиіс: жекеменшік және содан түскен табысқа ие болу құқығы, жұмыссыздық кезіндегі жәрдем алу құқығы, еңбекақының кәсіби-біліктілік минимумына ие болу құқығы, аз қамтылған азаматтардың қоғамның тарапынан әлеуметтік қолдауға ие болу құқығы. Бұл кепілдіктер ҚР барлық азаматтарына күнкөріс минимумын қамтамасыз етіп отыруы тиіс.

Күнкөріс минимумы – адамның тіршілік қызметін қолдау мен оның жұмыс қабілеттілігін қалпына келтіру үшін қажетті ақшалай құралдардың минимумы.

Жаңаша жағдайлардағы әлеуметтік қорғау әдістері әлеуметтік нормативтерге негізделумен құрылып отыруы тиіс, оларға игіліктер мен қызметтерді тұтыну деңгейінің, ақшалай табыстың өлшемі мен халықтың тіршілік қызметінің өзге де жағдайларының ғылыми тұрғыдан негізделген көрсеткіштері жатады. Әлеуметтік нормативтердің аса маңыздысы ең аз тұтыну бюджеті. Ол қоғамда қалыптасқан барынша өзекті сұранымдарды қанағаттандыруды қамтамасыз ететін тұтынудың қоғамдық тұрғыдан ең аз қажетті деңгейі туралы көзқарастарды білдіретін әлеуметтік нормативтердің жүйесі болып табылады. Оның жалпы көлемі номиналдық табыстың деңгейіне сәйкес келеді, ол ағзаның энергетикалық шығынын және ересектердің тіршілік қызметі үшін, балалардың өсіп және дамуы үшін қажетті негізгі қорек заттарына қатысты сұранымын өтейтін ең аз физиологиялық тұтыну нормалары деңгейінде қанағаттандыруға мүмкіндік береді. Табыстар сонымен қатар қажетті киім-кешек, аяқ-киім заттары, мәдени-тұрмыстық және шаруашы-лықта қолданылатын заттарға, негізгі қызмет түрлеріне деген ең аз сұранымдарды қамтамасыз ету үшін жеткілікті болып отыруы тиіс.

Дәстүрлі түрде ең аз тұтыну бюджетін әзірлеу технологиялары тек статистикалық, нормативтік-статистикалық және тек нормативтік базаға, яғни ақпараттық-әдістемелік негіздерге сүйенумен қалыптасып отырған. Статистикалық әдіс, табыс деңгейі орташадан төмен халықтың бюджеттерін тексеру деректерін қолдануды көздейді. Соларға негізделумен бюджетке жататын материалдық иігіліктер мен қызметтердің және соларға қатысты шығындардың нақты саны белгіленіп отырған. Анағұрлым кеңірек тараған (ал әлемдік тәжірибеде басты) әдіске нормативтік-статистикалық әдіс жатады. Ол тамақ өнімдері мен аса маңызды қызметтерге, ең алдымен тұрғын үйге арнап және тура сол статистикалық заңдылықтар мен сараптамалық баға берулерге негізделумен белгіленетін, әртүрлі қажеттіліктердің шұғылдығын ескерумен статистикалық деректер бойынша, өзге сұраным түрлерін қанағаттандыруға қатысты шығындарды бағалаудың ғылыми тұрғыдан негізделген нормативтерін әзірлеуді көздейді.

1990 ж. басына дейін күнкөріс минимумын есептеу кезінде әлеуметтік кепілдіктердің негізін құрауы тиіс болатын ең аз күнкөріс минимумы қосалқы ретінде статистикалық ақпаратты қолданумен және тек қана нормативтік әдісті қолданумен әзірленіп отырған. Бюджетке «тұтыну қоржынына» біріктірілген түрлі тауарлар мен қызметтердің жуықтап алғанда үш жүздей түрі енеді: тамақ өнімдері, киім-кешек, жалпы отбасылық қолдануға арналған тұрмыстық және шаруашылық тауарлар, санитария мен гигиена заттары, дәрі-дәрмектер, әлеуметтік-мәдени қызметтер, мектепке дейінгі балалар мекемелеріндегі балалар қажеттіліктері және т.б.

Халықтың әртүрлі тобының сұранымдары әртүрлі болғандықтан, нақты өнімдер бойынша тұтыну нормативтері халықтың түрлі демографиялық топтары бойынша белгіленіп отырған: төрт жастық топтағы балалар, еңбекке қабілетті еркектер мен әйелдер, зейнеткерлер, қала мен ауыл тұрғындары, құрамы әртүрлі отбасылар. Тұтыну нормаларын сандық тұрғыдан анықтау үшін арнайы ғылыми зерттеулердің деректері, статистикалық деректер, сараптамалық баға берулер қолданылып отырған.

Кедейлік – бұл белгілі-бір уақыт аралығында және белгілі-бір деңгейде материалдық ресурстардың жетіспеушілігімен туындайтын күй, қарапайым өмір сүру салты, болмаса қоғаммен қабылданады, аса қиын, мүмкін емес жағдайда болады.

Кедейлік сызығы – аталған азаматтарға, аталған кезеңде негізгі материалдық қажеттіліктерді қанағаттандыруға кететін шығын орнын толтыруға мүмкіндік беретін шынайы кірістердің минималды деңгейі. Өмір сүру минимумы – адамның негізгі физиологиялық қажеттіліктерін қанағаттандыруға қажет өндірістік тауарлар мен қызметтер, азық-түліктің минималды жиынтығы.

Отбасы бюджеті туралы мәліметтер мемлкеттің экономикалық дамуының деңгейін бағалауға мүмкіндік береді. Бұны өткен ғасырда өмір сүрген неміс статистигі Эрнст Энгель анықтады. Энгельдің заңы бойынша: отбасы кірістерінің артуы тамақтану шығынының артуына алып келеді, киім-кешек, мүлік және коммуналдық қызметтер шығындарының үлесі аз өзгереді, ал мәдени және басқа да материалдық емес қажеттіліктерді қанағаттандыруға кететін шығындар артады.

Қазіргі кезде әлеуметтік ғылымдарда кедейлікті анықтаудың екі технологиясы қалыптасқан.

а) Абсолютті бағыт. Бұл бағыт кедейлікті абсолютті категория ретінде түсінуге негізделген. Кедейліктің деңгейі өмір сүру минимумының негізінде анықталады. Бұл бағыт тұрғысынан кедейлік шеңбері экспертті, яғни әртүрлі типтегі және кірістері әр түрлі отбасылардың әлеуметтік қажеттіліктерін қанағаттандыру деңгейін зерттеу жолымен анықталады. Салыстырмалы халықаралық зерттеулерде бұл бағыт сирек қолданылады, себебі әртүрлі елдердің қажеттілік стандарттарын сәйкестендіру қиынға соғады.

б) Салыстырмалы бағыт. Кедейлік салыстырмалы категория ретінде қарастырылады. Кедейлер деп өмір сүру жағдайы жақсы қалыптасқан қоғам стандартынан айтарлықтай деңгейде кіріс мөлшері артта қалатын отбасылар жатады. Салыстырмалы халықаралық зерттеулерде бұл бағыт айтарлықтай жиі қолданылады.

Аталған жағдайда “отбасындағы жан басына шаққандағы орташа кіріс” көрсеткіші негіз болады. Кедейлерге аталған елде, отбасындағы жан басына шаққандағы орташа кірістің жартысын құрайтын адамдардың бөлігі жатады. Ал тұрмысы өте нашарларға, кіріс мөлшері кедейлер кірісінің жартысын немесе мемлекеттегі жан басына шаққандағы орташа кірістің төрттен бір бөлігін құрайтындар жатады.

Бірақ қазіргі кезде кедейліктің өлшемін анықтау өте қиын. Өмір сүру жағдайлары, қосымша қолдану заттары туралы нақты ақпарат жоқ, екінші жұмыс істеуінің салмағы, шынайы шығыстар және т.б. белгісіз. Мысалы, В.Б. Медведевтың пікірінше, кедейлікті өлшеудің үш деңгейі бар: а) әрекет ететін статистикалық модель – қабылданған нормативтер бойынша кедейлікті сандық әдіспен анықтау; б) статистикалық анализдің есептік моделі; в) статистикалық талдауға мойынсұнатын тәуекел факторы.

Кедейлер мәселесі – кез-келген үкіметтің күрделі мәселесі. Бір жағынан мемлекеттің өркениеттену деңгейі өз кедейлерінің өмір сүру деңгейін қаншалықты жақсарта алуымен анықталады. Екінші жағынан, кедейлерге деген аса қатты қамқарлық еңбексүйгіш, еңбекке қабілетті, дарынды азаматтардың еңбек ету қабілетін төмендетеді, мемлкеттің жалпы экономикалық деңгейінің төмендеуіне алып келу қаупі бар. Бұл экономиканың шынайы қарама-қайшылығы болып табылады.

Еңбекке қабілетсіз адамдарға қолдау көрсету, мысалы, бала кезінен бастап мүгедектер, көпбалалы немесе толық емес отбасыларға – өмір сүру минимумына ақша таба алмайтындардың барлығы салық төлеушілер арқасында мемлекеттің есебінен жәрдемақы төленеді.

Минималды бюджеттің маңызды қызметі әлеуметтік қолдаудың нормативті негіздері болып табылады. Минималды бюджетке қалыптасқан минималды еңбекақы мөлшері тәуелді, өйткені өз кезегінде барлық зейнетақы, жәрдемақы, шәкіртақы мен басқада төлемдер минималды еңбекақы мөлшеріне пайыздық қатынас жасайды.

Кедейлік деңгейі ең маңызды қажеттіліктерді қанағаттандыра алады – тамақтану және басқада қызметтер. Бұндай деңгейге минималды әлеуметтік жәрдемақы қосылады, оған мемлекеттің барлық азаматтары құқылы. Әдетте әлеуметтік жәрдемақы көлемі орташа еңбекақының 20-30 пайызын құрайды.

Әлеуметтік қорғау деңгейі жоғары елдерде бұл көрсеткіш диффренцацияланған. Швецияда максималды еңбекақы минималды еңбекақыдан екі есе ғана көп, ал минималды еңбекақы орташа еңбекақының 4/3 бөлігін құрайды.

“Тұтыну қоржыны” – минималды тұтынушылық бюджет құрамына кіретін заттар жиынтығы - тауарлар мен қызметтерге баға индексін тіркеуге негіз болады, бұл халықты әлеуметтік қолдау жүйесін қалыптастырудың маңызды элементі болып табылады.

Индексация бағаның өсуіне сай келуі керек. Оны реттеу үшін бағаларды бақылаушылар қызметі құрылады. Осы мақсатта мыңға жуық тауар-өкілдері мен жүзге жуық қызметтер құрылады. Дамыған елдерде қалыптасқан бағаларды бақылау жүйесі өте дамыған желілерден тұрады.

Индексация тұтынушылық бағалар деңгейінің индексін ескере отырып халықтық ақшалай кірістерін түзету механизмін құрайды. Индексация механизмі индекстен тұрады, оның көлеміне кірістер коррекция-ланады.

Индексацияны жүргізуде (біздің елде және басқа да елдерде сияқты) келесідей манипуляциялар жүргізіледі:

1. “қоржынға” бағасының өсу қаупі бар, арзан және сапасы төмен заттар енеді;
2. қолдану көлемі физиологиялық минимум бойынша анықталады және кей жағдайларда бұл минимумнан төмен болуы да мүмкін;
3. кірістерді индексациялау айтарлықтай кешіктірі-ліп және бағалардың физикалық өсуінен артта қалумен жүзеге асырылып, халықтың кірістерін “пайдаланып кетуге” жаңа мүмкіндіктер ашады.

Осылайша, әлеуметтек қорғау іс-шараларын өткізу тәжірибесі өмір сүру деңгейін сақтап қалудың әрекет ететін инструменті бола алады.

Біздің қоғамымызда болып жатқан өзгерістер, экономикада нарықтық қатынастарға көшу қоғамдық қатынастардың басты элементтерін түбегейлі қайта құруды талап етеді. Радикалы экономикалық реформаның жетістігі, қоғамның әлеуметтік жағдайы, оның тұрақытылығы нарықтық экономика мотивациясы мен стимулдары еңбекке және кәсіпорын іс әрекеті әлеуметтік колдау, материалдық көмек берумен өзара әрекеттесуіне байланысты болып табылады.

**6.4 Әлеуметтік жұмыста қолданылатын әлеуметтанулық әдістер**

Әлеуметтану мен әлеуметтік жұмыстың өзара байланысы бірнеше бағыттарды қамтиды: танымдық, әдіснамалық, білім берушілік, ұйымдастырушылық-әдістемелік.

Әлеуметтік жұмыс теориясы бойынша білімді игеру үшін әлеуметанудың әдіснамалық және әдістемелік мүмкіндіктерін пайдалану қажетті элементердің бірі болып табылады. Жалпы әлеуметтану теориясының тармақтары мен арнайы бағыттары әлеуметтік жұмыстың ғылым ретінде және оқу пәні ретінде де дамуына негіз болады. Әлеуметтік жұмыс өз мәселелерін шешу барысында әлеуметтанудың әдіснамалық, зерттеулік және әдістемелік потенциалын пайдаланады. Әлеуметтанулық білімнің негізгі деңгейі ретінде эмпирикалық зерттеуді айта аламыз, оның ішінде әлеуметтанулық зерттеу бағдарламасын дайындау, оны ұйымдастыру, ақпаратты жинау мен өңдеу және алынған ақпаратты талдау маңызды рөл атқарды. Сонымен қатар, әлеуметтанулық білімнің эмпирикалық деңгейі теориялық әлеуметтану мен әлеуметтік жұмыс арасындағы байланыстырушы қызмет те атқарады.

Әлеуметтік жұмыстың мәселелерін зерттеудегі әлеуметтанулық әдістер екі жақты қызмет атқарады – әлеуметтанулық және әлеуметтік білімді кеңейту мен тереңдету және маңызды әлеуметтанулық алғашқы ақпаратты алу.

Әлеуметтік жұмыста әлеуметтанулық зерттеулер жан-жақты қызмет атақарады десек қателеспейміз. Біріншіден, олар әдістер мен бағыттарға негізделе отырып, жетістіктерге қол жеткізуге мүмкіндік береді. Екіншіден, зерттеу тәжірибелік жұмысқа қажетті білім базасын қалыптастыруға көмектеседі. Үшіншіден, зерттеу тікелей тәжірибелік қызмет атқарады, себебі оның негізінде алынған мәліметтер нақты мәселені шешуге және бағдарлама мен әлеуметтік іс-шараларды жүзеге асыруға септігін тигізеді.

Әлеуметтік жұмыстағы әлеуметтік көмек көрсету барысында қолданылатын эмпирикалық ғылыми зерттеулер қоғамдағы кедейшілікті, еңбек жағдайы мен өмір сүру жағдайының нашарлығы, балаға қажетті деңгейде күтім жасамау секілді мәселелерді шешуге көмектеседі.

Қазіргі уақытта ғылыми зерттеулер әлеуметтік жұмыстың макродеңгейінде жиі қолданылады. Атап айтатын болсақ, жүйелі бақылау, стандартталған тестілеу әдістері жеке адамдармен, отбасылармен және топтармен әлеуметтік жұмыста белсенді түрде қолданылады.

Әлеуметтік жұмыстағы әлеуметтанулық зерттеулердің әдістері мен әдіснамасы әлеуметтану мен әлеуметтік жұмысты өзара байланысырып, мәселелерді тереңірек шешуге мүмкіндік береді.

Әлеуметтанулық зерттеудің әдістері мен әдіснамасы студентке өзінің жеке болжамдары мен концепцияларын түсініп, ұсыну арқылы зерттеуге бағытталуына ықпал етеді.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

1. *Әлеуметтік басқарудың негізгі қызметтеріне сипаттама беріңіз*
2. *Әлеуметтік мәселелерді шешуде басқарудың қандай әдістері қолданылады?*
3. *Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде әлеуметтік басқару технологиясының міндеттері мен ерекшеліктері қандай?*
4. *Экономикалық әдістердің мәні мен мазмұны және олардың әлеуметтік өмірдегі рөлі*
5. *Әлеуметтік тәжірибеде қолданылатын экономикалық әдістерді атаңыз*
6. *Нарықтық қатынасқа өту кезеңіндегі халықты әлеуметтік қорғау жүйесіне ықпал ететін механизмдер мен негізгі әдістерге талдау жасаңыз*

**Тақырып 7. Әлеуметтік жұмыстағы психологиялық әдістер. Әлеуметтік тәжірбиедегі психологияның мәні мен маңыздылығы**

Қазіргі қоғам үлкен психологиялық қысымға ұшырауда: соңғы 4-5 жылда психологтар көмегіне жүгінетіндер 1,5 есеге жоғарылаған. Әлеуметтік катаклизмалар тек қана жеке аамдардың ғана емес, сонымен бірге толығымен қоғамның да неврологиялық синдромын туындатып отыр. Мысалы, босқындардың 41-50%-ы психологиялық ауытқуға шалдыққан. Сондай-ақ, психолог мамандардың тұжырымдауы бойынша, жетім балалар үйі түлектерінің 80%-ға жуығы дәл сондай психологиялық ауытқуларға шалдыққандар және олардың патенциалды пациенттері болып табылантын-дығын айтқан. Сондықтан да, халыққа психологиялық көмек жүйесін дамыту және осы сала бойынша білікті мамандарды дайындау қажеттігі туындап отыр.

Психологияға баса назар аудару, тұлғаның әлеуметтенуінің дәстүрлі институтының тоқырауымен, қоғамдық құрылымның өзгеруімен және қоғам өмірінде тұлғалық факторлар рөлінің өсуімен сипатталатын адам алдындағы «технологиялық революция» кезеңімен негізделеді.

Әлеуметтік қызметкер - клиентке біздің Жер бетінде өмір сүруіміздің мәні туралы, соның ішінде адам өміріне маңызды болып табылатын сұрақтарына жауап беруіне жиі тура келеді. Ф.М. Достоевскийдің айтуы бойынша: «адамның өмір сүруінің мәні, оның өмір сүруінде ғана емес, оның не үшін өмір сүруінде» - деген болатын.

Психология дінде, өнерде, медицина салаларында және бұқараны басқарудағы әлеуметтік технологияда қолданылатын бұрыннан бар білімдерге сүйену арқылы пайда болған ғылым.

Осылайша, діни адамның барлық өмірі әртүрлі психотехнологиялық әдіс-тәсілдермен байланысты. Мысалы, белгілі-бір іс-әрекет немесе тіпті қылмыс жасаған адамға көмектесетін діни қызметкерге жүгіну; өткен күннің ауытпалықтарынан арылып, ұйықтау алдында қалыпты жағдайды орнату үшін оқылатын уақытша дұғалар; шоқындыру мен некелестіру, қайтыс болған адамға жасалатын ырымдар және т.б.

Іс жүзінде барлық тарихи кезеңдерде адамдық өркениеттің дамуында белгілі-бір билік пен білімге ие бола отырып, монархтар, президенттер, шіркеу қызметкерлері, шамандар және т.б. өз мақсаттарына жету үшін психотехникалық әдістерді қолданған.

Батыс елдерінде қолданылатын әртүрлі психология-лық теориялар, әлеуметтік қақтығыстарды ушығу деңгейіне жеткізбеуге тырысады және еңбек етушілерді «өз еркімен» көмектесуге итермелейді.

Көптеген мамандар мен емшілер клиентке ықпал ету тұрғысында, яғни әртүрлі өсімдік және минералды құралдарды, дәстүрлер мен ырымдарды, мысалы, көп адамдардың алдында өз қателігін мойындау сияқтылар-ды пайдалану арқылы, оның эмоционалды жағдайын жоғарылатады.

Психологиялық ықпал ету сиқырлық сипатқа ие. Бұл ықпал етудің тиімділігі – индивид өзіне қолданылатын әдістердің әсер ететіндігіне сенеді. Осы жағдайда адамдардың эмоционалдық тұрғыда және ақпаратты алудағы қажеттіліктері қанағаттандырылады.

Әлеуметтік жұмыстың технологиялық аспектілерінің ерекшелігі ол индивидтің әлеуметтік мәніне сүйене отырып және адам психикасын ескеру барысында мақсатты бағытталған әлеуметтік іс-әрекетті қарастырады.

Психологияның өз алдына қоятын негізгі міндеті – бұл адамға өмірін мәнді, мағыналы етуге өмірлік күштерді дамыту, көмекке мұқтаждарды қолдау болып табылады.

Адам – терең әлеуметтік тіршілік иесі және әлем мен қоршаған ортамен үндестікте өмір сүруге деген құштарлық психиканың қалыпты жұмыс жасауының сапасын құрайды. Кез-келген индивид үшін психология-лық қорғаныс физиологиялық, психологиялық және әлеуметтік деңгейде жүзеге асады. Аталған деңгейлердің әрқайсысы өздігімен функционалдық жүйелерді көрсетеді.

Психологиялық қорғаныс белсенді психикалық феномен болып табылады және тұлғаның жеке мінез-құлқымен анықталады. Сондықтан, осы жеке мінез-құлыққа ықпал ете отырып, психологиялық қорғаныс механизмін мақсатты бағытталған жаттығулар арқылы күшейтуге болады.

Бүгінгі таңда психологияның дербес ғылым салалары бөлініп шығуда: инженерлік психология, медициналық психология, құқтық психология, психодиагностика, психотерапия және т.б. Іс жүзінде әрбір, кәсіби қызмет түрі психологиялық аспектіге ие. Әлеуметтік жұмыстың өзгешелігі, оның технологиялық көзқарастары, жалпы психологияның түйіскен жерінің дамуында, әлеуметтік психологияның, психодиагностиканың және тағы басқа, осылардың бәрі әлеуметтік кәсіптің мақсаттарын қарастыру болып табылады, адамның психикасының ерекшеліктерін қарастыра отырып, әлеуметтік және тұлғаның маңызына сүйенеді.

Психологияның алдына қойған ең маңызды мәселесі ол адамға деген өмірінің жақсырақ және маңызды болуына көмектесу болып табылады.

Бұл үшін психологияда әртүрлі ғылыми әдістер және олардың нұсқаулары қолданылады:

* Бақылау – сырттай (сырттан бақылау), іштей, еркін, стандартталған, енгізілген;
* Сауалнама – ауызша, жазбаша, еркін, стандарттал-ған;
* Тест – тест-сұрақнама, тест-тапсырма, жобалық тест;
* Үлгілеу – математикалық, логикалық, техникалық, кибернетикалық;
* Эксперимент – зертханалық, табиғи.

Бұл әдістер (олардың нұсқаулары) фактілерді анықтау мақсатында алғашқы ақпараттарды жинау мен өңдеуге арналған. Сонымен бірге, математикалық статистикалық және сапалық талдау қолданылады.

Психология саласынан қажетті білімі жоқ әлеуметтік қызметкер үшін клиентке ықпал ету әдістерін игеру қиындық туғызады.

Психология ғылымы әлеуметтік жұмыста клиентке ықпал етудің әртүрлі әдістерін қолдануға мүмкіндік береді.

Әлеуметтік-технологиялық әдістер, әдіснамалар, тәсілдер мен құралдар, процедуралар салыстырмалы түрде дербестікке ие бола алады, бірақ олар бәрінен бұрын өздері құрылған сол ғылыми мектепке тәуелді болады. Психология әлеуметтік жұмыста тұлғаға ықпал ететін әртүрлі әдістерді қолдануға мүмкіндік береді. Қолданылып отырған психологиялық әдістер тек әдістемелік және теориялық жағдайда ғана емес, технологиялық тұрғыда да негізделеді.

Әлеуметтік жұмыс технологиясының психологиялық қадамдағы мінездемесіне қысқаша ғана тоқталсақ.

**Тереңдетілген психология (психодинамикалық теориялар) –** психоталдау (З. Фрейд), жеке психология (А. Адлер), аналитикалық психология (А. Берн) және т.б.

«Психологиялық қорғау» түсінігі психологиялық бағыт өкілдерімен енгізілген саналы және бейсаналы қақтығыстардың күрделі клиникалық салдарын болдырмау тәсілі ретінде қарастырылған. Қазіргі психодинамикалық теориялар үлкен айырмашылықтар-ға ие, бірақ олардың барлығын З.Фрейдтің психоталдау туралы ойлары байланыстырады. З.Фрейдтің концепту-алды кестесіне сай, психологиялық қорғау саналы мен бейсаналы арасындағы қақтығысты шешу құралы ретінде қолданылады.

З.Фрейд бойынша қорғау механизмі туа пайда болады, оқыс оқиға жағдайында іске қосылады және ішкі қақтығысты жою қызметін атқарады. Алдағы уақытта бұл концепцияға біршама өзгертулер енгізілді: психологиялық қорғау туа пайда болатын емес, индивидуалды даму процесі кезінде қол жететін психиканың құрылымдық компонентімен түсіндіріледі; психологиялық қорғаудың бағыттылығы бәрінен бұрын социогенді қақтығыстарға шоғырландырылады; психо-логиялық қорғаудың механизмдері мен нұсқалары даму мен үйренудің өнімдері ретінде қарастырылады.

Адам, балалық шағынан бастап белгілі-бір тепе-теңдікті табу үшін ішкі (әлеуметтік) және сыртқы (бейсаналы) күштер арасында қақтығыстар мен күйзелістерді басынан өткізеді. Сондықтан да, әлеуметтік қызметкер психолог ретінде клиентке жағымсыз сыртқы құбылыстарды жеңе алу механизмін қолдана білуге үйрету қажет.

Тұлғаның қорғау механизмдерінің бірнеше нұсқалары бар, олардың көмегімен индивид өзін психологиялық күйзелістер мен жағымсыз жағдайлардан қорғауға көмектеседі. Олардың бірнешеуіне қысқаша тоқталып өтсек: *«ығыстыру»* - орындалмайтын тілектер мен қолайсыз қалаулар тыныштық үшін санадан ығыстырылады, бұл тез арада азат етуге алып келеді; *«орнын басу» -* ауру белгілерін орнын басатын объектілерге ауыстыру (кемшіліктері: жауап беруші жеңілдеуді сезінеді, ал орнын басушы объект азап шегеді, алайда бумеранг эффектісі орын алып, негативтің алғашқы субъектіге қай оралуы мүмкін); *«сублимация»* - қысым энергиясы толығымен әлеуметтік-тиімді іс-әрекетті орындау барысында жүзеге асырылады: шығармашылық, спорт және т.б. (кемшіліктері: қысымның себептері ескерілмейді, сиблимацияланған қысым жоғалып кетпейді, тіпті фрустрацияның да орын алуы мүмкін); *«қашқындық»* - адам сыннан қашады және соның арқасында психологиялық қысымнан да құтылады (кемшіліктері: себептері анықталмайды, болашақта өзін-өзі реттеумен қиындықтар туындауы мүмкін); *«тұншықтыру»* - есірткі (ішімдік) қақтығыстарды, қорқынышты жою, иллюзиясын қалыптастырып, белгілі-бір күшке ие болады (кемшіліктері: ішімдікке, есірткіге тәуелділік және т.б.) және т.б.

Сондай-ақ, психологиялық қорғаудың маңызды механизмдері болып: фиксация (бір тарапты ұстану, қорғану түрі), регрессия (дамудың бастапқы кезеңінде стресс жағдайында қайтару), ауысу (бейсаналы уайымды физикалық салаға орналастыру, мысалы, бас ауруына), азғырушылық мінез-құлық - адамның басқа адамның бойында махаббатын немесе ашуын тудыратын іс-әрекетке баруы.

**Әлеуметтік жұмыстағы бихевиористік (мінез-құлық психологиясы) бағыт** – әлеуметтік білім, әлеуметтік біліктілік тренингі; өзін-өзі оқыту; когнитивті терапия; рационалды-эмоционалды терапия (А. Эоллис) және т.б. Бұл бағыттың мәні адам мінез-құлқына қоршаған ортаның әсер етуін зерттеу болып табылады. Бихевиоризм үшін адамның ойы мен іс-әрекеттері де маңызды болып табылады. Бастапқы әдіснамалық ұстаным - бұл адамның іс-әрекеттеріне баса назар аударылады.

Сондықтан да, бұл бағытта әлеуметтік қызметкер психолог ретінде клиентке өмірдің мәні мен құндылығын және оның әлеуметтік шынайылықтағы орнын, екінші жағынан - өмірдің жетістіктері мен құндылықты бағдарларын ашып көрсетуге мүмкіндік беретіндей жақсы қарым-қатынаста болуы қажет.

Әлеуметтік жұмысты технологиялық аспектіде қарастыратын болсақ, келесі әдістемелік негізде құрылады: клиентпен жұмыс жоспарын жүзеге асыру барысында оның ашықтығы мен нақтылығы; клиенттің іс-әрекеті мен мінез-құлқы туралы ақпаратпен хабардар болу және талдау; болашақтағы іс-әрекеттерді жоспарлау барысында әлеуметтік мәнді мақсаттарды бірігіп дайындау. Сонымен бірге техникалық тәсілдер сияқты басқа да әдістер болуы мүмкін, мысалы: табандылыққа жаттықтыру, релаксацияға жаттығу, мінез-құлықты үлгілеу және қалауындағы мінез-құлыққа ынталандыру; белгілі-бір құбылыстың қайталануының алдын-алу стратегиясы және т.б.

**Когнитивтік психология** бағыт ретінде кибернетика, информатика, ЭВМ-ді программалаудың дамуымен байланысты пайда болды және адамның ойлауы мен санасын жоққа шығаратын, адамның мінез-құлқын төмендететін белгілі-бір деңгейде психология- лық концепциялардың кемшіліктері байқалды. Мұнда бастысы, адам өзі және әлем туралы әртүрлі ақпаратты қабылдауы мен өңдеуі, сақтауы және оны шешім қабылдауда қолдануы, оның нақты әлеуметтік шынайылық шеңберіндегі жүзеге асырылуы маңызды болып саналады. Когнитивтік психологияда адам санасының қалай құрылғандығы, оның білім жүйесі және есептеуіш машинаға ұқсастығы қарастырылады. Когнитивті психологияның негізгі зерттеу объектісі сызба болып табылады. Когнитивті сызба (қабылдау, ес, ойлау және т.б. когнитивті өнімдер) – *туа берілгендер мен қол жеткендер* арқылы индивид қабылдайды, өңдейді және өткені мен болашақ туралы ақпаратты сақтайды.

Когнитивті бағыттың өкілдері адамның әлем туралы ойлауы, көптеген мүмкіндіктердің ішінен таңдау жасауы және белгілі-бір әлеуметтік нақтылық шеңберінде шешім қабылдай білуі маңызды деп санайды. Когнитивтік терапияның негізгі принципі адамдардың эмоциясы мен мінез-құлқының түрлері олардың қиялы мен сенімдеріне негізделіп пайда болады. Сондықтан да, әлеуметтік қызметкер клиенттің когнитивтік ережесін өзгертуге, оның эмоционалды және мінез-құлықтық мәселелерін шешуге көмектесуі қажет.

Көп жағдайда, когнитивтік терапия эмоционалдық мәселелерді шешуде қолданылады. Мұндай мәселелермен әлеуметтік қызметкерлер клиенттің бойындағы жабығуды жоюмен байланысты жұмыстар жүргізгенде жиі кездеседі. Когнитивті бағыттың ерекшелігі бұл клиенттің мінез-құлқына әсер ету, оның ойлауына ықпал ету болып табылады.

**Гуманистикалық бағыт – гештальттерапия** (Р.Перлс), топтық терапия (К. Роджерс), логотерапия (В. Франкл), психодрама (Дж. Морено) және басқалары. Гуманистік теория - адамның іс-әрекеті, өмірі мен тағдыры қоршаған ортаға емес, оның ішкі жағдайына тәуелділік мәселесін қарастырады.

Гештальтпсихология (құрылымдық психология) бағыт ретінде жаратылыстану ғылымына сүйенеді. Бұл бағыттың өкілдері күрделі, біртұтас психофизиология-лық жүйелердің, қабылдау, ес, ойлау, тұлға мен тұлғалық қатынастар арқылы біржақты психикалық құбылыстардың қалыптасуын зерттеуге ұмтылады. Гештальттерапия клиентке психикалық ықпал етуді талдау үшін микротехниканың сызбалық тәсілдерін кеңінен қолданады.

Осы сала бойынша ғылымға үлес қосқан психологтар қатарына Л.С. Выготский, С.Л. Рубинштейн, А.Р. Лурия, А.Н. Леонтьев, А.В. Запорожец, Д.Б. Эльконин, П.Я. Гальперин және т.б. атауға болады. Психология ғылымының әдістері мен тәсілдерінің көпшілігі әлеуметтік тәжірибеде белсенді түрде пайдаланылуда.

**7.1 Әлеуметтік жұмыстағы психологиялық әдістердің қолданылу ерекшеліктері мен сипаттамасы**

Психология ғылымы адамның психологиялық жағдайын зерттеумен айналысады, яғни сезінуі, қабылдау, есі, еркі, ойлауы және т.б. Ол адамдардың ойлауын, олардың құбылыстарды қабылдауын және қоршаған ортадағы жағдайларды және оған қатысты қарым-қатынасы қандай екендігін зерттейді.

Әлеуметтік қызметкер мамандығы әлі де болса жас болып саналады. Қазіргі уақыттың өзінде әлеуметтік қызметкерлердің көпшілігі жоғары кәсіби білімі бар мамандар, ал профильдік, яғни медициналық, әлеуметтік, құқықтық, педагогикалық немесе экономикалық білімі бар мамандар жоқ десек те болады.

Адамға психологиялық көмек көрсетудің әртүрлі жолдары мен түрлері бар. Бірақ теория мен әдістемені және психологиялық білімді қолдану техникасын үйлестіре білгенде ғана олардың тиімділігін көре аламыз.

Әлеуметтік қызмет саласындағы маманға нақты адамның жеке қызығушылықтары мен қажеттіліктерін назарға ала отырып, әдістерді таңдау және қолдана білу маңызды болып табылады.

Әлемдік тәжірибеге сүйенетін болсақ, адамға көмек көрсетуде психологиялық әдістерді қолдану екі тұрғыда қарастырылады. Біріншіден, психологиялық тәжірибе-мен тек медициналық білімі бар мамандар ғана айналыса алады. Мысалы, Америкалық психоаналити-калық ассоциация жоғары кәсіби білімі бар мамандарды ғана өз қатарларына қосады. Ал, екіншілерінің пікірі бойынша, тәжірибеден өтіп жүрген психологтарға мұндай қатал талап қоюға болмайды. Айта кететін болсақ, Ұлыбританияда психоаналитикамен айналысушылардың әрбір үшіншісінің медициналық білімі жоқ. Көптеген батыс елдерінде халыққа психологиялық көмек көрсететін әлеуметтік қызметкерлердің рөлі күнен-күнге өсуде. АҚШ-та да осы сала бойынша адамдардың психологиялық денсаулығын қорғайтын әлеуметтік қызметкерлер саны көптеп кездеседі.

Алайда, елімізде халыққа психологиялық көмек көрсетудің мәдени-тарихи дәстүрі қалыптаспаған. Францияны мысалға алатын болсақ, халықтың 80 %-ы психологтың көмегіне жүгінеді. Ал біздің отандастарымыз үшін психологтың көмегіне жүгіну алдында «психологтың көмегіне тек қана психикалық аурулар ғана мұқтаж» деген сияқты кедергілер тұрады.

Психологтың жұмыс технологиясын талдауда клиентпен өзара әрекеттің төрт типін бөліп көрсетуге болады.

*Бірінші тип.* *Әлеуметтік міндеттерді шешу.* Бұл әлеуметтік мінез-құлықтың белгілі-бір критерилер мен нормаларға бағдарлануы. Клиенттің жаңа әлеуметтік құндылықтарды ұғынуы мен оны ұстануы өзін жайсыз сезінуге, тіпті психосоматикалық ауруларға да алып келуі мүмкін. Мұндай жағдайда клиетке өзінің мақсаттарын жаңаша түрде көруге көмектесетін жаңа критерилер мен нормаларды енгізу қажеттігі туындайды.

*Екінші тип. Этикалық міндеттер.* Клиенттің алдында орын алып отырған мәселеге қатысты жеке бағалауы мен қоғамдық пікір арасында таңдауы тұрады. Мұнда технология «жақсы-жаман» бағалау шкаласының шектелгендігін көрсетеді, яғни оның дұрыс таңдау жасауына мүмкіндік бермейді.

*Үшінші тип. Адамгершілік міндеттер.* Белгілі-бір іс-әрекеттің адамгершілік таңдау жасауын талап ететін жақсылық пен жамандық критериіне бағытталуының қажеттілігі. Мұнда индивидтің қолданатын жақсылық пен жамандық критерилерінің шектелгендігін көрсету маңызды болып отыр. Әлеуметтік қызмет саласындағы маман өзінің іс-әрекеттерін адамгершілік тәжірибеде қолдануға міндетті.

*Төртінші тип. Жеке психологиялық міндеттер.* Клиентке өзінің күйзелістер жүйесін өзгерту мен жете түсінуіне көмектесу. Іс жүзінде көптеген клиенттер әлеуметік және этикалық мәселелерге сүйенеді. Әлеуметтік психологтың мақсаты клиенттің мәселесін психологиялық кеңістікке ауыстыру болып табылады. Бұл оған психологиялық көмек көрсетудің технологиялық қадамы болады да, осылайша клиент психологтың ықпалымен мәселені шешу мүмкіндігіне ие болады.

* 1. **Әлеуметтік жұмыстағы педагогикалық әдістер**

Адам өміріндегі барлық процестер педагогикалық ықпал етумен тікелей немесе жанама түрде байланысты болып келеді. Әлеуметтік қызметкер маманының кәсіби мәртебесін арттыру педагогикалық білімсіз мүмкін емес. Сондықтан да, әлеуметтік жұмыста клиентпен жұмыста педагогикалық әдістер арқылы ықпал етудің маңызы ерекше.

Педагогикалық теория әлеуметтік жұмыс мамандарына әртүрлі жастағы және әлеуметтік-демографиялық топтар адамдарына тәрбиелік жұмысты жүргізу ерекшеліктерін, кез-келген жағдайда жобалау, болжау мен оқу-тәрбиелік процестерін жүзеге асыруға, оны бағалауға мүмкіндік береді.

Оқытудың жаңа түрлері, білім беру мен тәрбиелеу халыққа әлеуметтік қызмет көрсетудегі өте қажетті тиімді әдістеме болып табылады.

Әлеуметтік жұмыстағы педагогикалық технологиялар тұлғаны дамытушы, тәрбиелеуші, білім беруші қызметтерін де атқарады. Аталған қызметтер әлеуметтік көмек субъектілердің әртүрлі категорияларына қатысты арнайы сипатқа ие болады.

Әлеуметтік жұмыстағы үйрету, білім беру процесі өзара байланысты және өзара тәуелді екі компонент түрінде жүзеге асырылады: бір жағынан клиент өзінің жеке іс-әрекеттерін белсендендіру есебінен белгілі бір білімге ие болады; екінші жағынан әлеуметтік жұмыс маманы мәселені жобалайды және оны шешу процесін басқарады, мәселені шешу жолы мен сапасын бақылайды. Сонымен қатар, педагогикалық әдістер қойылған мақсатқа жетуге, жоспарды жүзеге асыруға, үйрету немесе оқыту процесін ақпараттандыруға мүмкіндік береді.

Қазіргі кезде оқытудың бірнеше әдістері бар, олар: әңгімелеу, дәріс, талқылау, кітаппен жұмыс, демонстрация, иллюстрация, жаттығу, лабораториялық және тәжірибелік жұмыс, танымдық ойындар, бағдарламалық оқыту әдістері, оқуды бақылау және ситуациялық әдіс және т.б. Жоғарыда аталған әдістердің әрқайсысы объектіге ықпал етуіне байланысты әртүрлі қызмет атқарады.

Тәрбиелеудің барлық әдістерін екі категорияға бөлуге болады:

* Тұлғаның іс-әрекетін ынталандырушы және бағалаушы әдістер, оларға ынталандыру мен жазғыру жатады;
* Түрткі әдістері, тұлғаның белгілі бір санасын және іс-әрекетін қалыптастырады, оларға сендіру мен себеп болу немесе түрткі болу жатады.

Ынталандыру әдісі. Ынталандыру клиенттің іс-әрекетіне жағымды баға берумен сипатталады. Ынталандырудың ықпал ету механизмі клиенттің жауапкершілігін арттыруға, жағымды көңіл-күй қалыптастыруға негізделген. Ынталандырудың өзі де әртүрлі: мақұлдау, мақтау, алғыс айту немесе жай ғана қол алысу.

Айыптау әдісі. Айыптау (жазалау) – әсерлі әдістердің бірі деп атауға болады. Ол педагогикалық ықпал ету әдісі ретінде қажетсіз іс-әрекеттерді алдын ала ескертеді, тежейді және өзі немесе басқа адамдардың алдындағы кінәсін түсінуге итермелейді. Тәрбиелеудің басқа да әдістері секілді жазалау да сыртқы стимулдардың үнемі ішкі стимулға айналып отыруына бағытталған.

Сендіру әдісі. Бұл әдіс іс жүзінде тәрбиелеу әдісімен тығыз байланысты болып келеді. Аталған әдіс алдын ала дайындалған тәрбиелік іс-әрекетке белсенді түрде дайын болған кезде ғана өз әсерін береді. Сонымен қатар, бұл әдіс адамдардың бойындағы моральдық-этикалық сапасының дамуына да ықпал етеді.

Сендіру деп - эмоциялық-сөздік ықпалды қолдану барысында түсіндіру, сонымен бірге көндіруге сүйене отырып, түсіндіру мен сендіруді біріктіруді айтамыз.

Түрткі болу әдісі. Мұнда бастысы адамды өзінің қызығушылығы мен қажеттілігіне орай бағыттау. Түркі болу бұл қабылданған ережелерге сәйкес тұлғаның мінез-құлық шеңберін анықтап беретін тәрбиелеудің маңызды әдістерінің бірі болып табылады.

Әлеуметтік қызметкердің клиентпен немесе өз қол астындағы бағыныштымен тұлғаралық қатынасында, түрткі болу әдісі өмір сүруін ұйымдастыруды жақсартудағы кеңестер, ұсыныс немесе инструктаж ретінде көрінеді.

Тәрбиелеудің маңызды әдістерінің бірі - өзін-өзі тәрбиелеу, яғни арнайы жаттығулар мен машықтану жүйесі ұсынатын өзін-өзі басқаратын тәрбие болып табылады.

Бұл әдіс өте маңызды міндеттерді бірі тәрбиелеу процесінің біртіндеп өзін-өзі жетілдіруге ұмтылуды жүзеге асырады. Жалпы алғанда бұл әдіс әлеуметтік қызметкерден клиентке мәселесін шешуге көмектесу үшін өзінің барлық мүмкіндіктерін пайдалануды талап етеді.

Сонымен қатар, әлеуметтік-педагогикалық әдіс әртүрлі тәрбиелеу шараларын қамтиды: жеке және топтық әңгілемесу, топтық жиналыстар, пікірталастар, өмірлік маңызды сұрақтарды талқылау, жағымды әлеуметтік белсенділік танытқаны үшін көтермелеу, мадақтау және т.б. Аталған әдістерді әлеуметтік қызметкер отбасылармен, балалармен, жасөспірімдер немесе жастармен жұмыста қолдана алады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

1. *Әлеуметтік жұмыс үшін әртүрлі психологиялық білімнің мәні мен рөлі*
2. *Психологиялық теориялар классификациясы және олардың әлеуметтік жұмыс саласында алатын орны*
3. *Психологиялық ықпал ету әдістерін атаңыз және олардың әлеуметтік жұмыстағы қолданылуына мысал келтіріңіз?*
4. *Педагогикалық әдістері атаңыз*
5. *.Әлеуметтік жұмыста қолданылатын педагогикалық әдістердің ерекшелігі*

**Тақырып 8. Әлеуметтік жұмыстағы кеңес беру және делдалдық технологиясы**

Әлеуметтік жұмыстың маңызды әдістерінің бірі кеңес болып табылады.

Кеңес беру – клиенттің сұранысы бойынша әлеуметтік қызметкерге аталған мәселеге орай оның мәнін түсіндіріп және ұғындыру, сондай-ақ оны шешу үшін қолдануға болатын түрлі амалдарды ұсынатын  әлеуметтік жұмыс түрі. Әлеуметтік міндеттерді шешудің технологиялық әдісі ретіндегі кеңес беру – бұл азаматтардың, жеке адамдардың, отбасылардың, топтардың, қауымның қажетті бір ақпаратты анықтау мақсатын және оны қамтамасыз етудегі көмек көрсетудің баламалы түрлерін нұсқаумен ақыл-кеңес беру арқылы әлеуметтік қызметте жиі пайдаланылатын шаралардың бірі болып табылады.

Әлеуметтік кеңес берудің түрлі әдістері мен тәсілдерін атауға болады, оларға қадағалау, тестілеу, көндіру, сендіру, хабарлау, кіші тренинг және тағы басқаларын атауға болады.

Мақсаты бойынша бірі-біріне ұқсас және кәсіптік қызмет түрлерінің техникасы - консалтинг, психотерапия, психокоррекция сияқты бір-біріне жақын кеңес беру түрлерін бөліп қарастыруға болады.

Жалпы кеңес беру қызметі өтініш берушінің қажеттілігіне негізделіп жүзеге асырылады. Бұл тұрғыдан алғанда екі негізгі мақсатты атауға болады:

1) өтініш иесінің жеке өмір сүруіне ие болуының тиімділігін арттыру;

2) өтініш иесінің мәселелік жағдайды және қолдағы мүмкіндігін молайту қабілетін дамыта түсу.

Кеңес беру мақсатының қорытындысы - өтініш берушіні өзіне-өзі көмектесуіне үйрету және осылайша оны өзіне-өзі кеңесші бола білуіне баулу болып табылады.

Сұраныстың сипатына немесе мәселенің түріне байланысты кеңес берудің 4 негізгі стратегиясын атауға болады:

1) жағдайды өзгерту;

2) жағдайға бейімделу үшін өзін өзгерту;

3) оның жағдайдан шығуы;

4) сол жағдайда өмір сүру жолдарын таба білу.

Әлеуметтік жұмыста кеңес берудің Дж. Иген моделі кеңінен қолданылады. Дж. Иген кеңес беруді «мәселелердің менеджементі» ретінде, яғни мәселелерді басқарушы ретінде қарастырып және кеңес алушыға көмек көрсетудің сатысын айқындауға болады:

1) мәселелерді анықтау мен айқындау: - кеңес алушының өзінің тарихын мазмсұндауға көмектесу; - орнықтыру; -шоғырландыру;

2) мақсаттарды қалыптастыру: - жаңа көріністер мен мақсаттар жиынтығын жасау; - мақсаттарды бағалау; - нақты бір әрекеттер үшін мақсат таңдау;

3) әрекеттерді жүзеге асыру: - әрекеттердің стратегиясын жасау; - стратегияны таңдау; - стратегияны жүзеге асыру.

Отбасылық кеңес беру отбасындағы ересектер мен баланың арасындағы әлеуметтік мәселелер, шиеленісті жағдайлар кезінде әлеуметтік-педагогикалық ақыл-кеңестік көмек беруді қамтиды.

Әлеуметтік-педагогикалық кеңес беру аталған салалары бойынша жүргізіледі:

* өмірлік қамту саласында: еңбекпен қамтылуы, жеңілдіктерді белгілеу, жәрдемақы, мүгедектік, дағдарыс жағдайындағы материалдық көмек, т.б.;
* тұрмыс жағдайы саласында: қажетті жиһаздармен және тұрмыстық техникамен қамтамасыз ету, пәтерін жөндеу, дезинфекциялау, гигиеналық дағдыларға үйрету, пәтерде бала бұрышын ұйымдастыру, бос уақытты ұйымдастыру, балаларды қадағалау, т.б.;
* отбасы денсаулығы саласында: балалар мен ересектердің созылмалы, қатты ауыруларын тексеріп-анықтау және емдеу, салауатты салтпен өмір сүруге дағдыландыру, аурулардың алдын алу, балаларға нашақорлықтан аулақ болуға көмектесу;
* рухани және моральдық хал-ахуал саласында: ішімдікке бой ұрудан құтылу, отбасының дәстүрлері мен тұрақтылығын сақтау, отбасы мүшелерінің құнды бағаларын қолдау;
* бала тәрбиесі саласында: мектепке үйрену мәселесін шешу; мінез-құлық ауытқушылығын анықтау және оны түзеу; психологиялық, тіл дамыту, психотерапиялық, заңгерлік көмек көрсету, педагогикалық хабарсыздықты, сапасыздықты, дәрменсіздікті болдырмау және т.б,;
* отбасының ішкі және сыртқы қатынастар саласында: бұрынғы немесе жаңа жақсы әлеуметтік байланыстарды қалпына келтіру, араздықты жоюға көмектесу, бала, ата-ан және ерлі-зайыпты қарым-қатынастарын реттеу және т.б.

Отбасылық кеңес берудің айырмашылығы - әлеуметтік қызметкер кеңес беру барысында отбасымен, отбасы мүшелерімен жеке-жеке кезең-кезеңмен жұмыс жүргізеді және жұмыс соңында отбасы мүшелері барлығы кездестіріліп, қорытындыланады.

Отбасылық кеңес беру мәселердің кең шеңберін қамтитын ақыл-кеңес беру бағыттарының бірі ретінде ерлі-зайыптылардың, бала мен ата-аналар, ерлі-зайыптылар мен олардың ата-аналары арасындағы өзара қарым-қатынастарды қарастырады. Көбінесе мұнымен қазіргі кезде белсенді түрде бастау алып, қарқынды  дамып келе жатқан психологиялық-педагогикалық кеңес беру қызметімен айналысады. Әдетте 14-15 жасқа дейінгі балалармен кеңес беру жұмысы жүргізілгенге міндеті түрде ата-аналарының қатысуы қажет. Ата-аналарға кеңес беруде кезінде жағдайға көзқарас обьективті және субъективті болуы тиіс, яғни мәселелер отбасы көзқарасы тұрғысынан және кеңес беруші көзқарас тұрғысынан бекітілуі керек.

Сонымен қатар, отбасылық кеңес беру процесі конгитивті және эмоционалды аспектілерін қамтиды. Кеңес беру барысында кеңес алушының немесе жалпы отбасының мәселелері шешіліп қана қоймайды, оларды шешудің тиімді деңгейдегі жолдары да қарастырылады. Отбасылық кеңес беру – бұл ең алдымен тұлғаның ішкі байлықтарын эмоционалды тиімді факторлардың көмегімен аша білу үшін жағдай туғызатын өзара әңгімелесу, отбасының эмоцианолды байланыстарын қалыптастыру болып табылады.

Отбасылық кеңес беруді бірнеше бағытқа бөлуге болады. Мұндай жіктеу отбасылық мәселелеріне кеңес беру тәжірибесінде кездесетін төмендегідей бөлулерден туындайды:

* некелескенге дейінгі мәселелер: жынысаралық қатынастардағы махаббат пен өзара түсіністік, некелік іздеу салу, неке таңдау, жалғыздық және т.б.
* жас отау иелері өмірлерінің бастапқы кезеңіндегі мәселелеріне бойынша кеңес беру. Бұл кезеңде отбасылық өмірге деген тәжірибенің жоқтығы салдарынан жанжалдың болып тұруы, ерлі-зайыптылардың ата-аналары арасындағы өзара қарым-қатынастары, бала туу жөніндегі мәселені шешу туралы сөз қозғалады;
* бала мен ата-ана арасындағы мәселеге кеңес беру: баланың мектептегі оқуы мен тәртібі, дамуының ауытқушылығы, отбасындағы тәрбие беру мәселесі және т.б.;
* неке бұзылу мен ажырасқаннан кейінгі алаңдаушылық;
* отбасылық жанжал мен дағдарысқа кеңес беру.

Жалпы отбасылық мәселеге орай ләеуметтік жұмыс барысындағы кеңес берудің техникасын негізгі бес фазаға бөлуге болады: байланыс орнату, мәселелерді анықтау, жұмыс фазасы, шешім мен әрекет фазасы және кері байланыс фазасы.

Бірінші фаза - өтініш иесімен байланыс орнату. Олармен өзара әрекеттесу шегін анықтау бастапқы әңгіме-кеңес барысында жүзеге асырылады. Бұл фазада араласу мен оны құрайтын арақашықтық анықталады.

Екінші фаза - өтініш иесінің немесе отбасының мәселесін анықтау. Мұнда клиент пен әлеуметтік қызметкердің мәселелерді түсінудегі келісімдері қарастырады. Әлеуметтік қызметкер нақты мәселені бағдарлап, оның мәнісін анықтап түсіндіреді. Кеңес барысында баламалы амалдарды талқылай келе, ортақ пікірге тоқтап, клиент өзіндегі мәселені қабылдауы тиіс.

Үшінші фаза - жұмыс, клиентпен бірге мәселені жаңаша түсіну. Бұл фазаға кеңес алушы мен кеңесшінің арасындағы байланысты құрылымдарға бөлу, кеңес алушының  төзуі мен қарсы тұра білуі үшін бақыланатынын жағдайлар жасау, кеңес алушының төзімнен шығуы мен өз иелігін табуы секілді динамика тән.

Төрітінші фаза - шешім мен әрекет қабылдау, яғни қалыпты табиғи жағдайдағы кеңес алушының тиімді мінез-құлқы. Мұнда белгілі бір кеңес беру теориясына сүйене отырып, әлеуметтік қызметкер клиенттің қалыптасқан жағдайдан шығу жолдарын іздестіріп, оны табуға жетелейтін өзінің әрекетінің жоспары мен стратегиясын құрады. Өзі үшін қолайлы шешім тапқаннан кейін, оны өзінікіндей қабылдап, дербестік пен сенімге ие болған соң, іске кіріседі.

Бесінші фаза - кері байланыс, клиентті кеңес беру процесімен және оның нәтижесімен қанағатттандырады. Кеңесші ішінара мұндай ақпараттарды кеңес беру барысындағы төзімділіктің белгілерін қадағалау кезінде алады. Сондай-ақ ол жағдайды анықтай отырып, көріністері қайталанбалы кездесулер өткізеді.

Кеңес бердің барлық түрлері клиенттің белігіл бір мәселесін шешуге бағытталған. Сондықтан да, кеңес беруші немесе әлеуметтік қызметкер клиенттің мәселесіне тиянықтылып пен ұқыптылықпен қаруы тиіс. Кенес берушінің негізгі қызметі – клиент үшін оның мәселесін шешу емес, клиентті дұрыс бағытқа бұру арқылы, өз мәселесін өзі шешуге мүмкіндік жасау. Көптеген адамдар, әлеуметтік сала кеңесшілеріне келу арқылы, олардың мәселелерін шешіп беретіндеріне сенеді, алайда бұл олай болуы міндетті емес.

Кеңес беру технологиясы әлеуметтік қызметкердің делдалдық іс-әрекет технологиясымен өте ұқсас. Делдалдық адамның өмір сүруінің барлық салаларын қамтиды. Атап айтатын болсақ, физикалық, материалдық, әлеуметтік және адамгершілік-рухани тұрғысындағы қысым жағдайлары немесе т.б. делдалдық іс-әрекет түрі қолданылады.

Тараптарға өмірлік маңызды мәселелерді шешу үшін моральдық-психологиялық кедергілерді жоюға, өзара келісім мен көну (жол беру), қақтығысты немесе пікірталасты реттеу делдалдық іс-әрекеттің міндеті болып табылады.

Делдалдық – әлеуметтік жұмыстың қызметтерінің бірі деп атауға болады.

Делдалдық пен біріккен іс-әрекеттің нәтижелілігін қамтамасыз ететін белгілі бір ұйымдастырушылық, әдістемелік, психологиялық және адамгершілік шарттар қалыптасқан. Әлеуметтік қызметкер көбінесе өз міндетіне сәйкес белгілі бір әлеуметтік мәселені шешу барысында мемлекет пен қоғамдық ұйымдар арасында делдал қызметін атқарады.

Қазіргі кезде қоғамда көптеген бағытта тұрақсыздық орын алғандықтан, әлеуметтік қызметкердің қызметіне деген сұраныс көбейуде. Адамдар әлеуметтік қызметкерге экономикалық, әкімшілік, еңбектік, құқықтық, тұрмыстық және т.б. сала бойынша делдалдық көмекке жүгінеді. Делдалдық қызметті бағыттарына қарай топтастыруға болады: - мемлекетпен, ұйыммен, мекемемен және клиент арасындағы; ұйымдар мен мекеме арасындағы; әртүрлі ведомствалық бағыныштылар арасындағы; әлеуметтік топтар мен институттар арасындағы; сонымен бірге тұлғааралық делдалдық.

Әлеуметтік қызмет саласының мамандары клиенттерде бағыттау мақсатында әртүрлі арнайыландырылған ұйымдар мен мекемелермен байланыс орнатып отырады. Әлеуметтік қызметкер делдал ретінде клиенттің мәселесіне орай профильін анықтап, оны кәсіби білікті көмек көрсете алатын мекемеге жібере алады. Ол үшін әлеуметтік қызметкер клиенттің тұлғалық мәселесін диагностикалауы қажет және халыққа әртүрлі көмек көрсететін мекемелер мен ұйымдардың қызметтері туралы хабардар болуы тиіс. Бұл әлеуметтік қызметкердің клиенттің мәселесін тез арада бағалап, көмек көрсетуіне септігін тигізеді.

Егер әлеуметтік қызметкер клиенттің мәселесін өз бетінше немесе өз мекемесінде шеше алмаған жағдайда делдалдық қызметті жүзеге асырады. Яғни, осындай жағдайда ғана клиентті қажетті мекеме немесе ұйымның қабылдауына жағдай жасайды.

Әлеуметтік қызметкердің делдалдық қызметінің ұйымдастырушылық тәсілінің үш кезеңін бөліп көрсетуге болады:

1. клиенттің мәселесін анықтау және оның шешу мүмкіндігін бағалау;

2. мәселені шешуге қабілетті мекемені таңдай мен бағалау;

3. клиентке қажетті мекемемен қатынас орнату мен қабылдауына жағдай жасау.

Әлеуметтік қызметкер делдалдық қызметтің тиімділігін арттыру мақсатында тәжірибеде тексерілген бірнеше тәсілдерді қолданады.

Біріншіден, клиентке қажетті мекемелер мен ұйымдардың толық мәліметтерін жазып беру (мекен-жайы, телефон нөмірі, маманның аты-жөні, жол жүру бағыты, қандай транспорт түрін пайдалану және т.б.). Сонымен қатар, клиентті бұл мекемеде не күтіп тұрғандығын нақты әрі түсінікті етіп жеткізу қажет. Ал, мекемеге барғаннан кейін мекемедегі жауапты тұлғамен қарым-қатынас орнату, кездесу және оның өту тәртібі секілді барлық жауапкершілік клиенттің өзіне жүктеледі.

Екіншіден, әлеуметтік қызметкер клиенттің баратын мекемесіне ілеспе хат жіберу арқылы көмек көрсету қажет. Яғни, клиенттің қолында мекемеге барғандағы мақсатын анықтайтын, ал мекеме клиенттің олардан не күтетіндігі туралы құжаты болуы тиіс. Бұл ілеспе хат, мекеме мен клиент арасындағы қарым-қатынасты айқындауға септігін тигізетін құжат болып табылады.

Үшіншіден, клиентке баратын мекемесіндегі көмекке жүгінуі тиіс құзыретті тұлғаның аты-жөнін толығымен жеткізген дұрыс.

Төртіншіден, клиентті белгілі бір мекемеге жібермес бұрын, онда хабарласып, клиент туралы ақпараттарды жеткізу қажет.

Бесіншіден, клиентті мүмкіндігінше әлеуметтік қызметкерлермен алдын-ала кеңес алған туысқандары немесе жақындары ертіп апарғаны жөн.

Мұндай ұйымдастырушылық тәсілдер клиентке қажетті мекемемен тезарада байланыс орнатып, қажетті әлеуметтік қызмет мекемесін іздеу жұмыстарын жеңілдетеді.

Әлеуметтік қызметкер делдал ретінде клиентке көмек көрсетілгендігін және байланыс орнатылғандығын тексеріп, көз жеткізуі тиіс. Ол үшін клиент өзінің мекемеге барған кезіндегі нәтижелері туралы әлеуметтік қызметкерге хабарлауы тиіс және клиенттің байланысы толығымен орнатылып кетпейінше әлеуметтік қызметкер ситуацияны өз бақылауында ұстауы қажет.

Қорытындылай келе, әрине, мұндай іс-әрекеттерді орындау арқылы, клиенттің мәселесі толығымен шешіліп кетпеуі де мүмкін. Алайда, ол клиентке моральдық-психологиялық тұрғыда күш беріп, қақтығысты жағдайдың алдын алады және клиенттің өз-өзіне сенімді болуына жағдай жасайды.

**8.1 Әлеуметтік жұмыс технологиясындағы әлеуметтік алдын-алу шаралары және түзету**

Физикалық және ақыл-ой дамуында ерекшелігі бар адамдармен әлеуметтік жұмыс жасау барысында кешенді әлеуметтік технологияларды қолданған жөн, атап айтатын болсақ: түзету және алдын алу, әлеуметтік қамсыздандыру, бейімдеу мен әлеуметтік қайта оңалту болып табылады.

Алдын алу әлеуметтік жұмыстағы түзету іс-әрекеттерінің маңызды бағыттарының бірі болып табылады. Өз уақытында алдын алу мақсатында қолданылған іс-әрекет әлеуметтік жұмыстағы шығындарды азайтуға мүмкіндік береді. Алдын алу кез келген жағымсыз жағдайларды жоспарланған ескертулермен, іс-әрекеттермен қандай бір жағымсыз салдарлардың себептерін жоюмен сипатталады. Алдын алу шаралары нәтижеге жетуге бағытталған, жоспарланған іс-әрекеттер түрінде және орын алуы мүмкін негативті құбылыстарды жою негізінде жүргізілуі қажет.

Әлеуметтік жұмыстағы алдын алу шараларының негізгі мақсаты әлеуметтік объектілердің мінез-құлқындағы ауытқушылықтарға алып келетін себептер мен жағдайларды анықтау және олардың орын алуының деңгейін әлеуметтік-экономикалық, құқықтық, ұйымдастыршылық-тәрбиелік, психологиялық-педагогикалық ықпал ету тәсілдері арқылы азайту болып табылады.

Алдын алу жұмысында әрбір нақты ситуацияны дұрыс әрі икемді түрде бағалау және ауытқушылықтың барлық себептерін тиянақты ғылыми тұрғыда жинақтау маңызды мәнге ие.

Осылайша, алдын алу ғылыми негізделген және өз уақытында қолданылған іс-әрекет ретінде түсіндіріліп, келесілерге бағытталады:

* Негативті сипаттағы әлеуметтік ауытқуға алып келетін негізгі себептер мен жағдайлардың алдын алу немесе зарарсыздандыру мен ескерту;
* Әртүрлі индивидтер мен әлеуметтік топтардағы болуы мүмкін физикалық, психикалық және әлеуметтік-мәдени девиациясының алдын алу;

Алдын алу іс-шаралары әлеуметтік ауытқулардың себептері мен сипатына қарай жүргізіеді. Жалпыланған түрде алдын алу шаралары бейтараптандырушы, толықтырушы; әлеуметтік ауытқуға алып келетін жағдайларды ескерту; жүргізілген алдын алу жұмыстарын басқылау шаралары ретінде анықталады. Осылайша, алдын алу іс-шаралары қажетті нәтижеге жетуге бағытталған бағдарламалық, жоспарланған іс-әрекеттер және әлеуметтік объектінің жағдайына бақылау мен мүмкін болуы мүмкін мәселелерді ескерту түрінде жүргізілуі қажет.

Алдын алу әдістері әлеуметтік жұмыс клиенттерін денсаулығын сақтауға немесе жетістікті әрекет етудің жаңа дағдыларына үйретеді. Әлеуметтік жұмыстың мазмұны мен пәні болып көбінесе күрделі жағдайдағы тұлғаның девиантты мінез-құлқының алдын алу табылады. Девиантты мінез-құлықтың түрлері өте көп: қылмыс, нашақорлық, токсикомания, ішімдікке салыну, өзін-өзі өлтіру, жасөспірімдік нигилизм, қалыбданған нормаларды жоққа шығару, стерсс және т.б.

Сонымен қатар, алдын алу мен түзетулердің әлеуметтік технологиялары тек жеке тұлғалармен ғана жұмысқа емес, қоғамның макроқұрылымына да бағытталады. Арнайы әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінің жұмысы адамның қалыпты өмір сүруіне ықпал ететін және қолдау көрсететін әлеуметтік ортаны өзгертумен тікелей байланысты.

Аталған тақырып барысында суицидтік мінез-құлықтың алдын алу әдістеріне баса назар аударған жөн. Суицидтік көңіл-күй ашу, реніш, амалсыздық, үмітсіздік сезімімен байланысты. Өзін өзі өлтіруге деген ойын білдіру бұл қоршаған ортадан көмек күту мен түсіністікті іздеумен түсіндіріледі. Мұндай мінез-құлықтың алдын алудың кеңінен таралған әдістері жасөспірімдерді үнемі бақылауда ұстау, сенім телефондарын іске қосу және психологиялық кеңес беру болып табылады. Алдын алудың мұндай түрі жүйелі түрде жүргізілгенге ғана тиімді және оң нәтижесін береді.әлеуметтік алдын алудың дегейлері бір бірімен келісілген болуы тиіс. Яғни, мектепте әлеуметтік педагогтың болуы және учаскелік әлеуметтік қызметкердің жасөспірімдермен үнемі байланыста болуы қажет.

Қазіргі уақытта қоғамда отбасындағы зорлық-зомбылық пен зұлымдық мәселесі де көптеп кездеседі, яғни балаларға қысым көрсету, кәмелетке толмағандардың құқық бұзушылығы мен қараусыздығы, жастар мен жасөспірімдер арасындағы нашақорлық және т.б. Аталған девиация түрлерінің алдын алудың тиімділігі көбінесе министрліктер, ведомстволар мен әлеуметтік институттардың іс-әрекеттерінің мақсатты бағытталғандығы мен үйлестірілгендігімен тікелей байланысты.

Білім беру, медициналық, құқық қорғау, мәдени-ағартушылық, ақпараттық және басқа да құрылымдардың біріккен ұжымда ұйымдастыру жұмысы орын алып отырған әлеуметтік ауытқулардың алдын алуға және ескертуге мүмкіндік береді.

Девиация сипатына сәйкес антиәлеуметтік мінез-құлықты ескерту әлеуметтік бақылау шараларын немесе әлеуметтік түзетуді қажет етуі мүмкін.

Ауытқымалы мінез-құлықты түзету үшін ең біріншіден, адамның сыртқы ортамен қарым-қатынасындағы сәтсіздікті анықтаумен, әлеуметттік ситуацияны емдеумен, отбасының, ұжымның ұстанымын әлеуметтік-психологиялық түзетумен, күрделі және баяу ағымдағы қақтығысты шешумен сипатталады.

Түзету іс-әрекеттері әртүрлі бағытта жүргізілуі тиіс:

* Қайта қалпына келтіру – әлеуметтік объектінің ауытқу орын алғанға дейінгі сапаларын жаңғырту;
* Компенсациялау – белгілі бір жетіспеушілікті басқа бір саладағы іс-әрекеттерін нығайту арқылы орнын толтыру;
* Ынталандыру – әлеуметтік объектінің жағымды сапаларын белсендендіруге, белгілі бір құндылықты бағдарларды, ұстанымдарды қалыптастыруға және жағымды эмоционалды күйді қалыптастыруға бағытталған;
* Түзету – әлеуметтік объектінің жағымсыз сапаларының орнын жағымды сапалармен алмастырумен түсіндіріледі. Түзету қызметі мадақтау, сендіру, көзін жеткізу, ақпараттандыру әдістері арқылы жүзеге асырылады.

Девиантты мінез-құлықты жасөспірімдерді түзету жұмысының бағдарламасында ата-аналар мен педагогтарға кеңес беруге ерекше назар аударылуы тиіс. Ата-аналар мен педагогтарға бұл бағдарлама әлеуметтік стеоретиптерді, тәрбиелеудің және әлеуметтік ықпал етудің алгоритмін игеруге септігін тигізеді.

Балалар мен жасөспірімдерге негативті әлеуметтік ұстанымдарды түзету мен алдын алуға және тұйықтық, ашушаңдық пен мазасыздық синдромдарын азайтуға негізделген топтық бағдарламалар, сонымен қатар, диагностикалық-түзетулік, психотерапевтік және әлеуметтік-психологиялық бағдарламалар қажет.

Физикалық кемшілігі бар клиенттермен түзету жұмыстары, ең алдымен олардың физикалық қызметтерін дамытуға, әлеуметтік маңызды дағдыларды қалыптастыруға және оларды абилитациялауды жүзеге асыруға бағытталады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

*1. Кеңес беру және оның түрлерін атаңыз*

*2. Кеңес берудің әлеуметтік жұмыста қолданылу ерекшелігіне тоқталыңыз*

*3. Кеңес беру және делдалдық. Делдалдықтың ұйымдастырушылық тәсілі*

*4. Алдын алу және түзетудің әдістері*

*5. Алдын алу мен түзетудің әлеуметтік жұмыста қолданылуы*

**Тақырып 9. Әлеуметтік экспертиза технологиясы**

Сараптама – қандай-да бір мәселе бойынша әлеуметтік білімді қажет ететін, дәлелді қорытынды ұсынатын зерттеумен түсіндіріледі.

Әлеуметтік сараптама әлеуметтік объектінің жағдайын диагностикалауға және оны қоршаған орта туралы ақпараттың нақтылығын дәлелдеуге, оның алдағы уақытта болуы мүмкін өзгерістерін болжау мен басқа да әлеуметтік ортаға әсерін зерттеуге бағытталады. Сонымен қатар, басқару шешімдері мен әлеуметтік жобалау мақсатында ұсыныстарды дайындауда қолданылады.

«Әлеуметтік объектілер» әртүрлі, әлеуметтік өзгерістер мен әлеуметтік жобаларға тікелей немесе жанама ықпал ететін адамдар, әлеуметтік қауымдастықтар, әлеуметтік институттар мен процестер, ұйымдар, әлеуметтік құндылықтар, ойлар, концепциялар, нормативті актілер немесе т.б. болуы мүмкін. Әлеуметтік объектілер белгілі бір тізіммен шектелмейді, себебі әлеуметтік шынайылық жан-жақты және белгілі бір сипаттамаға түйістіру мүмкін емес.

Әлеуметтік сараптаманың келесі қызметтерін атап өтуге болады:

* диагностикалық қызмет, зерттеу кезіндегі әлеуметтік объектінің жағдайын растау;
* ақпараттық-бақылау қызметі – әлеуметтік объектіні және оны қоршаған орта туралы ақпаратты оның нақтылығын дәлелдеу мақсатында зерттеу және қажет болған жағдайда өзгерістер енгізу;
* болжамдық қызметі – әлеуметтік объектінің қысқа, орта, ұзақ мерзімдік кезеңде орын алуы мүмкін жағдайын және объектінің осы жағдайда жетістікке жету сцентарийін анықтау;
* жобалық қызметі – әлеуметтік жобалау мен басқару шешімдерін қабылдау үшін әлеуметтік объектіні сараптай барысында ұсыныстар дайындау.

Әлеуметтік сараптаманың мақсаты болып, мемлекеттік билік органдарының және басқа да әлеуметтік институттардың іс-әрекеттері мен әлеуметтік саясат міндеттерінің азаматтардың мүддесіне сәйкес келуін, сонымен қатар осы сәйкестікке жету үшін ұсыныстарды қалыптастыру табылады. Әлеуметтік сараптама әлеуметтік жобаның адамдардың қызығушылықтары мен күтулеріне сәйкес келу деңгейін анықтауы қажет. Әлеуметтік сараптама мақсаты пен міндеті бойынша нақты әрі түсінікті болуы тиіс, олай болмаған жағдайда өзінің тәжірибелік мағынасын жоғалтады.

Жоғарыдағы аталған мемлекеттік билік органдарының және басқа да әлеуметтік институттардың іс-әрекеттері мен әлеуметтік саясат міндеттерінің азаматтардың мүддесіне сәйкес келуі дегенде сараптамаға алып келетін нәтижені айтамыз. Алайда, сарапшылар адамдардың қызығушылықтарын қорғайтын мүкін болатын барлық ситуацияларды ескеретін болса, іс-әрекеттің көлемі мен анықсыздығынан өте қиын жағдайға душар болар еді.

Сондықтан да, сараптамалық бағалау арқылы әлеуметтік сараптаманы мақсатты жобалауды анықтап алу қажет.

Әлеуметтік сараптама зерттеу пәнін сипаттайтын үш бағыт бойынша жүргізіледі.

1. Сарапшылар әлеуметтік жобаларды қабылдауға дайын немесе қабылдаған адамдар үшін әлеуметтік салдарларды анықтайды.

2. Сараптаманың көмегімен жобаның бастапқы ойы мен оның жүзеге асырылған сәйкестігі анықталады.

3. Сараптама қабылданған немесе дайындалған жобаның қоғамдық санада қабылдануының адекваттылығын айқындайды.

Әлеуметтік сараптаманың пәндік аясы өмірдің шынайылығы мен әлеуметтік саясаттың нормативтік-құқықтық және ұйымдастырушылық-басқарушылық қамтамасыз етудегі алшақтықты игеруге бағытталған. Осылайша, әлеуметтік жобалау үшін сараптамалық бағалаудың маңыздылығы анықталады.

Әлеуметтік сараптаманы жүргізудің тәсілдері мен мүмкіндіктері ұйымдастырушылық-басқарушылық шешімдердің ерекшелігіне тәуелді. Себебі, әлеуметтік сараптаманы ұйымдастыру ұйымдастырушылық-басқарушылық іс-әрекет мәселесімен тікелей байланысты.

Сараптаманы жүргізу туралы шешім қабылдау бұл қарапайым басқарушылық акт болып табылады. Сондықтан да оған бірнеше міндеттер қойылады:

* сараптама жүргізілуіне байланысты орын алып отырған әлеуметтік мәселені анықтау (мәселенің даму кезеңі, туындатушылар, көлемі және т.б.);
* экспертті зерттеудің мақсатын құру;
* сараптама нәтижесін ұсыну түріне қойылатын талаптарды айқындау.

Сарапшыларға сараптама беру барысында қорытынды нәтижесі барлық адамдарға және маман еместерге де түсінікті болатындай етіп дайындау міндеті қойылады. Бұл міндеттің орындалуы үшін әлеуметтік сараптаманы ұйымдастыру барысында қатысушылар екеу емес (тапсырыс беруші - орындаушы) үшеу (тапсырыс беруші – ұйымдасырушы - орындаушы) болуы тиіс.

Сонымен қатар, әлеуметтік сараптаманың бірнеше үлгілерін атауға болады. Біріншісі, «Сын пікір» - сараптамалық баға берудің мәтінді (құжатты) талдауда қолданылатын дәстүрлі түрі болып табылады. Бұл сарапшының өзіне берілген материалға оқып, пікір білдіруі. Пікір жағымды немесе жағымсыз сипаттағы қорытынды түрінде берілуі мүмкін. Әдеби сын пікірмен салыстырғанда сарапшының қорытындысында сараптамалық міндеттерде белгіленген сұрақтарға жауап берілуі қажет. Сын пікір – қарапайым, әрі құжаты сараптамадан өткізу аз шығынды қажет етеді, алайда сараптамалық жұмыстың барлық мүмкіндігін қамтымайды да шешім қабылдаушы мекемені жаңылыстыруы әбден мүмкін.

Аталған үлгі шеңберінде осы кемшіліктердің орнын толтырудың жолдарын қарастыруға болады:

* сын пікірге бір-бірімен байланысы жоқ бірнеше сарапшыларға тапсырыс беріледі, тапсырысқа талаптар қойылады және сарапгы міндетті түрде берілген сұрақтарға жауап беруі қажет;
* техникалық міндеттерде берілген бөлімдерден бөлек сапасы жағынан ешқандай шектеулерсіз қабылданады;
* сын пікір мәтіні құжаттарды өңдеу барысында қабылданған әлеуметтанулық әдістер арқылы арнайы мамандармен зерттеледі;
* сараптамалық бағалаудың екінші реттік өңдеу нәтижесі сараптамалық актке қосылады және сараптамалық зерттеуге тапсырыс беруші мекемеге ұсынылады. Аталған үлгі шеңберінде кеңес беру де қарастырылады, іс жүзінде бұл да сын пікірге жатады, бірақ арнайы сараптамалық қорытынды мәтіні берілмейді.

Сараптаманың келесі үлгісі «Мониторинг». Мониторинг – белгілі бір объектіні (құбылыс, процесс) бір әдістемемен үнемі қайталап зерттеу. Мұндай зерттеу объектінің (құбылыс, процесс) даму динамикасын айқындауға септігін тигізеді. Көбінесе, кониторингтік үлгі әлеуметтік сараптама ұзақ мерзімдік негізде жүргізілетін болғанда қолданылады. Егер шешілуге тиісті міндеттер сипаты әртүрлілігімен ерекшеленетін болса, олардың барлығын белгілі бір параметрге қиылыстыра алмаймыз, сондықтан мұнда мониторинг әдісін қолдану тиімсіз болып табылады.

Мониторинг әдісі зерттеліп отырған құбылысты немесе процесті салыстыру үшін материалдың қажетті деңгейде жиналған кезінде ғана тиімді болып табылады.

Сараптамада қолданылатын үлгінің бірі «Жоба». Сараптамалық зерттеудің бұл үлгісі аралас міндеттер тобын шешуге бағытталған.

Соңғы уақытта әлеуметтік жобалау мақсатында сарапшы мамандарды тарту мен нәтижені талдауда сараптамалық сұрауды қолдану кеңінен белең алған. Сараптамалық сұрау бірнеше қызметтерге жауап береді: әлеуметтік объектіні жетілдіру концепциясын интеграциялау, мәселелі жағдайды зерттеу мен айқындауда міндеттердің орындалуына жағдай жасайтын әдістемелік және процедуралық іс-әрекеттерді жүзеге асыру және т.б.

«Сын пікір», «Мониторинг», «Жоба» үлгілері зерттеудің міндеттеріне байланысты нақты бір ситуацияларға, ресурстарға және т.б. қолданылатындықтан әлеуметтік сараптаманың басқа да түрлерін жоққа шығармайды.

Әлеуметтік сараптаманың қорытындысы екі мағынада түсіндіріледі. Біріншісі сараптамалық бағалауды ұсынуды сипаттаса, екіншісі сарапшылармен жүргізілген жұмыстың тиімділігімен байланысты. Әлеуметтік сараптаманың аталған екі мағынасын бір ортақ жүйеге біріктіру оны жүргізу мен мақсатты жобалауда маңызды орынға ие болады. Яғни:

* маман еместерге түсінікті болатындай түрде арнайы білімді жеткізу;
* әлеуметтік сараптаманың қорытындысы шешім қабылдауға мүмкіндігінше негіз бола алатындай түрде ұсыну;
* әлеуметтік сараптамадан іс-әрекеттер стратегиясының шектелген таңдауының болуы;
* шешім қабылдауда аталған шектеулерді басшылыққа алу.

Әлеуметтік сараптаманың нәтижесі сараптамалық қорытынды, сараптамалық бақылау мен жобалық дайындаулар негізінде ұсынылады.

Сараптамалық қорытындыда әлеуметтік сараптаманың нәтижесі арқылы алдын ала берілген тапсырмаларға жауап берілуі тиіс.

**9.1. Әлеуметтік болжаудың технологиялары**

Грек тілінен аударғанда «болжау» сөзінің мағынасы «алдын-ала білу» дегенді білдіреді. Болжаудың зерттеу обьектісінің сипатына қарай бірнеше түрлере бөлінеді, атап айтатын болсақ:

1) Әлеуметтік-экономикалық болжау – бұл халықтың өмір сүру деңгейінің динамикасын, демография, халықты еңбекпен қамту, табысын, халықтың азық-түлік өнімдері мен өндірістік емес товарларды тұтынуын, әлеуметтік инфрақұрылым салаларының дамуын және жалпы әлеуметтік салаға қатысты мәселелердің барлығын зерттейді.

2) Әлеуметтік-саяси болжам – қоғамдағы саяси даму бағытын, қоғамды демократияландыру процесін және оған халықтың қатысуын, ауқымды саяси мәселелері мен халықтың мүдделерін есепке ала отырып, шешу жағдайларын қарастырады.

3) Әлеуметтік-мәдени болжам - бұл қоғамда орын алған әлеуметтік мәні бар құндылықтарды, идея, сенім мен әдет-ғұрыптар жүйесін мінез-құлық нормалары мен ережелерді сипаттап, зерттейді.

4) Экономикалық болжам - халық шаруашылығының даму жетістіктерін, оның салаларын, өндірістің техникалық-экономикалық көрсеткіштерін, өндірістің орналасуын және оның жаңа түрлерін игеру мен өндірісті қаржыландыру мәселелерін зерттейді.

5) Ғылыми-техникалық болжамдар - ғылыми-техникалық прогресс жетістіктерін, техника мен технологияның жаңа түрлерінің дамуы мен қолданылуын, ҒТП салдарын қарастырумен айналысады.

6) Сыртқы экономикалық болжам - шетелдермен ынтымақтастық жетістіктерін, ұлттық экономиканың әлемдік шаруашылықққа енуін, экспорт пен импортты рационализациялау болашағымен айналысады.

Болжамды мәселелік-мақсаттық белгілеріне қарай ізденістік және нормативтік деп те бөлуге болады. Олар болжам не үшін жасалатындығын анықтап, айқындап береді.

Ізденістік болжам (зерттеушілік, генетикалық) – қоғамда орын алып отырған кез келген құбылыстың болашақтағы мүмкін жағдайын анықтауға мүмкіндік береді. Яғни, нақты жағдайдағы басым ықтималдықты анықтайды.

Ізденістік болжамда болжау бүгінгі күннен басталып, қолдағы бар ақпараттарға сүйенеді және біртіндеп болашаққа енеді. Ізденістік болжамның екі түрін атауға болады: 1) экстраполяциялы (дәстүрлі); 2) альтернативті (жаңашыл). Экстраполяциялық көзқарас экономикалық және әлеуметтік даму бірқалыпты және үздіксіз жүреді, сондықтан болжам өткеннің болашаққа жай ғана проекциясы деген пікірге сүйенеді. Бұл әдіс кең қолданысқа ие. Ал, альтернативтік көзқарас әлеуметтік жағдайдың ішкі және сыртқы ортасы тұрақты өзгерістерге ұшырап отырады деген пікірге сүйенеді, яғни қоғамның дамуы секірмелі және үзілісті де болуы мүмкін екендігін растайды.

Нормативтік болжам (программалық, мақсаттық) - болжамдау обьектісінің болашақтағы мақсат ретінде қабылданып отырған мүмкін болатын жағдайына қол жеткізудің мерзімі мен жолдарын анықтау үшін қажет. Мұндай болжау алға қойған мақсатқа жетудің жолдарын көрсетіп береді.

Болжаудың обьектісі дегеніміз  адамның танымдық және практикалық қызметі бағытталған кез-келген құбылыс немесе процесс болуы мүмкін, яғни қызмет барысына қарай болжаулар мегажобалар, аймақтық, салалық, микроэкономикалық, ал мазмұндық сипатына қарай әлеуметтік, экономикалық, демографиялық, экологиялық-экономикалық, ғылыми-техникалық, психологиялық, географиялық, этникалық, заңдық, әскери, мәдени-эстетикалық, медициналық, әлеуметтік білім беру – педагогикалық, архитектура – қала салу, ішкі-сыртқы саяси  деп бөлінеді. Мысалы әлеуметтік жұмыстағы болжау арқылы бір не басқа жағдайдың, жеке тұлғаның, отбасының, коллективтің жағдайының даму спецификасын көруге болады.

Болжамның нәтижелеріне қойылатын талаптар қатарына төмендегілерді атауға болады:

- болжанатын оқиғаның пайдалану саласын анықтау (мысалы, инновациялық білім беруге негізделген жаңа оқу орнын ашу); болжанатын оқиғаның басқа процестер мен жүйелермен сандық және сапалық байланыстарын, олардың өзара әркеттесуі мен өзара ықпалдасуын анықтау;

- болжанатын оқиғаның ықтимал мерзімін, сондай-ақ бұл мерзімді «тездету» мен «баяулатуға»  ықпал ететін факторлар мен шараларды анықтау;

- зерттелетін сала мен мүмкін оқиғалардың дамуының негізгі тенденцияларын, болжанатын мәселенің шешіміне ықпал ете алатын және берілген уақыт интервалын өзгерте алатын негізгі тенденцияларды анықтау;

- мақсатты нақты қою (егер зерттеудің бірінші кезеңінде болжамды жасаушылар алдында нақты мақсаттар мен міндеттер нақты қойылмаса, онда қажетті нәтижелер де болмайды. Нақты қойылған мақсат зерттеудің бағыттылығы мен тиімділігін анықтайды);

- әлеуметтік болжамдардың сенімділігіне әсер ететін бірқатар принциптер сақталуы тиіс, олар: жүйелі көзқарас, варианттық, тиімділік, верификациялау.

Болжам нәтижесін көрсету төмендегідей формаларда көрінеді:

- зерттеліп отырған сала бойынша отандық және шетелдік жетістіктердің көрсеткіштерін салыстыру түрінде;

- халықты қолдау, әлеуметтік қорғаудың тиімділігінің көрсеткіштерін айқындау түрінде;

- күтілетін көрсеткіштер түрінде;

- ресурстарды, олардың түрін бөлу варианттары, адрестік көмек көрсеткіштері ретінде;

- өкімет, әкімшілік және т.б. ұйымдардың қабылдаға іс-шараларының әлеуметтік салдарларын бағалау көрсеткіштері;

- алдын ала болжанып салынған қаражат пен қаржылық іс-әрекеттердің тиімділігін бағалау көрсеткіштері;

- зерттелген әдістер арқылы әртүрлі аймақтар мен тәжірибенің басқа да салаларында қолдану мүмкіндігін бағалау көрсеткіштері;

- локальды әлеуметтік мәселелерді шешуге арналған мүмкін қаржылық ресурстарды айқындау көрсеткіштері.

Болжамның тиімділігі мен сенімділігін анықтайтын бірқатар маңызды факторларды атауға болады:

- зерттелеген жүйенің негізгі элементтері мен факторларын таңдау, әлеуметтік саладағы олардың рөлі мен маңыздылығын айқындау;

- негізгі тенденцияларды талдау негізінде зерттелетін процестердің дамуын анықтау (жұмыссыздық, әлеуметтік қорғау, студенттердің жағдайы);

- бұл тенденциялардың болашақтағы эктраполяциясына назар аудару;

- қазіргі әлеуметтік процестердегі болашақ траекториясының синтезі;

- қоғамдық қызметтің басқа салаларындағы болжамдармен интеграцияның болуы;

- жеке процестер мен бағыттар бойынша көп деңгейлі кешенді болжам жасау;

- болжамды үнемі түзетіп отыру.

Болжамның сенімділігінің негізгі шарттарына жатады:

- талдаудың тереңдігі мен обьективтілігі;

- нақты жағдайларды білу;

- материалдарды өңдеуде және өткізуде жылдамдық, шапшаңдық, хабардарлық, істі терең игерушілік, себебі болжамдауда статистикалық материалдардың мәлімет банкінің, ақпараттардың ерекше маңызы бар.

Болжамдауда теориялық-әдіснамалық тұрғыдан бірқатар маңызды ережелерді есепке алу қажет, атап айтсақ:

- әлеуметтік процестерді обьективтік реалдылық ретінде қабылдау;

- зерттеуге жүйелік, тұтас тәсілді қолдану;

- зерттелетін прцестегі тарихи детерминизмді, яғни себеп-салдарлық шарттарды мойындау.

Маңызды тәжірибелік мәселелердің бірі болжаудың ең құнды нәтижелерін өмірге енгізу болып табылады. Бұл қызметтің негізгі бағыттары ретінде:

- тиісті мекемелер мен ведомстволарды бағдарлама, жоба, концепция жасау үшін қажетті  ақпараттармен қаруландыру;

- тиісті комиссилар мен комитеттермен болжамдар конкурсын өткізу болып табылады.

Прогностикалық қызметтің деңгейін талдай отырып, болжамның тиімділігіне, оның сапалық сипатына ықпал ететін факторлар көп екендігін есепке алу қажет. Принципті, әдіснамалық сипаттағы, күрделілігі жоғары факторлар бар. Бұл ең алдымен модель, болжам және олардың нәтижесін жасағанда әлеуметтік-экономикалық және рухани-идеологиялық аспектілердің өзара байланыс ерекшеліктерін есепке ала білу біліктігі.

Ұйымдастыру сипатындағы кейбір кемшіліктерді қызметкерлердің екі тобына таңуға болады: 1) модель мен болжамды жасаушылар; 2) зерттеу нәтижелерін іске асыруға әрекет етушлер.

Болжам жасаушылардың, эксперттердің жоғары кәсіби деңгейінің болмауы, бір немесе басқа модель мен болжам тапсырыс берушілердің қызығушылығымен жасалып жатқанына қарамастан, олардың позициясы туралы  хабарсыз болу көптеген жағымсыз сәттерге ұрындырады, олардың негізінде төмендегідей қорытындылар жасауға болады:

1) болжамдық есептерде суреттеуші-ақпараттық материалдар көлемінің процессуалдық мазмұнға сәйкес келмеуі (90% дейін). Нәтижесінде болжамдаудың шаралары, ақпараттарды өңдеу процедурасы, пайдаланылған деректер туралы өте маңызды ақпараттар ретроспекциямен салыстырғанда өте аз көлемге ие болады;

2) көп жағайда басты назар болжамды жасау процесінің зерттеушілік әдісіне аударылып,  сыртқы қоршау деп аталатын әртүрлі факторлардың өзара байланыстарының болжамдық фонын талдауға аз аударылады;

3) болжамды жасау мақсаты айқын анықталмайды, бұл болжамның ретроспекция да, қорытынды да кезеңінде обьектіні суреттеуде ғылыми-ақпараттық құндылығы жоқ факторлар мен жағдайларды тартуға әкеледі;

4) билік өкілдері тарапынан волюнтаристік ұмтылыстардың көрінуі, яғни ғылыми ұсыныстарды елемеу,  оларды өз ұстанымдарымен ауыстыру немесе өмір сүріп тұрған шетелдік моделдерді елімізге қажетті талдаусыз енгізу.  Мысалыға, шетелдік демократия мен экономиканы сол күйінде өзімізге көшіру, біздің дәстүрлі қалыптасқан экономикалық ерекшеліктерімізге, рухани – адамгершілік атмосферамызға сәйкес келмейді.

Әлеуметтік  процестерді болжамдауда кездесетін негізгі қателіктерге тоқталсақ, оларды төмендегідей көрсетуге болады:

-болжам мен ретроспективті бағыттылықтың арақатынасының болжамнаң пайдасына шешілмеуі;

-сыртқы ортаның болжамдық фонын, ықпал ететін факторлар мен процестерді жеткілікті түрде қарастырмау;

-әдіснамалық және процедуралық аспектілердің толық жасалмағандығы;

-ақпараттар көлемінің шектеулігі;

-болжамдау процесінің тиісті ұйымдастырушылық-құқықтық негізінің болмауы;

-болжамдау әдіснамасының және теориясының ғылыми тұрғыдан әлсіздігі.

Әлеуметтік моделдеу – өмірде болып жатқан процестер мен феномендердің анологы ретінде модел құру, одан әрі оларды жобалау мен болжамдау. Әлеуметтік моделдеудің обьектісі тек қоғам ғана емес, сонымен бірге жеке әлеуметтік тұлға, әлеуметтік топ, ұжым, институттар, әлеуметтік организм және әлемдік қауымдастық болып табылады.

Әлеуметтік обьектіні динамикасында моделдеу үшін процесс ұғымы қолданылады. Процестің бірнеше түрі бар күштеу және ерікті, қайтатын және қайтпайтын, жоспарланатын және жоспарланбайтын, ой-елегінен өткізілген және өткізілмеген, ұйымдасқан және стихиялы. Сондай-ақ,  қозғалыс векторы бойынша сызықтық, сатылық, циклдық, спиралдық деп бөлінеді. Қандай-да бір моделді жасағанда белгілі бір процесс түріне акцент жасалады.

Әлеуметтік моделдеу әлеуметтік сегменттер (бөлім, мүше) мен процестерді, құрылымдарды, жалпы қоғамды зерттеуде көп қолданылатын қажеттті әдіске айналып отыр. Моделдеу қоғамдық өмірді зерттеуді тиімді жүргізуге, оның жабық, жасырын қайшылықтарын анықтауға және соған сай әлеуметтік шындықты болжамдау мен жобалаудың мүмкіндіктерін  береді. Екінші жағынан, әлеуметтік моделдеу әлеуметтік шындықты қоршаған құбылыстар мен процестерді алдын-ала нәтижелі көре білуге, оның қауіпті және апатты тенденцияларға әкелетін жақтарын анықтауға, керек емес дағдарысты салдарлардың алдын-алуға жағдай жасайды. Қоғам негізделген, таразыланған, өзіне тұрақтылық пен тепе-теңдікті қамтамасыз ететін моделдер мен болжамдарға мұқтаж. Үшіншіден, моделдеу әрбір жеке тұлғаға өзінің болашағын барынша адекватты көруге және өз әрекеттерін қоғамдық тенденциялармен коррекциялауға, сол арқылы мақсаттарына жету үшін керек.

Моделдеу ұғымының өзі бір мағынада болмағандықтан оны классификациялау қиындау, сондықтан ол әртүрлі негізде классификацияланады:1) моделдеу сипаты (құрамы) бойынша, 2) моделденетін обьектінің сипаты бойынша, 3) моделдеуді қолдану саласы (техникалық, химиялық, психологиялық, жанды нәрсені моделдеу), 4) моделдеу деңгейі бойынша (мысалыға атом, бөлшек, молекулаларға қатысты микродеңгей, т.б.).

Ең көп таралғаны моделдерді сипаты бойынша классификациялау, оған сай моделдеудің төмендегідей бес түрін бөліп қарастыруға болады:

1. Пәндік моделдеу, бұнда модель обьектінің геометриялық, физикалық, динамикалық не қызметтік сипатын елестетеді. Бұндай моделдерде обьектіде болатын процестер зерттеледі. (егер моделдің де, моделденіп отырған обьектінің де табиғи негізі бір болса, онда  физикалық моделдеу туралы сөз болады, мысалыға көпір, плотина, самолет қанатының моделі);
2. Анологтық моделдеу, бұнда модель мен обьект бірыңғай байланыспен суреттеледі. Оған мысал ретінде механикалық, динамикалық, акустикалық құбылыстарды зерттегенде қолданылатын электр моделдерін жатқызуға болады;
3. Белгілік моделдеу, бұнда моделдің ролін схемалар, чертеждер, формулалар атқарады. ЭВМ-нің арқасында бұл моделдерді қолдану аясы кеңейіп отыр, әсіресе логикалық құралдар арқылы моделдер жасау көп кездесуде;
4. Ойша моделдеу, бұл бойынша модель ойда көрнекті сипатқа ие болады;
5. Моделдеудің ерекше түрі моделдік эксперимент деп аталады, бұнда обьектінің өзі емес моделі экспериментке енеді.  Бұндай моделдеу эмпирикалық және теориялық таным әдістерінің арасында қатаң шектеу жоқ екендігін көрсетеді.

Әлеуметтік моделдеуді әртүрлі негіз бойынша төмендегідей етіп бөледі: формалдық, мазмұндық, суреттеуші, түсіндіруші, болжалдық, статтық, динамикалық әлеуметтік млделдер деп бөледі. Әлеуметтік моделдеу мынандай сатылардан өтеді: менталды модел жасау, әлеуметтік обьектінің мазмұнды моделін құрастыру, моделді концептуализациялау (негізгі ой ұғымына келтіру), моделді формалдау, яғнм формаға салу.

Айтып өту керек, моделдеу жетілген ғылыми әдіс емес, өйткені іс жүзінде әрбір моделді зерттеу обьектісімен идеалды түрде сәйкестендіру мүмкін емес. Моделдеу арқылы әрбір обьектіні нақты контекстінде, оның барлық өмір сүретін және маңызды көп образды диалектикалық өзара байланысы мен факторларын бейнелеу мен көрсетудің, қамтудың мүмкіндігі жоқ. Соған қарамастан, моделдеуді қолдану зерттеу шығыны және мерзімін азайтуға септігін тигізеді.

Әлеуметтік ғылым саласында моделдеуді қодану жекелеген әлеуметтік жақтар мен құрылымдардың дамуын, сондай-ақ қоғамның дамуын болжамдауда жаңа проблема болып табылады. Түсіну керек, математикалық және техникалық ғылым саласынан моделдеуді әлеуметтік салаға ауыстыру көп жағдайда дұрыс емес және сәйкес келмейді.  Өйткені, әлеуметтік танымның обьектілері ретінде қоғам мен оның компоненттерін моделдеудің өзіндік ерекшеліктері бар, ол басқа физикалық, техникалық және биологиялық обьектілерден сапалық өзгешелікке ие. Әлеуметтік моделдеуде тек математикалық білім ғана емес, тұтас философиялық көзқарас, интуиция, нақты әлеуметтік феномен мен процестердің дамуының ішкі логикасын ашу біліктілігі қажет. Қоғамды моделдеудің қиындығы 1) эмпирикалық (келіп түскен) мәліметтердің қарама – қайшылығы мен көптілігіне, 2) әлеуметтің процестердің жылдамдауымен, 3) әлеуметтік өмірдің көп қырлылығына байланысты.

Әлеуметтік моделдеудің ақиқаттығы мен дұрыстығының жалғыз ғана белгісі, ол - қоғамдық практика болып табылады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

*1. Әлеуметтік сараптама технологиялары*

*2. Әлеуметтік болжаудың әлеуметтік жұмыстағы орны*

*3. Әлеуметтік болжаудың нәтижелері мен оларға қойылатын талаптар*

*4. Әлеуметтік болжау және модельдеу*

**Тақырып 10. Әлеуметтік қамқорлық және қамқорлыққа алу**

Қорғаншылық және қамқоршылық дегеніміз бұл ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балаларды тәрбиелеу болып табылады. Кез келген өркениетті қоғам мен мемлекетте жетім және ата-анасының қамқорлығынсыз қалған, әлеуметтік көмекке мұқтаж балаларды анықтап, оларға қажетті көмек көрсетуді өзінің алдына басты мақсат етіп кояды. Осы міндеттерді орындау жүктелген арнаулы мемлекеттік органдар - қорғаншылық және қамқорлылық органдары жұмыс істейді. Бұл органдар мұндай балаларды іздеп тауып қана қоймай, оларды орналастыру және олардың тұрмыс жағдайларын бақылау міндеттерін жүзеге асыруы тиіс.

Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған және отбасына тәрбиелеуге берілуі тиіс балалар міндетті мемлекеттік есепке алынуы керек. Ол үшін Қазақстан Республикасы Үкіметінің қаулысымен ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың есебін алуды ұйымдастыру ережесі бекітілген.

Республикамызда балаларға қамқорлық көрсету, оларды мемлекеттік қолдау балалар үйлері мен интернат мекемелері жүйесі арқылы жүзеге асырылады. Қазақстанда 1994 жылы балалар мен жас аналарды қолдау үшін Үміт үйі құрылды, онда жеке басты аналар балаларын қамтамасыз етуге тиісті жағдайлар қалыптастырылғанша уақытша орналастырады.

Қазақстан Республикасының «Неке және отбасы» заңына сәйкес 14 жасқа толмаған балалар қорғаншылыққа алынады, ал қамқоршылық 14-18 жастағы кәмелетке толмаған балаларға беріледі. Қорғаншылық пен қамқоршылықты белгілеу қорғаншы немесе қамқоршы адамды тағайындау жолымен жүзеге асырылады және оларды қорғаншылық және қамқоршылық органдары тағайындайды. Көмелетке толған, іс-әрекетке қабілеттері бар азаматтар ғана қорғаншылар және қамқоршылар құқығына ие бола алады. Сонымен қатар, қорғаншы немесе қамқоршының [жеке басының сапасы](http://www.melimde.com/jospar-i--atarilatin-is-shara-tairibi.html), жасы, денсаулық жағдайы ескеріледі.

Баланың қорғаншысының (қамқоршысының) құкықтары мен міндеттері:

• баланы тәрбиелеуге, оның денсаулығына, рухани және ізгілік адамгершілік көзқарастарының дамуына қамқорлық жасауға құқықты әрі міндетті;

• баланың пікірін, корғаншылық және қамқоршылық органының ұсьныстарьн ескере отырып, баланы тәрбиелеудің тәсілдерін өз еркімен дербес белгілеуге құқықты;

• өзінің қамқорлығындағы баламен бірге тұруға міндетті. Қамқорлығындағы бала 16 жасқа толғанда қорғаншылық және қамқоршылық органының келісімімен бөлек тұруларына жол беріледі;

• қамқорлығындағы баланың өкілі болып табылады және заңға сәйкес кез келген азаматтық-құқықтық келісімдер жасай алады.

Қамқоршының қорғаншыдан айырмашылығы кәмелетке толмаған бала жасына байланысты, өзі дербес жасай алмайтын келісімдер жасауға келісім береді (мысалы, қамқорлығындағы адамның үйін сату, мұрасынан бас тарту және басқалары).

Қорғаншылар мен қамқоршылар өз міндеттерін ақша талап етпей тегін орындайды және олардың құқықтарының белгілі мерзімдік сипаты бар. Қамқорлығындағы адам 14 жасқа толғанда оған [қамқорлық жасау токтатылады](http://www.melimde.com/sabati-tairibi-osimdikter-dniesi-adam-amorlifina-mtaj.html), ал қорғаншы міндетін атқарушы адам көмелетке толмаған баланың қамқоршысы болады. Өз кезегінде, қамқоршылық қамқорлығындағы адам 18-ге толғанда немесе ол кәмелет жасына жетпей некеге тұрса тоқтатылады.

*Бала асырап алу* - ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың мүдделерін қорғауды қамтамасыз ету үшін, заңмен оларды асырап алу мүмкіндігін қамқатасыз етеді.

Мемлекет тарапынан бала асырап алу мәселесі маңызды болып табылады. Себебі, біріншіден, ата-анасынан айырылған балалар отбасылық қамқорлыққа бөленіп, тиісті тәрбиеге, материалдық жағдайға, ата-ананың сүйіспеншілігі мен мейіріміне ие болады. Екіншіден, балалы бола алмай жүрген отбасылар ата-ана бақытын сезініп, өздерінің табиғи әкелік жене аналық сезімдерін қанағаттандыруға мүмкіндік береді.

Бала асырап алу нәтижесінде, бір жағынан, бала асырап алушылармен және олардың туысқандарының арасында, асырап алынлған бала арасында қандастығы бойынша туыстар арасында құқықтар мен міндеттер мәселесі туындауы мүмкін. Сонымен қатар асырап алушының туған балаларымен, егер ондай балалары болса, асырап алынған балаларының арасындағы құқық тең деп танылады.

Бала асырап алу үшін заңда бірқатар шарттар қарастырылған:

• [бала асырап алушының келісімі](http://www.melimde.com/bala-asirap-alufa-tilek-bildirgen-adamdardi-esepke-oyu-memleke-v8.html);

• баланың ата-аналарының келісімі. Олардың келісімі жазбаша түрде беріледі және нотариус арқылы куәландырылады;

• 10 жасқа толған баланың келісімі. Баланың келісімі жазбаша толтырылады. Егер келісім іс сотта қаралған кезде берілетін болса, ол ауызша келісім болып табылады. 10 жасқа толмаған баланың келісім сұралмайды;

• егер ерлі-зайыптылардың біреуі ғана асырап алатын болса, онда жұбайының немесе ерінің келісімі қажет. Егер ерлі-зайыптылардың біреуі бұған қарсы болса, баланы асырап алу құқығы берілмейді. Сонымен қатар, ерлі-зайыптылардың біреуінің ғана бала асырап алуына көп жағдайда рұксат етпейді. Себебі, баланы толыққанды отбасымен қамтамасыз ету қажет.

Бала асырап алу шарттарымен бірге оған бірқатар шектеулер мен тыйым салулар да қарастыылған. Мысалы, кәмелетке толған баланы асырап алуға болмайды; некеде тұрмайтын асырап алушы мен асырап алынушының арасындағы жас айырмашылығы 16-дан кем болса, бала асырап алу құқығына ие бола алмайды.

Соттың асырап алушының қалауы бойынша асырап алу құпиясын сақтау жөніндегі мәселені қарауына болады. Баланың туған күні мен орнына өзгеріс енгізуді осындай шараларға жатқызуға болады (3 жасқа дейінгі баланы асырап алғанда ғана оның туған күнінде 6 айға дейін өзгертуге жол беріледі); баланың тегін, атын және әкесінің атын өзгерту; асырап алушыларды ата-анасы ретінде жазу және басқалары.

"Неке және отбасы туралы" Заңның 76-бабына сәйкес Қазақстанның жетім балаларын шетел азаматтарының асырап алуына жол беріледі. Қазақстан Республикасының азаматы болып табылатын балаларды Қазақстан Республикасының азаматтарына тәрбиелеуге беруге мүмкіндік болмаған жағдайда, шетелдіктерге тәрбиелеуге беруге болады.

*Баланы патронатқа тәрбиелеуге беру* ата-анасының қамқорлығынсыз қалған балалардың мәселелерін шешудің бірден бір жолы болып табылады. Патронат - ата-анасының қамқорлығынсыз қалған баланы шарт бойынша басқа азаматтардың отбасына тәрбиелеуге беретін тәрбиенің бір түрі. Бұл шарт баланы тәрбиелеуге алуға ықылас білдірген адам (патронат тәрбиеші) мен корғаншылық және қамқоршылық органы арасында жасалады. Бала патронат тәрбиешіге шартта көзделген мерзімге аралығына ғана тәрбиелеуге беріледі. Бұл арада патронат тәрбиешіге баланы бағып-күту үшін ай сайын ақша төленіп тұрады.

Баланы тәрбиелеуге беру оның пікірін есепке алу арқылы жүзеге асырылады. Ал жасы 10-ға толған бала өзінің келісімімен ғана тәрбиелеуге беріледі. Ағалары мен қарындастарын медициналық қорытындылар немесе басқа да себептерге байланысты, олардың бірге тәрбиеленуіне мүмкіндігі жоқ жағдайларда болмаса, ажыратуға жол берілмейді.

Патронат тәрбиеленушілерді іріктеп алу қорғаншы және қамкоршы органдар міндетіне кіреді, патронат тәрбиешілердің жеке басының сапасы, олардың бала тәрбиелуге қабілеті, балаға көзқарасы ескеріледі. Кәмелетке толған екі жыныстың адамдары патронат тәрбиеші бола алады, яғни не әйел не еркек немесе өзара некеге тұрған екеуі де шарт жасаса алады. Патронат тәрбиешілерге қорғаншылар мен қамқоршылар сияқты құқықтар мен міндеттер беріледі (баланың жасына қарай). Баланы патронатқа алған отбасы немесе адам баланы тәрбиелеу жөніндегі міндетін ақылы түрде [орындайды](http://www.melimde.com/1-powerpoint-bafdarlamasinda-f5-pernesi-andaj-emirdi-orindajdi.html), яғни қорғаншылар мен қамқоршылардан айырмасы оларға ақша төленеді.

Республикамызда бүгінгі күні отбасылық сипаттағы балалар ауылдары құрылып жұмыс істеуде. Бұл ауылдар жетім балаларды қорғаудың жаңа үлгісі болып табылады. Балалар ауылының негізгі міндеті - тәрбиеленушілердің өздерінің қоғамға қажет екендіктерін сезінетіндей, отбасы жағдайында тәрбиеленіп жатқандай әсерлі жағдайлар туғызу болып табылады.

Балаларды балалар ауылының отбасына беру қорғаншылық және қамқоршылық органы мен тәрбиелеуші-ана арасында жасалатын шарт негізінде жүзеге асырылады.

Тәрбиеші-ананың тәрбиелеуіне жасы 18-ге дейінгі 7-10 бала беріледі (отбасы ішіндегі балалардың жасы әртүрлі - 5, 7, 10, 15 болуы мүмкін). Мұндай әрбір отбасы балалар ауылының құрамына кіреді, пәтер сипатындағы тұратын үй-жайлары бар (отбасы тұратын), үй іргесіндегі және қосалқы шаруашылықтары, әкімшілік үйлері мен құрылыстары бар өзінің оқшауланған аумағы болады. Сондай-ақ балалар ауылының жанынан жасөспірімдер үйлері кұрылуы мүмкін, олардың негізгі мақсаты - балалар ауылының тәрбиеленушілері мен балалар үйлерін бітіргендерге әлеуметтік бейімделуден өтуге, қоғамға кірігуге, тәрбиеленушілердің кәсіби даярлығы мен еңбекке орналасуына көмек көрсету. Тәрбиеленушілер жасөспірімдер үйінде 23 жасқа дейін бола алады.

Сонымен, ата-аналық құқығынан айыру баланың құқықтары мен мүдделерін басқа жолмен қорғауға мүмкіндік болмаған жағдайда қолданылатын ең соңғы қатал шара болып табылады. Ата-аналық құқығынан айыру тек сот арқылы іске асырылады. Бала асырап алынғаннан кейін, асырап алынған бала мен оның негізгі ата-аналарының арасындағы құқықтық мімдеттер тоқтатылады. Бұл міндеттерді орындау жүктелген қорғаншы және қамқоршы органдар сияқты арнаулы мемлекеттік органдар бар. Бұл органдар мұндай балаларды іздестіріп тауып қоймай, [оларды орналастыруды](http://www.melimde.com/pedagogikali-jene-filologiya-fakuletetterinde-elektivti-pender.html), сондай-ақ бұл балаларды содан арғы тұрмыс жағдайын бақылап отыруды жүзеге асыруға міндетті.

**10.1 Әлеуметтік қызметкердің кәсіби қызметіндегі коммуникативті технологиялар**

Әлеуметтік жұмыс - бұл басқа мамандықтармен салыстырғанда моральдық принциптерді жүзеге асыру күрделі жүргізілетін кәсіби қызметтің бір түрі болып табылады. Себебі, әлеуметтік жұмыстағы кәсіби ықпал етудің басты объектісі адам болып табылады.

Кейбір жағдайларда клиенттің тағдыры әлеуметтік қызметке тәуелді болуы мүмкін, сондықтан да әлеуметтік қызметкердің кәсібилігіне қойылатын моральдық талаптар да жоғары. Кәсібилік – тек жалпы мәдени және кәсіби білім мен тәжірибені меңгеру ғана емес, сонымен бірге моральдық тұрғыда өз іс-әрекетін бағалай білу қабілеті арқылы түсіндіреді. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби сапасын дамытуда оның моральдық бейнесі, басқа адамдармен қарым-қатынастағы жеке тартымдылығы, психологиялық мінез ерекшелігі маңызды рөл атқарады.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби-адамгершілік мәселелері оның барлық іс-әрекетінде орын алуы мүмкін. Сондықтан да, әлеуметтік қызметкердің адамгершілік мәселелерін шешу мен олардың алдын алу мақсатында, оның бойында кәсіби-этиклық негізін қалыптастыру қажет.

Әлеуметтік жұмыс кәсіби қызметтің ерекше түрі ретінде әлеуметтік қызметкер мамандардың өзін-өзі ұстау нормалары мен принциптерінің қалыптасу дағдысына құрылған, құндылықтар ерекшеліктерін қамтиды. Келешекте мамандандырылған қызмет ретінде әлеуметтік жұмыс әр түрлі жағдайларды, қарама-қайшылықтарды қамтиды.

«Этика» ұғымының бірнеше мағынасы бар. Атап айтатын болсақ, күнделікті өмірде этиканың мәні адамдардың мінез-құлықтары мен өмірлік принциптерінің жиынтығы деп түсіндіріледі. Бұл термин ежелгі грек сөзі «ethos» - бастапқы мағынасы біріккен баспана болса, кейіннен ол ойлау бейнесі, адамгершілік, дәстүр деген секілді мағыналары пайда бола бастады. Аристотель бұл ұғымның мәнін әділдік, батылдық, мейірімділік, шынайылық және т.б. да рухани сапалар арқылы түсіндірді. Этикалық іс-әрекетті қарастыратын ғылымды Аристотель этика деп атады. Ендігі кезекте этика ұғымын әлеуметтік жұмыспен байланыстырып қарастырсақ. Әлеуметтік жұмыстың этикасы моральды нормаларға негізделеді (лат. Norma – ереже, үлгі; моральды қарым-қатынастардың элементі және моральды сананың формасы ретінде анықталатын адамгершілік талаптарының қарапайым формаларының бірі). Моральды нормалар әлеуметтік жұмыстың негізін құрайтындықтан кәсіби құндылықтар да қоғам арқылы қабылданады.

Мораль ұғымы адамдық ойдың дамуы барысында әртүрлі талдауға ие болды. Мораль бақытқа жету мен рахат сезіміне бөленудің, парызды өтеудің жолы ретінде түсіндіріледі. Мораль құқықпен, саясатпен, экономикамен және т.б. салыстырғанда адам өмірінің кез келген саласына кіріп кете алатындықтан да оның мәнін нақты ажыратып көрсету қиынға соғады. Сондықтан да, жоғарыда аталған моральдың түсіндірмелері оның мәнін толығымен анықтамаса да, белгілі бір ерекшеліктерін сипаттайды.

Мораль адамның қоғамдағы іс-әрекеттерін ретке келтірудің нормативті әдістерінің бірі болып табылады. Мораль қоғамдық өмірдің барлық салаларындағы адамның мінез-құлқы мен санасын ретке келтіре алады. Әлеуметтік жұмыстың кәсіби этикасы оның нормалары мен принциптері нормативті-құқықтық базалардың талаптарына немесе әлеуметтік жұмыстағы

технологиялық үрдістеріне қызмет етеді. Әлеуметтік жұмыстың этикасы мамандар мен олардың ұйымдарының қоғам және мамандықтың, клиенттің және олардың топтарының қызығушылықтарына қызмет етуді талап етеді.

Әлеуметтік жұмыста әрбір әлеуметтік қызметкердің өзінің кәсіби қызметіне артқан жауапкершілігінің этикалық критериилерін анықтау қажеттілігі туралы мәселеге басты назар аударуымыз қажет. Ол моральды принциптер мен нормаларды қабылдауда бір бағыт қалыптастыруда, мағынасын нақтылауға, құндылықтар мен идеалдардың ортақ жүйесін құрастыруды талап етеді.

Сонымен, әлеуметтік жұмыс этикасының зерттеу объектісі мамандардың кәсіби моральі болып табылады, ал пәні – жұмыс процесінде қалыптасатын әлеуметтік қызметкердің этикалық қарым-қатынастары, этикалық санасы және этикалық іс-әрекеттері. Әлеуметтік қызметкердің этикалық мақсаты әлеуметтік тұрғыдан қабылданған жоспар мен кәсіби қызметтің мән-мағыналарын қамтамасыз ету және қолдау мен кәсіби топтың және олардың бірлестіктерінің жеке нормативті регламентациясы, әлеуметтік саладағы мамандардың сәйкес этикалық саналарын қалыптастыру болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс этикасының басты категорияларына маманның кәсіби этикалық қарым-қатынастары, этикалық санасы, этикалық іс-әрекеттері және кәсіби парызы жатады. Әлеуметтік жұмыста кәсіби этикалық қызмет процесінде қалыптасатын басты этикалық қарым-қатынастар қоғамға және жеке тұлғаға жақсылық жасау жолына негізделеді. Бұл қарым-қатынастар ұжым мүшелері ретінде әлеуметтік қызметкерлер арасында, әлеуметтік қызметкер мен олардың клиенттерінің арасында, әлеуметтік қызметкер мен клиенттің әлеуметтік ортасының арасында, әлеуметтік қызметкер мен әртүрлі мекемелер, ұйымдар, жеке меншік түрлері арасында қалыптасады. Сонымен, бұл мемлекеттің бір құрылымы ретіндегі әлеуметтік жұмыстың институты мен басқа мемлекет ұйымдар арасындағы қарым-қатынас.

Әлеуметтік жұмыста этикалық қарым-қатынастар клиентпен жұмыс арысында адамгершілік принциптері, моральды қабілеттер, мамандардың өз қызметіндегі үнемі өзін-өзі ұстау және бақылау түрлерінде жүзеге асырылады.

Әлеуметтік қызметкердің этикалық санасы кәсіби қарым-қатынас процесінде

қалыптасатын әлеуметтік қызметкердің әлеуметтік өмірі мен қызметін көрсетеді.

Бұл сана моральдың субъективті көрінісі болып келеді, себебі объективті әлеуметтік қажеттіліктер мен қоғамдық мүдделер маманның санасында міндеті тәртіптер мен іс-әрекеттер идеясы ретінде көрінеді. Бұл сананың ерекше формасы арнайы адамгершілік нақтылықты береді: тәртіп пен қызмет енді қажеттіліктер тұрғысынан қарастырылмайды, ол олардың моральды құндылықтарын толық, жан-жақты зерттейді. Іс-әрекеттің құндылықтары игі істер, қоғам және әлеуметтік қызметкердің клиенттері болып табылады, яғни адамгершілік тұрғысынан қарағанда әлеуметтік қызметкердің өзі де қатысады. Нақты әлеуметтік қызметкердің кәсіби міндеті, адамгершілік тұрғысынан қарағанда, жақсылық жасау болып табылады. Бұл жақсылық тек қана қоғамға немесе клиентке қажет болғаннан емес, сондай-ақ ол әлеуметік қызметкердің өзіне де қажет, себебі әлеуметтік қызметкерге игі іс жасау оған пайда әкелуге мүмкіндік береді, соған қоса өзінің жеке адамгершілік құндылықтарын қалыптастыруға да септігін тигізеді. Әлеуметтік жұмыс, кез келген қызмет сияқты, мораль және адамгершілік позициясымен бағаланатын нақты құрылымдық элементтермен ерекшеленеді.

Барлық әлеуметтік қызметкер қоғамды немесе қоршаған ортаны өзгерту үшін

қайырымды, мейірімді, игілікті іс-әрекет жасауы тиіс. Кез келген мамандық сияқты әлеуметтік жұмыс саласындағы қызметкерге де қойылатын талаптар бар. Бұл аталған талаптар тікелей этика мен моральмен байланысты. Себебі, олар адам бойындағы адамгершілік қасиеттерді қалыптастырады. Ал адамгершілік қасиет дегенді жан-жақты түсіндіруге болады. Адамгершіліктің, қызметтің ең басты мақсаты клиент пен қоғам арасында жағымды қарым-қатынас қалыптастыра отырып, жағымды кеңістік орнату.

Қызметтің мақсаты әрқашан келешек нақты шешімнің идеалды бейнесі болып табылады. Әлеуметтік қызметкердің өзінің алдына қойған мақсаты, жалпы туралы ұсыныс жасайды, бірақ ұсынысы арқылы клиентке қысым жасауға тиым салынады. Этиканың талабы әлеуметтік қызметкер клиентке мақсатқа жетудің барысы туралы, қандай шаралар жүргізіліп жатқандығы туралы, олардың мән-мағынасын түсіндіріп, барлық жағдайлар туралы үнемі қажетті ақпарат беру болып табылады.

Нәтиже – бұл атқарылған қызметтен күтілетін өнім. Жұмысты орындау

барысында, әлеуметтік қызметкер мақсатты болжау кезеңінің өзінде жұмыстың нәтижесінде не ала алатынын, қандай қорытындыға келетінін елестету керек. Бірақ, ереже бойынша, соңғы нақты нәтиже жоспарда белгіленген қорытындыдан ерекшеленеді, яғни қойылған мақсаттан, себебі мақсат – бұл күтілетін шешімнің идеалды нұсқасы болып табылады. Нақтылықтын идеалдыдан айымашылығы бұл объективті және субъективті себептерге байланысты орын алуы мүмкін. Қандай жағдай болмасын, әлеуметтік қызметкер субъективті фактордың барлық негативті әрекеттерін жауып тастауы керек, яғни өзін және клиентті мобилизациялауы керек, қойылған міндеттерді шешу үшін қоғамның барлық мүмкін болатын, пайдалы

ресурстарына қолдану керек. Сонымен қатар, ол мақсатқа жету жолында болатын объективті кедергілерді де білуі керек, қызметтің жоспарын құру кезінде олардың пайда болатын барлық нұсқаларын қарап шығуы тиіс.

Жалпы әлеуметтік жұмыстың этикасында мынадай деңгейлер бар:

1) ішкі жүйелердің барлық әрекет ету типтеріне ішкі этикалық стандарттарды қолдану: әлеуметтік қызметкер – клиент, әлеуметтік қыземткер – әлеуметтік қызметкер, әлеуметтік қызметкер - әлеуметтік мекеменің ұжымы, әлеуметтік қызмет - әлеуметтік қызмет, т.с.с. Бұл деңгейде қалыптасатын іс-әрекеттер мен қарым-қатынастар қалыптасу жүреді және кәсіби топтың мүшелері тарапынан олардың бағалауы да жүреді.

2) нақты әлеуметтік қызметкерлер мен әлеуметтік қызметтердің әмбебап мәндегі кәсіби стандарттардың тарапынан тәртіп пен іс-әрекетке баға беру. Бұл деңгейде әлеуметтік қызметкерлер мен олардың әрекеттері клиенттердің тарапынан және олардың әлеуметтік ортасынан қарастырылып, бағаланады. Сонымен қатар, бұл кезеңде әлеуметтік қызметкерлердің тәртібі мен әрекетіне клиенттер мен олардың қоршаған ортасының әсері ықпал етеді;

3) әлеуметтік жұмысты жалпы әлеуметтік институт ретінде бағалау. Ол әлеуметтік қызметкерлердің барлық құрылымдарымен қарым-қатынасы, әлеуметтік мақсат пен қоршаған ортаның әсері шегінде болады. Бұл кезеңде әлеуметік пайданы қарастырады, әлеуметтік жұмыстың қоғамға қажеттілігі және оның объективті түрде қоғаммен қабылдануы, этикалық мазмұндардың сәйкес келуі, қоғам көзқарасынан кәсіби қызметтің сыртқы көрінісі қарастырылады. Этикалық баға кез келген деңгейде объективті-субъективті сипат алады. Бағаның субъективтілігі бағалау адамдармен жүргізіледі және жеке факторды алып тастау әрқашан орындала бермейтіндігімен байланысты. Мысалы, клиенттің әлеуметтік жұмысты бағалауы кезінде, оның пікірі, көбінесе, әлеуметтік қызметкер қаншалықты оның мәселесін шешкені, онымен қаншалықты және қандай деңгейде жұмыс жасағанымен тығыз байланысты.

Кәсіптік қызметте қалыптасатын және кәсіптік қимылдарды, іс-әркеттерді, тәртіпті реттейтін адамгершілік нормалары әлеуметтік жұмыста белгілі бір функцияларды атқарады. Кәсіптік жұмыстың этикасының функциялары көптеген факторлармен, оның ішінде ең негізгілері мамандықтың мәні, мазмұны мен бағытталуы байланысты анықталады.

Әлеуметтік жұмыстың этикасының негізгі қызметтері деп мыналарды есептеуге болады:

1) бағалау – іс-әркеттер мен тәртіптерді, үрдіске қатысушылардың мақсаттары мен міндеттерін және де олардың талпыныстары мен ниеттерін, олардың өз мақсаттарына жетуі үшін таңдап алған құралдары мен соңғы нәтижелерін моральдық нормалар мен прициптер тұрғысынан бағалауға мүмкіндік береді;

2) реттеу - әлеуметтік жұмыс маманы барлық кәсіптік ұжыммен үйлесімді арақатынаста болу үшін және де өз мамандығына сәйкес келуі үшін формалды немесе формалды емес жағдайларда іс-әрекеттері мен тәртіптерін реттеп отыру қажеттілігінен бастау алады;

3) ұйымдастырушылық – бұл қызметтік үрдіске қатысушылардан өзінің міндеттері мен кәсіптік борыштарын шығармашылық орындап отыруды талап етуден пайда болып, әлеуметтік жұмыс ұйымдарын жақсартуға қызмет етеді;

4) басқарушылық - әлеуметтік қызметкердің жұмысқа қатысты тәртібі мен қимыл-әркеттерін әлеуметтік басқару құралы ретінде қызмет етеді;

5) мотивациялық – бұл қызметтің әлеуметтік және кәсіптік қабылданған мотивтерін қалыптастыру құралы ретінде қызмет атқарады;

6) координациялық - өзара сенімділік пен өзара көмек көрсетуге негізделген барлық үрдіске қатысушылардың клиентке әлеуметтік көмек көрсетуде қызметтестікті қамтамасыз етеді;

7) реглементациялық - әлеуметтік қызметкердің немесе әлеуметтік қызмет көрсету орындарының клиентке көмек көрсетуге бағытталған мақсаттарын, әдістері мен құралдарының таңдалуын бағыттайды және шарттайды;

8) іске асыру – мораль мен адамгершілік негізінде әлеуметтік қызметкердің іс-әркеттерін іске асыруға және әлеуметтік қызметкер мен клиенттің арасындағы қарым-қатынасты іске асыруға мүмкіндік береді;

9) тәрбиелеу - әлеуметтік қызметкердің тұлғалық қалыптасуы мен тәрбиелену, сонымен қатар клиенттің және клиенттің әлеуметтік ортасының қалыптасу мен тәрбиелеу құралы қызметін атқарады;

10) коммуникациялық – мамандар мен олардың клиенттерінің арасында қарым-қатынас қызметін атқарады;

11) оптимизациялық - әлеуметтік жұмыстың эффективтілігі мен сапасын жоғарылатуға, қоғамда бұл мамандықтың мәртебесін көтеруге, оның моральдық деңгейін жоғарылатуға үлесін тигізеді;

12) тұрақтылық - әлеуметтік қызметкерлер арасындағы қарым-қатынастың, әлеуметтік қызметкерлер мен клиенттің және оның жақындары арасындағы қарым-қатынастардың, әлеуметтік қызметкерлер мен әртүрлі ұйымдардың өкілдері арасындағы қарым-қатынастардың тұрақталуын қамтамасыз етеді;

13) рационалдық - әлеуметтік қызметкердің таңдаған мақсаттары мен әдістерін, әсер ету құралдарын кәсіптік мораль тұрғысынан эффективті немесе тиімділігін шешуде жеңілдік жасайды;

14) превентивті - әлеуметтік қызметкердің клиентке және барлық қоғамға зиян тигізетін іс-әркеттерден сақтандырады;

15) прогностикалық - жеке әлеуметтік қызметкерлердің іс-әркеттері мен тәртіптері мен олардың ұжымдарының этикалық дамуын алдын ала белгілеуге мүмкіндік береді;

16) қарам-қайшылықты шешу - әлеуметтік жұмыс үрдісінде пайда болатын обьектілер мен субьектілер арасындағы қарам-қайшылықты шешуге мүмкіндік береді;

17) ақпараттық - әлеуметтік қызметкерлерді кәсіптік әлеуметтік жұмыс пен кәсіптік мораль құндылықтар жүйесінен хабардар етеді;

18) әлеуметтік - қоғамда әлеуметтік жұмысты іске асыруда жағымды жағдай жасауға мүмкіндік береді;

19) әлеуметтендіру - әлеуметтік қызметкерді қоғамда басты мораль мен құндылықтар жүйесінен хабар беруге қызмет етеді;

Әлеуметтік қызметкердің кәсіптік мораль функцияларының көптігі оның жоғары әлеуметтік мәніне маңыздылығына негізделіп жасалады.

Әлеуметтік жұмыстың этикалық бағыттары барлығын мораль мен адамгершілікке негізделген міндеттермен біріктіреді. Ол өзін абстрактілі нормалар мен құндылықтармен шектемейді, керісінше барлық жағдайларда қарастырылады, маманның іс-әркетіндегі контексті көруге үйретеді, обьективтілік пен субьективтілікті орын-орынға қоюға, абсолютті және жағдайлық шарттарды орын-орынға қоюға көмектеседі. Әлеуметтік жұмыс этикасы маманның құндылықтарға негізделген іс-әркеттерін оқытады, жақсылық пен жамандық тұрғысынан оның қимыл-әркеттерінің мотивтері мен нәтижелерін бағалайды.

Моральдылық критерийлері (адамгершілік) астарында жамандық пен жақсылық туралы жалпы ойлар, кәсіптік іс-әркеттерде әділдік моральдық талаптардың мазмұны ретіндегі ұғымдар жатыр. Әлеуметтік жұмыста адамгершілік критерийлері екі жақтан қарастырылады: бір жағынан, жалпы әлеуметтік маңызға ие әлеуметтік қызметкердің іс-әркетіндегі жалпы талаптар кіреді, ал екінші жағынан - әлеуметтік жұмыс мамандығының өзіндік сапасы мен эффективтілік талаптары кіреді. Адамгершілік критерийлерін осылай бөліп қарастыру тар мағынада кәсіптік қызығушылық ретінде қарастырмайды және де мамандықтың жалпы гуманистік құндылықтарын келемеждеуге мүмкіндік бермейді. Бұл негізге байланысты криетерийлер қатарын бөліп көрсетуге болады.

Қоғамдық алға дамушылыққа ықпал жасау. Бұл критерий барлық кәсіптік

қызметтерге тән. Әрбір мамандық қоғамдық алға дамушылыққа үлес қосады.

Әлеуметтік қызметкер маман ретінде өзінің клиентінің өзіндік іске асырылуына ықпал жасауға, оның тұлғалық потенциалының жоғарылауына ықпал етуге міндетті. Осыған байланысты тұлғалық потенциалдың жоғарылауы барлық қоғамның потенциалының жоғарылауына алып келеді, бұл әлеуметтік алға жылжушылықты қамтамасыз етеді.

Адамгершілігі жоғары тұлғаны қалыптастыру. Әлеуметтік жұмыс үрдісінде әлеуметтік қызметкердің тұлғасы ғана қалыптаспайды, сонымен қатар әлеуметтік қызметкердің әсер етуінен клиенттің де тұлғасы қалыптасады. Осыған сәйкес әлеуметтік қызметкердің адамгершілік іс-әркеттері деп адамгершілігі жоғары тұлға қалыптастыруға - өзін-өзі маман ретінде және оның клиенті, ықпал жасайтын іс-әркеттерін айтуға болады.

Үрдіске қатысушылардың өзара қызметтестігі. Әлеуметтік қызметкердің адамгершілік іс-әркеттері деп тек қана үрдіске қатысушыларды (әріптестер, клиенттер, оның жақындары) белсенді өзара қызметтік қарым-қатынас орнатуға ықпал жасайтын іс-әркеттерін айтады. Бұның өзі өз кезегінде ара қатынас нәтижелеріне жағымды әсер етеді, әлеуметтік қызметкердің, клиенттің және жалпы әлеуметтік жұмыстың атағын көтереді.

Үрдіске қатысушыларға жан-жақты жағымды әсер етуді қамтамасыз ету.

Әлеуметтік қызметкер өзінің кәсіптік қызметі кезінде жан-жақтан ықпал етеді.

Клиенттің мәселесін шешу (немесе шешілуіне ықпал жасауға) кезінде клиентке қандай көмек көрсетіліп жатқанын және қажет етуіне байланысты емес, ол бір уақытта оның материалдық жағдайына және оның психикасына әсер етеді. Әлеуметтік жұмыстың моральдық критерийлері тек қана әлеуметтік жұмыс саласындағы мамандар қызметін бағалау үшін емес, сонымен қатар әлеуметтік жұмысқа моральдық талаптарды бағалауға қызмет етеді. Бұл мамандық өкілі ретінде әлеуметтік қызметкерлердің қызығушылығын көрсететін қысқа кәсіптік нормаларды ажыратуға, жалпы қоғамда құндылық пен қызығушылық тудыратын адамгершілік нормаларды да ажыратады. Әлеуметтік кәсіптік этикалық нормалардың екінші тобы біздің қоғамымызда әлеуметтік қызметкер мамандығының пайда болуына алып келген адамгершілік негіз болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс қиын формалды және формалды емес жағдайларда іске асырылатын қызмет болып табылады. Осыған байланысты әлеуметтік қызметкер клиенттің алдында, оның әлеуметтік ортасында және шешім қабылдап, соңғы нәтиже алғанға дейін қоғамның алдында этикалық жауапкершілік алып жүретіні есепке алуы қажет. Өз жұмысында ол кәсіптік этика принциптерін басшылыққа алуы керек Әлеуметтік қызметкердің ұжымдық жауапкершілік мәселесі де маңызды болып келеді. Әрбір кәсіби топ, әсіресе егер ол өзінің кәсіби ассоциацияларын құрса, өзінің жеке кәсіби қызығушылықтарын қолдауға және сақтауға тырысады – мысалы, мамандықтың престижі мен статусын жоғарылату және т.б. Алайда бұл қызығушылықтар әлеуметтік мәселелер мен жалпы кәсіптік мазмұнның шешімінде жүзеге асатын болса ғана іске асырылады.

Сондықтан әлеуметтік жұмыстың кәсіби этикасының негізгі міндеттерінің қатарына корпорациялық қызығушылықтар мен мақсаттар, кәсіби қызметтің міндеттерімен, сонымен қатар қоғамның және оның әрбір мүшелерінің қызығушылықтарының қарама-қайшылықтарын тудырмауға тырысу болып табылады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

*1. Этика ұғымына анықтама беріңіз*

*2.Әлеуметтік жұмыс этикасының басты категориялары*

*3*. Әлеуметтік жұмыстың этикасының негізгі қызметтерін сипаттаңыз

**Тақырып 11. Отбасымен әлеуметтік жұмыс технологиялары**

Отбасы – бұл әлеуметтік институт және шағын әлеуметтік топтардың сипаттарына ие күрделі әлеуметтік жүйе. Отбасы қоғамның әлеуметтік институты ретінде әлеуметтік нормалардың, мінез-құлық үлгілерін, ерлі-зайыптылар арасындағы, басқа жақындар арасында өзара қарым-қатынас кестесін сипаттайды. Осыған орай ол адамға туғаннан бастап дүниеден өткенге дейін үлкен ықпалын тигізеді, бірақ оның рөлі әсіресе адамның психологиялық, эмоционалдық-еріктік, рухани-адамгершілік негіздері қалыптасып жатқан өмірінің алғашқы кезеңдерінде өте басым.

Отбасы шағын топ ретінде – бұл тұрмыс құруға, қандық туысқандық, адамның жеке қажеттіліктерін өтеуге негізделген адамдардың қауымдастығы. Ол өзінің ортақ экономикалық кеңістігімен, өзара тәуелді өмір салтымен, эмоционалдық-адамгершілік байланысымен, өзара жәрдем, көмек беру және қорғаумен ерекшеленеді.

Шағын әлеуметтік топ ретінде отбасыға түрлі өмір кезеңдерінде өзгеріп отыратын қоғамдық мақсаттардың қатары тән: қызығушылықтағы, отбасы мүшелерінің қажеттіліктері мен ұстанымдарындағы шағын айырмашылықтар. Сондықтан, отбасының ұзақ та бақытты өмір сүруі ерлі-зайыптылар және басқа да отбасы мүшелері бір-біріне қалай көмектесетіндігі, түсінетіндігі, қиындыққа қарсы бірлесіп күресетіндігі, шыдамдылық танытатындығына байланысты.

Отбасының потенциалын анықтайтын оның *интегралдық сипаттарына* психологиялық денсаулық, функционалдық-рөлдік келісушілік, әлеуметтік-рөлдік адекваттылық, эмоционалдық қанағаттанушылық, микроәлеуметтік қатынастағы бейімдеушілік, ұзақ отбасылық өмірге ұмтылыс жатады.

Жалпы қоғамдағы отбасының құрамына байланысты нүклеарлық және кеңейтілген деп аталатын түрлеріне тоқталуға болады.

Қазіргі кезде ең кең тараған отбасының түрі бұл нуклеарлық отбасы, яғни ата-ана мен балалардан құралады. Егер отбасында ата-ана мен балалардан басқа басқа да туысқандары (ерлі-зайыптылардың ата-анасы, олардың іні-ағалары, апа-қарындастары, немерелері) бірге бір шаңырақта тұратын болса, оны кеңейтілген отбасы деп атайды.

Отбасындағы міндеттердің бөлінуіне және кім көшбасшы болуына байланысты отбасының *үш типі* бар.

1. *Дәстүрлі (патриархалдық) отбасы.* Мұндай отбасында көшбасшылық рөл ер адамға беріледі және бірнеше ұрпақ өмір сүреді. Балалар мен әйелдер еріне экономикалық тәуелді, ер және әйел адамның міндеттері нақты бөлінген, мұнда ер адам басшы болып табылады.

2. *Дәстүрлі* *емес отбасы.* Көшбасшылық ер адамға берілумен, ер және әйел адамның міндеттерінің нақты бөлінуімен қатар әйел адамға ер адаммен бірдей қоғамдық жұмысты атқару бекітіледі. Мұндай отбасыларда әйелдерге түсетін күштің көптігіне байланысты мәселелер кешені пайда болуы мүмкін.

3. *Эгалитарлы отбасы* – отбасы міндеттерді ерлі-зайыптылар және басқа да отбасы мүшелер арасында тең бөлінеді, эмоционалдық қатынас сенімге, сыйластыққа құрылады.

Қазіргі уақытта көптеген отбасылар қоғам талап ететін қызметтерді толық орындау үшін көмек пен қолдауды қажет етеді. Мұндай көмекті толық емес және көпбалалы, жалғыз басты отбасылар, әскери қызметкерлер, мүмкіндігі шектелген балаларды бағатын, асыранды бала бағатын, мүгедек ата-аналары бар, студенттік, қашқындар, мигранттар, жұмыссыздар т.б. отбасылар қажет етеді.

Осыған орай, әлеуметтік жұмыс күнделікті отбасылық мәселе, отбасындағы позитивті қатынасты дамыту және бекіту, ішкі ресурстарды қалпына келтіру, әлеуметтік-экономикалық қол жеткізген жағымды нәтижелерді және әлеуметтендіруші потенциалды тұрақтандыруға бағытталып жүзеге асырылуы тиіс.

Атап айтатын болсақ, әлеуметтік қызметкер төмендегідей қызметтерді атқарады:

* диагностикалық - отбасының ерекшеліктерін және оның потенциалын анықтайды;
* қорғаушылық - отбасын құқықтық қорғау, әлеуметтік кепілдікпен қамтамасыз ету, оның құқықтары мен бостандығын жүзеге асыру үшін жағдайлар жасауды;
* әлеуметтік-психологиялық-педагогикалық - отбасы мүшелерін психологиялық-педагогикалық ағарту, жедел психологиялық көмек, профилактикалық қолдау және патронаж;
* ұйымдастырушылық-коммуникативтік - қарым-қатынасты қалыптастыру, біріккен іс-әрекет пен демалысты және шығармашылықты ұйымдастыру;
* прогностикалық - мекен-жайлық көмектің нақты бағдарламасын жасау және жағдаятты модельдеу;
* координациялық - отбасылар мен балаларға көмек департаментерінің, халыққа әлеуметтік, оңалту орталықтары мен қызметтердің, білім беру мекемелеріндегі әлеуметтік педагогтардың, жағымсыз отбасылармен күресетін ішкі істер органдарының күштерін [біріктіру](http://www.melimde.com/jekelik-pen-ndiltarin-ajet-dep-negizdelgen-elemdegi-bkil-meden.html), байланысты ұйымдастыру және қолдау.

Жалпы отбасымен әлеуметтік жұмыстың негізгі үш бағытын бөліп көрсетуге болады, олар: *диагностикалық, оңалту, алдын-алу.*

1. ***Диагностика*** отбасы және оның мүшелері туралы ақпарат жинақтап, талдап, мәселені анықтайды.

*Отбасын диагностикалау* - әлеуметтік қызметкерден бірқатар маңызды принциптерді ұстана отырып, бірқатар принциптерді сақтауды талап ететін, жауапты процесс.

- обьективтілік, алынатын ақпараттың өзара бірін-бірі толықтыруы және тексеруі;

- *клиентке бағытталу -* мәселеге клиенттің қызығушылығына сәйкес қарауы;

- *конфиденциалдық -* әдістер мен әдістемлердің адекватты болуы;

- клиенттің жеке өміріне араласпау құқығын сақтау және ұсынылатын әрекетке оның реакцияларының мүмкін болатын варианттарын алдын-ала анықтау.

Отбасындағы жағдайдың дамуын диагностикалау үшін бірнеше зерттеу әдістері қолданылады: *бақылау, әңгімелесу, анкеталау, тестілеу.* Шешім қабылдау, түзету бағдарламаларын жасауға *шкалалық, үлестірме қағаздық, проективті, ассоциативті, экспрессивті әдістемелер* көмегін тигізеді. Көптеген пайдалы ақпараттарды маман отбасы, оның мүшелеріне қатысты *өмірбаяндық және құжаттарды талдау әдістері* арқылы ала алады.

Алынған диагностикалық мәліметтердің негізінде оның мүшелері, жастары, ата-аналары мен балаларының білімдері, олардың мамандықтары, ерлі-зайыптылардың жұмыс орындары, отбасы кірістері, денсаулық жағдайлары, тұрмыстық жағдайлары, отбасындағы өзара қарым-қатынастағы негізгі мәселелер туралы мәлімет көрсетілген *отбасының әлеуметтік картасын* құрастыруға болады. Бұл картада мүмкіндігінше отбасының экономикалық дамуына болжау жасау, көмек вариантын (жедел, тұрақтандырушы, профилактикалық) ұсыну және реабилитацияның қажеттілігін аргументтеу қажет. Картаны толтыруға әлеуметтік-педагогикалық паспорттағы мәліметтерді пайдалануға болады.

**2**. ***Оңалту –*** бұл отбасындағы жоғалған жағымды жағдайды қалпына келтіру мен жаңаларды қалыптастыруға мүмкіндік беретін шаралар жүйесі. Отбасы және оның мүшелерін реабилитациялау мақсатында әлемдік тәжірибеде отбасылар мен балаларға әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері, территориялық орталықтар, медико-психолог-әлеуметтік және мультипәндік кризистік орталықтар қолданылады. Олардың іс-әрекетінің мазмұны отбасы мүшелеріне және жеке адамға олардың ресурстарын [көбейту және қолдау](http://www.melimde.com/sabati-tairibi-jaj-bolshekterdi-kobejtu-sabati-masati.html), отбасы мүшелерінің басқа құндылықтарға бағыттау, олардың ұстанымдарын өзгерту үшін түрлі көмек түрлерін (заң, медициналық, психологиялық, әлеуметтік) ұсыну. Мұндай мекемелерде отбасы мүшелері мамандардан кеңес алады, топтық сабақтарға қатыса, реабилитациялық бағдарламаларға қосыла алады.

Сонымен қатар реабилитациялық функцияны отбасына көмектің үйге баратын формасына түрлі процестер мен әдістемелер кешені кіреді.

Біріншіден, бұл отбасына және оның мүшелеріне көмектің кризистік варианттары («сенім телефоны», супервизор көмегімен отбасына бару, стационардағы жедел психологиялық көмек).

Екіншіден, тиісті әлеуметтік қызмет және маман жоқ тұрғылықты жерлердегі көмек. Бұл жағдайда тренингілік топтармен жұмыс, қысымды түсіру әдістемесі, индивидуалдық және топтық кеңес беру, семинарлар жүргізіледі. Жылжымалы бригадалар бағдарламаны жүзеге асыруды қамтамасыз етеді.

Үшіншіден, *патронаж*. Әлеуметтік жұмыста бұл терминнің мәні кең: бұл ерекше назар аударуды талап ететін, адамдардың кейбір категорияларына арнайы қызмет көрсету жүйесі. Үй жағдайында патронаж ішкі және сыртқы ресурстарды мобилизациялау мақсатымен жүзеге асырылады.

*Патронаж* белгілі реабилитациялық бағдарламадан өткен адамды үйге қайтаруда үлкен роль атқарады.Бұл жағдайда ол балалар немесе кризистік орталықтағы реабилитация курсы аяқталғанға дейін басталу керек.

Патронаждың төмендегідей кезеңдері бар:

1. *Дайындық* – отбасына қатысты мәліметтердің барлығымен танысу, әңгімелесу сұрақтарын құрастыру т.б.

2. *Кіріспе бөлім* – отбасы мүшелерімен тікелей танысу, келу мақсаттары, көрсетілетін көмек туралы айту.

3. *Ақпарат жинақтау және бағалау* – отбасы құрамы және жағдайы, ондағы өзара қатынас, бала тәрбиелеу әдістері, қаржылық жағдай, отбасы мүшелерінің денсаулығы, бала не ата-ана үшін маңызды оқиғалар туралы мәліметтер жинақтау, әлеуметтік карта толтыру, әлеуметтік қорғау қызметі шеше алатынпроблеманы анықтау.

4. *Қорытынды* – отбасы мүшелері алдында тұрған проблеманы нақтылау, түйіндеу, болашақ әрекет тактикасын бірігіп таңдау, ұсынылатын көмек түрлері туралы ақпарат беру, әлеуметтік қызметтердің толық меке-жайларын хабарлау.

5. Отбасымен жұмыс жасайтын басқа *мамандармен* (мектептердің әлеуметтік педагогтары, бала құқығы жөніндегі инспекторлар, білім беру, денсаулық сақтау, ІІБ органдарының мамандары т.б.) *байланыс орнату*.

6. *Есеп* – отбасын зерттеу актісіне тексеру нәтижелерін толық сипаттау, отбасымен болашақ жұмыстың жеке бағдарламасын құрастыру.

Отбасы проблемалары, оның күрделілігі патронаждың түрлі кезеңдерінде минимум-бғдарлама және максимум-бағдарлама деп аталатын бағдарламалар жүзеге асырылады.

Минимум-бағдарламалар отбасындағы өте құнды нәрселерден кенеттен айырылуына байланысты оқиғаларға бағытталған. Мысалы, жақындары, [туыстарының денсаулығы](http://www.melimde.com/kenesari-naurizbaj-jiri-derek-jene-korkem-bejne.html), жұмыс, өрт нәтижесінде үйден т.б. айырылу. Мұндай жағдайларда әлеуметтік қызметкердің әрекеті обьективті шектеулерге қарамастан қысқа уақыт ішінде отбасы мүшелерінің қабілеттерінің оптималды қызмет атқаруын қалпына келтіруге бағытталады.

Максимум-бағдарламалар жоғалтқан нәрсенің орнын толтыру қажет кезде ғана емес, өмірлік позицияның бағытын өзгерту, отбасы мүшелерінің мінез-құлықтарын түзету және ауыстыруға қол жеткізу үшін де керек. Әсіресе масштабты өзгерістер түрлі мамандар мен қызметкердің потенциалын біріктіру, ұзақ та ерекше күш салуды талап етеді.

Жоғары айтылған әрекеттерден басқа отбасы және оның мүшелерімен кеңес беру және психотерапиялық жұмыс жүйелі жүргізілуі керек.

Патронажды реабилитация қол жеткізген нәрсені тек бекітудің сәтті формасы ғана емес, сонымен бірге профилактика болып саналады. Реабилитация отбасымен жұмыс істеудің үш деңгейін қарастырады: *индивидуалдық* (кеңес беру, патронаж), *топтық* (тренинг, жобалау) және *қауымдық* (әлеуметтік акциялар, әлеуметтік шығармашылық, бұқаралық мейрамдар).

***3. Профилактика немесе алдын-алу*** отбасының толыққанды қызмет істеуін қамтамасыз ететін, болуы мүмкін проблемаларды тоқтататынпрвентивті шаралардың кешенінен тұрады. Алдын-алудың бір жолы –оқыту және ағартудың арнайы бағдарламасын жасау. Мысалы, отбасы проблемаларын және отбасы тәрбиесін зерттеу ата-аналар көбіне баланың эмоционалдық, интеллектуалдық, физиологиялық қажеттіліктерін қажетті сапалы деңгейде қанағаттандыратын және ұстап тұратын жағдайлар жасау, өзара қатынасты реттеуге қажетті білім мен іскерлік меңгеру мәселелері бойынша мамандардың көмегін қажет ететіндігін көрсетеді.

Ағарту бағдарламасының негізінде ата-аналарды тәрбиелеудің қарапайым шеңберінен тыс тұжырымдамалар мен модельдер алынады. Олар ересектерді түрлі адамдармен қатынаста пайда болуы мүмкін проблемаларды шешу, түрлі жағдаяттардағы мінез-құлық түрін таңдауда өз бетімен жұмыс жасауды кеітуге бағыттайды.

Мысалы, Ю.Хямяляйнен бірнеше модельдерді пайдалануды ұсынады.

А.Адлердің моделі ата-аналардың, отбасының басқа да мүшелерінің мінез-құлқын өзара сыйластық, біріктіру, теңдік принциптерін ескеру арқылы мақсатты және саналы түрде өзгертуге негізделген. Міндет ата-аналарды баланың ерекшелігін сыйлау, оның индивидуалдылығын мойындауға оның істерінің мотивтерін анықтауға үйрету.

Б.Скиннердің оқу-теориялық моделі ата-аналарды жағымды және теріс бекіту арқылы жедел қарқынмен қайта оқыту және үйретуге шақырады. Бұл модельге негізделген бағдарламаның мақсаты ата-аналарды өз баласының мінез-құлқын бақылау біліктілігіне, оны талдау және реттеуге үйрету.

Т.Гордонның сезімдік коммуникация моделі ата-аналарды қарым-қатынастағы диалогтыққа бағыттайды және біліктілікті қалыптастыруға ұмтылады. Біріншіден, белсенді тыңдау, екіншіден, «екеуі де дұрыс» ұстанымын жетекшілік ету және, үшіншіден, балаға өз пікірін білдіруге мүмкіндік беру.

М.Джеймс пен Д.Джонгардтың моделі адам түрліше: балаша, ата-анаша, ересекше әрекет ететін фактіні мойындауға, транзактілік талдауға негізделген. Мұны түсіну отбасы мүшелеріне компромисс, келісім көмегі арқылы өз қарым-қатынасын реттеуге үйретеді.

Алдын-алу элементі ретінде ата-аналарды, отбасының барлық мүшелерін ағарту қиындықты жеңу біліктіліктерін қалыптастыру, қарым-қатынасты реттеу және басқалардың бойында аналогиялық біліктіліктерді жасауға біліктілікке оқытады.

Бұл жағдайда тренингтер отбасы мүшелерінің, ерлі-зайыптылардың, ата-ананың коммуникативтік компетенттілігін дамытуға бағытталған.

Отбасын әлеуметтік қорғаудың экономикалық мазмұны бар және оны әлеуметтік қызметкер өз практикалық іс-әрекетінде жүзеге асырады. Бұл тұрғын үйлік және басқа да көмекпен қамтамасыз ету, транспорттық, коммуникалдық қызмет, медициналық, [заң және әлеуметтік көмек](http://www.melimde.com/auildi-eldi-mekenderde-tratin-jene-jmis-istejtin-eleumettik-sa-v3.html), азық-түлікпен қамтамасыз ету, білім беру қызметі сферасындағы қолдау, жұмыспен қамтамасыз ету.

Осылайша, отбасымен әлеуметтік жұмысқа экономикалық, заңдық, психологиялық, әлеуметтік және педагогикалық астарлар қатысты, және бұл маманнан бұл ғылымдардың негізін білу, олардың технологияларын меңгеруді талап етеді.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

*1. Отбасы ұғымы мен түрлері*

*2. Отбасымен әлеуметтік жұмыстың ерекшелігі*

*3. Отбасын диагностикалау*

**11.1 Жастармен әлеуметтік жұмыста қолданылатын технологиялар**

Адамзат қоғамы түрлі кезеңдерде қоғамның жастар мәселесі ретінде айқындауға болатын ерекше мәселелерді шешу қажеттілігіне тап болды. Осы мәселелердің ерекшелігі мен өзектілігі барлық қоғамды біріктіреді, қоғам жастар арқылы биологиялық және сол сияқты рухани жаңарады.

Кризистік жағдайда барлықтарынан ерекше, идеалдық, нигилизмдік шектен шығу, апатияға және тағы да басқаларға жастар жақын келеді, себебі жастардың құндылық жүйесі қозғалмалы, дүниеге көзқарастары тұрақсыз болады. Ерекше қызығушылықты қазақстандық еңбек нарығындағы жастар жағдайы туғызады. Жастар екі маңызды мәселемен негізделеді:

Біріншіден, еліміздегі еңбекке қабілетті халықтың 30% құрайды.

Екіншіден, жастар – ел болашағы.

Жастар бүгінгі күні қоғамның барлық салаларына саясатқа, экономикаға, экономикаға және әлеуметтік үрдіске етене араласқан. Сонымен қоса, жастар дүние жүзі бойынша еңбек нарығындағы осал топтың қатарына енеді.

Жастар – бұл қоғамда болып жатқан өзгерістерге, сонымен қатар ересектер өміріне бейімделіп жатқан, әлеуметтік ересектіктің қалыптасу кезеңін бастан кешіріп жүрген әлеуметтік-демографиялық топ.

Жастар - қоғамда ерекше жасерекшелік спецификасы бар, қоғамның [белгілі функциясын атқаратын](http://www.melimde.com/andaj-bajlanistili-ara-atinasti-belgileushilik-bolip-tabiladi.html), өздеріне тән спецификалық қызығушылықтары мен құндылықтары бар әлеуметтік-демографиялық топ. Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік жастар саясаты туралы 2004 жыл 7 шілдедегі Заңының 1 тарау 1бабына сәйкес, жастар деп Қазақстан Республикасының он төрт жастан жиырма тоғыз жасқа дейінгі азаматтары саналады.

Көптеген зерттеушіліер дүние жүзі, жалпы Қазақстан және Ақмола облысы бойынша жастар санының үлес көрсеткішін есептеп көрсеткен. Бұл көрсеткіш бойынша Ақмола облысында жастардың төрттен бір бөлігі тұратынын анықтап көруге болады.

Ел басы өзінің жыл сайынғы Жолдауларында атап айтқандай, халықтың өмір сүру деңгейінің әлеуетін және шынайы қорын анықтауда экономикалық белсенділік маңызды фактор болып табылады. Ал жұмыспен қамтамасыз ету әлеуметтік саясаттың негізі болып қала береді.

Жастардың әлеуметтік жағдайы мен оларды қорғау туралы айтпас бұрын, бұл топтың жас ерекшелік шегін анықтап алуымыз қажет. Алайда, жастық шақ тек қана өмірлік циклдың кезеңі емес, жастық шақ – қызметтің әртүрлі негізгі түрлерімен байланысты адамның әлеуметтік статусы болып табылады. Қазыргі кезде ғалымдар жастарды қоғамның әлеуметтік-демографиялық тобы ретінде қарастыра отырып, олардың әлеуметтік жағдайын қоғамның әлеуметтік-экономикалық, мәдени даму, әлеуметтену ерекшелігімен тығыз байланыстырады. Экономикалық дағдарыс кезеңінде жастар көбінесе халықтың осал тобына қосылады. Расында, экономикалық өсім құлдырағанда, жастар дағдарыстың әсерін алғашқылардың бірі болып сезеді. Сонымен бірге, экономикалық қиын кезеңдерде жалпы жұртшылыққа қарағанда, әсіресе жастардың жұмысқа орналасуы оңайға соқпайды.

Жастардың өзіне тән ерекшеліктері бар, оның қайнар көзі объективтілік мәнділігінен бастау алады. Жастармен әлеуметтік жұмыс технологиясының маңыздылығы, жастардың әлеуметтік-демографиялық категория ретінде мәселелері кең көлемді және қиын жағдайда болғандықтан ғана емес, сонымен қатар XXI ғасырдың болашағы тек жастар. Жастар еліміздің 30% айтын қоғамның маңызды бөлігі, [уақыт өте қоғамның экономика](http://www.melimde.com/jalpi-erejeler-v2.html), саясат, әлеуметтік және рухани саласының алдыңғы қатарларын алатын болады.

Әлеуметтануда «жастар» деп жасерекшелік қасиеттеріне сай қызмет түрлері қалыптасатын қоғамдастық топтар жиынтығы. Тар мағынада «жастар» - бұл қоғамның әлеуметтік құрылымында жеке функциялары, спецификалық қызығушылықтары мен құндылықтары бар жасерекшелік негізіне қарай белгілі әлеуметтік орны қалыптасқан әлеуметтік-демографиялық топ.

Жастардың әлеуметтік жағдайы мен қорғау жолдары туралы айтпас бұрын, олардың жасерекшелік шегін анықтап алу қажет. Мысалы, Ежелгі Қытайда жастарға 20 жасқа дейінгі тұлғалар жатып, 30 дейінгілер неке қию кезеңіндегі жастар деп есептелген.

Бұл топтың шекарасы өзгермелі және әртүрлі. Жасерекшелік классификацияның шетелдік және отандық түрлері болады. Жалпы орташа жасерекшелік шекарасы 14-тен 30 жасқа дейін созылады. 14 жастан бастап физиологиялық ересектік басталып еңбек қызметіне жол ашылады, осыған негізделіп жасерекшелік шекарасы анықталады. Жасерекшеліктің жоғарғы шекарасына еңбектік және әлеуметтік тұрақтылыққа жеткен, отбасын құрған, балалы болған жастық кезең жатады (экономикалық дербестік, кәсіби өзін-өзі анықтау)

Жастар көптеген қоғамдық ғылым салаларының пәніне айналған. Мысалы, әлеуметтану ғылымы жастардың қоғамдық топ ретіндегі мәнін әлеуметтік ерекшелігін, қоғамдағы рөлі мен орнын зерттейді; жасерекшелік шекарасын анықтайды; жастардың қоғамға әлеуметтенуін қарастырады. әлеуметтену – бұл тұлғаның қалыптасу үрдісі, яғни индивидтің құндылықтарды, құрылғылар нормасын, белгілі бір қоғамға, әлеуметтік қоғамдастықтарға, топқа тән тәртіп үлгілерін оқу мен меңгеру болып табылады. Жастар ұғымына алғашқы анықтаманы 1968 ж. В.Т.Лисоковский берген: «Жастар – [бұл ерте жастық шақта меңгеру](http://www.melimde.com/sabati-tairibi-halti-jasti--jinisti-rami-jene-densaulifi-jalpi.html), ересектік кезеңде білім, кәсіби және бсқа да әлеуметтік функцияларға әлеуметтенген 16 мен 30 жас аралығындағы азаматтарды санаймыз» деп анықтама берген. Кейінірек толық анықтаманы И.С. Кон берген: «Жастар әлеуметтік және әлеуметтік-психологиялық қасиет ерекшеліктері бар, жасерекшелік жиынтық негізінде ерекшеленетін әлеуметтік-демографиялық топ.

Қазақстан Республикасында жастарды әлеуметтік қолдау мақсатын әлеуметтік қызметтер жүзеге асырады. Әлеуметтік қызметтің бағыттарына:

* 1. Психолого-педагогикалық, медико-әлеуметтік, заңи көмек пен жасөспірімдерге көмек беру және жас азаматтардың басқа да өкілдеріне қызмет көрсету;
  2. физикалық ахуалдың салдарынан ерекше жағымсыз жағдайға тап болған тұлғаларға көмек көрсету;
  3. жас отбасыларға әлеуметтік көмек;
  4. еңбек және оқу ұжымдық кеңістікте жастарды құқықтық қорғау;
  5. кәмелетке толмаған қараусыз және панасыз азаматтарға, кәмелетке толмаған девиантты мінез-құлқы бар тұлғаларға әлеуметтік көмек;
  6. жастар арасындағы бас бостандығынан айыру орындарынан босатылған, сондай-ақ арнаулы тәрбиелеу мекемелерінен оралған адамдарды, нашақорлықтан, уытқұмарлықтан, маскүнемдіктен емдеуден өткен адамдарды әлеуметтік қалпына келтіру;
  7. құқықтық насихат, [жастардың жұмысқа орналасу](http://www.melimde.com/oz-betinshe-jmisa-ornalasui-shin-sheteldikke-nemese-azamattifi-v2.html), білім беру және кәсіптік даярлау, бос уақытын өткізу, туризм және спорт салаларындағы құқықтарын іске асыру мүмкіндігі туралы оларды хабардар ету;
  8. жастардың тұрғылықты жері бойынша бос уақытын мазмұнды өткізуін ұйымдастыру;
  9. жастардың жұмысқа орналасуына және жұмыспен қамтылуына жәрдемдесу болып табылады.

Мемлекеттің бірден-бір функциясына – еңбекпен қамтуды реттеу, жұмыссыздықтың негативті салдарын жою жатады. Әрбір қалада немесе ауданда төмендегідей қызмет көрсететін халықты еңбекпен қамту орталықтары құрылған: жұмыссыздық бойынша жәрдемақы төлеу, жұмыс табуға көмектесу, сұранысқа ие мамандықтарға қайта даярлау. Бұл орталықтарға сонымен қатар пссихологиялық көмек те көрсетіледі. Мемлекет, [сонымен қоса](http://www.melimde.com/bltti-esepteu-tehnologiyasi-jene-olardi-oldanu-erekshelikteri.html), жаппай жұмыстан қысқартуды жоспарлап отырған кәсіпорындарға жұмыс орнын сақтау немесе модернизациялау мақсатында қаржылық қолдау көрсете алады. Бұдан басқа мемлекет кез-келген кәсіпорынға оның халықтың аз қорғалған топтарын (мүгедектер, әйелдер, жастар, көп балалы аналар) жұмысқа алғандығы үшін салықтық жеңілдік жасай алады.

Әрбір елдің жұмыссыздықпен күрес әдістерінің өз тұжырымдамасы болады. Пигу мен оның ізбасарлары зұлымдықтың түбірін жоғары жалақымен байланыстырып, төмендегіні ұсынады:

- жалақы деңгейін төмендетуге ықпал ету;

- жұмыссыздықтың өсуіне жалақының жоғарылауы әсер етеді деген қағиданы түсіндіру.

14-29 жас аралығындағы әрбір қазақстандық жас бала өмірінің маңызды бөлігін жұмыспен қамтылу мәселесі құрайды. Жоғарыда айтылып өткендей, өздерінің жас мөлшеріне байланысты жас адамдар қандай да бір салада үлкен тәжірибеге ие болмағанымен, ірі көлемді инновациялық және шығармашылық мүмкіндіктер, сондай-ақ жемісті еңбек етуге деген айрықша құлшынысқа ие.

Жоғарғы оқу орнын бітіріп, қолына диплом ұстаған әрбір жас түлек жұмысқа [орналасу жайын ойлаумен болады](http://www.melimde.com/edistemelik-nsau-v4.html), өйткені, елімізде жас мамандарды жұмыспен қамту мәселесі әлі де жүйелі шешілмеген. Әсіресе, тәжірибесі жоқтығын сылтау етіп, (ал, жаңа бітірген жас түлектің қайдан ғана тәжірибесі болуы мүмкін) жұмысқа қабылдаудан бас тартатындар жетіп артылады. Жасыратыны жоқ, жұмысқа орналасу таныс-тамырдың арқасында мүмкін болып жатады. Міне, жастар үшін бұл толғандырарлық мәселе болатыны да осыдан болар.

Жоғары оқу орындары түлектерінің жұмыспен қамтылу деңгейінің төмен болу себептері:

Біріншіден, жоғары оқу орындарына белгілі бір мамандықты оқуға түскен жастар еңбек нарығындағы ағымдағы сұранысқа назар аударады. Ал оқуларын аяқтаған жастар заман талабына сәйкес мамандықтарға деген сұраныстың да өзгеріп кеткенін түсінеді.

Екіншіден, техникалық мамандықтар, ақпараттық технологиялар саласындағы мамандар, сондай-ақ, био және нанотехнология салаларындағы мамандықтарға бөлінетін мемлекеттік гранттар санының арту үдерісіне қарамастан, білім беретін оқу ордаларының профессорлық-оқытушылық құрамы мүлдем өзгермейді, осыған байланысты, студенттерге берілетін білім нарықтағы жұмыс берушілердің талаптарына сай келмей, бұрынғы сабақтастығын сақтап қалады.

Айта кететін жайт, жоғары оқу орны түлектерінің оқу үрдісінде алатын теориялық білімі, іс жүзіндегі дағды мен ептілікті былай қойғанда, еңбек нарығындағы жұмыс берушілердің талаптарына мүлдем сәйкес келмей жататын жасырудың қажеті жоқ. Осылайша, Қазақстанның жоғары оқу орындарындағы студенттердің мамандану деңгейі шынайы өмір ағымы мен талаптарына жауап бермейді деуге толық негіз бар. Бұл университет қабырғаларында білім беретін профессорлық-оқытушылық құрамның өзгермеуі мен берілетін білімдердің бұрынғы сарынмен, жаңа үдерістерге сәйкес болмауына байланысты. Ағымдағы [өмір көрсетіп отырғандай](http://www.melimde.com/demek-ou-teredetilgen-ou-mindetti-trde-materialdi-deleldermen.html), жоғары оқу орындарының түлектері өз мамандықтары бойынша жұмыс таба алмай, басқа кәсіппен айналысады немесе сұранысқа ие мамандықты алу мақсатында қайта оқуға түсуге мәжбүр.

Мемлекет тарапынан бұл мәселеге назар аударылып, әртүрлі жобалар жасалынып жатқандығын да айта кеткен жөн. Мәселен, республика бойынша «Жастар тәжірибесі» жобасы жасалынып, бұл жоба жоғарғы оқу орындарын, колледждер мен өзге де орта кәсіптік оқу орындарын бітірген жас түлектерге мемлекеттік көмектің қосымша мөлшері болып табылады. Жас мамандар үшін бұл, ең алдымен, басқа да тәжірибелі мамандармен бәсекеге түсу үшін тәжірибе жинақтау мен жұмыс істеудің бастамасы болмақ.

Мемлекет басшысының «Жас Отан» Жастар қанатының I Съезінде мемлекеттік басқару, бизнес жүйесі және қоғамдық қызмет саласы үшін жастар кадрлық резервін қалыптастыру туралы тапсырмасына сәйкес, «Жастар кадрлық резерві» жобасы іске асырылуда. Жобаның мақсаты – 29 жасқа дейінгі қазақстандық және шетелдік жоғары оқу орындарын бітірген жас мамандар арасынан басқарушы кадрларды анықтау, іріктеу, даярлау және тәрбиелеу, әлеуметтік маңызды қызметке тарту жолдары арқылы Қазақстанның жастары арасынан ка-дрлық резерв қалыптастыру болып табылады. Сонымен қатар, «Нұр Отан» ХДП «Жас Отан» Жастар қанаты «Дипломмен ауылға!» жобасын әзірлеп, 2009 жылдың шілдесінен бастап жүзеге асырылуда.

Бұл орайда мемлекет тарапынан ұйымдастырылған «Жасыл Ел» бағдарламасы студент-жастарды жазғы демалыс уақыттарында елімізді көгалдандыру мен абттандыру жұмыстарына, сонымен қатар, студенттік құрылыс жасақтарына тартып, жастар арасында [қарым-қатынасты нығайтып](http://www.melimde.com/bilim-beru-procesindegi-arim-atinasti-jalpi-sipattamasi.html), еңбексүйгіштік, өз ісіне жауапкершілікпен қарау қабілеттерін арттыруды мақсат етіп, мәселенің алдын алуға тырысуда.

**«Жастар тәжірибесінің»** негізгі мақсаты жұмыссыз жастардың кәсіби білімдерін мсеңгеру, еңбек нарығындағы бәсекеге қабілеттілігін жоғарылату, жұмысқа тұру мүмкіндіктерін кеңейту болып табылады. «Жастар тәжірибесі» оқу жұмыс орындарында ұйымдастырылып, қызмет ақысы бюджеттік есептен қаржыландырылады. Оқу жұмыс орны – жұмыс берушімен құрылған өндірістегі тәжірибелік жұмыстың кәсіби білімін, дағды мен біліктілігін меңгеруге негізделген қосымша уақытша жұмыс орны. Еңбек жұмысқа орналастыру және әлеуметтік қорғай органдары жұмыссыз жастарды жұмыс берушілерде бар вакантты жұмыс орындарына бағдарлай алады. Жұмысқа алушы оқу жұмыс орындарын жасап, және оған жұмыссыз жастарды жұмысқа алу барысында еңбек, жұмысқа орналастыру және әлеуметтік қорғау органдарымен келісім-шартқа отыру негізінде ғана жүзеге асырылады. Жастар тәжірибесіне оқу жұмыс орнына сәйкес келетін кәсібі (мамандығы) бар жұмыссыздар бағытталады.

**«Ауыл жастары»** бағдарламасы бойынша, әрбіреуіне 70 айлық есептік көрсеткіш көлемінде көтерме жәрдемақы төленеді. Педагогика мамандары үшін жұмыс орындарын табу қиынға соқпағанымен, жас дәрігерлердің мәселесі сол ашық күйінде қалды. Жастардың ауылдық жерлерде жұмыс істеуден бас тартуының негізгі екі себебін атап көрсетуге болады: жалақысы жоғары жұмыс пен қазіргі заман талабына сай инфрақұрылымның жоқтығы. Оларға мемлекеттік қолдаумен қатар, жергілікті билік органдарының батыл әрекеттері ауадай қажет. Атап айтқанда, аудандық бюджеттерді бекіту кезінде жастарды ауылдық жерлерде үлкен сұранысқа ие мамандықтар бойынша оқыту үшін қосымша қаражаттың бөлінуін қарастыру қажет. Сонымен қатар, жас мамандарға жеңілдіктер бойынша тұрғын үй беру, мал мен жер телімдерін сатып алуда көмек көрсету, қажет жағдайда – жас мамандардың балаларының мектепке дейінгі мекемелерге орналастырылуын қамтамасыз ету сияқты механизмдерді қолданып, аудандық бюджеттерден қосымша қаражат бөлу қажет.

«Жас Отан» [ЖҚ аясында](http://www.melimde.com/bafdarlamasi-ayasinda-granttar-sinu-andaj-jattar-ajet.html) **«Жастар – Отанға»** жобасы жастар арасындағы әлеуметтік маңызы бар жобаларды іске асыруға бағытталған. Осылайша, 2009 жылы билік органдары жастардың 50 әлеуметтік жобаларына қолдау көрсеткен болатын.

Осылайша, бүгінгі таңда Республика аумағында жүзеге асырылып жатқан жобалардың ішінде, 2009 жылғы көрсеткіш бойынша жоғары оқу орындарының жұмыспен қамтылу ісінде «Дипломмен ауылға» жобасы ең үлкен жетістіктерге жетті, ал оның аясында 6 582 маман жұмыспен қамтылды. Қалған жобалардың жұмысына қатысты жүргізілген сараптама көрсетіп отырғандай, олар жоғары оқу орындарының түлектерін кешенді жұмыспен қамту ісінде өз тиімділіктерін көрсете алмады. Жұмыспен қамтылған жас мамандардың саны бойынша екінші орын алатын жоба – «Жастар практикасы» болып отыр.

2009 жылдан бастап Ауылшаруашылығы министрлігінің бастамасымен «Нұр Отан» халықтық-демократиялық партиясының «Жас Отан» жастар қанатының бастама-қолдауымен «Дипломмен - ауылға!» жобасы қолға алынды. "Дипломмен ауылға" бағдарламасы Ауыл шаруашылығы министрлiгi мен "жас отандықтардың" бастамасы бойынша, тiкелей президенттiң тапсырмасымен 2008 жылдың қаңтар айынан бастап iске асырыла бастаған болатын. Бұл жоба барлық жасерекшелік жастағы азаматтарға қолдана береді.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

*1. Жастар әлеуметтік-демографиялық топ ретінде*

*2. Жастарды әлеуметтік қолдау мақсатындағы әлеуметтік қызметтің бағыттарына сипаттама беріңіз*

*3. ҚР жастар саясатының артықшылықтары мен ерекшелігі*

**Тақырып 12. Қарт адамдармен жұмыс технологиясы**

Ғаламшарлық көлемде демографиялық құрылымның өзгеруі әлемдік қауымдастықтың алдына әлеуметтік, экономикалық, мәдени құбылыс ретінде қарастыратын көзқарастар жиынтығын қалыптастыруды алға қойып отыр. Қартаю мәселесі халықаралық ұйымдардың арнайы қарастыратын пәніне айналды және ол әлеуметтік қызмет ету жүйесіндегі орталық фактор болып отыр.

Қазіргі заманда адамдар қартаюы жаһандық мәселе болып отыр. БҰҰ эксперттерінің болжамы бойынша әрбір оныншы тұрғынның жасы 60 және одан жоғары болған.

Бүкіләлемдік денсаулық сақтау ұйымдары классификациясына сәйкес, қарттық жас 60-тан 74 жасқа дейін, кәрі жасқа 75 пен 89 жас, көп жасаушыларға 90 және одан да көп жыл өмір сүргендер жатады. Әлеуметтанушылар адам өміріндегі мұндай жастарды «үшінші жас кезеңі»деп атаса, демографтар «үшінші» (60-75 ) және «төртінші» 75-тен жоғары жастарды есептейді.

Дамыған елдерде азаматтардың қартаю процесі аз дегенде үш онжылдықты қамтыса, қарт адамдардың үлесі 15-20%-ды құрайды. Дамушы елдерде туу күрт азайып, қартаю белсенді сипат алады деп болжанады.

Егер кез-келген елде 60-тан асқан адамдар саны жалпы халықтың 10%-ын құрайтын болса елдің қартаю процесі деп саналады. Ал бұл көрсеткіштер Қазақстандағы жасы 65-тен асқан адамдар 7-8% құрағандығын көрсетеді. БҰҰ-ның мәліметтері бойынша 2050 жылдары 60 жастан асқан адамдар саны жер бетіндегі халықтың жартысын құрайды деген болжам бар. Қазіргі уақытта Қазақстандағы ерлердің өмір сүру ұзақтығы 63,6 жасты, әйелдер жасы 73,6 жасты, ал жалпы орта жас 68,6 құрайды.

Қарт адамдардың орны мен рөліне Біріккен Ұлттар Ұйымының концептуалды көзқарастары 1991 жылы Бас Ассамблеяда қабылданған болатын. Бұл принциптер қарт азаматтарды қамтамасыз етуді қарастырады:

- азық-түлікпен қамтамасыз ету, баспана және киім, медициналық қызмет көрсету, пайда табуға мүмкіндік беретін жұмыспен айналысу, өзгермелі жағдайға сәйкес өмір сүру қауіпсіздігі, көбірек үй жағдайында болу, өз қозғалыстары мен бірлестіктерін құрып, оған белсенді араласуы;

- отбасы мен қауымдастық тарапынан қамқорлық көру, физикалық, психикалық және эмоциялық жағдайларын жақсарту және қалпына келтіру, аурудың алдын-алу мақсатында медициналық қызмет көрсету, әлеуметтік және құқықтық қолдауға ие болу, қамқорлық ұйымдарының қызметі, адам құқықтары мен басты бостандықтары жөнінде әлеуметтік мекемелері, оның ішінде адамдардың мұқтаждықтары, көзқарастары мен өмір сүру сапасы тұрғысында шешім қабылдауы;

- өз мүмкіндігін жан-жақты жүзеге асыру мүмкіндігі, яғни білім, мәдениет, рухани өмір және демалыс саласындағы қоғамдық құндылықтарға қолжетімді болуы;

- басқалар тарапынан қанау, физикалық немесе психикалық зорлыққа ұшырамау, қауіпсіз өмір сүру, жас ерекшелігіне, жынысы, нәсілдік немесе этникалық ерекшеліктеріне, мүгедектік немесе басқа да жағдайларға байланысты әділдікке құқығы болу.

Әлемдік қауымдастық қарт адамдарды ауыртпалық ретінде емес, позитивтік (жағымды) фактор ретінде қарастырады. Қарт адамдар белсенді, шығармашылық және пайдалы рөл атқарып, өздері туралы қамқорлықты сезінсе, болашақта жас ұрпақтар өздерін не күтіп тұрғанын білетін болады. Сондықтан да, қарт адамдардың қоғамдық өмірде белсенділік танытуы маңызды факторлардың бірі болып табылады.

БҰҰ-ның 2001 жылы қабылданған Қартаю туралы стратегиясы орын алып отырған құрылымдар мен процедураларды және ресурстарды тиімді қолдану жолдарын іздеуге бағытталған болатын. Бұл ұйымдардың құжаттарында тұрғындардың қартаюы мәселесіне, ұлттық мәдениет пен жағдайларды есепке ала отырып, ұлттық әрекеттердің басымдық рөлі атап көрсетілген.

Халықаралық қауымдастық стратегиясы қартаю мәселелері (1982ж.) бойынша Халықаралық жоспарында, Бүкіл әлемдік конференция материалдарында (1952ж.) және 1992 жылғы БҰҰ Бас Ассамблеясы қабылдаған 2001 жылға дейінгі қартаю мәселелері бойынша Жаһандық мақсаттарда қарастырылған. Сонымен қатар, қарт адамдардың ерекше мүдделері Халықаралық Еңбек Ұйымдарының (ХЕҰ) конвенциялары мен ұсыныстарында көрініс тапқан:

* әлеуметтік қамтамасыз етудің минималды нормалары туралы және ең төмен күнкөріс минимумын қалыптастыру (1952 ж.);
* әлеуметтік саясаттың негізгі мақсаттары және нормалары туралы (1962ж.);
* адамдар ресурстарының даму саласындағы кәсіби бағыт және кәсіби даярлық туралы (1975ж);
* еңбек етуші қарт адамдар (1975ж.).

1995 жылдың 6-12 наурызында Копенгагенде өткізілген әлеуметтік даму мүддесіндегі Бүкіләлемдік жоғары дәрежедегі кездесулер қорытынды құжаттарында (Декларациялар мен іс-әрекеттер Бағдарламасында) мемлекеттер мен үкімет Басшылары тұрақты әлеуметтік дамудың негізгі мақсаттарының бірі ретінде, қарт адамдардың қажеттіліктері мен қызығушылықтарына көңіл бөлу және тұрақты әлеуметтік дамуды қалыптастыру мақсатында жағымды жағдаймен қамтамасыз етуді өз міндеттеріне алған болатын.

Қарт адамдармен әлеуметтік жұмыс тақырыбы туралы сөз болғанда «Жасы 60-тан асқан қарт адамдардың қандай психосоматикалық ерекшеліктері бар?» деген сұрақ туындайды.

Қарттық кезеңде адам организмінде белгілі бір өзгерістер орын алады. Сонымен қатар, энергетикалық потенциалы төмендейді, судың, тұздардың, микроэле-менттердің мөлшері азаяды, оттегі алмасуы нашарлайды, мидың қанмен толығуы әлсірейді және басқа да жағымсыз физиологиялық өзгерістерге ұшырайды.

Психологиялық шаршау, қабылдаудың, реакцияның, ойлаудың баяулауы, еске сақтау қабілеті төмендеуі, іс- әрекетке құлшыныс азаяды, эмоциялық ахуал нашарлауы байқалады: өз мүддесін ғана ойлау, өкпелеу, күмәншілдік және т.б. процестер жиі орын алады.

Физиологиялық және психологиялық өзгерістер тұлғаның әлеуметтік мәртебесінің өзгеру негізінде еңбек әрекетінің шектелуі және тоқтатылуымен байланысты өмір сүру салты мен қарым-қатынастардың өзгеруіне алып келеді. Зейнеткерлікке шығу еңбек әрекеті жоғары бағаланған және шығармашылық белсенді адамдар үшін өте ауыр тиеді. Тәжірибе көрсетіп отырғандай, еңбек әрекетінен қол үзу процесі, өмір сүру жағдайына және адам денсаулығы мен психикасына кері әсер ететінін байқаймыз. Қарт адамдардың хал жағдайлары көп жағдайларда отбасындағы қалыптасқан қатынастармен де анықталады.

Жас адамдармен салыстырғанда қарт адамдарда аурушаңдық дәрежесі екі есе, ал қарттық кезеңде алты есе жоғары болады. Біртіндеп өсе беретін созылмалы аурулар жинақталады да мүгедектікке алып келеді. Жағымды көңіл-күйді сақтау үшін денсаулыққа кері әсерін тигізетін ең алдымен ауаның бұзылуы, ауыз су сапасының төмендеуіне алып келетін экологиялық келеңсіздіктерді де атауға болады.

Қарт адамдардың денсаулықтарының бұзылуы толық түрде әлеуметтік жағынан толықтырылмайды, өйткені олардың денсаулық қорлары біршама азайған. Қоғам денсаулығы жеке адам денсаулығының құрылымы мен динамикасы, сапасының сипаттамасы екенін есепке ала отырып, кәрі адамдардың денсаулық жағдайлары әлеуметтік қатынастардың тұрақсыздандырғыш факторы ретінде алға шығады.

Халықтың қартаюы өмір сүру деңгейінің төмендеуі процесімен тікелей байланысты. Қоғамда орын алып отырған экономикалық реформалардың салдарынан қарт адамдар өмір сүру деңгейінің күрт төмендеу зардабын шегуде. Мұндай жағдай қарттардың ертеңгі күнге сенімсіздігіне алып келеді. Ал, бұл өз кезегінде әлеуметтік жағдайдың шиеленісуіне бастап әкеледі. Кәрілік шақтағы адамдардың әлеуметтік қорғалмауы тұрғындардың еңбекке қабілетті бөліктерінің жағдайына да кері әсерін тигізеді.

Ең ауыр тиетін 61-65 жас аралығындағы зейнеткерлердің материалдық жағдайы, ерлердің зейнетке шығуына байланысты отбасына кіретін кірістің азаюы, сондай-ақ ерлі-зайыптылардың біреуінің қайтыс болуына байланысты жалғызбасты қарт адамдардың саны күрт өсуіне алып келеді.

Тамақтану рационының нашарлауы, әлеуметтік-мәдени мұқтаждықтарға қаржының аз бөлінуі отбасындығы қарт адамның әлсіздігін арттыра түседі, кейіннен мұның барлығы денсаулық жағдайынан көрініс тауып, зейнеткерлікке шыққаннан кейінгі өмір сүру ұзақтығына өз әсерін тигізеді. Зейнеткерлер отбасыларының көпшілігі тамаққа ақшасының барлығын жұмсайды, соған қарамастан олардың тамақтану сапасы нашарлап, тамақ құрамынан сүт өнімдері, балық өнімдері, жеміс, көкөніс мөлшері азаяды.

Зейнеткерлер отбасыларының көпшілігінде өмір сүру шығыны мына жағынан қысқартылған: яғни зейнеткерлердің алтыдан бір бөлігі ғана ең керекті тұтыну тауарларын, атап айтқанда, киім, аяқ киім, т.б. заттарды ғана сатып ала алады. Көп жағдайда қарт адамдар өздеріне қажетті заттардан немесе тамақтан өздерін шектеуіне тура келеді. Осыған орай, елімізде көптеген әлеуметтік дүкендер ашылуда, ол жерлерде зейнеткерлер нарық бағасынан едәуір төмен бағамен күнделікті тұтыну заттарын сатып алу мүмкіндіктеріне ие болып отыр.

**12.1 Қарт адамдармен жұмыс формалары мен әдістері**

Күрделі әлеуметтік экономикалық жағдайда әлеуметтік қызметтің стационарлық және стационарлық емес мекемелерінің қызметтерін жаңарту көзделді. Олар Қарт адамдардың өмірлерін жақсартуға, олардың өмірлерін қолайлы етуге, психологиялық көмек пен денсаулықтарын қолдау сияқты әртүрлі мәселелерінің шешілуіне жағдай жасауы тиіс.

Қазіргі кезде әлеуметтік қызмет көрсетудің ең кең таралған формасы әлеуметтік қызметтің территориялық орталықтары болып табылады. Олардың жұмыстарында үш бөлім жұмыс істейді: үй жағдайындағы әлеуметтік көмек, уақытша күндізгі, шұғыл әлеуметтік көмек.

Осы орталықтардың негізгі міндеттері:

- әлеуметтік көмекке мұқтаж қарияларды анықтау;

- әлеуметтік қолдауға мұқтаж тұлғаларға нақты көмек түрлерін айқындау;

- біріккен жұмысқа мемлекеттік және қоғамдық ұйымдарды тарту;

- осындай көмекке мұқтаж адамдарға бір реттік немесе үнемі әлеуметтік тұрмыстық қызмет көрсету;

- еңбекке жарамсыз қарт адамдарға әлеуметтік-тұрмыстық қызмет көрсетуді тұрақты және кешенді жүргізу;

- тегін мәдени-тұрмыстық, заңдық, медициналық қызмет көрсетуді ұйымдастыру, орталыққа тіркелген қарттарды тамақтандыру;

- еңбекке жарамсыз зейнеткерлер мен мүгедектерге үйге келіп көмек көрсету, тамақ өнімдері мен санитарлық-тұрмыстық заттармен, дәрі-дәрмектермен қамтамасыз ету;

- табиғи, гуманитарлық және әлеуметтік сипатта жедел көмек көрсетуді ұйымдастыру;

- орталық қызметкерлерінің тікелей міндеттеріне жатпайтын қосымша қызмет көрсету.

Әлеуметтік қызмет орталығында қарт адамдармен жұмыс істеудің жаңа технологиялары жасалып, қолданылуда. Үй жағдайындағы көмек материалдық және т.б. көмек көрсету клиенттердің заңдық, психологиялық, дәрігерге дейінгі қызметтері мен кеңестеріне мүмкіндік береді.

Жедел және шұғыл әлеуметтік көмек бөліміне экстремалды жағдайға ұшыраған кез-келген адам келе алады. Оған қаржылай және заңдық көмектер көрсетіледі. Тегін тамақ, әлеуметтік көмек, тұрмыстық қызмет қарттарға, еңбекке жарамсыз адамдарға олардың тұрғылықты орнына байланысты көрсетіледі.

Қарт адамдарға әлеуметтік қызмет көрсету және қамтамасыз ету дегеніміз еңбекке жарамды адамдарға салынған салық емес, аға ұрпақтың қарызын қайтару екенін атап көрсеткен абзал.

Қарттардың өмір сүру жағдайын жақсартудың негізгі бағыттары ретінде төмендегілерді атауға болады:

- зейнетақы мөлшерін көбейту,

- зейнетақымен қамтамсыз ету жүйесін жетілдіру;

- үй жағдайындағы қызмет көрсетуді дамыту;

- қарттар үйінің санын көбейту;

- осы үйлерде өмір сүру жағдайын жақсарту.

Қарт адамдардың қатарында ерекше қолдауды қажет ететін мүгедектер мен соғыс ардагерлері, аз қамтылған зейнеткерлер мен жалғызілікті азаматтар да бар.

Қарт адамдарға әлеуметтік көмек көрсетудің тұрмыстық жағы аса маңызды рөл атқарады. Көптеген азаматтар, әсіресе «үшінші кезеңдегі» қартайған шақтарында өздігінен өзіне-өзі қызмет ете алмайды.

Жалғыздыққа байланысты қартайған шақтағы физикалық тәуелділік маңызды сипатқа ие болады. Қарт адамдардың ажырасуы мен жесірлік салдарынан туындайтын қиындықтары қайта отбасын құрумен олардың қаржылық жағдайларын түзетумен жалғасады. Әлеуметтік қызметтердің міндеттеріне қарттық жастағы жұбайларға моральдық көмек, төзімділік қалыптасуына қолдау көрсету де кіреді. Осындай жұмыстар тұрғылықты өмір сүретін жерлері мен жұмыстары жоқ адамдарға әсіресе өзекті болып отыр. Әлеуметтік қорғау жүйесінің қызметіне қарт жастағы адамдардың жұмыспен қамтамасыз етілуі мен қажет болса қайта мамандандырылуы да жатқызылады.

Қарттармен жұмыс барысындағы еңбек, физикалық және материалдық шығындар, әсіресе қариялармен жұмыс отбасына өз салмағын салады. Ал отбасылар осындай қиындықтарды көтере алмайтын да жағдайлар болады. Сондай отбасыларға әлеуметтік патронаж дағдарыстық жағдайды алдын-ала көріп, оларды болдырмауға жағдай жасайды.

Қарт адамдарды әлеуметтік қорғаудың стационарлық емес мекемелері маңызды рөл атқарады, себебі, ол экономикалық жағынан ең тиімді, әрі қарттардың шынайы мұқтаждықтарының өтелуіне жағдай жасайтын бірден -бір формасы болып табылады. Сонымен қатар, стационарлық емес мекемелер жеке ерекшеліктерді есепке ала отырып, кейде ақылы түрде де жүргізілуі мүмкін. Осындай мекемелер аясында қарттарға психологиялық көмек, медициналық-әлеуметтік және құқықтық көмектер көрсету дамиды.

Әлеуметтік қызмет көрсету орталықтары бос уақытты ұйымдастыру және қарттардың қоғамдық қызметтерін қолдау, олардың арасында білім беру-ағарту және денешынықтыру мен сауықтыру жұмыстарын жүргізуге жағдай жасайды.

Стационарлық жағдайларда әлеуметтік қызмет көрсетуге қажеттілік жеткілікті дәрежеде жоғары болып қала береді. Сондықтан да, әлеуметтік қызмет көрсетудің стационарлық мекемелер жүйесі болашақта кеңейіп қана қоймай, түрі де өзгеруі тиіс. Қазіргі кездегі дәстүрлі көп орындық интернаттар стационарлардың басқа формасына көшірілуі қажет.

Стационарлық мекемелер жүйесін дамыту қаражат пен материалдық шығындарды талап етеді. Олар мемлекеттік, муниципалдық, аралас, мемлекеттік-жеке меншіктік формалары болуына алып келеді. Қарттық жастағы адамдардың меншіктік жағдайларындағы айырмашылықтар стационарлық мекемелердің қызмет көрсету базасының жағдайын жетілдіретін фактор болып табылады.

Әлеуметтік қызмет клиенттерінің жағдайын біршама жақсарту қарттарға әлеуметтік қызмет көрсетуге деген бағыттың гуманизациясына мүмкіндік береді:

* қарттық жастағы адамдарды әлеуметтік қолдаудың кепілді мемлекеттік минимумы енгізілуі керек; қарт адамдардың құқықтары мен заңды мүдделерін жүзеге асыратын, қоғамдық, экономикалық, мәдени және рухани өмірге араласуына қолайлы жағдайлар жасау; әлеуметтік қызмет көрсету саласында қарт адамдардың құқықтарына қарсы келетін және оларды әділетсіздіктен қорғауды қамтамасыз ету;
* мемлекеттік әлеуметтік қызмет көрсету саласынан қандай да болсын мотивтен, мәселен созылмалы инфекциялық аурулар, туберкулез, жұқпалы жыныстық аурулар, психикалық аурулар, алкоглизм, токсикомания болса да, кепілдік әлеуметтік қызметтер көрсетуден бас тартылуын болдырмау;
* азаматтар жасаған таңдауды құрметтеу, сондай-ақ, ұсынылып отырған қызметтер сапасын түбегейлі жақсарту және де әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерін реформалау жолымен клиенттердің шешім қабылдау құқығына ерік беру (мемлекеттік немесе жеке меншік мекемені таңдау, тұрақты немесе уақытша негізде қызмет көрсету, ақылы немесе тегін, бекітілген әлеуметтік қызметкерді таңдау);
* әлеуметтік қызметті жекешелендіру жолымен клиенттердің ұлттық-мәдени, дүниетанымдық және діни көзқарастары ерекшеліктерін есепке алу.

Қарт адамдарға әлеуметтік қызмет көрсетуді ұйымдастыру қарттық шақтың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге бағытталуы тиіс. Ол әлеуметтік тәуекелділік факторын азайту, әлеуметтік кепілдікті жүзеге асырудың мүмкін болатын деңгейін жоғарылату арқылы қарт адамдарды қоғамға пайдалы мүшелер болып қала беретіндей өмір сүру жағдайын ұзақ уақытқа сақтау, профилактика және дамытуды әлеуметтік қызмет көрсетудің кең ауқымында жүзеге асыруды қамтиды.

**12.2 Мүгедектермен әлеуметтік жұмыс технологиялары**

Мүгедек – бұл өмірлік қызметіне шек келтіріп, оның әлеуметтік қорғалуын қажет ететін ағза қызметінің бұзылуы, аурулар, жарақаттар, олардың зардабынан болған дефектілері бар денсаулығы бұзылған тұлға.

Қазастан Республикасындағы мүгедектерді әлеуметтік қорғау Қазақстан Республикасының [Конституциясымен](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/K950001000_), Қазақстан Республикасының «[ҚР мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы](http://adilet.zan.kz/kaz/docs/Z050000039_)» Заңымен және Қазақстан Республикасының басқа да нормативтік құқықтық актілерімен реттеледі.

**Мүгедектің мынадай құқықтары бар:**

* әлеуметтік қорғалу, соның ішінде сауықтыру, қоғамға бейімделу
* әлеуметтік инфрақұрылым нысандарына кірумен қамтамасыз етілу
* ақпаратты алуға мүмкіндік берумен қамтамасыз етілу
* білім беру, қызмет түрін еркін таңдау, соның ішінде еңбекке байланысты
* Қазақстан Республикасының заңнамасымен анықталатын тәртіппен көрсетілетін тегін медициналық көмектің кепілденген көлеміне ие болу
* кәсіби дайындық және қайта дайындау, еңбекке жарамдылығын қалпына келтіру және жұмысқа орналасу
* Қазақстан Республикасының тұрғын үй заңнамасына сәйкес үй алу
* Мемлекеттік және басқа да ұйымдарда, соның ішінде денсаулық сақтау, мәдениет, байланыс, көлік, қызмет саласында бірінші кезекте қызмет көрсетіледі
* Мүгедектердің шығармашылық мүмкіндіктерін қолдау.

**Мүгедектерге көрсетілетін әлеуметтік көмектердің түрлері:**

* Мемлекеттік жәрдемақы, өтемақы және басқа да төлемдер
* Жергілікті атқарушы органдармен көрсетілетін қосымша әлеуметтік төлемдер
* Жұмыс берушілердің көрсететін қосымша әлеуметтік көмек түрлері

**Мүгедектерді тұрғын үймен қамтамасыз ету**

 Жергілікті атқарушы органдар:

* Есепке алып, баспанасыз мүгедектерге үй береді
* Мүгедектер мен отбасылық құрамында мүгедек бер жанұяға баспана кеңістігі жабдықтары мен арнайы құралдар мен жабдықтармен қамтамасыз етеді

**Мүгедектерді жұмыспен қамту**

Жергілікті атқарушы органдар мүгедектерді жұмыспен қамтуды мына жолмен қамтамасыз етеді:

* қызмет орындарының жалпы санының үш пайызы мөлшерінде мүгедектерге жұмыс орындарынан квота бекіту
* жеке кәсіпкерлікті, шағын және орта бизнесті дамыту арқылы мүгедектер үшін қосымша жұмыс орындарын құру
* арнайы, сонымен қатар мүгедектерді жұмысқа орналастыру үшін арнайы жұмыс орындарын құру
* мүгедектерді кәсіби оқыту ұйымдары
* Бiрiншi және екiншi топтардағы мүгедектер үшiн аптасына отыз алты сағаттан аспайтын жұмыс уақытының қысқартылған ұзақтығы белгiленедi, ұзақтығы кемінде күнтізбелік алты күн болатын жыл сайынғы ақы төленетін қосымша еңбек демалысы берiледi. Түнгі уақыттағы жұмысқа тек мүгедектік келісімімен, егер оның денсаулығына мұндай режим тйым салынбаса жіберіледі.

Еңбек келісім-шартын жасаудан, қызметте өсіруден бас тарту, басқа жұмысқа ауыстыру тек мүгедектің келісімен жүзеге асуы тиіс, егер халықты әлеуметтік қорғау саласындағы облыстағы өкілетті органның аймақтық бөлімшелерінің қорытындысы бойынша оның денсаулығы кәсіби міндеттерді атқаруға келмесе, денсаулығына қауіп келсе және өзге тұлғалардың еңбек қауіпсіздігіне қайша келсе жоғарыда аталған шаралар керісінше іске асады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар:***

1. *Қарт адамдардың әлеуметтік мәртебесінің сипаты қандай?*
2. *Еңбекке жарамсыз азаматтарды әлеуметтік қорғау тұжырымдамасының негізгі мазмұны.*
3. *Қарт адамдармен әлеуметтік жұмыс әдістеріне сипаттама беріңіз*

*4. Мүгедектермен әлеуметтік жұмыстың ерекшілігі*

**Тақырып 13. Миграция әлеуметтік құбылыс ретінде.**

**Мигранттармен әлеуметтік жұмыс технологиясының ерекшеліктері**

Қазіргі заманда миграциялық процестер халытың саны мен құрамына, тұрмыстық жағдайына айтарлықтай әсер етеді. Миграция көп жағдайда бірқатар мемлекет-тердің әлеуметтік жағдайын анықтайды.

Миграция күрделі әлеуметтік процесс болып табылады. Бір жағынан бұл еңбек ресурстарын бөлу, оларды оқыту, демалу және т.б. байланысты қалыпты өмірлік процесс. Екінші жағынан, күштеп қоныс аудару мигранттарды үймен және жұмыспен кейде киім және тамақпен, медициналық көмек көрсетумен жаңа мекен-жайға бейімделуге байланысты психологиялық мәселелерді шешумен қатысты әлеуметтік толқулардың өсуіне алып келеді. Осылардың барлығы қоныс аударумен байланысты қиын өмірлік жағдайға тап болған тұлғаларға әлеуметтік көмек көрсету мәселесінің өзектілігін көрсетеді.

Халықтың көші-қон мәселелері Қазақстанда 90 жылдардың басында өзекті болып осы уақытқа дейін өз маңыздылығын жойған жоқ. Миграцияға деген қызығушылық тек жиырмасыншы ғасырда ғылыми түрде зерттеле бастағанымен, миграцияның тарихы адамзаттың пайда болуымен басталады. Миграцияның негізгі себептері ретінде табиғи апаттардан қашу, өмір сүруге ыңғайсыз климаттық жағдайлардың болуы, өмір сүру территориясына өзге қарсы топтардың қысымынан болатын көшулер, құлдарды еріксіз өзге жерге эксплуатациялау секілді миграцияға түрткі факторларды атауға болады

Миграция - қазіргі жаһандану процесі мен әлемдік саясаттың өзекті мәселелерінің бірі болып отыр. Миграциялық процесс кеңістіктен кейінгі кезеңде бұрынғы социалистік жүйедегі елдерде аса қарқын алғаны белгілі. Сонау тарихи кезеңдердегі Жібек жолы салған сара жолмен тараптанған қазақ жерінің геосаяси орналасуы да, жалпы миграциялық үрдістен бұл аумақтың ешқашан тыс қалмайтынына тағы бір дәлел болады.

«Халықты миграциялау» термині (латын тілінен қоныс аудару) адамдардың территория шекараларын тұрақты немесе ұзақ мерзімге тұрғылықты мекен-жайын өзгерту процесі. БҰҰ анықтамасы бойынша миграция 6 айдан ұзақ уақытқа қоныс аудару. Бұл ұғымның бұдан да кең анықтамасы бар: мигарция бір қаладан екінші қалаға, бір қала ішінде, үйден жұмысқа қоныс аударуды білдіретін қоғамдық мәнге ие.

Миграцияның 4 негізгі типі бар: эпизодтық (демалысқа, оқуға бару), маятниктік (тұрақты маршрутпен бір жаққа сосын кері қайту), мезгілдік, қайтарымдық типтер; миграцияның қайтарымсыздық типі.

Басқару деңгейі бойынша ұйымдастырылған және ұйымдастырылмаған (стихиялық) миграция болып бөлінеді. Ұйымдастырылған миграция мемлекеттік немесе қоғамдық органдардың қатысуымен жүзеге асады, ұйымдастырылмаған миграция орын ауыстырушылардың өз күштерімен жүзеге асады. Ұйымдастырылған миграцияға мысал ретінде маңызды объектілердің құрылысына жолдама беру және т.б.

Қоныс аударуға байланысты: ерікті, еріксіз және мәжбүрлік болып бөлінеді. Ерікті миграция жақсы жұмыс орнын, үй, білім алу қажеттілігімен байланысты адам өз еркімен қоныс аударады. Мәжбүрлік миграцияға мысалды тарихтан табуға болады. Сталиндік бұйрықтар, Ұлы Отан соғысы жылдарында Германияға кеңес азаматтарын жұмыс істеуге жіберу. Еріксіз миграцияны әскери қызметке байланысты табиғи және антропологиялық апаттар салдарынан (жер сілкінісі, су апаты, өндірістік апаттар және т.б.) қоныс аударуду атауға болады.

Миграцияны іштей және сырттай миграция деп те бөлеміз. Іштей миграция бір мемлекеттен екінші мемлекетке тұрақты немесе ұзақ мерзімге қоныс аудару. Миграциялық процестердің негізгі себептері әлеуметтік экономикалық себептер, мысалы жұмыс іздеу, білім алу, некеге тұру және т.б. сонымен қатар саяси, ұлттық, діни, экологиялық және әскери себептер де маңызды.

Қазақстан Республикасының көші-қон заңнамасы ұлттық және халықарарлық деңгейлердегі көші-қон процестерін басқарудың 200-ден астам түрлі құжаттарын қамтиды, бұл осы қатынастардың реттелуінің куәсі. «Халықтың көші-қон туралы» 1997 жылғы 13 желтоқсандағы ҚР Заңында, «Босқындардың мәртебесі туралы» 1951 жылғы 28 шілдедегі Конвенцияның және Қазақстан Республикасы 1998 жылғы 15 желтоқсанда ратификациялаған босқындардың мәртебесіне қатысты 1967 жылғы 31 қаңтардағы Хаттамада халықтың көші-қонын реттеудің құқықтық негізі қаланды.

ҚР миграциялық саясатынынң басым бағыттарын атап өтетін болсақ:

* ҚР азаматтарының ел территориясында немесе ел территориясынан тыс құқықтары мен қызығышылықта-рын қорғау;
* ҚР миграциялық процестерін басқару, мигранттардың жол жүруін, миграциялық бақылауды жүзеге асыру, миграциялық ағымын тұрақтандыру және бәсеңдету;
* ҚР-да мигранттардың бейімделуі мен интеграциялануы үшін әлеуметтік экономикалық ықпал көрсету және босқындар мен еріксіз қоныс аударушыларға көмек көрсету;
* Халықты миграциялау саласында халықаралық ұйымдармен ынтымақтастықты жүзеге асыру.

Мигранттар мәселесімен жоғарыда аталып өткен мемлекеттік қызметтермен қатар, бірнеше қоғамдық қорлар бар. Көмек - босқындар ассоциациясы немесе қоғамдастығына, яғни өз мақсаттары бар құрылыс бригадасы болсын, біріккен фермерлер немесе іскер адамдар, нақты жоспарларды жүзеге асыратын адамдардың ұйымдастырылған топтарына бағытталды.

Ресейде 1993 жылдың басынан бастап «Отандастар» қоры он мыңдаған адамдарға көмектесті. Ресейдің басқа қалаларында осы қордың бөлімшелері жұмыс жасайды. Қор тек қаржыландырып қомай, бағдарламалардың орындалуын қамтамасыз етеді, мысалы, қоныс аударушыларды жаппай және кешендік орналастыру арқылы жұмысқа тұрғызған. Одан басқа мигранттарға әлеуметтік көмек көрсететін орталықтар жұмыс жасайды.

* 1. **Мигранттармен әлеуметтік жұмыс технологиясы**

Босқындар мәселесі мен амалсыз көшкен адамдар республикалық және аймақтық деңгейде түрлі ведомстволардың қатысуымен кешенді шешімді талап етеді.

Тұрғындарды әлеуметтік қорғау органдары жүйесінде мигранттармен әлеуметтік жұмыс жүргізетін арнайыландырылған мекемелер әлі қалыптасқан жоқ. Алайда оны жасау аса қажет болып отыр.

Қазір ерекше маңызды болып отырған адамға нақты көмек көрсету, ол жергілікті орындардың ерекшеліктерін есепке ала отырып, территориялық мекемелер қызметін ұйымдастыру болып отыр.

Қазіргі кезде тұрғындарды әлеуметтік қорғау органдары мигранттармен түрлі бағыттарда жұмыстар жүрізуде. Әлеуметтік қызметкерлер тұлғалық әлеуметтік, экономикалық, құқықтық және өзге де мәселелерімен келген адамдардың барлығына көмектесіп, қажетті әлеуметтік қатынастарды қалыптастырып дамытуда қолдау көрсетуде.

Мигранттармен әлеуметтік жұмыста жұмыстың негізгі екі бағыты бөлініп шығады:

* 1. Тәжірибелік әлеуметтік жұмыс (әлеуметтік көмекке мұқтаж нақты адаммен немесе топпен жұмыс);
  2. Ұйымдастыру жұмысы (әлеуметтік қызметті ұйымдастыру, қызметтің нақты бағдарламасын жасау, т.б.).

Мигранттармен тәжірибелік әлеуметтік жұмыс мынадай негізгі бағыттарда қызмет атқарады: әлеуметтік, әлеуметтік-психологиялық, әлеуметтік-педагогикалық, әлеуметтік-құқықтық, медициналық-әлеуметтік, қаржылық, әлеуметтік-экономикалық, материалдық, әлеуметтік-ақпараттық және әлеуметтік-еңбектік.

*Әлеуметтік бағыт* (жұмыс әртүрлі ведомстволармен, соның ішінде Зейнетақы қорымен байланыста жүргізіледі):

* әлеуметтік кеңестер өткізу;
* стационарлық және стационарлық емес жағдайларда әлеуметтік реабилитация бойынша шаралар жүргізу;
* әлеуметтік көмекке аса зәру адамдарды анықтау;
* әлеуметтік диагностика;
* зейнетақы, жәрдемақы алуда мигранттарға көмек көрсету;
* өзіндік көмек, өзара көмек топтарын ұйымдастыруға араласу;
* мигранттар арасында асоциалдық отбасында девиантты мінез-құлықты адамдарды анықтау;
* девиантты мінез-құлықтың алдын-алу;
* мигранттар қатарынан қарт адамдармен және мүгедектермен мәдени бос уақыттық іс-шараларды жүргізу;
* баспанасыздықтың алдын-алу;
* балалар арасында бетімен кетушіліктің алдын-алу;
* мигранттардың мүліктерін қайтарып беру, компенсация жасау;
* мигранттарға көмек мәселесі бойынша түрлі мекемелермен және қоғамдық ұйымдармен өзара ықпалдастықта жұмыс істеу.

*Әлеуметтік-ақпараттық бағыт.*

* әлеуметтік қызмет жұмыстарымен мигранттарды хабардар ету;
* мигранттар туралы ақпарат жинау;
* миграция мен мигранттар мәселесіне қатысты қоғамдық ақпараттар;
* миграция тақырыбында БАҚ-тың дұрыс жарияланымдар жасауы.

*Әлеуметтік психологиялық бағыт.*

* психологиялық кеңес беру;
* әлеуметтік бейімделуге көмек және психология-лық түзетулері;
* өткір дағдарыс кезіндегі психологиялық көмек;
* стрестің психологиялық профилактикасы;
* мигранттармен психологиялық тренингтер өткізу;
* аутотренингтер мен психологиялық өзін-өзі реттеуге үйрету;
* мигранттар отбасындағы балалар мен жасөспірім-дер дамуының психологиялық диагностикасы;
* жаңа мамандық алу аумағында психологиялық диагностика мен кеңес жүргізу.

*Әлеуметтік педагогикалық бағыт* (жұмыс білім беру, денсаулық сақтау ұйымдары және құқық қорғау органдарымен байланыста жүргізіледі):

* отбасы және бала тәрбиесі мәселелері бойынша кеңестер жүргізу;
* балалар мен жасөспірімдер арасында әлеуметтік педагогикалық жұмыс;
* оқу мәселелерінде ерекше мұқтаждығы бар балалар мен жасөспірімдерге арнайы әлеуметтік педагогикалық көмек;
* миграттар отбасындағы балалар мен жасөспірімдердің білім алуын қадағалау;
* миграттар қатарындағы балалар мен жастардың кәсіби білім алуына кеңестер беріп, тікелей көмек көрсету;
* девиантты мінез-құлықтың алдын-алу;
* балалар мен жасөспірімдердің жаңаша жағдайлар-ға бейімделуіне арналған бос уақытын тиімді өткізуге арналған шараларды жүзеге асыру;

*Әлеуметтік-құқықтық бағыт* (жұмыс - сот және құқық қорғау органдарымен байланыста жүзеге асырылады):

● мигранттардың құқықтарын қорғау;

● мигранттарға олардың құқықтары мен міндеттері туралы ақпарат беру;

*Медико-әлеуметтік бағыт* (жұмыс денсаулық сақтау қызметтерімен байланыста жүзеге асырылады):

- медико-әлеуметтік кеңес беру;

- дәрігер келгенге дейінгі медициналық көмек көрсету;

- тиімді санитарлық-алдын-алу жұмысы мен әлеуметтік гигиена нормаларын ұстануға бақылау жүргізу;

- сақтандыру медицинасының полистерін сатып алуға көмектесу (медициналық қызмет көрсету сертификатын беру);

- созылмалы ауруы бар науқастар мен еңбекке қабілетсіз тұлғаларды анықтау және оларға арнайы медико-әлеуметтік кеңес берулерді ұйымдастыру;

- әлеуметтік-психиатриялық диагностикалау және жәрдем;

- дәрі-дәрмектер мен өзге де медициналық құралдарды сатып алуға жәрдемдесу;

- қажетінше емделуге қаржылық көмек бөлу;

- арнайы медициналық мекемелерге жіберу;

- мигранттардың тұрғын үйінің санитарлық күйін бақылау.

*Қаржылық бағыт* бастапқы көмек көрсету (несие беру):

- әрбір нақты жағдайға жеке көзқараспен қарау принципі негізінде қаржылық көмек көрсету.

*Әлеуметтік-экономикалық бағыт:*

- әлеуметтік-экономикалық мәселелер бойынша кеңес беру;

- экономикалық дербестікке қол жеткізуде көмек көрсету;

- табысын арттыруға көмектесу.

*Материалдық бағыт* (жұмыс қоғамдық ұйымдармен байланыста жүзеге асырылады):

- азық-түлікпен көмек көрсету;

- материалдық көмек көрсету;

- өзге де материалдық қажеттіліктермен көмек көрсету (дәрі-дәрмектер, құрылыс материалдары және т.б.).

*Әлеуметтік-еңбектік бағыт* (жұмыс жұмыспен қамту қызметтерімен байланыста жүзеге асырылады):

- негізгі және қосымша жұмыс табуға көмек көрсету;

- өз ісін ашуға көмек көрсету;

- еңбек, жұмыспен қамту және кәсіби бағдар мәселелері бойынша кеңес беру;

- кәсіби даярлау мен қайта даярлауға көмек көрсету;

*Мигранттармен әлеуметтік жұмысты ұйымдастыру* шеңберінде келесідегідей негізгі міндеттерді шешу қажет:

* миграция мәселелерімен айналысатын халықаралық ұйымдармен байланыста болу, және солардың қызметіне қатысу;
* Қазақстан Республикасының түрлі ведомстволары мен мекемелерінің және миграция мен мигранттардың мәселелерін шешетін аймақтардың өзара әрекеттесуін ұйымдастыру;
* мигранттарды әлеуметтік қорғау және оларға көмек көрсетумен айналысатын мемлекеттік құрылымдардың, қоғамдық ұйымдар мен қорлардың өзара әрекеттесуін ұйымдастыру;
* мигранттардың мәселелерімен айналысатын қоғамдық ұйымдарды құруға ат салысу;
* мигранттардың мәселелерімен айналысатын шетелдік ұйымдармен байланыста болу;
* мигранттарға әлеуметтік көмек көрсететін тұрғылықты және тұрғылықты емес мекемелер қызметінің нақты аймақтардың жағдайларына арналған, бейімделген оңтайлы құрылымы мен нормативтерін әзірлеу;
* мигранттарға әлеуметтік көмек көрсету мекемелерінің әртүрлі формаларын ұйымдастыру (әлеуметтік қорғау орталықтарын, оңалту орталықтарын, дағдарыстық стационарлы, интернат-үйлерін, кеңес берулерді, көмек беру орындарын және т.б.);
* мигранттармен жұмыс жөніндегі мамандарды даярлау және біліктілігін арттыру;
* мигранттарға заттай (азық-түлікпен, заттай және т.б.) көмек көрсету нормаларын әзірлеу;
* мәселені әлеуметтану және маркетингтік тұрғыдан зерттеулерін жүргізу;
* мемлекеттік және жергілікті көші-қон саясатын әлеуметтік жарнамалау;
* мигранттарға зейнетақы мен жәрдемақы берудің құқықтық негіздерін әзірлеу, сондай-ақ қаржылай көмек көрсету;
* мигранттардың тіршілік әрекетін әлеуметтік, санитарлық, медициналық және педагогикалық бақылаудың құқықтық негіздерін әзірлеу;
* мигранттардың арасындағы тұлғалардың девианттық мінез-құлықтың алдын-алудың құқықтық негіздерін әзірлеу;
* мигранттарды кәсіби даярлау, қайта даярлау және біліктілігін арттыру жөніндегі орталықтарды, курстар мен семинарларды ұйымдастыру және өзге де міндеттер.

Халықтық көші-қон процестері әрдайым орын алып және қоғамға белгілі түрде әсерін тигізіп отырады. Өз жұмысында миграцияның салдарынан қиындықтарға жолығатын болса, әлеуметтік қызметтердің басты мақсаты оның жағымсыз беталыстары мен тигізетін зардаптарын барынша азайту болып табылады.

Әлеуметтік қызметкер миграцияны басқаруға үйреніп, жұмыс істеудің түрлері мен әдістері жайлы ақпарат жинақтап, өздерінің көмегімен осы процесті басқарып отыруға болатын құралдарды игеріп отыру қажет. Мәселенің өзектілігіне қарамастан, әлеуметтік қызметтің бұл саласы әзірше қалыптасу үстінде, ал материалдық құралдардың жетіспеушілігі көші-қон қызметінің жұмысына анық түрде кедергі болуда.

Дегенмен, қоғам мен мемлекеттің осы мәселеге көңіл бөлуі оның шешілуіне қатысты қалыпты оптимистік көзқарас тудырады.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

*1. Миграцияның әлеуметтік болмысы неде, оның түрлері қандай?*

*2. Босқын дегеніміз кім?*

*3. Мәжбүрлі қоныс аударушы – анықтама беріңіз*

*4. Сыртқы миграцияның негізгі мәселелері қандай және оларды шешудің жолдары?*

*5. Мигранттармен тәжірибелік әлеуметтік көмек қай бағытта жүргізілуде?*

**Тақырып 14. Тұрғылықты мекен-жайы жоқ адамдармен әлеуметтік жұмыс технологиясы және оны ұйымдастыру**

Қазіргі уақытта елімізде тұрғылықты мекен-жайы жоқ адамдардың пайда болып, қайыршылық пен қаңғыбастықпен айналысатын адамдардың көбеюі маңызды мәселе болып отыр.

Үй жайы жоқ кезбе азаматтарды (баспанасыз, қаңғыбас адам) қазіргі таңда мемлкет пен басқару органдары тарапынан жан-жақты қамқорлықты талап ететін күрделі әлеуметтік құбылыс ретінде қарастырады. Осы жағдайға байланысты мәселелерді шешуде әлеуметтік қызметтерлер ат салысуы тиіс.

Үй-жайы жоқ бапанасыз адамдар қайдан пайда болады? Мұндай адамдарды қала көшелерін кезуге, жер төлелерде, вагондарда немесе ашық аспан аясында тұруға не мәжбүр етеді? Азаматттардың осы категориясына төмендегідей топтарды жатқызамыз:

1. Психологиялық патологиясы бар, ішімдікке немесе есірткіге тәуелділер, емделгісі келмейтін, отбасынан қол үзген және кезуге мәжбүр адамдар; алаяқтардың құрбандары.
2. Әлеуметтік байланыстардан айрылған, үй алуға конституциялық құқықтарын жүзеге асыру мүмкіндігіген айрылған сотталған адам: а) үйін туыстары сатып жіберуінен немесе туыстарының өлімінен соң үйден айрылуы; б) туыстарының бірге тұрудан бас тартуы (адам өздері тұратын үйден күшпен қуылады); в) баспананы бөлу мен есепке алу құрылымының дамымағандығы.
3. Сот үкімін орындаудан немесе қылмыс жасап жасырынып жүрген адамдар.
4. Баспана ұсынған мекемеден еңбек өтілі аяқталып жұмыс істеуін тоқтауының салдарынан сот үкімімен баспананы босатуы.
5. Босқындар, ҚР басқа мемлекеттерден заңсыз түрде қоныс аударған адамда.
6. Ата-аналарынан, тәрбие мекемелерінен және интернат үйінен қашқан балалар.

Баспанасыздық жалпы ұлттық сипаттағы әлеуметтік мәселелер қатарында алдыңғы орын алады. Баспанасыздық мәселесі қазақстан нарығындағы басты мәселе болып табылады.

Баспанасыз адамдардың ішінде әйелдерден қарағанда ер адамдар көп: орта есеппен алғанда олардың жасы отыздан елуге дейінгі аралықты қамтиды; олардың 90%-ы еңбекке жарамды. Осы категорияның өкілдерінің өмір сүру көздері: садақа беру, ұрлық, қайырымдылық қорларының көмектері мен мезгілдік табыстар (шынылар қорабын жинау және өткізу, тиеу және түсіру, вагондарды жуу және т.б.) болып табылады

Қайыршылар «тұрғылықты» және «басқа қалалық» болып бөлінеді. «Тұрғылықты қайыршылар» шатырдың астында, жертөлелерде, қараусыз қалған пәтерлер мен үйлерде тіпті жылу жолдары мен құбыр құдықтарында да өмір сүреді. «Басқа қаланың қайыршылары» көбінесе вокзалда және сол маңдағы территорияларында паналайды.

Қайыршылардың барлық өмірі өмір сүруге күреспен өтеді. Олар үнемі жылы киім үшін, метроның жанындағы жылы орын, ішімдік үшін, бір екі сағат тыныш ұйқы үшін күресуге тура келеді. Тұрғылықты мекен-жайы жоқ тұлғалардың негізгі ерекшеліктеріне: үйлерінің, тұрғылықты тіркелімінің, құжаттарының, туған-туысқандарының, ата-аналарының және өмірде алға қойған белгілі-бір мақсаттары мен жетістіктерінің болмауы жатады. Қайыршыны бір көзқарасынан табуға болады. Сыртқы келбеті (тозығы жеткен киім және т.б.) және өздеріне тән иістері арқылы бұл адамдарды осы категорияға жатқызуға мүмкіндік береді.

Тұрғылықты мекен-жайы жоқ қайыршылардың әрбір оныншысы балалар болып табылады. Бұлар қолайсыз отбасылардан (атааналары ішімдікке салынған немесе қатыгез аямай ұрып соғады) немесе тәрбиелу мекемелерінен, немесе ата-аналары да баспанасыз қайыршылар. Мұндай балалар баспанасыз қаңғып өмір сүру салтына үйреніп, дәстүрлі өмір салтын түсінбейді және олардың нормаларына бағынғысы келмейді. Әдетте, олар топталып вокзалдарда, ал кейбіреулері тәуекелге бел буып жалғыз өздері өмір сүреді.

Қайыршылардың көбеюі қоғамдағы басқа азаматтардың өміріне кері әсер етеді, ол ең алдымен санитарлық эпидемиологиялық және қалада, ауданда қылмыстық істердің өсуін байқатады. Қайыршылар туберкулез, педикулез, дифтерия, қотыр, іш ауру, тері, соз және т.б. жұқпалы аурулармен ауырады. Санитарлық эпидемиологиялық қауіп аймақтары қайыршылардың барған вокзалдар, базарлар, қоғамдық транспорттар және т.б. жерлер болып табылды. Қайыршылары көп үлкен қалаларда жұқпалы ауруларды жұқтыру қаупі де жоғары болып келеді.

Егер қажетті шараларды қолданбаса онда ситуация түпкілікті бақылаудан шығып кетіп, туберкулез бен басқа да жұқпалы аурулардың тек қайыршылардың емес, мемлкеттің басқа тұрғындарының арасында кең етек алуы мүмкін.

**14.1 Қайыршылармен әлеуметтік жұмысты ұйымдастыру, әдістері мен түрлері**

Қайыршыларға әлеуметтік, медициналық және басқа да көмектердің көрсетілу және халықты санитарлық эпидемиологиялық жағдаймен қамтамасыз ету мақсатында елдегі қаңғыбастық пен қайыршылық үшін ұсталған тұлғаларды әлеуметтік қайта түзеу орталықтарында қайта бейімделу орталықтарында әлеуметтік көмек көрсету маңызды болып отыр.

Мұндай әлеуметтік бейімдеу орталықтары қаңғыбастық пен қайыр сұраумен айналысатын тұлғаларды анықтап, оларды әлеуметтік қайта түзеу орталықтарына жеткізіліп, тұлғаларын анықтау міндеті жатады.

Қазақстанның бірқатар аймақтарында баспанасыздар мен қайыршыларға халықты әлеуметтік қорғау органдарымен және әкімшілікпен үйі жоқ адамдарға тегін тамақ беруді, киім беріп, қаржылай көмек көрсету жолымен әлеуметтік қолдау мен көмек көрсету жұмыстары жүзеге асырылады.

Ресейде қайыршыларға көмектесетін әлеуметтік мекемелердің төрт типі қалыптасқан:

* Түнде түнеп шығатын үйлер;
* Мүгедектер мен қарт кісілерге арналған арнайы интернат үйлер;
* Әлеуметтік бейімделу орталықтары;
* Әлеуметтік қонақ үйлер мен жетімдер үйлері.

Қазақстандағы қайыршылар мен баспанасыздарға келетін болсақ, белгілі-бір деңгейде әлеуметтік көмектер көрсетіледі. Басқа шетелдердегі сияқты тұрғылықты мекен-жайы жоқтарға көрсетілетін әлеуметтік көмек толық дамымаған. Қазақстан Республикасы бойынша әр аймақтарында әртүрлі орындық бейімдеу орталықтары құрылған.

Белгiлi тұрағы, айналысатын кәсiбi мен күнкөрiс қаражаты жоқ адамдарға арналған Шымкент қаласында 150 орындық әлеуметтiк бейiмдеу орталығы жұмыс жасайды. Олардың арасында құқық қорғау органдары мен жергiлiктi әлеуметтiк бағдарламалар бөлiмiнiң арнайы жолдамасымен және өз еркiмен келгендерi, кейде денсаулығы нашар, баспанасыз, қараусыз қалғандарды да дәрiгерлер осында жiбередi. Мұндай орталықтардың көпшілігі күн суығаннан бастап тола бастайды, себебі олар жылы жер iздеуге мәжбүр.

Сонымен қатар, мұндай орталықтар Астана, Алматы, Павлодар, Қызылорда және т.б. қалаларда орналасқан. Әлеуметтік бейімдеу орталықтарында ішімдік ішу, шылым тарту сияқты мінез-құлықтарға тыйым салынған. Мұнда олар сол жердің тазалығына, тәртібіне өздері жауапты. Ондағы жұмыстарды бейімделушілер-дің өздері атқаруы арқылы олар өмірге қайта бейімделу процесін өтеді. Әлеуметтік бейімделу орталықтарының жұмыстары негізінде бейімделушілер қалыпты өмірге орала алады.

Әлеуметтік мекемлерде қайыршыларға тегін төсек, медициналық көмек, санитарлық тексеру, тамақтануға тегін талондар беріледі. Қажеттілікке байланысты дәрігерлік көмек те көрсетіледі, ал арнайы медициналық көмекке мұқтаж жандар денсаулық сақтау мекемелеріне жіберіледі.

Мүгедектермен қарттарға арналған арнайы интернат үйлер медициналық әлеуметтік мекемелер болып табылады. Олар тұрмыстық және медициналық көмекке мұқтаж жандарға арналған. Олардың ішінде бас бостандығынан айрылған орыннан босағандар, сонымен қатар әлеуметтік қорғау органдары жіберген тұрғылықты мекен-жайы және тұрақты жұмысы жоқ тұлғалар да бар.

Қайыршылармен әлеуметтік жұмыс істеу арқылы жазасын өтеген қылмыскерлердің ішінен мүгедектер мен қарттарға тек әлеуметтік тұрмыстық мәселелерді шешуге ғана емес, қоғаммен байланысты қалыпқа келтіруге мүмкіндік береді.

Әлеуметтік бейімделу орталықтары түрмеден босаған, ішкі істер органдарының тіркеуінен шыққан және қайыршылық іс-әрекеті үшін ұсталған еңбекке жарамды тұлғаларға арналған. Бұл мекемелер тұрмыстық және психологиялық мәселелерді шешіп, сонымен қатар еңбекке орналастыруда көмек береді. Осы жерде мәдени жаппай жұмыс пен ескертпелі алдын-алу шаралары жүргізіледі. Осындай орталықтарда қайыршыларға алты айға дейін тұруға мүмкіндіктері бар. Алты ай ішінде клиенттерге әр түрлі құқықтық мәселелерді шешуге және әлеуметтік байланыстарды қалпына келтіруге көмек көрсетіледі.

Бұл қиын қыстау кезеңінде Ресейде көмек көрсететін «Ночлежка», «Врачи без границ», «Армия спасения» қайырымдылық ұйымдарын атауға болады.

1992 жылдан бастап Мәскеуде Халықаралық үкіметтік емес «Врачи без границ» ассоциациясы (Бельгия) қайыршыларға бес мәскеу вокзалының жанында (Курский, Павелецкий, Ленинградский, Ярославский, Казанский) алғашқы медициналық көмек көрсетіледі. Дәрігерлер пациенттерді медициналық тексеруден, диагностикадан және ауруларды емдеумен айналысады, дәрілер жазып және жараларды таңып береді. Ассоциация төрт ірі қала ішіндегі немесе қала сыртындағы ауруханалармен, соның ішінде баспанасыз адамдарды ауруханаға жатқызатын №11 туберкулез ауруханасымен бірлесіп қызмет істейді. Ассоциацияның қызмет ету аралығында ауруханаларға шашамен 300 адам жатқызылды, олардың 200-і туберкулезбен ауырады. Оған қоса ассоциация қайыршыларға құжаттарын қалпына келтіруге көмектеседі, әлеуметтік, құқықтық, тұрмыстық және медициналық сұрақтар бойынша кеңес береді.

«Ночлежка» (Санкт Петербург) қайырымдылық ұйымының жұмысын да атап кетсек. 1994 жылы 1 ақпанда Қордың тіркеу есебінде он мыңға жуық адам тұрды, олардың әрқайсысына тегін тамаққа талондар таратылды. Қор әлеуметтік асхананы ұйымдастырды, онда күніне 600 адам ыстық тамақпен түстенеді.

Қорда заңгер мен психолог жұмыс істейді. Мұқтаж жандар санитарлық орталықтарға жіберіліп, киім алып, денсаулық сақтау мекемелерінде емделеді және т.б.

Қоғамдық ұйымдар қайыршыларға әлеуметтік асхананы ұйымдастырудың негізін салушылар болды. Мысалы, француз гуманитарлық ассоциасында қайыршылар үшін 2 қайырымдылық асхана бар, олар астанада орналасқан, біріншісі Павел вокзалы ауданында, екіншісі Қытай қалашығы ауданында. Оларда күнделікті (сенбі, жексенбі күндерінен басқа) шамамен талон бойынша 400 адам тамақтанады. Ресей Христиандық демократиялық одағынан «Христиандық қайырымдылық» қайырымдылық қоры күнделікті 450 мәскеу қайыршысын талонсыз тегін тамақтандырады.

Жекелеген министрлік пен әкімшіліктердің, сонымен қатар қоғамдық ұйымдардың күш салуына қарамастан белгілі-бір мекен-жайы жоқ тұлғалар мәселесі тек әлеуметтік емес, ұйымдастырушылық технологиялық мәселелері шешілмеген күрделі сұрақ болып қала береді. Қайыршының мәртебесі анықталмаған; оларды тіркеуге алудың мемлекеттік жүйесі жоқ; халықтың осы категориясына көмек көрсететін әлеуметтік мекемелер желісінің дамымағандығы. Қайыршылармен жұмыс істейтін кадрларды («әлеуметтік жұмыскерлер, әлеуметтік психологтар, әлеуметтік педагогтар, медициналық психологтар және т.б.) даярлау жүйесі жоқ десе де болады.

Қазақстанда қайыршыларға әлеуметтік көмек көрсетуді ұйымдастыру бойынша нақты бағдарламалар құру және оны жүзеге асыруда төмендегідей міндеттердің шешілуі қажет етіледі:

* Қазақстанда қайыршылық мәселесін ғылыми зерттеуді ұйымдастыру;
* Қайыршылықтың алдын-алу мен ескерту жұмыстарының тиімділігін арттыру;
* Құқықтық базаны жетілдіру;
* Қайыршыларға кешенді әлеуметтік-психологиялық және медициналық түзету мүмкіндіктерін пайдалану;
* Баспанасыз адамдар үшін әлеуметтік мекемелердің кең желісі үшін материалдық техникалық және қаржылық базаны құру;
* Қайыршылармен жұмыс істейтін әртүрлі профилдегі кадрларды дайындау;
* Қайыршыларға көмек көрсетуге ықылас білдірген барлық министрліктер мен әкімшіліктер, қоғамдық және қайырымдылық ұйымдардың күшін жұмылдыру.

Осылайша, белгілі-бір мекен-жайы жоқ тұлғалардың мәселесін шешу үшін мәселені әлеуметтік, әлеуметтік- экономикалық, құқықтық, медицианлық, моральдық-этикалық аспектілерде кешенді қарастыру керек.

**14.2 Тұрғылықты мекен-жайы жоқ адамдарға медициналық-әлеуметтік жұмысты ұйымдастыру әдістері**

Әлеуметтік жұмыстың көп қырлылығы қазіргі қоғамдағы әлеуметтік мәселелерді шешуде көрініс табуда. Сондықтан мамандар тек нақты клиентке ғана емес, қоғамға толығымен қажет. Әлеуметтік жұмыс жиырмасыншы жүзжылдықтың көптеген дүниеге келген қиыншылықтарын шешуде. Седен (Seden 1999) айтуынша әлеуметтік қызметкердің қызметі алты негізгі талапқа негізделеді: қызметте жақсы қатынас орнату, қолдау және белсеңділік таныту, зерттеу, жоспарлау, қызмет көрсету және әсер ету, ұжымдарда жұмыс істеу, кәсіптілікті жоғарлату.

Әлеуметтік көмекке зәру адамдарға көмек көрсетуді алдына мақсат етіп қойған адам өзінің кәсібіне үлкен жауапкершілікпен қарау керек. Клиентпен жұмыс істей алмайтын, кәсіптік әдепті бұзатын әлеуметтік қызметкерлер заңға келтірілуі мүмкін.

Мемлекеттік қызметтегі әлеуметтік қызметкер клиентпен жұмыс істеу барысында әрдайым бақылау қызметін атқару керек. Әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы байланыста біреуі екіншісіне ерікті болмайды. Осындай жұмыс келісім шартпен әлеуметтік қызметкердің кәсібіне негізделген ережелерге сәйкес келмейді. Көптеген шетел мамандарының пайымдауынша бұл кәсіптің барабарлығын жоққа шығаруға әкеледі. Әлеуметтік қызметкердің жаңа ұрпағының маңызды мәселесі болып қала береді.

Әлеуметтік қызметкердің жұмысы бағдарламасында әлеуметтік саясатқа негізделген идеология үлкен ықпал етеді. Мысалы, дүне жүзінің көптеген елдерінде әлеуметтік бағдарламаның қалдықты принципі бойынша қалыптасады. Осы идеология аясында жеке әлеуметтік проблемалардың профилактикалық жоғарлату ескерілмейді, көптеген елдерде әсіресе Скандинавияда әлеуметтік идеология яғни біліммен, кәсіппен, медициналық қамсыздандырумен байланысты әлеуметтік бағдарлама қоғамда бірінші орында тұруы тиіс. Осы идеолгия аясында адам қолдау алу үшін өз жағдайын айтып, ел алдында дәлелдемей ие болады. Ережеге сәйкес клиент пен әлеуметтік қызметкер уақытша қатынаста әлеуметтік қызмет аясында болады. Әлеуметтік қызмет-халыққа әлеуметтік көмек пен қызмет, жеке адамға, әлеуметтік топқа, өмірдің қиын жағдайында көмек көрсететін мемелекеттік және мемлекеттік емес мекемелердің жиынтығы. Әлеуметтік қызмет - әлеуметтік жұмыстың ұйымдастырылған бір түрі. Әлеуметтік қызмет жүйесіне әлеуметтік баспаналар, жасөспірімдер мен балаларға арналған дағдарысты орталық, психологиялық, педагогикалық көмек орталығы, отбасы мен балаларға әлеуметтік көмек көрсететін аймақтық орталықтар, мектептердегі әлеуметтік көмек және т.б. кіреді.

Ғылыми және кәсіби бағыттағы дифференциация (бөлу, жіктеу) пәнді ғана анықтап қоймай сонымен қатар әдістерін де тануға көмектеседі. Барлық қоғамдық жұмыстар секілді әлеуметтік жұмыстың әдістері де таным әдісі және әрекет әдісі болып бөлінеді.

“Таным әдісі – зерттелуші обьектіге деген рационалды қарым-қатынастарды жазу, обьектіні танудың адекватты әдістерін анықтау, санаттар мен түсініктерді жасау.

Ал әрекет әдісі - белгілі бір санаттағы адамдарға көмек түріндегі әлеуметтік жұмыстың тікелей қызметінің бір бөлігі. И. Нойфельд бұл әдісті “бұл қалай істеледі? ” сұрағына жауап беретін әдіс деп қарастырады.”

Әдістер әлеуметтік жұмыстың адамдар мен қалыптасқан жағдайларға ақыл мен адамгершілік тұрғысында ықпал етудің жүйелік тәртіптер жинағын қамтиды.

Баспанасыздар - төмендегідей элементарлық өмір жағдайлары: медициналық қызмет көрсетулермен(ықтиярхатының болмауы), тұрғылықты жұмыспен(төлқұжат немесе еңбек кітапшасының жоқтығы, болмаса жұмысқа қабылданбау) және т.б. критерилер бойынша ерекшеленетін адамдар тобын айтамыз.

Қаңғыбастармен жұмыста-маңызды қадамдар жасауды қажет етеді. Бұлармен жұмыс жасағанда бүкіл қоғам болып жұмылуымыз керек. Демек бұл жандарға адамгершілік құндылықтарды басты назарға алып, олардың қиын жағдайдан шығуына қол ұшымызды созуымыз арқылы үлкен жетістіктерге жете аламыз. Ал әлеуметтік қызметкерден бұл санаттағылармен жұмыста талап етілетін басты қасиет коммунакабелділік. Оларды кемсітпей, төмендетпей проблеманы шешуде коммунакабелділіктің орны ерекше. Бұндай клиентпен жұмыс жасағанда тең дәрежеде қарым-қатынас орнатып, түнеу орындарында тамақ және медициналық сияқты шағын ғана көмектер ұсыну арқылы қанағаттанарлық нәтижеге жетуге болады.

Әлеуметтік қызметкер тарапынан белгілі тұрағы жоқ адамдармен медико-әлеуметтік жұмыс жүргізудің орны ерекше. Медико-әлеуметтік жұмыстың мақсаты мүмкіндігінше денсаулық деңгейін көтеру, физикалық-психологиялық ауытқушылықтарымен жұмыс істеп ортаға бейімдеу болып табылады.

Бұл жандар қиын өмірлік жағдайға тап болғандар. Ал оларды төмендегідей: мүгедектік, ауру салдарынан өз-өзіне қызмет көрсетуге қабілетсіздік, қараусыз қалу, жетімдік, отбасындағы жанжалдар мен қатал қарым-қатынас, баспананың жоқтығы, жұмыссыздық секілді жағдайлар қаңғыбастыққа алып келеді.

Ресейде жүргізілген зерттеулер, қиын өмірлік жағдайлар мен медициналық патология бір-біріне ауыртпалық түсіреді және «әдепсіз ортадан» пайда болатынын көрсеткен.

Медико-әлеуметтік жұмыстың объектісі әр түрлі контингенттерден тұрады. Яғни әлеуметтік және медициналық проблемалар тудыратын индивидтер екі саланың да поциенттері десек болады. Проблеманы шешуде бір жақпен ғана жұмыс жүргізу мүмкін емес немесе нәтижесі қанағаттандырмайды, сондықтан аталған екі сала мамандары өзара қатынас орнатып, қаңғыбастарды ортақ клиент ретінде қарау керек.

Аталған контингенттерге тағы да жиі ауыратындар мен ауыр науқастарды, әлеуметтік дезадаптасияланған тұлғаларды, жалғыз басты қарттарды, жас аналарды, көпбалалы және асоциялды отбасыларды, апатты жағдайлардың құрбандарын, СПИД-пен ауыратындарды және т.б. жатқызуға болады. Өкініштісі бұл аталған жандар қатары жыл сайын үздіксіз өсіп келеді. Басты себеп, жасалып жатқан жұмыстар мен әдістердің тиімсіздігі, қызмет көрсетуші субъектілерде арнайы бағыттың жоқтығы.

Ю.В. Валентико қаңғыбастармен медико-әлеуметтік жұмыста проблеманы кәсібилік тұрғыда шешу үшін мынадай басты принциптерді ұсынады. Олар:

**Экожүйелік *–*** барлық адамдар қарым-қатынастар жүйесінің байланыстары мен адамның әлеуметтік ортасындағы нақты проблемалық жағдайларды ескере отырып, мәселелер парадигмасына анализ жасау және оның әлеуметтік-функционалдық позициялар мен іс-әрекеттерін біріктіріп көрсетуін айтамыз.

**Ынтымақтастық**- медико-әлеуметтік жұмыс барысында барлық сферада жұмыс жасайтын мемлекеттік мекемелер арасындағы өзара келісілген іс-қимыл жүйесі.

**Конструктивті ынталандыру**- патерналистік көмек түрлері мен қорғаншылықтан бастарту, яғни аталған көмектер субъектіге пассивті тәуелділік тудырады деп есептелінеді.

Әлеуметтік жұмыста, әлеуметтік қызметкерлер жоғарыда аталған принциптерді белгілі тұрағы жоқ адамдармен жұмыс барысында қолдануда оң нәтижелерге жеткен.

Қаңғыбастардың мәселесін шешуде әлеуметтік қызметкерлер үлкен рөл ойнайды. Әсіресе бейімделу және оңалту орталықтарында, жетімдер үйінде жұмыс істейтін қызметкерлердің орны ерекше. Әлеуметтік жұмыста табысты жұмыс істеу үшін қызметкерлердің рухани және психологиялық сапалары маңызды болып табылады. Прагматикалылық-әлеуметтік жұмыс эволюциясының жүргізші күші. Жақсы нәтижеге жету үшін қызметкердің жұмыс барысында клиентке мейірімділік және іскерлік танытуы қажет. Ешқандай адам әлеуметтік қызметкермен жұмыс істеуді қаламайды, әсіресе психологиялық тұрғыдан ауыр тиетін қаңғыбастарды бейімдеу орталықтарында. Сондықтан бұндай жандармен жұмыс жасағанда субъектіде төмендегідей сапалардың болғаны жөн.

Біріншіден-мейірімділік. Мейірімділік адам жанының жай-күйі, сондықтан әлеуметтік қызметкерлер руханилық пен әлеуметтік жұмысты байланыстырушы түйін болуы шарт. Психологияда бұл адамның іштей қайырымдылыққа ұмтылуы, өзінің рухани күш-жігерін жақындарымен бөлісіп, жақсылық жасау арқылы адами миссиясын орындау деп түсіндіріледі.

Әлеуметтік қызметкердің мінез-құлқы мәнері, яғни өзіндік құндылықтар бағыты мен қызығушылықтары клиентпен қарым-қатынас барысында үлкен рөл ойнайды. Демек оның кәсіби қызметі аясында, тіпті мамандық таңдауда болсын жеке қасиеттері ең маңызды дүние болып табылады.

Өнегелі адам барлық айтылған сын-пікірлерді позитивті тұрғыда қабылдап, өзіндік адами даму тәжірибесіне пайдаланады. Ал өнегесіз адам өзінің нәпсісіне бағынып, әр кезде жеке қызығушылықтарынан шыға алмай, барлық уақытын пайдасыз нәрселерге жұмсайды. Сол секілді қоғамға рухани бай, өзіне сенімді өнегелі әлеуметтік қызметкерлер қажет. Ең бастысы қызметкердің бойында-адамгершілік қасиеттер шоғырлану керек.

Екіншіден-кәсібилілік пен біліктілік. Кез келген халықпен жұмыс істейтін маманның жеке таланты болуы қажет. Әсіресе халықтың әлсіз тобымен жұмыс істейтін әрбір білікті әлеуметтік қызметкерден-динамизм, даралылық, жағдайға байланысты тез бейімделгіштік секілді қасиеттер талап етіледі.

Үшіншіден әлеуметтік қызметкердің гуманитарлық білімі болуы қерек. Ф.М.Достоевкой «гуманитарлық тұрғыдан даму-кез келген кәсіпті меңгеруге көмектеседі»- дегендей аталған құндылықтар әлеуметтік қызметкерлердің дүниетанымдық көзқарасын қалыптастырады. Әлеуметтік маманның ұстанымы мынадай болуы шарт. Олар:

* Рухани құндылықтарын ұдайы пайдалану;
* Әлеуметтік қорғау;
* Халықтың денсаулығына қамқорлық көрсету;
* Экологиялық қауіпсіздік.

Заман талабына байланысты, мемлекеттің көші-қон үдерістерінің басым бір бағытындағы саясатын одан әрі жетілдіру аясында, елбасының тапсырмасына сәйкес «Нұрлы көш» бағдарламасы жұмыс жасайды. Бұл бағдарламаның негізгі мақсаты – елдің демографиялық жағдайына, әлеуметтік-экономикалық дамуына, өндірістік күштердің орын алмастыру кеністігіне орай, мигранттарды жұмысқа орналастыру.

***Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар***

1. *Қаңғыбастық пен қайыршылықтың пайда болуындағы әлеуметтік себептерді атаңыз.*
2. *Қайыршылар үшін арналған әлеуметтік мекемелер типтері.*
3. *Қайыршылармен әлеуметтік жұмысты ұйымдастыруды дамыту мәселелері.*

**Тақырып 15. Жасөспірімдермен әлеуметтік жұмыс технологиялары**

Еліміздің қоғамдық әлеуметтік  өміріне нарықтық қатынастардың енуіне байланысты өзгеріске түскен саяси, экономикалық, әлеуметтік мәдени, рухани жағдайлар жас ұрпақты тәрбиелеу мәселелерін жаңаша ойластыруды талап етеді. Осыған байланысты еліміздің даму стратегиясына сай жас ұрпақтың рухани байлығын одан әрі жетілдіруге, әлеуметтік қорғауға ерекше мән берілуде.Біздің мақсатымыз бала жанын түсіну, сезімін, көңіл күйін, ықыласын, тілегін, қажеттілігін сезіну, оқушының тұлғасын қалыптастыру және дамытуда оны әлеуметтік тұрғыдан қолдау. Бүгінгі таңдағы оқушылардың қоғамға әлеуметтік ортаға бейімделуі, әлеуметтенуіндегі қиыншылықтар, оның тұлғалық қасиеттерін зерттеуге , зерттеу нәтижесінде түзету  жұмыстарын жүргізуге, өмірдің қиын жағдайынан шыға білуге ықпал етуге қажеттіліктерінен туындап отыр. Осындай жауапты жұмысты атқара отырып, біз оның табысына барлық қоғам  мүдделі екенін есте ұстауымыз керек.

Әлеуметтендіру дегеніміз **-** белгілі бір себептермен күйзеліске душар болған, торығу нәтижесінде қатардан шығып қалған не болмаса саяқтық, оқшаулану секілді қоғамдық ортада өмір сүруіне кедергі болатын мінез құлқын тәрбиелеу, қайта тәрбиелеу, қалпына келтіру арқылы тұлғаны қатарға қосу.Әлеуметтендіру дегеніміз-сана-сезімі, психикасы, мінез-құлқына нұсқан келген не болмаса басқаларға ұқсамайтын ерекше қабілетті жасөспірімдерді қоғамдық ортада толыққанды өмір сүруіне қайтару үшін істелетін жұмыс жүйесі. Адам туған сәттен бастап әлеуметтендіру ықпалына түседі. Отбасы тәрбиесі, мектептегі оқу-тәрбие жұмысының барлығы да оқушыларды әлеуметтендіруге арналған  деуге болады. Себебі сол арқылы балалар болашақта қоғамдық ортада қатарынан қалмай өмір сүруге үйренеді, қажетті білік, дағдыларды бойына сіңіреді. Бұл әрекетерді меңгере алмаған, оқу-тәрбиеге көнбеген балалар арнайы әлеуметтендіру шаралары арқылы әлеуметтендіріледі.

Әлеуметтену **-** адамның әлеуметтік нормалары мен мәдениқұндылықтарын игеру процесі мен нәтижесі. Біздің мақсатымыз –оқушыларға әлеуметтік көмек ұйымдастыру, тек көмек күтуші емес, проблеманы шешу үшін өздігінен жол табуына көмектесу, руханижан дүниесін танып білу, қатарға қосу жұмыстарын ұйымдастыру болады. Бұл үрдістер тәрбиелеу, білім алу, өзін-өзі тәрбиелеу арқылы жүзеге асады.

Әлеуметтену үрдісінде екі мәселе шешіледі.

Әлеуметтік адаптация (бейімделу)-жеке адамның ортаға бейімделуі, барлығымен бірге болу. Балаға барлық бағытта көмектесу. Баланың әлеуметтік қалыптасуы мен дамуына жағдай тудыруға, оны әлеуметтік өмірге араластыруға және өз бетінше өмір сүре білуіне көмектесуге бағытталған.

Әлеуметтік автономизация (оқшаулану) -ортамен бірге бола отырып, өзімен-өзі болу, іс әрекеті мен қарым-қатынастарында табанды болмай, тұлғаның өзін бағалай білмеуі.

Жасөспірімдерді әлеуметтік өзгерістерге бейімдеу, олардың қажеттіліктерінің негізінде жоспарланып, мынадай негізгі бөлімдерден құралады.

* Дәстүрлі мектепішілік іс-шараларға, ұжымдық шығармашылық істерге,

жалпы мектептік мерекелерге қатыстыру;

* сынып ұжымының қызығушылықтарына және сұраныстарына сәйкес өткізілетін іс-шараларға қатыстыру;
* оқушылармен даралап жұмыс жүргізу.

Тәрбие үрдісін ізгілендірудің негізгі шарты- оқушыларға дараланып ықпал ету тәсілі.

Оқушымен жеке жұмыстың мәні- оның тұлғасын әлеуметтендіру, оның өзінің жетілу мен өзін-өзі тәрбиелеуге деген қажетсінуін тәрбиелеу. Мұндай жұмыс біздерден сезімталдықты, кішіпейілдікті, қайырымдылықты,

ілтипаттылықты, қамқорлықты қажет етеді.

Ол үшін мынадай жағдайларды ескеру керек :

* бала жанын жақсы түсіну, яғни оның сезімін, көңіл күйін, ықыласын, тілегін, қажеттілігін сезіну;
* баланың таңдау еркіндігін қолдау. Сенің көзқарасыңа сай келмейтін болса да баланың шешімін сыйлау қажет;
* жасөспірімнің тұлғасын қалыптастыру және дамытуда оны әлеуметтік тұрғыда қолдау. Баланың дамуына және жеке тұлға ретінде қалыптасуына мүмкіндік беретін жағдай туғызу;
* мақсатты әлеуметтік қолдау көрсету. Көп балалы, табысы аз отбасына, мүгедек, жетім балаға, өмірде қиын жағдайға тап болған балаларға көмектесу.

Әлеуметтік-психологиялық қызмет дұрыс жолға қойылса, оқушының ортаға бейімделуінің тұрақты мотивтерінің қалыптасуына әлеуметтік зерттеудің нәтиже беретінін дәлелдейді. Мектептегі әлеуметтік қызмет барысында оқушының толыққанды дамуын, жан-жақты дамыған тұлғаның қалыптасуын, материалдық жағдайларының жақсаруын және оқыту мен тәрбие процесін оқушы тұлғасын дамытудағы жағдайдың одан әрі жақсаруын күтілетін нәтижеге бағыттай отырып, баланың оқуына қолайлы жағдай жасауымыз керек. Осы бағытта оқушыларды толықтай оқуға тарту,  қамқорлықтағы балалармен, мүмкіндігі шектеулі балалармен және тұрмысы төмен, көп балалы отбасынан шыққан, жетім, қамқорлықт Әлеуметтік педагог жұмысының маңызды бағыттарының бірі-белгілі шарттарға негізделіп, оқушылардың әлеуметтік жағдайын талдап, бағалау болып табылады. Оны дұрыс ұйымдастырған жағдайда оқушылардың өзін-өзі тануына, тәрбиеленуіне тиімді ықпал етеді. Осы бағытта аз қамтылған көп балалы және түрлі категориядағы балаларды  шыршаға қатыстыру, түрлі сайыстарға, жазғы демалыс орындарына тарту және мүмкіндігі шектеулі балаларға «Бөбектерге қуаныш сыйлайық» атты акциялар ұйымдастыру сияқты жұмыстар атқарылады. Оқушыларға үнемі жетістік ситуацияны жасау арқылы біз оған өзінің шығармашылық қабілеттік, даралық мүмкіндіктерін ашуға, өзін-өзі түсінуге көмектесеміз. Жұмыс барысымызда олардың кішкентай жетістіктерін көріп, айтып, оларды ұжымның шығармашылық істерінен шетте қалдырмауға тырысып, марапаттап, қолдап отыруымыз керек. Сонда ғана олар мұғалімнің, өзінен үлкен адамның өздеріне деген ізгі қатынастарына сенеді.

Әр адам қайталанбас тұлға болып есептеледі, сондықтан адам, адамгершілік тұрғылық қарым-қатынасқа құқылы. Әлеуметтік ортаға енгізу-әлеуметтік қатынастың жалпы жүйесіне және баланың өз жағдайына қарай білім алу ортасына қарай әлеуметтік бейімделуін қалыптастыру. Мүмкіндігі шектеулі баланы қоғамға енгізудің қиындығы, бір жағынан бала дамуындағы дене және психикалық ауытқулары болса, екінші жағынан әлеуметтік жүйенің дұрыс қалыптаспағандығы, мүмкіндігі шектеулі баланы қалыпты өмір сүруіне кедергі келтіреді. Мысалы, мүгедек бала еркіндікті, әлеуметтік интеграцияны қамтамасыз ететін ортада толыққанды және лайықты өмір сүруіне көмектесетін ерекше күтім, білім және қажетті дайындық алуға құқылы.Әлеуметтендірудің мәні адамның қоғамға бейімделіп, жекеленуі болып табылады. Ал тұлғаны әлеуметтендіру үшін тек қана қоғамға емес, ең бірінші әрбір адам белсенді роль атқаруы тиіс.

Бейімделу-бұл жеке тұлғаның әлеуметтік құрылымдарға мүмкіндігі шектеулі баланыәлеуметтік ортаға енгізудің негізгі бір факторы ортаға енуі мүмкіндігі шектеулі баланы қабылдауға дайындау. Мүмкіндігі шектеулі баланы әлеуметтік ортаға енгізудің екі жолы бар десек, оның бірінші  жолы мүмкіндігі шектеулі баланы қоршаған ортаға бейімдеу. Бұл жолдың кемшілігі-бір жақтылығы. Бұл жолмен керектінәтижеге жету  мүмкін емес , әлеуметтену үрдісі екі жақтылы болуы керек. Бұл дайындық үрдісінде интеграцияның объектісі ғана емес, сонымен қатар белсенді субъектісі болу керек.

Ал екінші жолы мүмкіндігі шектеулі баланы әлеуметтік ортаға енгізудің дайындығымен бірге, әлеуметтік ортаны мүмкіндігі шектеулі баланы қабылдауға дайындау. Мемлекет даму мүмкіндігі шектеулі азаматтардың білім алуына, дамуында ауытқуды түзетуіне және әлеуметтік бейімделуіне жағдай жасауды қамтамасыз етеді. Қазақстан Республикасының азаматтарының денсаулығын қорғау жөніндегі заң құжаттарында айтылғандай, мүгедектер, оның ішінде мүгедек балалар және бала жасынан мүгедектер медициналық — әлеуметтік көмек алуға, оңалтылуға (реабилитация), дәрі-дәрмектермен протездермен, протезді ортопедиялық бұйымдармен, жеңілдік жағдайларда қозғалыс құралдарымен қамтамасыз етілуге, сондай-ақ кәсіби даярлану мен қайта даярлануға құқықтары бар. Лев Семенович Выготский:  «Бала бойындағы кемістігін толықтырудың екі түрлі ерекшелігі бар, оның бірі – бала психикасының даму шамасына орай тәрбие талаптары, екіншісі – кемістігін қалпына келтірудегі өз бойындағы ерекшеліктері мен мүмкіндіктері»- деп атап көрсетеді. Сондай – ақ ол бала бойындағы кемістікті әлеуметтік жолмен толықтыруға болады деді, ол үшін кемтар балаларға үнемі қамқорлық көрсетіп, оқыту мен тәрбиелеу істерін жүйелі түрде жүргізіп отыру керектігіне ерекше мән берген. Яғни, қандай категориядағы болмасын жасөспірімдерді әлеуметтік ортаға бейімдеу менің қызметтегі міндеттерімнің ең басты  құндылығы деп білемін. Өйткені жасөспірімдерді әлеуметтік ортаға бейімдеу бағытындағы іс-әрекеттерімді саралай келе, төмендегідей нәтижелерге қол жеткізе аламын:

- әрбір тұлғаға жан-жақты қолдау болған кезде ғана өз-өзін құрметтей отырып, өз ісіне талдау жасап, өзінің жасаған іс-әрекеттеріне жауапкершілікпен қарайтын болады;

- бала өзінің жақсы жақтарын танып, өз бойындағы адами құндылықтарын оң қалыпты дәрежеде қалыптастырады.

- өзін жан-жақты дамыған, рухани адамгершілігі мол, басқаларға сүйіспеншілікпен, құрметпен қарайтын, өмір сүруге деген құштарлығы жоғары жеке тұлға болып қалыптасады.

Өскелең ұрпақты қоғамдық өмірге қатыстыру, жеке тұлғаның қасиетін дамыту және оны қоғамда толық  мәнді өмір сүруге дайындауды тәрбиеге қойылатын талаптардың бірі ретінде қабылдап, қоғам болып бірге қызмет атқарайық.

**15.1 Зорлық-зомбылық көргендермен әлеуметтік жұмыс технологиялары**

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2016 жылғы 21 желтоқсандағы №1079 бұйрығы бойынша Қазақстан Республикасының Әділет министрлігінде 2017 жылғы 20 қаңтарда №14701 «Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарты» бекітілді.

Зорлық-зомбылық өз алдына тек жәбірленушілердің құқықтарын бұзып қана қоймай, қоғам алдындағы жастар мен өскелең ұрпаққа үшін теріс үлгі болып келеді.

Статистика бойынша отбасындағы зорлық-зомбылық әйел адамдарға қатысты жасалады, егде адамдар мен балалар зорлық-зомбылық әрекеттерге тап болатын жағдайлар да аз емес.

Кейінгі жылдар ішінде елімізде осы саладағы заңдылықты нығайту бойынша заңнамалық және практикалық шаралар қабылданды. Тұрмыстық зорлық-зомбылық профилактикасы туралы заң қабылданды. Бұл заң зорлық-зомбылық құрбандарын қорғауды және отбасылық жанжалшыларға қатысты қылмыстық-процестік мәжбүрлеуді қамтамасыз ету мүмкіндіктерін едәуір кеңейтті. Соның арқасында отбасылық-тұрмыстық саладағы қылмыстардың азаю динамикасына қол жеткізу мүмкін болды.

Сол себепті бүгін отбасындағы зорлық-зомбылық фактілерінің алдын алудың тіптен жаңа жолдарын іздестіру маңызды. Осындай әрекеттердің алдын алуда әлеуметтік-құқықтық шараларға басымдық беру керек.

Тұрмыстық зорлық-зомбылықпен сәтті күрес жүргізудің негізгі шарты – қоғамның көзқарасын өзгерту. Ол үшін қоғамдық сана мен қалыптасқан стереотиптерді түбегейлі өзгертіп, отбасындағы зорлық-зомбылықтың салдарына сәйкес түсінік қалыптастыру қажет, қоғамға қарсы мінез-құлықты еркімен жібермеу керек. Әрбір жазасыз қалған үй бұзақысы өзінің бойында бұдан да ауыр құқық бұзушылықтарды жасауға негіз болатын жауапсыздық сезімін дамытады.

Бұл жұмыстың сәтті жүруіне мемлекет пен азаматтық қоғам институттарының біріккен күшінің нығаюы септігін тигізеді, әсіресе отбасындағы зорлық-зомбылық проблемаларын практикалық тұрғыда шешумен айналысатын үкіметтік емес ұйымдармен әрекеттестіктің зор ықпалы бар.

Зорлық-зомбылықтың төмендегідей бірнеше түрлерін атауға болады:

* психологиялық;
* физикалық;
* жыныстық;
* экономикалық.

Зорлық-зомбылық көрген адамдармен әлеуметтік жұмыстың негізгі технологияларына:

1. Әлеуметтік диагностика

2. Әлеуметтік терапия

3. Әлеуметтік қайта оңалту

4. Әлеуметтік түзету

5. Әлеуметтік алдын алу жатады.

Әлеуметтік диагностика – әртүрлі деңгейдегі әлеуметтік мәселелер кешенін тудыратын қарым-қатынастар мен себеп-салдарлық зерттеу мен айқындау болып табылады.

Әлеуметтік диагностикалаудың бірнеше кезеңдерін атап көрсетуге болады:

* Мәнін ұғыну кезеңі. Мұнда клиент өзінің аса бағаланған талаптары, бағасы мен критерийлерін мойындап, ол өзінің бұрын қабылдаған шешімін адекватты түрде баағалауы қажет. Әлеуметтік қызметкер клиенттің әлеуметтік байланысы мен мәртебесіне талдау жасауы тиіс.
* Альтернативті мақсаттарды дайындау кезеңі. Клиентке уақыттық, білімдік, әлеуметтік және басқа да факторларды ескере отырып, жаңа идеал құруына көмектеседі.
* Субъектіні жаңа тұлғалық немесе әлеуметтік жағдайға ауыстыру әдістері мен құралдарын іздеу кезеңі. Мұнда бастапқыда құрылған идеалды нақты мақсатқа айналдырады, нәтижеге жетудің тиімді әдістері мен тәсілдерін табуға тырысады.

Әлеуметтік диагностиканы жүргізу барысында емдеуді қажет ететін көптеген себептер кешені айқындалады. Бұл үшін әлеуметтік терапия қажет. Әлеуметтік терапия дегеніміз әлеуметтік бұзылуларды жою мен сауықтыру мақсатындағы топтың немесе индивидтің психикасына, мінез-құлқына, жалпы жағдайына кәсіби ықпал ету жүйесі.

Отбасылық терапия отбасылық қарым-қатынастарды үйлестіруге, отбасылық мәселелерді шешу мен алдын алуға бағытталған көмектің бір түрі. Мұнда әлеуметтік қызметкер отбасы мүшелерінің әлеуметтік рөлдері мен өзара міндеттерін ашуға, оларды икемді мінез-құлыққа шақыруға тырысады.

Сонымен қатар, зорлық-зомбылық жиі орын алатын отбасында генограмма құру ұсынылады. О

нда отбасы туралы графикалық ақпараттар толығымен беріледі. Ол әңгімелесуден басталады және сол арқылы онда болған алғашқы зорлықтың көріністері айқындалады. Сонымен бірге бұл әдіс үш ұрпақтың өзара қарым-қатынасын, отбасы құрамын және баланың дүниеге келуінің білім, кәсіп, денсаулық, психологиялық және физикалық жағдайдың әсері қандай болғандығы туралы ақпараттан басталады.

Тағы бір айта кететін әдістердің бірі – бұл арттерапия. Бұл әдіс әлеуметтік жұмыста, бизнесте және педагогика ғылымдарында қолданылады. Зорлық-зомбылық көрген адамдармен немесе балалармен жұмыс барысында маңызды болып табылатын келесі ерекшеліктерді атауға болады:

* Вербалды емес қарым-қатынас, яғни зорлық-зомбылықты басынан өткізген адамдар үшін, өзінің сезімдерін айтып жеткізу өте қиынға соғады;
* Шығармашылық іс-әрекет адамдарды жақындастырудың күшті құралы ретінде.

**Пайдаланылған әдебиеттер тізімі**

**Негізгі:**

1. Холостова Е.И. Теория социальной работы. М.: Гуманитарный издательский центр ВЛАДОС,1999г.
2. Зайнышев И.Г. Технология социальной работы. Под ред. И.Г. Зайнышева. М .: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002.
3. Ядов В.А. Социологическое исследование: методика, программа, методы. Самара, 1995г.
4. Андреева Г.М. Социальная психология. Третье издание. М.: Наука, 1994 .
5. Авдеев В. Психотехнология решения проблемных ситуаций. М.: ИМА-пресс, 1994.
6. Краснова В.Г. Педагогические аспекты в социальной работе: Учебное пособие. - Волгоград: Изд-во Волгогр. гос. ун-та, 2004.

**Қосымша:**

1. Костина Е.Ю. История социальной работы: Учебное пособие. - Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2003г.
2. Кулебякин Е.В. Психология социальной работы: Учебное пособие. - Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2004г.
3. Кузнецова Л.П. Основные технологии социальной работы: Учебное пособие. - Владивосток: Изд-во ДВГТУ, 2002г.
4. Заяц О.В. Экономические основы социальной работы: Учебное пособие. - Владивосток: ТИДОТ ДВГУ, 2003.
5. Карякина О.И., Карякина Т.Н. Основы реабилитации инвалидов: Учебное пособие. - Волгоград: Изд-во Волгоградского гос. Ун-та, 1999.
6. Социальная работа за рубежом: Учебное пособие / Сост. Е.С. Новак, Е.Г. Лозовская, М.А. Кузнецова; Под общ. ред. Е.С. Новак. - Волгоград: Издательство ВолГУ, 2001.

**МАЗМҰНЫ**

**Кіріспе .....................................................................................................................3**

**Тақырып 1. Әлеуметтік жұмыс технологиясының пәні мен міндеттері....4**

1.1 Әлеуметтік жұмыстың технологиясы әлеуметтік технологиялардың бір бөлігі ретінде............................................................................................................4

**Тақырып 2. Әлеуметтік жұмыстағы технологиялық процесс.....................8**

2.1 Технологиялық процестің мәні мен құрылымы.............................................8

2.2 Технологиялық процесс мазмұны..................................................................10

**Тақырып 3. Әлеуметтік технологиялар типологиясы.................................13**

* 1. Әлеуметтік технологиялардың көптүрлілігі.................................................14
  2. Әлеуметтік технологиялардың классификациясы.......................................15

**Тақырып 4. Мақсатты жобалау және оның жұмыс технологиясындағы орны........................................................................................................................17**

* 1. Әлеуметтік жұмыстың мақсатты дайындау технологиясы.........................17
  2. Мақсатты жобалаудың принциптері ...........................................................19

**Тақырып 5. Әлеуметтік диагностика: мақсаты, кезеңдері және жүргізу тәсілдері.................................................................................................................21**

5.1 Әлеуметтік диагностиканың мәні мен сипаттамасы....................................21

5.2 Әлеуметтік жұмыстағы әлеуметтік-диагностикалық әдістер.....................25

**Тақырып 6. Әлеуметтік жұмыстағы бейімделу процесі және оны реттеудің әдістері.................................................................................................30**

* 1. Әлеуметтік бейімделудің мәні мен мазмұны................................................30

6.2 Бейімделу процестерін ретттеудегі әлеуметтік жұмыс технологиясы......33

**Тақырып 7. Әлеуметтік терапия және оны жүзеге асыру әдістері...........36**

7.1 Әлеуметтік теарпияның мәні мен мазмұны..................................................37

7.2 Әлеуметтік жұмыста қолданылатын терапевтік ықпал ету әдістері мен негізгі формалары.................................................................................................39

**Тақырып 8. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен оның классификациясы................................................................................................44**

* 1. Әлеуметтік жұмыс тәжірибесіндегі ғылыми әдістер-дің мәні мен оның рөлі..........................................................................................................................44

8.2 Әлеуметтік әдістердің классификациясы......................................................46

**Тақырып 9. Әлеуметтік жұмыстағы ұйымдастырушылық-басқарушылық әдістер......................................................................................50**

9.1 Әлеуметтік жұмысты басқарудың мәні.........................................................50

9.2 Басқарудың негізгі әдістерінің сипаттамасы................................................53

**Тақырып 10. Әлеуметтік жұмыстағы психологиялық әдістер..................58**

* 1. Әлеуметтік психологияның тәжірибелік маңызы мен мәні......................58

10.2Әлеуметтік жұмыстағы психологиялық әдістердің қолданылу ерекшеліктері мен сипаттамасы ..........................................................................63

**Тақырып 11. Қарт адамдармен жұмыс технологиясы.................................64**

11.1 Қарт адамдар мәселелері...............................................................................64

11.2 Қарт адамдармен жұмыс формалары мен әдістері.....................................67

**Тақырып 12. Тұрғылықты мекен-жайы жоқ адамдармен әлеуметтік жұмысты ұйымдастыру мен технологиясы...................................................70**

* 1. Қаңғыбастық пен баспанасыздықтың себептері мен әлеуметтік қайнар көздері.....................................................................................................................71
  2. Қайыршылармен әлеуметтік жұмысты ұйымдастыру, формалары мен әдістері....................................................................................................................72

**Тақырып 13. Мигранттармен әлеуметтік жұмыс технологияларының ерекшеліктері.......................................................................................................75**

* 1. Миграция әлеуметтік құбылыс ретінде.......................................................75
  2. Мигранттармен әлеуметтік жұмыс технологиясы.....................................77

**Тақырып 14. Әлеуметтік жұмыстың әлеуметтік-экономикалық әдістері...................................................................................................................81**

* 1. Әлеуметтік тәжірибедегі экономикалық әдістердің болмысы мен мазмұны..................................................................................................................81

14.2 Нарықтық қатынастарға көшу кезіндегі әлеуметтік қорғаудың негізгі әдістері.............. .....................................................................................................89

**Тақырып 15. Халықтың әртүрлі топтарымен әлеуметтік алдын-алу іс-шараларын ұйымдастыру және оның мазмұны...........................................93**

* 1. Әлеметтік алдын-алудың негізі мен мазмұны...........................................93

15.2 Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде қолданылатын негізгі алдын-алу әдістері....................................................................................................................95

**Пайдаланылған әдебиеттер...............................................................................99**

**Әлеуметтік жұмыс технологиясында қолданылатын рөлдік ойындар...............................................................................................................100**