

ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС ТӘЖІРИБЕСІНІҢ ТЕОРИЯСЫ МЕН ҚҰРЛЫМЫ

Капин Батина
sakura_batina@mail.ru

Л.Н. Гумилев атындағы ЕҰУ, Әлеуметтік ғылымдар факультеті
 Әлеуметтану кафедрасының аға оқытушысы

XIX ғасырдың аяғында пайда болған әлеуметтік жұмыс теориясының даму тенденциясының қалыптасуына базалық ғылыми пәндер, әсіресе, психология мен әлеуметтанудың белді ғалымдары ықпал етті. Нақты зерттеулер XXI ғасырдың бірінші онжылдығының аяғында қарқынды дами түсті десек болады. Бірақ, әлеуметтік жұмыс теориясының дамуына ғалымдардың қосқан үлесіне талдау жасау барысында әлеуметтік жұмыс қызметінің ерекшелігі мен оның теориялық негізін жоғалту қаупі бар екендігі алға тартылады. Себебі, жаңа ғылыми зерттеушілер аз. Біздің мақсатымыз осы олқылықты жою. Осы уақытқа дейін қалыптасқан әлеуметтік жұмыс теорияларының негізіне талдау жасай отырып, өзіміздің ғылыми зерттеулерімізді жалғастыра беру қажетті.

XX ғасырдағы зерттеулерге негізделсек ғалымдардың көп бөлігі әлеуметтік жұмысты халықтың «әлсіз» қабаттарына қолдау көрсететін маман ретінде ғана қарағандығын байқаймыз. Тек, соңғы жылдары ғана әлеуметтік жұмысты көп салалы ғылым ретінде зерттей бастады.

Әлеуметтік жұмыс теориясының ғылым ретіндегі мәртебесін анықтау мәселесіне қатысты екі көзқарас айқын көрінеді. Біріншісі, әлеуметтік жұмысты әлеуметтік мәселелерді зерттеуге бағытталған қолданбалы пән ретіндегі көзқарас болса. Екіншісі, әлеуметтік зерттеулерге негізделген күрделі теорияларды қарастыру.

Әлеуметтік жұмыс теориясына талдау жасаған кезде бірінші Мэри Ричмондтан бастау қажетті. Ол бірінші болып әлеуметтік жұмыс саласындағы мамандарды дайындайтын мектептер ашуға тырысты. 1922 жылы жарық көрген «Әлеуметтік диагноз» кітабын әлеуметтік жұмыстың кәсіби әліппесі десек болады. Мэри Ричмонд кітабында әлеуметтік жұмыста бастысы бағалау және дұрыс әлеуметтік диагноз қою, оны емдеу әдісінің негізі ретінде қабылдау деп айтылған. Дұрыс қойылған әлеуметтік диагноз клиенттің емделуіне толық мүмкіндік жасайды.

Қазіргі уақытта әлеуметтік жұмыскерлер клиентпен жұмыс барысында қолданып жүрген сұхбат тәсілдері де Мэри Ричмондтың «Әлеуметтік диагностика» бөлімінде айқындалған болатынды. Олар:

1. ақпарат алу;
2. диагноз (әлеуметтік ауытқу жағдайын зерттеу);
3. болжам (жақсарту жағдайларын болжау);
4. емдеу (клиентке көмек)

Сонымен қатар, әлеуметтік жұмыста көмек көрсету шаралары екі негізгі түрге бөлінеді: тікелей (директивті) және жанама (директивті емес). Біріншісі, клиенттің өзінің жағдайын өзі жақсартуы үшін қадамдар жасау болса, екіншісі клиенттің әлеуметтік ортасына өзгерістер енгізу арқылы қадамдар жасау. Мэри Ричмондтың арқасында медициналық практикадан алынған: клиент, диагностика, емдеу терминдері әлеуметтік жұмыстың кәсіби тіліне енгізілді.

Мэри Ричмонд әлеуметтік жұмыскер мен клиент арасындағы байланыс қағидаларын жасады, оларды «психикалық гигиена қағидалары» деп атады:

- клиентке жанашырлықпен қарау;
- оған артықшылық беру;
- оны жігерлендіру;
- онымен бірлескен нақты іс-қимыл жоспарларын құру(кейінірек бұлар әлеуметтік жұмыстың этикалық кодексінің негізі ретінде қабылданған болатын).

1921 жылы Мэри Ричмонд жаңа мамандықтың(әлеуметтік жұмыс) негізін қалағаны үшін гуманитарлық ғылымдар магистрі атағына ие болды. Оның әлеуметтік жұмыстың ғылым ретінде қалыптасуына қосқан үлесі орасан зор.

Қазіргі таңда да Мэри Ричмондтың қалыптастырған әлеуметтік жұмыс теориялық негізін ғалымдар дәлелдеп оны жалғастыруда.

Әлеуметтік жұмыстың тәжірибелік негіздері әр түрлі мектептегі ғалымдардың ғылыми ізденістерінің нәтижелерін ғана емес, сонымен бірге оның эволюциясын, әлеуметтік жұмыстың мазмұны мен формасындағы өзгерістерді де көрсетеді.

Әрбір модельде адам және қоғам, әлеуметтік-мәдени ғылымдармен байланысты кейбір теориялық ережелері, сонымен қатар әлеуметтік жұмыстың нақты анықталған мазмұны мұқтаж адамдарға көмек көрсетудің әдістері мен формалары, клиенттер арасында туындайтын дағдарыстардың алдын-алуы қарастырылған.

Барлық осы модельдерді үш негізгі теория тобына бөлуге болады:

1. әлеуметтік бағытталған теориялар;
2. психологиялық бағытталған теориялар;
3. кешенді бағытталған теориялар.

Әлеуметтік жұмыстың қазіргі заманғы теорияларын талдау арқылы олардың белгілі бір бөлігі әлеуметтанулық тұжырымдамалардан шыққан деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді. Әлеуметтік жұмыскердің әлеуметтік институттардың қызметін оңтайландыруына, әлеуметтік қорғауды және көмекке мұқтаж әр түрлі топтарды қолдауға бағытталған жұмыстардың тиімділігін арттыруы үшін әлеуметтанулық талдаулардың рөлі жоғары екендігін байқаймыз.

Әлеуметтік жұмыстың модельдеріне тоқталсақ:

Әлеуметтік-радикалды модель:

Бұл модель әлеуметтік топ өкілдеріне «әлеуметтік адвокаттық» қызмет көрсетуге негізделген. Ол адам құқықтары қозғалысының бір бөлігі (нәсілдік кемсітушілікке қарсы күрес, ұлтаралық көзқарастар, адамдарды ұзақ уақыт бойы әртүрлі типтегі мекемелерге қамауға, (оның ішінде қылмыскерлерлерді орналастыруға қарсы тұру)) арқылы клиенттің өзінің жауапкершілік алуы арқылы өмірін өзгертуіне қолдау жасау.

Әлеуметтік-радикалды модель арқылы әлеуметтік жұмыскер объектіге қысым жасайтын әлеуметтік құрылымдарды өзгерту жолын іздейді, керісінше клиенттің потенциалдық мүмкіндіктерін дамытуға бағытталады. Егер, тек бір топтың мүддесін қорғайтын болса, басқа әлеуметтік топтар арасында қақтығыс туындауы мүмкін. Бұл әлеуметтік жұмыскердің этикалық дилеммасына сай келмейді.

Марксистік модель:

Әлеуметтік тәжірибеде марксистік модел әлеуметтік жұмыскерлерді қоғамдағы өзгерістерді жүзеге асыруға бағытталған бірлескен ұжымдық әрекеттерді жүзеге асыруға ықпал ететін күш ретінде түсінуге негізделген. Бірақ осы "күштің" бағыты осы модельдің әртүрлі модификацияларында әр түрлі қарастырылады. Мысалы, бір жағдайда әлеуметтік бақылаушы болса, екінші жағдайда әлеуметтік "адвокаттың", әлеуметтік "дәрігердің" рөлін атқарады. Марксистік модельдегі әлеуметтік жұмыс негізінен құрылымдық деңгейде қарастырылып, дамуда. Әлеуметтік жұмыстың бұл моделі қазіргі қоғамның бірқатар әлеуметтік мәселелерін шешуде тиімді болуы мүмкін.

Әлеуметтік жұмыстың психологиялық-бағытталған модельдері:

Бұл теориялар әлеуметтік жұмыскердің клиенттерге жеке немесе әлеуметтік мәселелер туындағанда жағдайды өзгерту үшін өздерінің күш-жігерін оңтайландыруға көмектесуге бағыттайтындығына байланысты кең таралған.

Қазіргі әлеуметтік жұмыс технологияларын талдау барысында әлеуметтік жұмыстың психодинамикалық бағытына негізделген психодинамикалық моделдің рөлінің басым екенін көруге болады. Себебі, психодинамикалық модель әлеуметтік жұмыстың кез-келген бағытына еніп кете алады.

Психодинамикалық модельдің интегративтілігі әлеуметтік қызметкерге әртүрлі жағдайларда клиенттің мәселелерін тиімді шешуге ықпал ететін әртүрлі технологиялар мен әдістерді қолдануға мүмкіндік береді.

Психодинамикалық модель шеңберіндегі әлеуметтік жұмыскер мен клиенттің қарым-қатынасына туындаған мәселені бағалау, оны диагностикалау және көмек көрсетудің директивтік емес терапевтік технологиясын қолдану арқылы көмектесуімен ерекшеленеді. Сондықтан, осы уақытта тәжірибелік әлеуметтік жұмыскерлердің жиі қолданатын моделінің бірі болып отыр.

Экзистенциалды модель:

Экзистенциалды және феноменологиялық тәсілдерге негізделген әлеуметтік жұмыстың бұл моделі клиенттің мінез-құлқын талдау кезінде оның айналасындағы әлем туралы өз идеяларын қалай қабылдайтынын және түсінетіндігін, оның әлеуметтік мәртебесін қалай бағалайтынын ескеру қажет. Осы модельге негізделген технологияларды қолданатын әлеуметтік жұмыскерлер клиентке қатысты топтар (мысалы, отбасы) және оның тікелей әлеуметтік ортасының мінез-құлық ерекшеліктерін қарастыруға көп көңіл бөледі, себебі, клиентте болатын дағдарыстың пайда болуына әкелген көптеген себептер осы жерден бастау алады деп санайды.

Әлеуметтік жұмыскер клиент жүгінген мәселелердің көбісі оның өткен өмірлік тәжірибесімен байланысты екенін ескерген жөн. Бұл моделдің тиімділігі мигранттармен жұмыс кезінде жақсы көмектеседі, себебі, мигранттар өткен ортасынан жаңа ортаға келген кезде, жаңа ортаны қабылдауларында ұзақ жылдар бойы кедергілер болады.

Гуманистік модель:

Әлеуметтік жұмыстың гуманистік моделі клиенттің өзін-өзі тануына, тұлғалық ерекшеліктерін ескеруіне және оларды қоршаған әлемнің мінез-құлықтарына әсерін түсінуіне көмектесуге бағытталған.

Гуманистік моделдің негізінде әлеуметтік жұмыскер клиентпен жұмыс барысында оның мәселелеріне шынайы қызығушылық танытып, оның жағдайының жақсаруына сендіре отырып, әлемге деген эмоционалды көзқарасына жанашырлық танытуға тырысады. Бұл әлеуметтік жұмыскермен клиенттің қарым-қатынасының арттыруға ықпал ететін тиімді модельдердің бірі. Мұнда белсенді тыңдау технологиясын қолдану арқылы, клиентпен эмпатиялық қарым-қатынас орната отырып, сенімді серіктес бола алады.

Әлеуметтік жұмыскер клиентпен қарым-қатынас жасау арқылы, оның басындағы мәселені шешуге тек өзі көмектесе алатындығына сендіру арқылы мәселені шешуде клиентпен стратегиялық жоспарды бірлесе құрымен ерекшеленеді. Бұл әлеуметтік жұмыскерлердің, әсіресе емханада қызмет жасайтын әлеуметтік жұмыскерлердің тәжірибеде қолданатын негізгі моделдерінің бірі. Бұл келіс клиенттердің қажеттіліктерін түсініп қана қоймай, әлеуметтік жұмыскердің маман ретіндегі қажеттіліктерін нақты анықтауға мүмкіндік береді.

Әлеуметтік жұмыстың кешенді бағытталған теориялары:

Рөлдік теория:

Әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде рөлдік моделді қолдану аясында әлеуметтанулық компоненттерді байқауға болады. Бірақ, әлеуметтік жұмыс тәжірибесіндегі рөлдік теория психологиялық білімге негізделі отырып жүзеге асырылады. Біріншіден, бұл адамның рөлін қабылдауда психологиялық және әлеуметтік-психологиялық жоспарларда түсіндіріледі.

Көптеген зерттеушілер рөлдік теорияның қалыптасуын Я.Л. Моренонның есімімен байланыстыра отырып, тұлғааралық қатынастарды және топтық психиатрия ретінде сипаттауға тырысқан социометрияның негізін қалаушы ретінде таниды.

Мысалы, Дж. Мид адамдар өздері туралы идеяларды қабылдауы, өзгелердің рөлдерін қабылдау процессіне әсер ететіндігін зерттеген. Әр адам өзінің Менін бейнелей алады, яғни, басқалардың көзінше қалай көрінетіндігін елестете алады және оған қалай жауап беру керек екендігін біле алады.

Мидтің пікірінше, өзін объект ретінде қарау қабілеті адамның ерекше қасиеттерінің бірі болып табылады. Ол өзінің мінез-құлқының басқа адамдардың мінез-құлқына немесе басқа адамдардың оның мінез-құлқына қалай әсер ететіндігіне байланысты.

Бір жағынан әлеуметтік рөл- әлеуметтік қызметін атқару кезіндегі басқа адамдардың күтетін әрекеті деуге болады. Бұл жерде келіспеушілік туындауы мүмкін, мысалы, әркез адамның басқа адамнан күткендегідей әрекеттері бола бермейді. Бұл әрекеттер кейде келіспеушіліктер алып келуі мүмкін. Әлеуметтік рөлдерден басқа, адамдар тұлғааралық рөлдерді де орындайды. Кейде әлеуметтік және тұлғааралық рөлдер арасында қайшылықтар туындайды. Мысалы, әлеуметтік рөлдер — "сүйетін ана", "адал ұл", "қатал әке", ал тұлғааралық рөлдер — "немқұрайлы ана", "батыл ұл", "құрметтеметті бағаламайтын әке". Барлық адам өздері тап болған даулы жағдайдан шыға алмайды. Бұл жағдайда көмекке әлеуметтік жұмыскер келеді. Әлеуметтік жұмыскер рөлдік ойында клиенттің мінез-құлқын түзетуге, бейімделу мүмкіндігін арттыруға қолданады. Рөлдік теорияны әлеуметтік жұмыскер әлеуметтік түсіндірудің бір түрі ретінде қолданады, отбасылық, кәсіби және ата-ана сияқты әлеуметтік рөлдерімен таныстыру арқылы жеке тұлғалық және мінез-құлқының қалыптасуына әсер етеді.

Мәселені шешуге сәйкес келетін әдістерді таңдау, сондай — ақ клиентпен жұмыс істеу процесінде әртүрлі әдістерді үйлестіре білу әлеуметтік жұмыскердің тәжірибелік маман екендігін көрсетеді. Рөлдік ойын технологиясына негізделген әдістердің бірі- психодрама. Психодрамада адамдардың шынайы рөлдік ойындарына негізделеді(бұл жерде маман адамдарды шығармашылықпен жұмыс істей алатын жағдай орната отырып, оларды рөлге еңгізеді).

Рөлдік теорияның негізінде дамыған технологиялардың түрлері:

1. рөлдермен ауысу
2. топтық дискуссия (мысалы: клиенттің биографиясы, топтағы тұлғааралық қатынастар және т. б.);
3. топтық мінез-құлық терапиясы(мақсаты-топтағы жаңа рөлдерді игеру және топтың көмегімен клиенттің мінез-құлқын түзету)
4. арт-терапия, оның мақсаты — клиенттің топ алдындағы өзінің рөлін ашу, оны түсіндіру, клиенттің белсенділігін ынталандыру;

Біз әлеуметтік жұмыскерлерді даярлау барысында ситуациялық рөлдік ойынды оқыту процессінде қолданамыз. Кейбір ғалымдардың зерттеуі бойынша әлеуметтік жұмыскерлер клиентпен қарым-қатынас барысында тактикасын қарым-қатынас анықтайтын белгілі бір рөлді таңдауы керек деп санайды. Мысалы, әлеуметтік жұмыскер делдал, дос немесе тәлімгер бола алады. Бұл рөлдер әлеуметтік жұмыскердің клиентпен қарым- қатынасының әртүрлі кезеңдерінде өзгеруі мүмкін.

Когнитивті(танымдық) теория:

Әлеуметтік жұмыстағы осы моделдің негізгі қағидасы – әлеуметтік жұмыстың көмекке мұқтаж адамдардың барлығына қол жетімді болуын қадағалау. Танымдық модель клиенттің мінез-құлқын оның іс-әрекеттеріне талдау жасату арқылы, дұрыс шешім шығаруына мүмкіндік жасайды. Бұл жерде қолданатын әдістің бірі бақылау әдісі.

Танымдық моделді көбінде тұрғылықты жері бойынша әлеуметтік қызмет көрсеткендей қолданады. Әлемдік өзгерістердің болуы адамдардың миграциялық әрекетке тап болуы мен қалалардың урбанизациялануы әлеуметтік жұмыс технологиясының жаңа моделінің қажеттілігіне алып келіп отыр.

Мысалы, адамның жаңа ортаға қалыптасуымен әлеуметтік жұмыс жүргізудің танымдық үш моделі бар:

1. клиенттің Менінің қалыптасуына сыртқы әлемнің әсері;
2. клиенттің әлеуметтік ортадағы жағдайын тұрақтандыру: бұл клиенттің әлеуметтік қасиеттерін қарауда өте маңызды;
3. клиенттің қажеттіліктерін мақсаттары мен ұстанымдарымен сәйкестігін анықтау.

Танымдық модельге негізделген кеңес беру кезінде екі жақты қабылдаудың аспектілерін талдау аса маңызды. Себебі, әлеуметтік жұмыскер мен клиенттің бір-бірін қабылдауына сай нәтиже тиімді немесе деструктивті болуы мүмкін.

Клиентпен жұмыс барысында оның белгілі бір мәселелерді қабылдауын оның жеке басын тұтастай қабылдау ретінде қарастырылмауы керек екенін ескеру қажет. Мысалы, клиентті видео арқылы бақылаған кезде оның тек реакциясын бақылаймыз, бірақ, оның сезімдерін түсіне алмаймыз. Сонымен қатар, қабылдауға әр түрлі факторлар әсер етуі мүмкін (білімі, көзқарасы, әлеуметтік-мәдени стереотиптер және т. б.)

Әлеуметтік жұмыскер клиенттің мінез-құлқын ұзақ және қысқа уақыт бақылау арқылы, танып білу және қажет болғанда өзгерістер енгізе алуы керек.

Әлеуметтік жұмыскерлер бұл әдісті – адамның бойындағы мінез -құлықтағы ауытқуын, оны дұрыстау жолдарын қарастыру үшін қолданылады.

Өзге біреуге әсер ету үшін адамның өзінің мінезінде ерекше қасиет болу керек. Біз әлеуметтік жұмыскерлерді дайындаған кезде осы мәселелерге ерекше назар аударамыз. Егер, әлеуметтік жұмыскер енжар, бос болатын болса, оның білім алуы барысында барлық күш жігерімізді салып, адамдарға және өзіне әсер етете алатындай етіп тәрбиелейміз.

Біреудің мінез-құлқын бақылау, оған тікелей немесе жанама әсер ету үшін, адамның бойында ерекше күш жігер болу керек.

Әлеуметтік жұмыстың теориялық тәжірибелік негізі көптеген жылдар бойындағы тәжірибелердің және әлеуметтанулық, психологиялық зерттеулердің негізінде қалыптасуда.

Күн өткен сайын әлеуметтік жұмыстың тәжірибелік теориялары жаңарып, адамдардың санасының өзгеруіне байланысты жаңа әдістер қалыптасуда.

Әлеуметтік жұмыс маманы қандай салада қызмет жасамасын, бастысы теориялық базалық білімін дұрыс қалыптастыруы аса маңызды екендігін тағы бір қайталап айтамын. Адаммен тікелей жұмыс жасай отырып, оның өміріндегі өзгерістерге тікелей әсер ететін маман болғандықтан үнемі өзін дамыту үстінде болуы қажет.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Connolly, M. & Harms, L. (2015). *Social Work: From Reory to Practice*, 2nd edn. Melbourne: Cambridge University Press.
2. This book extends the discussion of the disciplinary lenses that influence the application of theory, and considers in greater depth the theoretical metaphorical distinctions discussed in this chapter.
3. Healy, K. (2014). *Social Work Reories in Context: Creating Frameworks for Practice*. New York: Palgrave.