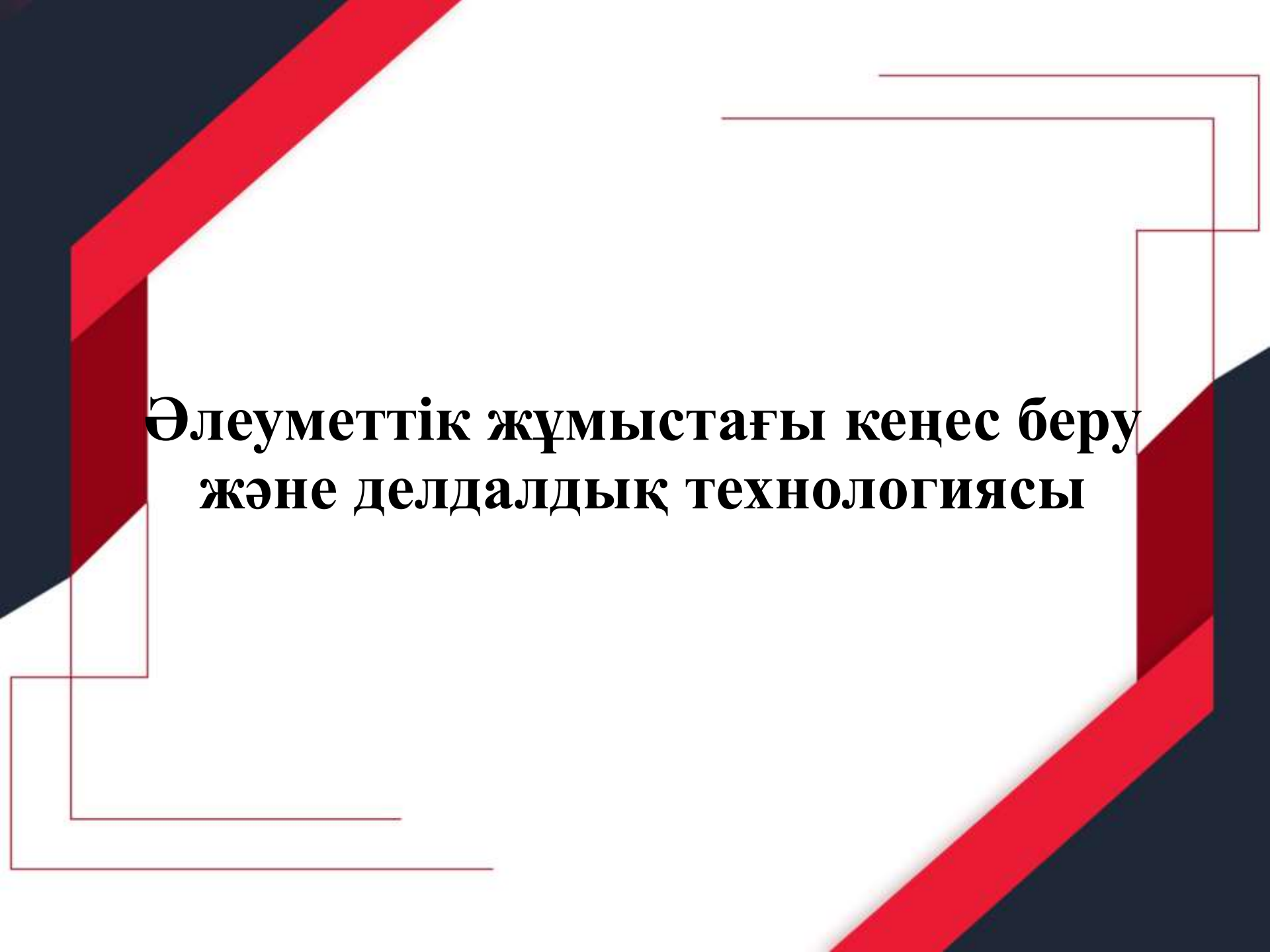




# **Әлеуметтік жұмыстағы кеңес беру және делдалдық технологиясы**

# Жоспар:

1. Әлеуметтік кеңес беру түсінігі.
2. Делдалдық әлеуметтік жұмыстың әдісі ретінде:  
тарихы және мақсаты.

- **Кеңес беру** әлеуметтік жұмыстардың маңызды әдісі мен технологиясы болып табылады. Кеңес беру – бұл іс барысында маманның өтініш жасаған адамға пайда болған мәселелердің мәнін түсіндіріп және ұғындыратын, сондай-ақ оны шешу үшін қолдануға болатын түрлі амалдарды ұсынатын әлеуметтік жұмыс түрі. Әлеуметтік міндеттерді шешудің технологиялық әдістері ретіндегі кеңес беру – бұл азаматтардың, жеке адамдардың, отбасылардың, топтардың, қауымның қажетті бір ақпаратты анықтау мақсатын және оны қамтамасыз етудегі көмек көрсетудің баламалы түрлерін нұсқаумен ақыл-кеңес беру арқылы әлеуметтік қызметте жиі пайдаланылатын шара.

- Әлеуметтік кеңес берудің түрлі әдістері мен тәсілдері бар. Солардың арасынан: қадағалау, тестілеу, көндіру, сендіру, хабарлау, кіші тренинг және басқаларын атап өтуге болады.
- Мақсаты бойынша бірі-біріне ұқсас және кәсіптік қызмет түрлерінің техникасы-консалтинг, психотерапия, психокоррекция сияқты бір-біріне жақын кеңес беру түрлерін бөліп қарау қажет.

## **Кеңес берудің түрлері:**

```
graph TD; A[Кеңес берудің түрлері:] --> B[Отбасылық консультация]; A --> C[Еңбекпен қамту]; A --> D[Мүмкіндігі шектелген азаматтарға кеңес беру]; A --> E[Қарт адамдарға кеңес беру];
```

**Отбасылық  
консультация**

**Еңбекпен  
қамту**

**Мүмкіндігі  
шектелген  
азаматтарға  
кеңес беру**

**Қарт  
адамдарға  
кеңес беру**

**Кез келген кеңестік көмек көрсету өтініш берушінің қажеттілігіне негізделуі тиіс. Бұл тұрғыдан алғанда екі негізгі мақсат туралы айтуға болады:**

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

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

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

**Сұраныстың сипатына немесе мәселенің түріне байланысты кеңес берудің 4 негізгі стратегиясы бар:**



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

**1) мәселелерді анықтау мен айқындау:**  
**1.1. кеңес алушының өзінің тарихын мазмұндауға көмектесу;**  
**1.2. орнықтыру;**  
**1.3. шоғырландыр;**

**1 2) мақсаттарды қалыптастыру:**  
**2.1. жаңа көріністер мен мақсаттар жиынтығын жасау;**  
**2.2. мақсаттарды бағалау;**  
**2.3. нақты бір әрекеттер үшін мақсат таңдау;**

**3) әрекеттерді жүзеге асыру:**  
**3.1. әрекеттердің стратегиясын жасау;**  
**3.2. стратегияны таңдау;**  
**3.3. стратегияны жүзеге асыру.**



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

Отбасылық кеңес берудің айырмашылығы-әлеуметтік қызметкер кеңес беру барысында не жаппай отбасымен, не отбасы мүшелерімен жеке-жеке кезең-кезеңмен жұмыс жүргізеді де, соңынан олардың бәрін кездестіреді.

Отбасылық кеңес беру мәселердің кең шеңберін қамтитын ақыл-кеңес беру бағыттарының бірі ретінде ерлі-зайыптылардың, бала мен ата-аналар, ерлі-зайыптылар мен олардың ата-аналары арасындағы өзара қарым-қатынастарды қарастырады. Көбінесе мұнымен қазіргі кезде белсенді түрде бастау алып, қарқынды дамып келе жатқан психологиялық-педагогикалық кеңес беру қызметімен айналысады. Әдетте 14-15 жасқа дейінгі балалар мен ата-аналарының қатысуында кеңес беру жүргізіледі, өйкені олардың мәселелерін отбасының қатысуынсыз шешу қиындыққа түседі. Ата-аналарға кеңес беруде жағдайға қатысты көзқарас объективті және субъективті болуы тиіс, яғни мәселелер отбасы көзқарасы тұрғысынан және кеңес беруші көзқарас тұрғысынан бекітілуі керек. Отбасылық кеңес беру процесі когнитивті және эмоционалды аспектілерді қамтиды. Кеңес беру барысында кеңес алушының немесе жалпы отбасының мәселелері шешіліп қана қоймайды, оларды шешудің тиімді деңгейдегі жолдары да іздестіріледі.

**Отбасылық кеңес беру** – бұл ең алдымен тұлғаның ішкі байлықтарын эмоционалды тиімді факторлардың көмегімен аша білу үшін жағдай туғызатын өзара араласу, отбасының эмоцианолды байланыстарын қалыптастыру, осы байланыстардың белгілі бір қозғалыстары. Мұндай жағдайда отбасылық кеңес беруді бірнеше бағытқа бөлуге болады.

Мұндай жіктеу отбасылық проблемаларға кеңес беру тәжірибесінде кездесетін төмендегідей бөлулерден туындайды:

- **-некелескенге дейінгі мәселелер:** жынысаралық қатынастардағы махаббат пен өзара түсіністік, некелік іздеу салу, неке таңдау, жалғыздық және тағысын тағы проблемаларға түсінік беру. Мұндай жағдайдағы проблемалар жігіттік кезде де, сонымен бірге ересек кезде де жиі кездеседі, мысалы, бірінші некеден кейін қайтадан үй болу, өмірлік серік іздеу, ерлі-зайыптылардың көзге шөп салушылықтарынан кейін шешім қабылдаулары;
- **-жас отау иелері өмірлерінің бастапқы кезеңіндегі мәселелеріне кеңес беру.** Бұл кезеңде отбасылық өмірге деген тәжірибенің жоқтығы салдарынан жанжалдың болып тұруы, ерлі-зайыптылардың ата-аналары арасындағы өзара қарым-қатынастары, бала туу жөніндегі мәселені шешу туралы сөз қозғалады;
- **- бала – ата-ана мәселелеріне кеңес беру:** баланың мектептегі оқуы мен тәртібі, дамуының ауытқушылығы, отбасындағы тәрбие беру мәселесі және басқалар;
- **-неке бұзылу мен ажырасқаннан кейінгі алаңдаушылық;**
- **-отбасылық жанжал мен дағдарысқа кеңес беру.**

**Отбасылық кеңес беру процесін шартты түрде 5 фазаға бөлуге болады: байланыс орнату, проблемаларды анықтау, жұмыс фазасы, шешім мен әрекет фазасы және кері байланыс фазасы.**

**-Бірінші фазасы-өтініш иесімен байланыс орнату.** Қорытындысы: олармен өзара әрекеттесу шегін анықтау. Ол бастапқы әңгіме-кеңес барысында жүзеге асырылады. Бұл фазада араласу мен оны құрайтын арақашықтық анықталады.

- **-Екінші фаза-өтініш иесінің проблемаларын, отбасының проблемаларын анықтау.** Қорытындысы: кеңес алушы мен кеңесшінің проблемаларды түсінудегі келісімдері. Кеңесші нақты проблеманы бағдарлап, оның мәнісін анықтап түсіндіреді. Кеңес алушы мен кеңесші баламалы амалдарды талқылай келе, бір жақты пікірге тоқталады. Кеңес алушы проблеманы қабылдауы тиіс. Кеңесші кеңес алушыға проблеманы өзінің атынан ғана емес, үшінші біреудің атынан да ұсыну құқығын бере алады. Бұл кезеңдегі маңызды проблема — дилеммаларды түсіне отырып, біршама келісімге келу болып табылады.

- **-Үшінші фаза – жұмыстық.** Қорытындысы: кеңес алушымен бірге проблемаларды жаңаша түсіну. Бұл фаза үшін мынандай динамика тән: кеңес алушы мен кеңесшінің арасындағы байланысты құрылымдарға бөлу, кеңес алушының жүйесі тарылуы, төзуі мен қарсы тұра білуі үшін бақыланатынын жағдайлар жасау, кеңес алушының төзімнен шығуы мен өз иелігін табуы.
- **-Төртінші фаза – шешім мен әрекет қабылдау.** Қорытындысы: қалыпты табиғи жағдайдағы кеңес алушының тиімді мінез-құлқы. Бұл фазада белгілі бір кеңес беру теориясына сүйене отырып, маман кеңес алушының қалыптасқан жағдайдан шығу жолдарын іздестіріп, оны табуға жетелейтін өзінің әрекетінің жоспары мен стратегиясын құрады. Өзі үшін қолайлы шешім тапқаннан кейін, оны өзінікіндей қабылдап, дербестік пен сенімге ие болған соң, іске кіріседі.
- **-Бесінші фаза – кері байланыс.** Қорытындысы: кеңес алушыны кеңес беру процесімен және оның нәтижесімен қанағаттандырады. Кеңесші ішінара мұндай ақпараттарды кеңес беру барысындағы төзімділіктің белгілерін қадағалау кезінде алады. Сондай-ақ ол жағдайды анықтай отырып, көріністері қайталанбалы кездесулер өткізеді

- Кеңес беру технологиясы әлеуметтік қызметкердің делдалдық іс-әрекет технологиясымен өте ұқсас. Делдалдық адамның өмір сүруінің барлық салаларын қамтиды. Атап айтатын болсақ, физикалық, материалдық, әлеуметтік және адамгершілік-рухани тұрғысындағы қысым жағдайлары немесе т.б. делдалдық іс-әрекет түрі қолданылады.
- **Делдалдық**- әлеуметтік жұмыс қызметтерінің бірі деп атауға болады.
- Делдалдық пен біріккен іс-әрекеттің нәтижелілігін қамтамасыз ететін белгілі бір ұйымдастырушылық, әдістемелік, психологиялық және адамгершілік шарттар қалыптасқан. Әлеуметтік қызметкер көбінесе өз міндетіне сәйкес белгілі бір әлеуметтік мәселені шешу барысында мемлекет пен қоғамдық ұйымдар арасында делдал қызметін атқарады.



Әлеуметтік жұмыстың тәжірибесінде делдалдылықтың түрлі принциптері қолданылады. Делдалдылықтың түрлі функцияларының қызметі бар және олар түрлі факторларға байланысты болып табылады. Соционорм іс-әрекетіндегі ең маңызды функциялар келесідей: **бағалау, жоспарлау, байланыс және оперативті бақылау.**

- **Бағалау** делдал клиенттің барлық қажеттіліктері жайлы хабардар болу керек, оның мүмкіндіктері туралы, қазіргі және келешектегі оның күшті және әлсіз жақтарын білу қажет. Олар толық, сенімді және тың ақпараттарға иегеріп, сенімді болу қажет.
- **Жоспарлау** клиенттерді қызметтердің барлық түрлерімен тәуілік бойы қамтамасыз етуді қарастырады. Жоспар көмек көрсетудің ресми және ресми емес формаларымен байланысып, қызметтің саласын болашақта кеңейтуіне топталу қажет. Делдалдар қызметтерді ұсынатын ұйымдардың тізімін дайындайды, олармен істі жүргізу тәсілдерін анықтайды, қызметті ұсынатындарға жоспардың мақсаттары мен функцияларын түсіндіреді.

- ***Байланыс.*** Делдалдар клиенттерді көмек көрсету бойынша құрылымдармен байланыстырады. Бұл функция өзінің құқықтарын жүзеге асыру барысында және қызметтерді пайдалану кезінде тосқауылдарды жеңуде клиенттерге көмек көрсетуді қарастырады.
- ***Оперативті бақылау,*** клиенттерге өз уақытында қызметтерді ұсынудан және сапаны бақылаудан тұрады. Ол клиентпен ғана емес, сонымен қатар сәйкес келетін қызметтерменде контактіні орнатуды талап етеді. Клиентке қызмет көрсету сәтінде оған үйге жолығу және көзбен көз контактісі тиімді болып табылады. Жеке контакт клиенттің өзімен және қызметтермен делдалдың қатынасын жақсартуға, оған сол қатынастарға әсер етуге мүмкіндік береді. Бақылау функциясы сонымен қатар бағалау функциясы ретінде түсіндіріледі, өйткені делдал жопардың әр бір пунктінің орындалуын бақылайды және белгілейді. Бақылау барысында жиналған ақпарат ескіні қайта бағалауға және жаңа жоспарды құрастыруға немесе жаңа байланыстарды орнатуға әкеледі.



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

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

**Клиенттің  
мәселесін  
анықтау және  
оның шешу  
мүмкіндігін  
бағалау**

**Мәселені  
шешуге  
қабілетті  
мекемені таңдау  
мен бағалау**

**Клиенттің қажетті  
мекеменен  
қатынас орнатуы  
мен қабылдауына  
жағдай жасау**

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

- Біріншіден,** клиентке қажетті мекемелер мен ұйымдардың толық мәліметтерін жазып беру. Сонымен қатар клиентті бұл мекемеде не күтіп тұрғандығын нақты әрі түсінікті етіп жеткізу керек.
- Екіншіден,** әлеуметтік қызметкер клиенттің баратын мекемесіне ілеспе хат жіберу арқылы көмек көрсету қажет.
- Үшіншіден,** клиентке баратын мекемедегі көмекке жүгінуі тиіс құзыретті тұлғаның аты-жөнін толығымен жеткізген дұрыс.
- Төртіншіден,** клиентті белгілі бір мекемеге жібермес бұрын, онда хабарласып, клиент туралы ақпаратты жеткізу қажет.
- Бесіншіден,** клиентті мүмкіндігінше әлеуметтік қызметкерлермен алдын-ала кеңес алған туысқандары немесе жақындары ертіп апарғаны жөн.

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

## Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. Жиенбекова А.А., Дарибаева Р.Д., Төлегенова К.К. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиялары.- А., 2014ж.
2. Хесль Г. Посредничество в разрешении конфликтов. Теория и технология / Г. Хесль. - СПб.: Речь, 2004. – 144 с.
- 4.Абрамова, Г.С. Практикум по психологическому консультированию / Г.С. Абрамова. – Екатеринбург: “Деловая книга”; М.: Изд. центр “ACADEMIA”, 1995. – 128с.
5. Джордж, Д., Кристиани, Т. Консультирование: теория и практика: Пер. с англ. / Д. Джордж, Т. Кристиани. - М.: Изд-во Эксмо, 2002. – 448 с.