

ӘЛЕУМЕТТАНУДЫҢ ӨЗЕКТІ МӘСЕЛЕЛЕРІ АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ СОЦИОЛОГИИ TOPICAL ISSUES OF SOCIOLOGY

FTAMP 04.41.61

<https://doi.org/10.51889/2959-6270.2023.83.3.001>

М.Р. Сапарғалиева^{1}, К.А. Авсыдыкова¹*

*¹Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
Алматы қ., Қазақстан Республикасы*

ОТБАСЫЛЫҚ ЖАНЖАЛДЫ ШЕШУДЕ ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТКЕРДІҢ МАҢЫЗЫ МЕН РӨЛІ

Аңдатпа

Мақалада әлеуметтік қызметкердің отбасыдағы жанжалды ретттеудегі қызметіне талдау жасалып, оны шешу жолдары қарастырылады. Соның ішінде бүгінгі қоғамдағы басты тақырып – отбасыдағы дау яки жанжалдың әлеуметтану саласындағы орыны бағамдалады. Зерттеу мақаласын жазу барысында отандық және шет ел ғалымдарының еңбектері қарастырылып, деректер мен зерттеулерге салыстырмалы түрде талдау жасалып, мақаланың өзегі ретінде ғалымдардың пайымы басшылыққа алынды. Зерттеу нәтижесіне сай, бүгінгі таңда әлеуметтік қызметкердің қоғамдағы орыны мен рөлін бағамдалды. Осы арқылы оның қоғамды дамуындағы маңызы мен мәні қарастырылады. Жалпы зерттеуде әлеуметтік-саяси ғылымдарына ғана емес, сонымен бірге психология саласына да байланысы бар екендігін анықталды. Аталған тақырыпта зерделеу нәтижесінде әлеуметтік қызметкердің қоғамның барлық саласындағы алар орынын айқындауға мүмкіндік береді.

Түйін сөздер: әлеумет, әлеуметтік қызметкер, отбасылық жанжал, қоғам, мәселені шешу жолдары

M.Sapargaliyeva^{1}, K.Avsydykova¹*

*¹Al-Farabi Kazakh National University
Almaty, Kazakhstan*

THE IMPORTANCE AND ROLE OF A SOCIAL WORKER IN RESOLVING A FAMILY CONFLICT

Abstract

In this article, the focus is on the involvement of public workers in mediating and resolving family disputes. The article places special emphasis on a prevalent societal concern – conflicts within the contemporary family setting. Furthermore, the article evaluates the significance of this subject within the field of sociology. The process of composing this research article entailed an exploration of the works of scholars both from the local and international domains. A comparative analysis of various datasets and research findings was conducted, resulting in a comprehensive understanding of the subject matter. The article brings to light the roles and activities of public workers within the context of modern society. It underscores their contributions to societal advancement and their significance in the process of conflict resolution. The analysis reveals that social workers exert influence not only in socio-political dimensions, but also extend their impact to psychological aspects

of society. The examination of this subject matter deepens our understanding of the multifaceted role of a social worker across all facets of societal existence.

Keywords: society, social worker, family conflict, public, ways to solve the problem

М.Р. Сапарғалиева^{1}, К.А. Авсыдыкова¹*

*¹Казахский национальный университет имени аль-Фараби
г. Алматы, Республика Казахстан*

ЗНАЧЕНИЕ И РОЛЬ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА В РАЗРЕШЕНИИ СЕМЕЙНОГО КОНФЛИКТА

Аннотация

В данной статье анализируется деятельность общественных работников по урегулированию споров в семье и по вопросам их разрешения. Особое внимание уделяется главной теме общества – конфликту в современной семейной среде. Также производится оценка роли этой темы в области социологии. В процессе написания исследовательской статьи были исследованы труды как отечественных, так и зарубежных ученых. Был проведен сравнительный анализ данных и исследований, в ходе которого формировалось всенаправленное видение темы. обнаружение роли и места общественного работника в общественном обществе. Освещается его вклад в развитие общества и значение на пути к признанию виновным. Согласно проведенному анализу, социальный работник влияет не только на социально-политические аспекты, но и на психологические аспекты общества. Изучение данной темы позволяет более глубоко определить роль социального работника во всех общественных кругах жизни.

Ключевые слова: социум, социальный работник, семейный конфликт, общество, пути решения проблемы

КІРІСПЕ

Бүгінгі қоғам үшін маңызды мәселелердің бірі – отбасылық жанжал. Оны бүгінгі таңда Ішкі істер органдарына түскен шағымға қарап-ақ бағамдай аламыз. Отбасыда болатын әр түрлі мәселелердің басты себебін нақты ашып көрсету мүмкін емес. Алайда, оның нәтижесін баспасөз беттерінде жарияланған мақалаларға қарап қоғамдағы проблематиканың қаншалықты дәрежеде ушыққанын көре аламыз. Жалпы алғанда, Қазақстандағы отбасылық жанжалды шешуде көбіне психологтармен қатар, әлеуметтік қызметкердің де алар орыны ерекше. Себебі, әр қызметкердің өзіндік ерекшеліктерін ескерсек, оны шешуде бір емес бірнеше сала мамандарының көмегі керек екендігі айтпаса да түсінікті. Осылайша, қазіргі қоғамда белең алған мәселенің алдын алар болсақ, онда оның болашақтағы көрінісі түбегейлі өзгерері хақ. Сол себепті де бұл зерттеу мақаласын жазудағы мақсатымыз отбасыдағы жанжалды шешуде әлеуметтік қызметкердің рөлі мен маңызын ашып көрсетуіміз керек деп санаймыз. Мақалада отбасыдағы жанжалды шешуде әлеуметтік қызметкердің жұмысы, психологиялық ерекшеліктеріне баса назар аудару керектігі қарастырылады.

ЗЕРТТЕУ ӘДІСТЕМЕСІ

Мақалада методологиялық жағынан ғылыми және салыстырмалы талдауларға негізделген. Әрі қазақстандық ғалымдардың ғана емес, сонымен бірге алыс-жақын шет елдік ғалымдардың да еңбектеріне сүйене отырып жазылды. Материалда отбасыдағы зорлық-зомбылықты әлеуметтік қызметкердің шешу жолдарын салыстырмалы түрде зерттеліп, қарастырылды. Ғылыми еңбекте арнайы тақырыпшалар топтасырылып, оның әлеуметтік ғылымдарға қосар үлесі төңірегінде талқыланды. Осы арқылы әлеуметтік қызметкердің қоғам

алдындағы еңбегін бағалай отырып, оның ерекшеліктеріне қарай жекелей зерттеуге мұрындық болары анық. Бұл мақалада отбасыдағы жанжалды шешу жолдары да сараланды.

НӘТИЖЕЛЕР МЕН ТАЛҚЫЛАУ

2023 жылдың сәуір айында Ішкі істер органдарына отбасылық жанжал бойынша жылына шамамен 100 мыңнан аса шақырту келіп түсетіндігін айтады [1]. Осыған қарап-ақ бұл мәселенің қоғамдағы қордаланған мәселенің біріне айналғандығын көре аламыз. Жалпы алғанда бұл мәселе тек Қазақстанда ғана емес, сонымен бірге әлемнің көптеген елдерінде де жиі ұшырасатын тенденцияға айналған.

Тіпті әлемді жалмаған COVID-19 пандемиясы кезінде де, әйелдерге жасалатын тұрмыстық зорлық-зомбылық саны артқандығын көрсетіп отыр. Мәселен, БҰҰ-ның Даму бағдарламасы және IPSON бірігіп жасаған «Көлеңкелі пандемияны өлшеу: COVID-19 кезінде әйелдерге жасалған зорлық-зомбылық» атты зерттеуінде отбасыдағы жанжалды екі кезеңге бөліп қарастырған [2].

Жалпы қоғамдағы осы мәселені шешуде адамның мінез-құлқына әсер етуге психологтар көмектесетін болса, әлеуметтік қызметкердің қоғамдағы орынын айқындауға себеп болады. Осылайша отбасыдағы жанжалдың өзіндік шешімін табуға, мәселені шешуде ерекше назар аударуға тырысады.

Бүгінгі таңда ең көп жанжал отбасыдан басталады. Қарапайым ғана тиіттей нәрсенің арты үлкен дауға не жанжалға ұласуы мүмкін. Сондықтан да жанжалды шешуде адам мінезіндегі сабырлылық, ұстамдылық секілді қабілеттерді одан әрі дамытып, қоғамдағы яки әлеуметке деген өкпе-ренішін азайтып, оған қоғамның бір бөлігі екендігін түсіндіруде әлеуметтік қызметкердің алар орыны ерекше.

Осы орайда әлеуметтік қызметкер дәл осындай жағдайға ұшырағанда нендей қызметтерді бірінші орынға қоюы керек деген сұрақ туары анық. Ол үшін отбасыны арнайы шақырып жұмыстар жүргізілуі керек. Себебі, отбасыдағы жанжал ер мен әйел арасындағы байланыста өзара өкпе не реніштің, сенім секілді қасиеттерге өз зиянын тигізетіндігін ескертеді. Осылайша, оның өзіндік ерекшеліктері, қабілеттері, мәселенің ненден пайда болғандығын және оны шешуде нендей қызметтер атқару керек екендігін түсіндіріп, бағыт-бағдар жасайды.

Кез келген көптеген салалардағы жанжалды шешу қабілеті әлеуметтік қызметкерлердің маңызды дағдылардың қатарына кіреді. Әлеуметтік қызметкерлер ең бірінші отбасылық жанжалдың қандай ортада өрбігендігін анықтап алу керек. Ары қарай шешім сол ортаның нендей дағдыларға сүйенгендігімен қатар, даудың неден басталғандығын анықтап алуға мүмкіндік береді.

Жанжал кез-келген материяға өзгеріс алып келетін негізгі ұғым. Ал әлеуметтік қызметкерлер қақтығыстарды азайту үшін оны басқаруды үйренуі керек. Дегенмен, әлеуметтік қызметкер өзгерістерге қол жеткізу үшін талапшылдықты, заңгерлікті тіпті кейде жанжалға тікелей қатысуды да қолдана алуы керек. Осылайша, ол көтерілген мәселені тез түсініп қана қоймай, оны шешу жолын жылдам көрсете алады.

Әлеуметтік қызметкердің қызметі – жекелеген адамдарға, отбасыларға және әлеуметтік топтар мен олардың әлеуметтік һәм қоғамдық қабілеттерін қалпына келтіруге немесе арттыруға, сонымен бірге мұқтаж жандар үшін тиісті әлеуметтік жағдайлар жасау бойынша белгілі бір жұмысқа көмек көрсетуге бағытталады. Әлеуметтік жұмыстың негізгі тәжірибесі адамның даму мен мінез-құлқын, әлеуметтік жағдайлар жасау бойынша белгілі бір жұмысқа көмек көрсетуге бағытталады. Әлеуметтік жұмыс тәжірибесі адамның дамуы мен психикалық, әлеуметтік, қоғамдық, экономикалық және мәдени институттарды, сондай-ақ аталмыш факторларды қамти отырып, өзара әрекеттеусін талап етеді. Әлеуметтік қызметкерлер өмірдің барлық салаларындағы адамдарға қоғаммен қарым-қатынас орнатып, өзін-өзі дамытып, әлеуметтенуге көмектеседі. Кемсітушілік пен қатыгездікке байланысты кейбір қиын мәселелерді шешеді.

Hardy жүргізген сауалнамасында жүздеген әлеуметтік қызметкердің өз жұмыстарында қаншалықты бағытты сезінетінін тексеру үшін олардың пікірлерін жинақтаған екен [3]. Бұл зерттеу әлеуметтік қызметкерлердің 90%-ы қоғам тарапынан «бағаланбайды» деген көзқараста екендігін білдірсе, 85%-ы БАҚ әлеуметтік қызметкерлердің теріс имиджін қалыптастырып, жұмыс одан сайын қиындатады деген пікірде. Ал тек 3%-ы ғана әлеуметтік қызметкерлердің жұмысы қоғамда оң пікірге ие екен деп есептейді. Әлеуметтік қызметкерлер бұрыннан білім мен тәжірибенің дамуына барынша мән беріп, міндеттерді орындау барысында көбіне практикалық тапсырмаларды да, теориялық білімді де жалпы алғанда кез келген кәсіптің маңызын анықтайды. Олар кәсіптердің бір-бірнен ерекшеленуінің негізгі және олардың қоғам тарапынан мәдениет үшін өз қызметін заңдастыратын құрал ретінде қарастырады.

Әлеуметтік қызметкерлер кеңес беруде не қадағалау қызметін конструктивтілік, яғни эпистемологиялық тұрғыдан қарастыра алуы керек [4, с. 247].

Бүгінгі таңда отбасыларға көмек көрсету бойынша түрлі қызметтер мен құрылымдардың қызметтері айтарлықтай өзгерістерге түсіп, деформациялануда. Қазіргі таңда әртүрлі мекемелер мен қызметтер түрлі типтегі отбасылармен жұмыс істейді [5, 89 б.]. Отбасыларға көмек көрсетудің маңызды рөлі әлеуметтік қызметкерге тиесілі. Тіпті денсаулық сақтау мекемелері кем дегенде жергілікті әлеуметтік қызметтерден, атап айтқанда отбасылық дәрігер, терапевт, психолог секілді мамандардан бөлек, ата-аналар мен балаларға практикалық көмек көрсетеді. Балалар мен жасөспірімдерге ұйымда не ұжымдағы бос уақыты мен демалысын ұйымдастыруға да ат салысады [6, с. 4].

Тіпті басқа қызметтермен қатар әлеуметтік қызметкер түрлі диагностикаларды да жүргізіп, білім деңгейін, отбасы мүшелерінің әлеуметтік мінез-құлықтарының да болуын, мүдделер шеңберін анықтайды. Қызметкер отбасыдағы қарым-қатынасты да сипаттап, оның негізгі проблемалары мен қиындықтарын анықтауға көмектеседі. Әлеуметтік қызметкер бірінші кезекте отбасыдағы қарым-қатынасты сипаттап, оның түріне сипаттама береді. Артынша оның проблеманың яки қақтығыстардың пайда болуына әсер еретін факторларды нақтылайды [7].

Әлеуметтік қызметкер кейде ата-аналарға білім беру функциясын орындауға көмектесе алады. Әлеуметтік қызмет ата-аналарға балаларды тәрбиелеуде оларға түрлі курстар мен практикалық оқыту (жанжалды шешу әдістері, жанжалдың себептері, тиімді әрекеттерді қалай құру керек және т.б.) арқылы көмек қолын созады. Кейде қызметкер ата-аналар мен балаларға отбасында туындайтын түрлі жанжалды жағдайларға бейімделу үшін психологиялық көмек те ұйымдастыра алады. Бұл әлеуметтік қызметкердің психологиялық жағдайдағы ерекшелігін айта кетуіміз керек. Балаларға жасалатын зорлық-зомбылық пен қорлаудың да алын алуға тырысып, назарда ұстай алады. Өйткені, отбасыдағы жанжал тек ер мен әйелдің арасында ғана емес, сонымен бірге жанжал жағдайларының шиеленісуіне ықпал етеін зорлық белгілерінің де болуы мүмкін екендігін де айта кетуіміз керек.

Әсіресе көп балалы отбасыларда жанжалдың жиі көрінісі «балалар-балалар» жүйесіндегі қақтығыстар болып саналады. Мұнда қақтығыстар бірінің екіншісіне үстем әсер ету, ойыншықтар, заттар үшін таласу, ренжісу секілді т.б. жағдайдар әсер етеді. Мұндайда ата-аналарға түрлі көмек көрсетілуі мүмкін. Мысалы, ойыншыққа ие болу құқығы үшін жанжалда сіз балаларға ауыспалы кезек ұйымдастыру, не кейбіреулеріне ойыншықты уақыт арқылы ойнату (сіз отызға дейін санап, сосын ойнау құқығы басқаға ауысатындығын түсіндіру) секілді жағдаяттарды ойлап, пысықтауға негіздейді.

Отбасылық қақтығыстар – бұл қарама-қарсы көзқарастар мен мотивтердің қақтығысынан туындайтын отбасы мүшелері арасындағы қарама-қайшылық. Отбасылық қатынастардың ерекшелігі олардың қақтығыстарының деңгейлері мен сипатына әсер етеді. Отбасылық қақтығыстардың негізгі мазмұндық-тұлғааралық қатынастар (құрмет, сүйіспеншілік, туыстық және т.б.), отбасының мақсатын жүзеге асыруға байланысты моральдық және құқықтық міндеттемелер арқылы жүзеге асады [8, 11 б.].

Отбасылық жанжалдар әр түрлі отбасыларда пайда болады:

- үш не одан да көп балалары бар;
- толық емес (онда бір ғана адам бала тәрбиесімен айналысады);
- ұрпақаралық отбасылар (балалар мен немерелер бірге бір шаңырақ астында тұрады);
- өмір салтын ұстанады ассоциалды отбасылар;
- кейде отбасыдағы бір мүшенің зиянды әдеттерге жақын болуы (маскүнемдік, нашақорлық);

– жанжалдардың түрлі жүйелерде (әке-ана, ата-балалар, немерелер-аталар не әжелер, балалар-балалар, отбасы мүшесі-сыртқы қоғамның субъектісі, ерлі-зайыптылар қақтығысы, туыстар қақтығысы);

– тіл қақтығыстары туралы да айтуға болады.

Отбасылық жанжалдың себептері де осыған ұқсас болуы мүмкін. Атап айтар болсақ:

- отбасы мүшелерінің өзін-өзі көрсетуін шектеу не әрекет ету еркіндігін шектеу;
- отбасы мүшелерінің бірі девиантты мінез-құлқы (нашақорлық, алкогольизм және т.б.);
- қарама-қарсы мүдделердің болуы не отбасы мүшелерінің біреуінің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін шектеулі мүмкіндіктері (оның позициясы);
- қарым-қатынастың қатаң, авторитарлық түрі болуы;
- елеулі материалдық проблемалардың болуы;
- туыстардың некелік қатынастарында авторитарлық араласуы;
- одақтағы серіктесінің жыныстық дисгармониясы және т.б. [9, 62 б.].

Бұл жағдайда жанжалдасушы тараптардың мінез-құлқы әр түрлі болуы мүмкін. Атап айтқанда, *ашық қақтығыстар* (дұрыс түрде ашық сөйлесу, ыдыс аяқты шағу, өзара ауызша қорлау және т.б.), *жасырын қақтығыстар* (демонстрациялық үнсіздік, өткір көзқарастар және бір қайшылықтар туралы айтатын қимылдар). Қалай болғанда да, жанжалды шешу жолдарын табуға тырысу керек. Әлеуметтік қызметкердің түрлі типтегі отбасылармен қарым-қатынас жасаудағы рөлі, соның ішінде дағдарыстық жағдайдарды шешу, жанжалдарды уақтылы алдын алу және бейтараптандыру болып саналады.

Осы ретте FCRS конструктивті зерттеу кезінде Пирсонның корреляциялық талдауын жүргізген. Нәтижесінде отбасылық жанжал мен отбасылық кикілжіңді шешу арасында теріс корреляцияны көрсеткен (1-сурет) [10, 372]. Бұл отбасыдағы жанжал мен оны шешу жолдары бір-бірімен байланысты екендігі, алайда бірнеше түрлі құрылымдар негізінде жүзеге асады деп болжайды. Сонымен қатар, FCRS пен психологиялық дезадаптация көрсеткіштері арасында корреляция теріс бағытта екендігі анықталды. Ал FCRS пен оң көрсеткішіті корреляция арасындағы оң бағытта екендігі анықталды. Бұл нәтижелер отбасылық жанжалдарды шешу мен психологиялық бейімделу арасындағы айтарлықтай байланысты көрсетеді.

Sample descriptive statistics and correlation matrix for all dependent variables.

Dependent Variable	Mean (SD)	Pearson Correlations				
		LSS	GSI	FSLQ	FC	FR
LSS	4.23 (3.42)	1.0	.75**	-.55**	.35**	-.41**
GSI	.74 (.59)		1.0	-.61**	.35**	-.42**
FSLQ	58.87 (11.91)			1.0	-.29**	.45**
FC	3.18 (2.28)				1.0	-.68**
FR	20.43 (6.74)					1.0

Note. LSS = Langner Symptom Survey; GSI = Global Severity Index; FSLQ = Flanagan Satisfaction With Life Questionnaire; FC = Family Conflict; FR = Family Resolution; **p < .01, two-tailed.

1-сурет. Сипаттамалық статистика және корреляциялық матрица нәтижесі

Отбасылық жанжалдарды шешу статистикасылық маңызы мен клиникалық маңызы нәтижелерін түзету көрсеткіштерімен байланысын анықтау үшін MANOVA жоғары (орташа мәннен 1 SD жоғары), орта (орташа мәннен 1SD төмен) және тұрақты фактор ретінде төмен (орташа мәннен 1SD-ден жоғары) отбасылық жанжалдарды шешу топтары мен тәуелді айнымалылар ретіндегі бағалауды жүргізілді. Нәтижесінде MANOVA статистикасы Wilks $\lambda = .79$, $F = 13.36$, $p = .001$ коэффициентін көрсеткен. Кейінгі бір жақты ANOVA зерттеуінде үш DV-тің әрқайсысы айтарлықтай айырмашылықтары бары анықталған. Нәтижесінде әр қақтығыстарды шешу топтары бір не басқа DV бойынша ерекшеліктерін анықтау үшін Tukey HSD деректерін қарастыра отырып, салыстыру жүргізілген (2-сурет) [10, 373].

ANOVA results for family conflict resolution and adjustment measures.

Measure	F-Statistic	Tukey HSD comparisons	Conflict group	M	SD
LSS	29.59***	L > M > H	L (N = 57)	6.68	3.71
			M (N = 205)	4.18	3.28
			H (N = 70)	2.36	2.13
GSI	28.59***	L > M > H	L (N = 57)	1.15	.60
			M (N = 205)	.73	.58
			H (N = 70)	.42	.38
FSLQ	31.73***	L < M < H	L (N = 57)	50.25	9.97
			M (N = 205)	58.91	11.94
			H (N = 70)	65.79	11.91

Note. L = low conflict resolution group, M = middle conflict resolution group, and H = high conflict resolution group; ***, $p < .001$.

2-сурет. ANOVA зерттеуіндегі отбасылық жанжалдарды шешу және реттеу шараларының нәтижесі

ANOVA отбасылық жанжалдарды шешу және реттеу шаралары үшін нәтижелерін қарай отырып, отбасыдағы жанжалдарды бірден шешу мақсатын көздейтін адам күйзелістің төменгі деңгейін көрсеткен. Әрі осы деңгейдегі адамдарда өмірге қанағаттану мен бейімделудің жоғары деңгейін көрсеткен. Ал отбасыдағы дауды шешуде жоғары және төмен топтары арасында LSS ұпайларын қарастырсақ, статистикалық тұрғыдан ғана емес, сонымен қатар клиникалық тұрғыдан маңызды екендігін аңғарамыз. Бұл жанжалдарды шешу тобының орташа баллы LSS бойынша клиникалық жағдайдың шекті деңгейінен де жоғары болды.

Әлеуметтік қызметкер отбасылармен түрлі жұмыс жасай отырып, ол педагогикалық мәселеден бөлек, экономикалық, әлеуметтік, медициналық және психологиялық мәселелерді қосы шешеді. Әлеуметтік қызметкердің басты міндеті – дағдарысты еңсеру бойынша отбасының ішкі күштерін жұмылдыру [11, 17 б.]. Әлеуметтік қызметкер отбасының проблемаларды өз бетінше шешуге бағытталған белсенді өмірлік ұстанымын қабылдауға ықпал ету керек. Осы үшін проблемаларды талдау, мамандармен кеңесу, дағдарыстан шығу жолдарын да анықтап алу керек. Әлеуметтік қызметкер отбасымен кез-келген жұмысты отбасын зерттеп, диагностикалаудан бастайды.

Жанжалдың жағдайлардың алдын алу және жою мақсатында әлеуметтік қызметкерге отбасына көмектесуде түрлі модельдерді ұсынады [12].

Педагогикалық модель. Ата-аналардың педагогикалық құзыреттілігінің жетіспеушілігі гипотезасына негізделген, мұнда бала әдетте шағымның тақырыбы болып саналады. Әлеуметтік қызметкер өз бетінше немесе психологты тарта отырып, ата-анасымен бірге жағдайды талдап, шаралар қабылдайды. Қолайсыздықтың себебі ата-ананың өзі де болуы мүмкін. Бұндай жағдайда әлеуметтік қызметкер баланың ата-анасының мүмкіндіктеріне ғана емес, сонымен қатар психология мен педагогика тұрғысынан әлбебап білім беру әдістеріне де назар аудартады.

Әлеуметтік модель. Өмірлік жағдайды диагностикалау мен талдаудан басқа да сыртқы әсердің араласуы қажет болған кезде кеңейтілген өзара әрекеттеумен сипатталады, бұл жағдайда әлеуметтік қызметкер өз қызметін жүзеге асырады.

Психологиялық немесе психотерапиялық модель. Отбасы мүшелерінің жеке ерекшеліктерімен не қарым-қатынас стилімен жұмыс істегенде қолданылады. Мұнда отбасы мүшелерін және отбасылық жағдайды талдау, анализ жасалуы керек. Әлеуметтік қызметкердің практикалық көмегі – баланың қарым-қатынас кедергілерін және осы бұзушылықтың себептерін анықтау. Бұл жағдайда оны алмастыратын психолог не маман әлеуметтік қызметкерге қосылады.

Диагностикалық модель. Отбасымен келісе отырып, оларды шешу механизмі ретінде отбасы проблемалары мен қиындықтарын анализ жасап, талдауға негізделген. Отбасы нәтижесі дағдарыстық және жанжалды жағдайларды шешуге бірлесе отырып шешім қабылдау туралы қорытындыға келуі мүмкін.

Медициналық модель. Отбасыға көмек көрсетуде көбіне отбасы мүшелерінің ауруларына да байланысты болуын мүмкін. Бұл жағдайда әлеуметтік қызметкер жұмысты отбасы мүшелерінің денсаулығын басшылыққа алуы керек. Бұл модельдің негізгі міндеті – диагноз қою, емдеу жүргізу және т.б.

Әлеуметтік қызметкер балалар мен ата-аналар арасындағы қарым-қатынас проблемасын тудыратын себептердің сипатына қарай, әртүрлі модельдерді қолдана алады.

Оқу модель. Ата-аналармен жұмыс жасаудағы осы модель ата-аналардың балаларды тәрбиелеуде білімі мен дағдыларының жеткіліксіздігі туралы гипотезадан туындайды. Оқу моделінің профилактикалық сипаты ата-аналардың психологиялық-педагогикалық мәдениетін арттыруда, отбасының тәрбиелік әлеуетін кеңейтуде, балаларды әлеуметтік тәрбиелеу процесінде ата-аналарды белсенді қатыстыруға тырысып, олардың ішкі ойы мен сезімін қамтиды. Әсіресе, проблемалы отбасылар бұл модельге мұқтаж. Ол үшін әлеуметтік қызметкер жұмысының әртүрлі формаларын қолдана алады: психологиялық-педагогикалық кеңестер, педагогикалық тапсырмалар, әңгімелер, семинарлар, басқа отбасылардың үлгісін мысал ете отырып, осындай жағдайларды талдау және т.б. қызметтерді жүзеге асырады. Ал әлеуметтік қызметкер отбасыға көмектесуде көбіне психотерапиялық моделіне сүйенеді, себебі бұл әдіс гуманистік және клиентке бағытталған тәсіл [13, 46 б.].

Бұл модельдің негізінде бірнеше алғышарттар бар: жеке көзқарас, клиент пен кеңесшінің жеке ресурстарына сүйену, оларды жеке және топтағы қарым-қатынасының заңдылықтары мен психотерапиялық әлеуеті [14, с. 324]. Бұл модельле мыналар қамтылады:

1. Медициналық тұрғыдан дені сау, бірақ отбасылық өмірде қандай да бір қолайсыздықты сезінетін клиентпен байланыс орнату арқылы көмекке мұқтаж жанның ішкі сырына үңіледі;

2. Қолайсыздықтың себептерін анықтауға және көмектің ықтимал нысандарын айқындауға бағытталған психологиялық диагностика жүргізу;

3. Клиенттің не тұтас отбасының өзіндік психологиялық ресурстарын белсендіру арқылы қолайсыздықты жоюға бағытталған консультациялық жұмыс.

Кез келген отбасындағы келіспеушіліктер нәтижесінде пайда болған қақтығыстарды аяқтаудың әдеттегі нұсқаларына тоқталайық:

❖ *Мәжбүрлеу* – мұндай шешімді ерікті түрде тану, ол тек жанжалдың бастамасына сәйкес келеді. Бұл жағдайда көбінесе жағымсыз салдарлар туындайды. Отбасы мүшелерінің құқықтары бұзылады, олардың қадір-қасиеті төмендейді, сыртқы әлауқатқа қол жеткізіледі және іс жүзінде кез-келген уақытта дағдарыс болуы мүмкін.

❖ *Қарсыласу* – қатысушылардың ешқайсысы екіншісінің ұстанымын қабылдамайды, қарым-қатынастың негативизмі жинақталады.

❖ Туындаған қайшылықтарды шешуден *бас тарту*, бұл жағдайда жанжал қалады да, айырбас тек келесіге қалдырылады.

❖ **Жанжалды реттеу** – бұл опция шиеленісті жеңілдетуге, қалыпты қарым-қатынасқа қол жеткізге мүмкіндік береді. Алайда бұл әрқашан да жақсы нәтиже көрсетеді дегенді білдірмейді.

❖ **Компромисс** – екі тарап үшін де әділ және ынғайлы шешімді ашық іздеу, олардың жағымды жақтарын ғана емес, сонымен бірге әлсіз жақтарын да түсіне білу. Өзара тыңдау қабілеттері жақсы дамыған. Сын айта отырып, жағымды нәрсені де айта кету керек. Бұйрықтарға абай болу керек. Бұл өз қателіктеріңізді түсінуге, оны түзетуге тырыссаңыз жанжал болмауы мүмкін. Егер де бұл әдісті әлеуметтік қызметкер отбасылармен қызметті ұйымдастырған кезде қолдана алса, жанжалға түскен отбасы мүшелерін осы әдісті ұстануға шақырады [15, 8 б.].

Әлеуметтік қызметшілер отбасылық жанжалдың өзіндік қызметтері бар екендігін айтады. Бұл пікірді Е.А.Родионова да кесте құрып, оң және теріс деп бөлген [16, с. 132] (*1-кесте*).

<i>Оң функциялар</i>	<i>Теріс функциялар</i>
Қақтығысушы тараптар арасындағы шиеленісті босату	Жанжалға қатысудың үлкен эмоционалды шығындары
Қарсылас туралы жаңа ақпарат алу	Тәртіптің төмендеуі, отбасындағы әлеуметтік-психологиялық ахуалдың нашарлауы
Отбасын біріктіру	Жеңілген отбасы мүшелерінің жау ретіндегі идеясы
Отбасылық қатынастардың өзгеруі мен дамуына ынталандыру	Жанжалды өзара әрекеттесу процесіне шамадан тыс құмарлық
Бағыныштылардағы мойынсұнушылық синдромын жою	Жанжал аяқталғаннан кейін-отбасы мүшелері арасындағы ынтымақтастық дәрежесінің төмендеуі
Қарсыластардың мүмкіндіктерін анализдеу	Отбасылық қатынастарды күрделі қалпына келтіру ("шлейфконфликт")

1-кесте. Отбасылық қақтығыстардың функциялары

Отбасылық сәтсіздіктің себептері бір қарағанда қарпайым емес. Экономикадағы, саясаттағы және әлеуметтік саладағы өзгерістер тек отбасы өмірінің материалдық жағдайын ғана емес, сонымен бірге оның мүшелері арасындағы қатынастарға да әсер етеді. Әр түрлі ұрпақтардың өмірлік құндылықтары арасында ғана алшақтық артты. Бүгінгі таңда әлеуметтік қызметкердің де жауапкершілігі күшейе түсті. Себебі, отбасылық жанжал әке мен ананың ғана арасында емес, сонымен бірге баламен де жанжалдардың бары рас. Оған себеп ретінде балалар мен ата-аналар арасындағы қарым-қатынас уақыты қысқарды, ал ата-аналар көбіне кәсібін дөңгелетуге күш салуда. Көбіне тәрибе мәселелері күтушіге ауысып, балалармен байланыс жоғалады. Осы факторлардың барлығы әлеуметтік қызметкер отбасындағы жанжалдарды шешу кезінде де ескеруі керек.

ҚОРЫТЫНДЫ

Қорытындылай келе, жалпы әлеуметтік қызметкердің отбасыдағы жанжалды шешуде маңызды рөл ойнайтындығын жоғарыда атап өттік. Бұл мәселені нақты бағыт-бағдар арқылы жүзеге асыра алатын болса, отбасылық жанжалдың тез шешімін табуға, отбасыдағы ер мен әйелдің нендей талаптары не тілектері барын аңғарып, мәселенің басын ашып алуға мүмкіндік береді. Осылайша, отбасыдағы тұтастықты сақтап қалудың негізгі өзегіне айналады. Әлеуметтік сала қызметкері отбасылық жанжалды шешуде бір емес бірнеше қызметтерді қатар атқара алатын қасиетке ие. Олар кейде отбасындағы адамдарды қолдайтын психолог,

оның қоғамдағы орынын бағамдайтын социолог болып айналысуына тура келеді. Соның негізінде отбасыдағы жанжалдың толық портретін жасай алатын сараптамалық қасиетке де баса назар аударады.

Мақаланы жазу барысында кездескен мәселелерді ескере отырып, төмендегідей ұсыныстарды ұсынамыз:

1. Әлеуметтік қызметкерге бірінші кезекте педагогтар секілді категорияларға бөлініп, сол бойынша жалақы төленуі керек;
2. Әлеуметтік қызметкерді педагогтер санатына қосу керек. Себебі, олардың атқаратын кейбір жұмыстары педагогтердің жұмыстарымен ұқсас.
3. Әлеуметтік қызметкерді мектептер мен балабақшаларға да орналастырып, оларға тәртібі «қиын» санатындағы балаларды және отбасыдағы жанжалдың ортасында жүретін балаға көмектесетіндей ету керек.
4. Әлеуметтік қызметкердің қоғам алдындағы бет-бейнесін қалыптастыруға күш салу керек.
5. Әлеуметтік қызметкерді белгілі бір санатқа қоса отырып, олардың материалдық және рухани жағынан өздерін дамытуға күш салу керек.

Жалпы отбасындағы мәселені сыртқа жария етпеуге көп адамдар үйреніп қалған. Оған себеп те жоқ емес. Өйткені отбасындағы жанжалды қоғам алдына шығару – өте нәзік ұғым. Себебі, оның айналасындағы таныс, туған-туыстары не сол секілді жақын адамдары қалай қабылдайтындығын да біле бермейді. Сол үшін де ұялып, тіпті отбасыдағы жанжалды жасырып жүруі де мүмкін. Алайда қоғамдағы болып жатқан оқиғалар мен мәселелерді жария ету өзге адамдарға да көмектесіп, шешім қабылдауға мұрындық болатындығын ұмытпауымыз керек.

Әдебиеттер:

1. Жыл сайын полицияға тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қатысты 100 мыңнан астам шақыру келіп түседі. [Электронный ресурс] // режим доступа: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim/press/news/details/544771?lang=kk> (қаралған күні: 23.08.2023)
2. Ибрайымов А. Карантинде әйелдерге жасалатын зорлық-зомбылық артты ма? [Электронный ресурс] // режим доступа: <https://factcheck.kz/kaz/densaulyk/karantinde-ajelderge-zhasalatyn-zorlyk-zombylyk-artty-ma/> (қаралған күні: 23.08.2023)
3. Hardy R. 2014 in social care: highlights from our network. [Электронный ресурс] // The Guardian Social Lives. режим доступа: <https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/dec/22/2014-social-care-highlights> (қаралған күні: 23.08.2023)
4. Kleve H. Soziale Arbeit als wissenschaftliche Praxis und als praktische Wissenschaft. // Neue Praxis. – 1996. – Vol.96, №3. – P.245-252.
5. Абдирайымова Г.С., Бурханова Д.К., Тулебаев Н.Н. Значение и усиление имиджа социальной работы в общественном восприятии // ҚазҰУ хабаршысы. Психология және социология сериясы. – 2020. Т.73, №2. – Б.86-100.
6. Blom B., Krull I., Carpholt C. Stigmatization processes in Social work // Forsa/NASSW Conference Proceedings. – Reykjavik, 2021. – P.1-24.
7. Халықты әлеуметтік қорғау саласындағы әлеуметтік қызметкерлердің қызметтік міндеттерін атқару кезіндегі мінез-құлықтың кәсіптік этикасы бойынша әдістемелік ұсынымдарды бекіту туралы. [Электронный ресурс] // режим доступа: <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/documents/details/54162?lang=ru> (қаралған күні: 23.08.2023)
8. Сарыбаева И.С. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиялары. — Алматы: Қазақ университеті, 2018. –204 б.

9. Садырова М.С. Экономикалық әлеуметтанудың тарихы мен әдістері: оқу-әдістемелік құралы. – Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 100 б.
10. P. Tyler Roskos, Paul J. Handal, Megan E. Ubinger. *Family Conflict Resolution: Its Measurement and Relationship with Family Conflict and Psychological Adjustment.* // *Psychology.* – 2010. - Vol.1, №5. – P. 370-376.
11. Омарова А.Т., Мамытканов Д.К. *Әлеуметтік жұмыстың этикалық негіздері.* - Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 134 б.
12. «Психологиялық және әлеуметтік жұмыс» кәсіптік стандартын бекіту туралы Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2019 жылғы 30 мамырдағы №292 бұйрығы. [Электронный ресурс] // режим доступа: URL:https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38008163&pos=5;-106#pos=5;-106 (қаралған күні: 23.08.2023)
13. Кылышбаева Б.Н., Дүйсенова С.М. *Әлеуметтік жұмыстағы ұйымдастыру, әкімшілік және басқару.* -Алматы: Қазақ университеті 2011. – 153 б.
14. McPhail B. *Setting the record straight: Social Work Is not a female-dominated profession.* // *Social Work.* – 2004. – Vol.49, №2. – P.323-326.
15. Морозова Т.А., Сарыбаева И.С. *Денсаулық сақтау саласындағы әлеуметтік жұмыс.* - Алматы: Қазақ университеті, 2017. –116 б.
16. Родионова Е.А. *Социально-психологические и педагогические аспекты семейных конфликтов* // *Вестник ИОСПбГУ. Серия 6. Политология. Международные отношения.* 2005. No3 С.130-137

References:

1. Jyl saiyn polisiaga türmystyq zorlyq-zombylyqqa qatysty 100 myñnan astam шақыру келіп түседі [Elektronnyj resurs] // Network access mode: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim/press/news/details/544771?lang=kk> (qaralğan küni: 23.08.2023)
2. İbraiyimov A. *Karantinde äielderge jasalatyn zorlyq-zombylyq artty ma?* [Elektronnyj resurs] // Network access mode: <https://www.gov.kz/memleket/entities/qriim/press/news/details/544771?lang=kk> (qaralğan küni: 23.08.2023)
3. Hardy R. *2014 in social care: highlights from our network.* [Elektronnyj resurs] // *The Guardian Social Lives.* Network access mode: <https://www.theguardian.com/social-care-network/2014/dec/22/2014-social-care-highlights> (qaralğan küni: 23.08.2023)
4. Kleve H. *Soziale Arbeit als wissenschaftliche Praxis und als praktische Wissenschaft.* // *Neue Praxis.* – 1996. – Vol.96, №3. – P.245-252.
5. Abdiraiymova G.S., Burhanova D.K., Tulebaev N.N. *Znachenie i usilenie imija sotsialnoi raboty v obşestvennom vospriatii* // *QazŪU habarşysy. Psihologia jäne sosiologia seriasy.* – 2020. T.73, №2. – B.86-100.
6. Blom B., Krull I., Carpholt C. *Stigmatization processes in Social work* // *Forsa/NASSW Conference Proceedings.* – Reykjavik, 2021. – P.1-24.
7. *Halyqty äleumettik qorğau salasındaғы äleumettik qyzmetkerlerdiñ qyzmettik mindetterin atqaru kezindegi minez-qülyqtyñ käsiptik etikasy boiynşa ädistemelik üsynymdardy bekitu turaly.* [Elektronnyj resurs] // Network access mode: <https://www.gov.kz/memleket/entities/enbek/documents/details/54162?lang=ru> (qaralğan küni: 23.08.2023)
8. Sarybaeva İ.S. *Äleumettik jümystyñ ädisteri men tehnologialary.* — Алматы: Kazaq universiteti, 2018. –204 б.
9. Sadyrova M.S. *Ekonomikalıyq äleumettanudyñ tarihy men ädisteri: oqu-ädistemelik qūraly.* – Алматы: Qazaq universiteti, 2018. – 100 б.

10. P. Tyler Roskos, Paul J. Handal, Megan E. Ubinger. *Family Conflict Resolution: Its Measurement and Relationship with Family Conflict and Psychological Adjustment*. // *Psychology*. – 2010. - Vol.1, №5. – P. 370-376.

11. Omarova A.T., Mamytkanov D.K. *Äleumettik jümystyñ etikalyq negizderi*. -Almaty: Kazaq universiteti, 2018. – 134 b.

12. «Psihologialyq jäne äleumettik jümys» käsıptik standartyn bekitu turaly Qazaqstan Respublikasy Eñbek jäne halyqty äleumettik qorğau ministriniñ 2019 jylğy 30 мамыrdağy №292 bñıryğy. [Elektronnyj resurs] // Network access mode: https://online.zakon.kz/Document/?doc_id=38008163&pos=5;-106#pos=5;-106 (qaralğan küni: 23.08.2023)

13. Kylyşbaeva B.N., Duisenova S.M. *Äleumettik jümystağy üiymdastyru, äkimşilik jäne basqaru*. -Almaty: Qazaq universiteti 2011. – 153 b.

14. McPhail B. *Setting the record straight: Social Work Is not a femaledominated profession*. // *Social Work*. – 2004. – Vol.49, №2. – P.323-326.

15. Morozova T.A., Sarybaeva İ.S. *Densaulyq saқтаu salasyndağy äleumettik jümys*. - Almaty: Kazaq universiteti, 2017. –116 b.

16. Rodionova E.A. *Sosiälno-psihologicheskie i pedagogicheskie aspekty semeinyh konfliktov* // *Vestnik10SPbGU. Seria 6. Politologia. Mejdunarodneotnoşenia*. 2005. No3 S.130-137