

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ҒЫЛЫМ ЖӘНЕ ЖОҒАРЫ БІЛІМ МИНИСТРЛІГІ

«Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ» КЕАҚ

**Студенттер мен жас ғалымдардың
«GYLYM JÁNE BILIM - 2023»
XVIII Халықаралық ғылыми конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

**СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ
XVIII Международной научной конференции
студентов и молодых ученых
«GYLYM JÁNE BILIM - 2023»**

**PROCEEDINGS
of the XVIII International Scientific Conference
for students and young scholars
«GYLYM JÁNE BILIM - 2023»**

**2023
Астана**

УДК 001+37
ББК 72+74
G99

«GYLYM JÁNE BILIM – 2023» студенттер мен жас ғалымдардың XVIII Халықаралық ғылыми конференциясы = XVIII Международная научная конференция студентов и молодых ученых «GYLYM JÁNE BILIM – 2023» = The XVIII International Scientific Conference for students and young scholars «GYLYM JÁNE BILIM – 2023». – Астана: – 6865 б. - қазақша, орысша, ағылшынша.

ISBN 978-601-337-871-8

Жинаққа студенттердің, магистранттардың, докторанттардың және жас ғалымдардың жаратылыстану-техникалық және гуманитарлық ғылымдардың өзекті мәселелері бойынша баяндамалары енгізілген.

The proceedings are the papers of students, undergraduates, doctoral students and young researchers on topical issues of natural and technical sciences and humanities.

В сборник вошли доклады студентов, магистрантов, докторантов и молодых ученых по актуальным вопросам естественно-технических и гуманитарных наук.

УДК 001+37
ББК 72+74

ISBN 978-601-337-871-8

**©Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия
ұлттық университеті, 2023**

УДК 364.08

ПРОБЛЕМЫ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА И КЛИЕНТА: УСЛОВИЯ ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТИ

Насырова Зарина Сабитовна

nassyrova.zarina1201@gmail.com

Магистрант 1 курса ЕНУ имени Л.Н. Гумилева, Астана, Казахстан

Научный руководитель – к.социол.н., ст.преп. Мухамбетова К.А.

Взаимодействие социального работника и клиента имеет существенное значение в работе социального работника. Как правило, взаимодействие социального работника и клиента начинается с установления контакта между ними. Этот контакт может быть установлен в различных местах и с различными целями. В условиях социальной службы, общение может проходить в кабинете социального работника или в специальной комнате, предназначенной для проведения консультаций. В таком случае, социальный работник может предоставить клиенту различные услуги и советы, ориентированные на решение конкретных проблем. Важно отметить, что взаимодействие социального работника и клиента должно быть построено на основе взаимного доверия и понимания. Социальный работник должен уметь слушать и понимать клиента, а также предоставлять ему поддержку и помощь в решении его проблем.

Социальный работник играет важную роль в решении социальных проблем клиента. Он должен уметь эффективно коммуницировать с клиентом, чтобы понимать его потребности и проблемы, а также помочь ему найти ресурсы для их решения. Коммуникация социального работника и клиента может быть разной: от формальной и официальной до более личной и доверительной. В зависимости от ситуации и потребностей клиента, социальный работник может использовать разные стили общения, чтобы установить связь с клиентом и помочь ему. Помимо этого, социальный работник может помочь клиенту осознать его внутренние ресурсы и потенциалы, которые могут помочь ему решить свои проблемы. С помощью эмпатии и поддержки социальный работник может помочь клиенту увидеть свои сильные стороны и научиться использовать их для достижения своих целей. Однако, важно отметить, что социальный работник не может решить проблемы клиента за него. Вместо этого, социальный работник может стать партнером клиента в процессе решения его проблем и помочь ему найти ресурсы и поддержку, необходимые для этого. Таким образом, профессиональный социальный работник, используя различные типы коммуникации, может помочь клиенту решить его проблемы, находящиеся в контексте конкретной социальной реальности, и улучшить его отношения с обществом в целом.

Социальное взаимодействие в социологическом словаре Г.В. Осипова — это любое поведение индивида, группы индивидов, общества в целом как в данный момент, так и в перспективе. Категория «взаимодействие» выражает характер и содержание отношений между людьми и социальными группами как постоянными носителями качественно различных видов деятельности, то есть отношений, различающимися по социальным позициям (статусам) и ролям (функциям). Независимо от того, в какой сфере жизнедеятельности общества (экономической, политической и т.д.) имеет место взаимодействие, оно всегда социально по своему характеру, так как выражает связи между индивидами и группами индивидов; связи, опосредуемые целями, которые каждая из взаимодействующих сторон преследует. Социальное взаимодействие имеет объективную и субъективную стороны. Объективная сторона — это связи, не зависящие от отдельных личностей, но опосредующие и контролирующие содержание и характер их взаимодействия.

Субъективная сторона — это сознательное отношение индивидов друг к другу, основанное на взаимных ожиданиях соответствующего поведения [1, с. 61].

Вместе с тем социальный работник должен иметь в виду те трудности, которые могут встретиться в его работе с социальным окружением клиента. Не следует забывать, что для окружения деятельность по оказанию помощи клиенту не является неизбежной и должной, она для них - лишь возможная сфера приложения сил. Кроме того, окружение клиента, видя в социальном работнике представителя официального института, обязанного на основании действующего законодательства выполнять свои функции в отношении клиента, может сознательно устраниваться от совместной деятельности, целиком положившись на специалиста. Специалист не имеет права упрекать родных и близких клиента в невмешательстве в его судьбу, равнодушии, делать категоричные, скоропалительные заключения. В интересах социального работника доказать окружению клиента объективную необходимость и полезность его участия в решении проблем клиента, преодолеть возникшее противоречие во взглядах и мнениях людей, а также отчуждение их друг от друга, пробудить в них интерес к совместным действиям, тактично разъяснить их роли в отношении клиента, согласовать интересы с целью организации плодотворного сотрудничества на благо клиента и добиться добровольного участия в совместной деятельности [2, с. 45].

В основном проблемы взаимодействия между социальным работником и клиентом возникают из-за конфликтов, которые зарождаются в процессе коммуникации. Причины возникновения конфликтов могут быть различны, но их всех объединяет ограничение прав, какой либо из сторон, что вызывает возмущение и зарождает конфликт.

Социальному работнику, нужно уметь управлять конфликтами в профессиональной обстановке. Для этого важно развивать способность к анализу конфликтных ситуаций и находить рациональные решения, основанные на знаниях и опыте работы в данной сфере. Необходимо понимать, что конфликт является естественным процессом, который может возникнуть в любой профессиональной сфере. Один из ключевых навыков, который нужно развивать, - это умение управлять своими эмоциями в конфликтной ситуации. Часто конфликты могут вызывать сильные эмоции, что может затруднить решение проблемы. Важно сохранять спокойствие и анализировать ситуацию объективно. Также важно научиться эффективно общаться с участниками конфликта, проявлять уважение к мнению других и искать компромиссные решения. Это поможет добиться сотрудничества и снизить напряженность в конфликте. Наконец, необходимо иметь определенные знания и навыки в области конфликтологии. Это позволит лучше понимать причины конфликта, его динамику и способы его разрешения. В процессе ведения переговоров вполне возможно, что возникнет необходимость отказаться от модели поведения, которая оказалась малоэффективной для успешного разрешения проблемы. Придется прибегнуть к новой. Следует экспериментировать, быть инициативными и открытыми для применения новых вариантов, новых моделей поведения.

Многое зависит от умения, навыков социального работника по ведению переговоров, регуляции конфликтных отношений. Наступившее в ходе обсуждения обострение можно преодолеть, прибегнув к использованию жестов примирения. К ним относятся: извинения; предложения компромисса; выражение сожаления по поводу конфликтного поведения в прошлом: согласие на законность требования, точки зрения другой стороны; раскрытие собственных эмоций, интересов, потребностей, которые явились основой действий: просьба об открытости, доверительности со стороны другого участника обсуждения; рассказ о мотивах, эмоциях, мыслях, которые имеют отношение к конфликту; принятие личной ответственности за часть проблемы; выражение уважения, доброжелательности к другому участнику; постоянная готовность к принятию новых предложений; поиск взаимовыгодных решений конфликта. Подобные жесты примирения способствуют ослаблению напряженности, установлению доверительности и конструктивности при обсуждении конфликтной проблемы. [3, с. 121]

Конфликт вытекает из статусных, ролевых, ценностных, нормативных и иных духовных и материальных различий индивидов, которые они считают существенным затруднением в общении. В процессе конфликта происходит разрешение острого противоречия, основанного на несовместимости интересов, целей, ожиданий, взглядов, действий и т.п. Конфликтное взаимодействие людей связано с негативными эмоциями, стрессами и т.д. [4, с. 11].

Чаще всего причинами конфликта социального работника и получателя социальных услуг являются:

- Особенности личности (вспыльчивость, агрессивность и т.п.).
- Межличностная несовместимость работника и получателя услуг.
- Нарушение норм морали и права.
- Низкий уровень профессионализма социального работника.
- Неудовлетворенность получателя качеством обслуживания.
- Нерациональная организация труда социального работника.
- Неполнота или искажение информации.
- Барьеры коммуникации (проблемы диалога, взаимопонимания сторон и т.д.).
- Инновации (страх и неприятие нового, боязнь и нежелание изменения привычного образа жизни и пр.).
- Противоречивое влияние родственников получателя услуг и др.

Диагностируя социальные конфликты, необходимо иметь в виду относительный характер их решения, цикличность, системность конфликтов. Это требует комплексного подхода к социальной работе, а также соблюдения таких принципов, как, экономичность использования и целесообразность концентрации ресурсов, выделяемых на реализацию разработанных мер социально-технологического воздействия.

Диагностика предполагает оценку степени остроты того или иного конфликта в социальной работе. На основе анализа устанавливается взаимосвязь разных конфликтов, выясняются среди них ключевые, устранение которых приводит разрешению многих других. Выявление в процессе диагностики основополагающего, ключевого конфликта соответственно требует и концентрации ресурсов на его разрешение. В то же время, нужно соблюдать разумные пропорции в распределении ресурсов, выделяемых на социальное развитие, с тем, чтобы избежать обострения других конфликтов в перспективе.

В качестве методов диагностики конфликтов в социальной работе можно рекомендовать использование положительно зарекомендовавшие себя методы: наблюдение (визуальное, статистическое, социологическое); ранжирование конфликтов; социальный анализ конфликтной ситуации на основе изучения данных социальной статистики, экономических параметров, проведения контент-анализа неофициальных материалов, массового анкетного опроса, а также опроса экспертов. Кроме того, здесь можно широко применять методы математического анализа и статистики (функциональный, корреляционный, дисперсионный, регрессионный, факторный, кластерный). Диагностируя конфликты в социальной работе, важно пользоваться методами социальных образцов, аналогий, сравнений, исторических параллелей. [5, с. 73]

Профессиональный социальный работник должен владеть методами и технологиями социальной работы, чтобы эффективно взаимодействовать с клиентом. Важно понимать, что каждый клиент уникален, и методы работы с ними должны быть адаптированы к конкретной ситуации. Также важно отметить, что профессиональный социальный работник должен уметь эффективно коммуницировать с клиентом, выслушивать его и понимать его потребности и проблемы. Для этого социальный работник должен обладать навыками активного слушания, эмпатии и умением устанавливать доверительные отношения с клиентом. Однако, помимо навыков и знаний, профессиональный социальный работник должен также иметь высокую духовно-нравственную культуру и профессиональную этику. Он должен понимать, что его деятельность направлена на помощь людям, и считать свою

работу не просто профессией, но и призванием. Для этого необходимо постоянно совершенствоваться, учиться и развиваться как профессионал, и не забывать о своих личностных качествах и моральных ценностях.

В зависимости от характера, отношений работника с клиентом, система социальной защиты может или укрепляться, или разрушаться. Несмотря на то, что между социальным работником и его клиентом устанавливаются партнерские отношения, по силе влияния на партнера более активной стороной является социальный работник, поскольку его действия и поступки имеют решающее значение для клиента и решения его проблем. Однако формирование благоприятных для работы отношений с клиентом не всегда зависит от социального работника, поскольку субъективные характеристики клиента также оказывают существенное воздействие на их взаимоотношения. Объективно клиент социального работника заинтересован в установлении прочных, доброжелательных отношений с социальным работником, однако в меньшей степени, чем специалист: он знает, что, как бы он ни относился к социальному работнику, тот все равно обязан будет выполнить свой профессиональный долг. Иногда клиент использует свое преимущественное положение не на пользу дела [2, с. 52].

Так же, одной из особенностей является эмоции во взаимодействии социального работника и клиента. Профессионал способен избегать переживания негативных ситуативных эмоциональных состояний. Социальные работники, освоившие механизм идентификации-обособления на уровне продуктивных технологий общения (через метод основного или глобального анализа проблем клиентов) использовали во взаимодействии с клиентами соучастную стратегию контакта. [3, с. 122-123].

Таким образом, ключевой частью социальной работы является взаимодействие между специалистом и клиентом. Взаимоотношения между ними играют важную роль в достижении поставленных целей. Важно, чтобы социальный работник устанавливал доверительные отношения с клиентом, помогая ему избавиться от проблемы и использовать свой потенциал для преодоления трудностей. В процессе работы социальный работник сталкивается с различными проблемами, такими как нежелание клиента прилагать усилия для решения задач и боязнь перед жизненными переменами. Для преодоления этих проблем социальный работник должен выбрать тип взаимоотношений: заключение соглашений или сотрудничество.

Однако, в любом случае, социальный работник должен действовать с учетом профессиональных принципов социальной работы и подходить к решению проблем творчески. Важно учитывать индивидуальные особенности клиента, его потенциальные возможности, особенности характера и налаживать с ним партнерские отношения. Важным условием для установления таких отношений является совпадение желаемых результатов специалиста и клиента. Только при соблюдении данного условия можно достичь максимального результата.

Кроме того, социальный работник несет профессиональную и моральную ответственность перед своим клиентом. Его деятельность должна отвечать внутренним потребностям и способствовать реализации личностного потенциала. Таким образом, взаимодействие между социальным работником и клиентом имеет большое значение в достижении успешных результатов в социальной работе.

Список использованных источников

1. Осипов Г.В., Москвичев Л.Н. Социологический словарь. – М., 2008. – 608 с.
2. Медведева Г.П. Этика социальной работы. Учеб. пособие для студ. вузов, - М.: Владос, 2003. – 205 с.
3. Фирсов М.В., Студенова Е.Г. Теория социальной работы. Учеб. пособие для студ. Вузов. - М.: Владос, 2001.- С. 121-123.
4. Сорокина Е. Г., Вдовина М. В. Конфликтология в социальной работе. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с.

УДК347.61

ОТБАСЫНДАҒЫ ӘЙЕЛДЕРДІҢ ӘЛЕУМЕТТІК МӘСЕЛЕЛЕРІ

Нурланова Салтанат Серікқызы

1-курс докторанты

salta14.12.80@mail.ru

әл-Фараби атындағы Қазақ Ұлттық университеті, Алматы, Қазақстан
Ғылыми жетекші: PhD, қауымдастырылған профессор А.А. Бейсенова

Қазақстанда әйел зорлаудың кең етек алған түрі отбасындағы зорлық болып табылады. Отбасылық зорлықта, отбасылық қылмыста, көбінесе, қару пайдаланады. Отбасылық дау барысында төтенше шаралардың жақтастары үнемі табылады.

Басты компоненттері жеке адам және отбасындағы тәртібі болып табылатын отбасылық криминологиялық жағдай ұғымы туралы айту керек. Ерекше криминологиялық категория ретінде «отбасылық қылмыс» ұғымын қолдануға құқық бар. Отбасы қылмыстарының себептері мен шарттарын зерделеу, тиісті профилактикалық шаралар әзірлеу үшін, отбасының адамгершілік түрін ерекше бөліп, отбасының өзін тану, қарым-қатынас, қарама-қайшылық, дауларды тексеру қажет. Отбасының адамгершілік тұрпаты қаншалықты аз және отбасы адамгершілігінің тұтастығы күмәнді болса, адамгершілік теңдігін жоғалту соншалықты тез өтеді.

Тұрмыстық зорлық толық зерттелмеген, отбасылық-тұрмыстық қатынастарды ретке келтіру мәселесін ешкім ешқашан көтермеген. Отбасындағы жағдай, жұбайлар қарым-қатынасы жеке адамның мәселесі деп есептеліп, «бөтен отбасының ішінде не барын кім білсін» деген бейнелі сөзбен анықталып, әйелге қатысты қылмыс жасалып, немесе құқыққа қарсы басқа да іс жасалғанын кейін ғана елдің назарына ілігіп, талқыға түскен. Әйелдің отбасындағы әртүрлі зорлыққа шыдауының негізгі себебі-оның еріне, асыраушысына шектен тыс тәуелділігі болып табылады. Көмек сұрамастан бұрын, ол ең алдыменен қайда баратынын ойлауы қажет, көптеген әйелдер, әсіресе, ауылдық жерде тұратын әйелдер ажырасқаннан кейін балаларын асырай алмайтындығына байланысты ажырасуға шешім қабылдай алмайды[1,б.161].

Отбасылық –туыстық жағдай, көбінесе, ер адам жұмыс істеп, үйдегі және бала тәрбиелеу бойынша барлық жұмыс әйел адамға жүктелетін болып құрылған. Ол жұмыс істей алмайтындықтан, күйеуіне қалыпты түрде экономикалық тәуелді болады. Келісімшарт негізінде некеге тұрудың халықаралық тәжірибесін үйренуіміз қажет, бұл отбасындағы зорлық себебінің бірі ретінде әйелдің экономикалық тәуелділігін қысқартуға мүмкіндік береді. Балаға қатысты зорлықпен байланыстырып қарамай, әйелге қатысты тұрмыстық зорлық туралы айту мүмкін емес. Отбасындағы әйел-анаға қатысты зорлықтың әрқайсысы балалардың қатысуымен болады, балалар анасымен бірге дене зорлығының құрбан болмаса да, болған істердің куәсі болып, міндетті түрде оның психологиялық құрбаны болады. Алматы қаласында «Құрбылар» дағдарыс орталығы көрсеткен заң кеңесінің мониторингі 452 өтініштің 52-і жағдайы әйелдерді ұрып-соғумен байланысты екенін көрсетті. Әйелге қатысты зорлық мәселесінің әлеуметтанушылардың зерттеуі отбасында ерлі-зайыптылар қатынасында тұрған әйелдердің 28-пайызы күйеуі тарапынан дене зорлығына ұшырайтын көрсетті. Бұл күйеуге шыққан әйелдердің 7-пайызына қатты қауіп туғызды, дене зорлығы салдарынан жүйке бұзылуы көп болды. Үйдегі зорлықтан жапа шеккен әйелдердің жартысы ешқандай әрекет жасамайды, 19-пайызы күшпен қарсылық білдіреді, 18-пайызы уақытша үйден кетеді, 12-пайызы туысқандарын, көршілерін көмекке шақырады, тек 2-пайызы құқық қорғау органдарына хабарласқан. Мұнда зорлық құрбандарымен жұмыс жүргізетін