

хүрээнд ус агаар мэт шаардлагатай байгаа захиргааны хэргийн шүүхийн шийдвэрийг биелүүлэх эрх зүйн орчинг бүрдүүлэх чиглэлээр олон улсын туршлага судлах, харилцан мэдээлэл солилцох бололцоог Та бидэнд хангаж байгаад энэхүү онол, практикын бага хурлын бас нэгэн зорилго, ач холбогдол орших болов уу.

**Б.СҮХ-ОЧИР**

Монголын Мэргэжлийн
Нийгмийн Ажилтны
Нийгэмлэгийн захирал,
Улаанбаатар Их
Сургуулийн нийгмийн
ажлын багш, нийгмийн
ажлын магистр

**БОДИТ ЖИШЭЭТЭЙ АЖИЛЛАХ
АРГА ЗҮЙ**

Түүхэн хөгжлийн явцад нийгмийн ажил хувьсан өөрчлөгдөж, хөгжсөөр мэргэжил боллоо төлөвшжээ. Нийгмийн ажлын мэргэжлийн хөгжлийг дараах үндэслэлээр тайлбарлаж болно. Үүнд:

1. Хүмүүсийн хамтын амьдралын харилцаанаас үүссэн олон асуудал нь нийгмийн ажлын хурдацтай хөгжлийн голтүлхэц юм. Өөрөөр хэлбэл янз бүрийн соёл, нийгэмд аж төрөх ёсны харилцан адилгүй нөхцөлд урган гарч буй аливаа асуудлыг шийдэх явцад нийгмийн ажил улам боловсронгуй болж, салбарлан хөгжсөөр байна.

2. Хүмүүсийн хэрэгцээ, нийгмийн хөгжил, өөрчлөлтөнд тулгуурлан хувьсан өөрчлөгдөж байдаг. Нийгмийн ажлын энэ шинж нь нийгмийн шинжлэх ухааны онцлог юм. Нийгмийн ажил бол үнэт зүйл, онол, практик хосолсон цогц систем юм.

Харин манай оронд 1996 оноос хүүхэд хамгааллын, 1999 оноос боловсролын, 200 оноос хорооны, 2004 оноос хорих ангийн, 2007 оноос халамжийн, 2008 оноос эрүүл мэндийн салбарын нийгмийн ажилтнууд бий болон өөр өөрсдийн онцлогийг тусган хөгжиж байгааг та бүхэн мэднэ.

Нийгмийн ажлын мэргэжилд онол, практикийг салангид ойлгож болохгүй. Практик гэдэг нь онол, мэдлэгээ амьдралд хэрэгжүүлэн тодорхой өөрчлөлтийг авчирч байгаа үйл ажиллагаа юм. Нийгмийн ажлын

мэргэжлийн хандлага, онол, загварууд нь нийгмийн ажлын онолын хэлхээсийг бүрдүүлж, онол арга зүйн үндэслэлээр хангана.

Нийгмийн ажил нь үйлчлүүлэгчдийн харилцаан дахь бэрхшээлтэй асуудлыг шийдвэрлэх, тэдний нөөц бололцоо, оролцоон дээр тулгуурлан эрхээ эдлэх, өөрийгөө өөрчлөх, хөгжүүлэх боломжуудыг өргөжүүлэх, тэднийг чадваржуулахад туслах, мэргэжлийн үйл ажиллагаа юм.

Мөн нийгмийн ажлын хэрэгцээ буюу үйлчлүүлэгчийн оролцоо их байх нь нийгмийн ажилтнууд хөгжиж, дэвших өргөн боломжийг бий болгодог.

Бодит жишээтэй ажиллана гэдэг нь үйлчлүүлэгч буюу ялантай хамтарч ажиллах гэрээ хийснээс эхлэн үр дүн өөрчлөлтийг хэмжих хүртэлх тасралтгүй үйл явц юм.

Бодит жишээтэй ажиллах үе шат:

- Харилцаа холбоо тогтоох
- Мэдээлэл цуглуулах, нөхцөл байдлыг үнэлэх
- Үйлчилгээг төлөвлөх, харилцан зөвшилцөх
- Хэрэгжилт, явцын үнэлгээ
- Төгсгөлийн үнэлгээ, үйлчилгээг төгсгөх

1. Харилцаа холбоо тогтоох нь бодит жишээтэй ажиллах ажиллах нийгмийн үйлчилгээний анхны алхам бөгөөд зайлшгүй гүйцэтгэх үйл ажиллагаануудаас гадна нийгмийн ажилтан заавал мэдсэн байх хэд хэдэн зүйл байна. Үүнд:

- Харилцаа холбоо тогтоох, анхны уулзалт зохион байгуулахад хэрхэн бэлтгэх, зохион байгуулах

- Үйлүүлэгчид тулгамдсан асуудлыг тодруулах
- Итгэлцэл бий болгох зэргийг дурьдаж болно.

Харилцаа холбоо тогтоох гэдэг нь албан бус үйлчлүүлэгчийг албан ёсны үйлчлүүлэгч болгох үйл явц гэж ойлгож болно..

Харилцаа холбоо тогтоохын ач холбогдол нь нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ үзүүлж, өөрчлөлт гаргаж чадна гэдэгтэй итгэлтэй болох, харин үйлчлүүлэгч нийгмийн ажилтанд хандснаар өөртөө дэмжлэг тусалцаа авч чадна гэсэн итгэл бий болоход оршдог.

Бэлтгэл хангах нь нийгмийн ажлын шууд үйлчилгээ хүргэх тохиолдолд үйлчлүүлэгчтэй анхны уулзалтыг байнга төлөвлөсөн байх боломжгүй ч нийгмийн ажилтан уулзалтанд бэлтгэлтэй хандах хэрэгтэй. Энэ бэлтгэлд холбоо тогтоох арга хэлбэр, уулзах орчин, цаг зэрэг багтах бөгөөд үйлчилгээнд нөлөөлөх зарим хүчин зүйлийг урьдчилан тооцоолсон байх хэрэгтэй.

Үйлчлүүлэгчтэй холбоо тогтоох 2 арга бий. Зайнаас буюу дамжуулан холбоо тогтоох, нүүр тулан уулзах зэрэг орно.

Зайнаас буюу дамжуулан холбоо тогтоох аргад утсаар ярих, хүнээр хэлүүлэх, захиа бичих зэргийг нэрлэж болно. Энэ нь нийгмийн ажилтныг тандах, өөрийгөө итгэлгүй дутагдалтай талтай боловч өөрийгөө илэрхийлэх оролдлого хийж байгаа нь давуу тал болдог.

Нүүр тулж уулзах нь хамтран ажиллах, сайн харилцаа холбоо тогтоох, харилцан ярилцах таатай арга юм.

Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчид тулгарч буй асуудлыг тодруулахдаа асуудлын цаана асуудал байгаа гэсэн зарчмыг баримтлах ёстой. Учир нь асуудлын шалтгааныг тодорхойлох явцад үйлчлүүлэгчийн тулгамдсан суурь асуудал нь өөрөөр тодорхойлогдох тохиолдол элбэг байдаг. Мөн үйлчлүүлэгч өөрийн тулгамдсан асуудлыг өнгөцхөн тодорхойлсон байх талтай.

Асуудлыг тодорхойлох зарим аргыг дурьдвал:

- Уламжлалт арга
- Хүрдний арга
- “Таван яагаад” арга
- 5W1H арга

Уламжлалт арга:

1. Асуудлыг тодорхойлох
2. Шалтгааныг тодруулах
3. Шийдлийг тодруулах
4. Шийдлийг сонгох

Хүрдний арга:

1. Төлөвлөгөө
2. Гүйцэтгэх
3. Шалгах
4. Сайжруулах

5W1H арга

1. Яагаад – Зорилго
2. Хэзээ – Цаг хугацаа
3. Хэн – Оролцох хүмүүс
4. Хаана – хэрэгжих орчин
5. Юу – Зорилт, үйл ажиллагаа
6. Яаж – Хэрэгжүүлэх арга

2. **Нөхцөл байдлын үнэлгээний үйл явц** нь мэдээлэл цуглуулах, цуглуулсан мэдээллээ боловсруулах, үнэлэх явдал юм. Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхэд генограм, эко зураглал, үйл явцын

тэмдэглэл хөтлөх зэрэг техникүүдийг ашиглах явдал чухал байдаг. Мөн үйлчлүүлэгчийг асуудал талаас нь бус нөөц боломжтой, давуу талтай гэдэг талаас нь харвал асуудлыг шийдвэрлэх гарц тодорхой болох боломжтой байдаг.

Нийгмийн ажлын нөхцөл байдлын үнэлгээний үйл явц нь судлах, оношлох, үйлчилгээ хүргэх алхамуудыг өөртөө багтаах бөгөөд үйлчлүүлэгчийн орчин, давуу тал, нөөц боломжийг тодорхойлохоос эхлэнэ. Үйлчлүүлэгчийн хөгжлийн хэрэгцээг ойлгох нь хувь хүн, гэр бүл, бүлэг, олон нийтийн алинд нь ч зайлшгүй судлах зүйл бөгөөд ингэхдээ хүрээлэн буй орчныг орхигдуулахгүй байх хэрэгтэй.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ шинжлэх ухаанч арга болохын хувьд дараах шинжүүдийг өөртөө агуулдаг. Үүнд:

- Тасралтгүй үргэжлэх үйл явц;
- Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг ойлгох;
- Үйлчилгээ, үйл ажиллагааны суурийг тавихад анхаарах;
- Оролцоог хангах хамтын ажиллагаа;
- Олон талт мэдээллийн эх сурвалжийг ашиглах;
- Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдал, хэрэгцээг тодорхойлох бөгөөд түүнийгээ тайлбарладаг;
- Үйлчилгээний туршид ашиглагддаг;

3. Төлөвлөх

Төлөвлөгөө нь үнэлгээ, үйл ажиллагааны хэрэгжилт, үйлчилгээ хүргэх үе шатуудын холбогч гүүр болдог. Төлөвлөгөөг хийхээс өмнө нийгмийн ажилтан өөрийн хийсэн нөхцөл байдлын үнэлгээг үйлчлүүлэгчид

танилцуулж, түүний санал, санаачилга, оролцоон дээр тулгуурлан төлөвлөгөө боловсруулах үйл явц явагдана.

Үйлчилгээг төлөвлөхөөс өмнө нийгмийн ажилтан, үйлчлүүлэгч 2 үйлчилгээ үзүүлэх гэрээг хийх болдог. Мөн хэрхэн төлөвлөгөө хийх талаар үйлчлүүлэгчид зөвөлгөө өгч, эхний ээлжинд өөрөөр нь үйлчилгээний төлөвлөгөөг хийлгэх хэрэгтэй, Үүний дараа тэрхүү төлөвлөгөөн дээр харилцан ярилцаж, хэн ямар үүрэг, хариуцлагатай оролцохыг тодорхойлно, Үйлчилгээний үр дүн, өөрчлөлтийн талаар 2 тал нэгэн адил мэдээлэлтэй байх шаардлагатай байдаг.

4. Хэрэгжилт

Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх нь үйлчлүүлэгчийн өөрийн идэвх, санаачилга, хичээл зүтгэлээс ихээхэн хмааралтай үе шат юм. Харин нийгмийн ажилтны хувьд зөвөлгөө өгөх, мэдээллээр хангах зэрэгт ихэвчлэн чиглэгддэг. Энэ нь үйлчлүүлэгчийг шийдвэр гаргах, төлөвлөгөөгөө хэрэгжүүлэхэд туслана.

Нийгмийн ажилтнуудын нийтлэг алдаа бол үйлчлүүлэгчийг асуугаагүй байхад зөвөлгөө өгдөг. Эсвэл өөрөө өмнөөс нь өөрөө хийж гүйцэтгэдэг. Иймээс энэхүү алдааг давтахгүй байх нь чухал юм.

Мөн хэрэгжилтийн шатанд нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх явцад оролцсон хүмүүсийг татан оролцуулах нь үйлчлүүлэгчийг идэвхижүүлэх, дэмжих сайн талтай. Үүгээрээ ихээхэн эерэг өөрчлөлтийг бий болгодог ач холбогдолтой.

5. Төгсгөл хийх

Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчид хүргэсэн үйлчилгээгээ үнэлэхийн тулд

үйлчилгээний өмнө дэвшүүлсэн зорилго, зорилт, түүнээс хүсэн хүлээж байсан үр дүнг хэрхэн үнэлэхээр төлөвлөж байснаа санах хэрэгтэй. Үйлчлүүлэгч үйлчилгээний эцэст үйлчилгээний үр дүнг хэрхэн дүгнэж байгаа нь тун чухал юм. Тиймээс нийгмийн ажилтан түүнээс үйлчилгээ дууссаны дараа өөрийн төрсөн сэтгэгдлээ бичгээр үйлчилгээг үнэлж өгөхийг хүсэх хэрэгтэй.

Үүнийг бичихдээ үйлчлүүлэгч өөрийн төрсөн сэтгэгдэл, дотоод мэдрэмжээ нээх боломжтой бөгөөд түүндээ өөрөө дүгнэлт хийх үе шат юм. Үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх нь олон талын ач холбогдолтой. Үүнд:

- Нийгмийн ажлын үйлчилгээг хүргэснийг нотлох баримт
- Үйлчлүүлэгчийг тодорхойлох баримт
- Үйлчилгээ үргэлжлэх эсэх, үйлчлүүлэгчийн асуудал шийдэгдэж чадсан эсэхэд хариулт болно.

Бодит жишээтэй ажиллахад анхаарах зарим зүйлүүд:

1. Баримтжуулалт

Баримтжуулалт гэхээр фото зураг эсвэл үйл ажиллагааны тайлан гэж ойлгох тохиолдол элбэг байдаг.

Нийгмийн ажилтан хэн нэгэн үйлчлүүлэгчтэй ажиллахдаа заавал хувийн тэмдэглэл болон үйл ажиллагаагаа баримтжуулах тэмдэглэл хөтлөх шаардлагатай байдаг. Жишээ нь:

- Үйл явцын тэмдэглэл
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ
- Уулзалтын тэмдэглэл
- Ярилцлагын түлхүүр асуултууд

- Үйлчлүүлэгчийн зүгээс илгээсэн захидал
- Гэрээ
- Төлөвлөгөө
- Аудио, видео хуурцаг гэх мэт

Энэхүү баримтууд нь үйлчлүүлэгчийн өөрчлөлтийг хэмжих, өөрийн ажлаа үнэлүүлэх, шүүхийн өмнө өөрийгөө өмгөөлөх зэрэг ач холбогдолтой байдаг.

2. Оролцоо

Хорих ангийн нийгмийн ажлын үйлчилгээнд ялтны оролцоо маш чухал. Учир нь нийгмийн ажилтан эмч адил үзээд оношлоод, жор бичээд эмчлэх биш, гагцхүү тухайн ялтны өөрийгөө өөрчлөх гэсэн сэдэл, оролцоон дээр тулгуурладаг. Ингэж байж үйлчилгээний эцэст үр дүн, өөрчлөлт бий болдог.

Оролцооны арга барилаар ажиллана гэдэг нь хүн бүр өөрийн амьдралын туршлага дээрээ тулгуурлан, тухайн асуудалд өөрийн гэсэн шүүмж, бодол санаагаа илэрхийлэхийн зэрэгцээ хэрхэн шийдвэрлэхэд өөрийн биер оролцох үйл явц юм.

Оролцоог бүрэн утгаар нь ашиглаж чадаагүй тохиолдолд ялтанд өөрчлөлт гарах, чадваржих гэсэн ойлголт бүрхэг болно. Иймээс аль болох тухайн үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг зөв тодорхойлох, нөөц бололцоо, давуу талыг сайн олж харах хэрэгтэй.

Хэрэгцээ нь:

- Материаллаг
- Сэтгэл санааны
- Нийгмийн гэж ангиллагддаг.

3. Зөвлөгөө өгөх

Зөвлөгч нь сайтар сонсож, тайвшруулан, болж буй зүйлд бодитоор хандан шийдвэр гаргахад нь нөлөөлөх үүрэгтэй. Зөвлөгч

байхын тулд дараах чанарыг эзэмшсэн байх ёстой.

- Сэтгэлээ хуваалцаж чаддаг
- Сонсох чадвар сайтай
- Хүнтэй ажиллах сонирхолтой
- Нууцыг хадгалах чадвартай
- Асуудалд дүн шинжилгээ хийх чадвартай
- Тэвчээртэй гэх мэт

Зөвлөгч хүний эрхэмлэх зүйл:

- Өөрөө өөрийнхөөрөө бай
- Ямар нэгэн дүр эсгэх хэрэггүй. Дуу хоолойгоо өөрчлөх гэх мэт
- Арьс өнгө, хүйс, нийгмийн давхарга, нутаг усаар ялгаварлагүй байх
- Аль болох нийтэгч байх
- Зөвлөгөө өгөх аргуудыг сайн эзэмшсэн байх зэрэг болно.

4. Чадваржуулалт

Үйлчлүүлэгчийн хувьд гэм буруутай нь шүүхээр нотлогдсон учраас өөрийн алдаандаа гэмшсэн, өөртөө итгэх итгэл нь буурсан, өөрийгөө буруутгасан, орчин нөхцөлдөө дасахгүй айсан, эмээсэн эсвэл заримдаа дахин амьдрах эрч хүч буурсан, өөрсдийгөө өөрчлөлт хий чадваргүй гэдэгтээ эвлэрсэн байдаг. Үйлчлүүлэгчийн энэ мэдрэмж, төсөөлөл, хандлагыг өөрчлөхийн тулд нийгмийн ажилтан ялтныг чадваржуулахад анхаарах шаардлагатай болно. Чадваржуулалт гэдэг нь:

- өөрсдийн амьдралын тухайн үеийн нөхцлийн нийгэм, эдийн засаг, улс төрийн орчин, нөхцөл байдлыг ойлгох
- өөрсдийн хувь хүний ба улс төрийн эрх мэдэл, хүчин чадлаа тодорхойлох, нэмэгдүүлэх, сайжруулах
- амьдралын нөхцлөө сайжруулахын тулд ганцаарчилан болон бусадтай нэгдэж, хамтарч ажиллахад ялтныг дэмжин туслах үүднээс нийгмийн ажилтны

гаргаж буй шийдвэр үйл ажиллагааг хамаарна.

Хүч чадал гэдэг нь бусдын зан үйлд нөлөлөх, олон нийтийн санаа бодлыг өөрчлөлт хийхэд нөлөөлж чадах чадварыг хэлнэ.

Чадваржуулалтын арга барил нь хувь хүн хэдий асуудалд учирсан хэдий ч түүнийг даван туулахад шаардагдах ур чадварыг эзэмших нөөц чадвартай ба ялтанд учирч буй бэрхшээл саад нь голдуу нөөц баялгийн хомсдол болон нийгмийн зүгээс учруулах саад тоггороос үүдэлтэй байдаг гэсэн үзэл санаанд суурилдаг.

5. Өөрчлөлт

Хувь хүний өөрчлөлт эерэг болон сөрөг байж болох хэдий ч энэхүү өөрчлөлтийг хэмжих шалгуур үзүүлэлтээс ихээхэн шалтгаалдаг. Иймээс суурь өгөгдөл болгож анхны мэдээлэл, нөхцөл байдал, хандлага, харилцааны болон биеэ авч явах байдал зэргийг тодорхойлох нь зүйтэй байдаг.

Олон улсын хэмжээнд дараах 5 өөрчлөлтийг шалгуур үзүүлэлтийн хамт авч үзсэн байдаг.

- Хувь хүнд гарч буй өөрчлөлт
- Гэр бүлийн гишүүд, найз нөхдөд гарч буй өөрчлөлт
- Амьдарч буй нөхцөл байдал, орчинд гарч буй өөрчлөлт
- Олон нийтийн хандлагад гарч буй өөрчлөлт
- Бодлогод гар буй өөрчлөлт

Дүгнэлт

Нийгмийн ажилтан бодит жишээтэй ажиллах нь түний үйл ажиллагааны

үндэс суурь ойлголт бөгөөд ажлын үйлчилгээний нь зөвхөн 20-30 хувийг эзэлдэг.

Практик дээр нийгмийн ажилтнуудын гаргадаг алдаануудыг аль болох шийдвэрлэх зорилгоор арга зүйн зөвлөмжүүдийг боловсрууллаа.

Нийгмийн ажилтнуудын үйлчилгээний гол үйл ажиллагаа нь зөвөлгөө өгөх гэж судалгаагаар тодорхойлогдсон байдаг. Гэтэл энэ нь мэдээлэл өгөх, зөвөлгөө өгөх зэргийг ялгаж ойлгохгүй байгаа байдал ажиглагдлаа.

Нийгмийн ажилтнуудын гол өөрчлөлт нь үр дүнд чиглэж байгаа нь бусад өөрчлөлтийг орхигдуулсан том алдаа болж байна.

Чадваржуулах гэдгийг сэдэлжүүлэх-илэвхижүүлэх- оролцуулах- хөгжүүлэх үйл явцын дараа яригдах асуудал гэдэгт анхаарлаа хандуулах ёстой.

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ нь практик үйл ажиллагаа учраас нийгмийн ажилтнууд өөрийгөө хөгжүүлэх, мэргэжлийн ур чадварт суралцах, хамтын ажиллагааг эрхэмлэх нь чухал юм.

Түүхэн хөгжлийн явцад нийгмийн ажил хувьсан өөрчлөгдөж, хөгжсөөр мэргэжил болтлоо төлөвшжээ. Монгол улсад хөгжөөд удаагүй байгаа ч гэсэн ажиллаж байгаа нийгмийн ажилтнууд мэргэжилдээ өөрийн хувь нэмрийг оруулах нь хөгжлийн түлхүүр болно.