

ӘОЖ 316.334:7;316.334:008

К.А. Абенова\*, Д.А. Арын  
Т. Рысқұлов атындағы ҚазӘУ, Қазақстан, Алматы қ.  
\*E-mail: Aryn.D@mail.ru

### Әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби құзыреттілігін жетілдіру мәселелері

Бұл мақалада қазіргі қоғамдағы әлеуметтік проблемалар, олардың шешу жолдары мен әдістері баяндалады. Сондай-ақ әлеуметтік қызметкердің кәсіптік тұлғасы және маманға қойылатын талаптар, әлеуметтік қызметкердің әртүрлі лауазымдық міндеттері сипатталады.

Мақалада қазіргі заманға тән болып отырған кері әдеттермен күресудің жалғыз жолы – жас ұрпақты әдептілік нормаларына сай тәрбиелеудің маңыздылығы айтылады. Жас ұрпақты әдептілікке тәрбиелеу ісінде ұлттық философияның, ұлттық құндылықтардың алатын орны ерекше. Сондықтан болашақ әлеуметтік қызметкерлерді даярлау ісінде олардың бойына моральдық принциптерді сіңіру маңызды.

Мақалада шығыс ойшылдарының, оның ішінде әл-Фарабидің даналық, ізгілік, мейірімділік туралы ойларына мысал келтірілген. Әлеуметтанушы В.А. Канкенің өркениет дағдарысы туралы пікірлеріне, Дж. Роулздың ақпараттық қоғамдағы әділдік қағидалары туралы ойларына сілтеме жасалған.

Қазіргі заман мамандарының бойында гуманизм принципінің болуы шарт. Гуманизм әлеуметтік қызметкердің бойында гуманизм принципі мейірімділік, қарапайымдылық, мұқияттылық, сезімталдық, нақтылық, әдептілік қасиеттердің болуын міндеттейді.

Сондай-ақ мақалада Қазақстан Республикасының көп ұлтты және көп конфессиялы мемлекет екендігі ерекше айтылып, осыған сәйкес, елімізде әртүрлі этникалық топтармен әлеуметтік жұмыстың өзіндік технологиясының қалыптасып отырғандығы баяндалған. Осы орайда, авторлар ұлтымызға тән мейірбандық қасиеттерге тоқталған.

Мақалада әлеуметтік қызметкердің тұлғалық және кәсіптік сапалары мен қасиеттері кеңінен талданады, әлеуметтік қызметкердің тұлғааралық сапаларына ізгілікті қасиеттерді, психикалық талдау жүргізе білуді, педагогикалық біліктілік негіздерін білуді жатқызады.

Мақалада әлеуметтік қызметкердің атқаратын функциялары, әлеуметтік қызметкердің құқықтық қатынастар жүйесіндегі білім сапасын көтеру маңыздылығы, қоғам үшін әлеуметтік қызметкердің маңыздылығын арттыру туралы жазылған.

Авторлар әлеуметтік қызметкердің міндеттері қатарына Қазақстан Республикасының Заңдарын, арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну жөніндегі өзге де нормативтік-құқықтық актілерді, арнайы педагогика, психология және әлеуметтік жұмыс негіздерін білуді жатқызады.

**Түйін сөздер:** әлеуметтік жұмыс, кәсіби этика, адамгершілік, ар-ұждан, әділеттілік, гуманизм, өркениет құндылықтары, әлеуметтік технология, әлеуметтік көмек, қолданбалы ғылым, құқықтық қорғау.

Abenova K.A., Aryn D.A.

#### Problems improvement of professional competence of social worker

In this article, shall be reported to the problems of training and improving the skills of social workers in Kazakhstan, discusses contemporary social problems of society, the ways and means of addressing them. As well as the professional qualifications of the identity of a social worker and the requirement for a specialist. Describes the different job requirements to the social worker.

**Keywords.** social work, professional ethics, morality, conscience, justice, humanism, values of civilization, social technologies, social assistance, applied science, legal protection.

Абенова К.А., Арын Д.А.

### Вопросы совершенствования профессиональной компетентности социального работника

В этой статье докладываются проблемы подготовки и совершенствования профессиональной компетентности социальных работников в Казахстане, анализируются современные социальные проблемы общества, пути и методы их решения. А также рассматриваются профессиональные качества личности социального работника и требования, предъявляемые к специалисту. Описываются различные должностные требования к социальному работнику.

**Ключевые слова:** социальная работа, профессиональная этика, нравственность, совесть, справедливость, гуманизм, ценности цивилизации, социальные технологии, социальная помощь, прикладная наука, правовая защита.

Әлемде әлеуметтік жұмыстың ғылым ретіндегі мәні мен маңызына жете көңіл аударылмауынан, қазіргі заманғы қоғамда жемқорлық, бұзақылық пен әдепсіздік басым түсуде. Олармен күресте адамзат дамуының қозғаушы күштері – ғылым мен білім, өнер мен мәдениет жеңіліске ұшырауда. Мұны әлемдік моральдық дағдарыс деп түсінуші, әлеуметтанушы В.А. Канке этиканы мораль туралы ғылым деп танушыларға «имморализм» деген термин ұсынады. Философия, оның ішінде әлеуметтану ғылымының бір тармағы – әлеуметтік этикаға ұзақ ғасырлар бойы жеке ғылыми бағыт берілмеуінен, әлеуметтік этика білім саласынан қалыс қалды. Осы себепті өркениет дамуы этика дағдарысына душар болды, – деп атап көрсетеді.

Этика ілімінде өткен заманғы, осы заманғы Батыс ғылымы ғұламаларын тізбектей зерттеген әлеуметтанушы, этик-ғалым В.А. Канке өзінің «Қазіргі заманғы этика» атты еңбегінде шығыс пәлсапашыларының шоқтығы биіктігін көрсетеді. Демек, Шығыс әлемінің этикалық құндылықтары әлемдік өркениетте өз орнын табуы тиіс деген қорытынды жасауға болады. Бұған дәлел ретінде бір-ғана әл-Фарабидің /870-950/ этика іліміне қысқаша тоқталып өтейік. Әл-Фараби этикасы – біздің халқымыздың бабалар тағылымының жалғасы, әдептік-теориялық ілім негізінің бастауы. Ол ақыл-парасат күші – адамның ойлауына, пайымдауына, ғылым мен өнерді ұғынуына және жақсы қылық пен жаман қылықты айыруына көмектесетін күш деп білген.

Адамзат дамуы барысында болмыстық тұрғыда *homo moralis*-ке тендесер балама жоқ. Сондықтан бұл жерде негізгі мынандай жағдайларға тоқталып өтейік біріншіден, этика мәселесі назардан тыс қары қалды, екіншіден, бұл адамзат өркениетінде ауыр қиыншылықтарға соқтырды, үшіншіден, этика қамалын алу жолында шешуші шабуыл уақыты келді. XX ғасыр басында екі түрлі этикалық жүйе басым болды. Олар: И. Бентам, Дж.С. Милль және

Г. Сиджуик жасаған кантшылдық және ағылшын утилитаризмі. Дегенмен шешуші жаңалық енгізген америкалық ғалым Дж. Роулздың «Әділдік теориясы» атты еңбегі еді. Бұл еңбекте этика қоғамдық ғылымдармен: экономикамен, саясаттанумен, заң ғылымдарымен біріктіріле қаралды. Алайда қазіргі заманғы этика мәселесі сол түйіні шешіле қоймаған күйде қалуда. Қазіргі заманғы ғылым мен техниканың алға қарыштап қадам басуы, қоғамның барлық деңгейінде көрініс тауып отырған «ақпараттық төңкеріс» нәтижесі және коммуникация дамуының серпінділігі жағдайында әлеуметтік қызметкердің сенімді жұмыс істей алуы үшін, олар XX ғасырда орнығып, бүгінгі таңдағы қолданымдағы теориялық және әлеуметтік-философиялық жүйелерді оқып білу, зерттеп меңгеру міндеттері қойылып отыр. Мұндай жүйелер қатарына жоғарыда аталып өткендерден басқа марксизм, социал-дарвинизм, әлеуметтік жұмыс, әлеуметтік педагогика, әлеуметтік әрекет теориясы және басқалары кіреді.

Осы заманғы адам күнделікті өмір оқиғаларымен (әлеуметтік құбылыстар), әртүрлі ақпараттар ағымымен өмір сүреді. Соның салдарынан барлық оқиғалардың мінез-құлық ережелерін ескеру мүмкін емес. Сондықтан әлеуметтік сала маманы әдептілік тарихын зерттей отырып, қазіргі өмірдің жүріс-тұрыс ережелеріне сәйкес әрекеттену үшін өзін-өзі қалыптастыруы шарт.

Қазіргі заман мамандарының бойында әдептілік аса маңызды қасиетке ие. Онда конструктивті дамытуды әріптестермен мейірімді қарым-қатынас жасау, өз лауазымына сәйкес әдептіліктің және мәдениеттіліктің маңыздылығын ұғынуы тиіс. Клиенттермен және олардың жақындарымен, әріптестерімен, әртүрлі мекеме өкілдерімен қарым-қатынаста және мемлекеттік, солардың атынан әрекеттік көрсететін ресми тұлға ретінде әлеуметтік қызметкерлер сыртқы келбетімен,

жүріс-тұрысымен сөзі, жалпы қабылданған әдеп ережесіне сәйкес болуы керек. Оған тек қана сенімділік пен жұмыстың тиімділігіне байланысты емес, сонымен қатар әлеуметтік жұмыс туралы көпшіліктің ой-пікірімен санасуы тиіс. Өз жүріс-тұрысын әдеп ережелеріне сәйкес құру үшін әлеуметтік қызметкер этикет принциптерін, оның моральдық талаптарын, мәдениетін игеруі қажет.

Гуманизм принципі әлеуметтік қызметкерден адамның жеке тұлғасының қадірін тану, мейірімді қарым-қатынас жасау қасиеттерінің болуын талап етеді. Сондай-ақ әлеуметтік қызметкердің бойында гуманизм принципі мейірімділік, қарапайымдылық, мұқияттылық, сезімталдық, нақтылық, әдептілік қасиеттердің болуын міндеттейді.

Әлеуметтік жұмыстың нәтижелілігі, көрсетілген қызметтің кәсіптік мәдениет деңгейі бұл саладағы әлеуметтік қызмет орындарының жұмысына ғана емес, ең алдымен, оларда қызмет атқаратын адамдардың кәсіптік мамандануына байланысты.

Ерекше атап айта кететін мәселе, бұрын ұлттық кадрлардың шетелдерде білім алуы төменгі жағдайда болса, бүгінде «Болашақ» бағдарламасы бойынша, шетелдерде даярланған әлеуметтік жұмыс мамандары, республика жоғары оқу орындарында ашылған «Әлеуметтік жұмыс» мамандығын бітірушілер еліміздің қалауылдарында қызмет атқаруда. Олардың мойындарына халықтың неғұрлым жағдайы төмен топтарымен жұмыс, әлеуметтік, экономикалық, денсаулық, психологиялық, эмоционалдық қамқорлық міндеттері жүктелген.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіптік-этикалық ерекшеліктерін жетілдіру мәселесінде ең алдымен, ол ерекшеліктерді тізбектеп атап шығу керек болады. Мына жағдайды ашып айтқан жөн, елімізде толыққанды әлеуметтік кәсіптік қызмет те, кәсіби қызметкер де бұрын болған емес. Капитализм енді дами бастаған Ресей империясының бодандығында болған елде, тіпті Кеңестік заманда да жергілікті халықтың әлеуметтік жағдайын мемлекеттік реттеу ісі «жұмулы жұдырық» (тоталитарлық) әдіспен іске асырылып отырды.

Әрине, бұдан әлеуметтік этика халықта, мемлекетте мүлде сақталмады деген қорытынды шығаруға болмайды. Әлеуметтік-этикалық ортадағы әлеуметтік жұмыс технологиясына, тәсілдеріне тоқталатын болсақ, бізге, ұлттық, этностық түсініктер мен олардың ерекшеліктеріне және әр ұлт өкілдеріне қатысты мемлекеттің әлеуметтік саясатына қысқа болса да шолу жасауға тура келеді. Ұлттық қатынасқа түсетіндерді қарастырғанда ұлт,

этнос, халық деген терминдерді пайдаланамыз. Солардың ішінен, ұлт деп тілі, діні, дәстүрі, мәдениеті, ділі, психологиясы ортақ адамдар бірлестігін айтады. Ұлтаралық қатынастарды жүйелегенде, бір немесе бірнеше ұлттардың арнайы бір территориядағы өзіндік мәдени, әлеуметтік, саяси, экономикалық қатынастарда болуын атайды.

Қазақстан Республикасы – көп ұлтты және көп конфессиялы мемлекет. Қазақ елінде әртүрлі этникалық топтармен әлеуметтік жұмыстың өзіндік ерекшелігі бар технологиясы қалыптасқан. Соның ішінде, қазақ халқында мүсәпір адамды бөтенсіну деген болмайды. Заманында, қазір де, көп жерлерде ешқашан есікке құлып салынбаған. Қайыршы адамдар тобы дегенді ешкім де көрмеген. Үйіне енген адамның міндетті түрде сәлемдесуі, ал оған нан ауыз тигізу – ата-баба дәстүрі. Қазақ халқы ұстанған мұсылман діні бойынша су сұрағанға бермеген адам өлім жазасына кесілген. Ғасырлар бойы хандық билік қанына сіңген халқымыз, осы күнге дейін Республика Президентін – Елбасы деп құрметтейді. Ешбір кодекссіз-ақ оның атына кір жуытпауға тырысады. Қазақ ұлтының ұлтжандылығын, сонау Жәнібек, Керей сұлтандардың кезеңінен, соңына ерген елін өзге ұлттар сіңіріп кетпесін деп, әлеуметтік-этникалық қауіпсіздігін қамтамасыз ету шараларына барған хан, би, батырларының аруағына сыйынады немесе қазіргі заман тілімен айтқанда, ас беріп, құран бағыштайды. Сөйтіп, ата-баба дәстүріне беріктігін әйгілейді.

Қазіргі уақытта бізге өзіміздің ұлттық құндылықтарымызды, соның ішінде, инабаттылық, әдептілік, имандылық сияқты этикалық құндылықтарымызды уақыт тозаңынан тазартып, жауһарын жан азығы ету – ұрпақтық парыз деп білу қажет.

Әлеуметтік жұмыс тәсілінің бірі – кеңес беру және оны жүзеге асыру мүмкіндігін көрсету. Оның өзі бірнеше жағдайда қолданылады. Мысалы, кеңес беруді алдын ала әрекетке дайындау ретіндегі психологиялық процесс немесе көмек көрсетудің ерекше әрекет қатынасы деп қарастыруға болады. Кеңес берудің өз ерекшеліктері бар. Олар адамға, оның қалауы бойынша, белгілі бір амалдарды таңдап алып, солар бойынша әрекет етуіне көмектеседі. Екіншіден, кеңес беру өтініш иесінің еркіне, мінез-құлқына ынта-жігерлік жағдай туғызады. Жеке тұлғалық кеңес беру және оны жүзеге асырудың мысалына, кеңестің құрылымдық моделі ретінде, отбасына кеңес беруді айтуға

болады. Бұған ерлі-зайыпты жұптар, ата-аналар, балалар тартылуы мүмкін. Кеңес берудің модельдік стратегиясы адамдар көзқарасының жүйелік құрылымдары шеңберінде, өзін-өзі қисынды ұстау туралы ерекшеліктен туындайды. Әлеуметтік қызметтің негізгі технологиясы – коммуникативтік ерекшелік. Қазіргі болмыс – адамның жеке бас бостандығына қиянат жағдайымен әйгілі. Нәтижесінде, қылмыскерлермен, қандай да бір себеппен айыпталған адаммен әлеуметтік қызметкер етене айналысуға мәжбүр. Мұндай орындағы адаммен, топтармен жұмыста психологиялық қажыр-қайрат қажет болатыны, топ артындағы адамның жан-жүрегіне, сана-сезіміне жол таба алу оңай емес екені әркімге түсінікті. Бұл мекемелерге тәуелді болған адамдармен арнайы дайындығы бар кәсіби мамандар, қоғамдық немесе діни ұйым өкілдері, заңгерлер, әлеуметтік жұмыс мамандары, педагогтар, психологтар және т.б., негізінен, құқықтық және психологиялық жұмыстар жүргізеді. Мыңдаған жыл тарихында адамзат баласы адам өмірін оның ар-ождандық имандылығымен қатынасқа қойып, таразылаған болса, біздің қазіргі жеткен жеріміз – жабайылық деңгейіне түскен индивидті ит қорлықта байлап-матап, қамап, тіршілікке зорлау болып отыр. Халықтың өзін-өзі моральдық тазалауын, тек зорлық-зомбылық принципімен шешуді тоқтатып, өлімді немесе өмірлік түрме жазасын таңдауын индивидтің дилеммалық шешімі принципіне қоюмыз қажет шығар.

Әлеуметтік қызметкер кәсіби тілде сөйлеуге және тыңдай білуге міндетті, яғни әлеуметтік қызметкердің кәсіби міндеттерін орындауда сөйлей білу қарым-қатынасы ең қажетті құрал болып табылады. Тиімді, дұрыс тыңдай білу дағдыларын дамыту үшін жинақталу немесе шоғырлану, тыңдағаныңды талдай білу, сын ескертпені қабылдай алу, көмекші құралдарды пайдалана білу дағдылары қажет.

Адамдармен қарым-қатынас жасау барысында әлеуметтік қызметкер өзінің кәсіптік-этикасын қалыптастыру мақсатында көптеген үлгі алар жағдайларды ескеруі қажет болады. Өзгені ықыласпен тыңдай білу үлгісі, әдептілік үлгісі, тәрбиелік, тектілік, мәдениеттілік үлгілері сияқты өркениеттілік үлгілер кәсіптік әдебиеттерден, тәжірибеден, мәдениетті қызметтестері үлгісінен бойға сіңеді. Бұл қасиеттер әлеуметтік қызметкерге өзі атқарып жүрген жұмысына байланысты, ар-ождан тазалығымен, орындаушылық тәртіппен, жоғары жауапкершілік қасиеттерімен бірге келеді.

Адам баласы жан асқақтығына бір мезетте жете қалмайды. Білім, тәрбие, ғылым, тәжірибе арқылы әлеуметтік адам оған әрдайым жақындаумен болады. Жеке адам тарапынан көрсетілетін риясыз көмек немесе мемлекеттік міндетті көмек – бұл «садақа» да емес, жанашырлық та емес, Ф. Рузвельттің сөзімен айтқанда, әлеуметтік әділеттілік. Өйткені қоғамның әрбір мүшесінің өзіне тиесілі ризығы, өркениетті қоғамдастықта белгіленген өмір сүру деңгейінің тиісті қажеттілігі жөніндегі құқығы бар. Сондықтан сәбиді жылатпай тамақтандыр, жағдайын жаса, баланы әдепке баулы, жасөспірімді мәдениетке, мәдени ортада тәрбиеле, отбасыңның беріктігін сақта, ата-ана тәрбиесінен тәлім ал, кемшіліктерге кешірімді бол, жақсылықты ұмытпа және тағы басқа көптеген адамгершілік, мейірімділік, қайырымдылық қасиеттер кәсіптік қана емес, жалпы адамдық әдептілікті, инабаттылықты қалыптастыру үлгілері болып табылады.

Кім болса да, жетім-жесір, жас-кәрі, бай-кедей, ұяң-сотқар, сау-ауру, жұмысы бар-жұмыссыз, білімді-білімсіз, жақсы-жаман екенін сезінтіп, білдіріп, жіктеп жатпай, әлеуметтік қызметкерге келген немесе оның өзі барған клиентке, жасының басынан сипап, байыппен жай-күйін біліп, жағдайынан шығуды кәсіптік этиканың қалыптасқан үлгісі деп білген дұрыс.

Көптеген елдерде әлеуметтік жұмыс қызметкерлерінің кәсіптік этикасын жетілдіру тәсілдерінің қатарына адамның адамгершілік қасиеттерін анықтау тестісін өткізу жатады. Онда:

1. Объективтілік.
2. Эмоциялық жетілу.
3. Жанашырлық.
4. Өз іс-әрекетіне жауапкершілік мәселелері қамтылады.

Қазіргі кезде барлық елдерде дерлік, әлеуметтік жұмыста ақпараттық технологияны, ғаламторды кеңінен пайдалану дамып келеді. Жалпы, әлеуметтік жұмыс негізі, Қазақстанда іс-тәжірибе арқылы орнығып келе жатқанын, ал ғылыми-зерттеулер, көбіне Ресейде жүргізілетінін атап өткен жөн. Мәселе түйіні, шынайы жағдайда тәжірибелік білім хатталып, жазыла бермейді. Нәтижесінде, ұзақ жылдар бойы жинақталған ілім-білім, тәжірибені жас ұрпаққа, әлеуметтік қызметкерге беру мүмкін болмай қалады. Әрбір келесі ұрпақ, бұрынғылар өткен жолды қайталауға мәжбүр. Әлеуметтік жұмыстағы жақсы нәтижелер, құнды тәжірибелер жинақталмайды. Мұның өзі кәсіптік әдіс-тәсілдердің дамуына елеулі



кедергі болуда. Сол себепті елімізде осы уақытқа дейін біршама социологиялық-әлеуметтанулық қолданбалы ғылыми-зерттеулер жүргізілуде. Өркениеттің, мәдениеттің дамуына ғылыми-тәжірибелік талдау жасалып, әлеуметтік жұмыс қызметкерлерінің жұмыс істеуінің тиімді және перспективалық нұсқаларын әзірлеу, дәріптеу, көшпенді және жергілікті тұрақты мәдениетті және олардың өзара іс-қимылының аспектілерін, ежелгі уақыттан бастап, бүгінгі күнге дейін Еуроазия аумағында болып өткен басқа да этно-мәдени үдерістерді зерделеуді ұйымдастыру көзделіп отыр.

Әлеуметтік жұмыс қызметкері әртүрлі әлеуметтік рөлдер мен қатар келесі функцияларды атқарады:

Оқыту-тәрбиелік қызметкер ересектер мен балалардың тәрбиесі мен қызметіне мақсатты түрде бағытталған педагогикалық әсер етуді қамтамасыз етеді, олардың білім алуы мен тәрбие жұмыстарына, басқа да әлеуметтік институттарға кәсіби әсер етеді. Олар: отбасы, білім беру мекемелері, еңбек ұжымы, бұқаралық ақпарат құралдары, діни мекемелер және қоғамдық бірлестіктер.

Диагностикалық қызметкер «әлеуметтік диагноз» қояды, психологиялық және жастық ерекшеліктерін, адамның қабілетін анықтайды. Олардың қызығушылықтарын, өмір сүру сапасын, қоршаған ортасын бақылап, проблемаларына позитивті және негативті әсер етеді.

Ұйымдастырушылық қызметкер балалар мен ересектердің қоғамдық қызметтеріне әсер етеді. Кәсіби бағытталуына, бейімделуіне, еңбекке орналасуына көмектеседі. Клиенттің медицина, білім беру, мәдениет, спорт, құқықтық мекемелермен, қоғамдық және қайырымдылық ұйымдармен қарым қатынасына әсер етеді. Жоба және бағдарламалардың, жоспарлардың жүзеге асуын қамтамасыз етеді.

Болжамдық қызметкер жоспар құруға, әртүрлі микро әлеуметтік бірлестіктердегі және микро аудандардың әлеуметтік дамуының бағдарламалары мен жоспарларына қатысады, баланың нақты тұлғалық дамуына әлеуметтік экономикалық бағдарламаларды ойластырады, әлеуметтік педагогикалық тапсырмаларды шешу үшін схема, алгоритм ойластырады.

Профилактикалық және әлеуметтік терапиялық, негативтік әсердің алдын алуда әлеуметтік қызметкер әлеуметтік құқықтық, психологиялық тұрғыдан көмектеседі, қоғамдағы адамның құқығын қамтамасыз етеді, жастар мен жасөспірімдердің әлеуметтік және кәсіби қалып-

тасуына септігін тигізеді.

Ұйымдастырушылық-коммуникативтік әлеуметтік қызметкер өз бетінше көмек көрсетушілер мен клиент арасында жеке және іскерлік байланысты орнатады, олардың бірлескен демалыс пен еңбектерін ұйымдастыруға көмектеседі, әртүрлі әлеуметтік институттармен ақпараттық және өзара қарым-қатынастарын бір жүйеге келтіреді.

Құқық қорғаушылық клиенттің қызығушылығын қанағаттандыру үшін барлық құқықтық нормаларды қолданады. Клиентке тікелей немесе жанама түрде қарсылық көрсеткен адамдарды заңды түрде жауапқа алады.

Делдалдық әлеуметтік қызметкер отбасымен, әлеуметтік білім беру мекемелерімен, жақын ортамен, баланың қызығушылығындағы институттармен жақын қарым-қатынаста болады.

Болашақ әлеуметтік қызметкер ең бірінші өздерін халықтың әлеуметтік топтарының арасындағы көшбасшы ретінде сезінуі керек. Кәсіби дәрежесіне жету үшін, олар адамдардың дамуын, қарым-қатынасын, өзгерісін, қиыншылық әсерлерін, мәселелерін, жеке адамдардың қоғамдық өмірін білуі керек, сонымен қатар олардың ішкі жан дүниесін, мүмкіндіктерін ашуға көмектесу керек. Әркім өз өмірін қалауынша сүруге және қалыптастыруға құқылы екендігін түсіндіру керек.

Оқыту-тәрбие процесінде туындаған проблемалардың жолын іздестіруде тәрбие, даму және тұлғаның әлеуметтенуіне көмектесу барысында жаңа қызметтерді енгізуге алып келді. Мектептерде педагог-психолог, педагог, әлеуметтік педагог сияқты мамандықтар ашылды. Әрқайсысының өзіндік ерекшелігі, біліктілік дәрежесі, білім беру процесінде орны бар.

Білім беру жүйесіндегі әлеуметтік педагогтың келесідей атқаратын бағыттарын көрсетуге болады:

- тәрбиемен, білім берумен, балаға қараумен байланысты отбасында туындаған проблемаларды шешу;
- балаға қоршаған ортаның негативті әсерін жоюға көмектесу;
- әлеуметтік педагогикалық мерекелермен, акцияларға қатысуға балалармен, ата-аналарды тарту;
- шиеленіс, мәселе, өмірлік қиын жағдайларды, баланың ерте даму кезеңіндегі қиыншылықтарды біліп, тану, алдын алу;
- балаларға, ата-аналарға, педагогтарға отбасындағы баланың тәрбиеленуі туралы топпен немесе жеке кеңестер беру;
- білім беру мекемесінің әртүрлі қызмет

бағыттары бойынша жоспар, бағдарламалар дайындау;

- балалар, ата-аналар, педагогтар құқығын анықтау;

- оқушылардың сабақтан тыс уақыттарын ұйымдастыру.

Әлеуметтік ортада клиенттердің құқықтарының сақталуын, денсаулығына зиян келмеу, психологиялық жағдайын, өмірінің қауіпсіздігін әлеуметтік қызметкер қамтамасыз етуі керек. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби жетістігі оның қызметінің нәтижелігімен анықталады. Ойдағыдай қарым-қатынасқа жету үшін әлеуметтік қызметкер келесідей қасиеттерді иеленуі керек:

- ашық мінез;
- достық қарым-қатынас;
- көмектесе білу;
- сыпайылық;
- әділеттілік.

Бірақ бұлардан басқа әлеуметтік қызметкерлерге мыналар маңызды:

- қызметтік міндеттердің орындалуы;
- жұмыс уақытының кестесі;
- жеке кабинет;
- методикалық әдебиеттер;
- кәсіби даму мүмкіндіктері;
- теңдей еңбекақы төлеу;
- теңдей әлеуметтік дәреже.

Әлеуметтік қызмет мамандығының көп ауқымды және көп бағытты екендігін айта кету керек. Әлеуметтік жұмыскердің қызмет бағыттары олардың ауқымына байланысты, «бала-отбасы-қоғам», ал тар мағынаға қиын балалармен жұмыс, балалар мен ересектердің мәдени, бос уақыттарын ұйымдастыру, балалар құқығын қорғау аймағындағы жұмыс.

Әлеуметтік қызметкер келесідей функцияларды атқарады:

- ұйымдастырушы-коммуникативтік;
- диагностикалық;
- ұйымдастырушылық;
- болжамдық;
- профилактикалық, әлеуметтік-ізгілік;
- құқық қорғаушылық;
- делдалдық.

**Әлеуметтік қызметкердің құқықтық қатынастар жүйесіндегі білім сапасын көтеру қажеттілігі**

Қазіргі кезде Қазақстан барлық салада, соның ішінде әлеуметтік салада құқықтық базаны реттеуге басты назар аударушы мемлекет болып табылады. Әлеуметтік қызметкер Қазақстан Респуб-

ликасының әрбір азаматы сияқты нормативтік-құқықтық базаның толық мазмұнын білуі тиіс. Осы заңдарды біле отырып, ол келесі нормативтік-құқықтық актілерге ерекше ден қоюы керек:

- халықаралық құжаттарға (конвенция, акт және келісімдер);

- мемлекеттік маңызы бар құжаттар;
- білім беру саласына байланысты құжаттар;
- мекемешілік құжаттар;
- ҚР Конституциясы.

Әлеуметтік жұмыстағы іс-қағаздарды жүргізу тәртібі:

- мекеме мен жұмысшының қызметін анықтайтын нормативтік-құқықтық актілер;

- мекеме мен жұмысшының жылдық, айлық және апталық жоспарлары;

- тексеру актілері;
- ағымдағы жеке жазбалар;
- проблеманы шешуге байланысты қатынасқа түскен ұйымдармен арадағы хаттамалар және есептер;

- әлеуметтік-педагогикалық және басқа да зерттеулердің негізіндегі аналитикалық анықтамалар мен есептер;

- жеке тұлғалармен жүргізіліп жатқан жұмыстардың құжаттары және медико-психолого-педагогикалық жұмыстар;

- мәселе бойынша ұйымдастырылған отырыс, жиналыс, кездесулер мен педкеңестердің хаттамалары.

Жоғарыда айтылғандай, әлеуметтік қызметкер өзінің клиентінің мүддесін қорғай отырып, әртүрлі ведомствалар, арнайы әлеуметтік ұйымдар мен құзыретті тұлғалармен қарым-қатынасқа түсе білуі керек.

Қазіргі заманда қоғамдық ауыр дерттер – нашақорлық, маскүнемдік, улы затқа елту, ақша салынатын ойын, т.б. зиянды әуесқойлықтар адамдарды бұзуда. Осы күрес майданында адам баласы әдепке мойын ұсынып, аман қала ма, әлде әлеуметтік апаттың құрбаны болып, құрып кете ме? – деген сұрақ шешілу үстінде.

Дәрулік қымызы, шұбаты болған, арақты аузына алмаған, насыбайшыны нәжіс жеуші есептеген, өкпесін темекі түтініне ыстайтындарды «апиыншы» атаған, ортаға қоспаған қазақ ұлты алдында, өз елінде, мемлекетінде әлеуметтік психологиялық реабилитация орталықтарын ашып, адамдарды әдепке бейімдеу, емдік әлеуметтік-психологиялық көмек көрсету, салауатты өмір салтын насихаттау сияқты шаралар жүргізу міндеттері пайда болды. Аталған қоғамдық

жағдайдың түп-тамырына үңілсек, мыналарды ашық айтуға тура келеді:

- біріншіден, қазіргі заман қоғамының шектен тыс коммерциялануы, адам ой-санасына орасан зор негативтік әсер етті;

- екіншіден, жеке бастың да, әлеуметтік топтардың да күрделі экономикалық әділетсіздік, рухани әдепсіздіктерге тап болуы, өрескел әдепсіздікті жан-тән қажеттіліктерімен ақтаушылық белең алды;

- үшіншіден, адамның рухани және өмірлік қажеттіліктерге асқан мұқтаждығы нәтижесінде, азғындық идеологиясы ашықтан-ашық ақпарат құралдары арқылы адамдардың санасына құйылу да.

Осының барлығы жинақтала келіп, ар-ұяттық адами құндылық аяққа тапталып, аталған теріс факторлар жеткіншектердің кейбір топтарының, қоғамның белгілі бір бөлігінің өмірге бейімделе алмауына – дезадаптацияға әкеліп соғуда.

Әлеуметтік жұмыстың маңыздылығы сол – одан туындаған проблемаларды тәжірибелі адамдар да, отбасының дос-жолдастары, тілеулес шенеуніктер де шеше алмайтын мәселелермен әлеуметтік қызметкерлер ғана жұмыс істейді. Олардың кәсіптік дайындығы болмаса елдегі әлеуметтік жағдайларды, қиын мәселелерді талдау да, шешу де мүмкін емес. Әлеуметтік қызметкер халықпен, отбасымен жұмыс жүргізетіндіктен, ол әлеуметтік жұмыстың ғылыми тұжырымдамасын жасау, әлеуметтік технология, әлеуметтік жұмысты дұрыс ұйымдастыра білу керек.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіптік тұлғасы әлеуметтік жұмыс қызметінің жан-жақты түрі болып саналады. Ол маманнан әр сала бойынша білімді болып және оны тәжірибеде қолдана білуін талап етеді. Біліктілік анықтамасы әлеуметтік қызметкердің әртүрлі лауазымдық міндеттерін құрайды:

- әлеуметтік медициналық, заңдық, психологиялық-педагогикалық, материалдық және басқа көмекті, адамгершілікті, физикалық пен психикалық денсаулықты қорғауды қажет ететін отбасылар мен адамдарды анықтауға;

- қиындық, жанжал жағдайларын тудыратын себептерді белгілеуге, қиындықтар мен жанжалдарды шешуде ықпал етуде және әлеуметтік қорғауға;

- көмекті қажет ететін халық тобына қажетті әлеуметтік-экономикалық көмек көрсетуде әртүрлі қоғамдық және мемлекеттік ұйымдар мен мекемелерге ықпал етуге;

- кәмелетке толмаған балалары бар әйелдердің, мүгедектердің, зейнеткерлердің үйдегі жұмысы туралы еңбек келісімшартын жасау және отбасы тәжірибесіне көмек көрсетуге;

- отбасы және некеге тұру мәселелері бойынша психологиялық, заң кеңесін және тәрбиелік жұмыс жүргізуге;

- қамқоршылық пен қамқорлық көрсетуді, емдейтін және оқитын тәрбиелейтін мекемелерге орналастыруды, материалдық, әлеуметтік-тұрмыстық және басқа көмекті қажет ететін балалар мен ересектерді анықтауға, оларға ықпал етуге;

- кәмелетке толмаған тәртіп бұзушыларды қоғамның атынан қорғауды ұйымдастыруға, сотта олардың қоғамдық қорғаушысы ретінде сөйлеуге;

- тұрмысы ауыр отбасыларға, жетімдер үйіне әлеуметтік көмек көрсетуге орталықтарын, мүддесі бойынша жеткіншектердің, балалардың және отбасының орталықтары мен бірлестіктерін және тағы басқа құруға, қатысуға міндетті.

Жалпы, қоғамдық өмірде, оның сан қырлы жақтарында, дамуы барысында, туындап отыратын әртүрлі деңгейдегі шиеленістердің шешілуі және де жоғары кәсіптік-этикалық дәрежеде шешілуі, өмір дамуының заңдылығы, әлеуметтік қызметкерлердің ажырамас қызметтік парызы болып табылады.

Тақырыптың ерекшелігі сол, Қазақстан Республикасы тәуелсіздігін жариялағанға дейін, әлеуметтік жұмыс жеке кәсіптік жұмыс деп қаралған жоқ. Елде «Коммунизм құрылысшысының моральдық кодексі» болды. Өтпелі кезеңнің бастапқы кезінде Қазақстан мемлекеті ақшаның құнсыздануы, бюджет тапшылығы, өндірістің құлдырауы, экономиканың бейресми секторының өсуі жағдайында әлеуметтік қорғаудың ағымдық мәселелерімен айналысуға мәжбүр болды.

Әлеуметтік қызметкерлер мен мемлекеттік қызметшілердің кәсіптік-этикасының жағдайы, ерекшеліктері туралы бұл кезеңде мәселе мүлде көтерілген емес. Жинақтаушы зейнетақы жүйесін енгізу мен зағтай жеңілдіктерді ақшалай төлемдермен ауыстыруды қоспағанда, әлеуметтік саладағы реформалардың нәтижесі ағымдық мәселелерді шешуге арналған жауаптар ғана еді.

Төменде келтіріліп отырған, жарық көрген басты Қазақстан Республикасының заңнамалық құжаттарынан басқа, республика халқын, әлеуметтік қызметкерлерді, ел, ұрпақ жанашырларын толғандырып отырған, сөзбұйдаға салмай, қабылдануы тиіс әлеуметтік заңнамалық құжаттар жобалары болып отыр. Елімізде,

мемлекеттік қызметшінің ар-ождан кодексі негізгі бағдарлық құжат болғанымен, ол заңнамалық күшке ие емес екенін айта кету қажет. Бұл жерде мәселе әлеуметтік қызметкер мен мемлекеттік қызметші статустары туралы болып отыр. Қоғамдық өміріміздің негізгі құжаты Қазақстан Конституциясында «қоғамдық имандылыққа нұқсан келтірмеу...» жөніндегі 12-баптың 5-тармағын, «имандылық» терминін «инабаттылық» терминімен синоним деп қарасақ қана этикалық ұғымға сыйдыра аламыз. Сонымен қатар халықты әлеуметтік қорғауға бағытталған қандай да болмасын мемлекеттік құжат, әлеуметтік жұмыстағы кәсіби-этикаға қарама-қайшы болмауы шарт. Қабылданған заңдарға, жүргізілген қайта құруларға қарамастан, қазіргі кездегі әлеуметтік қорғау жүйесі күрделілігімен, заңнамалық жүйе жеткіліксіздігімен ерекшеленіп отыр. Соңғы жылдарда экономикадағы қолайлы өзгерістер және тұрақты өсуді қамтамасыз ету жөнінде қабылданып жатқан шаралар әлеуметтік қорғаудың кешенді жүйесін құруды қолға алуға, кәсіптік-этика дәрежесінің артуын жүзеге асыруға мүмкіндік береді. Осыған байланысты Қазақстанның қазіргі және болашақтағы басымдықтары мен мүмкіндіктерін ескере отырып, халықты әлеуметтік қорғаудың жаңа тұжырымдамасын әзірлеу қажеттілігі туындайды. Әлеуметтік қызметкердің кәсіптік-этикасында, мұндай жаңалану қолға алынғанда, тиісті нақтыландыру болатыны өзінен-өзі түсінікті.

Қазіргі уақытта еліміздегі барлық әлеуметтік жұмыс, этикалық талаптық мәселелер мемлекеттік реттеу объектісі болып қалып отырғанда, зерттеу жұмысында пайдаланбау мүмкін болмаған мемлекеттік құжаттар тізімі – 1992 жылы қабылданған «Мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» заң, 1998 жылы қабылданған «Сыбайлас жемқорлыққа қарсы күрес туралы» заң, 2003 жылы қабылданған «Міндетті әлеуметтік қамсыздандыру туралы» заң және т.б.

Заңнамалық құжатты қажет етпей-ақ адамның өмірге келуі мен өмірден өтуі кезеңдерін әл-ауқаты келгенше, барымен базар болып, қауымдасып өткізу жағдайларын ойлағанда, сол екі ортадағы көзді ашып-жұмғандай болатын адамның әлеуетті өмір сапарын біздің мемлекет деп, басымызға көтеріп қойған алпауыт күш аласапыран жасайтынына таңғаласың. Есіркесе, өзіңнің немесе өз ата-анаңның ақшасынан қайыршыға бергендей ғып, тиын-тебен береді, онда да қолыңды жайып, жалбарынсаң, арыздансаң, қорқытып-үркітесің. Бюрократтық-шенеуніктік мемлекетте, мемлекеттік қызметшілер жемқорлыққа шалдыққан ауру болса, заңнама

реттеу құралы емес, кедергі құралына айналса, несіне жаңа заң қабылдау туралы айтуға болады деген де ой келеді.

Қазақстан Республикасындағы Білім беру саласындағы әлеуметтік қызметкерлерге арналған заңнамалық құжаттардың негізгілері:

- «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы».
- «Білім туралы».
- «Кемтар балаларды әлеуметтік және медициналық-педагогикалық түзету арқылы қолдау туралы».
- «Қазақстан Республикасында мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы».
- «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы».
- «Неке және отбасы туралы».
- «Кәмелетке толмағандар арасындағы құқық бұзушылықтардың профилактикасы мен балалардың қадағалаусыз және панасыз қалуының алдын алу туралы» заңдары.

Қазақстан Республикасының заңдарын, арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсыну жөніндегі өзге де нормативтік-құқықтық актілерді, арнайы педагогика, психология және әлеуметтік жұмыс негіздерін білу әрбір әлеуметтік қызметкерден міндетті түрде талап етіледі. Аталған талаптар:

1. Қарт адамдарға күтімі бойынша қызмет көрсету.
2. Кереуеттен тұруға, киінуге, жуынуға тамақтануға, дәретхананы пайдалануға, үйде жүріп-тұруға, хат жазуға және оқуға, стационарлық мекемеге апаруға жәрдемдесу.
3. Тамақ өнімдерін, ыстық түскі асты, бастапқы қажетті өнеркәсіптік тауарларды, дәрілік заттарды, медициналық мақсаттағы бұйымдарды сатып алу және үйге жеткізу, тамақ дайындауға жәрдемдесу.
4. Жеке үйлерде су әкелу, пеш жағу, орталық жылуы жоқ үйлерде тұратын адамдар үшін отынмен қамтамасыз етуге жәрдемдесу.
5. Заттарды кір жуу орындарына, химиялық тазартуға, жөндеуге тапсыру және оларды кері қарай жеткізу, киімдерді жууға көмектесу.
6. Тұрғын үй және коммуналдық қызмет көрсетулерді төлеуге жәрдемдесу, әдет-ғұрыптық қызмет көрсетулерді ұйымдастыру.
7. Денсаулық жағдайын ескере отырып, күтімді қамтамасыз ету, санитарлық-гигиеналық қызметтер көрсету – сылау, жуындыру, гигиеналық ванналар, тырнағын алу, тарау.
8. Денсаулық жағынан бақылау - дене қызуы мен қан қысымын өлшеу.
9. Дәрігердің тағайындауына сәйкес, меди-



циналық рәсімдерді жасау – дәрі қабылдау, тамшы тамызу, компресс қою, өңдеу, тазарту, клизма жасау.

10. Психологиялық көмек көрсету - әңгімелесу, тындау, сергіту, белсенділікке ықылас, өмірлік тынысын психологиялық қолдау, шұғыл дәрігерге дейінгі көмек көрсету.

11. Техникалық көмек құралдарын алуға көмектесу, оңалту бағдарламасына сәйкес санаториялық-курорттық емделуге жіберу, госпиталдандыруға жатқызуға жәрдемдесу.

12. Медициналық-әлеуметтік сараптама жүргізуге жәрдемдесу.

13. Әлеуметтік-құқықтық қызмет көрсетуді ұсыну, әлеуметтік мәселе бойынша консультация беру.

Әлеуметтік қызметкерлер бастапқы, физиологиялық сипаттағы өмірлік қажеттіліктерді қанағаттандыруға қызмет көрсетеді. Штаттық нормативтер 1457-2005 Қазақстан Республикасының стандарттарына сәйкес айқындалған.

#### ***Қоғам үшін әлеуметтік қызметкердің маңыздылығын арттыру***

1991 жылдың сәуір айынан бастап Қазақстанда жаңа мамандық – әлеуметтік қызметкер мамандығы ашылды, оның қызметі қиын өмірлік жағдайлардағы қамқоршылық, мейірімділік және қайғысына ортақтасу қасиеттері негізінде ғана емес, сонымен қатар адамның өмірлік қажеттіліктерін қанағаттандырудың біртұтас жүйесіне, адамдардың өмірлік жағдайларына, оның біртұтастылығына бағытталған.

Осы уақытта елімізде шетелдік тәжірибеден алынған «әлеуметтік қызметкер» мамандығының институциялану процесі жүрді және ол «әлеуметтік жұмыс бойынша маман» деген атпен мемлекет тіркеуіне енгізілді. Сол кезден бастап әлеуметтік көмек көрсетудің бірнеше түрлері және халықты әлеуметтік қорғау жүйесі мақсатты бағыттала бастады, ал бұл саладағы мемлекеттің рөлі қоғаммен келісіліп 1995 жылы қабылданған Ата Заңда көрініс тапты: Қазақстан Республикасы өзін әлеуметтік мемлекет ретінде бекітті. Оның әрі қарай дамуы әлеуметтік саладағы заңдар, басқа да әкімшілік актілерден көрініс тапты. Осыдан келіп елімізде әлеуметтік жұмыстың нормативтік-құқықтық, ұйымдасқан және материалдық негізі – халықпен әлеуметтік жұмыс мекемелерінің орнағанын көреміз.

Бұл мекемелерде қызмет ететін адамдар қоғамның әртүрлі өмірлік, әлеуметтік және психологиялық ауыртпалықтарына тап болған топтарымен жұмыс жүргізудің тауқыметін тар-

тып, олармен жүргізілетін жұмыстарды жауапкершілікпен атқаруда. Бірақ әлеуметтік қызметтерді жүзеге асырушы қызметкерлердің бұрын алған білімдері қазіргі кәсіби қызметтеріне сәйкес емес. Нақты білім мен кәсіби шеберлік болмасада барлық қызмет шын жүректен, жағдайды түсіне білу және басқаға көмектесуге деген ынталылықтан жүзеге асып отырады. Бұл қызмет үлкен күшті, толық, аяусыз қызмет принципінде құрылады. Сонымен қатар ол мемлекетке де, мемлекеттен көмек алған тұлғаларға, жанұяларға да қызмет ету барысында нәтижелілікке бастайды.

Әлеуметтік қызметкердің қызмет көрсету аясы кең, балалардан бастап қарттарға дейінгі аралықты қамтиды. Мәселен, қарт адамдар қоғамның аз қамтылған, мобильділігі төмен, әлеуметтік енжар тобы болып табылады. Бұл олардың аурулардың әсерінен физикалық жағдайындағы ауытқушылықтарға байланысты, сонымен қатар қарт адамдардың көбіне қатысты соматикалық патологиялық жағдай, аз қимыл қозғалысына да байланысты. Одан басқа бұл топтың әлеуметтік қамтамасыз етілу дәрежесінің төмендігі олардың қоғаммен байланысын қиындататын адекватты психологиялық жағдайына тәуелді болады. Қарт адамдарға қатысты психологиялық проблемалар, зейнетке шығуға байланысты бұрынғы байланыспен қатынастың болмауы, жарынан айырылуына байланысты туындаған жалғыздық, ұмытшақтық процесінде пайда болатын хроникалық ауруларға тәуелді болу. Бұның барлығы эмоционалды-еркіндіктің бұзылуы, депрессияның дамуы, әрекетінің өзгеруіне әкеледі.

Жоғарыда келтірілген ақпараттан бұл топтағы адамдарға қажетті әлеуметтік көмектерді әлеуметтік қызметкер тәжірибе жүзінде жүзеге асырады. Бұл қызметті кім және қалай жүзеге асыруына да тікелей байланысты және ол қарттардың проблемасын шешуде дұрыс шешім қабылдауына әсер етеді.

Клиенттермен жұмыс әлеуметтік қызметкер тәжірибесінің орталық бағдарында. Әлеуметтік қызмет көрсету мекемелеріне туындаған проблемаларды қалай шешу жолдарын білмейтін тұлғалар көмек сұрап келеді.

Мекемеге келмес бұрын клиент проблемаларын өзі шешуге тырысады. Өзінің жолының болмағанын, бұл проблемаларды өзі жалғыз шеше алмайтындығын түсінгеннен кейін клиент әлеуметтік қызметкерге келеді.

Әлеуметтік жұмыстың теориясын меңгерген

әлеуметтік қызметкер бұл проблемаларды шешуге жәрдемдеседі, адамға адамгершілікті тұрғыдан қарай отырып диалог құру әдісін пайдаланады. Адамдық потенциалды дамыту мақсатында барлық кәсіби мамандар қолданатын ортамен, жеке тұлғамен диалогиялық қатынас туындатады. Адамдар арасындағы адамгершілік принципі бір-біріне жанашырлық, келісімділік, сәйкестік қасиеттері орын алғанда ғана жүзеге асады.

Ереже бойынша әлеуметтік қызметкердің бойында қиын жағдайға тап болған клиентке деген ынтызарлық және сүйіспеншілік қасиеттер туындайды. Бұл оның жағдайын жақсарту мен себебін жоюға деген қозғаушы күш болып табылады. Бірақ адамның жағдайын жеңілдету оның өзіндік ынтызарсыз, ең болмағанда жауапты белсенділігінсіз жүзеге аспайды. Ал әлеуметтік қызметкер болса, осы жағдайда клиенттің жағдайын жақсартуына деген ынтызарсыз туындатып, қызығушылығын арттыруы тиіс.

Сонымен қатар әлеуметтік қызметкер депрессияға, агрессияға және т.б. жағдайларға тап болған клиенттермен жұмыс атқарады. Бұл клиенттер өзін келесідей ұстауы мүмкін: тыныш болу, ұялшақ немесе агрессивті болу, эмоционалды; тұйық, үрейлілік немесе тілалғыштық, шектен тыс байланыстылық; ақкөңіл, қорғансыз, әділеттік мәселесіне сезімтал немесе эгоистік, өзінің жағдайын жақсартуға қатысты тұйық болу және өз қиындықтарын жеңуде әлсіз болу.

Әлеуметтік қызметкер өзінің тәжірибелік қызметінде клиентпен ерекше қатынастың нәтижелі қызметін атқарады, сонымен қатар олармен қатынасты бекітеді және байланысты ұстайды. Қызмет процесінде туындайтын шиеленістерді болдырмау үшін дағдарысты жағдайларды ескерту және реттеуге байланысты нақты технологияларды қолданады. Клиентпен жұмыстың нәтижелілігіне қол жеткізу үшін бір-біріне сенімділік, бір-біріне

түсіністікпен қарау, оның қажеттіліктері мен қызығушылықтарын анықтау арқылы қатынас орнату қажет.

Қазіргі кездегі әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби этикасын қалыптастыру үлгілері туралы тұжырым жасау үшін, елдегі әлеуметтік қорғау жүйесінің жай-күйін анықтап алу қажет болады. Еліміздегі әлеуметтік қорғау жүйесінің негізгі қаржыландыру көзі мен реттеушісі – мемлекет. Ал оның негізгі реттеу құралы – тиісті заңнамалық құралдар. Жетілдірілмеген заңнама, әлеуметтік қорғау жүйесінің тым көп кемшіліктері, сол жүйеде қызмет ететін кәсіптік қызметкерлердің кәсіптік-этикалық көзбояушылыққа баруына апаратыны түсінікті. Әділдік жоқ жерде этика ұстанымдары жөнінде екіжүзді адам ғана мәселе көтере алады. Кеңестік заманда социалистік әлеуметтік қорғау жүйесін басынан өткерген халықтың басым бөлігі, негізінен, елдегі әлеуметтік жағдай - халықтың ауырталдыққа ұшырау жағдайы деген ой-пікірде. Осындай жағдайда, кәсіптік қызметкердің ғалымсынуы, этика, мораль талаптарын ұсынуы немесе талап етуі оның абыройын арттыру орнына, ең азы, күлкіге ұшыратағыны анық. Жазушы Рудий Фиш: «...Заңгер – құқық әрпіне ақылсыз жармаспай, әмірші қысымына беріле салмай, заңның рухтық қасиетін бойына сіңіре отырып, құқық пен өз ар-ожданына қызмет етуі тиіс. Шешім өктемдікпен, өткен күннен емес, бүгінгі күнгі жағдайдан туындауы қажет...» деп жазған екен.

Қорыта айтқанда, Қазақстандық әлеуметтік қызмет пен ондағы қызметкерлер алдында кезек күттірмес бірқатар мәселе қойылып отыр, біріншіден, кәсіптік-этикалық деңгейге кәсіптік заңнамалық дәреженің сай болуын түбегейлі шешу қажет; екіншіден, қоғамдағы әділеттілік пен тәртіптілік мәселесін, егер күштік құрылымдар шеше алмайтын болса, қоғам өз қолына алатыны анық.

#### Әдебиеттер

- 1 Қазақстан Республикасының Конституциясы. – Алматы, 1995.
- 2 «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2008 жыл 29 желтоқсандағы № 114-IV Заңы.
- 3 Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметкерлерінің ар-намыс кодексі. (Мемлекеттік қызметкерлердің қызмет этикасы ережелері) = Кодекс чести государственных служащих Республики Казахстан. – Алматы: Жеті жарғы, 2005.
- 4 Әл-Фараби. Философиялық трактаттар. – Алматы: Ғылым, 1973.
- 5 Кант И. Основы метафизики нравственности. Соч. в 6 т. Т.4. Ч.1. – М., 1965
- 6 Агапов Е.П. Методика исследований в социальной работе: учебное пособие. – М.: Дашков и К, 2012.
- 7 Бейсенбаев Ж. Әдептілік әлемі. – А., 1983.
- 8 Галагузов А.Н. Социально-педагогические задачи: учебное пособие. – М.: Владос, 2008.

- 9 Жарықбаев Қ.Б. Әдеп және жантану. Ұлттық тәлім-тәрбие. Хрестоматия. – А., Атамұра, 1996.
- 10 Канке В.А. Современная этика. – М.: Омега-Л, 2008.
- 11 Курбатов В.И. Социальная работа: учебное пособие. – М., 2007.
- 12 Қазақтың тәлімдік ой-пікір антологиясы. 2 Т. – Алматы: Рауан, 1994.
- 13 Құдиярова А.А. Қарым-қатынас этикасы. – Алматы, 2004.
- 14 Павленок П.Д. Введение в специальность «Социальная работа»: учебник – М.: ФОРУМ-ИНФРА-М, 2007.
- 15 Роулз Дж. Теория справедливости. – Новосибирск, 1999.
- 16 Тілеужанов М. Қазақ тағылымы. – Орал, 1994.

#### References

- 1 Kazakhstan Respublikasy Konstitutsiyasy. Astana., 2008.
- 2 «Arnauly aleumettik qyzmetter turaly» Kazakhstan Respublikasy 2008 zhylgy 29 zheltoqsandagy N 114-IV Zany
- 3 Kazakhstan Respublikasy memleketik qyzmetkerlerinin ar-namys kodeksy (Memleketik qyzmetkerlerdin qyzmet etikasy erezheleri) = Kodeks chesti gosudarstvennykh sluzhashchikh Respubliki Kazakhstan . – Almaty: Zheti Zhargy, 2005.
- 4 al-Farabi. Filosofiyalyq traktattar. Almaty., Gylym, 1973.
- 5 Kant I. Osnovy metafiziki нравственности. Soch. v 6 t., T.4, Ch.1., M., 1965.
- 6 Agapov E.P. Metodika issledovaniy v sotsial'noi rabote: uchebnoe posobie – M.: Dashkov i K, 2012.
- 7 Beisenbaev J. Adeptilik alemi. Almaty, Rauan, 1994.
- 8 Galaguzov A.N. Sotsial'no-pedagogicheskie zadachi: uchebnoe posobie – M.: Vlados, 2008.
- 9 Jaryqbaev Q.B. Adep jane jantanu. Ulttyq talim-tarbie. Khrestomatiya. Almaty., Atamura, 1996.
- 10 Kanke V.A. Sovremennaya etika, M., «Omega-L», 2008.
- 11 Kurbatov V.I. Sotsial'naya rabota. Uchebnoe posobie. M., 2007.
- 12 Qazaqtyn talimdik oi-pikir antologiyasy. Almaty, Rauan, 1994.
- 13 Qudyarova A.A. Qarym-qatynas etikasy. Almaty, 2004.
- 14 Pavlenok P.D. Vvedenie v spetsial'nozt' «Sotsial'naya rabota»: uchebnik – M.: FORUM-INFRA-M, 2007.
- 15 Roulz Dg. Teoriya spravedlivosti. Novosibirsk. 1999.
- 16 Tleujanov M. Khazakh tagylymy. Oral, 1994.