

ӘОЖ 316.47

Ж.А. Нұрбекова\*, З.Ж. Жаназарова

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

\*E-mail: janaranur@yahoo.com

### Жүйелер теориясы әлеуметтік қызмет методологиясы ретінде

Қазіргі терең әлеуметтік-психологиялық дағдарыс адамдарды экономикалық, әлеуметтік және саяси нашарлауынан қорғалусыздығынан жалаңаштап оның өмірлік іс-әрекетінің жағының нашарлауы, оған тәуелді емес себептерден өзінің еңбек, адамгершілік пен интеллектуалдық мүмкіндігін ашу мен жүзеге асыруының мүмкін еместігі салдарынан байыпты негативті салдарға әкелді, ең алдымен әлеуметтік салада. Сондықтан қоғам мүшелерінің әлеуметтік қорғалуын қамтамасыз ету, заңнамалық түрдегі тұтас жүйедегі экономикалық, заңгерлік пен әлеуметтік құқықтар мен бостандықтарды жүзеге асыру, өмірді тұрақсыздандыратын факторларға қарсы тұратын және адамның оның өмірлік іс-әрекетінің барлық саласындағы түбірлі өмірлік қызығушылықтарының қорғалуын қамтамасыз ететін әлеуметтік кепілдіктер ерекше өзектілік пен маңыздылыққа ие болады: әлеуметтік, саяси және рухани. Әркімнің әлеуметтік жағдайының ерекшеліктерін есепке алумен, қоғамның барлық мүшелеріне бағытталған, «адам бетімен» әлеуметтік қорғаудың жүйесін дамыту қажет.

**Түйін сөздер:** ғылыми теория, заңдар, технологиялық алгоритмдер, тексерілуі.

Zh.A. Nurbekova, Z.Zh. Zhanazarova

#### Systems theory as a methodology of social work

In the article «Systems theory as a methodology of social work» analyzes the essential components of the system elements of a scientific theory. Components are derived from laws and principles of investigation, captured in the methods, algorithms and processing techniques. Category system, laws and principles of social work combines logical consistency, verifiability and action-oriented.

**Key words:** scientific theory, laws, technological algorithms, verifiability.

Ж.А. Нұрбекова, З.Ж. Жаназарова

#### Теория систем как методология социальной службы

В статье дается анализ существенным компонентам системы элементов научной теории. Компоненты вытекают из закономерностей и принципов следствия, запечатленных в методах, технологических алгоритмах и приемах. Система категорий, закономерностей и принципов социальной работы сочетает в себе логическую непротиворечивость, верифицируемость и практическую направленность.

**Ключевые слова:** научная теория, закономерности, технологические алгоритмы, верифицируемость.

Қазіргі терең әлеуметтік-психологиялық дағдарыс адамдарды экономикалық, әлеуметтік және саяси нашарлауынан қорғалусыздығынан жалаңаштап оның өмірлік іс-әрекетінің нашарлауы, оған тәуелді емес себептерден өзінің еңбек, адамгершілік пен интеллектуалдық

мүмкіндігін ашу мен жүзеге асыруының мүмкін еместігі салдарынан байыпты негативті салдарға әкелді, ең алдымен әлеуметтік салада.

Сондықтан қоғам мүшелерінің әлеуметтік қорғалуын қамтамасыз ету, заңнамалық түрдегі тұтас жүйедегі экономикалық, заңгерлік пен

әлеуметтік құқықтар мен бостандықтарды жүзеге асыру, өмірді тұрақсыздандыратын факторларға қарсы тұратын және адамның оның өмірлік іс-әрекетінің барлық саласындағы түбірлі өмірлік қызығушылықтарының қорғалуын қамтамасыз ететін әлеуметтік кепілдіктер ерекше өзектілік пен маңыздылыққа ие болады: әлеуметтік, саяси және рухани. Әркімнің әлеуметтік жағдайының ерекшеліктерін есепке алумен, қоғамның барлық мүшелеріне бағытталған, «адам бетімен» әлеуметтік қорғаудың жүйесін дамыту қажет.

Осы міндетті шешудегі қиыншылық көбінесе әлеуметтік салада жүріп жатқан процестермен байланысты. Белгілі, қоғамның дамуы оның әлеуметтік құрылымындағы осындай өзгерістердің жинақталуымен қабаттаса жүреді, олар соңында сапалы жылжуларға, жаңа әлеуметтік қауымдастықтардың пайда болуына, әуелгілердің өзгерісіне немесе ауысуына әкеледі. Нәтижесінде әлеуметтік құрылым аса алуан түрліге айналады. Бұл, ереже ретінде, қоғамға икемділікті, тұрақтылықты және алдағы даму мүмкіндігін қамтамасыз етеді. Қазіргі ресейлік қоғамда мүліктік дифференциация саясаты, қоғамды тыс бай және жетімдерге жіктеген, әлеуметтік құрылымның прогрессивті дамуына әкелген жоқ және біртекті әлеуметтік қабаттардың пайда болуына себепші болған жоқ. Тұрмыс сапасы мен деңгейі бойынша ерекшеленетін қоғам мүшелерінің мүдделерін үйлестірудің тетігі жоқ. Тым, жорамалдауға негіздеме бар, мүліктік дифференциация осындай деңгейді қалыптастырды «қызығушылықтың сәйкессіздігі» қоғамның әртүрлі қабаттарында, онда өткір әлеуметтік жанжалдар мүмкін. Әсіресе ауыр жағдайда халықтың әлсіз әлеуметтік қорғалған категориялары болып қалды: мүгедектер, зейнеткерлер, көп балалы отбасылар, балалар-жетімдер, жалғыз адамдар.

Қазіргі ресейлік қоғамның өзіндік белгісі маргиналды қабаттар мен топтар болып табылады, оларға жатады, мысалы, белгіленген тұратын орны жоқ, жұмыстары жоқ және кездейсоқ табыспен күн көретін адамдар. Түсінікті, адамдар тұрғын үйді, жұмысты жоғалтып алу, білім алу мүмкін еместігі күшіне үйсіз қаңғыбасқа айналады. Маргиналды топтардың саны олардың әлеуметтік қорғалуына, қанағатты өмірдің шарттары мен жұмысты алу мүмкіндігіне тәуелді. Осыған байланысты әлеуметтік жұмыста халықтың әртүрлі топтарының өзіндік ерекшеліктерін есепке алу қажеттілігі өседі,

ең алдымен әлеуметтік әлсіздіктер, олардың қажеттіліктерін, қызығушылықтарын, заңмен бекітілген артықшылықтар мен жеңілдіктерін қамтамасыз етуін, салықтың төмендеуін, ұлттық табысты таратудың басқа құралдарын пайдалануды, әлемнің дамыған мемлекеттерінде әлеуметтік қорғалудың деңгейін жалпы адамзаттық жетістіктерге жатқызатынын есепке алу керек.

Әлеуметтік жұмыс, жұртқа мәлім, ең алдымен қиын өмір жағдайына ұшыраған адамның немесе адамдар тобының мүмкіндіктері мен жеке өмір күштерінің мүмкіндіктерін активтендіруге бағытталған. Осыған байланысты ерекше өзектілікті жеке әлеуметтік жұмыс алады, ол «барлық мүмкіндіктерді пайдалану, олар адамға өмірдің нақты әлеуметтік жағдайларына бейімделуге және клиенттермен өзінің жеке өмір бағдарламасын өндіруге жәрдемдеседі». Осы міндетті шешу дифференцияланған бағыт әдістерінің көмегімен мүмкін, әлеуметтік жұмыс объектісінің әлеуметтік жағының ерекшеліктерін, оның қажеттіліктері мен қызығушылықтарын, объектінің жағдайларына тәуелді әртүрлі технологияларын, пішіндерін және әдістерін пайдалануды жан-жақты есепке алуды көздейтін.

Дифференцияланған бағыт теориялық қорытындыларды, ғылым мен озық технологиялардың жетістіктерін, заңдар мен нормативтік құқықты құжаттарды білуді талап етеді. Оның мағынасы, оны қоршайтын социумдағы объектіні талдау мен бағалау негізінде, клиенттердің қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жағдайлар жасауға, адекваттық құралдар, әлеуметтік жұмыстың сәйкес пішіндері мен әдістерін таңдауға сүйенеді. Бұл әдіс бөлек тұлғамен жұмыс істегенде де, сонымен қатар әлеуметтік топтармен, олардың қызығушылықтарын, көңілдерін, әлеуметтік сезімдерін, қалыптасқан дәстүрлерді есепке алумен. Мысалы, қарт адамдар халықтың аса әлеуметтік паналы емес категориясына жатады. Бұл жеткілікті әрқелкі әлеуметтік категория. Оның құрамында – шамамен 95% еңбектің мүгедектері, басым көпшілігі қарттық бойынша зейнеткерлер. Әрине, әлеуметтік жұмыс ең алдымен қарт адамдардың осы категориясының қажеттіліктеріне, сұраныстары мен қызығушылықтарына бағытталуы тиіс. Олар тек қана өздерінің әлеуметтік қажеттіліктерін қанағатты жүзеге асыра алмайды, адамның қоғамға, әлеуметтік топқа бейімделуін көрсететін, құш-

тарлыққа, орналастыруға, махаббатқа деген мұқтаж, сонымен қатар алғашқы, өмірлік, виталды, физиологиялық қажеттіліктер. Дифференцияланған бағытты қарт адамдардың әлеуметтік қорғалуын қамтамасыз етудегі кілтті бағыт ретінде жүзеге асырып, тек қана қарттардың физикалық тіршілік етуін қамтамасыз ету үшін жағдайларды жасап қана қоймай, сонымен қатар олардың әлеуметтік беделді топ ретіндегі мүмкіндіктерін қолдануға болады: белгіленген бөлігін қоғамдық-пайдалы еңбекке, ұлттық дәстүрлердің, мәдениеттің, салттардың ұдайы өндірісіне тарту, социумда қарт адамдар олар өздерін екінші сұрыптың адамдары, балласт секілді сезбейтін адамгершілік-психологиялық климаты жасау.

Осы бағытты мүгедектермен әлеуметтік жұмыста қолданғанда үлкен мүмкіндіктер ашылады, олар да халықтың біртекті емес категориясын құрайды. Қазіргі уақытта Ресейде мүгедектер 8 млн адамнан асады, осы көрсеткіштің ұлғаю тенденциясы бар, бұл көбінесе соңғы жылдардағы әлеуметтік-психологиялық мәселелермен байланысты. Бұл ретте мойындалған (жыл сайын) I, II, III топтардағы мүгедектер арасында сәйкес еңбекке қабілетті адамдар 25,35,73%. Зерттеу көрсеткендей, мүгедектікті анықтайтын аса мағыналы әлеуметтік факторлар болып табылады: қоршаған ортаның жағдайы, демографиялық жағдай, әлеуметтік-экономикалық дамудың деңгейі (еңбектің, тұрмыстың, тамақтың шарттары, науқастық, денсаулық сақтау жүйесі жұмысының, мүгедектерді әлеуметтік қорғаудың сапасы). Балалық шақтан мүгедектер контингентінің санының өсу тенденциясы күшеюде. Зерттеулердің мәліметтері бойынша, барлық мүгедектер медициналық-әлеуметтік сауықтыруға мұқтаж, 44% – кәсіби сауықтыруда. Тек қана мүгедектердің әрбір тобының өзгешелігі мен ерекшеліктерін, қажеттіліктері мен қызығушылықтарын білу, жұмыстың әртүрлі амалдарын, әдістерін, тәсілдерін алу негізінде олардың мәселелері шешілуі, әрбір мүгедекке көмек пен қолдау көрсетілуі мүмкін.

Осындай бағыт әлеуметтік көмектің, әлеуметтік қызметтің көптеген органдары үшін мүгедектермен әлеуметтік жұмыстың негізгі қызметін атқарады. Сауықтыру орталықтары, кәсіпорындарда әлеуметтік қызметтер құрылуда, мемлекеттік және мемлекеттік емес құрылымдар арасында ынтымақтастық дамуда. Мүгедектердің жұмысбастылық деңгейін

бақылау мен болжау билік органдарында мерзімді шараларды жаңа жұмыс орындары мен арнайы кәсіпорындардың желілерін еңбек мүмкіндігі шектелген азаматтарға бейімдеу мен ұйымдастыру үшін қабылдауға мүмкіндік береді, осы саладағы заңнамалық процеске белсенді ықпал етуге көмектеседі.

Дифференцияланған бағыттың мүмкіндіктерін әлеуметтік жұмыстың барлық салаларында қолдану ауқымды. Осы әдістің арқасында әлеуметтік жұмыстың келесі принциптерін жүзеге асыруға болады:

– Жеке бас бағдарлаушылық, әлеуметтік жұмыстың орталығына нақты тұлға қойылады оның қажеттіліктерімен, қызығушылықтарымен, құндылықты бағдарларымен, сезімдерімен және көңіл-күйлерімен.

– Тәртіптік аралық, интегративтік, негізгі мақсатпен жеке мақсаттар мен міндеттерді ұштастыруға, адамның тіршілік әрекетінің шарттарымен, мемлекеттік әлеуметтік саясатпен, қоғамдық, қайырымдылық және басқа ұйымның қызметімен, нақты социумдағы қалыптасқан қарым-қатынастар мен процестермен тығыз байланыста әлеуметтік жұмысты жүргізуге мүмкіндік береді.

– Адамға дегентұтас бағыт, оны кең әлеуметтік қоршауда елестіру; тек қана биологиялық пен әлеуметтіліктің арақатынасын ашу арқылы адамдарды ұғуға деген бағыт уақыттың талаптарына жауап бермейді; әлеуметтік жұмыстың объектісі мен субъектісі секілді адамдағы биологиялық, психологиялық, әлеуметтік бірлігінің диалектикаларын толығырақ ескеру, күнделікті өмірдегі оның мінез-құлығын аса жауапты стимулдау қажеттілігі күшейді.

– Өз-өзіне көмек көрсету тұжырымдамасының аса толығырақ жүзеге асуы, адамның өмір күшінің, оның туындаған мәселелерін шешудегі мүмкіндіктерінің, тіршілікті қамтамасыз етудегі қажеттіліктерді қанағаттандыру мен белсенді әлеуметтік өмір сүруін активтендіруін көздейді.

– Мазмұнның, жұмыстың пішіндері мен әдістерінің белсенді сипаттамасы, әлеуметтік іс-әрекеттің субъектісі ретінде клиенттердің өздерін жұмысқа қосуға мүмкіндік беретін шарттарды жасауға бағдар.

Әлеуметтік жұмыстың тиімділігі мен нәтижелігін көтеру үшін халықтың әртүрлі топтарының өзгешелігін, әлеуметтік жағдайын, қажеттіліктері мен қызығушылықтарын есепке алу үлкен мағынаға ие және әлеуметтік қорғаудың, әлеуметтік қызметтердің органда-

рымен, әлеуметтік қызметкерлермен өздерінің қызметінде қолданылады.

Ауқатты, еңбекке қабілетті және сау азаматтарға кәсіпкерліктің, өзіндік жұмысбастылық, өзіндік қамсыздандыру қатынастары жүйесіне ену үшін тең мүмкіндіктер жасалуы тиіс. Халықтың осал қабаттары мен топтарына әлеуметтік көмек пен қолдау ұсынылуы, басымдықтар мен жеңілдіктер бекітілуі тиіс, ол үшін әлеуметтік қызметтердің жаңа түрлері, әлеуметтік жұмыстың жаңа пішіні мен әдістері қажет. Осындай қызметтің тиімді түрі халықты қорғаудың салалық және аймақтық бағдарламалары (немесе халықтың нақты категорияларын қорғау бойынша бағдарламалары) болып табылады. Олар әртүрлі бағыттарды қамтиды және халықтың әртүрлі әлеуметтік қабаттары мен топтарын қорғау бойынша шараларды қосады және ең алдымен әлеуметтік осалдарды. Осы бағдарламалардың басты элементтері:

– Халықтың негізгі категорияларының әлеуметтік қорғалуы жағдайын жан-жақты талдау және саладағы немесе аймақтағы (минималды тұтыну бюджетінің аймақтық көрсеткіштерін және халық топтарының осы негізінде, әлеуметтік көмек пен қолдауға мұқтаждарды табу-ды есепке алумен) әлеуметтік қорғау жүйесінің мақсаттары мен міндеттерін негіздеу.

– Халықтың дифференцияланған топтарының жұмысбастылық жағдайын талдау және еңбек қатынасы саласындағы халықтың әлеуметтік қорғалуы бойынша шаралардың сипаттамасы, кәсіптік бейімделу, кадрларды дайындау мен қайта дайындау.

– Аймақтағы әлеуметтік-қорғаныс инфрақұрылымның дамуының жағдайы мен келешегі: әлеуметтік қызмет көрсету орталықтар жүйесінің дамуы, әлеуметтік қызмет көрсетудің стационарлық және стационарлық емес мекемелерінің, жұмысбастылық орталықтарының, қайырымдылық орталықтарының, отбасы түріндегі балалар үйлері және т.б.

Әлеуметтік қорғау жүйесіндегі ресурстық қамсыздандырудың аз қамтылған және еңбекке жарамсыз азаматтарды әлеуметтік қорғауға деген қосымша шығындар мен сілтемелердің жағдайы мен келешегі және т.б.

Бөлек бағдарламалармен толықтырылған, халықтың бөлек категориясының әлеуметтік қорғалуын қамтамасыз етуге бағытталған (аз қамтылған азаматтарға мекенжайлық әлеуметтік көмек бағдарламалары, әйелдердің жұмыс-

бастылық бағдарламалары және т.б.), олар мамандардың құралдары мен мүмкіндіктерін аса өткір мәселелерге топтауға және оларды шешуге көмектеседі, мемлекеттің және қоғамның күшін біріктіреді, адамдарды олардың еңбек және азаматтық мүмкіндіктерін қолдайды.

Халықтың көптеген категорияларының әлеуметтік мәселелері мекеме аралық, мемлекет пен қоғамның мәселелері болып табылады, сондықтан олар өзінің шешілуі үшін мемлекеттік және мемлекеттік емес құрылымдардың үйлестіруін талап етеді федералды, сонымен қатар аймақтық деңгейде. Мысалы, мүгедектердің жұмыс бастылығымен байланысты әлеуметтік мәселелерді шапшаң және білікті шешу үшін, көзделуі мүмкін:

– мүмкін жұмыс берушілерді тікелей қаржыландыру мен жеңілдікпен несиелеу;

– мүгедектердің еңбегін пайдаланатын арнайы кәсіпорындарға жәрдем беру;

– жыл сайын мүгедектер үшін тұрақты сұраныс пен бәсекеге қабілеттілікті пайдаланатын кәсіптер мен мамандықтардың тізімін анықтау;

– мүмкіндіктері шектелген адамдарды, аса бәсекеге қабілетті мамандарға қайта оқыту жүйесін жазу;

– мүгедектердің оқуын жүргізетін нұсқаушыларды, оқыту мен қайта оқыту;

– балалар-мүгедектер үшін алғашқы еңбекке бейімделудегі арнайы мектептердің желісін жасау, балалар үйі-интернаттарында жарым есті балалар мен сүйеніш-қозғалыс аппараты зақымданған жасөспірім-мүгедектер үшін медицина-әлеуметтік бөлімшелерді жасау.

Халықтың әртүрлі категорияларын әлеуметтік жұмыстың нәтижесімен қамтамасыз ететін шаралардың бірі әлеуметтік жұмыстың технологияларын жасау мен ендіру болып табылады, олардың көмегімен әлеуметтік жұмыстың белгіленген мақсатына, бөлек адамға немесе адамдар тобына қатынас бойынша қажетті қоғамдық өзгерістерге жету қамтамасыз етіледі, клиенттердің мәселесін шешу үшін әлеуметтік, әлеуметтік-экономикалық, медицина-әлеуметтік және басқа шаралардың кең спектірін жүзеге асыру іске асады.

Әлеуметтік жұмыстың технологиясы – бұл әлеуметтік әсер етудің объектісін оңтайландыруға бағытталған ғылыми білімдердің, құралдардың, тәсілдердің, әдістері мен ұйымдастыру рәсімдерінің жиынтығы. Әлеуметтік жұмыс технологияларының басты түрлеріне жатады: әлеуметтік диагностика, әлеуметтік

профилактика, әлеуметтік сауықтыру, әлеуметтік түзету, әлеуметтік терапия. Олар адамға деген тұтас бағытты, оның қызығушылықтарын, қажеттіліктерін, құндылықты бағдарларын жасауға бағыт көрсетеді, туындаған мәселелер мен қиыншылықтарды шешу үшін тұлғаның ішкі күшінің мүмкіншілігін мобилизациялауға себеп болатын. Әлеуметтік қорғаудың, әлеуметтік көмек пен әлеуметтік қолдаудың мағынасын асыра бағалау қиын. Олардың арқасында мекенжайлық әлеуметтік көмекті жүзеге асыру іске асады ең алдымен халықтың өткір мұқтаж және әлсіз әлеуметтік қорғалған топтарына, қиын өмір жағдайында болып қалған.

Жеке технологиялардың, нақты топтармен – мүгедектермен, зейнеткерлермен, жалғыз және ауру адамдармен, жұмыссыздармен, қашқындармен және басқа категориялармен жұмыс істегендегі дәлелденген технологиялық стандарттардың мағынасы кем емес, міндеттердің, ресурстардың, шаралардың, әрекеттердің, басқа жасаушылардың қажетті бейнелерін қосатын. Олар әрбір клиентке жеке бағытты жүзеге асыруға және оның туындаған мәселелерін шешуге көмектесуге мүмкіндік береді.

Белгілеу қажет, біздің әзірше клиенттермен жеке жұмыс істеуге бағытталған әлеуметтік жұмыстың әдістемелері мен технологияларымыз аз, әлі де топтық технологиялар басым. Біз жұмыссыздар, қашқындар, қаңғыбастар секілді әлеуметтік объектілермен тәжірибелік жұмыс істеуге дайын емес болып қалдық. Сондықтан аса өзекті:

– Халықтың әртүрлі топтарының өзгешелігін есепке алумен бұрында пайдаланылған технологияларды қазіргі әлеуметтік жағдайларға, әлеуметтік жұмыс ұйымының қажеттіліктеріне бейімделу.

– Жаңа технологияларды жасау.

– Әлеуметтік жұмыстың технологияларын әлеуметтік өмірдің жаңа басымдылықтарына бағдарлау: мекенжайлықты, отбасының қызығушылықтарын, адамның әлеуметтік мәселелерін шешу үшін жергілікті ресурстар мен мүмкіндіктерді барынша көп пайдалануын қамтамасыз ету.

Халықтың әртүрлі категорияларымен әлеуметтік жұмыстың аса әсерлі құралдарын жасау мен ендіруін жылдамдату үшін ғылыми зерттеулерді мұнан былай тереңдету қажет, жасауға, анықтауға, жана әдістерді, тетіктерді, жүйелерді, рәсімдеуге көмектесуге тартылған.

Жаңа технологиялардың негізіне жата алатын, жаңа бастамашы авторлық әдістемесінің қолданбалы зерттеулері қажет. Әлеуметтік көмекті көрсету процесінде жүзеге асатын оперативті бақылаудың мағынасын асыра бағалау қиын. Сөз стандартталған тестілер, жүйелі бақылаулар туралы жүруде, нақты адамдармен, отбасымен, адамдар тобымен және т.б жұмыс істеуге пайдаланатын. Осындай зерттеулер дұрыс шешімдерді қабылдауға, жаңа технологияларды тезірек игеруге, зерттеу объектісіндегі тілек өзгерістерге қол жеткізуге көмектеседі.

Технологияларды жасау мен ендірудегі тәртіп аралық бағыттың, әлеуметтік, әлеуметтік-технологиялық, әлеуметтік-медициналық тәсілдердің, амалдардың, іс-әрекеттердің, рәсімдердің үйлесуінің мағынасы көтеріледі. Тек қана білімнің әртүрлі саласындағы мамандардың күштері клиенттердің әртүрлі категорияларымен әлеуметтік жұмыстың жоғары тиімді ғылыми негізделген технологиялық үлгілерін жасауы мүмкін, нәтижелі тәсілдер мен іс-әрекеттердің амалдарын қосатын және нақты адамды оның қажеттіліктері мен қызығушылықтарын, мұқтаждықтары мен мәселелерін, көңіл-күйлері мен шарттарын бөліп көрсетуге мүмкіндік беретін.

Халықтың әртүрлі категорияларымен әлеуметтік жұмысты жүзеге асыруда ерекше рөлді аумақтық әлеуметтік орталықтар, әлеуметтік қызметтер ойнайды. Олар мамандандырылған бола алады: психологиялық-педагогикалық; телефон бойынша жедел психологиялық көмек; мүмкіндігі шектелген адамдарды медицина-әлеуметтік сауықтыру; жасөспірімдер мен балаларды әлеуметтік сауықтыру; ұлттық жанжалдар мен стихиялық апаттардан зардап шеккен адамдар мен қашқандарға көмек, көмелетке толмаған жүктілерге әлеуметтік көмек; әлеуметтік пана мен т.б.; және де кешенді: халыққа әлеуметтік қызмет көрсетудің аумақтық орталықтары; балалар мен отбасыға әлеуметтік көмектің орталықтары; көмелетке толмағандармен мектепке дейінгі және мектептен тыс жұмыс істеу орталықтары мен т.б.

Тәжірибе көптеген аумақтық орталықтарындағы жұмыстың жоғары нәтижелігі туралы айғақтайды. Олар осындай мәселелерге өз назарын аударады:

– Халықтың ерекше мұқтаж топтарына әртүрлі пішіндерде ақшалай көмекті ұйымдастыру, олардың өз-өзін қамтамасыз етуіне және ақшалай дербестікке қол жеткізуіне жәрдемдесу.

– Әртүрлі психологиялық, әлеуметтік-педагогикалық, медицина-әлеуметтік, заңгерлік, сауықтыру, профилактикалық және басқа көмектердің түрін, отбасын жоспарлау мен отбасы кеңес беру бойынша қызметтердің кең кешенін ұсыну.

– Балалардың құқықтарын қорғау бойынша шаралардың тізімін жүзеге асыру, оларды асырап алуға, қамқорлық пен қорғаншылыққа беру.

– Адамдарға олардың әлеуметтік-экономикалық құқықтары туралы ақпаратты беру мен т.б.

Орталықтардың даусыз құндылығы, халықтың әртүрлі категорияларының қызығушылығы мен қажеттіліктерін жөндеуге көмектеседі, олармен тікелей байланыста және олар үшін аса қол жетімді аумақтық деңгейде. Айқындаушы мағынаға өз-өзіне көмек көрсету принципі ие болады, білдіретін, клиентке көмек пен қызметті көрсете отырып, әлеуметтік қызметкер оны жеке күштері мен мүмкіндіктерінің потенциалын жүзеге асыруға, өзінің қабілеттілігі мен белсенді әлеуметтік өмір сүруін қалпына келтіруге ынталандыруға тиіс, жеке күштеріне сүйене отырып. Бұл жай ғана әлеуметтік қызметтерді көрсетуге мүмкіндік берумен қатар, өз-өзіне көмек көрсету тұжырымдамасына негізделген, клиентке сапалы, жеке басқа бағытталған қызметті көрсетуді, әлеуметтік қорғау тетіктеріндегі клиенттің тұлғалық мүмкіндіктерінің қосылуын жүзеге асырады.

Халықтың әртүрлі категорияларымен әлеуметтік жұмыстың күйі шешуші дәрежеде әлеуметтік жұмыс бойынша мамандардың адамдармен жұмыс істеу, клиенттердің ең әртүрлі түрлерімен жұмыс істеудің әдістерін мүлтіксіз білу шеберлігін және қабілеттілігін анықтайды.

Әлеуметтік қызметкерлерді оқыту жүйесі клиентпен тұлғааралық қарым-қатынастарды дұрыстай алатын мамандардың дайындығын қамтамасыз етуі тиіс, социумға да, адамның тіршілік әрекетінің шартына да, сонымен оның өзіне, оны ішкі мүмкіндіктерін жүзеге асыруға, әлеуметтік белсенділікке ынталандыру. Тек қана осы жағдайда әлеуметтік қорғаудың тиімді жүйесін жасауға, адамдар арасындағы өзара әрекеттесуін шебер қалпына келтіруге, өмір сапасын жақсартуға болады.

Қоғам өміріндегі әлеуметтік-саяси даму тенденцияларын талдау мен табу және әлеуметтік міндеттердің шынайы және ең тиімді амалдарын анықтау шеберлігі; әлеуметтік жұмыстың даму келешегін көру, халықты әлеуметтік қорғау

қызығушылықтарына бағытталған және бүгінгі күннің міндеттерін шешу қабілеті.

*Әлеуметтік жұмыстың* гуманизм принципі адамды жоғары құндылық деп мойындауды, оның абыройы мен азаматтық құқықтарын қорғауды, тұлғаның қабілеттерін еркін және жан-жақты көрсету үшін шараларды көздейді. Адамшылық, адамсүйгіштік – әлеуметтік жұмыстың ішкі тән сипаттамасы. Әлеуметтік жұмыстағы гуманизм бірінші жоспарға адамша қызмет пен тұлғааралық қатынастардың осындай өлшемдердің ұсынылуы талап етеді, бөлек тұлғаның және жалпы адамның міндеттері мен қызығушылықтарының бірлігі бейнеленеді, онда әлеуметтік теңдік, адамшылық, әділеттілік адамдар арасындағы қатынастардың нормасы болады.

*Демократизм принципі* көбіне әлеуметтік қызметкер мен клиенттің өзара қатынастарын бейресми көрсетеді. Лауазымдық нұсқаларын, бұйрықтарын және жарлықтарын реттейтін ресми қатынастарға қарағанда, әлеуметтік қызметкер мен клиенттің арасындағы бейресми байланыстар жеке қажеттіліктерді, қызығушылықтарды, ұнатулар мен жаратпаушылықтарды психологиялық үйлесімділік негізінде пайда болады және тұрғызылады, олар бекітушілік мағынаға ие емес. Әлеуметтік жұмыстағы демократизм әлеуметтік қызметкер мен клиент арасындағы психологиялық байланысты орнату шеберлігін, мінез-құлықтың нормалары мен ережелерін орындауды, клиенттің жеке басына деген құрмет пен көңілді, оның жеке мәселелерін шешудегі жолды белсенді іздеуге тартуды талап етеді.

Әлеуметтік жұмыстың басты принциптерінің бірі ретінде заңдылық заңдарды және оларға негізделген құқықтық аспектілерді барлық мемлекеттік органдармен, лауазымды адамдармен, қоғамдық ұйымдармен және азаматтармен қатаң орындалуын көздейді. Әлеуметтік саясат, ол қандай да бір пішінде адамның қызығушылығын білдірсе де, егер ол іс жүзінде жүзеге асса, егер оның жүзеге асуының нәтижелері адамдармен тәжірибеде сезілсе ғана бір нәрсе тұрады.

Ұйымдастырушы принциптерге жатады: әлеуметтік-технологиялық біліктілік, ынталандыру, орындауды бақылау мен тексеру, өкілеттіліктер мен жауапкершіліктің бірлігі.

*Әлеуметтік-технологиялық біліктілік* – бұл әлеуметтік қызметкердің өзінің білімін тәжірибеде сауатты жүзеге асыру шеберлігі мен туындайтын мәселелерді шешу шарт-

тары туралы жан-жақты білу. Осы принцип жүйелік оқуды және кадрларды қайта дайындауды, ақпараттың нақты қойылуын, басқарудың барлық буындарындағы болжамдық қызметті, әлеуметтік жұмыстың объектісін терең және жан-жақты білуді, олардың типологиясы мен ерекшеліктерін, әлеуметтік қызметкерлердің клиенттермен жұмыс істеудегі жинақылық пен іскерлікті көздейді.

Осы топтың маңызды принциптерінің бірі әлеуметтік жұмысты ынталандыру болып табылады. Әлеуметтік көмек жүйесінің өмір сүруінің әсерлілігі көбінесе әлеуметтік қызметтегі мамандармен анықталады, ол әрдайым олардың қызығушылықтары мен қажеттіліктерімен шартталады. Әлеуметтік жұмысқа қатысушылардың қызығушылықтары мен қажеттіліктеріне әсер етпей, олардың қызметін ынталандырмай жағымды әсерлерге сену мүмкін емес.

Ынталандыру – бұл белгіленген мақсаттарға жету үшін адамды өзінің энергиясын, қабілеттерін, адамгершілік және жігерлі мүмкіндіктерін жүзеге асыруындағы белсенділіктің саналы, жігерлі көрінуіне итермелеу. Әлеуметтік жұмыстағы ынталандыру принципі оның ойлы-адамгершілік пен материалдық тиімділігін үйлесімді байланыстырады; тұлғаның жеке кәсіби, білім-мәдени және психологиялық ерекшеліктерін және ынталандыру құралдары мен тәсілдерінің адекваттылығын; адамның іске, оның тіршілік әрекетінің әлеуметтік құндылықтарына деген бағытының объективтілігін және жариялылығын көздейді.

*Орындауды бақылау мен тексеру* – әлеуметтік жұмыстың қажетті принципі. Бақылау-тексеру функциясы – бұл әлеуметтік жұмыстың жай ғана дербес телімі емес, ал оның ажыратылмайтын компоненті. Әлеуметтік қызметтер мен басқару органдарындағы бақылау-тексеру қызметінің мағынасы мемлекетпен бекітілген халықтың әртүрлі топтарын әлеуметтік қорғау бойынша шаралардың жүзеге асуын қамтамасыз етуде жатыр. Бұл принципті тәжірибеде жүзеге асыру әкімшілік және қоғамдық бақылаудың қосылуын, оны іске асыруындағы жүйелілікті, кемшіліктерді жою бойынша тәжірибелік ұсыныстарды қалыптастыру және талдау, құқықтық тәртіп пен заңдылықты нығайтуға жәрдемдесуді талап етеді.

Әлеуметтік жұмыстың негізгі ұйымдастыру принциптерінің бірі өкілеттіліктер мен жауапкершіліктердің, әлеуметтік қызмет кадрларының құқықтары мен міндеттерінің бірлігі болып

табылады. Әлеуметтік қызметтер мен оларды басқару органдарының қызметінің тәжірибесін зерттеу көрсетеді, олардың нақты тіршілік етуінің нәтижесіне қол жеткізу шаралары: әлеуметтік жұмыстың әрбір маманымен өзінің функциялары мен міндеттерін анық түсіну, және де жеке шешімдерді қабылдауға сәйкес құқықтар; әлеуметтік қорғау орталықтарының «тік бойынша» және «көлденең бойынша» қатынастарындағы әрбір бөлімшесінің жауапкершілігі мен өкілеттіліктерін қатал анықтау; халықты әлеуметтік қорғаудың қызметтері мен бөлімшелері арасындағы тиімді байланыстар мен ақпараттық ағындарды бекіту. Кадрлардың аз жауапкершілігіндегі артық өкілеттіліктер әкімшілік озбырлық, субъективизм, мұқият ойланбаған шешімдер үшін мүмкіндік пен қолайлы жолды жасайды. өз кезегінде кадрлардың аз өкілеттіліктеріндегі үлкен жауапкершілік жедел, батыл әрекет ету мүмкіндігінен шығады, бастаманы тырп еткізбейді және іс жүзінде әлеуметтік қызметтегі мамандардың жауапсыздығына әкеледі.

Әлеуметтік жұмыста үлкен орын психологиялық-педагогикалық принциптерге беріледі, олар әлеуметтік жұмыстың әдістері мен пішіндеріне, әлеуметтік жұмыс мамандарымен клиенттерге психологиялық-педагогикалық әсер етудің тәсілдеріне талаптарды талдауды білдіреді.

Осы топтың әлеуметтік жұмыстың негізгі бөлімшелерімен кешенді келу тығыз байланысты болып табылады. Әлеуметтік жұмыстағы кешендік, бір жағынан, әлеуметтік жұмыстың объектісіне деген әсер етудің тұтастылығын және жан-жақтылығын қамтамасыз етеді, екінші жақтан – әлеуметтік мәселелерді шешудегі мекемелік, текшілдік пен шектеушілікке қарсы тосқауыл қызметін атқарады. Әлеуметтік мәселелерді шешудегі осы бағыт принцип ретінде шығады, оған еру әлеуметтік жұмыстың клиенттерінің мінез-құлығына және күйіне психологиялық-педагогикалық әсер етудің тиімділігін қамтамасыз етеді.

Әлеуметтік жұмыстағы кешендік принципін тәжірибелік іске асыру көздейді: адамдардың қызығушылықтарын, қажеттіліктерін, көңілдерін зерттеу; әлеуметтік-саяси, әлеуметтік-психологиялық және материалдық-тұрмыстық факторлардың олардың мінез-құлығына ықпалының сипаттамасын болжау; адамдарда абстракты мақұлықтарды емес, ал шынайы тұлғаларды

көру шеберлігі, оларға тән қажеттіліктер мен тілектері олардың кәсіби тиістілігін, әлеуметтік мәртебесімен, тұрмыстық жағынан және өмір тәжірибесімен жанамалықталынған және әлеуметтік жұмыс тәжірибесінде есепке алынады.

Әлеуметтік жұмыстың психологиялық-педагогикалық принциптерінің арасында әлеуметтік клиенттеріне деген дифференцияланған бағытты бөлу орынды. Әлеуметтік жұмыстағы осы бағыт әртүрлі әлеуметтік қабаттардың, топтардың, кәсіптердің өкілдерін жасаудың

және өзіндік көзқарастардың жасалуын және материалдық және рухани құндылықтарға деген қатынастардың жасалуының заңнамалық сипаттамасымен шартталған, бізді қоршайтын шындықтың, оларды есепке алусыз адамдардың санасына, сезіміне, еркіне және мінез-құлығына тікелей әсер ету мүмкін емес. Осыдан әлеуметтік жұмыстағы тұлғаның өзіндік қызығушылықтарын, өзекті қажеттіліктерін, дәстүрлері мен әдеттерін барынша көп және нақты есепке алуға деген нұсқама.

#### Әдебиеттер

- 1 Энциклопедия социальной работы /Пер. с англ. – М., 1993. – Т. I. – С. 390.

#### References

- 1 Enziklopediya sozial'noy raboty /Per. s angl. – М., 1993. – Т. I. – С. 390