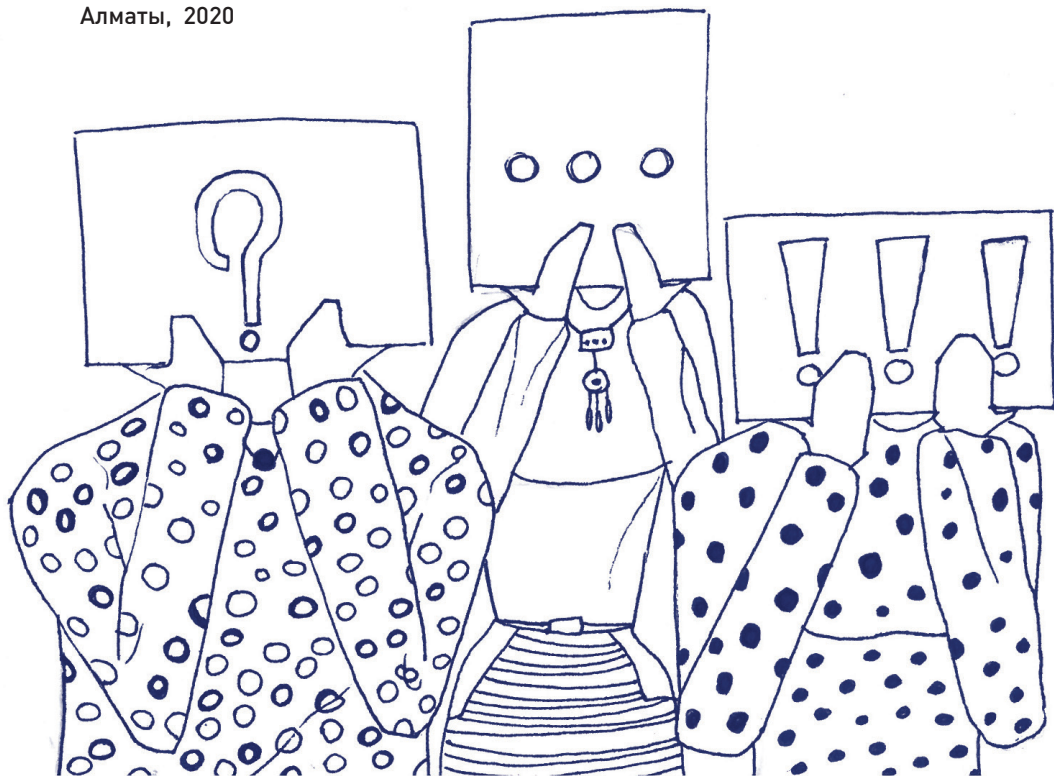


ӘЛЕУМЕТТІК МЕКЕМЕЛЕР ЖҮЙЕСІ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ТҰЛҒААРАЛЫҚ ҚАТЫНАСЫНЫҢ НЕГІЗГІ ДАҒДЫЛАРЫ

Қазақстан Республикасының халықты әлеуметтік қорғау жүйесінің медициналық-әлеуметтік мекемесінде жұмыс істейтін мамандардың кәсіби біліктілігін көтеруге арналған оқу құралы

Алматы, 2020



Учебный модуль

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ СОТРУДНИКОВ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

АВТОР (разработчик) учебного модуля: **Наталья Ткаченко**, практикующий психолог, психотерапевт, национальный эксперт и тренер ОФ «Центр комплексной поддержки семьи «Семейная Академия»

КОНСУЛЬТАНТ: **Людмила Ким**, международный эксперт по социальной работе, Школа социальной работы, Колумбийский университет (CSSW), Группа Социальных Интервенций (SIG)

Данный модуль предназначен для повышения профессиональных компетенций специалистов, работающих в медико-социальных учреждениях системы социальной защиты населения Республики Казахстан

Целью настоящего учебного модуля является усиление основных практических навыков специалистов работающих в области оказания услуг в медико-социальных учреждениях системы социальной защиты населения Республики Казахстан. Учебное пособие разработано для развития навыков межличностного общения и взаимодействия с клиентами – получателями социальных услуг. Информация, изложенная в модуле, может быть использована для непрерывного образования в целях улучшения практических навыков социальных работников.

Модуль подготовлен в рамках реализации совместного с Представительством Детского фонда ООН (ЮНИСЕФ) в Республике Казахстан проекта «Наращивание потенциала МИО и местных социальных служб по социальному сопровождению малообеспеченных семей с детьми» (Программа сотрудничества ЮНИСЕФ и Республики Казахстан на 2016-2020 гг., Национальная концепция социального развития до 2030 года)

Цели обучения по модулю:

- Передать понимание специалистам значимости межличностного общения (коммуникаций) в практике оказания социальных услуг;
- Раскрыть понимание рабочего альянса между социальным работником и получателем социальных услуг;
- Передать знания и умения выявить распространенные ошибки при общении с клиентами в социальной работе;
- Передать знания и навыки вербальной коммуникации;
- Передать знания и навыки невербальной коммуникации.

© ЮНИСЕФ Казахстан, 2020
© МТСЗН РК, 2020

4	КІРІСПЕ
7	1. «КОММУНИКАЦИЯ» ЖӘНЕ «ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС» ҰҒЫМДАРЫНЫҢ АНЫҚТАМАСЫ
9	2. «ӘЛЕУМЕТТІК КӨМЕК АЛУШЫ МЕН ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСШЫ» ЖҰМЫС АЛЫАНСЫ
13	3. КЛИЕНТПЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ЖАСАУ КЕЗІНДЕ ТУЫНДАЙТЫН КЕДЕРГІЛЕР
18	4. ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ИНТЕЛЛЕКТ
23	5. ТИІМДІ ТҮРДЕ ТЫҢДАУ ДАҒДЫЛАРЫ
31	6. ЫМ-ИШАРАТ АРҚЫЛЫ СӨЙЛЕСУ ДАҒДЫЛАРЫ
34	7. ӨР ТҮРЛІ ЖАСТАҒЫ КЛИЕНТТЕРМЕН СӨЙЛЕСУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ
39	8. МҮМКІНДІКТЕРІ ШЕКТЕУЛІ ЖАНДАРМЕН СӨЙЛЕСУ
42	ҚОСЫМШАЛАР
46	ӘДЕБИЕТТЕР

МОДУЛЬ БАҒДАРЛАМАСЫ

Әлеуметтік жұмыс анықтамасы. Әлеуметтік жұмысшыға қажет дағдылар мен қабілеттер.

Коммуникация және коммуникация түрлері. Қарым-қатынас. Тұлғааралық қатынас түрлері.

Карл Роджерстің клиентке бағытталған тәсілі. К. Роджерс тәсілі бойынша клиенттермен қатынас жасаудың негізгі компоненттері. Әлеуметтік жұмысшы мен клиент арасында жұмыс альянсын жасауға қажетті тұлғааралық қатынас дағдылары.

Қарым-қатынас кедергілері.

Эмоционалдық интеллектінің анықтамасы мен маңыздылығы. Эмоционалдық интеллектінің қалыптасу деңгейі Эмоционалдық интеллектіні қалай дамытуға болады?

Тиімді түрде тыңдау мәні. Тыңдау сөйлеуге қарағанда маңызды. Белсенді түрде тыңдау. Белсенді түрде тыңдаудың 1-міндеті. Сұрақтар. Сұрақтарды қою кезіндегі қателер. Аз сөйлесу. Белсенді түрде тыңдаудың 2-міндеті. Естіп, түсіне білу. Түйіндеу. Рефлексия.

Ым-ишарат арқылы сөйлесудің ішкі жүйелері. Ым-ишарат арқылы сөйлесу жөніндегі ұсыныстар

Балалармен қарым-қатынас құру. Жасөспірімдермен сөйлесу ерекшеліктері. Қарт адамдармен сөйлесу ерекшеліктері.

Өз бетінше қозғала алмайтын адамдар. Көру қабілеті бұзылған адамдар. Есту қабілеті бұзылған адамдар

Сабырлық сақтау тесті. Эмоционалдық интеллект деңгейін бағалау



КІРІСПЕ

Халықты әлеуметтік қорғау жүйесінің медициналық-әлеуметтік мекемесіндегі (МӘМ) мамандардың клиент алдындағы жоғары жауапкершілігі олардың жұмыс ерекшелігі болып табылады. Мамандар өз клиенттерінің тұрақты эмоциялық күйін және оңалуын қамтамасыз ету үшін олардың көптеген проблемаларын шеше білуге тиіс. Сондықтан, мамандардың:

- сапалы психикалық-эмоциялық қарым-қатынас орнату
- психиканы зақымдайтын жағдайлардың алдын алу
- клиенттердің жасы мен психологиялық қажеттіліктеріне сай қолдау көрсету сияқты кәсіби дағдыларды дамыту міндетті шарт болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс процесі – әлеуметтік жұмысшылар мен клиенттер арасындағы екі жақты өзара іс-қимыл жасау процесі. Әлеуметтік қызметтің жетістігі осы процесің сапасына байланысты болады. Әлеуметтік қызмет алушылардың күйіне әлеуметтік жұмысшының мінез-құлқымен бірге, оның көзқарастары, уәжі, тұлғалық сипаттары да ықпал етеді. Екінші жағынан алып қарағанда, өзара іс-қимыл жасау кезінде әлеуметтік жұмысшы клиенттің тарапынан маман тұлғасына, сөздеріне және әрекеттеріне деген білдірген көзқарасының ықпалын сезетіні хақ.

ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСТЫҢ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ АНЫҚТАМАСЫ

Әлеуметтік жұмыс – бұл тәжірибеге негізделген кәсіп және әлеуметтік тұрғыдан өзгеруге және дамуға, топтасуға, адамдардың құқықтары мен мүмкіндіктері аясын кеңейтуге және еркіндік беруге жағдай жасайтын академиялық пән. Әлеуметтік әділеттілік, адам құқықтары, ұжымдық жауапкершілік және айырмашылықты құрметтеу қағидалары әлеуметтік жұмыста маңызды орын алады. Әлеуметтік жұмыс тіршілік проблемаларын шешу және әл-ауқатты көтеру үшін әлеуметтік жұмыс, әлеуметтік ғылым, гуманитарлық ғылым теориясына және жергілікті халықтың біліміне сүйене отырып, адамдар мен құрылымдарды тартады. Жоғарыда көрсетілген анықтаманың мағынасы ұлттық және/немесе өңірлік деңгейде кеңеюі мүмкін.

IFSW және IASSW, 2014 ж.

Әлеуметтік жұмысшылардың халықаралық федерациясы (IFSW).
шілде 2014 жыл. Әлеуметтік жұмыстың халықаралық анықтамасы.

Дереккөздер: <https://www.ifsw.org/>
<https://www.ifsw.org/>; <https://www.iassw-aiets.org/>

Медициналық-әлеуметтік мамандардың қызметі, ең алдымен, әлеуметтік жұмыс теориясына және психология, педагогика, басқару, әлеуметтану сияқты басқа білім салалары мен басқа да гуманитарлық ғылымға сүйеніп атқарылуы тиіс. Оған қоса, маман әлеуметтік қызметтің клиенттеріне тиімді көмек көрсетуі үшін әлеуметтік жұмысшының негізгі білімін, дағдыларын және құзыреттерін меңгеруі қажет.

Студенттерді Қазақстан Республикасындағы «Әлеуметтік жұмыс» мамандығына даярлау бойынша білім беру процесі мамандарды даярлау талаптарына сәйкес келеді және қажетті кәсіби қасиеттерді қалыптастыруға мүмкіндік береді. Қазақстандық ғалымдардың зерттеулеріне сәйкес, Қазақстан Республикасында әлеуметтік жұмысшыларды даярлау процесі халықты әлеуметтік қорғау және халықпен жұмыс істеу жүйесінің қалыптасуымен қатар жүреді.

ДЛЯ ЭФФЕКТИВНОЙ РАБОТЫ КАЖДЫЙ СПЕЦИАЛИСТ МСУ ДОЛЖЕН ОБЛАДАТЬ СЛЕДУЮЩИМИ НАВЫКАМИ И УМЕНИЯМИ:

- Әлеуметтік жұмыс, психология, әлеуметтану, педагогика, медицина, физиология, әлеуметтік саясат және тиісті заңнама саласындағы білімі болуы керек.
- Жеткілікті деңгейде мәдениеті жоғары, білімдар және көп оқыған болуы шарт
- Қоғамдағы заманауи әлеуметтік және экономикалық процестер туралы ақпараты болуы, халықтың әр түрлі әлеуметтік топтары туралы кеңінен хабардар болуы керек
- Өз әрекеттерінің нәтижесін болжай алуы, өз ұстанымын қорғай алуы тиіс
- Әр түрлі санаттағы клиенттермен қарым-қатынас жасағанда, белгілі бір әлеуметтік икемділігі болуы тиіс
- Эмпатиясы дамыған (басқа адамдарға жанашырлық білдіру) болуы керек
- Эмоционалдық интеллекті айналасындағы адамдарға ұнайтындай және сенім ұялататындай жеткілікті түрде жоғары болуы тиіс
- Кәсіби құпияны сақтауы керек
- Эмоционалды тұрақты, эмоционалдық жүктемелерге дайын болуы, өзін-өзі бағалауда және іс-қимылдарында, сондай-ақ ықтимал сәтсіздіктерге қарамастан, невроттық ауытқулардан аулақ болуы, клиенттеріне сабырлы, жылышырайлы және мұқият бола отырып, өз борышын адал атқара білуі тиіс
- Шешім қабылдай білуі, өз ойын нақты айтып, сауатты әрі түсінікті баяндай алуы тиіс
- Сыни ойлау дағдысы болуы керек, мысалы: жағдайларды талдау, процестерді басқару, ойлану (рефлексия)
- Өз сезімдерін бақылай және білдіре алуы тиіс
- Тыңдау, есту және айту, сындарлы жауап беру және алу, сұхбат жүргізу, уағдаласу және талқылау, клиенттерді қолдау сияқты коммуникация дағдылары болуы тиіс
- Ақпарат технологияларын қолдана білуі тиіс
- Кәсіби шекара орната алуы шарт
- Әлеуметтік және кроссмәдениетті сезгіштік қасиеті болуы керек (тек ауызша ақпаратты емес, сонымен бірге клиенттің сөздері мен сезімдерін талдау үшін дене қимылының тілін, сигналдарды және мінез-құлықтың мәдени модельдерін ескеруі тиіс)
- Клиенттерді өзгеруге көндіру және ынталандыру қабілеті болуы керек
- Өзіндік санасы болуы керек (өз жұмысын бағлаай білу және оны жақсарту алу)
- Өзінің эмоционалдық күйін басқаруы және күйзелісті жеңе білуі керек

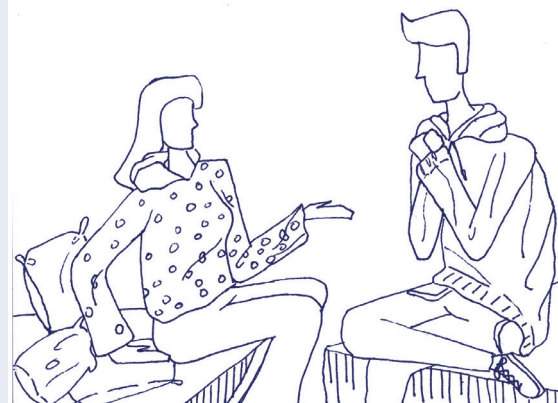
Аталған қабілеттер мен дағдыларды үздіксіз білім алу – кәсіби біліктілігін дамыту кезінде жетілдіруге болады. Тек осы жағдайда ғана маман клиенттерге оңалуға және әлеуметтік бейімделуге көмектесе отырып, тиімді қызмет көрсете алады.

Ұсынылған «Әлеуметтік мекемелер жүйесі қызметкерлерінің тұлғааралық қатынасының негізгі дағдылары» модулі – медициналық-әлеуметтік мекеме мамандарының кәсіби білімін тереңдету және кәсіби біліктілігін жетілдіруге арналған оқу құралы.



«Коммуникация» және «тұлғааралық қарым-қатынас» ұғымдарының анықтамасы

1



ТАЛҚЫЛАУ СҰРАҚТАРЫ:

- Адамдар қарым-қатынассыз өмір сүре ала ма?
- Қызмет барысында МӘМ мамандарының жасайтын өзара іс-қимылдарын атап көрсетіңіз

КОММУНИКАЦИЯ ЖӘНЕ КОММУНИКАЦИЯ ТҮРЛЕРІ

Коммуникация –

мәтінмәндердің, мәдениеттердің, арналардың және бұқаралық ақпарат құралдарының мәнін білдіру үшін хабарларды адамдардың пайдалану процесі.

Ұлттық Коммуникациялар Ассоциациясы (NCA, 2002)¹

Коммуникация –

хабарлама беру, әңгімелесушінің көбінесе ұтымды негізде құрылған көзқарастары мен құндылықтарына саналы, атаулы және мақсатты түрде ықпал ету.

Н. Козлов. Практикалық психология энциклопедиясы

Ауызша коммуникация

ақпаратты сөзбен жеткізуді көздейді. Бұл процесте бір жағы сөйлесе, екінші жақ тыңдайды.

Ым-ишарат коммуникациясы

белгілердің оптика-кинетикалық жүйесін іске асыру есебінен орындалады. Бұл жерде ым, мимика, пантомимика (кейіп және дене қозғалысы) қолдану орынды, дауыс ырғағы мен екпініне ерекше назар аударылады, көз байланысы орнайды. Мұндай тілдесу тәсілі адамның ішкі жандүниесін, оның тұлғалық дамуын көрсетеді.

¹ <https://www.natcom.org/about-nca/what-communication>

ТІЛДЕСУ

Тілдесу –

екі не бірнеше субъектінің арасында заттық және эмоционалдық аспектілері бар хабарлармен алмасудан тұратын өзара әрекет. Тілдесу басқа адамдармен байланыс орнатудың ерекше қажеттілігін орындауға негізделген, қарым-қатынас қуанышы пайда болуы сол қажеттіліктің қанағаттандырылғанын білдіреді.

Психологиялық терминдер глоссарии. Ред. Н. Губина

Тұлғааралық тілдесу –

бірнеше адам арасында сөзбен және сөзсіз әсер ету құралдарының көмегімен жүзеге асатын өзара әрекет, осының нәтижесінде тілдесушілер арасында психологиялық байланыс пен белгілі бір қарым-қатынас орнайды.

Тілдесу психологиясы. Энциклопедия сөздігі

МӘМ мамандарының қызметіндегі тұлғааралық тілдесу –

бұл маман мен клиент арасында өзара қатынасты орнатуға және дамытуға бағытталған әрекеттесу процесі. Олардың арасындағы тұлғааралық тілдесудің басты мақсаты – өзара түсіністікке қол жеткізу.

Тұлғааралық тілдесу дамиды тұлғааралық қарым-қатынастың пайда болуына алып келеді, тілдесушілер бір-бірін біліп, түсінеді және өзара әрекеттеседі, бір-біріне ықпал етеді. Маман мен әлеуметтік қызмет алушы арасындағы нәтижелі тұлғааралық тілдесу әлеуметтік қызметтің клиенттеріне әлеуметтік қызмет көрсету тиімділігі үшін кепілдік болады.

ТҮЛҒААРАЛЫҚ ТІЛДЕСУ ТҮРЛЕРІ

Диалогтық тілдесу.

Тілдесудің бұл түрі екі әңгімелесушінің тең құқығына негізделген. Мамандар мен әлеуметтік көмек алушылар – тең құқылы серіктестер, тілдесу олар үшін клиенттің міндеттерін тиімді шешу сияқты ортақ мақсатқа бағытталған.

Императивтік тілдесу.

Тілдесуші серіктеске оның мінез-құлқын және ішкі ұстанымдарын бақылау, белгілі бір әрекеттер мен шешімдерге күштеу мақсатында авторитарлы, директивті (әміршіл) ықпал ету формасы. Бұл жағдайда тілдесуші серіктес ықпалға ұшырайтын объект ретінде қарастырылады, пассивті, «зиян шегуші» тарап болады. Императивтің ерекшелігі – серіктесті мәжбүрлеу болып табылатын тілдесудің түп мақсатының ашық көрсетілуінде. Әлеуметтік жұмысшы мен клиент арасындағы тілдесудің мұндай түріне рұқсат етілмейді.

Манипуляциялық тілдесу.

Бұл тұлғааралық тілдесудің кең таралған түрі, ол тілдесуші серіктеске өзінің жасырын мақсатын жүзеге асыру үшін ықпал етуді көздейді. Манипуляциялық тілдесу де, императив сияқты, тілдесуші серіктесті объект ретінде қабылдауды көздейді, оны манипулятор өз мақсатына жету үшін пайдаланады. Тілдесудің бұл түрін де МӘМ маманы мен клиент арасындағы қарым-қатынаста қолдануға рұқсат жоқ.



«Әлеуметтік көмек алушы (клиент) – әлеуметтік жұмысшы» жұмыс альянсы

2

Жұмыс альянсы – бұл көздеген нәтижеге қол жеткізу үшін мақсаттар мен міндеттерге қатысы бар клиент пен әлеуметтік жұмысшы арасындағы келісімге негізделген өзара ынтымақтастықтың динамикалық процесі. Маман мен клиент арасындағы қарым-қатынас динамикалық әрі бұрмалаудан азат қарым-қатынастың болуын көздейді.

Жұмыс альянсы маманның да, клиенттің де ынтымақтастағына терең араласуды көздейді. Жұмыс альянсын орнату уақытты, шыдамдылық пен кәсіби күшті талап етеді, ол ең алдымен, әлеуметтік жұмысшы тарапынан сенімді қарым-қатынас орнатуға бағытталған болуы керек. Бұл мақсатқа қол жеткізу үшін мамандар клиентке бағытталған тәсілді қолдануы қажет.

КАРЛ РОДЖЕРСТІҢ КЛИЕНТКЕ БАҒЫТТАЛҒАН ТӘСІЛІ

Америка психологы Карл Роджерс (1902-1987) – клиенттерге кеңес беру ісінде гуманистік тәсілдердің негізін қалаушылардың бірі. Оның әдісінің мәні – клиентпен директивті емес тәсілмен жұмыс істеу. К. Роджерстің көзқарасына сәйкес, әр адам шынайы өмірде туа біткен психикасының және тұтастай алғанда, ағзасының күрделенуі мен сақталуын қамтамасыз ететін мүмкіндіктерін дамыту қабілетіне бейімделе отырып, әрекет жасайды.

Адамның барлық қажетті ресурстары мен құзыреттері туындайтын проблемаларды шешуге және өз іс-қимылын дұрыс бағыттауға жеткілікті. Алайда, бұл қабілет әлеуметтік құндылықтар тұрғысында ғана дами алады, ол кезде клиент жақсы байланыс орнату мүмкіндігіне ие болады.

К. Роджерстің идеяларына сәйкес, маман бар назарын клиенттің проблемасына емес, клиенттің өзіне, оның ішкі «Мен» түсінігіне аудару керек. Сондықтан тұлға ретінде қалыптасуға және дамуға жағдай жасау әлеуметтік жұмысшының және клиенттің әрекеттесуі кезінде көздейтін әрі шешетін міндеті болып табылады, осының арқасында клиент өз проблемаларын шешеді.

К. Роджерс клиентпен нәтижелі жұмыс істеу процесінің қажетті шарттарын көрсетеді, бұл шарттар маманның тұлғасына қатысты әрі жеткілікті түрде клиенттің жеке қасиеттерінен тәуелсіз – бұл «К. Роджерстің ұштағаны» деп те алады:

- клиентке қатысты сөзсіз жақсы баға беру
- клиентпен құрылған қатынастағы конгруэнттілік (дұрыстық, ашықтық, шынайылық)
- клиентті эмпатиялық қабылдау (клиентке жанашырлық таныту және аяушылық білдіру қабілеті)

² Конгруэнттілік – адамның айтқан сөздері мен ісі бір-біріне сай келетін күй. Оның ым-ишарат сигналдары мен ауызша айтқан ойлары бір-біріне сәйкес келеді. Тұтастық, ішкі үйлесімдік күйі, қарама-қайшылықтың жоқтығы. Қысқаша психологиялық-психиатриялық түсіндірме сөздік. Ред. igisheva. 2008.



К. РОДЖЕРС ТӘСІЛІ БОЙЫНША КЛИЕНТТЕРМЕН ТІЛДЕСУДІҢ НЕГІЗГІ КОМПОНЕНТТЕРІ:

Конгруэнттілікті орнату.

Әлеуметтік жұмысшы клиенттің тәжірибесіне объективті әрі ашық көзқараспен қарауы қажет және клиенттің өміріне өз тәжірибесін ендірмеуі тиіс. Конгруэнттілік қарым-қатынас жасау кезінде сенімділік ахуалын жасау және бір-бірін түсіну үшін керек. Конгруэнтті болу дегеніміз – клиентке «сай болу», клиент проблеманы және оған деген өз көзқарасын терең түсінуі үшін клиенттің күйіндей сезімде болу.

Оған қоса, маман конгруэнтті болуды және клиенттердің конгруэнттігін ажыратуды үйреніп алуы қажет. Конгруэнтті болу дегеніміз – адамның сезімі мен сөзінің немесе көрсеткен қимылының сәйкес болуы. Қарым-қатынас

жасау кезінде клиент әлеуметтік жұмысшының сөзі мен сезімі немесе шын мәнісінде істеген қимылдары арасында келіспеушілікті байқап қалса, ол бұл сәйкессіздікті екіжүзділік немесе жалған деп қабылдайды. Адамдар өздерін біреудің алдап тұрғанын ішкі түйсігімен түсінеді. Маман клиенттің сөзі мен іс-қимылына сенбесе, онда ол клиентке қолдау көрсете алмайды. Кейде клиент жабырқау болса да, «менде бәрі дұрыс» деп айтуы мүмкін. Бұл жағдайда, мамандар клиенттің назарын осыған әдептілікпен аударып, клиенттен не болғанын және неліктен ол осындай күйде тұрғанын бөліскісі және талқылағысы келетіндігін сұрап білуі керек.

Белсенді түрде тыңдау дағдылары: вербализация немесе мазмұн рефлексиясы.

Өз сөзімен айта білу – бұл тыңдау әдісінде клиент айтқан мәліметті маман өз сөзімен айтып жеткізеді. Осылай өзгертіп айту мақсаты – клиенттің айтқан ақпараттың маңызды тұсын бөліп көрсету және маманның клиентті дұрыс түсінгенін растау. Оған қоса, клиент өзін тыңдап қана қоймай, естіп, түсініп те отырғанына куә болады (**өзгертіп айту туралы толық мәлімет «Белсенді түрде тыңдау дағдылары» тарауында берілген**).

Белсенді түрде тыңдау дағдылары: сезімдерді немесе эмоцияларды көрсетуді.

Бұл тәсілдің мәні – клиент өзі туралы, өміріндегі оқиғалар мен проблемалар туралы әңгімелеген кезде көрсеткен эмоцияларды әлеуметтік жұмысшының білдіруінде. Бұның мақсаты – эмпатия білдіру және клиенттің проблема мен оның ықтимал туындау себептері туралы пікірін фасилитациялау

Егер көмектесуші кәсіби маман, яғни әлеуметтік жұмысшы адал болып, қабылдауын және жылы қарым-қатынасын, жанашырлығын (эмпатиясын) білдірсе, онда клиент «бұрын өз ішінде тұншықтырып келген қабілеттері үшін күйінішін білдіріп, оны түсіне бастайды; аса жақын, тиімді әрекет жасауға қабілетті бола бастағанын көреді;

өзі еліктеген адамына ұқсай бастайды; өзінің көздеген мақсаттарына беттеп, өзіне сенімді болады; бірегей және өзіндік ерекшелігі басым биік тұлға болады; көбірек түсінетін, басқаларды көбірек қабылдайтын болады; өмірдегі проблемаларды әлдеқайда дұрыс әрі оңай жеңе алады». (К. Роджерс, 1967)³.



ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСШЫ МЕН КЛИЕНТ АРАСЫНДА ЖҰМЫС АЛЪЯНСЫН ЖАСАУҒА ҚАЖЕТТІ ТҰЛҒААРАЛЫҚ ТІЛДЕСУ ДАҒДЫЛАРЫ

Жұмыс альянсы әлеуметтік жұмысшы мен клиент арасында тиімді ынтымақтастықты орнатуға мүмкіндік береді. Ең алдымен, маман клиентті өз жағына қаратып алып, жүрегіне сенім ұялатуы керек. Маман клиентке шынайы көңіл бөлетінін және оның ішкі жандүниесі қаншалықты күрделі болмасын, оны түсінуге дайын екенін көрсетуі керек. Бұл міндетті орындауы үшін, маман жұмсақтық, көнгіштік және бағыныштық немесе қатаңдық, салқындық және авторитарлық емес, өзара сенім, жаны ашитын түсіністік және іске асырылатын әлеуметтік жұмысқа ортақтастық қатынас орнайтын жағдай жасауы керек.

Жұмыс альянсы біртіндеп қалыптасатындықтан, клиентке бағытталған тәсілді пайдалана отырып, клиентті қинамау және асықтырмау маңызды. Ол үшін әлеуметтік жұмысшыға мына қасиеттер мен әдеп қағидалары қажет.

³ Дереккөз: «Еуропадағы және Орта Азиядағы әлеуметтік қызмет жұмысшыларының құзыреттерін қалыптастыру» («ӘҚЖ құзыреттерін қалыптастыру») тренингінің материалдары. ЮНИСЕФ-Колумбия университеті. 2020.



КАЧЕСТВА И ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА:

Құрметтеу.

Құрметтеу әлеуметтік қызмет қызметкерлерінің әдеп қағидаларымен тығыз байланысты. Клиентпен тікелей қарым-қатынас жасағанда ол әр түрлі болуы мүмкін, мысалы, кәсіптік жаргондарды немесе қысқартылған сөздерді қолданудан аулақ болу, клиентпен келісіп алмай шешім қабылдамау керек.

Клиентті сөзсіз қабылдау және оның күшті тұстарына арқа сүйеу.

Бұл шын көңілді, ықыласты, құрметтеуді, түсінуді және т.б. қамтиды. Клиентті жақсы қабылдау деген оның белгілі бір амалы немесе сөздері қандай сезім тудыратынына қарамастан, оны жақсы жағынан бағалауды білдіреді. Амалдар әр түрлі бағалануы мүмкін, бірақ клиентті түсініп, мойындау сол амалдарға байланысты болмауы керек. Маман клиентті адамгершілік қағидалары мен әлеуметтік қызмет жұмыскерінің әдебін сақтай отырып бағалайды.

Шыншылдық.

Клиентке арналған ресурстарды пайдалануға қатысты адалдық – клиентке ұсынылатын ақпарат шындыққа сай әрі толық болуы тиіс. Манипуляцияға рұқсат жоқ.

Клиенттерге өз тағдырын өздері таңдауына және қолға алуына еркіндік беру (өзіндік детерминация қағидасы).

Адамдардың көпшілігі өз өміріне және өз шешімдеріне бақылау жасауға ұмтылады, бұл ретте маман клиенттердің көпшілігінде таңдау жасау құқығын шектеу тәжірибесі болғанын немесе бар екенін естен шығармауы тиіс, мысалы психикалық немесе физикалық шектеулері бар клиенттер. Тіпті, осындай жағдайдың өзінде мамандар клиентке таңдау еркіндігін беруге тиіс.

Ақпарат алмасу.

.Құпиялық саясаты, арыз беру процедуралары, қолжетімді қызметтер және оларға байланысты кез келген шығындар мен уақыт туралы ақпарат беру.

Ынтымақтастықтың мақсаттары мен міндеттерін бірдей түсіну.

Ортақ көзқарасты жасау.

Сенімділік.

Міндеттемелер мен келісімдерді міндетті түрде орындау. Сенімділік клиенттердің маманға білдіретін сеніміне және ол ұсынатын қызметке едәуір ықпал етеді және Әлеуметтік жұмысшы кодексімен тығыз байланысты.

Клиентті асықтырмау.

Маман клиентті асықтырған кезде, ол өзіне маманды тиісті көңіл бөлмейді деп сезіктенуі және оның тәжірибесін түсіріп тастауы мүмкін. Уақытты жоспарлау және асығыстықтан бас тарту көздеген нәтижеге тез қол жеткізуге мүмкіндік береді⁴.



Өз білімін тексеру сұрақтары:

- Карл Роджерстің клиентке бағытталған тәсілінің маңызды идеялары қандай?
- Әлеуметтік жұмысшы мен клиент арасында жұмыс альянсын орнатуға және дамытуға көмектесетін тұлғааралық тілдесудің дағдыларын атап шығыңыз.

⁴ Бейімделген дереккөз: «Еуропадағы және Орта Азиядағы әлеуметтік қызмет жұмысшыларының құзыреттерін қалыптастыру» («ӘҚЖ құзыреттерін қалыптастыру») тренингінің материалдары. ЮНИСЕФ-Колумбия университеті. 2020.

Клиентпен қарым-қатынас жасау кезінде туындайтын кедергілер

3



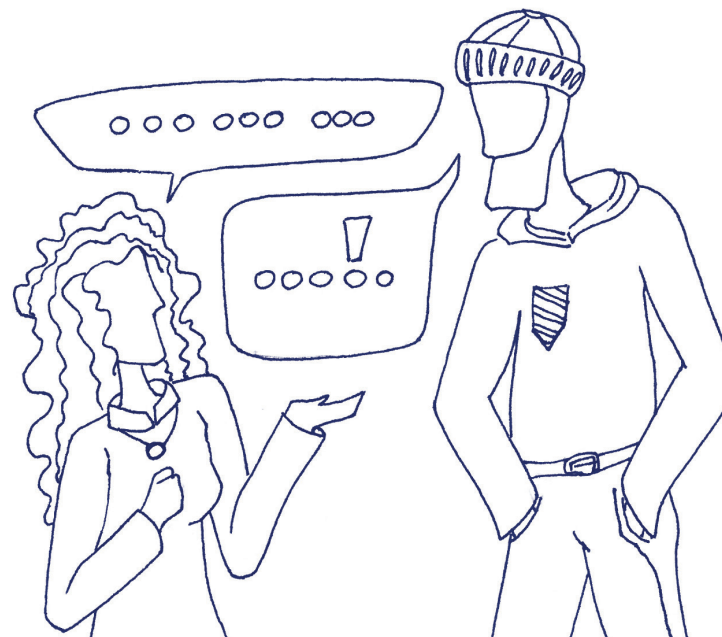
Талқылау сұрақтары:

Маман клиентпен қарым-қатынас жасаған кезде нені «кедергілер» деп атауға болады?

Маман МӘМ клиентімен тілдескенде маманның жіберген қатесінің салдары қандай болуы мүмкін?

Әлеуметтік жұмыс маманы клиентпен сөйлескенде қате жібермеуге тырысуы керек. Қате тиімді коммуникация құруға кедергі келтірумен қатар, мәліметті де бұрмалайды. Қате өзара түсіністікті қиындатып, клиенттің ынтымақтасу ниетіне теріс әсер ететін жағымсыз сезімдерін тудырады.

Америка психологі Томас Гордон, адамдардың сөйлесуін зерттеп, талдап, коммуникацияда «тілдесу кедергілерінің» қолданылатынын ескертеді. Бұл кедергілер коммуникациялық қате болады және маман мен клиентке бір-бірін түсінуіне бөгет жасайды, өзара қатынасты нашарлатып, ашу-ыза, наразылық тудырады. Сонымен бірге, Т. Гордонның пікірінше, «кедергілердің» пайда болуы психологиялық тұрғыдан қарым-қатынастың үзілуіне алып келеді: адамдар бір-бірін түсінуді және естуді қойып, тек үстірт нәрсеге жауап қайтаратын болады.





ТІЛДЕСУ КЕДЕРГІЛЕРІ

Т. Гордонның пікірінше, тілдесуге не кедергі болуы мүмкін.

Бұйрық, пәрмен.

Бұйрық – бұл әрдайым зорлық-зомбылық, өйткені клиенттің мінезі мен әрекеттері ескерілмейді. Бұйрық шынымен де орынды әрі әділ болса да, әрдайым наразылық сезімін және оны даулау ниетін тудырады. Мұндай қатынас жасалғанда клиенттің қорғану реакциясы іске қосылып, оған істе деп бұйырған нәрседен ол бас тартады.

КЕДЕРГІЛЕР (ҚАТЕЛЕР)	ДҰРЫС ШЕШІМ
Сағат 10-ға қарай келіңіз!	Мен сізбен ертең сағат 10-да кездесе аламын. Бұл уақыт сізге қолайлы ма?
Тынышталыңыз!	Сіз үшін не істей аламын?
Маған қоңырау шалыңыз.	Сізбен телефон арқылы сөйлесуге бола ма? Сізге қай кезде қолайлы болады?

Кеңестер мен дайын шешімдер.

Егер маманнан кеңес сұралса, кеңес берген жөн, бірақ ол жеке пікіріңізді таңу сияқты болып естілмеуі керек. Кеңес сұрамаған көпшілік жағдайда берілген кеңес сақтықпен қабылданады және клиенттің наразылығын тудыруы мүмкін. Кеңестер немесе дайын шешімдер маман мен клиент арасындағы сенімді қарым-қатынасты бұзуы мүмкін, өйткені клиент өзін дұрыс түсінбей жатыр немесе маман оның пікірін елеместен шешімді асығыс қабылдап жатыр, не болмаса клиенттің проблемасына терең үңілгісі келмейді деп ойлап қалуы мүмкін.

КЕДЕРГІЛЕР (ҚАТЕЛЕР)	ДҰРЫС ШЕШІМ
Сіздің орныңызда болсам, мен...	Сіз үшін не нәрсе жақсы шешім болуы мүмкін?
Сізге ... жүгіну керек	Бізде сіздің мәселеңізді шешуге көмектесетін ұйым бар.
Менің сізге берер кеңесім ...	Сіздің ойыңызша, бірінші кезекте нені орындау керек?

Әдепсіз сұрақтар.

Кез келген сұрақ жауапты талап етеді, бірақ клиент кейде жауап бере алмайды немесе жауап бергісі келмейді. Жауап клиент үшін ыңғайсыз немесе құпия ақпарат болуы мүмкін. Қатарынан бірнеше сұрақ қоюға болмайды, себебі клиент өзін тергеліп жатқандай сезініп қалуы мүмкін. Әлеуметтік жұмысшы жұмысқа қажет және клиенттің жеке шекарасын бұзбайтын сұрақтарды қоюы тиіс.

КЕДЕРГІЛЕР (ҚАТЕЛЕР)	ДҰРЫС ШЕШІМ
Сіз мұнда не істеп жүрсіз?	Менің қандай да бір көмегім қажет пе?
Жасыңыз нешеде? Қай жерде тұрасыз? Кіммен бірге?	Маған өзіңіз туралы айтып беріңізші.
Шаруаңыз қанша?	Егер мен ... сізді мазаламаймын ба?

Ескерту, қатер төндіру, сақтану.

Мұндай сөздер клиенттің бойында бос бауыр, өкпе, олқылық сезімін тудыруы мүмкін. Бұл үлкен кедергі, яғни тілдесу тоқтап қалуы мүмкін.

КЕДЕРГІЛЕР (ҚАТЕЛЕР)	ДҰРЫС ШЕШІМ
Ол жаққа барамын деп те ойламаңыз!	Ол жаққа бармас бұрын, ... алдын ала кеңесіп алғаныңыз (қоңырау шалғаныңыз, біліп алғаныңыз) жөн болады. Мен сізді онда алып бара аламын.
Сіз бұлай жасасаңыз, сізде проблема туындайды!	Сіз ... бұрын маманмен келісіп алғаныңыз дұрыс болатын сияқты.
Қолыңыздан келмейді.	Сіз күшіңізді дұрыс есептеп алуыңыз керек.

Жалпылау.

Бұл тілдесу кезіндегі көп таралған қателік. Бірлі-жарым дәлелді барлық адамға бірдей қолдануға немесе керісінше, көп адамға тән дәлелді бір адамға таңуға бейім болу салдары, көбінесе, ашық әрі шынайы коммуникацияның кедергісіне айналады. (Мысалы: «барлық әйел әлсіз», «бәрі осылай ойлайды», «сен де барлығымен бірдейсің!», «Сенің қолыңнан келмейді, себебі басқалардың да қолынан келмеген» және т.б.). Жалпылау кейде жәбірлеу сияқты болып қабылданады. Клиент өзіне қатысты жалпылау бағасын естігенде ренжіп, көңілі қалып, басқа да жағымсыз эмоцияға ұшырап қалуы мүмкін.

КЕДЕРГІЛЕР (ҚАТЕЛЕР)	ДҰРЫС ШЕШІМ
Барлық клиент осылай істейді ...	Сіз мұндай жауапты күтпегендіктен абдырап қалдыңыз ғой, ондай болып тұрады.
Сіз үнемі кешігіп жүресіз!	Сіз тағы да 10 минут кешігіп қалдыңыз, не себепті кешіктіңіз? Бәлкім, уақытты өзгертеміз.
Сізді ешнәрсеге көндіру мүмкін емес!	Сізге осы проблеманы шешу үшін не көмектесті деп ойлайсыз?

Мысқыл, әзіл, зәрлілік.



Маман мен клиенттің қарым-қатынасындағы әзіл-қалжың екі жақтың да көңілін көтергенде әрі сенімді қарым-қатынас орнаған кезде ғана жақсы болмақ. Мысқыл мен зәрлілік әлеуметтік жұмысшы мен клиенттің сөздерінде болмауы керек, себебі бұл Әлеуметтік жұмысшының әдеп кодексіне қайшы келеді.

Мақұлдауды әзіл түрінде білдіруге, мақтаулар айтып, клиентті көтермелеуге болады. Мысалы:

- Сіз бүгін ерледіңіз!
- Бүгін құлпырып кетіпсіз! Сізді қолыңыздан ұстап апарсам бола ма?
- Бүгін немен таңғалдырасыз (қуантасыз)?



Жағымсыз баға.

Бұл негізінде жәбірлеу болып табылады. Клиенттің іс-әрекетіне немесе айтқан сөзіне баға бергенде, оның шамына тиіп кетуі мүмкін. Бұл оның реніші мен ызасын тудырып, сөйлесу үзіліп қалуы мүмкін.

 КЕДЕРГІЛЕР (ҚАТЕЛЕР)	 ДҰРЫС ШЕШІМ
Не айтқаныңызды өзіңіз түсіндіңіз бе?	Нақты нені айтқыңыз келіп тұрғанын түсіндіре аласыз ба?
Сіз ... түсінбейсіз.	Мен сізге кейбір нәрсені түсіндіріп (ақпарат беріп) өтсем бола ма?
Сіз өзіңізді тым жоғары санап тұрсыз.	Айтуға мүлдем болмайтын сөз

Жалған сенімдер.

Әлеуметтік жұмысшы клиенттің өзі сенімсіз болып тұрған немесе процесті бақылауда ұстай алмайтын нәрсесіне сенімін күшейтуге тырыспауы керек. Жалған немесе үміттендіретін сенімдер клиент проблемасының маңыздылығын төмендетеді. Клиент маманның сөздерінен жалғандық сезуі мүмкін, бұл оның жағдайын қиындатып жібереді.

 КЕДЕРГІЛЕР (ҚАТЕЛЕР)	 ДҰРЫС ШЕШІМ
Біз бұдан ауыр проблемаларды шешкенбіз!	Сіздің проблемаңыз күрделі екен, бірақ оны шешу үшін қолымыздан келгеннің барлығын жасаймыз.
Сіз міндетті түрде сауғып кетесіз.	Сіз тиісті ем алуыңыз үшін барлығын жасауға тырысамыз.
Біз ең мықты мамандарды шақырамыз.	Біздің мамандардың кәсіпқойлығына сенім артамыз.

ОҒАН ҚОСА, КЛИЕНТПЕН СӨЙЛЕСКЕНДЕ МАМАН МЫНАЛАРДЫ ІСТЕМЕУІ КЕРЕК:

- **Сөзді бөлу.** Клиенттің өз ойын аяқтап болғанын күтіп, ол сөзін аяқтаған соң ғана маман сөйлеуі тиіс.
- Клиент айтып отырған әңгімесі туралы ойланып отырса, әңгіме тақырыбын өзгерту.
- **Асығыс шешім қабылдау.** Клиент үшін өз проблема-сымен шындап әрі үңіле айналысып жатқанын түсіну маңызды.
- **Клиентке бір уақытта тым көп ақпарат беру.** Ең маңызды мәліметті анықтап және бөліп алып, талқылауды содан бастау керек. Маман берген мәліметті клиенттің дұрыс әрі терең түсінгенін ұққанда, талқылауды әрі қарай жалғастырады.
- **Клиентпен келіспей шешім қабылдау.** Клиент үшін шешім қабылдау әлеуметтік жұмысшының міндетіне кірмейді, бірақ ол клиентке проблеманы санасынан өткізіп, өз шешімін табуға көмектесуге міндетті. Кері жағдайда, әлеуметтік жұмысшы клиенттің өз тағдырын өзі шешу құқығын бұзады.
- **Асығыс шешім қабылдау.** Маман шешім қабылдау үшін клиенттің проблемасын егжей-тегжейлі және терең талдау керек екенін естен шығармауға тиіс. Кейде шешімі оңай сияқты болып көрінеді, бірақ егер ол қате шешім болса, жағдай ушығып кетуі мүмкін.



Өз білімін тексеру сұрақтары:

- Әлеуметтік жұмысшылар клиентпен тілдесу кезінде неліктен қате жібермеуі керек?
- Клиентпен сөйлесу кезіндегі ықтимал әдепсіз сұрақтарға, жалпылауға және жалған сенімдерге мысал келтіріңіз. Сөйлесу кезіндегі қателерді түзеңіз.



Эмоционалдық интеллект

4



Талқылау сұрақтары:

- Әлеуметтік жұмысшылардың көңіл күйі клиенттерге қалай әсер етеді?
- Клиенттердің эмоционалдық күйін реттеуге бола ма?

Өздеріңіз білетіндей, әлеуметтік мекеме қызметкерлерінің көңіл күйі мен эмоционалдық күйі өз клиенттерінің эмоционалдық және физикалық күйіне әсер етеді. Бұл, әсіресе, мамандар өз клиенттеріне оңалуға көмектесетін медициналық-әлеуметтік мекемелерде өте өзекті. Клиенттер арнаулы мекемелерде болғанда өздері тұрған атмосфераны тез қабылдап алады. Осындай ахуалды жасау мен реттеу МӘМ мамандарына байланысты. Сондықтан, әлеуметтік жұмысшылардың өз эмоционалдық күйін, көңіл күйін және тәртібін басқару қабілеті олардың маңызды құзыреттерінің бірі болып табылады.

ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ИНТЕЛЛЕКТИҢ АНЫҚТАМАСЫ МЕН МАҢЫЗДЫЛЫҒЫ

Эмоционалдық интеллект –

бұл адамның жеке эмоциясын және айналасындағы адамдардың эмоцияларын тануға және оларды басқаруға жауап беретін интеллект түрі.

Д. Гоулман. 1998 ж.

Эмоциональный интеллект –

бұл адамның өзінің және өзгелердің эмоциясын ажырата білуі, ниетін, уәжі мен қалауын түсінуі, сондай-ақ кез келген міндетті шешу мақсатында өзінің және өзге адамдардың эмоциясын басқару қабілеті.



ДАМУҒАН ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ИНТЕЛЛЕКТИҢ НЕГІЗГІ БЕЛГІЛЕРІ МЫНАЛАР (Д. Гоулман пікірінше):

1. **Сана-сезім** – өз эмоцияларын, шешім қабылдаудағы өз уәжін анықтау, өзінің әлсіз және күшті тұстарын білу, мақсаттары мен өмірлік құндылықтарын айқындау қабілеті.
2. **Өзін түзеу, ұстамдылық** – өз эмоциясын бақылау, күшін сақтау қабілеті.
3. **Табандылық, өзін ынталандыру** – өзін қажетті іске ынталандыра білу.
4. **Эмпатия** – басқа адамдардың эмоциясын ажырата білу, басқа адамдарға жанашырлық таныту, шешім қабылдау кезінде басқа адамдардың сезімдерін ескеру қабілеті.
5. **Байланысқа бейімділік** – айналасындағы адамдармен қарым-қатынас орнату, тіл табысу, адамдармен қарым-қатынас орнату, оларды қажетті бағытқа бұру қабілеті.

Осындай қасиеттері бар мамандар клиенттермен жайдары әрі тиімді сөйлеседі. Олар өзінің оптимистік, шынайылық қасиетінің, әзілқой әрі тіл табысуының арқасында клиенттердің сеніміне бөленеді.

ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ИНТЕЛЛЕКТИ ЖОҒАРЫ МАМАНДАР:

- Клиенттермен жылы, достық қарым-қатынасты оңай әрі тез орнатады және жанашырлық таныту, өзін реттеу және жылышырайлы сөйлесу дәрежесінің төмендігімен ерекшеленетін эмоциялық интеллекті төмен адамдарға қарағанда, жетістіктерге жетеді.
- Дауларды шеше алады – ондай мамандар клиенттермен және әріптестерімен кәсіби қолдау көрсетуші қарым-қатынас құрады.
- Өзінің әлсіз әрі күшті тұстарын біліп, өсіп, дамуға ұмтылады.
- Өздерінің жағымсыз эмоцияларының себебін түсінеді әрі өзінің эмоциялық күйін реттей алады. Олар ашуды наразылықтан, наланы ызадан, толқуды үрейден ажырата алады. Егер пайда болып тұрған эмоцияны дұрыс анықтай білсе, оны оңай жеңуге, пайда болу көзін түсінуге және сол сезімнің әрекеттер мен шешімдерді басқаруына мүмкіндік бермеуге болады.
- Олар көмекке зәру адамдардың проблемаларына бей-жай қарамайды.
- Тыңдай және ести біледі, осы дағдыларын клиенттермен, әріптестермен және айналасындағы адамдармен сөйлескенде қолданады.
- Жаңа жағдайға тез бейімделеді және өзгерістерден қорықпайды.
- Қателерден қорықпайды. Сәтсіздікке ұшыраса, олар өзін-өзі жазалаумен айналыспайды, керісінше, сол сәтсіздіктен барынша пайдалы сабақ алуға тырысады, оны өзінің ұстазына айналдырып жібереді.
- «Жоқ» деп бас тарта алады. Кейде, адамдар әлеуметтік жұмысшының клиенті болмаса да немесе оның қайырымдылығына үміттеніп, оның құзыретін пайдаланып қалғысы келеді. Маман клиентті ғана емес, өзін де ойлауы керек.

- Өзіне күтім жасап, шиеленіскен, ауыр жағдайлардан кейін өзін қалыпқа келтіре алады.
- Күйзеліске қарсы тұрады, күйзелісті басқару стратегиялары бар. Әлеуметтік жұмысшылардың арасында таралған эмоционалдық күй синдромының белгілерін ажыратып, дер кезінде шара қолдана біледі. Дамыған эмоционалдық интеллект осы сырқаттың алдын алады.

ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ИНТЕЛЛЕКТІНІҢ ҚАЛЫПТАСУ ДЕҢГЕЙІ

Эмоционалдық интеллектінің ең төмен деңгейіне мыналар сай:

- шартты рефлекс механизмі бойынша орындалатын эмоционалдық реакциялар (сізді тыңдамады – сіз оған ашуланасыз, сізбен амандаспады – сіз ренжіп қалдыңыз).
- ішкі сезімдерді сыртқы түсініктерге бағындырып, іс-қимыл жасау (сізге әлдебіреу осылай істеу керек деген соң сіз сол әрекетті неліктен? не үшін? және жалпы істеу қажет пе? деген сұрақ қоймастан істейсіз)
- өз-өзін бақылауда ұстай алмау және жағдайға тәуелділігі жоғары болу (сіз жағдайға әсер етпейсіз, жағдай сізге әсер етеді және сізді белгілі бір теріс әрекеттер мен эмоциялық реакция жасауға итермелейді. Мысалы, клиент маманды істемеген әрекетіне қатысты айыптайды, бірақ маман өзі кешірім сұрайды).

Эмоционалдық интеллектінің орташа қалыптасу деңгейіне мыналар сәйкес:

- іс-әрекетті және тілдесуді белгілі бір күш-жігерінің негізінде өз еркімен жасау (қажет болса, істеймін)
- өзін бақылауда ұстау деңгейі жоғары, эмоциялық реакциясының белгілі бір стратегиясы бар (ережелерге бағыну және тәртіп нормаларын ұстану)
- психологиялық тұрғыдан жақсы сезіну, өзіне деген жақсы көзқарас. (Менде бәрі тамаша. Мен аманмын)
Эмоционалдық интеллектінің бұл деңгейі үшін өзін жоғары құрметтеу тән.

Жоғары деңгейлі эмоционалдық интеллект адамның ішкі әлемінің өте жоғары даму деңгейіне сай келеді. Бұл дегеніміз, маманың бойында мыналар бар дегенді білдіреді:

- жеке құндылықтар жүйесін көрсететін белгілі бір мақсаттары бар. Бұл құндылықтар жүйесін маман өзі жасап шығарған және оны нақты ұғынады.
- әр түрлі жағдайда өзін қалай ұстау керектігін түсінеді әрі бұл кезде ол өзін әр түрлі жағдай талаптарынан еркін сезінеді.
- жағдайға сай мінезді таңдау көп күш-жігерін жұмсамастан іске асады.
- мұндай мінезді сыртқы әрекеттері емес, тек ішкі сезімдері тудырады. Осындай адамды билеу қиын, тіпті, мүмкін емес.
- психологиялық саулық деңгейі жоғары: өзімен өзі және айналасындағы адамдармен тамаша жарасымдықта өмір сүреді.

Маман осы модульдің соңындағы, 1 және 2 қосымшалардағы күрделі емес тестілеуден өтіп, өзінің эмоциялық интеллектісін бағалап, тұлғалық даму аймақтарын анықтай алады.

ЭМОЦИОНАЛДЫҚ ИНТЕЛЛЕКТІНІ ҚАЛАЙ ДАМУҒА БОЛАДЫ?

Маман өзінің эмоционалдық интеллектісін дамыту үшін өз-өзін тексеру – іс-қимылдары мен қылықтарының себебін түсінуі, өз ынтасын ұғынуы қажет. Мұны жасау қиын емес, маман бар болғаны өз ойын, қалауын және қылықтарын бақылауда ұстауы қажет. Эмоционалдық интеллектінің сипаты болып табылатын өз қасиеттеріне талдау жүргізу қажет.

1. Өзін-өзі ұғыну –

бұл өзінің көңіл күйін, эмоциясын және ниетін, сондай-ақ олардың клиентке тигізетін ықпалын тану әрі ұғыну.

Өзін-өзі ұғыну белгілері:

Өзіне шынайы баға беру.
Өзіне күліп қарау.
Өзіне сенімді болу

Өзіңізбен танысыңыз. Мінезтану және психология тестілерінен өтіңіз. Достарыңызбен, әріптестеріңізбен және клиенттеріңізбен сөйлесіп, олар сізді қалай қабылдайтынын сұрап біліңіз. Сіз естимін деп күтпеген мінездеріңіз үшін жымыңыз немесе күлсеңіз де болады. Өз қабілетіңіз бен мүмкіндіктеріңізді ұғыңыз. Сіз кейбір нәрсені жеңе алмайтыныңызды, бір нәрсе қолыңыздан келмейтінін қабылдап үйреніңіз. Бұл ретте өзіңіздің басқа мүмкіндіктеріңізді қарастырыңыз. Бәлкім, сіздің қолыңыздан үлкен нәрсе келеді? Тек өзіңізге әрдайым сенімді бола бермейсіз.

2. Өз-өзін реттеу –

жағымсыз итермелеуші күшті және көңіл күйді бақылау қабілеті.

Өзін-өзі ұғыну белгілері:

Тұжырым жасауды кейінге қалдыру – істемес бұрын ойланып алу.
Мінездің бірқалыпты болуы және сенімділік.
Белгісіздік жағдайындағы жайлылық.
Өзгерістерге дайын болу.

Өзін-өзі реттеуді жетілдіруге тәртіп пен бойды еркін ұстау практикасы көмектеседі. Жаңа білім алыңыз – оқыңыз, біліктілігіңізді көтеріңіз. Спортпен шұғылданыңыз, күн тәртібін ұстаныңыз, табиғатта тынығыңыз немесе медитация жасап үйреніңіз.

3. Ынталандыру –

ақшаға немесе мәртебеге байланысы жоқ себептер бойынша жұмысқа, қызметке ынталану. Мақсаттарға табандылықпен және күш-қуатпен жетуге бейімділік.

Ынталы мінез белгілері:

Мақсатқа жетуге қатты талаптану.
Сәтсіздікке ұшыраса да оптимист болу.
Клиентке және шұғылданып жатқан ісіне адал болу.

Өз қабілетіңізді немесе талантыңызды іске асыру үшін өзіңізге ұнайтын жерде жұмыс істеуге тырысыңыз. Барынша көп табыс табу ниеті мақсатқа және жетістікке жету ынтасын бөгеп, клиенттермен сенімді қарым-қатынас орнатуға және белгіленген міндеттерді орындауға кедергі келтіреді.

4. Эмпатия –

басқа адамдардың эмоционалдық күйін түсіну қабілеті. Клиенттермен олардың эмоциялық реакцияларына сәйкес қарым-қатынас жасау.

Эмпатия – ата-анадан берілетін қасиет. Бірақ ол онша байқалмаса, оны дамытуға болады. Ол үшін арнаулы оқудан өту керек. Мысалы, психологиялық тренингтен.

Эмпатиялық мінез белгілері:

Клиенттерге қолдау көрсету қабілеті.
Кросс-мәдениетті қабылдау қабілеті⁵.
Мақсаттарына, ұйымға және клиенттерге қызмет ету.

5. Байланысқа бейімділік –

бұл сөйлесу және байланыс орнату саласындағы құзыреттілік. Басқа адамдармен ортақ тіл тауып, олармен дұрыс қарым-қатынас орнату қабілеті.

Тіл табысу қабілетінің белгілері:

Басқа адамдармен нәтижелі сөйлесу қабілеті.
Клиенттерді ынталандыра білу.
Көндіріп, жетелей білу.

Байланысқа бейімділік дамытылуы керек және дамытуға болатын эмоциялық интеллектінің негізгі құрамдас бөлігі болып табылады. Бұл жағдайда оны **эмоционалдық құзыреттілік** деп атауға болады, оған мыналар кіреді:

- Басқа адамдарды түсіну
- Тыңдап, ести білу
- Қарым-қатынастағы даулы және шиеленіскен жағдайлардан айналып өту қабілеті.

Эмоциялық құзыреттілікті дамытуға келесі «Тиімді түрде тыңдау дағдылары» тарауы арналған.



Өз білімін тексеру сұрақтары:

- Дамыған эмоционалдық интеллект белгілерін атап көрсетіңіз.
- Эмоционалдық интеллект деңгейі жоғары мамандарға қандай қасиеттер тән?

Тиімді түрде тыңдау дағдылары

5



ТИІМДІ ТҮРДЕ ТЫҢДАУ МӘНІ

Кәсібі көмектесуші мамандар үшін тиімді түрде тыңдау клиентпен сөйлесуге ең қажет құрал болып табылады. Тиімді түрде тыңдау мәні – қағида: «өзгені түсіну және өзгенің сені түсінуі». Адамдар өзін біреудің түсінгенін қалайды. Әлеуметтік қызмет алушылар үшін бұл өте маңызды. Әлеуметтік жұмысшының клиентті ести білу қабілетіне коммуникация нәтижесі: дұрыс түсініп, қажетті көмек көрсету мүмкіндігі байланысты болады.

Тыңдау және есту – екі бөлек ұғым. Дәл осы тыңдау дағдысы – айтқанды дұрыс түсінуге, сұхбаттасушылар «бір тілде сөйлейтініне» және екеуі бір нәрсені айтып отырғандарына сенімді болуға көмектеседі.

Талқылау сұрақтары:

Тыңдау мен есту ұғымдарының арасында қандай айырмашылық бар?

«Нашар тыңдау» болуы мүмкін бе және «нашар тыңдаудың» себебі неде?

ТЫҢДАУ ДЕГЕНІМІЗ БҮЛ:

- Клиенттің айтқан сөздеріне мұқият болу. Адамдар әр сөзді өзінше түсінетінін, сәйкестіктер өте сирек болатынын естен шығармау.
- Дыбыс сигналдарын дұрыс жеткізу. Дауыс екіні сөзге қарағанда көп мәліметті бере алады.
- Визуал сигналдарды дұрыс жеткізу. Адамдар өз сөздерін іс-қимылдармен және мимикамен бекітеді. Мысалы, клиентті бақылай отырып, оның сізге қаншалықты шынайы екенін немесе айтып отырғанына шынымен мүдделі екенін ұғуға болады.

ТЫҢДАУ СӨЙЛЕУГЕ ҚАРАҒАНДА МАҢЫЗДЫРАҚ

Тыңдай білу – адам мәдениетінің басты көрсеткіштерінің бірі. Клиентті мұқият тыңдай отырып, маман оған деген өзінің құрметпен қарайтындығын білдіреді.

Әлеуметтік жұмысшыға тыңдаудың 3 түрін – белсенді, ен-жар және эмпатиямен тыңдау әдісін меңгеріп алуы қажет.

Белсенді тыңдау – адекватты кері байланысты қамтамасыз етуге көмектеседі (берілетін ақпарат дұрыс түсіндіріледі) және клиентке жанама түрде маманның оған шынымен мүдделі екендігін көрсетеді. Белсенді түрде тыңдаудың негізгі тәсілі – бұл әлеуметтік жұмысшы клиентке қоятын сұрақтар.

⁵ Кросс-мәдениетті қабылдау қабілеті – басқа мәдениеттерді түсіну, ұғу және мойындау, мәдени айырмашылықтарды ажырату және сезіну қабілеті.

Енжар тыңдау – клиент қозған күйде тұрғанда және өз эмоциясын ұстай алмайтын жағдайларда қажет. Мұндай жағдайда адам өзіне айтылған ақпаратты тыңдауға және қабылдауға қабілетсіз болады, ең алдымен, оны тыныштандырып алу керек. Енжар тыңдау тәсілін қолданғанда, маман клиентке өзінің мүдделі екенін және оған көмектесуге дайын екендігін ұғындыра алады. Енжар тыңдау тәсілдері – ол жаңғырық-реакциялар: «иә-иә», «әріне», «иә, түсініп отырмын», «мен сізді тыңдап отырмын» және т.б.

Эмпатиялық тыңдау – әлеуметтік жұмысшы клиентті тыңдап әрі естіп тұрғанын, оның эмоцияларын түсініп тұрғанын көрсетуге мүмкіндік береді. Бұл, өз кезегінде, клиенттің сенімін оятып, оны өз ойларымен әрі қарай бөлісуге және әңгімені жалғастыруға итермелейді. Эмпатиялық тыңдаудың негізгі тәсілі – эмпатия білдіру, яғни клиенттің эмоционалдық күйін түсінгенін ауызша және ым-ишарат арқылы көрсету: рефлексия, жаны ашу және мақұлдау.

БЕЛСЕНДІ ТҮРДЕ ТЫҢДАУ –

маман клиенттің сөздері мен сезімдерін естіп, ұғып тұрғанын анық көрсететін әңгімелесу тәсілі.

Тыңдау маманнан келесі әрекеттерді талап етеді:

1. Өз тәжірибесінен (ойынан, сезімінен және т.б.) шеттеу.
2. Клиентке көңіл бөліп, оның тәжірибесі мен сезімін түсіну.

Белсенді тыңдау дағдыларына тікелей тыңдау, яғни, ақпаратты сауатты айқындау ғана емес, сонымен бірге «дене қимылының тілі» мен ым-ишарат көріністері – дауыстың қатты шығуы, ыргағы, мәнерлілігі, екпіні де жатады.

Белсенді тыңдау кезінде бірінші орынға ақпараттың көрінісі шығады. Белсенді түрде тыңдауды сипаттайтын ең көп қолданылатын тәсіл – клиент сізге жеткізгісі келетін ақпараттың дұрыстығын нақтылаушы сұрақтармен тұрақты түрде нақтылап отыру.

Белсенді түрде тыңдаудың 2 міндеті бар.



БЕЛСЕНДІ ТҮРДЕ ТЫҢДАУДЫҢ 1-МІНДЕТІ І СҰРАҚТАР

Белсенді түрде тыңдаудың маңызды дағдыларының бірі – ашық сұрақтарды қою білу. Осы технологияны меңгерудің арқасында жаңа, өте тиімді сөйлесу деңгейіне көтерілуге болады. Әлеуметтік жұмысшының қызметі үшін бұл міндетті шарт.

Сұрақтар туралы не білу керек? Олардың алуан түрі бар. Клиентпен жұмыс істейтін мамандар бірнеше негізгі ашық, жабық және нақтылаушы сұрақтарды игеріп алуы керек.

Клиенттің сұрақтарға берген жауаптарына қарап, әлеуметтік жұмысшы өзін қалай ұстау керектігін біліп, клиенттің қажеттіліктері мен мүмкіндіктерін анықтай алады. Ашық сұрақтар сөйлесу кезінде сенімділік ахуалын орнатуға көмектеседі. Оларды өзара іс-қимыл жасауды бастаған кезде қолданған жөн, сол кезде клиенттің өз оқиғасын айтуға уақыты мен мүмкіндігі болады.

1. Ашық сұрақтар

Оның құрамында әрдайым мына сөздері болады: «Не?», «Кім?», «Қалай?», «Қалайша?», «Қашан?». Бұл сұрақтар толық жауапты қажет етеді: яғни клиент оған «иә» не «жоқ» деп қана жауап бере алмайды, ой талқысына салады. Осы кезде маман проблеманы шешу үшін қажетті ақпаратты ала алады.

Мысалы:

- Не болды?
- Мен бүгін сізге қандай көмек бере аламын?
- Өзіңізді қалай сезініп тұрсыз?
- ... кейін өміріңізде қандай жаңалық болды?
- Мұндай нәтижеге қалай қол жеткіздіңіз?
- Сіздің жақындарыңыз болып жатқан өзгерістерге қалай қарайды?

2. Жабық сұрақтар

Біржақты жауап алуды көздейді: «иә» не «жоқ», аты, уақыты, орны. Жабық сұрақтарды қою жеңіл, алайда олардың жауаптары ақпаратты аз береді. Оған қоса, жабық сұраққа жауап бергенде клиент өзін жайсыз сезінуі мүмкін: маман оларды қатарынан қоя бастаса, ол өзіне қысым жасалып тұрғандай сезінеді. Бұл ретте жабық сұрақтар клиенттің проблемасына зер салуға көмектеседі, проблеманың ауырлық дәрежесін анықтауға көмектеседі.

Мысалы:

- Сіз бүгін өзіңізді жақсы сезініп тұрсыз ба?
- Сіз түскі ас ішіп алдыңыз ба?
- Жасыңыз нешеде?
- Сізді үйдегілер қалай атайды?
- Сіз осы қалада тұрсыз ба? Сіз қай қаладан келдіңіз?

3. Нақтылаушы сұрақтар

Бұл сұрақтар маманға әңгіме тақырыбынан ауытқымауға және клиентті дұрыс түсініп тұрғанына сенімді болуына көмектеседі. Бұл ретте, тым көп нақтылаушы сұрақтарды қою орынсыз екенін естен шығармау маңызды, өйткені солай істесе, клиент ойын дұрыс жеткізе алмай тұрғандай сезіне бастайды.

Мысалы:

- Сіз шынымен солай ойлайсыз ба?
- Мен сізді дұрыс түсіндім бе, сіз...?
- Сіз ... деп айтқыңыз келіп тұр ма?

СҰРАҚТАРДЫ ҚҰРАСТЫРУ КЕЗІНДЕГІ ҚАТЕЛЕР

Сұрақтарды пайдалану арқылы жүргізілген әңгіме ақпаратты «суырып алу» секілді көрінбеуі үшін қауіпті тұжырымдамадан аулақ болған дұрыс, олар кестеде берілген:

СҰРАҚТАРДЫ ҚОЮ КЕЗІНДЕГІ ҚАТЕЛЕР	ТҮСІНДІРУ	ЖЕҢУ ЖОЛЫ
Неге ...?	Жасырын айыптау (сенің таңдауың маған түсініксіз, сәйкесінше, ол дұрыс емес)	– Мен сіздің осындай шешімге қалай келгеніңізді түсінгім келіп отыр. – Сіз осылай дұрыс болады деп есептейсіз бе?
Сіз неліктен ...?	Жасырын айыптау (сен қате жолды таңдадың, қате шешім қабылдадың)	– Сіздің ойыңызша осындай жағдайда не істеген дұрыс болар еді?
Сіз қалай ғана ...? (келістіңіз, бас тарттыңыз, жауап бермедіңіз, бардыңыз ...)	Жасырын айыптау (сен жеткілікті деңгейде сақ, тәжірибелі, тапқыр емессің...)	– Сізді мұндай шешім қабылдауға не итермеледі?

БЕЛСЕНДІ ТҮРДЕ ТЫҢДАУДЫҢ 1-МІНДЕТІ

АЗ СӨЙЛЕСУ – ІС-ӘРЕКЕТКЕ ТҮСУ

Аз сөйлесу – бұл клиентпен сөйлесу кезінде тақырыптан сәл шегіну. Ол міндетті емес, бірақ кейде оны қолданбасақ болмайтын кездер болады.

АЗ СӨЙЛЕСУДІҢ МАҚСАТЫ – жақсы психологиялық ахуал орнату.

Бұл дегеніміз, сессия басталмай тұрып, ауа райы туралы әңгімелесу, бір стақан су немесе пиала шай ұсыну, пальтоны ілуді ұсыну және т.с.с. болуы мүмкін. Осындай «аз сөйлесу (small talk)» әлеуметтік қызмет клиенттерінің көпшілігінде алғаш кездескен кезде туындайтын үрейлілік деңгейін төмендетуге көмектеседі.

Аз сөйлесудің және клиентпен әрекеттесудің техникаларына мыналар кіреді:

1. Көрсетілетін қызметтердің тиімділігі туралы констатация.

Бұл шынымен орын алған және нәтижесі оң болған фактілер. Мұндай жағдайлар клиентке батыл қадам жасауға дем беруі немесе оған үміт отын ұялатуы мүмкін.

Мысалы:

- Білесіз бе, соңғы жарты жыл ішінде осымен жиырмадан астам адам біздің бағдарламаға жүгініп, осы проблеманы жеңіп шықты ...
- Біз пікірлер журналын жүргізіп отырамыз – сіз сол журналмен танысып шықсаңыз болады.
- Осы сабаққа қатысқан үш ай ішінде бізде оннан астам адам едәуір жақсарғанын байқаған.

2. Ақпарат беру –

нәтижеге қол жеткізу үшін клиентке бәрін тәптіштеп, нені қалай істеу керектігін түсіндіру. Немесе клиентті жаңа технологиялармен немесе мүмкіндіктермен таныстыру.

Мысалы:

- Біздің клиенттерге ыңғайлы болу үшін, біз ... ұйымдастырдық.
- Сіз біздің оңалту жабдығымызды пайдалана аласыз. Ол үшін ...
- Дәрігердің қабылдауына біздің сайттан жазылуыңызға болады. Мен сізге оны қалай істеу керектігін үйретемін.

3. Басқа адамдардың оң тәжірибесімен таныстыру.

Әлеуметтік жұмысшы клиентті оң нәтижеге қол жеткізген басқа адамдармен таныстыра алады. Осы кезде клиент өз жағдайынан үміт күтуге болатынын көріп, бойында қиындықты жеңетін сенім пайда болады.

Мысалы:

- Бізге осындай проблемалары бар клиентер келеді. Мысалы, өткен айда сіздікіне ұқсас жағдай болған. Біздің мамандар отбасына сол проблеманы шешуге көмектесті. Ол үшін біз ...
- Біз өзіміз көрсететін қызметтер клиенттің әл-ауқатына қалай ықпал ететініне мониторинг жүргізіп, жағдайдың өрбуін бақылауға тырысамыз. Өткен айда

Бұл техникалар маманға клиент алаңдаған немесе зейін қоя алмаған кезде оның назарын аудартуға көмектеседі. Сонымен бірге клиент кенеттен күмәндана, уайымдай немесе мазасыздана бастағанда, эмоционалдық тепе-теңдікті қалыпқа келтіруге көмектеседі.

БЕЛСЕНДІ ТҮРДЕ ТЫҢДАУДЫҢ 2-МІНДЕТІ | ЕСТІП, ТҮСІНЕ БІЛУ

Белсенді түрде тыңдаудың екінші міндетіне вербализация техникасы кіреді. Бұл клиенттің айтқанын «естудің» тиімді тәсілдері. Оған қоса, маман оларды қолдана отырып, өзі мен клиент екеуі бір-бірін түсініп отырғанына сенімді бола алады. Ауызша сөйлесудің сан алуан техникасы бар, соның ішінде:

1. Дәл көрсету (тура қайталап беру)

Қайталау – клиенттің сөзін сөзбе-сөз айту, жеткізу. Жекелеген сөздер мен тіркестерді қайталағанда міндетті түрде клиенттің дауыс екінін дәл көрсету керек. Сол кезде сөйлесу жылы сипатқа көшіп, сенімділік ахуалы бүкіл әңгімелесу барысында сақталатын болады. Оған қоса, маман:

- Клиенттің не туралы айтып тұрғанын жақсы түсінетін болады
- Өзі клиентті дұрыс түсініп тұрғанына сенімді болады
- Клиент әңгіме барысына қанағаттанатын болады
- Бұл техниканы қолданғанда маман клиенттің сөздеріне мұқият назар аударатын болады.

Мысалы:

Клиент: Мен кезегімнің қашан келетінін білгім келеді....
Маман: Сіз кезегіңіздің қашан келетінін білгіңіз келе ме? Қазір мен кестені қарап шығайын.

Клиент: Маған бұл көмектесетініне сенімді емеспін.
Маман: Сізге бұл көмектесетініне сенімді емессіз бе? Неге олай ойлап тұрғаныңыздың себебін білсем бола ма? – әрі қарай жағымды констатациялар.

2. Өз сөзімен айту

Өз сөзімен айту – бұл клиенттің айтқанын қысқаша өз сөзімен баяндап шығу. Өз сөзімен айту техникасы клиент айтқан ақпараттың мәнін бұрмалап алмау үшін қолданылады. Өз сөзімен айтқанда клиенттің аузынан шыққан кілт сөздерді қолдану маңызды. Өз сөзімен айту техникасы клиенттің хабарының мазмұнына сүйене отырып, оны жақсырақ түсінуге мүмкіндік береді. Оған қоса, өз сөзімен айту клиент сасқан, күмәнданған немесе өзіне сенімді болмай тұрған кезде әңгімені жалғастырып әкетуге көмектеседі.

Сонымен бірге маманның өз сөзімен айтуы клиентке проблеманың шешімін табуды жаңа қырынан түсінуіне көмектеседі, оның айтқан сөзін растайды, клиентке маманның түсінгенін сезінуіне көмектеседі.

Мысалдар:

Клиент: Бұл екі, тіпті, үш ай бұрын болған.
Маман: Бұл бірнеше ай бұрын болды дедіңіз.

Клиент: Мен ата-анама бұлай өмір сүргім келмейтінін сан мәрте айтқан болатынмын

Маман: Сіз ата-анаңыздан көмектесуін өтіндіңіз, мен сізді дұрыс түсініп тұрмын ба?

Клиент: Мен кабинетте отырып жасай алмаймын, мұнда тынысым тарылады.

Маман: Бұл бөлмеде шынымен де ауа тыншу болып тұр.

Өз сөзімен айтуды клиент әңгіменің маңызды сәтіне келгенде пайдаланған дұрыс. Кейде клиенттердің сезімдерін талқылау тым қатерлі болуы мүмкін, дәл солай, сабырлы, сенімді күйді қалпына келтіру клиентке өзін аса жайлы сезінуіне көмектеседі. Өз сөзімен айту сөйлесудің басқа – белсенді немесе эмпатиялық тыңдау, қосылу сияқты дағдыларымен бірге пайдаланылуы керек.

Клиент күшті эмоциялық реакцияға бой алдырып тұрғанда өз сөзімен айту техникасын пайдаланбаған жөн. Мұндай жай-күйде клиентке оның айтқанын жай ғана қайталамай, оған өз сезімін білдіруіне мүмкіндік беру орынды болады.

3. Рефлексия

Рефлексия – әлеуметтік қызметтің қызметкерлеріне қажет ауызша сөйлесудің шешуші дағдысы. Рефлексия дағдысы клиенттің ойын көрсетуге және өз сөзін пайдаланып, клиенттің айтқан хабарының мазмұнын айту. Рефлексия айтылғанның мағынасын ғана емес, сонымен бірге клиенттің сезімін де түсінуге көмектеседі. Рефлексияның екі түрі бар – мазмұн рефлексиясы (өз сөзімен айтуға ұқсайтын дағды) және сезім рефлексиясы.

Қарапайым рефлексия (өз сөзімен айту) – фактілерге қатысты рефлексия. Қарапайым рефлексия бұл клиенттің хабарының эмоционалдық бөлігіне емес, оның мазмұнына зейін қоюға мүмкіндік береді. Бұл клиент жеткізген хабарды өз сөзімен айту немесе қайталап беру және оның айтқанының мағынасын растайды, тиісінше оған өзін түсінгенін сезінуіне көмектеседі. Қарапайым рефлексияны әңгіменің басында қолдану қолайлы болады және ол клиенттің проблемасын әрі қарай талқылауға көмектеседі, бұл жаңа түсінікті қалыптастырып, клиентке нақты проблемаға немесе мәселеге мұқият зейін қоюына көмектеседі.

Қарапайым рефлексияны клиент өзінің айтып отырған әңгімесінің маңызды жеріне келгенде қолдану орынды болады. Кейде клиенттердің сезімдерін талқылау тым қатерлі болуы мүмкін және осы кезде клиенттің фактілерге қайтып оралуы өзін аса жайлы сезінуге көмектеседі.

Қарапайым рефлексияда клиент айтқан сөздерді дәл қайталап қажет емес. Клиент күшті эмоциялық реакцияға бой алдырып тұрғанда өз сөзімен айту техникасын да қолданбаған жөн. Клиенттің айтқан сөзін өз сөзіңізбен қайталағанша, оған өз сезімдерін білдіруіне мүмкіндік беріңіз.

Мысалы:

Клиент: Мен сіздің көмектесе алатыныңызға сене алмаймын.
Маман: Сіз өзіңізге көмек көрсетілетініне сенбейсіз.

Клиент: Мен сіздің не істегелі жатқаныңызды нақты білгім келеді.

Маман: Сіз әрі қарай жасалатын іс-қимылдардың барысын түсінгіңіз келеді.

4. Сезімдерді көрсету

Әлеуметтік жұмысшыға өз сөздерін пайдалана отырып, клиенттің сезімдерін талқылап түсінуге көмектесетін дағды. Ең алдымен, бар зейінді клиенттің сезімдеріне және эмоцияларына аудару қажет. Осы әдісті қолдану нәтижесі клиенттің сезімдерін түсінумен қатар, онымен сенімді қарым-қатынас орнатуға да жеткізеді. Клиент өзінің білдірген сезімдерін маманның өз сөзімен айтқанын қабылдағанда, оның ойында өзіне және өз жағдайына қатысты жаңа идеялар пайда болуы мүмкін. Оған қоса, сезімдерді көрсету клиентке өз сезімдері мен эмоцияларын айырып, түсінуге көмектеседі.

Сезімді көрсету клиенттің проблемасын терең түсіну үшін қолданылады және оның эмоционалдық ахуалын қалыпқа келтіруге көмектеседі. Маман назарын эмоцияны көрсетумен қатар, клиенттің ым-ишарат арқылы берілетін хабарларына да аударуы және оларға жауап беруі тиіс. Клиенттің сезімін көрсеткенде олардың көрсетілу қарқынын да ескеру маңызды. Клиент өз сезімдері туралы айтуға дайын болмаса, оны өзі кешіп тұрған эмоцияны талдауға мәжбүрлеуге болмайды.

Мысалы:

Клиент: Мен сіздің көмектесе алатыныңызға сене алмаймын.
Маман: Сіз бізді көмек көрсете алмаймыз деп уайымдап тұрсыз.

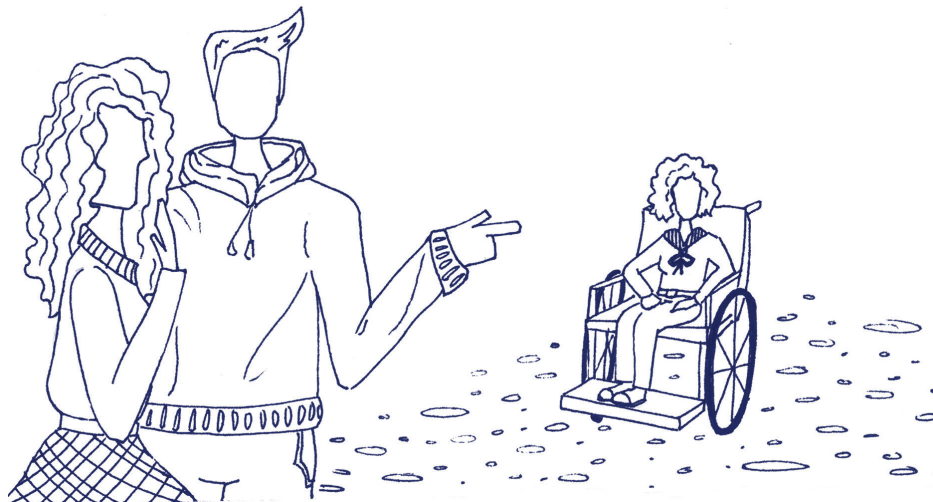
Клиент: Менің отбасым менімен келісуі екіталай.
Мені ешкім жетелегісі келмейді.

Маман: Жақын адамдарыңыз сізге қолдау көрсетпейтіні өкінішті⁶.

5. Түйіндеу

Бұл әңгімені аяқтауға немесе әңгіме барысында басқа тақырыпқа көшуге көмектесетін әдіс. Клиенттің және маманның өзі айтқанын түйіндеу келе, әңгіменің ең маңыздысын бөліп алу қажет:

⁶ Бейімделген дереккөз: «Еуропадағы және Орта Азиядағы әлеуметтік қызмет жұмысшыларының құзыреттерін қалыптастыру» («ӘҚЖ құзыреттерін қалыптастыру») тренингінің материалдары. ЮНИСЕФ-Колумбия университеті. 2020.



- Проблема себептері
- Бірінші кезекте шешілуі қажет міндеттер
- Ұзақ мерзімді және қысқа мерзімді мақсаттар
- Мақсаттарға қол жеткізу тәсілдері
- Қол жеткізілуі қажет нәтижелер.

Түйіндеу клиентке маманнан алған ақпаратты құрылымдауға, басты ойын түсініп, есіне сақтап алуға, іс-әрекеттер жоспарын жасауға мүмкіндік береді.

Мысалы:

- Сонымен, біз бүгін маңызды тақырыпты талқыладық және бірінші кезекте шешілуі керек проблемалар шеңберін белгілеп алдық
- Енді сіз алдыңызға қандай міндеттерді қоюыңыз керектігін білеміз. Бұл
- Біз оқиғаның өрбуі бойынша барлық ықтимал нұсқаларды қарастырып шықтық деп ойлайсыз ба? Егер «иә» болса, оларды тағы бір рет атап өтейік.
- Сіз екі түрлі бағытта қарайтын сияқтысыз. Бір жағынан сіз ... алаңдайсыз, екінші жағынан сіз ...



Өз білімін тексеру сұрақтары:

- Ашық сұрақтардың жабық сұрақтардан айырмашылығы неде?
- Сұрақтарды қою кезінде қандай қателер болуы мүмкін?
- Нақтылаушы сұрақтарға мысал келтіріңіз.
- Өз сөзімен айту техникасын не үшін қолдану қажет.

Ым-ишарат арқылы сөйлесу дағдылары

6

Талқылау сұрақтары:

«Ым-ишарат арқылы сөйлесу» терминін қалай түсінесіз?

Маман мен әлеуметтік көмек алушы арасында ым-ишарат арқылы сөйлесу қандай рөл атқарады?

Сөзді қолданбайтын кез келген коммуникация түрі ым-ишарат арқылы сөйлесу деп есептеледі. Сезімдер де ақпарат ретінде бір немесе бірнеше ым-ишарат тәсілімен берілуі мүмкін. Оған қоса, коммуникацияның көп бөлігі ым-ишарат арқылы жасалады. Әлеуметтік жұмысшы – клиент жұмыс альянсында ым-ишарат арқылы сөйлесу адамның сезімдері, қарым-қатынасы және ниеті туралы көп нәрсені білдіреді. Сондықтан әлеуметтік жұмысшылар жақсы сөйлей білу дағдылары мен ым-ишарат арқылы тиімді сөйлесу тәсілін де меңгеруі қажет.

ЫМ-ИШАРАТ АРҚЫЛЫ СӨЙЛЕСУ –

бұл ақпаратты тіл арқылы емес, мимика, пантомимика, ым-ишарат, дауыс екпіні және басқа да тілдік емес сөйлесу құралдары арқылы беру тәсілі. Ол сөзбен жеткізілген ақпаратты толықтырып қана қоймай, сонымен бірге сөйлесудің жеке құралы да бола алады.

ЫМ-ИШАРАТ АРҚЫЛЫ СӨЙЛЕСУДІҢ ІШКІ ЖҮЙЕЛЕРІ

Ым-ишарат арқылы сөйлесудің бірнеше ішкі жүйесі бар (Горелов бойынша)⁷:

1. **Проксемика.** Кеңістіктің ішкі жүйесі (тұлғааралық кеңістік).
2. **Көзқарас** (көз байланысы).
3. **Кинесика.** Оптикалық-кинетикалық ішкі жүйе, оған мыналар кіреді:
 - әңгімелесушінің сыртқы түрі
 - мимика (түрді өзгерту)
 - пантомимика (кейіп пен ым-ишарат)
4. **Паралингвистикалық немесе сөз маңы ішкі жүйесі,** оған мыналар жатады:
 - дауыстың вокалдық қасиеті
 - оның диапазоны
 - үндестігі
 - әуені.
5. **Экстралингвистикалық немесе сөзден тыс ішкі жүйе,** қ оған мыналар қатысты:
 - сөз ырғағы
 - кідіріс
 - күлкі және т.б.

⁷ Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. 3-е изд. М.: Издательство ЛКИ, 2007. С. 16.

ЫМ-ИШАРАТ АРҚЫЛЫ СӨЙЛЕСУГЕ ҚАТЫСТЫ ҰСЫНЫМДАР

Кинесика құралдарына (адам сезімдері мен эмоцияларының сыртқы көрінісі) беттің өзгеруі, мимика, ым-ишарат, кейіп, көз байланысы (көздің қозғалысы, көзқарастар) жатады. Осы ым-ишарат арқылы сөйлесу бөліктерінде де үлкен ақпараттық жүктеме бар. Маман клиентпен сөйлескенде өз қимылдарын, ым-ишаратын және түрін бақылауда ұстап отыруы керек.

- Клиентпен кездесуге дайындалғанда маман өзінің сыртқы түрін ойластырып алуы тиіс. Киім әңгіме тақырыбы мен әңгімелестін орынға сай болуы тиіс. Тым жарқын киім клиентті ашуландыруы мүмкін, тым салақ киіну – қорлағандай болып көрінуі мүмкін.
- Сөйлесуді бастағанда клиентке отыруды ұсыныңыз. Орындықтардың биіктігі бірдей болуы керек және бір-біріңізден клиентке қолайлы қашықтықта бұрыштап орналасуы керек. Клиентке тым жақын келуге немесе отыруға немесе тым алыс жылжуға болмайды.
- Маман ашық кейіпте – денесінің корпусы клиентке қаратылған болуы керек. Еркін күй әңгімелесушіге сенім білдіретінін және, керісінше, тырысып отыру, сенімсіздігін білдіреді.
- Ым-ишарат – ашық күйде. Қолдар мен аяқты айқастыруға болмайды. Қолды кеуде тұсына қойып немесе аяқтарды айқастырып отыруға болмайды.



- Тым қатты ишарат жасамаған жөн – бұдан клиент тіксініп қалуы мүмкін. Алайда, ым-ишаратсыз құр сөйлеу де тиімді емес екенін білген маңызды. Ым-ишараттың тиімді аймағы – иек пен белге дейінгі аралық.
- Клиентті тыңдаған кезде денеңіздің корпусын сәл клиентке қаратып бұрыңыз, бұл сіздің мұқият тыңдап отырғаныңызды көрсетеді.
- Клиентпен көз байланысын сақтау қажет, бірақ тура, ұзақ тесіле қараудың қажеті жоқ. Клиенттің жүзіне қарауды үйрену маңызды, алайда, көзқарас шашыраңқы болуы шарт.
- Сөз әуенін, қарқынын және дауыс деңгейін маман клиентке ыңғайлағаны дұрыс. Егер клиент ақырын әрі басыңқы дауыспен сөйлесе, маманның қатты әрі зор дауысын ол ести де алмай қалуы мүмкін, себебі ол зейін қоя алмайды.
- Егер клиент сөйлегенде ұзақ кідірістер жасаса, маман оны асықтырмауы немесе кідірістерге өз сөзін қыстырмауы керек. Дұрысы, шыдамдылықпен тыңдап, өзі де сөйлегенде кідірістер жасағаны дұрыс

Аса тиімді қатынас маман толықтай клиенттің ыңғайына икемделгенде орнайды. Тек клиенттің дауысы мен сөйлеу ерекшеліктерін ғана емес, сонымен бірге қозғалыс қарқынын, ишаратын, мимикасын да көрсете білу маңызды.

«Екеуара сөйлесіп тұрған адамдар, әдетте, өзінің ым-ишарат әрекеттерінің көп бөлігін дәлме-дәл қайталайды. Олар бір-бірінің кейпін қайталап көрсетеді. Егер біреуі жоғары дауыспен сөйлесе, екіншісі де дауысын жоғарылатуға бейім тұрады. Егер біреуі баяу сөйлесе, онда екіншісі де соны істейді. Осылайша, сұхбат алушы ым-ишарат арқылы сөйлесудің кейбір компоненттеріне саналы түрде ықпал ете алады. Еркінсіген, қызыққан әрі ашық кейіпті көрсетіп және нақты түсінікті ырғақпен сөйлей отырып, сұхбат алушы клиенттің де сол сарынмен жауап беруіне ықпал ете алады»⁸.



Өз білімін тексеру сұрақтары:

- **Ым-ишарат арқылы сөйлесудің мақсаты қандай?**
- **Маман неліктен ым-ишарат арқылы сөйлесу дағдыларын меңгеруі тиіс?**
- **Ым-ишарат арқылы сөйлесудің қандай түрлері болады?**

⁸ «Еуропадағы және Орта Азиядағы әлеуметтік қызмет жұмысшыларының құзыреттерін қалыптастыру» («ӘҚЖ құзыреттерін қалыптастыру») тренингінің материалдары. ЮНИСЕФ-Колумбия университеті. 2020.



БАЛАЛАРМЕН ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ҚҰРУ

Медициналық-әлеуметтік мекемеде жұмыс істейтін мамандарға сол мекемедегі балалардың хал-жағдайы үшін үлкен жауапкершілік артылған. Балаларға күтім жасайтын ересектер балалар үшін тіршілік ету қабілетін қамтамасыз ететін адамдар. Өздері сүрген өмірі біршама күрделі болғандығына қарамастан, баллаар ересектерге сенеді. Олар өздері үшін ересектер қауіпсіз әрі тыныш өмірді қамтамасыз етуге бар күшін салатынына сенеді. Балалармен сөйлескенде мамандардан зор шыдамдылық, адалдық, түсіністік, көңіл мен махаббат, мінездерінде және сөздерінде білінуі және көрінуі тиіс қасиеттер талап етіледі.

Балалармен сөйлесер кезде, ең алдымен, онымен бірлесіп сенімді қарым-қатынас орнатып алыңыз. Бала қауіпсіздікті, сіздің көңіліңізді және қамқорлығыңызды сезінуі тиіс. Оның көңіл күйі мен дауыс үнін көрсеткенде, оны мұқият тыңдап, түсінуге және оған түсіндіруге тырысып жылы сөйлеңіз. 4-5 жастан асқан балалармен сөйлескенде ашық немесе нақтылаушы сұрақтарды қоя отырып, белсенді түрде тыңдау тәсілін қолданыңыз. Бала сізге қызықты екенін және оған бөлген сіздің көңіліңіз жалған еместігін сезінуі керек.

Кішкентай балалармен сөйлескенде олардың қажеттіліктері мен қалауын түсіну үшін эмпатия білдіру маңызды. Ересек адамның тарапынан эмпатия жоқ болса, бала өзін түсініп тұрғанын және өзіне қамқорлық жасалып тұрғанын сезінбейді.

Көбінесе, мамандар балалардың ұнамсыз әрекеттерін көргенде, сасқалақтап қалады. Балалар қатыгез қатынастың куәсі немесе құрбаны болса, күйзеліс немесе зақым келтіретін жағдайға ұшыраған болса, осындай қылықтарын көрсетеді. Мұндай жағдайда баламен жақсы қарым-қатынас орнату қиын болады, себебі бұл қатынастар сөйлесу, тәрбие дағдылары және тұлғалық сипаттарымен қатар, баланың бұрынғы және қазіргі кездегі нашар қарым-қатынас салдарына да байланысты болады. Мұндай жағдайда мамандар еңсесін түсірмеуі керек – балаға шыдамдылық танытып, оны қабылдап және оған шынайы мүдделігін көрсетсе, ол біртіндеп өз нәтижесін береді.

Көбінесе, балалар ұнамсыз әрекет жасайды, оның шынайы уәжі назар аударту болып табылады, Әр бала өзін ерекше сезінгісі келеді, сондықтан бұған қол жеткізу үшін олар тентек болып, тәртіпті бұзуы немесе қыңырауы мүмкін. Баланы бұл әрекеті үшін жазалап керек емес. Дұрысы, бала тентектік жасағанда қандай мақсатты көздегенін анықтау керек.



7

Әр түрлі жастағы клиенттермен сөйлесу ерекшеліктері



Талқылау сұрақтары:

- Мамандардың балалармен, ересектермен және қарт адамдармен сөйлесу айырмашылығы неде екенін шамалаңыз?

ЕСТЕ САҚТАҢЫЗ:

- Баламен сөйлесер кезде, міндетті түрде сіздің көзіңіз бен оның көзі бір деңгейде болатындай етіп жайғасыңыз. Бала сізге төменнен жоғары қарайтын жағдайға жол бермеңіз. Егер бала сондай жағдайда тұрса, сөйлесудің нәтижесі болмайды, жоғарыдан қарап тұрған адам, төменнен қарап тұрған адамға қысым көрсеткендей болып көрінеді.
- Баламен сөйлескенде өз әрекеттеріңізді түсіндіріп отырыңыз: осылайша ол өзін қауіпсіз сезінетін болады. Мысалы: «Мен ұмытып қалмас үшін кей нәрселерді дәптерге жазып отырамын» немесе «Қазір мен аз уақытқа шығып келемін, сосын міндетті түрде саған ораламын»
- Баланы, тіпті, пайдалы іс істегісі келген әрекеті үшін де мақтап, қолдау білдіріңіз.
- Баланы жауап беруге асықтырмаңыз. Асығыстық – балалармен қарым-қатынас жасағанда жақсы көмекші емес. Бала сіздің не талап етіп немесе сұрап тұрғаныңызды түсінуі үшін, оған біраз уақыт беру керек.
- Бала бір нәрсе айтып тұрғанда оның сөзін бөлмеңіз. Оның сізге қызықты екенін көрсетіңіз.
- Бұйрық беру, қатер төндіру, ескерту жасау немесе сын айту – күштілердің әлсіздерге көрсететін қысымының дәстүрлі үлгісі. Мұны балаларға қолданушы болмаңыз.
- Баламен сөйлескенде, өз эмоцияңыз бен сезімдеріңізді сипаттайтын мен-хабарларды барынша жиі қолданыңыз. Мысалы: «Мен сені күні бойы көрмедім, өзіңді қатты сағынып қалдым ғой!», «Сен мұңайып отырған сияқтысың? Менің де көңілім түсіп кетті».
- Балалардың өз бетінше таңдау жасауына мүмкіндік беріңіз. Шешім қабылдай білу қабілеті балалық шақтан қалыптасады. Балаларға осыны үйренуіне көмектесіңіз.

ЖАСӨСПІРІМДЕРМЕН СӨЙЛЕСУ

Жасөспірімдік шақ немесе пубертатты кезең – адам өміріндегі ең қиын кезеңдердің бірі. Балалық шақтан ересек кезеңге өту оңай болмайды. Жасөспірімдердің өздері дербес болып, ересектерге тәуелсіз болуды қалайды, алайда олар бұл кезде ересектерсіз күні жоқ екенін де түсінеді. Әсіресе, МӨМ-дегі балалар мұны жақсы түсінеді.

Мамандар жасөспірімнің құндылық бағыттары, олардың әлеуметтік проблемаларды түсінуі, оқиғалар мен іс-әрекетті адамгершілік тұрғысынан бағалауы ең алдымен ересектер ұстанымына байланысты болады. Сөйлесу кезіндегі негізгі қиындықтар мен келіспеушіліктер жасөспірімнің мінезіне, тәртіпті орындауына, өткізетін уақытын таңдауына ересектер бақылау жасаған кезде туындайды. Бақылау әр түрлі болуы мүмкін. Жасөспірімнің дамуы мен хал-ахуалы үшін ең қолайсыз әдістер – оны қатаң, толық бақылауда ұстау немесе жасөспірім өзімен өзі қалғанда мүлдем бақылаусыз қалуы. Сондықтан мамандар жасөспірімнің кеңістігін бұзбайтын әрі ережелерді сенімді түрде ұстанатын бақылаудың жеңіл түрлерін тауып алуы керек.

Ересектердің жүйелі әрекеттері де өте маңызды. Уәдені орындау керек, талаптардың орындалуын бақылау қажет. Жасөспірімнің құқықтарына нұқсан келтірместен, оның әрекетінің дербестігін, тәртібін көтермелеу маңызды. Жылы сезімдерге және орынды қамқорлыққа негізделген бақылау, әдетте жасөспірімді ашуландырмайды, ол, көбінесе, бір нәрсені неге істеуге болмайтынын, ал басқа нәрсені неге орындау керектігіне түсіністікпен қарайды. Осындай қарым-қатынас орнағанда есею процесі ерекше күйзеліссіз және қақтығыссыз өтеді.

Жасөспірім өзі ересектер үшін қызықты екенін сезінуі керек. Сондықтан оны тыңдап әрі естіп отыру қажет. Бұл жаста балалар ересектермен достасуға ұмтылады, олар үшін құрдастарының ортасында болу маңызды. Бірақ маман өскелең адамның досына айналуы үшін бар күшін салуы қажет. Егер ересектермен және құрдастарымен толыққанды қарым-қатынас жасау қажеттілігі қанағаттандырылмаса, жасөспірімнің бойын ауыр сезімдер билеп, оның ахуалына теріс әсер етеді.



Шығарылатын дәрілердің арасында ең күштісі – жылы сөз.

Герман Коген

ҚАРТ АДАМДАРМЕН СӨЙЛЕСУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ

Егде жастағы адамдар сөйлесу кезінде ерекше қарым-қатынасты талап етеді. Мәселе жастар оларды тиісті түрде қабылдамайтындығында: біреулер оларды көпті көрген адам деп құрметтесе, енді біреулері оларды қаусаған шал-кемпір ретінде көріп, оларға көңіл бөлмейді. Шынында, қарт адамдар дәл ересек адамдар сияқты, тек қауқары кете бастағын әрі қамқорлыққа зәру.

Бұл ретте, егде жастағы адамдардың сөйлесуге деген қажеттілігі күрт артады. Қарт клиенттердің өзін-өзі бағалауы және өз қадірін сезінуі жиі төмендеп, өзіне көңілі толмайды. Адамдар «сәйкестендіру дағдарысына» ұшырайды. Олар өздерін заманынан қалып қойғандай, қарапайым заттарға қуануды ұмытып қалғандай болып сезінеді. Осының салдарынан ешкіммен араласпай өмір сүруге ұмтылып, пессимистік күйге түсуі мүмкін. Мұндай жағдайда олар көңіл бөліп, қолдау көрсете алатын жақсы, елгезек адамдармен сөйлесуі қажет. Маман өз клиентінің дәл сондай адамына айналуы тиіс.

Қарт клиенттердің көңіл күйінің селқос болуының себептері – ақпаратты қабылдау және түсіну қиындығы, басқа адамдардың оны қабылдай алмауы, көбінесе, есту қабілетінің төмендеуі. Қарт адамдармен сөйлесу кезінде түсінбестіктен сақтану үшін оның дұрыс естуіне және ұғуына жағдай жасау керек. Қарт адамдармен сөйлескенде өз көзқарасыңызды және пікіріңізді таңудан аулақ болыңыз, бұл олардың тарапынан сізге деген қарым-қатынасын нашарлатып жібереді. Қарт клиенттер мұны өз бостандығына, жеке кеңістігіне және тәуелсіздігіне қол сұғу деп қабылдайды.

Қарт адамдар кеңес беруді, тәжірибесімен және естеліктерімен бөлісуді ұнататынын естен шығармаған жөн МӘМ мамандары өз қамқорлығындағы адамдарды тыңдап үйренуі керек – бұл қабілетін клиенттер бағалап, олардың көңіл күйі міндетті түрде көтерілетін болады.

Қарт адамдармен сөйлесудің ең жақсы тәсілі – оларды тыңдай білу, оның айтқанындай күй кешу, осы кезде сөйлесу қуанышы олар үшін күнделікті өмірінің бір бөлігіне айналады.



Өз білімін тексеру сұрақтары:

- **Әр түрлі жастағы клиенттермен сөйлесу бойынша жалпы ұсыныстарды атап шығыңыз.**
- **Қарт клиенттермен сөйлескенде нені ескеру керек?**
- **Жасөспірімдермен сөйлесудің ерекшелігі неде?**

Мүмкіндіктері шектеулі жандармен сөйлесу

8

Талқылау сұрақтары:

Мамандар әр түрлі мүмкіндігі шектеулі жандармен сөйлескенде, олардың айырмашылығы қандай екенін шамалап айтыңыз?



ЖАЙЛЫ ӘРІ ТИІМДІ ҚАТЫНАС ҚҰРУҒА ТАЗА ОЙ МЕН БІРНЕШЕ ҚАРАПАЙЫМ ЕРЕЖЕ КӨМЕКТЕСЕДІ:

1. **Құрметтеу.** Мүмкіндігі шектеулі жандарға көрсетілетін құрмет басқа адамдарға көрсеткендей бірдей болуы керек.
2. **Табиғилық.** Мүмкіндігі шектеулі адамдармен сөйлескенде маман өзін табиғи қалпында ұстауы керек.
3. **Таза ой.** Таза ой және қарапайым сыпайылық мүмкіндіктері шектеулі жандармен сөйлесу кезінде қиын жағдайлардың туындамауына көмектеседі.

ӨЗ БЕТІНШЕ ҚОЗҒАЛА АЛМАЙТЫН АДАМДАР

Ең алдымен, мұндай адамдардың мүмкіндігінің шектелуі ым-ишарат арқылы сөйлесу қиындығына байланысты. Мұндай қиындықтар балдақ, жүру арбасын және, көп жағдайда, мүгедек арбасын пайдаланатын адамдарға қатысты туындайды. Тіреу немесе қозғалу құралдарына сүйенуге немесе қажетсіз тиісуге болмайды – бұны мүмкіндігі шектеулі адам өзін қадірлемеу ретінде қабылдайды. Қозғалуға көмектесетін құралдарға адамның өзі пайдаланатын жалғасқан бөлігі деп қарау керек. Балдақтарды немесе мүгедек арбасын жылжыту үшін ұстаудың қажеті жоқ, оны тек иесі өзі айтқанда ғана жылжытуға болады. Бұл жағдайда оларды клиенттің көз алдына қойып қою керек, себебі ол мазасыздануы немесе үйрейленуі мүмкін.

Мүмкіндігі шектеулі клиентке көмектеспес бұрын, одан не нәрсеге мұқтаж екенін сұрап алыңыз. Өз қамқорлығыңызды тықпалап, көмек көрсеткендей сыңай танытудың қажеті жоқ.

Мүмкіндігі шектеулі адамдармен сөйлескенде, сіздің көздеріңіз бір деңгейде болатындай етіп жайғасыңыз. Бір адам жоғары қарап, екіншісі төмен қарап тұрғанда тең дәрежеде сөйлесу мүмкін болмайды.

КӨРУ ҚАБІЛЕТІ БҰЗЫЛҒАН АДАМДАР

Керісінше жағдай көру қабілеті бұзылған немесе зағип жандармен сөйлесу кезінде туындайды. Олар сигналдарды ым-ишарат арқылы қабылдау мүмкіндігінен мүлдем айырылған, ал бейтаныс жерде тілдік қатынас жасаудан қысылады.

Сөйлесуді бастағанда дауыс екпінін өзгертуге болмайтынын есте сақтау керек, көрмейтін немесе нашар көретін адаммен сөйлескенде көзі көретін адаммен сөйлесіп отырғандай күйде болу керек. Егер сіз бірнеше нашар көретін немесе көрмейтін клиенттердің ортасында болсаңыз, онда олардың біреуіне қарап сөйлейтін кезде, сол адамның атын атаңыз.

Көру қабілеті бұзылған адамдардың дыбыстық жады жақсы дамыған, әйтседе, кездескен кезде өз атыңызды тағы бір айту артық болмайды. Егер сіз клиентке әлдебіреуді ертіп барсаңыз, сол серіктеріңізді де таныстыруыңыз керек. Егер көзі көрмейтін адамға жақсы таныс бөлмеде отырсаңыз, ешнәрсені орнынан қозғамаңыз және басқа жерге көшірмеңіз. Жабық есік жабық, ашық есік ашық қалуы керек. Ешбір жағдайда есіктерді жартылай ашық күйде қалдырмаңыз. Ондай есіктер көзі көрмейтін немесе нашар көретін адамдарға қауіп төндіреді.

Егер сіз клиентке көмек қажет деп шешсеңіз, көмекті ұсыныңыз, бірақ есіңізде болсын: көзі көрмейтін адамдар кейде өз бетінше жүргенді қалайды. Сондықтан, ол көмектен бас тартса, оны қолқалаудың қажеті жоқ. Егер ол адам сіздің көмегіңізді алуға келіссе, өз қолыңызды (шынтағыңызды) оған қарай созыңыз. Содан кейін сіз одан бір қадам алда жүруіңіз керек әрі өз денеңіздің қимылымен бұрылу, тоқтау немесе алға жүру керек екенін білдіруіңіз қажет. Жоғары көтерілерде не төмен түсерде адымыңызды баяулатыңыз, бірақ тоқтамаңыз. Көзі көрмейтін адамды жетелегенде, айналаңызда не тұрғанын, әсіресе жүріп келе жатқан жол бетін және айналаңыздағы кеңістікті тәптіштеп сипаттаңыз, оған кеңес пен бұйрық бермеңіз. Клиентке көлікке отыруға көмектескенде, оның қолын есіктің тұтқасына қойыңыз да көлікке өзі отыруына мүмкіндік беріңіз. Үстел басына отырғанда да дәл осылай істеу керек: оның қолын орындықтың арқасынан ұстатып, әрі қарай сіздің көмегіңізсіз өз бетінше отыруына мүмкіндік беріңіз. Егер көру қабілеті бұзылған адам құжатқа қол қоюы керек болса, сызғыш қойып тұрып, оның бейімделуіне көмектесіңіз.

Маман қысылғанына немесе орынсыз қамқор көрсету сезіміне байланысты клиенттің киімінің алқам-салқам жерін, бетінің былғанып қалғанын, шашының ұйпа-тұйпа болып тұрғанын және т.с.с. нәрселер туралы үнсіз қалмауы тиіс. Оған осындай нәрселерді әдеттегідей сөйлесетін кәдімгі дауысыңызбен айтыңыз және оған осы проблеманы өзі түзеуіне мүмкіндік беріңіз.

ЕСТУ ҚАБІЛЕТІ БҰЗЫЛҒАН АДАМДАР

Адамның есту қабілетінің бұзылу дәрежесі сәл естімеуден мүлдем естімеуге дейінгі аралықта болады. Сондықтан сөйлесу барысында осы жағдайды ескеру керек. Егер бұл дәреже жоғары болмай, адам нашар еститін болса, барлық ықтимал артық шуды басып, нашар еститін адамға сіздің айтқандарыңызды естіп, оңай түсінетіндей мүмкіндік жасаңыз. Сөзіңізді бастар кезде, клиенттің зейіні сізге бағытталып тұрғанына көз жеткізіп алыңыз.

Адамдармен қарым-қатынас жасауға және ынтымақтасуға, басқаларға көмектесуге шын мүдделі адам басқа адамның мүмкіндігі шектеулі болуына байланысты оған қажет көмекті толыққанды көрсетеді, сондай-ақ оған ұнау үшін әсірелеп және қажетсіз әрі қалаусыз көмегін ұсынып, өз сүйкімін кетірмейді, оған қоса, ол тек көмек сұралғанда және көмек көрсету қажеттігі анық көрініп тұрғанда ғана, адамның мүмкіндігінің шектеулі болу жағдайына көңіл аудармастан және соны баса айтпастан, көмек көрсететін болады, сонымен қатар ондай адамдармен сөйлескенде әдеттегісінше кәдімгідей сөйлесуге тырысады.

Э. Рузвельт

Бұл кезде айғайлаушы болмаңыз. Себебі, ол сіздің сөзіңізді естігенімен, оның қолайсыз реакциясы пайда болуы мүмкін. Есту қабілеті бұзылған адамның назарын аударту үшін оған қолмен белгі беріңіз немесе ақырын ғана арқасынан түртіңіз. Көз байланысын сақтап, сөзіңізді анық айтыңыз, дегенмен, есту қабілеті бұзылған адамдардың кейбіреуі ерніңізден оқи алмайтынын естен шығармаңыз. Егер сіз ерніңізден оқи алатын клиентпен сөйлесіп отырсаңыз, сіздің отырысыңыз сұхбаттасушыға жақсы көрінуі керек. Баяу әрі анық сөйлеңіз. Егер қайталауға тура келсе, уайымдамаңыз. Қажет болса, ойыңызды қағаз параққа жазыңыз немесе ойыңызды арнайы белгілермен жеткізу үшін әлдебіреуден көмек сұраңыз. Егер сізді түсінбесе, бір сөзді бірнеше рет қайталамаңыз. Икемді болыңыз. Басқа сөз таңдап алыңыз немесе сөйлеміңізді өзгертіп айтыңыз. Ерніңізді әсірелеп қозғалтпаңыз. Естімейтін адам сіздің жүзіңіздің қозғалысына, ишаратыңызға және дене қимылыңыздың тіліне сүйенетінін естен шығармаңыз. Қажет болған кезде ым-ишаратты және пантомимиканы пайдаланыңыз.

Есту қабілеті бұзылған немесе мүлдем естімейтін адамдар дұрыс сөйлей алмайды. Сондықтан, маман клиентпен сөйлескенде өзі де өте мұқият болуы керек. Шыдамды болып, қайта сұраудан қысылмау керек. Олардың сөзін бөлуге, олардың сөзінің соңын аяқтауға, сөзді дұрыс айтқызуға, сөздерді түсіндіруге немесе оның орнына сөйлеуге болмайды. Бұлай істесе, есту қабілеті бұзылған адамдар ренжіп қалады және өздерін тыныш әрі сенімді ұстай алмайды.



Өз білімін тексеру сұрақтары:

- Әлеуметтік жұмысшылар мүмкіндігі шектеулі клиенттермен сөйлескенде сүйенуі тиіс үш ережені көрсетіңіз.
- Мамандар өз бетінше қозғала алмайтын клиенттермен сөйлескенде қандай қиындықтарға тап болады?
- Мамандар көру және есту қабілеті бұзылған клиенттермен сөйлескенде қандай қиындықтарға тап болады?

1-қосымша

Сабырлық сақтау тесті

/М. Энтони/

Әр тұжырымды оқып шығып, сіздің ойыңызша, өз мінезіңізге барынша сай келетін санды белгілеңіз.

Біреу мені ашуландырғанда, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Мен ол туралы не ойлайтынымды айтамын кетіп қаламын

Ызаланғанда, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Айғайлап, әрекетке көшемін бөлек қалып, ойланамын

Қиналып тұрған кезімде мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Басқа адамдарға зекіп тастаймын жағдайдың шешімін табуға тырысамын

Басқа адамдар мені жақтырмағанда немесе менсінбегенде, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Депрессияға түсемін олар көп нәрседен айырылып қалды деп есептеймін

Маған дәрекілік көрсетсе, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Дәрекі жауап беремін салмақты күйімді сақтап қаламын, проблеманы шешемін

Агрессияға тап болғанда, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Өзім агрессиялы бола бастаймын жағдайды көңіл аудармай, жауып қоя саламын

Мені айыптаған кезде, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Бірден қорғана бастаймын айыптауды тыңдап аламын да, өз көзқарасымды жаймен түсіндіріп шығамын

Бір нәрсені сатып алуды қатты қалағанда, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Оны бірден сатып аламын ол туралы қажет не қажет еместігін ойланамын

Жағымсыз қылық істеуге қозып кеткенде, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Көңілімді басқа жаққа аударамын :ағдайға байланысты әрекет жасаймын

Маған тез пайдаға кенелу мүмкіндігі берілгенде, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Сол мүмкіндікті жібермеймін Кеңес сұраймын

Рақаттану сезімі созыла бастағанда, мен...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Беріле саламын оңай ес жинай аламын

Өзімді дайын емес, сенімсіз немесе білікті емес сезінгенде, мен ...

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Алдаймын көмек немесе қосымша уақыт сұраймын

Сіз жинаған сандарды қосыңыз: _____

12-18	18 - 30	30 - 42	42 - 54	54 - 60
-------	---------	---------	---------	---------

Сіз өз эмоцияларыңызды бақылауда ұстауға қиналасыз. Қызулығыңыз ақылығыңызды жеңіп кетеді. Кейде, сіз жағымсыз қылықтар жасап, артынан соған өкініп жүресіз.

Сіз өз тәртібіңізді бақылай аласыз, себебі эмоцияларыңызды түсініп, оларды басқарып жүресіз. Сізге жауаптылық тән, сіздің әрекетіңіз басқа адамның әрекетіне қалай әсер ететінін көре білесіз..

2-қосымша

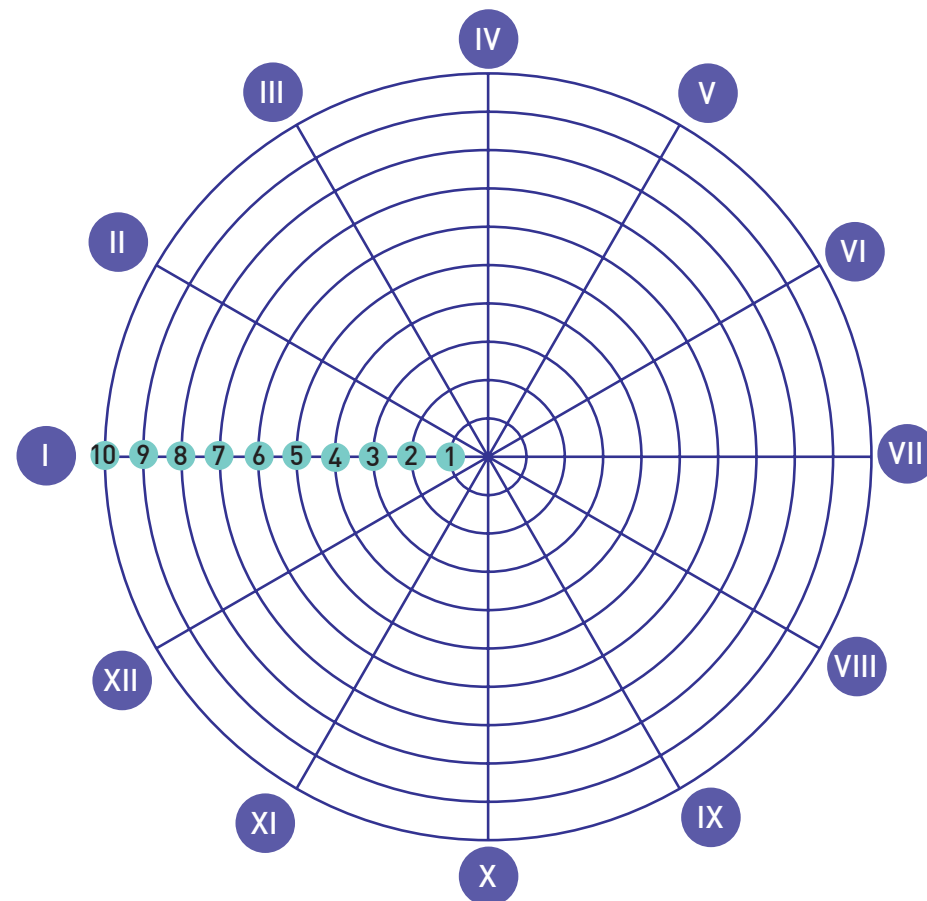
Эмоционалдық интеллект деңгейін бағалау

10 балдық шкала бойынша сізде төмендегідей эмоционалдық интеллект қаншалықты байқалатынын бағалаңыз:

- I. Өз эмоцияңызды бақылауда ұстау қабілеті.
- II. Бейімделгіш, икемді, клиенттің өзгеріп тұратын сезімдеріне ыңғайлану.
- III. Жеңіске жету жігері: ішкі қасиет стандарттарына сай болу үшін жақсы жұмыс істеуге табанды талаптың болуы.
- IV. Бастамашылық: белсенді әрекеттерге дайын болу және мүмкіндікті жіберіп алмау қабілеті.
- V. Оптимизм: болып жатқан жағдайларға оң көзбен және күліп қарау.
- VI. Жанашырлық таныту: басқа адамның сезімдері мен ұстанымын түсіну, клиенттің проблемаларына қатысу қарым-қатынасын белсенді түрде көрсету.
- VII. Хабардарлық: болып жатқан оқиғаларды, іс-қимылдар үшін жауапкершілік иерархиясын түсіну
- VIII. Елгезектік: клиенттердің қажеттіліктерін түсіну және қанағаттандыру қабілеті.
- IX. Рухтану: клиенттерді жетелей, шабыттандыра және қолдай білу.
- X. Ықпал: белсенді түрде тыңдау дағдыларын және көндіру техникаларын меңгеру.
- XI. Дауды басқару: дауды реттеп, келіспеушіліктерді шеше білу.
- XII. Топпен жұмыс істей білу және клиенттермен ынтымақтасу.

КІЛТ:

шеңбер шкалада сынық сызықтармен өзіңіздің шкала бойынша берген барлық бағаңызды қосыңыз. Өзіңіздің күшті тұстарыңызды және «өсу аймағыңызды» анықтаңыз.



«Өсу аймағы» – шартты түрде әлсіз тұстар. Кейбір адамдар олардың бар екенін оңай мойындай алмайды. Алайда, мұндай тәсіл адамды белсенді даму мүмкіндігінен айырады.

«Өсу аймағы» эмоциялық интеллект дағдыларын үйренудегі басым мақсаттарды белгілеуге көмектеседі.



Пайдаланылған әдебиеттер

1. Андреева И. Азбука эмоционального интеллекта. БХВ-Петербург, 2012. – 324.
2. Горелов И.Н. Невербальные компоненты коммуникации. 3-е изд. – М.: Изд-во ЛКИ, 2007.
3. Гордон Томас Как привить ребенку дисциплину. – М.: Изд-во Ломоносовъ, 2010. – 336.
4. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект М.: АСТ, 2008.
5. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ. – М.: АСТ. 2008.
6. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы. Изд-во Института Психотерапии, 2008.
7. «Балама және қосымша коммуникация. Білім алу қажеттілігі айрықша балаларды сүйемелдеудің заманауи тәсілдері мен технологиялары» білім форумы аясындағы семинар материалдары. «Счастье жить» қоғамдық қоры. Пермь, 2018.
8. «Еуропадағы және Орта Азиядағы әлеуметтік қызмет жұмысшыларының құзыреттерін қалыптастыру. 2-күн. Тұлғааралық қарым-қатынастың негізгі дағдылары» тренингінің материалдары ЮНИСЕФ-Колумбия университеті. 2020.
9. «Еуропадағы және Орта Азиядағы әлеуметтік қызмет жұмысшыларының құзыреттерін өсіру. 3-күн. Тыңдау және ым-ишарат арқылы сөйлесу» тренингінің материалдары ЮНИСЕФ-Колумбия университеті. 2020.
10. Пиз Алан мен Барбара. Новый язык телодвижений: расширенная версия. Плюс 1, Победа. 2010.
11. Психология социальной работы / О. Н. Александрова, О. Н. Боголюбова, Н. Л. Васильева и др.; Под общей ред. М. А. Гулиной. – СПб.: Питер, 2002. – 352.
12. Психосоциология взаимоотношений ребенок – специалист в социальной сфере. Учебное пособие. Кишинев, 2015.
13. Социальная работа: введение в профессиональную деятельность: Учебное пособие / Отв. ред. А. А. Козлов. – М.: КНОРУС, 2005. – 368.

Дизайнын жасаған және беттеген: Шипилова Т.
Суреттердің авторы: Шипилова О.

Басуға қол қойылған күні 12.11.2020 ж. Форматы 60x84 1/16.
Жылтыр қағаз. Офсетті басылым. Шартты баспа табағы 4,0.
Тиражы 1000 дана. Тапсырыс №506 от 04.11.2020 г.
«Art-Depo Studio» ЖШС баспасында басып шығарылды.
Алматы қ. Егизбаева 54Б, оф. 31, +7 (727) 395 47 39