**ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ**

**ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ**

**ӘЛЕУМЕТТАНУ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС КАФЕДРАСЫ**

**«Жеке тұлғалармен және отбасымен өзараәрекет» пәні**

**ДӘРІС САБАҚТАРЫ БОЙЫНША ӘДІСТЕМЕЛІК**

**НҰСҚАУЛАР**

(2 кредит)

# Алматы, 2022

**«Жеке тұлғалармен және отбасымен өзараәрекет» пәні**

**ДӘРІС САБАҚТАРЫ БОЙЫНША ӘДІСТЕМЕЛІК НҰСҚАУЛАР**

Дәріс 1 . БАЙЛАНЫС ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАР ТҮСІНІГІ

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Әлеуметтік қызметкердің негізі қызметі клиентпен тікелей байланыс жасау көмек көрсету және әртүрлі әлеуметтік қызметтер болып табылады. Байланыс процессі барысында клиенттердің мәселелері шешіледі, «әлеуметтік қызметкердің» имиджі және әлеуметтік жүйе толығымен қалыптасады. Сондықтан әдістер мен технологияларды қарастырған уақытта «байланыс» түсінігіне және коммуникативтік әдістемелерге назар аудару керек.

Байланыс - күрделі, көп қырлы процесс ол дегеніміз адамдар арасындағы байланыстарды дамыту және бірлескен қызметтің қажеттілігін және ақпарат алмасу, бірыңғай стратегияны әзірлеу өзара қарым-қатынас, басқа адамды қабылдау және түсіну. Осылайша, байланыс үдерісінің құрылымында үш жағынан ерекшеленеді: коммуникативті (ақпарат алмасу),

КӘСІБИ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС САЛАСЫНДАҒЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ НЕГІЗГІ КОММУНИКАЦИЯЛЫҚ ТЕХНОЛОГИЯЛАРЫ

Байланыстың үш жағынан біріктіру талдау әдісі ретінде ғана мүмкін: «таза» коммуникацияны қабылдау мен өзара әрекеттесусіз ерекшелеуге болмайды.

Бірақ егер қарым-қатынаста қабылдау мен байланыс B қандай да бір жағдайға байланысты жалпыдан бөлектенсе, онда өзара әрекеттесу үдерісі бөлек дерлік мүмкін емес.

 *Өзара әрекеттесу* немесе интерактивті байланыс жағы – бұл байланыс субъектілерінің бір-біріне тікелей немесе жанама әсер етуі процесі, сондай – ақ олардың бірге ұйымдастырылған қызметі. Әлеуметтік қызметкердің клиентке әсер ету құралдары әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиясы саналады. Әлеуметтік қызметкер әртүрлі әлеуметтік көмек жүйелерін жоспарлауда, құрылымдауда және үйлестіруде белсенді рөл атқарады және жеке тұлғаға немесе топқа әсер етеді. Адамдар арасындағы қарым-қатынасты түсіндіретін бірнеше теория бар. Олардың ішінде ең танымал: алмасу теориясы, символдық өзара әрекеттесу, әсерлерін басқару теориясы, психоаналитикалық теория. Осы теориялардың негізгі ережелері Кестеде келтірілген. 3.1

**Джордж Мид, Герберт Блумер**

Адамдардың бір-біріне және айналасындағы әлемнің нысандарына қатысты мінез-құлқы оларға қосылған құндылықтармен анықталады.

**Эрвин Гофман**

Әлеуметтік өзара әрекеттесу жағдайлары ойыншылардың қолайлы әсерлерді жасауға және қолдауға тырысатын драмалық қойылымдарға ұқсайды.

**Зигмунд Фрейд**

Адамдар арасындағы өзара қарым-қатынас ерте балалықта алынған идеялар мен өмірдің осы кезеңінде болған жанжалдарға қатты әсер етеді.

Байланыс интерактивті жағы психологиялық әсерді қамтиды. Бұл әсердің мақсаты – қалпына келтіру, жеке немесе топтық психикалық құбылыстарды өзгерту (көзқарастар, байланыстар, мотивтер, жағдайлар).

Серіктестердің бір-біріне әсер етудің негізгі жолдары: ауру,көндіру, сендіру және имитация.

Өзара әрекеттесу үдерісінде серіктестіктің қалай қабылдануы маңызды.

Бір адамның басқа бір адамның қабылдау процесі коммуникацияның міндетті компоненті ретінде әрекет етеді және байланыстың сезімдік жағы деп аталады.

«Әлеуметтік перцепция» терминін алғаш рет 1947 жылы Дж. Брунер енгізді. «Әлеуметтік» деп аталатын қабылдауында ол барлық жеке айырмашылықтарға қарамастан, қарым-қатынаста, ортақ өмірде дамыған қабылдаудың жалпы әлеуметтік және психологиялық механизмдері бар екеніне назар аударды.

 Әлеуметтік қызметкерді клиентпен өзара әрекеттесу және өзара түсіну процесі негізгі әлеуметтік жұмыс принциптерін сақтау, бір жағынан, әлеуметтік қызметкердің кәсібилігін дәлелдейді, ал екінші жағынан оған қол жеткізуге мүмкіндік береді. Мәселен, активация қағидасына сәйкес, әлеуметтік қызметкерлер өздерінің білімдері мен дағдыларын таңдамауы керек, керісінше, олардың кәсіби құзыреттілігін адамдар өздерінің күштерін жүзеге асыруға және олардың өмірін бақылауға шақыратын құрал ретінде қолдануы керек. Байланыс коммуникативтік жағы ақпарат компонентін қарастыруды қамтиды. Байланыс әрекеті кезінде бұл жай ғана ақпараттың қозғалысы емес, екі адам арасындағы байланыс ақпараты арасында кодталған ақпаратты өзара беру болып табылады.

Демек, байланыс схемалық түрде келесідей болуы мүмкін:

Байланыс барысында адамдар біліммен ғана алмасып қоймайды, олар ақыл-ойды дамытуға тырысады, және егер бұл ақпарат тек қана қабылданбаса ғана емес, сонымен бірге түсініледі. Осылайша, байланыс мағынасы қарапайым ақпаратты беру процесіне түсірілмейді, өйткені адамдық қарым-қатынас тұрғысынан ақпарат тек қана беріліп қана қоймай, сонымен бірге қалыптасқан, тазартылған, дамыған. Ақпарат алмасу бір тараптың «ақпаратты ұсынады», ал екіншісі «қабылдайды» және оның ақпаратының ауызша және ауызша емес екендігін білдіреді.

Байланыс процесі келесі схемамен ұсынылуы мүмкін (3.1 сур.).

Қарым - қатынас ретінде байланыс коммуникация процесіне қатысатын тараптардың қызметін болжайды. Бұл дегеніміз:

. • Ақпарат жібере отырып, адам өзінің серіктесіне бағынады, яғни оның себептерін, мақсаттарын, көзқарасын (әлеуметтік қабылдауды) талдайды;

4 Андреева Г.М. Әлеуметтік психология. - Мәскеу: Aspect Press, 1999. 84-бет.

**Өзін-өзі тексеруге арналған сұрақтар**

1. Әлеуметтік жұмыстағы технологиялар және әлеуметтік технологиялар түсінігіне анықтама беріңіз
2. Әлеуметтік жұмыс технологиясын дайындаудың негізгі кезеңдерін талдап жазыңыз
3. Әлеуметтік жұмыс технологиясы пәнінің міндеттерін көрсетіңіз

**Қолданылатын әдебиеттер**

1. Васильчиков, В. М. Правовое обеспечение социальной работы / В.М. Васильчиков. - М.: Academia, 2016. - 336 c.

2. Топчий, Л. В. Методологические проблемы теории социальной работы / Л.В. Топчий. - М.: РГСУ, 2016. - 236 c.

3. Наместникова, И. В. Этические основы социальной работы. учеб. для вузов / И.В. Наместникова. - М. : Юрайт, 2012. - 367 с.

4. Медведева, Г. П. Этические основы социальной работы. учеб. для студ. вузов / Г.П. Медведева. - 3-е изд., перераб. И доп. - М. : Академия, 2012. - 288 с.

5.Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы [Электронный ресурс] : учеб. пособие / П.Д. Павленок. - 10-е изд., испр. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2013.-592 с. - Режим доступа :http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394014260.html.

6. Холостова Е.И. Технология социальной работы [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. – 478 с. Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020117.html

7. Холостова, Е. И. Социальная работа: история, теория и практика [Текст] : учеб. для студ. вузов / Е. И. Холостова. - М. : Юрайт, 2012. - 905 с.

**Дәріс 2 Әлеуметтік жұмыстың технологиясы**.**Кері байланыс**

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Серіктестер бір-біріне әсер етуі мүмкін, яғни, ақпарат алмасу серіктестіктің мінез-құлқына әсер етеді (әлеуметтік өзара әрекеттесу). Бұл ақпарат алмасу кезінде қарым-қатынасқа қатысушылар арасында қалыптасқан қарым-қатынас түрі өзгереді;

коммуникативтік өзара іс-қимыл туралы ақпарат (коммуникатор) және оны алған адам (алушы) ақпаратты кодтау мен декодтаудың ұқсас жүйесі болған жағдайда ғана мүмкін болады. Яғни, «әркім бірдей тілде сөйлеуі керек»;

 Адамдық қарым-қатынаста байланыс кедергілер пайда болуы мүмкін. Олар әлеуметтік немесе психологиялық сипатта болады.

Осылайша, байланыс және коммуникативті технологияның тұжырымдамасын ескере отырып, коммуникативтік үдеріс қабылдау процестерін және адамдар арасындағы өзара әрекеттесу процестерін біріктіретінін ескереміз.

Байланыс мәселесі гуманитарлық ғылымдардың тұрақты объектілерінің бірі болып табылады және ғалымдар бірдей коммуникативті кеңістіктегі түрлі парадигмалар мен көзқарастар бойынша қарастырылады. Нәтижесінде коммуникация орын алатын кеңістікті бір немесе басқа құрылымдарда модельдер бар.

Порейхин А.Л. Басқару психологиясы. Жеке тұлғааралық қарым-қатынас негіздері

- Киев: VIRA-R, 1999. P. 203-219.

3. Негізгі коммуникативті технологиялар...

Ең танымал коммуникативтік модельдер Р. Якобсона, В, Проппа, М. Бахтина, 3. Фрейда, К.Г. Юнга, П. Бурдье, М. Фуко, К. Леви-Строса6.Р. Якобсона, В, Проппа, М. Бахтина, 3. Фрейда, К.Г. Юнга, П. Бурдье, М. Фуко, К. Леви-Стросаның еңбектерінде көрінеді.

Коммуникатордан шыққан ақпарат екі түрі болуы мүмкін: мотивациялық және анықтамалық..

Ынталандыру туралы ақпарат тапсырыс, кеңестер, сұрау салу арқылы көрсетіледі және әрекетті ынталандыруға арналған. Өз кезегінде ынталандыру төмендегі түрлерде болуы мүмкін:

- активтендіру - осы бағытта әрекет етуге ынталандыру;

- Интермедиа - белгілі бір әрекеттерге жол бермейтін, қалаусыз әрекеттерге тыйым салатын ынталандыру;

- тұрақсыздық - мінез-құлық пен қызметтің кейбір автономды нысандарының сәйкес келмеуі немесе бұзылуы.

Анықтайтын ақпарат хабар түрінде пайда болады, ол әртүрлі білім беру жүйелерінде орын алады және тікелей өзгертулерді білдірмейді, бірақ бұл жанама түрде осыған ықпал етеді.

Байланыстың қосымша түрлері: •

- экспрессивті - сезімді, бағалауды, көзқарасты беру;

- \* әлеуметтік-салт-дәстүр - салттарды қолдау, нормалар, мінез-құлық тәртібі.

Байланыстың әр түрлі аспектілерін қарастырған кезде сұрақ туындайды: коммуникативтік үдеріс (жалпыға ортақ байланыс) технологиясы ма? Бұл сұрақтың жауабы коммуникацияның технологиялық сипатын көрсететін белгілерді анықтауды, атап айтқанда, мақсаттың маңыздылығын, дәйекті кезеңдерін және оларды жүзеге асырудың құралдарын қамтиды.

Адамдар арасындағы қарым-қатынас әрдайым олар қарым-қатынас процесінде жетуге тырысатын белгілі бір мақсаттарға ие екендігін болжайды. Байланыстың мақсаты келесі сұраққа жауап береді:

6 Қосымша ақпаратты G. Pocheptsov қараңыз. Байланыс теориясы. - M .: Орталық, 199S.

8 5 «Әлеуметтік жұмыс технологиясы» тақырыбы «Байланыс тақырыбына не кіреді?» Және байланыс мақсаттары толық жүзеге асырылмауы мүмкін. Байланыс процесі адамға әртүрлі мақсаттарды жүзеге асыруға және әлеуметтік, мәдени, шығармашылық, танымдық, эстетикалық және басқа да көптеген қажеттіліктерді қанағаттандыруға мүмкіндік береді.

Әлеуметтік қызметкер мемлекеттің әлеуметтік саясатының субъектісі болып табылады, сондықтан клиентпен қарым-қатынас жасайды, оған тек оған көмектесу мақсатына ғана емес, әлеуметтік саясаттың мақсаттарына да жетеді. Сонымен қатар, ол клиенттің талап етуі мүмкін емес, бірақ байланыс процесіне әсер ететін жеке мақсаттары бар екенін есте сақтауы керек. Сондықтан өзара әрекеттесудің басында клиенттің мақсаттарын және оларды түзету қажеттілігін түсіну маңызды.

Байланыс - әріптестер арасындағы психологиялық байланыс орнатудан басталады және үзіліспен аяқталады. Бір мезгілде екі адам қатысатын байланыс актісінде төрт кезең бар:

**1-кезең:** Өзіңізбен немесе басқа серіктеспен сөйлесуді осы адаммен байланысу үшін ауысыңыз.Бұл кезеңде алдыңғы әрекеттер үзіліп, тоқтатылған немесе фонға итеріліп, әріптес қоршаған орта жағдайының ең маңызды компоненті болады, серіктестікті зерттеу басталады. Коммутация фазасы әдетте бірнеше секундқа созылады, бірақ осы фазаның аяқталмаған өтуі келесі байланыс кезеңіне қиындық тудырады.

 **2 кезең: ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚАРЫМ – ҚАТЫНАС ОРНАТУ.**

Психологиялық қарым-қатынастан айтар болсақ, бірінші сөз қандай болады, оны кім жариялайды, қалай естіледі және ол серіктеске қандай әсер етеді.

Осы кезеңде серіктестікті зерттеу жалғасуда, байланыс стилі таңдалады. Байланыс орнату барысында әрбір қатысушы өз үшін ғана емес, сонымен қатар әріптес үшін де жағдайдың түрін таңдаудан қажетті жағдайдың түрін анықтауға тырысады, серіктестердің нақты рөлі сақталады.

Байланыс көбінесе вербальді емес (ауызша емес) байланыс құралдары арқылы, бірақ кейде сөзбен белгіленеді. Психологиялық байланыс, серіктестің байланыс процесіне қатысатынына (мысалы, егер серіктес микроқаржыландырудың кейбір бөлігін өзімен үйлесімді екендігін байқаған кезде) қатысушылардың екеуі де сенімді болған жағдайда құрылған деп есептеледі.

 **3 кезең: СӨЙЛЕУ БАЙЛАНЫСЫН АУЫСТЫРУ.**

Байланыстың негізгі кезеңі - ауызша мәтіндерді алмасу, олардың барысында серіктестер байланысқа шығу мақсатына қол жеткізеді. Уақыт өте келе, ауызша мәтіндерді алмасу əдетте байланыс процесінде басты рөлді атқарады, бірақ негізгі уақыт контактілерге жұмсалатын жағдайды елестету қиын емес.

Әңгімелесудегі ең көп кездесетін қате - барлық назар аударуды үшінші ауызша кезеңге аудару және басқалардың маңыздылығын жете бағаламау.

Жедел сараптамадан кейін дауыстық хабар алмасу келесі процедуралардан тұрады:

ИДЕЯНЫҢ БАСТАМАСЫ. Ақпарат алмасу идеяны қалыптастырудан немесе ақпаратты іріктеуден басталады, яғни жіберуші қандай маңызды идеяны немесе мәселені алмастыру керек деп шешеді. Өкінішке орай, бірінші кезеңде ақпарат алмасуға тырысатын көптеген әрекеттер, себебі жіберуші идея туралы ойлауға жеткілікті уақыт жұмсамайды. Бұл идея әлі күнге дейін сөзге айналдырылмағанын немесе ақпарат алмасатын қызметтің басқа түрін алғанын есте ұстаған жөн. Жіберуші ақпарат алмасу тақырыбын қандай тұжырымдама жасағысы келетінін шешті.

КОДТАУ ЖӘНЕ БАҒДАРЛАМАЛАРДЫ ТАҢДАУ. Идеяны жеткізер алдында, жіберуші сөздерді, интонацияларды және қимылдарды (дене тілі) пайдалану үшін оны таңбалар арқылы кодтауы керек. Бұл кодтау идеяны хабарға айналдырады.

ЖІБЕРУ. Көптеген адамдар қателесіп қарым-қатынас процесін қабылдаған хабардың физикалық таратылуы туралы. Дегенмен, аударма идеяны басқа адамға жеткізу үшін ең маңызды сатылардың бірі болып табылады.

ДЕКОДТАУ. Жіберуші хабарды жібергеннен кейін, хабарды алушы оны кодтайды. Декодтау - жіберушінің таңбаларын алушының ойына аудару.

Егер жіберуші таңдаған таңбалар алушыға арналған мәнге ие болса, онда ол жіберушінің идеясы тұжырымдалған кезде не ойлайтыны туралы біледі.

Ақпаратты айырбастау, егер алушы жіберген адамның күтетін іс-әрекеттерін жүзеге асыратын идеяны түсінуін (ауызша немесе бейресми түрде) көрсеткен болса, яғни қаралған бағыттар кері бағытта жүзеге асырылған жағдайда тиімді деп санауға болады.

Бұл процедуралар американдық журналист Г.Лассвелл ұсынған коммуникативтік үдерістің үлгісінде көрініс тапты. Ол бес элементті қамтиды:

Кім? (хабарлама жібереді) - Communicator

НЕ? (жіберіледі) - Хабарлама (мәтін)

Қалай? (Ауыстыру жүріп жатыр) - Капал

Кімге? (хабар жіберілді) - аудитория

Қандай нәтиже бар? Өнімділік.

Осылайша, байланыс мәселесі тұтастай алғанда, біз келесі үш аспектіні бөліп көрсете аламыз:

1. Техникалық проблема: коммуникациялық нышандар қаншалықты нақты берілуі мүмкін?

2. Семантикалық мәселе: берілетін таңбалар қаншалықты мағынасын білдіретінін дәлелдейді ме?

3. Тиімділік мәселесі: түсінікті мағынасы адамдарға қажетті бағытта қалай әсер етеді?

4 - кезең. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ БАЙЛАНЫСТЫҢ ҮЗІЛУІ. Байланыстың үзілуі бірнеше дайындық әрекеттерін талап етеді. Ауызша сөйлеуде (сөйлесу тақырыбының сарқылуы немесе оның фраза бойынша үзілуі), мысалы, ауызша емес, ауыспалы интонацияны айналдыру, сыртқы нысанның көрінісін белгілеу және т.б. сияқты үзілістерге дайындалу бір мезгілде екі деңгейде өтеді. .).

Осылайша, кез-келген байланыс процесі қатысушылары жүзеге асырмаса да, дәйекті кезеңдер қатарына жатқызылуы мүмкін. Байланыс - әрбір қатысушы өзінің қарым-қатынас әрекетін құратын және басқа адаммен өзара іс-қимыл жасауға көмектесетін операциялар. Байланысты жүзеге асыру үшін: сөйлеу (вербальді) және ауызша емес (вербальді емес) сөйлесу.

Хабарламаны жіберу үшін кез-келген ақпарат дұрыс кодталған болуы керек, яғни байланыс сигналдық жүйелерді пайдалану арқылы ғана мүмкін болады. Ауызша қарым-қатынас адамдық сөйлеуді солай пайдаланады. Сөйлеу - әмбебап қарым-қатынас құралы, себебі коммуникациялық серіктестер бірдей сигналдық жүйені қолданса, яғни сол тілде сөйлесе, байланыс туралы хабарлама хабардың мағынасын жоғалту ықтималдығы аз.

Өзара қарым-қатынас тұрғысынан коммуникативтік процесте коммуникатордың үш позициясы бөлінуі мүмкін:

• Ашық - коммуникатор өзі ұсынған көзқарастың жақтаушысы ретінде ашық түрде мәлімдейді, түрлі фактілерді растау кезінде бағалайды;

• ажыратылған - коммуникатор нейтралды түрде жүргізіледі, қарама-қайшы көзқарастарды салыстырады, олардың біреуіне бағытталмайды, бірақ ашық түрде жарияланбайды;

• Жабық - коммуникатор өзінің көзқарасы туралы үнсіз, оны жасырады.

Бұл ұстанымдар әлеуметтік қызметкердің қызметінде рөлдер ретінде көрінеді, ол жиі көрсете білуі керек: қатысушы, байқаушы, кеңесші.

1. Қатысушының рөлі ашық позицияны қабылдайды.

Әлеуметтік қызметкер жоспарланған іс-әрекеттердің ең қиын түрлерін орындауға көмектеседі немесе егер қиын болса, жұмысқа қатысады.

2. Консультанттың рөлі ерекше орын алады. Бұл жағдайда әлеуметтік қызметкер клиент қиындықтар туындаған кезде кеңесші ретінде құтқаруға келеді, бірақ оның тікелей қатысуын талап етпейді.

3 = Байқаушы рөлі жабық позицияны қабылдайды.

Әлеуметтік қызметкер жұмыстың барлық бағытын бақылап, кейінірек талдау үшін материалдар жинайды.

Вербальды қарым-қатынаста бастысы - белсенді тыңдаудың әдістемесі, ол адамға жақсырақ танысуға және оны өзіңізге реттеуге мүмкіндік береді, ол кейінірек талқыланады. А. Мейербанидің зерттеуі адам қарым-қатынасындағы күнделікті әрекетте 7%, дыбыс және интонация 38%, ауызша емес сөйлесудің 53% 7 екенін көрсетеді

Осылайша, ақпараттың көпшілігі вербальды емес байланыс құралдары арқылы беріледі, олар мыналарға қажет:

1) психологиялық байланыс орнатып және қолдап, байланыс процесін реттейді;

2) вербальды мәтінге жаңа семантикалық нюанстар енгізу, сөздердің түсініктмелерін дұрыс бағытта бағыттау;

3) бағалаудың эмоцияларын, қабылданған рөлін, жағдайдың мағынасын білдіру.

Вербальды емес қарым-қатынас ерекшеліктерін білу, тұлғааралық өзара әрекеттесуге және проблемалық жағдайларды шешуге көмектесетін көздің позасы, пейілділік, тыныс, дауыс, көздің позициясын «оқып» алуға мүмкіндік береді. Көптеген вербальды емес қарым-қатынас белгілері бар, олардың кейбіреулері қасақана жасалған, басқалары жартылай қасақана жасалады, ал басқалары бейсаналық түрде жасалады.

 Вербальды емес байланыс құралдарын жүйелендіру үшін келесі жіктеуді ұсынуға болады.

1.ВИЗУАЛДЫ

- кинезика: қолдың, бастың, аяқтың, аралықтың, жүрудің қозғалысы;

-тұлға бейнесі, бастың позициясы;

- көру бағыты, визуалды байланыс;

- тері реакциялары: қызару, бозарған тері;

- проксемика: сұхбаттасушыға дейінгі қашықтық, оған айналу бұрышы, жеке кеңістік;

- қосалқы байланыс құралдары:жас мәселесі, нәсілдер, киім, шаш, косметика, зергерлік бұйымдар, көзілдірік белгілері.

2.АКУСТИКАЛЫҚ

- сөйлеуге байланысты: интонация (көлем, тембр, темпо, ырғақ, дыбыс шкаласы), үзілістер;

- сөйлеуге қатысы жоқ: күлкі, жылау, жөтел, ауырсыну.

3. ТАКТИКАЛЫҚ

- Түрту, қолдарыңызбен шайқау, құшақтасу, заттармен байланысу.

4. ОЛЬФАКТОРЛЫ

- қоршаған ортаның жағымды және жағымсыз иістері;

- адамның табиғи және жасанды иісі;

Вербалды емес сөйлесу құралдары туралы көптеген кітаптар жазылған және сол себепті олардың қарым-қатынастағы рөлі, оларды түсіндіру және қолдану мүмкіндіктері туралы басқа да оқулықтардан қарастыруға болады. Мәселен, қарым-қатынастың коммуникативті жағы ақпараттың тасымалдануының мақсаттары, кезеңдері мен құралдарына ие, бұл оның бейімделуін көрсетеді, бірақ байланыстың технологиядан артық екенін еске түсіру керек.

Коммуникацияны технологиялық тұрғыдан қарастыратын болсақ, оны қолданудың тиімділігін арттыратын белгілі бір әдістерді анықтауға болады. Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде қолданылатын коммуникативтік әдістемелерді ұсынбас бұрын біз әлеуметтік жұмыскердің коммуникативтік қасиеттері мен дағдыларына назар аударамыз.

Әлеуметтік қызметкер клиенттермен үнемі байланыста болады: келушілер, өтініш берушілер, шәкірттер, яғни әлеуметтік қызметкердің кәсіптік қызметінің негізгі ерекшеліктерінің бірі – клиентпен қарым-қатынас орнату қызметі. Әлеуметтік жұмыстағы маманның дағдарыстық жағдайлары клиентпен қарым-қатынаста белгілі бір дәрежеде кернеу туғызады, ол коммуникативтік құзыреттілік ұғымымен үйлесетін әлеуметтік қызметкердің коммуникативтік дағдыларына қатаң талаптар қойып отырады. Коммуникативті құзыреттілік - адамдармен қарым-қатынас процесіне байланысты білімді, дағдыларды және қабілеттерді, соның ішінде адамды тыңдау және түсіну, онымен жақсы жеке және іскери қарым-қатынас орнату және оған әсер ету болып табылады. Бұл сапаның даму деңгейі, сондай-ақ әлеуметтік қызметкердің кәсіби білімі, дағдылары мен қабілеттері көбінесе клиентпен өзара әрекеттесу тиімділігіне байланысты болады.

Полуэктова И.М., Яковлева И.В, Проблемы диагностики профессиональной пригодности к социальной работе// Вестник СПбГУ. Сер. 6. 1994, Вып. 3 С 47-58.

Дәріс 3. КОММУНИКАТИВТІК ЕРЕКШЕЛІК ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСКЕРДІҢ ҚЫЗМЕТІ РЕТІНДЕ

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Профессорлық ғалымдардың арнайы зерттеулерінің нәтижелері бойынша олар әлеуметтік жұмыскердің кәсіптік маңызды қасиеттерін сипаттап, оларды бес тәуелсіз топқа бөлді.

1. Кәсіптік құзыреттілік - білім мен мәдениеттің жоғары деңгейін, кәсіптік маңызды мәселелердің кең спектрін, әлеуметтік жұмыс теориясы, педагогика, психология, юриспруденция, әлеуметтану, антропология саласындағы білімдердің кеңінен меңгере отырып , болжау тән.

2. Ұйымдастырушылық-коммуникативті дағдылар - қарым-қатынасты жақсы орната білу, әлеуметтік ерлікті, әрқашан жаңа бастамаларға дайын коммуникативтік қабілеттер, адамдарды басқаруға, олардың ұстанымдарына және сенімдеріне әсер етуге, сенімділікке шабыттанып, адамға қиын кезеңде қолдау көрсету білу қабілеті тән.

3. Адамдарға деген мейірімділік қасиеттері - мейірімділік, әрбір жанға деген сүйіспеншілік, әрқашан көмек көрсете білу, сезімталдық, қайырымдылық пен адамгершілік, басқа адамдарға деген сүйіспеншілік пен альтруизм қасиеттері тән.

4. Моральдық және этикалық қасиеттер – ешбір жанға қасақана жаман нәрселер істемеу, немқұрайдылық танытпау, адалдық қасиеттері, шыңшылдық қасиеттері, жауапкершілік сезімінің жоғары болуы, жоғары моральдық қасиеттер тән.

5. Психологиялық төзімділік қасиеті - мақсатқа қол жеткізуде төзімділік, әрқашан энергияға толы болу, табандылық көрінісі тән.

Осылайша, әлеуметтік қызметкердің клиенттермен коммуникативті қарым-қатынас орнатуы туралы айтарда, мыналарды кеңінен бөліп көрсетуге болады: коммуникацияның тиімділігін арттыру құралы ретінде қолданатын әлеуметтік қызметкердің жеке қасиеттері және кәсіби білім дағдылары мен қабілеттері. Қарастырылып отырған мәселенің негізгі тұжырымдамасы - білім, мүмкіндік мен қызығушылық қиылысы ретінде анықталуы мүмкін «шеберлік» мәселесі болып табылады. Білім - бұл не істеу керектігін және неге керек екенін анықтайтын теориялық парадигма. Мүмкіндік - оны қалай жасау керектігін анықтайды. Ал қызығушылық - бұл мотивация, яғни мен қалаймын және мен оны орындаймын деген тұжырымдама тән. Шеберліктің қалыптасуы барлық үш компоненттің болуымен ерекшеленіп жүзеге асырылады.

Кови Ст. Р. Семь навыков высокоэффективных людей. Возврат к этике характера. Пер- с англ. — М.: Вече, Персей, ACT, 1998, С. 58—59.

Әлеуметтік жұмыс технологиясы.

Білімдер мен дағдыларды игеру, сонымен бірге, адамдар арасындағы қарым-қатынас үшін маңызды болып табылатын, атап айтқанда, әлеуметтік қызметкердің кәсіби жұмысындағы маңызды қасиеттерді дамытуды қамтиды:

Эмпатия - бұл басқа адамдардың көзімен әлемді көру, оны өздері сияқты түсіну, әрекеттерін өз позицияларынан қабылдау болып табылады. Эмпатияның негізгі қағидасы алдымен басқа жанды түсіну, содан кейін сені басқа жанның түсіне білуі негіз болады. Осылайша, эмпатикалық өзара әрекеттесу технологиясы кейінен әрі қарай жүзеге асырыла береді.

Ізгілік - бұл тек сезініп қана қоймай, өзіңіздің мейірімді қарым-қатынас қасиетінізді, құрмет пен ықыластылықты басқа жандарға кеңінен көрсету. Адамдардың іс-әрекеттерін дұрыс деп мақұлдамаған кезде де қабылдауға тырысу; басқа адамдарды қолдауға әрқашан дайын болу.

Түпнұсқалық - бұл қарым-қатынаста табиғи болу,яғни ешқандай маскаларды және рөлдерді ойнамау, табиғи өзінді жасырмау, өзгелермен қарым-қатынас орнатқанда шынайы өз-өзінді көрсету.

Нақты болу - жалпы мағыналы және түсініксіз пікірлер мен ескертулерден бас тарту, нақты тәжірибе жүргізу, нақты пікір, нақты іс-әрекет жүргізу, әрқашан сұрақтарға нақты жауап беруге дайын екендігінді көрсете білу. Өз ойларында «Мен» немесе «Маған» деген есімшелерді қолданатын адам өз ойын жеткілікті және бір мәнді түрде пайдалана алады. Өзгелердің мінез-құлқын сипаттау ерекшелігі басқа адамдардан байқалған іс-әрекеттерге негізделместен, көзқарастарын немесе тұлғалық қасиеттерін бағалауынсыз, яғни бағалауды есептемей-ақ есеп беру қабілетін білдірмейді. Бұл позиция кері байланыс техникасында көрініс табады және кейінірек талқыланады.

Бастамаларға әрқашан дайын болу - адамдармен қарым-қатынаста белсенді ұстанымға деген ұмтылыс «алға» және басқалардың істеген әрекеттеріне ғана емес; басқа бір жақтан, яғни сырттан бастаманы күтпестен байланыс орната білу мүмкіндігі; белсенді араласуды қажет ететін жағдайдағы кез келген бизнесті қабылдауға дайын болу және басқа біреулерді бір нәрсе істеуін күтпей іс әрекет жасау.

Тікелей қарым-қатынас орнату - тіке сөйлеу және тікелей әрекет ету мүмкіндігі, проблемаларға және адамдарға деген көзқарастың ашық көрінісі.

Ашық болу - өзгелерге өзіннің ішкі әлемінді шынайы ашу және шынайы ашық болу дұрыс және ұзақ қарым-қатынасты орнатуға ықпал ететіндігін сенімділікпен қарау және шынайы қарым-қатынасын күшейтуге септігін тигізеді. Әлеуметтік жұмыс тәжірибесіне қатысты қарым-қатынастың кәсіби тұрғыдан қарым-қатынас орнатып ашық болу керек, бұл достық және жұмыс қатынастары арасындағы шекараны белгілеуді білдіреді. Әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қашықтық сақталуы тиіс.

Сезімді қабылдау- Өзіңіздің сезіміңізге немесе басқа адамдардың сезіміне тікелей әсер ете отырып, сезімді қабылдауға деген қорқыныштың жоқтығы, сезім қабылдауға дайын болу қабілетінің жоғары болуы.

Қарама-қайшылық - бұл өз көзқарастары үшін толық жауапкершілік таныту, әртүрлі көзқарастар туындаған жағдайда қарама-қайшы ойынды білдіру, яғни басқаларды қорқыту арқылы түсіндіру емес,шынайы қарым-қатынас орнату үмітімен толық қарым-қатынас жасау мүмкіндігі.

Өзін-өзі тану - өзіңіздің өміріңізге және мінез-құлқынызға деген көзқарас, басқа адамдардан осы көмекті пайдаланғыңыз келсе, олардан сізді қалай қабылдағаны туралы қандай да болмасын ақпаратты алуға дайын болу, бірақ өз-өзінің бағалауының авторы тек қана өзіңіз болу. Басқа адамдармен қарсыласуға деген қарама-қарсы көзқарасты құнды материал ретінде қабылдау және жаңа тәжірибе ретінде өз-өзінді тереңірек тану үшін өте маңызды екенін түсіну. Осылайша, әлеуметтік қызметкер өзінің тәжірибесін сыни түрде түсіндіру дағдысына ие болуы керек, яғни ол не істеп жатқанын, қашан және не үшін істеп жатқанын білуі тиіс.

Икемділік – қарым-қатынас орнатқан коммуникациялық серіктеске байланысты кенеттен бір жағдай қалыптасқан жағдайда икемді бола білу, стилінді өзгерте білу мүмкіндігі. Әлеуметтік қызметкердің коммуникативтік дағдыларына қойылатын талаптар клиенттердің арнайы топтарымен (мысалы, қарт адамдармен), белгілі бір әлеуметтік ортада (мысалы, түзеу мекемелерінде) немесе нақты жұмыс әдісімен байланысты нақты әрекеттерге байланысты өзгереді (мысалы, топпен жұмыс істеу).

Әлеуметтік қызметкер коммуникативтік дағдыларын әртүрлі технологияларды қолдана отырып дамытуға тырысуы керек, мысалы:әлеуметтік - психологиялық тренинг. Біліктілігін көтеруге деген ұмтылыс тек әлеуметтік саланың ғана емес, сонымен бірге коммуникация саласының да кәсіби қызметін қамтуы тиіс. Оқу үдерісінен әлеуметтік қызметкер өз-өзін алыстатын болса, ол әдетте «біліктілігі жетілмеген» деп аталатын жағдайға түсіп қалу қаупіне түсіу мүмкін.

Бұдан бұрын әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы қарым-қатынас процесі біршама шиеленіспен ерекшеленетінін атап өтті, алайда, жиі кездесетін байланыс қателері клиентпен қарым-қатынас процесінің тиімділігіне әсер етуі де мүмкін, олардың біліктілігі арқылы бұл шиеленісті болдырмау, оларға назар аудармау және оларды болдырмауға мүмкіндік береді:

• нашар тыңдау – клиентті тыңдай білу әлеуметтік қызметкердің маңызды біліктілігі болып табылады және ол белсенді болуы керек;

• тыңдаушыны бағдарлауды пайдаланбау - адамдар өз мүдделеріне сәйкес бірдеңе жасау қызықтырады, сондықтан тыңдаушылардың мүдделеріне байланысты қарым-қатынаста өздігінен бағыт бере білу керек;

• дұрыс емес вербалды емес сигналдар - байланыс кезінде, вербалды және вербалды емес сигналдар бір-біріне сәйкес болуы тиіс, яғни сәйкестендірілуі арқылы жүзеге асырылуы тиіс;

• аудиторияны білмеу – хабарландырылатын ақпараттарға назар аудару керек және белгілі бір аудиторияның мүдделеріне, сипаттамаларына, қажеттіліктеріне сүйене отырып ақпараттандыруға тиіс.

• қарым-қатынас екі жақты процесс екендігін түсінбеу - ақпарат беру процесі қарым-қатынас орнату процесі болып табылмайды, сол себепті қарым-қатынаста маңызды рольді вербалды және вербалды емес қарым-қатынас құралы арқылы кері байланыс арқылы жүзеге асыру маңызды;

• сыйластықтың қарапайым ережелерін сақтамау - коммуникативті кеңістіктегі агрессиялық және дөрекілік қарым-қатынастар тиімді қарым-қатынас орнатуға кері әсер етеді.

Байланыстың тиімділігіне қабылдауда әлеуметтік стереотиптер үлкен әсер етеді. Адамдардың бір-бірін қабылдау тұрғысынан тиімді қарым-қатынас орнату үшін сезімге, жеке қасиеттерге, мұқтаждықтарына мұқият болулары керек. Бірін-бірі туралы ақпарат көзі ретінде - сұхбаттасушылардың келбеті, сөйлеу мәнері және вербалды емес әрекеті. Дегенмен, айналамыздағы адамдардың рөлдері мен жеке сипаттамаларын бағалау кезінде біз дамыған стандарттарға сүйенеміз. Стандарттар негізі сыртқы көріністің белгілі бір ерекшеліктері мен адамның белгілі бір рөлі мен жеке қасиеттері арасындағы тұрақты байланыстың болуына деген сенімі болып есептелінеді. Әңгімелесушіні кейбір байқалатын сипаттамалармен сәйкестендіру арқылы, біз оған бір мезгілде осындай адамдарда кездесетін көптеген басқа белгілерді жатқызамыз сәйкестендіреміз. Осылайша, адамның белгілі бір әлеуметтік стереотиппен байланысы көптеген қажетті ақпаратты білуге мүмкіндік береді, бірақ толыққанда ақпараттандырыла алмауымыз да мүмкін.

Сонымен қатар, стандартталған адамдардың әлеуметтік стереотипті қабылдауы бірқатар қателіктермен байланысты:

• проекцияның әсері - біз өзіміздің жақсы іс-әрекеттерімізді жағымды әңгімелескен адамға жатқызуға бейім боламыз, ал жағымсыздарға - өздеріміздің кемшіліктерімізді жатқызуға бейімбіз, яғни өзімізде айқын көрінетін қасиеттерді басқа адамдардан айқын анықтаймыз;

• орташа бағалаудың әсері - басқа тұлғаның ең таңғаларлық ерекшеліктерін орташа бағалау үрдісі;

• тәртіп әсері – қақтығыс орын алған уақытта, алғашқы алынған ақпараттық мәліметтерге үлкен салмақ беріледі, алайда ескі таныстармен қарым-қатынаста соңғы ақпаратқа артықшылық беріледі;

• ореола әсері - белгілі бір әрекетке қатысты адамға белгілі бір көзқарас қалыптасса, ореола оң және теріс бояуға ие болуы мүмкін;

• стереотиптің әсері - белгілі бір әлеуметтік топтарға (мысалы, кәсіби) тән ерекшелігі бар адамға қатысты.

Әлеуметтік стереотип - белгілі бір әлеуметтік топтың өкілдеріне тән кез-келген құбылыстың немесе белгілердің тұрақты көрінісі. Бір-бірімен өзара әрекеттесетін әртүрлі әлеуметтік топтар белгілі бір әлеуметтік стереотиптерді дамытады. Ең белгілі этникалық немесе ұлттық стереотиптер - кейбір ұлттық топтардың мүшелерінің басқа топ мүшелеріне байланысты белгілерге тән стереотиптік ұғымы. Мысалы, ағылшындарға сыпайылық тән, француздықтарға немқұрайдылық немесе славяндық жанның құпиялылығы туралы стереотиптер. Сонымен қатар, стереотиптер адамдармен қарым-қатынаста оң рөл атқара алады, өйткені олар әлеуметтік қызметкердің уақытын және күшін үнемдейді және оларға стереотиптер жағдайында автоматты түрде жауап беруге мүмкіндік береді.

Дәріс 4. ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС ТӘЖІРИБЕСІНДЕГІ НЕГІЗГІ КОММУНИКАТИВТІК ӘДІСТЕМЕЛЕРІ

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде коммуникативтік әдістемелерді пайдалану келесі функцияларды орындауға мүмкіндік береді:

1. Өзгелерді түсіну және мақсатты түрде тыңдау.

2. Ақпаратты анықтап, жағдайды талдау және бағалау үшін қажетті фактілерді жинау.

3. Өзара қарым-қатынас жасау және оларды дамыту.

4. Вербалды және вербалды емес мінез-құлықты қадағалау және түсіндіру.

5. Әңгімелесушінің сеніміне кіру.

6. Позитивті көңіл күйде өткір мәселелерді талқылау.

7. Зерттеу жүргізу немесе қорытындыларды түсіндіру.

8. Өз проблемаларынды түзету арқылы қоршаған ортаның мәселелерінің шешімдерін табу.

Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінің басты әдістері: белсенді тыңдау, эмпатикалық қарым-қатынас, кері байланыс және сөйлеу. Осы әдістерді пайдалану негізінен клиентпен байланыс орнатуды көздейді. Бұл қарым-қатынас процесіндегі маңызды кезең және әлеуметтік қызметкер үшін оның технологиялық процедуралары мен ұқыптылығын білу ғана емес, сонымен қатар оларды автоматты түрде қолдануға, яғни клиентпен байланыс орнату дағдысына ие болуы маңызды.

Әлеуметтік қызметкермен байланыс орнату барысында келесі рәсімдер қолданылады: клиентпен кездесу, клиенттің жалпы эмоционалды-оң көзқарастарын қалыптастыру, қарым-қатынаста психологиялық кедергілерді жою. Әрине, кездесуді клиентпен бірге - үйде немесе әлеуметтік қызмет көрсету орынында алған кезде процедураларды орындау кезінде белгілі бір түзетулер енгізілуі мүмкін. Егер клиентпен кездесу тәртібі әлеуметтік қызмет көрсету орынында болатын болса, онда ол әлеуметтік қызметкер ретінде орындайтын арнайы іс-әрекеттерді жүзеге асырады: оны күтіп алу, әңгімелесу өткізілетін жерге жеткізу. Бұл процедура сондай-ақ, өзімен сөйлесуді бастау кезінде клиенттің орналасқан жерінің әлеуметтік қызметкер таңдауымен жасалған жерді және клиентпен әңгімелесуін бастаған алғашқы сөздерді қамтиды. Клиентпен кездесу қандай жерде болса да, әлеуметтік қызметкер өзінің назарын және мейірімділігін өз сөзімен көрсете білуі керек, бұл сөзді ол алғашқы сөзінде көрсете алуы керек. Егер бұл бірінші кездесу болса, онда әлеуметтік қызметкер клиентке осындай мысалмен жауап бере алады, мысалы: «Мен сізді көргеніме қуаныштымын. Сіз бізге бұрылып кеткеніңіз жақсы болды. Біздің әңгімеміміз жағымды және сізге пайдасы мол болады деп үміттенемін. Ең алдымен, таныстықты бастайық ... » Байланыс орнату кезінде ең алдымен қарым-қатынас үшін ізгілік пен ашықтықты көрсету қажет. Бұл күлімсіреу арқылы (егер бұл орынды болса), бастың сұхбаттасушыға қарай изеу, көздің көрінісі арқылы жүзеге асырылады. Сәлемдесуге асықпаңыз, ол байланыстың басталуына кедергі келтірмеуі тиіс. Барынша достық атмосфераны қалыптастыру қажет. Келесі – клиентке көңіл аудару, сосын сәлемдесу. Осыдан кейін сізге кідірте тұру қажет. Клиенттің сізге жауап қатуын күтуіңіз тиіс, сосын қарым-қатынас орнатуыңыз керек. Көбінесе бұл үзіліс сақтала қоймайды, олар жауап бермейді, ал сәлемдесулерден кейінгі дайындалған барлық ақпараттарды бірден жеткізіп тастау сияқты қателіктер орын алады. Әсіресе телефонмен әңгімелесудегі қателіктер байқалады: олар әңгімелесушіге жүгіну кезінде оның реакциясы мүлдем қызықтырмауы да мүмкін , сол себепті барлық байланыс басталмай жатып қателіктерге жол беріледі. Өз коммуникативті қабілеттерімен дағдыларын жетілдіру үшін әлеуметтік қызметкерге клиенттермен кездесу кезінде оған пайдалы болуы мүмкін сөйлеу этикетінің келесі қысқа формаларын үйрену ұсынылады.

Қарым-қатынас орнату кезіндегі сәлемдесу формалары және бөлмеге кіру шақыру формалары:

- Сәлеметсіз бе.

- Келіңіздер, өтінеміз.

- Қайырлы күн.

- Келіңіздер, кіріңіздер.

- Мен сіздерді көргеніме қуаныштымын,

- Өтінемін, төрлетіңіз.

- Қош келдіңіз...

Кездесу кезінде қуаныштың білдіретін формалары:

- Қандай жағымды кездесу!

- Сізді көргеніме қуаныштымын!

- Ақырында келгеніңізге өте қуаныштымын!

Танысу формалары:

- Мен сізбен танысайын деп едім.

- Келіңіз танысайық.

«Таныс болайық»

-Өзімізді таныстырып алайық, менің атым ...

- Сіздің атыңыз кім болады ?

Сұрақ қою арқылы адамға өтініш беру формалары:

- Айтыңызшы, өтінемін ...

- Кешіріңіз, айтыңызшы ...

- Сізден сұрасам болады ма?...

- Сіз айта аласыз ба ...

Тиісті түрде өткізілген кездесу, әдетте, әңгімеге эмоционалды түрде оң көзқарас жасайды және қарым-қатынасқа психологиялық тосқауылдарды жоюға ықпал етеді. Байланыс орнату арқылы, әлеуметтік қызметкер клиентті тыныштандырады, оған сенім артады, өзіне сенімділікпен қарауға мүмкіндік береді.

Клиентпен психологиялық қарым-қатынас орнату «айна» тәртібімен жүзеге асырылады. «Айна» - клиенттің назарын аудармаған және «клиенттің» назарын аударатын, яғни «қасақана», атап айтқанда қаңылтыр, бет-әлпет, интонация, акцент, клиенттің сөйлеуінде үзілістерді қайталаудан тұрады. Клиентті мұқият түрде тыңдайтын әлеуметтік қызметкер, клиенттің жиі қолданатын сөздерді, сөз тіркестерін, сөйлемдерді және сөз тіркестеріне назар аудару арқылы клиенттің сөздерінің ерекшеліктерін байқауға тырысады. Мұны анықтап, меңгергеннен кейін, уақыт өте келе әлеуметтік қызметкер өзімен сөйлескенде сөйлеу тәсілдерін саналы түрде қолдануға кіріседі, яғни сөздің немесе мінез-құлқының ерекшеліктерімен қарым-қатынас орнатады. Нәтижесінде, клиент пен әлеуметтік қызметкер арасында психологиялық қоғамдастық пен өзара түсіністік басында болғанға қарағанда, жақынырақ болады. Клиент, өз кезегінде, оған үлкен сенім арта бастайды. Дегенмен, клиенттің әлеуметтік қызметкер оны еліктейтін сияқты болып әсер етпеуі үшін, осы техниканы пайдалануды асыра пайдаланбау маңызды болып табылады.

Клиентке эмоционалды қолдау көрсету, әлеуметтік қызметкер клиентті мұқият тыңдайтын әрекеттерді қамтып, әңгімелесудің дұрыс сәттерін көрсете отырып, ой-пікіріне сүйенеді, ал клиент өзіне назар аудара бастайды, клиенттің айтқанына қолдау көрсетеді, оның ішінде көрсету керек оң эмоциялар, клиенттің сөздеріне және әрекеттеріне қолдау көрсетулер жүзеге асады. Белсенді тыңдау әдісі тыңдауды назар аударуды, есте сақтауды, ерік-жігерді талап ететін белсенді үдеріс ретінде түсінуге негізделген. Белсенді тыңдау қарым-қатынас процесінде тек айтылғандарға ғана емес, сонымен қатар олардың қандай эмоционалдық күйде екенін де айтады. Бұл әдіс адамның естігені үшін жауаптылығын қабылдауды, растауды, түсіндіруді, хабардың мағынасы мен мақсатын тексереді.

Нашар тыңдаудың нәтижесі - қажетті ақпаратты жоғалту, басқа адаммен қарым-қатынас орнатқанда зиян келтірілуі мүмкін (реніш, қадір-қасиеттің жоғалуы). Тыңдай алу қабілетінің жетіспеушілігінен белгіленген шешімдердің жауабын таба алмауға алып келеді, өйткені олар толық емес ақпаратқа негізделген болғандықтан.

Бір-бірімен қарым-қатынас орнату барысында әңгімелесуші тараптар арасында бір-бірін тыңдауына кедергі келтіретін келесі факторлар бар:

• тек қана өзіңіздің қиыншылық мәселелеріңізге ғана назар аудару;

• екі тараптың бір-бірінің айтқандарын тыңдау кезінде бірін-бірі бағалауы, айыптауы үлкен кедергіге алып келеди;

• қарым-қатынаста сұхбаттасушыға жауап беру үшін назар аудармау кедергіге алып келуі мүмкін;

• әрбір тараптың өзінің қауіпсіздігіне,өзінің мәселесіне алаңдаушылығы.

Белсенді тыңдаудың екі түрі бар: олар рефлексивті емес және рефлексивті.

Рефлексивті емес тыңдау – тыңдаушы тарап сөйлеуші тараптың ойын толықтай кедергі келтірмей тыңдай білуі. Ол үнсіз ғана тыңдау мүмкіндігінен тұрады. Екі сөз де мұнда маңызды: үнсіз қалу - әңгімелесуші тыңдағысы келетіндігін көрсету және түсініктемелердің бәрі қызықты түрде өтеді; мұқияттылық- сөйлеуші тарапты мұқият тыңдау, әйтпесе сөйлеуші тарап ренжіп тіпті байланысын үзуіде мүмкін. Клиентті рефлексивті емес тыңдау кезінде сіз келесі сөздерді қолдансаңыз болады: Мен сізді тыңдап отырмын; жалғастыра беріңіз;

Рефлексивті тыңдау – серіктес тараптың ақпараттық хабарламасын белсенді түрде тыңдау қабылдау арқылы белсенді жұмыс жасауды көздейді, келесі әдістер пайдаланылады:

1) айтқан ойын қайталау (перефразирование) - «Сіз нені айтқыныз келді?»;

2) интерпретация, түсіндіру, қорытындылау, жалпылау;

«Мәселен, сіздің ойынызша ...»;

3)белсенді түрде түсіну үшін түсіндіру сұрақтар қою.

Белсенді тыңдау әдісі бойынша кейбір рәсімдерді егжей-тегжейлі қарастыра өтейік.

Перифраза - бұл клиенттің сөйлеуі кезінде түсіндірген мәселесін әлеуметтік қызметкердің қысқаша түрде өзінің толықтай түсінген мәселесін қайталап сұрауы. Перифразаны қолдану жағдайында, клиенттің сөзін тыңдауда клиенттің сөйлеуінде туындаған табиғи үзілістер кезінде қысқаша түрде ғана өтініш немесе сұрақ түрінде сұрау арқылы жүзеге асырған тиімді және содан соң оның дұрыстығын растауды немесе бас тартуын күту арқылы жүзеге асыру өте тиімді. Перифразаны - «Осылайша, ...» деген сөздермен бастауға болады немесе «Сіз айттыңыз ...», «Сізді дұрыс түсіндім бе?...» деген сөз тіркестерін қолдансаңызда болады.

Жалпылау - сырттан перифразаға ұқсайтын әдіс, бірақ клиенттің айтқан соңғы нәрсесінен емес, тек қана бірнеше пайымдаулардан тұрады. Клиенттің соңғы ой-пікірін қайталайтын парафразадан өзгеше, қорыту кезінде өз ойларын еркін, бірақ нақты жалпыланған түрде жауап беру болып табылады. Жалпылау - мынадай сөздермен басталуы мүмкін: «Егер сіз жалпылап айтқан сөзіңізді қысқаша айтсаңыз, мұны жасай аласыз ба?», «Егер айтылғандарды қорытындыласақ, осылайша болуы мүмкін бе?» , «Егер мен сізді дұрыс түсінетін болсам, онда сіз айтқан сөздердің мағынасы келесігдей ма ...?» .

Белсенді тыңдау әдісін қолданған кезде келесі ережелерді есте сақтау қажет:

1) үнсіздікті назар аудару деп түсінбеу;

2) қажетсіз түрде әңгімені үзбеу;

3) шапшаң қорытынды жасамау;

4) көптеген сұрақтар қоймау;

5) кеңес бермеу;

6) клиенттің рөлі мен өзіңіздің рөлінізді анықтау.

Белсенді тыңдаудың әдістемесі, ең алдымен, клиенттің жеткілікті терең, эмоционалды түсінуін қамтитын эмпатикалық естуден тұрады. Эмпатия - басқа тұлғаның мотивтерін және сезімдерін толықтай түсіне білу және сезінеи білу іс-әрекеті. Гуманистік психологияның негізін қалаушы К. Роджерс эмпатиялық түсінікті «басқа адамның жеке әлеміне кіру және менің түсінігімнің дұрыс екендігін көру» ретінде анықтаған. Толық эмпатикалық түсінік жеткілікті ұсыныс пен қарым-қатынас процестерін қамтиды. Бұл қарым-қатынас процесінде тығыз қарым-қатынас жасауды, әлемді басқалардың көзімен көруге және өз тәжірибесінен бөлек ажырата білуді талап етеді. Эмпатикалық қарым-қатынас - бұл өз сезімдерін, сондай-ақ осы сезімдерге негізделген мінез-құлық пен тәжірибені өзгелерге түсіндіруге сендіру. Клиенттің эмпатикалық қарым-қатынас барысында әлеуметтік қызметкер психологиялық тұрғыдан өз-өзін онымен айқындайды, бірақ сонымен бірге өз рөлінде қалады, клиенттің айтқандарын ойлауға, талдауға, ойлануды жалғастырады.

Ең нақты эмпатикалық түсініктерді үйрету үшін қажет:

1.Вебальды және вербальды емес хабарларға және басқа да тұлғаның эмоциялық көріністеріне назар аударыңыз.

2. Жауаптарды әңгімелесушіге ең түсінікті түрде түсіндіріңіз.

3. Әңгімелескеннің түсіне сәйкес эмоционалдық көңіл-күйді пайдаланыңыз.

4.Өзгелердің эмоционалдық жағдайын түсініп, оның хабарының мағынасын толықтай дұрыс түсіну. Бұл сұхбаттасушыға бұрынғыда айта алмаған сезімдерін айтуға көмектеседі.

5. Клиенттің өз мәселесін айту барысында, айтқан хабарында жанама түрдегі сезімдерді мен ойларды түсіну.

Осылайша, белсенді тыңдау және эмпатикалық қарым-қатынас әдістері бір-біріне сәйкес келеді жәнебір-бірін толықтырып тұрады. Кейбір процедуралар кері байланыс техникасында да қолданылады.

Байланыстағы кері байланыс – серіктестердің бір-бірінің әрекеттеріне деген реакциялары. Өзара әңгімелесулерден басқа, кері байланыс сонымен қатар бет-әлпеттер қимылдары арқылы жеткізіледі. Кері реакцияда әлеуметтік қызметкер өзінің берген бағасын көрсетеді: ол мақұлдайды, айыптайды, келіседі немесе бей-жай қалдырады. Бұл жағдайда адамның вербальды емес реакцияларының бір бөлігінің реттеліне алатынын ескеру керек, ал қалғандары импульстік және өздігінен жүреді. Тиімді кері байланыс адамның мінез-құлқының жеке қасиеттеріне баға бермей, әрекетті ынталандыруға көмек көрсетеді. «Сіз бізге әрдайым әсер етесіз» деген тіркес - бағалауды қамтиды, ал «Басқа біреу жақсылығын айта бастағанда, өзіңіздің жетістіктеріңіз туралы да айтқыңыз келгенін байқадым» - мінездің сипаттамасын қамтиды. Кері байланыс - бұл серіктеспен жеке қарым-қатынастарына байланысты емес, оның нақты іс-әрекеті туралы ақпаратпен жүзеге асырылса, сол сәтте кері байланыс объективті болып табылады. Объективті кері байланыс- серіктеске өзінің мінез-құлқын және оның салдарын жақсы түсінуге мүмкіндік береді, сол арқылы ол оның психологиялық қорғанысын азайтуға мүмкіндік береді. Күнделікті қарым-қатынаста әңгімелесушілер арасындағы түсініспеушілік оқиғалары жиі кездеседі. Мұның себебі жиі қарама-қайшылықтан немесе ыңғайсыз жағдайлардан туындаған кернеу болып табылады. Сын (критика) - бұл теріс кері байланыстың жемісі, мақұлдау- оң нәтиже беретін кері байланыс. Кері байланысқа шыққанның бәрі саналы бақылауға жатпайды, бірақ оны сынау мен мақұлдау арқылы жеңуге болады. Кез келген саналы іс-қимылда сын мен мақұлдауды алдын-ала жоспарлауға мүмкін бар, сонымен қоса қарым-қатынас барысында барлығын түзетуге мүмкіндік болады.

Мақұлдау мен сыннан өтудің басты кедергі - бұл өзіне және басқа адамдарға қатысты көзқарас. Мақұлдау жалған болып көрінеді және серіктестің көз алдында құндылығын жоғалтады, егер оның авторы:

- кез келген жағдайда және қандай да бір себеппен мақұлдау әлеуметтік жағымды әрекет деп санайды;

- объективті кері байланысқа түсуден қорқып, сынауды азайтып, мақұлдауды көбірек қолдана бастайды;

- ол өзін мақтауға мұқтаж болғанда,сол сәтте басқаларды мақтай бастайды;

- әңгімелесушінің тек өзінде күшті деп санайтын жақтарын серіктесінен байқайды;

- қарым-қатынасты жақсарту ниетімен немесе өзіне назар аударғысы келгенде ғана келеді;

- өзін көтеру үшін, бағалауды жоғарыдан бастайды;

- әріптесін қайтадан мақтай отырып, өзіне пайдалы істі жасатып алады.

Мақұлдау бір қарағанда қарапайым болып көрінеді, адамға шынайы әрекеті үшін ризашылық білдіру оңай. Шынайы мақұлдау - біздің өмірімізде сирек кездесетін құбылыс. Әдетте біз артық теріс кері байланысқа кезігеміз, бірақ оның кішкене бөлігі ғана сындарлы сын болып табылады. Сынға түскен кезде дұрыс емес параметрлер үлкен кедергі болып табылады. Дегенмен, кейбір жандар екінші жандарды сынауға мүлдем тырыспайды. Өзінің кәсіби жұмысында әлеуметтік қызметкер өзінің клиенттеріне кері байланыс беру дағдысын дамытуға ұмтылуы тиіс, яғни мақұлдау және сындарлы сынға алу. Тиімді кері байланыс клиенттерге өз проблемаларын шешуге байланысты мінез-құлқын түзетуге мүмкіндік береді.

Пікір білдіру дағдысы сөйлеу қабілетімен тығыз байланысты. Сөйлеу қабілеті коммуникациялық процестің барысында серіктестердің сипаттамаларын ескере отырып өз ойларын дұрыс, түсініті етіп қол жетімді презентациялай білу қабілеті. Бұл дағдыларды үйрету үшін риторика ережелеріне назар аудару керек:

1) тым ұзын сөйлемдерді болдырмау, өз ойларын айқын және қысқа тұжырымдау;

2) тым ұзын сөздерді қолданбау;

3) адамға тәуелді емес сөйлемдерді сирек қолдануға болады;

4) көбірек батылырақ болу;

5) сыпайылықтың шамадан тыс нысандарынсыз;

6) сәнді сөздерді асыра пайдаланбаңыз;

7) жеке емес етістіктерді қолданбаңыз;

8) тым көп мәлімдеуге болмайды;

9) тек қана жабық емес, сонымен қатар ашық сұрақтар қою;

10) әңгімелесуде басқалардың мүдделерін алдыға қою:

11) орташа жылдамдықпен сөйлеу, уақытша тоқтап үзіліс жасау;

12) байланыс серіктесімен көз байланыстарын сақтау.

Клиенттің проблемасымен айналысып, әлеуметтік қызметкер ашық ойлауы керек (яғни, өз ойларыңызды ашық айтыңыз). Басқа адамға белгілі бір тақырыпқа деген көзқарастарына айыптаусыз және талапсыз болуға тырысыңыз, басқа адам өз көзқарасын өзгертетіндіктен, «мен-айтамын» әдістемесін береді. Бұл әдіс сіздің сезіміңізді нақты айқындауға мүмкіндік береді, әсіресе эмоционалдық сипатты теріс бағалау үшін қажет болады немесе сіз өз пікіріңізді білдіруіңіз қажет жағдайларда маңызды болып табылады, бірақ оның қолайлы формасы жоқ. «Мен айтамын» әдістемесі- белгілі бір жағдайға қатысты өз пікіріңізді білдіруге мүмкіндік береді. Сіз өзіңіздің қалағаныңыз туралы, сізге не керек немесе сіз не ойлайсыз, сіз не істеуіңіз керек немесе басқа адамға не айтқыңыз келеді сол туралы айтасыз. Сіз өз мүдделерінізді қорғайсыз, бірақ басқа адамға қысым жасамайсыз. Осылайша, клиент айыпталмайды және шабуылға ұшырамайды, адам өзін «қабырғаға тіреліп» тұрғандай сезінбейді,осының әсерінен ол өзін қорғауға мәжбүр болмайды және мәселені ауырлатпайды.

«Мен-айтамын» үш бөлімнен тұрады:

1. Оқиға. 2. Сіздің реакцияңыз. 3. Қалаған нәтиже.

Іс-шара оқиға немесе ситуация арқылы проблемға әкелген жағдайды объективті түрде сипаттайды. Объективтілік мәселесі негізінен субъективті немесе эмоциялық жағынан түсті өрнектердің жоқтығын білдіреді. Мысалы:

«Менің үстелімде қағаздар болған кезде ...»; .

«Дауыс көтерілгенде ...»;

«Олар маған шұғыл түрде істеу керектігін айтпаған жағдайда ....».

Бірдей оқиғаның объективті сипаттамалары:

«Менің үстелімнің айналасына шашыраңқы қылып ...»;

«Маған ұрсып, айқайлаған кезде ...»;

«Мені тіпті ескертуге тырыспаған кезде ...».

 Соңғы үш түсініктеме - жаман бастау: әңгімелесуші қорғаныс позасында болады және қалған сөздерді дұрыс қабылдай алмайды. Біреуге ашуланып жатқанда, олардың мінез-құлқының объективті сипаттамасы оңай емес, кейде мәселенің сипаттамасымен басталу пайдалы, ал егер ол сіздің мәселеңіздің ішіне ғана берілсе, өтінішті жоққа шығару қиынырақ:

«Менің қағаздарымды басқалардан сұрыптау керек болған кезде ...»;

«Олар маған айқайлайды ...»;

«Іс-әрекеттердің маңыздылығы туралы білмеген сәтте ...».

Сіздің жауап. Адамдар үнемі түсінбейді, сіз ол туралы айтпасаңыз не болып жатқанын олар түсінбейді.«Олар өздерін білуі керек» деп айтудың пайдасы жоқ. Олардың іс-әрекеттері арқылы сізді ренжіткенін білмеуі мүмкін. Сіздің қарама-қарсы реакцияңыз оларды мінез-құлықты қайта қарауға мәжбүр ете алады, әсіресе егер оларға шабуыл жасамаса. Сіздің реакцияңыз қарсылық білдіретін эмоция немесе әрекет түрінде жүзеге асырылуы мүмкін. Мысалы:

«Мен өз-өзіме түніліп кеттім»;

«Мен сіздерге айқайлай бастадым»;

«Мен сізден аулақ болғым келеді»;

«Мен бәрін тастап кеткім келеді».

Қолайлы нәтиже. Үшінші бөлікте сіз мәселенің қалаған нәтижесін тұжырымдап отырасыз. Ол келесі сөздерден басталуы мүмкін:

«Мен қалаймын ...»;

«Мен сізге өте риза болатын едім...».

Мүмкіндігінше барынша көп нұсқаларды ашық қалдыруға тырысыңыз.

Сонымен, «Мен-айтамын» әдісі сіздің әріптесіңізге проблеманың әсері мен оның салдары туралы қосымша ақпарат бере алады. Мүмкін, олар өзгеріп, мүмкін өзгермес те еді, бірақ ол соншалықты маңызды емес ең болмағанда сіз олардың позициясымен хабардарсыз.

Клиенттің әлеуметтік қызметкермен қарым-қатынас жасау үдерісін тиімді құру келесі рәсімдерге де көмектеседі.

Күту әдісі - клиентке дұрыс нәрсені дәлелдеудің логикалық тұрғыдан негізделген дәлеліне негізделген рәсім. Күтуге дәлелдер, фактілер, дәлелдердің логикасы, түсінікті, қол жетімді және клиентке жеткілікті сенімділік мәселелері кіреді.

Түсіндіру - бұл егжей-тегжейлі, нақты ұсыныстарды қамтитын процедура, клиенттің өз проблемасына байланысты әлеуметтік қызметкерден туындайтын ой-пікірлерін түсіндіруі. Мұнда әлеуметтік қызметкер саналы түрде өз тарапынан әртүрлі мәселелерді ынталандыру және осы сұрақтарға толық жауап беру үшін клиентпен диалог жүргізеді. Бұл жауаптарды ұсынған кезде, әлеуметтік қызметкер клиентті бір уақытта қадағалап оның қаншалықты түсінетінін айқын дәлелін көреді.

Өзара қолайлы шешім іздеу - клиенттің қол жетімді шешімдерге қанағаттанбайтын және әртүрлі неғұрлым қолайлы жағдайды іздеу қажет болған жағдайда жүзеге асырылады. Бұл процедура келесідей әдістерді қамтиды: клиентке өз проблемасын шешуге қатысты өз пікірін айтуға ұсыныс жасау; түсініктеме беру арқылы ұсынылған шешімде клиентпен қанағаттандырылмаған мәліметтерді нақтылауы; балама шешімдер туралы ұсыныс тастау; клиентке шешім қабылдауға құқығы бар шешімді түпкілікті таңдауға мүмкіндік беру.

Психотехника әдісі әлеуметтік қызметкерге бірнеше рет клиентпен жеке тұлғааралық қарым-қатынаста жұмысының тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді, бұл әдіс лингвистикалық емес бағдарламалау болып табылады. НЛП теориясы мен практикасына сәйкес, жеткілікті кітаптар жазылған, бірнеше оқыту семинарлары өткізіліп кеңінен қарастырылған.

Қорытындылай келе, коммуникативті құзыреттілік қарым-қатынас процесінің нәтижелілігін арттыруға бағытталған арнайы әдістерді қолдануға мүмкіндік береді. Өзінің кәсіби жұмысында әлеуметтік қызметкер коммуникативтік құзыреттілік деңгейін көтеруге, тиісті әдебиеттерді оқуға және ең бастысы, тренингтер мен семинарларға қатысуға тырысуы керек.

Өзін-өзі тексеру және өзін-өзі дайындау сұрақтары:

1. Байланыстың технологиялық процессі қандай негізде болуы мүмкін?

2. Коммуникативтік үдеріс барысында коммуникатордың қандай позициясы бөлінеді?

3. Дауыстық хабарламаларды алмасу процедуралары қандай?

4. Байланыс құралдары дегеніміз не?

5. Қабылдаудың стереотипі қандай?

6. Әлеуметтік қызметкер клиенттен қандай психологиялық стрессті алып тастай алады?

7. Клиенттің әлеуметтік қызметкерден эмоционалдық қолдауды алу дегеніміз не?

8. Клиенттің психологиялық жай-күйі туралы нақты қандай да бір ауызша емес белгілерге сенімділікпен қорытынды жасауға болады ма?

9. «Мен-айтамын» әдістемесі қандай кезеңдерден тұрады?

10. Эмпатия дегеніміз не? Осы тұжырымдама қандай контекстте қолданылған?

Дәріс 5. ӘЛЕУМЕТТІК ДЕЛДАЛДЫҚ ЖӘНЕ КЕҢЕС БЕРУ

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Адамдар өздерін шеше алмайтын қиындықтарға тап болған кезде, туыстары, отбасы мүшелері немесе лауазымды тұлғалар жағдайды өзгертуге көмектесе алмаса әлеуметтік делдалдар мен кеңес берушілер әлеуметтік қызметкерлер қажет болады.

Әлеуметтік қызметкердің делдал ретінде функциясы басқа тараптың бір тарапқа мүдделерін түсіндіріп, ұсынуға, сондай-ақ, әлеуметтік жұмыс клиенті өз жағдайын барынша өзгертіп, өзінің өмірлік жағдайына толық қатысушы болуға жағдай жасайды. Әлеуметтік қызметкердің делдалдық қызметі клиенттің әлеуметтік жағдайын диагностикалаудан, оның проблемасын түсіндіруден басталады, содан кейін клиент проблемасын шешуге қабілетті ұйыммен байланыс орната алады. Сонымен қоса, әлеуметтік қызметкер өзі қолданатын ұйым туралы нақты ақпаратты жинау дағдыларын меңгеруі тиіс.

 Медиация процесінің келесі кезеңінде әлеуметтік қызметкер клиентпен бірлесіп қызметтерін көрсететін мекемені таңдап алады.

Мекемені таңдағаннан кейін әлеуметтік қызметкер клиентке таңдаған ұйыммен байланыс орнатуға көмектеседі. Соңғы сатыдағы маңызды мәселе - әлеуметтік қызметкер клиентті оған көмектесетін ұйымға жөнелтіп қана қоймай, сонымен қатар клиент пен мекеме мамандары арасындағы байланыс орнату керек және орнату үдерісін бақылап, содан кейін жасалынған жұмыстың соңғы нәтижесін бағалауы керек.

Әлеуметтік қызметкер қақтығыс жағдайында (еңбек дауы, отбасылық дағдарыс, ұрпақаралық қақтығыстар) делдал ретінде әрекет етуі керек. Бұл жағдайда белгілі бір кәсіби шеберлік пен дағдылар қажет, соның ішінде коммуникативті, қақтығысқан тараптар қиындықтарды еңсерудің әр түрлі жолдарын қарастыра алады. Медиациядан басқа келіссөздер мен арбитраж болуы мүмкін.

 «Егер ерлі-зайыптылар, немесе жұмысшы, басшы немесе Х ұлттары мен Y елі айырмашылығы болса, олар бір-бірімен тікелей келісе алады. Олар үшінші тараптан делдал ретінде әрекет етуін сұрап, ұсыныстар жасайды және олармен келіссөздерді жеңілдетеді. Немесе мәселені зерттеп, шешім таба алатын адамның пікірінше, олар аралық сотқа жүгінеді.

 Байланыс - медиация процесінің ажырамас бөлігі. Бірлескен коммуникация және байланыс адамдарға келісімге қол жеткізуге, сенімсіздікті төмендетуге және олардың өзара тиімділігін қамтамасыз етуге мүмкіндік береді Коммуникативтік коммуникациялық құралдар ауызша (сөздік стиль, грамматика, пішін, стиль) және ауызша емес (бет-әлпеті, тембр, дауысты интонация, үзіліс, тітіркендіргіш, иіспен байланысты дәрілер)болып бөлінеді.

 Бір-бірімен қарым-қатынастың бірқатар типтік механизмдері бар:

1. Инфекция - олармен қарым-қатынас негізінде басқа адамдармен жаппай өзара әрекеттесу жағдайында эмоционалдық жағдайды бейсаналық көбейту.

2. Ұсыныс - сөйлеу әсерімен рухтандырушы адамның бір жақты, мақсатты жұқтыруы. Кейбір әрекеттер дәлелді. Инертті және нашар жүйке жүйесі бар 15-16 жасқа дейінгі қыздар жатқызылады.

3. Сендіру - көзқарастар мен өкілдіктер жүйесіне, сондай-ақ басқа адамның мотивациялық және құндылық жүйесіне жүйелі түрде негізделген, ақылға қонымды әсер ету. Ақпараттандыру және дәлелдеу үдерістеріне (түсіндірме, диссертацияны көрсету, көрсетілім-демонстрация, салыстыру және кемсітушілік) байланысты сендіру факторларының механизмдері бар; дәлелдеу әдістері - билікке сілтеме, фактілер бойынша дәлелдемелер, ұқсастық, куртоз, оқиға.

4. Имитация - басқа тұлғаның мінез-құлқын қалыптастыру нысаны ретінде саналы да, бейсаналық сәйкестендіру - «басқалар сияқты әрекет ету».

 Байланыс іскерлік пен тұлғааралық қарым-қатынасқа бөлінеді, іскерлік- бұл оның қатысушылары әлеуметтік рөлдерді орындайтын адамдардың өзара әрекеттесуі, тұлғааралық қарым-қатынас-бұл мәртебеге негізделген ресми қарым-қатынас. Адамдар арасындағы қарым-қатынаста мінез-құлықтың, эмоциялардың, интеллектуалды процестердің қатаң реттеуі болмайды. Психологтар бұл адамдар арасындағы қарым-қатынастың жетіспеушілігі және оны іске асыру мүмкін еместігі, бұл адамдардың іс-әрекеттеріне және психикалық әл-ауқатына теріс әсер етеді деп пайымдайды

 Психологиялық жағынан толық қарым-қатынас тек әріптестердің өзара қарым-қатынасында ғана тең болады, олардың әрқайсысының қадір-қасиетін бұзып, бір-бірінің ерекшелігі үшін түзетуге болмайды. Адамның жеке қарым-қатынасы диалог болып табылады. Байланыстың оң нәтижелеріне жету үшін байланысдың кейбір қағидаттарын есте сақтау маңызды:

• коммуникативтік ұстанымдардың теңдігі: әлеуметтік қашықтықты азайту. байланыс басымдық пен бағыныстылық ұстанымдарына негізделмеген;

•екі жақтың өзара ашықтығы;

• әрбір жеке тұлғаның кез-келген тарапына «бағалау» өлшемінің жоқтығы;

 Бір-бірін бірегей және интегралдық тұлғалар ретінде қабылдау.

Диалогтық қарым-қатынас ұйымдастыру тек тұлғаның шығармашылық трансформациясы үшін үлкен мүмкіндіктер береді. Сондықтан, коммуникативтік мамандықтарда және әлеуметтік жұмыс барысында қарым-қатынастың құзыреттілігі маңызды. Құзыретті «белгілі бір аймақта білу» дегенді білдіреді. Байланыс саласындағы құзыреттілік маңызды индикаторы - адамның өзінің құндылықтарына деген көзқарасы - ол қаншалықты рефлексиялы. Рефлексиялық мәдениет құзыреттілік компоненті болып табылады.Бұл серіктеске қатысты орталықсыздандырудың жай-күйін қамтамасыз ететін адамның рефлексиялық және эмпатикалық дамуы, қарым-қатынас жағдайын тек «қоңыраудан» ғана емес, коммуникативті құзыреттілік негізі болып табылатын әлеуметтік интеллект, яғни өздігінен, басқа адамдармен қарым-қатынасын түсіну және болжау тұлғааралық оқиғалар болып табылады.

 Әлеуметтік интеллектті қалыптастыру:

1. Бақылау сезімталдығын дамыту - басқа адамды байқау мүмкіндігін және сонымен қатар оның қалай көрінетінін, не айтқанын еске түсіру.

2. Теориялық сезімталдықты дамыту - өзгелердің сезімдерін, ойларын және әрекеттерін неғұрлым дәл болжау және түсіндіру үшін теорияларды таңдау және қолдану мүмкіндігі.

3. Некотетикалық сезімталдықты дамыту - бұл басқа топтың типтік өкілін түсіну қабілеті.

4. Идеографиялық сезімталдықты дамыту - әр адамның жеке басын түсіну қабілеті.

Бұл принциптер жеке тұлға, топ және қоғам белгілеген әлеуметтік қашықтықтардың сипаттамаларына айтарлықтай әсер ететін адамдық даралықтың кез-келген көріністеріне толеранттық қатынасты қалыптастырудың негізі болып табылады.

 Әлеуметтанудағы әлеуметтік қашықтық әлеуметтік әріптестікке қатысушылардың әлеуметтік мәртебедегі айырмашылықты қабылдау ретінде түсініледі. Әлеуметтік қашықтықты эмпирикалық өлшеу құралы Богард шкаласы деп аталады (оны әзірлеген американдық әлеуметтанушы, Чикаго социологиялық мектебінің өкілі). Әлеуметтік психологияда әлеуметтік қашықтық адамның өзі мен басқа адам арасындағы қарым-қатынасты сақтауға ұмтылатын қашықтықты анықтайды.

 Әлеуметтік тәжірибеде әлеуметтік мәдениет әртүрлі стереотиптердің, стигмалардың, этикеткалардың және предрассудиялар түрінде көрініс тапқан мәдениетпен салынған әртүрлі салт-дәстүрлер мен әлеуметтік мәдени-тұрмыстық қатынастар мен транзакцияларына әсерін тигізеді.

Американдық әлеуметтанушы Дж. Занден қоғамның мүшелерінің әртүрлі нәсілдік және этникалық топтарға қатынасы туралы жауаптардың ұқсастық дәрежесін анықтау үшін мәдениеттің рөлін өлшеуді ұсынады.Қоғамның мүшелері әр түрлі топтарды ұқсас түрде бағалайтын болса, онда бұл ережелердің нәтижесі.

 Эмори С. Богардстың әдістемесі бір топтың мүшелерінің басқа топты және оның мүшелерін ұстайтын әлеуметтік қашықтықты өлшеуге бағытталған. Богардус әртүрлі дәрежедегі әлеуметтік жақындығы мен қашықтықты білдіретін үкімдердің тізімін жасады. Ол респонденттерден осы топтың мүшелеріне мүмкіндік беретін қашықтықты атап өтуін сұрады. Шағымдардың ауқымы: некеге жақын туыстық (1 ұпай);

Менің клубыма досым ретінде мүшелік (2 ұпай);

көшелер бойындағы көршілер (3 балл), менің кәсіби тобыма жатады

(4 ұпай), менің елімнің азаматтығы (5 ұпай), менің елімнің қонақтары (6 ұпай) менің еліме кіруге болмайды.

 1926 жылы Богардус 1725 американдықтардың өздерінің қарым-қатынасы туралы, 40-дан астам нәсілдік және этникалық топтарға қатысты пікірлерін талдады. Зерттеу 32 түрлі өңірлерден респонденттер арасында жүргізілді. Богардус әр нәсілдік және этникалық топқа қатысты 1.00 (ең аз мүмкін қашықтық) аралығынан 7.00 дейін (ең жоғары мүмкін қашықтық) нәсілдік қашықтықты анықтады. Рейтинг бойынша жоғарғыдан төмен қарай ағылшындықтар, ақ америкалықтар және Солтүстік Еуропаның тұрғындары; содан кейін - испандықтар, итальяндықтар және жалпы Оңтүстік және Шығыс Еуропа тұрғындары,Шығыс пен Африка тұрғындары ретімен орналасқан.

 Қазіргі уақытта Богардус әдісін қолдану ауқымы өте кең, әдіснама түрлі әлеуметтік топтарға, адамдар санаттарына (мүгедектер, үлкен балалар, мигранттар, босқындар, әскери қызметкерлер, бұрынғы тұтқындар, есірткіге тәуелділер, маскүнемдер және т.б.) қатысты әлеуметтік қашықтықты өлшеуге мүмкіндік береді.Әлеуметтік қашықтықтың болуын немесе болмауын анықтау, қоғамның осы топтарына қатынасы жиі әлеуметтік жұмыстың негізгі нысандары болып табылады, көп жағдайда әлеуметтік жұмыс процесін тиімдірек етуге, әлеуметтік жұмыстың жаңа бағыттарын белгілеуге мүмкіндік береді.

 Біздің ойымызша, әлеуметтік қызметкерлердің өздерін тексеруге арналған сипатталған әдіснаманы қолдану кез-келген әлеуметтік топтарға қатысты кемсітушілік, қатаң көзқарас әлеуметтік қызметкердің қызметімен үйлеспейтінін ұсынады.

 Әлеуметтік жұмыстың этикалық қағидалары және әлеуметтік кеңес берудің негізгі ережелері, клиентпен қарым-қатынас бірінші кезекте:

• Клиентке мейірімді, толеранттылықты және құндылықпен қарау;

• клиенттің жеке басын және әр адамның құндылығын құрметтеу;

• адамның өзгеруіне, өсуіне және жетілуіне деген сенімділік;

• эмпатия, жеке көзқарас;

• клиенттің құқықтарын құрметтеу, әлеуметтік әділеттілікке ұмтылу;

• кеңес берудің құпиялығы, құпиялылықты сақтау.

 Әлеуметтік жұмыс бойынша кеңестер күндізгі және сырттай болуы мүмкін (қашықтық). Қашықтан кеңес беру, мысалы, телефон желілерін, хат алмасуды, бетпе-бет сөйлесуді талап етпейд. Қашықтықтан кеңес беру әлеуметтік қызметкердің ерекше назарын аударуды және әлеуметтік қызметкерлерді мұқият іріктеуді талап етеді, өйткені әлеуметтік қызметкердің коммуникативті дағдыларын дамытуға ерекше назар аудару қажет, себебі сырттай кеңес беру барысында сөйлеу ерекшеліктері мен сипаттамалары (дауыстың титрі, сөйлеу жылдамдығы, үзіліс, үн) маңызды.

Психологиялық-педагогикалық, отбасылық-терапевтік, медициналық-әлеуметтік, әлеуметтік-құқықтық, кәсіби кеңес беру сияқты көптеген әлеуметтік кеңес түрлері бар. Әлеуметтік технология ретінде кеңес беру әлеуметтiк проблемаларды шешу, әлеуметтiк патологияларды жеңiлдету және алдын алу үшiн үлкен әлеует пен зор құрметке ие.

Дәріс 6. ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСТАҒЫ ТОПТЫҚ ӘДІСТЕР

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

3.5.1 ТОПТЫҚ ӘДІСТЕРДІҢ ПАЙДА БОЛУ ТАРИХЫ

Топтық әдіс әлеуметтік жұмысқа ХІХ ғасырдың аяғынан бастап, діни және қайырымдылық ұйымдары құрған жұмыс үйлері, «қоғамдық үйлер» кеңінен тараған кезде қолданыла бастады .Олардың қызметкерлері- алғашқы әлеуметтік қызметкерлер топтық жұмыс арқылы өз қызметін жүзеге асырған. Америка Құрама Штаттарында әлеуметтік жұмыстың топтық әдісін өркендету ХХ ғасырдың 30-шы жылдарында, Топ жұмысын зерттеу жөніндегі Ұлттық қауымдастық (1936) құрылды және «Әлеуметтік жұмыстың білім беру топтары» журналы басылып шыққан кезде пайда болды.

 Ресейде топтық жұмыс әдісі 70-ші жылдардың соңынан бастап, алғашқы болып психологтар (Л. Петровская, В. Захаров, А.Хараш) және ұйымдастырушылық кеңес беру саласындағы мамандар (Г.Шедрро-

содан кейін, 90 жылдары, «әлеуметтік жұмыс» мамандығы пайда болғаннан кейін мамандықтардың мемлекеттік тізімінде әлеуметтік жұмыс әдісі ретінде қолданылды. . Америка Құрама Штаттарының Әлеуметтік жұмысшыларының Ұлттық Ассоциациясының мәліметтері бойынша,

бүгінде әлеуметтік қызметкерлердің 6-нан 10% -на дейін кәсіби жұмысында топтық жұмыс әдісін пайдаланады.

 Топтық жұмыс әдісі (топтық әдіс) адамға оның рухани күштерін дамыту және әлеуметтік мінез-құлықты қалыптастыру үшін топтық тәжірибені беру арқылы көмектесу үшін қолданылатын әдіс.

 Топтармен әлеуметтік жұмыстың теориялық негізі ең алдымен өріс теория, әлеуметтік алмасу теориясы, психоанализ және жүйелер теориясы ережелері болып табылады. Сонымен, өріс теориясының шеңберінде (К.Левин), топ өз мақсатына жету жолында жүріп жатқан адамдардың қоғамдастығының бір түрі ретінде қарастырылады.

 Бұл топтың ішіндегі және сыртындағы күштер оның қозғалысына әсер етеді, ал топтың динамикасы туралы заңдар топтық даму заңдары болып табылады.Сонымен бірге топпен жұмыс істеу тәжірибесі топтық терапиядан туындайды, бұл өз кезегінде топтық терапиядан туындайды. Өткен ғасырдың 40-жылдарының соңында Құрама Штаттарда Т-топтар өте танымал болды, бірақ соғыстан кейінгі Американдықтарға тән ерекшелік - адамдар арасындағы қарым-қатынастың жетіспеушілігін көрсетті. Содан кейін анонимдік ішімдік қоғамы Құрама Штаттарда танымал болды.

 Америка Құрама Штаттарының Әлеуметтік жұмысшылар Ұлттық Ассоциациясының практикалық жұмыс жөніндегі комитетінің құжаттарына сәйкес, топтық жұмыс:

•. түзету мақсаттарында, егер ол бір немесе бірнеше мүшелерді өткізуге қатысты болса;

• әлеуметтік дисфункциялардың алдын алу (мұндай қауіп туындаған жағдайда);

• топтың жеке мүшелерінің қалыпты дамуын қамтамасыз ету, әсіресе сыни өсу кезеңдерінде;

• адамды мақұлдау үшін;

• азаматтық сезімін тәрбиелеу және білім беру мақсатында;

• бір мезгілде бір мақсатқа немесе барлық мақсаттарға арналған.

 Топпен жұмыс істеу тәжірибесі топтарға аталған тағайындауларға сенімді түрде қосыла алады деп негіздеуге негіз береді: ұйымның қалыптасуы, ұйымдастыру, оқу процесі, тәжірибе алмасу, жеке және кәсіби өзін-өзі тану үшін қолайлы мүмкіндіктерді іздестіру және іске асыру, жеке тұлғаның дамуы.

 Топтың екі негізгі түрін: олардың мүшелерімен жұмыс істеу үшін құрылған және «топ ішіндегі мәселелерді (ішкі бағыттағы) шешуге және топ үшін кез-келген сыртқы мақсатқа қол жеткізу үшін жасалған» деп ажыратуға болады. Ішкі бағыттағы топтар өз кезегінде екі түрге бөлінеді:

• өз мүшелерінің қалыпты дамуына бағытталған топтар (социализация топтары);

• ауытқуларды түзету мақсатындағы топтар; алдыңғы әлеуметтену барысында пайда болды (әлеуметтендіру тобы).

 Бұл топтардың әрқайсысы, өз кезегінде, топпен жұмыс істеу кезінде шешілетін міндеттерге байланысты әртүрлі болады. Социализация топтарында, мысалы, әлеуметтік жұмыстың мақсаты - әлеуметтендіру мақсаттарын таңдауда қиындықтар туындаған адамға көмектесу және бұрын таңдаған мақсатқа жетуге көмектесу (соңғы тапсырма рөлді оқыту деп аталады).

 Тұрақты әлеуметтену топтары екі міндетті шешеді: қоғамның талаптарына лайықты бейімделмеген және әлеуметтік қолайлы рөлдерді қабылдауды қаламайтын немесе жаңа (балама) рөлдерді игеруге көмектесетін адамдардың әлеуметтік бақылауы.

ДӘРІС 7. ТОПТЫҚ ДИНАМИКА

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Т К.Левинедің осы қадамының нәтижесінде «топтық динамика» термині гештальттар теориясы шеңберінде шағын топтарды зерттеу бағытын белгілеу ретінде қарастырылады. Левин гештальт-психологиясының заңдарына сүйеніп, бұл топтың феноменін түсіндіруде панацея емес екенін айтты.

 Егер топты интегралды деп санасақ, шын мәнінде, топтық құбылыстардың тұтас сериясы Гештальт психологиясының негізгі заңдары тұрғысынан түсіндіріле алады: тұтастай алғанда жеке және жекелеген элементтер басым болып табылады. Бұл заңдар, атап айтқанда, мынадай құбылыстарды негіздеуге мүмкіндік береді:

1. Топ тек жеке тұлғалардың сомасы емес; ол топтық үдерістегі әрбір қатысушының мінез-құлқын өзгерту арқылы олардың мінез-құлқына әсер етеді.

2. Сырттан, топтың мінез-құлқын оның жеке мүшелерінің мінезіне қарағанда әсер ету оңайырақ.

3. Топтың оған қатысуы арқылы оның әрбір мүшесі оның топқа және оның барлық қатысушыларына тәуелділігін таниды.

4. Топты қалыптастырудың негізі - оның мүшелерінің өзара тәуелділігі, топ тек ұқсастыққа негізделе алмайды.

5. Адам өзін өзі анықтайтын топтың мүшесі бола алады, бірақ өзі байланысты емес.

6. Адам өзінің өзіне тиесілі деп есептейтін адамдар қатарында, тіпті өз көзқарасы бойынша (оның пікірінше) өзіне және өз тарапынан әділетсіз мінез-құлқына байланысты.

 Қазіргі уақытта әлеуметтік психология терминологиясы топтық үрдістерді сипаттау үшін негізгі терминология ретінде қабылданады, бірақ топтық үрдістерді психоанализ (Саравай) тұрғысынан сипаттау үшін белгілі, сонымен қатар, топтың дамуының негізгі кезеңдерін жеке-идентификациялық, эго, superego (Гудман, 1981) ).

 Топтық динамика тұжырымдамасы топтық қызметтің бірнеше аспектілерін біріктіреді (оларды элементтер деп атайды да, процестерді де):

1. Топтың мақсаттары.

2. Топтың нормалары.

3. Топтың құрылымы және көшбасшылық мәселесі:

- кіші топтарды құру;

- жеке тұлғаның топпен қарым-қатынасы.

4. Топты біріктіру.

5. Топтық даму кезеңдері.

Возможно рассмотрение и других аспектов групповой

 Топтық қызметтің басқа аспектілерін қарастыруға болады. Бұл жағдайда топтық процесті мағыналы зерттеу өзара әрекеттесудің (өзара әрекеттесу) мазмұнын зерттеу болып табылады.

ДӘРІС 8. ТОПТЫҚ ДИНАМИКАНЫҢ НЕГІЗГІ ЭЛЕМЕНТТЕРІ

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Топтың мақсаттары

Топтың мақсаттары ол енгізілген жалпы қызметпен анықталады. Егер топ психотерапиялық, психотерапевтикалық, тренинг және т.б. топпен жұмыс жасаса немесе топпен (клубпен, мектептен және т.б.) жұмыс жасаумен байланысты әлеуметтік жұмыстың кез-келген нысандары туралы болса, онда нәтижені жоспарлауда топтың көшбасшысы , белгілі бір әдіске сүйенеді. Мысалы; топтардың кездесу мақсаты -жеке әлеуетті, жеке өсуді неғұрлым толық жүзеге асыруға жету;

әлеуметтік-психологиялық тренинг топтарының мақсаты - тұлғаның коммуникативтік дағдыларын жақсарту;

өзара көмек топтарының мақсаты - өзара қолдау және өзара кеңес беру

Топтың мақсаттары көбінесе жетекші топтық үрдістің жеке қасиеттерімен анықталады. Белгіленген мақсат шынайы мақсаттарымен келіспеуі мүмкін.

 Психотерапиялық топтарда жарияланған және шынайы мақсаттар арасындағы айырмашылық терапевт түпнұсқалығының қағидасын бұзады, демек, бүкіл топтық процестің шынайылығы бұзылуы мүмкін. Жарияланған және нақты мақсаттарға сәйкес келмеуі - топтық процесті басқаратын кәсіби этиканың бұзылуы.

 Тағы бір проблема - топтың мақсаттары жекелеген қатысушылардың мақсаттарымен сәйкес келмеуі мүмкін. Бұл топтың динамикасын белгілі бір мақсатқа итермелейді, бірақ оның нәтижелері күтпеген болуы мүмкін.

Жоғарыда сипатталғандардың барлығы психотерапевтік топтар үшін ғана емес, кез-келген бірлескен қызмет үшін құрылған топтар үшін де жарамды: студенттік топтар, туристік, спорттық командалар,еңбек ұжымдары.

Топтық нормалар

Норма - бұл рұқсат етілмеген және топқа жол берілмейтін (дұрыс немесе дұрыс емес) анықтайтын жазылмаған ережелер жинағы. Нормаларды екі санатқа бөлуге болады:

• топ жетекшісі (жетекші) бастапқыда белгілеген нормалар немесе олар нұсқаулықтық құжатпен беріледі;

• бірлескен қызмет барысында топ әзірлеген нормалар.

Психикалық-коррекциялық және оқу топтарында әдетте төмендегі нормалар алдын-ала белгіленген:

1) конфиденциалды қарым-қатынас стилі (Сізге топтың барлық қатысушыларына жүгіну);

2) әрқайсысының қызметі қажет;

3) топ жабық (ақпараттың құпиялылығы қағидаты);

3. Негізгі коммуникациялық технологиялар ... 121

4) «мұнда және қазір» қағидасы;

5) сөйлеуді жекешелендіру (жеке тұлғаның сөйлеу формаларын қабылдамау, өз позициясын көрсететін мәлімдемелерді пайдалану);

6) кері байланыс кері байланыс болуы тиіс;

7) әрбір қатысушының топтан көмек сұрауға құқығы.

 Кейде басқа нормалар сұралуы мүмкін, мысалы: «Жалпы тақырыптарда пікірталасқа уақыт жұмсамаңыз» (Б.Д. Карвасарский); «Сіз жіберген тестке қатысыңыз және аукциондық бағалар бойынша бәрін төлеңіз» (А.Е. Алексейчик.). Әдетте, топ мүшелерінің көпшілігі бір шеңбердің өкілдері болған жағдайда, олар өздерінің топтық нормаларын олармен бірге әкеледі. Топ әзірлеген нормаларды топ мүшелерімен қорғайды.

 Бұл жағдайда топ өз мүшелеріне қысым көрсетіп, оларды осы нормаларға бағындыруға мәжбүр ете алады. Топтың қалыпты дамуы үшін кем дегенде осы және дамыған нормалардың ішінара сәйкес келуі керек. Осылайша, фасилитаторға белгіленген нормативтердің орындалуын қамтамасыз ету үшін арнайы шаралар қабылдау қажет.

Топты біріктіру

 Біріктіру - бұл топ мүшелерінің бір-біріне өзара тартылуы (С. Кратохвил, 1978). Біріктіру топта қалуға және оны кез-келген құнмен сақтап қалуға ниет білдірген. К.Левин өзара жақындасудың оң күштері мен өзара қуғынның теріс күштерінің әрекеті нәтижесіндегі біртұтастығын анықтайды.

«Ортақ мақсатқа деген ұмтылыспен біріктірілген мүшелердің өзара тәуелділігі бұл жолда қиындықтар мен қауіптерді бөлуге және жеке айырмашылықтарды жоюға дайын» (A. Marrow,, 1977).

 С.Кратхвилдың айтуынша, топтың біртұтастығы:

• топтағы немесе топтың көмегімен жеке тұлғалардың жеке қажеттіліктерін қанағаттандыру;

• жеке қажеттіліктерге сәйкес келетін барлық топтың мақсаттары; нақты міндеттер бойынша жұмыс істеу кезінде өзара тәуелділік;

• топтағы мүшеліктен туындайтын пайдалар және олардан күмән туғызбайтын үміт күтеді;

• топ мүшелері арасында өзара қарым-қатынастың әртүрлі түрлері, олардың өзара гравитациясы;

• әр қатысушының оның мүшелігіне деген мотивациясы, оның ішінде топқа кіру үшін жасаған күш-жігері;

• достық атмосфера;

• топтың мүшелігі кезінде адамның беделін арттыра отырып, топтың беделін арттыру;

• топтық қызметтің әсері:

а) әрекеттердің тартымдылығы (жағымды эмоциялардың бірлескен тәжірибесіне әкелетін қызықты, көңілді, қызықты іс-әрекеттер);

б) тікелей үйлесімділікке бағытталған топтық әдістер;

• басқа топпен немесе топпен бәсекелестік;

• дұшпандық, дұшпандық және қоғамның теріс қатынасы.

 Топтың мүшелерінің өздерінің көзқарастарымен, ұстанымымен, мінез-құлқының модельдерінен ерекшеленетін өзара әрекеттестігі нәтижесінде олардың мақсаттары мен қажеттіліктеріне сәйкес әдетте шиеленіс пайда болады. Динамикалық тепе-теңдікке ұмтылу керек, біріктіру мен кернеу арасындағы өзара байланысты, өйткені біріктіру қатысушыларға қауіпсіздік пен қолдау сезімін береді, ал шиеленіс , өз кезегінде, ынталандырушы фактор болып табылады: бұл қанағаттанбаушылық пен өзін-өзі өзгерту (С. Кратохвил, 1978).

 Дәріс 9. Топтық даму кезеңдері

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Әдетте, психотерапиялық топтың дамуының 3 немесе 4 фазасы оқшауланған.

 Бірінші кезеңде бірнеше атаулар бар: бағдарлау және тәуелділік (С. Кратохвил), белгісіздік (К. Хек), адаптивті (А.С. Слуцкий, В.Н. Цапкин), пассивті стресс (Б.Д. Карвасарский).

К. Роджерс бұл фазаны инспекция кезеңі, жердегі қаттылық, шатасуы, ыңғайсыздығы, «жеңіл сұхбат», қасбеттік қарым-қатынас, жеке өзін-өзі көрсетуден бас тарту деп сипаттады.

 2-кезең, сондай-ақ әр түрлі тәсілдермен атауға болады: қақтығыстар мен наразылықтар (С. Кратохвил), активтендіру (К. Хек), (А.С. Слуцкий, В.Н. Цапкин.) бұзылуы, белсенді кернеу (Б.Д. Карвасарский).

Бұл кезеңде топ жетекшінің көңілін қалдырғаны үшін жауапкершілікті өзіне алады. Нәтижесінде, топ агрессиялық көріністің әрқашан теріс түсінікке ие болмайтындығына көз жеткізеді - түсінуге болады, түсіндіріледі, содан кейін ауыстырылады. Бұл идеялар К. Роджерстің сөздерінде теріс сезімдердің өрнегі топта пайда болатын сезімнің алғашқы көрінісі болып табылады. Егер жанжал оң шешімін тапса, онда топ өздігінен қабылданады.

 3-кезең, келесідей тақырыптар бар: ынтымақтастық және ынтымақтастықты дамыту (С. Кратохвил), көшбасшыға қарсы күресте топ құру (К. Хек), сындарлы (А С Слуцкий, В.Н. Цапкин), белсенді жұмыс (Б.Д. Карвасарский). Бұл кезеңде бірлік, қызығушылық, шынайылық, өздігінен дамиды. Топ жұмыс істейді (К. Роджерс).

 4-кезең - мақсатты қызмет - топ бір жұмыс тобы ретінде жұмыс істейді, сынайды, талдайды, шешеді, дербес және жауапкершілікпен әрекет етеді.

Бұл кезеңде топта көптеген өзгеретін рөлдермен белгілі бір құрылым бар.

Топты дамыту барысында фасилитатордың рөлі өзгереді, ал рөлдерді өзгерту нұсқалары басқаша болуы мүмкін.

Дәріс 10. ОҚЫТУДЫҢ ТҰЖЫРЫМДАМАСЫ. ОҚЫТУ ФУНКЦИЯЛАРЫ

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Бастапқы кезеңде ағылшын тілінде оқыту термині кез-келген іс-шараға оқыту, білім алу, жаттығу және спортпен айналысуға қатысты бірқатар мағынаға ие болды.Біртіндеп, бірақ қарқынды «оқыту» тұжырымдамасы педагогика саласынан бірыңғай жалпы қабылданған тұжырымдама ретінде өмір сүруді тоқтатты, ал қазір тренинг психологиялық тәжірибеде қолданылатын әртүрлі нысандарды, әдістерді және құралдарды қамтиды, сондай-ақ кәсіптік дағдыларды қалыптастыру бойынша тренингтер өткізеді.

Атап айтқанда, «Психологиялық сөздік» (1990 ж.) Әлеуметтік-психологиялық тренинг «коммуникативтік құзырлылықты дамыту мақсатында топтық психологиялық жұмыстың белсенді әдістерін қолдануға бағытталған практикалық психология саласы» деп анықталған.

Дегенмен, жаттығу тек белсенді оқыту ғана емес, топтық кеңес беру (топтық терапия сияқты) әдісі ретінде қарастырылуы мүмкін. Мұның негізі әдіс ретінде оны дамытуға зор үлес қосқан психологтар әр түрлі уақытта берілген жаттығулардың негізгі, тұжырымдамалық анықтамаларында анықталған.

 Л.А. Петровская (1982) Ресейдің практикалық психологиясына «әлеуметтік-психологиялық тренинг» терминін «білім, әлеуметтік қарым-қатынас, дағдылар мен тәжірибені дамытуға бағытталған әсер ету құралы» ретінде енгізді.

 Cenin (1990) берген бұл анықтамаға жақын: тренинг-адамның мінез-құлық үлгісі мен қызметін басқаруды қайта бағдарламалау тәсілі.

Ю.Н. Емелянов (1985) оқытуды кез-келген күрделі қызметті меңгеру және меңгеру қабілеттерін дамыту әдістерінің тобы ретінде анықтайды. Сонымен қатар, орыс психологиялық сөйлеу құрылымында «оқыту» термині оқыту әдістерін белгілеуге емес, сонымен қатар кез-келген күрделі іс-шараларды, атап айтқанда, қарым-қатынастарды меңгеру немесе меңгеру дағдыларын дамыту әдістерін белгілеу үшін қолдануға болады.

 В.Д. Парыгин (1987) топтық кеңес беру әдістеріне оқытуды (қарым-қатынас дағдыларында және жалпы қоғамдағы өмірде белсенді топтық тренинг ретінде қарау: кәсіби пайдалы дағдыларды оқытуда жаңа әлеуметтік рөлге бейімделу және өзін-өзі бағалауды түзету) жатқызады.

 СИ. Макшанов (1997) адамның, топтың және ұйымның психологиялық құбылыстарында адамның кәсіби және жеке басын үйлестіру мақсатында қасақана өзгерістердің көпфункционалды әдісі ретінде оқытуды анықтайды.

И.В. Бачков (1999) топтық психологиялық тренинг - өзін-өзі тану және өзін-өзі дамыту дағдыларын қалыптастыру үшін қолданылатын тәжірибелік психологияның белсенді әдістерінің жиынтығы. Сонымен қатар, оқыту әдістері психологиялық проблемалары бар психологиялық сау адамдармен жұмыс жасауда, өзін-өзі дамытуға көмектесу үшін және невроздар, алкоголизм және бірқатар соматикалық ауруларды емдеуде клиникалық психотерапия шеңберінде қолданылуы мүмкін.

 Сонымен қатар, психологиялық практикада оқыту тұжырымдамасы үшін көбінесе синонимдер ретінде қолданылатын келесі терминдер бар: белсенді әлеуметтік-психологиялық тренинг, белсенді әлеуметтік оқыту, зертхана оқыту, қарқынды коммуникациялық топтар, ашық байланыс топтары, сезімтал оқыту, сенсибилизациалық оқыту.

 Мұның бәрі - топпен жұмыс істеудің әртүрлі атаулары, ол әлеуметтік-психологиялық тренингке балама болып табылады, оның мақсаты коммуникацияның құзыреттілігін жоғарылату, оның коммуникативтік, интерактивті және сезгіш компоненттерін дамыту болып табылады. Бірақ әдіс көпфункционалдылығы оны тек қана кеңінен пайдалану мүмкіндігін көрсетеді.Коммуникациядағы құзыреттілігін арттырудың технологиясы ретінде: оқыту адамның интеллектуалдық мүмкіндіктерін жақсарту, оның ерік-жігерін, хабардарлығы мен шешілуін дамыту үшін пайдаланылуы мүмкін жеке және кәсіби проблемалар.

 Біз тренингтің алуан түрлілігі мен көпфункционалдылығы туралы түсінік беретін және оқыту тұжырымдамасының мәнін анықтайтын жеткілікті тұжырымдарды бердік. Бұл адаммен, топпен және ұйыммен жұмыс істеу үшін қолданылатыны анық. Тренингтің негізгі функциялары практикалық психология технологиясының функцияларының бүкіл спектріне: диагностикалық, трансформациялық, түзету, профилактикалық, бейімделгіш, консультативтік болуы мүмкін.

 Жеке адам мен топқа психологиялық ықпал ету әдісі ретінде оқытуды түсіну кеңінен тарайды. Біздің ойымызша, бұл түсінік өте дұрыс, өйткені оқытуды қолдану көбінесе кез-келген қызметтегі табыстың ықтималдығын арттыратын өзгерістерге қажеттілігімен байланысты.

Сондықтан, оқыту туралы әсер ету әдісі және өзгерістерді қалай алу туралы сөйлесу дұрысырақ болар еді. С.М. Макшанов ұсынған «қасақана өзгертулер» термині адам мен топ үшін барлық психологиялық құбылыстарды сипаттауға мүмкіндік береді, сондай-ақ оқытудың рәсімдік және өнімді сипаттамаларын көрсетеді.

 Ескерту: Практикалық психологияның басқа әдістерінен айыруға мүмкіндік беретін жаттығулардың ерекшеліктері:

• топтық жұмыстың бірнеше қағидаттарын сөзсіз ұстану;

• топтың өзін-өзі дамытуға қатысушылардың психологиялық көмегіне баса назар аудару (көмек көмекшіден ғана емес, сонымен қатар,

қатысушылар);

• топ құрамында тұрақтылық (әдетте 7-ден 15 адамға дейін) және кездесулер жиілігі;

• белгілі бір кеңістіктік ұйым (көбінесе ыңғайлы оқшауланған бөлмеде жұмыс жасайды, қатысушылар көп уақытты шеңберде өткізеді);

• топтың қатысушыларымен «мұнда және қазір» жағдайында әзірленген және талданатын қарым-қатынасқа баса назар аударылады;

• әдеттегідей, әр қатысушының мінез-құлқы;

• топ мүшелерінің бір-біріне қатысты және топта кездесетін субъективті сезімдері мен эмоцияларын объективтеу, вербалданған көрініс;

• қатысушылар арасында еркін қарым-қатынас пен қарым-қатынас еркіндігі, психологиялық қауіпсіздік климаты.

 Осыған орай, оқытудың нысандарына көптеген өзгерістер енгізілді, ол бірнеше себептер бойынша кеңінен өзгеруі мүмкін, мысалы, топтардың уақыты: екі күннен (оқытудан).Апталық кездесулермен бес және одан да көп жыл (терапевтік топтар). Қалай болғанда да, шағын топтың (топтық динамиканың заңдары) әлеуметтік-психологиялық дамуының салдарынан жаттығулардың маңызды ерекшелігі олардың сатысы (кезеңі) болып табылады.

Дәріс 11. ОҚЫТУДЫҢ ӘДІСТЕМЕЛІК ПРИНЦИПТЕРІ ЖӘНЕ ОРНАТУ ФАКТОРЛАРЫ

***Дәрістің мақсаты:*** студенттерде отбасымен және жеке адамдармен әлеуметтік жұмыс процесіндегі үлгілер мен теориялар туралы көзқарас қалыптастыру.

Тәжірибелік психологиялық жұмыс формасы бола отырып, жаттығу әрдайым оның мазмұнымен бағдарлайтын белгілі бір парадигманы көрсетеді, оның көзқарастары оны жүзеге асыратын психолог ұстанады. С.И. Мақшановтың пайымдауынша, осындай бірнеше парадигмалар бар:

1) позитивті арматура көмегімен манипуляцияның қатал үлгілері мінез-құлықтың қажетті үлгілерін қалыптастыратын және баяндамашыдың пікірі бойынша «зиянды», теріс күшейту арқылы қажет емес оқытудың өзіндік нысаны ретінде оқыту;

2) тиімді мінез-құлық шеберлік пен дағдыларын қалыптастыруға және дамытуға әкелетін тренинг ретінде оқыту;

3) оқыту, ең алдымен, психологиялық білімді беру, сондай-ақ белгілі бір дағдыларды дамыту болып табылатын белсенді оқыту нысаны;

4) оқушыларды өз бетімен ашуға жағдай жасау әдісі және өздерінің психологиялық мәселелерін шешу жолдарын дербес іздестіру.

Оқытуды құру, оның бағдарламасының құрылысы белгілі бір принциптерге бағынады, іс жүзінде «анықталды».

Оқытудың қағидалары - бұл технологияны оқыту және оның тиімділігін қамтамасыз етудің негізі болатын ережелер. Өз кезегінде, оқыту әдістерін тиімді қолдану болған жағдайда, қағидаларды беру сөзсіз.

Оқыту принциптері көбіне әдістемелік, ұйымдық және этикалық болып табылады. Әлеуметтік-психологиялық оқыту принциптері жеткілікті түрде дамыған және Л.А. Л.А. Петровской, В.П. Захарова, Н.Ю. Хрящева шығармаларында сипатталған. Оқу ортасын қалыптастырудың әдістемелік принциптері (С.М. Макшановтың айтуы бойынша) жүйені анықтау қағидаты, реализм қағидаты, артықшылық принципі.

Жүйелік тұрғыдан анықтау қағидаты адамның және топтың психологиялық құбылыстарындағы күнделікті өмірде, әлеуметтік шындықта жұмыс істейтін барлық механизмдер арқылы өзгерудің негізгі факторларының оқу ортасында іске асырылуын талап етеді.

Анықтау - бұл бөліп алу, бөлу, қоршаған орта ерекшеліктері.

Артықшылық принципі қатысушыларды ақпаратты ұсыну, оны қабылдау, сондай-ақ ақпаратты таңдауға негізделген әрекеттің сәті мен режимін таңдаудың әртүрлі нұсқаларын таңдауға мүмкіндік жасау арқылы көрініс табады.

Реализм қағидаты оқу ортасында құруды, оның әлеуметтік және кәсіби сипаттамаларында изоморфты көздейді. Сонымен бірге, жұмыста кәсіптік қызметте пайда болуы мен маңыздылығы әртүрлі жағдайлар мен проблемалармен жүргізіледі.

Оқу ортасын құру қағидаттарын жүзеге асыруды фасилитатор жүзеге асырады, оның қызметі және оқыту барысында негізгі қызмет

 Оқудың ұйымдастырушылық факторлары оқу ортасында психологиялық құбылыстарға әсер етеді, олармен байланысты және оларды өзгертеді. Оқу ортасын құру кезінде факторларды ескеру керек; факторлар, оның ішінде жаттығуларға қатысушылардың мінез-құлқы.

Оқу қағидалары жиі қатысушылардың мінез-құлықтың негізгі қағидалары ретінде қалыптасады: қызмет қағидаты, зерттеу қағидаты және мінез-құлық объективтілігі, мінез-құлық объективтілігінің қағидаты, тақырыптық-тақырыптық қарым-қатынас принципі, шынайылық қағидаты, «мұнда және қазір» принципі.

 Қызмет қағидаты оқытудың барлық қатысушыларының қарқынды жұмысына кіреді. Оқу тобына қатысушылардың белсенділігі дәстүрлі оқыту формаларын тыңдаушылардың немесе оқырманның оқырманынан өзгеше ерекше сипатта болады. Қызмет қағидаты, атап айтқанда, 1 адамның есту арқылы қабылданған ақпараттың 10% -ын қалыптастырудың белгіленген үлгісі, көрнекі түрде қабылданған ақпараттың 50% арнасы және тәуелсіз қызмет барысында алынған ақпараттың 90% -ы.

Зерттеудің қағидаты, оқытуға қатысушылардың шығармашылық ұстанымы, оның қатысушылары барысында топтар өздері білмеген немесе басқа контекстте белгілі болған проблемаларды шеше отырып, идеяларды, үлгілерді, шешімдерді табады, анықтайды, әсіресе, олардың жеке ресурстары, мүмкіндіктері мен ерекшеліктері, изоморфтық күнделікті ортада көрініс табады.

 Осы мақсатта оқу топтарында шығармашылық орта қалыптасады, оның негізгі сипаттамалары проблемалар, белгісіздік, мінез-құлықты қабылдау және сот шешімдерін бағалау. СИ. Макшанов бұл қағиданы іске асыру қатысушылардың әлеуметтік көңіл-күйіне байланысты арнайы қарсылыққа ұшырайтынын айтады. Осыған байланысты тренер жұмысында бірқатар міндеттер туындайды.

 Объективтілік қағидаты (хабардарлық) оқыту үшін қасақана өзгертілген әдіс ретінде ерекше маңызды.Оның басты талап - жаттығуға қатысушылардың мінез-құлқын импульсивтік, бейсаналық деңгейден саналы адамға аудару, кез-келген жағдайда адам қандай мақсатта әрекет ететінін түсінеді, оған қол жеткізу үшін таңдаған құралдар жағдайдың ерекшелігіне және оның мүмкіндіктеріне сай бола ма. Тренингтің басында осы қағидаты баяндамашы жүзеге асырады, содан кейін оны қатысушылар түсінуі керек.

**Қолданылатын әдебиеттер**

1. Васильчиков, В. М. Правовое обеспечение социальной работы / В.М. Васильчиков. - М.: Academia, 2016. - 336 c.

2. Топчий, Л. В. Методологические проблемы теории социальной работы / Л.В. Топчий. - М.: РГСУ, 2016. - 236 c.

3. Наместникова, И. В. Этические основы социальной работы. учеб. для вузов / И.В. Наместникова. - М. : Юрайт, 2012. - 367 с.

4. Медведева, Г. П. Этические основы социальной работы. учеб. для студ. вузов / Г.П. Медведева. - 3-е изд., перераб. И доп. - М. : Академия, 2012. - 288 с.

5.Павленок П. Д. Теория, история и методика социальной работы. Избранные работы [Электронный ресурс] : учеб. пособие / П.Д. Павленок. - 10-е изд., испр. и доп. - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К°", 2013.-592 с. - Режим доступа :http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394014260.html.

6. Холостова Е.И. Технология социальной работы [Электронный ресурс] : учеб. для бакалавров / Е.И. Холостова, Л.И. Кононова - М.: Издательско-торговая корпорация "Дашков и К", 2013. – 478 с. Режим доступа: http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394020117.html

7. Холостова, Е. И. Социальная работа: история, теория и практика [Текст] : учеб. для студ. вузов / Е. И. Холостова. - М. : Юрайт, 2012. - 905 с.