

ӘОЖ 316.334:37

И.С. Сарыбаева, Қ.Ә. Авсыдықова

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті,  
Қазақстан Республикасы, Алматы қ.  
E-mail: indira-1982@mail.ru

### Әлеуметтік қызметкердің профессиограммасына қойылатын кәсіби-этикалық талаптар

Мақалада әлеуметтік қызмет мамандығының жалпы қоғамдағы орны мен әлеуметтік қызметкердің кәсіби этикалық принциптері туралы мәліметтер зерттелген. Мақаланың объектісі болып әлеуметтік қызметкерлер, ал пәні әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби-этикасы мен моральдық нормалары табылады. Автор мақаланы зерттеу барысында ежелгі грек философтарының еңбектері мен психологиялық бағыттарға сүйене отырып қарастырған. Мақалада әлеуметтік қызметкерге қойылатын адамгершілік талаптармен қатар, олардың жауапкершіліктері де баяндалған. Себебі, әлеуметтік қызметкер әрбір іс-әрекеті арқылы қоғам мен мемлекеттің алдында және қызметтестері алдында да жауапты.

**Түйін сөздер:** әлеуметтік қызмет, этика, мораль, кәсіби-этика, кәсібилік, құндылық, қарым-қатынас.

I.S. Sarybaeva, K.A. Avsydykova

### Professional and ethical requirements profессиogram social worker

This article is considered social worker's basic professional and ethical principles with the client. Authors based the ancient Greek scholar's works, have analyzed the following concepts as ethics, professional ethics and morality. Also they considered the responsibility not only before the client of a social worker, but also before the state, society and colleagues.

**Key words:** social service, ethics, morality, professional ethics, professionalism, value, attitude.

И.С. Сарыбаева, К.А. Авсыдықова

### Профессионально-этические требования к профессиограмме социального работника

В статье рассматриваются основные профессионально-этические принципы социального работника с клиентом. Авторы на основе работ древнегреческих ученых проанализировали понятия, как этика, профессиональная этика и мораль. А также рассматривали ответственность не только перед клиентом социального работника, но и перед государством, обществом и коллегами.

**Ключевые слова:** социальная служба, этика, мораль, профессиональная этика, профессионализм, ценность, отношение.

Әлеуметтік жұмыс – бұл басқа мамандықтармен салыстырғанда моральдық принциптерді жүзеге асыру күрделі жүргізілетін кәсіби қызметтің бір түрі. Себебі, әлеуметтік жұмыстағы кәсіби ықпал етудің басты объектісі адам болып табылады. Кейбір жағдайларда клиенттің тағдыры әлеуметтік қызметке тәуелді болуы мүмкін, сондықтан да әлеуметтік қызметкердің кәсібилігіне қойылатын мо-

ральдық талаптар да жоғары. Кәсібилік – тек жалпы мәдени және кәсіби білім мен тәжірибені меңгеру ғана емес, сонымен бірге моральдық тұрғыда өз іс-әрекетін бағалай білу қабілеті арқылы түсіндіреді. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби сапасын дамытуда оның моральды бейнесі, басқа адамдармен қарым-қатынастағы жеке тартымдылығы, психологиялық мінез ерекшелігі маңызды рөл атқарады.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби-адамгершілік мәселелері оның барлық іс-әрекетінде орын алуы мүмкін. Сондықтан да, әлеуметтік қызметкердің адамгершілік мәселелерін шешу мен олардың алдын алу мақсатында, оның бойында кәсіби-этикалық негізін қалыптастыру қажет.

Әлеуметтік жұмыс кәсіби қызметтің ерекше түрі ретінде әлеуметтік қызметкер мамандардың өзін-өзі ұстау нормалары мен принциптерінің қалыптасу дағдысына құрылған, құндылықтар ерекшеліктерін қамтиды. Келешекте мамандандырылған қызмет ретінде әлеуметтік жұмыс әртүрлі жағдайларды, қарама-қайшылықтарды қамтиды.

«Этика» ұғымының бірнеше мағынасы бар. Атап айтатын болсақ, күнделікті өмірде этиканың мәні адамдардың мінез-құлықтары мен өмірлік принциптерінің жиынтығы деп түсіндіріледі. Бұл термин ежелгі грек сөзі «ethos» – бастапқы мағынасы біріккен баспана болса, кейіннен ол ойлау бейнесі, адамгершілік, дәстүр деген секілді мағыналары пайда бола бастады. Аристотель бұл ұғымның мәнін әділдік, батылдық, мейірімділік, шынайылық және т.б. да рухани сапалар арқылы түсіндірді. Этикалық іс-әрекетті қарастыратын ғылымды Аристотель этика деп атады. Ендігі кезекте этика ұғымын әлеуметтік жұмыспен байланыстырып қарастырсақ.

Әлеуметтік жұмыстың этикасы моральды нормаларға негізделеді (лат. Norma – ереже, үлгі; моральды қарым-қатынастардың элементі және моральды сананың формасы ретінде анықталатын адамгершілік талаптарының қарапайым формаларының бірі). Моральды нормалар әлеуметтік жұмыстың негізін құрайтындықтан кәсіби құндылықтар да қоғам арқылы қабылданады.

Мораль ұғымы адамдық ойдың дамуы барысында әртүрлі талдауға ие болды. Мораль бақытқа жету мен рақат сезіміне бөленудің, парызды өтеудің жолы ретінде түсіндіріледі. Мораль құқықпен, саясатпен, экономикамен және т.б. салыстырғанда адам өмірінің кез келген саласына кіріп кете алатындықтан да оның мәнін нақты ажыратып көрсету қиынға соғады. Сондықтан да, жоғарыда аталған моральдың түсіндірмелері оның мәнін толығымен анықтамаса да, белгілі бір ерекшеліктерін сипаттайды.

Мораль адамның қоғамдағы іс-әрекеттерін ретке келтірудің нормативті әдістерінің бірі болып табылады. Мораль қоғамдық өмірдің барлық салаларындағы адамның мінез-құлқы мен санасын ретке келтіре алады.

Әлеуметтік жұмыстың кәсіби этикасы оның нормалары мен принциптері нормативті-құқықтық базалардың талаптарына немесе әлеуметтік жұмыстағы технологиялық үрдістеріне қызмет етеді. Әлеуметтік жұмыстың этикасы мамандар мен олардың ұйымдарының қоғам және мамандықтың, клиенттің және олардың топтарының қызығушылықтарына қызмет етуді талап етеді.

Әлеуметтік жұмыста әрбір әлеуметтік қызметкердің өзінің кәсіби қызметіне артқан жауапкершілігінің этикалық критерийлерін анықтау қажеттілігі туралы мәселеге басты назар аударуымыз қажет. Ол моральды принциптер мен нормаларды қабылдауда бір бағыт қалыптастыруда, мағынасын нақтылауға, құндылықтар мен идеалдардың ортақ жүйесін құрастыруды талап етеді.

Сонымен, әлеуметтік жұмыс этикасының зерттеу объектісі мамандардың кәсіби моральы болып табылады, ал пәні – жұмыс процесінде қалыптасатын әлеуметтік қызметкердің этикалық қарым-қатынастары, этикалық санасы және этикалық іс-әрекеттері.

Әлеуметтік қызметкердің этикалық мақсаты әлеуметтік тұрғыдан қабылданған жоспар мен кәсіби қызметтің мән-мағыналарын қамтамасыз ету және қолдау мен кәсіби топтың және олардың бірлестіктерінің жеке нормативті регламентациясы, әлеуметтік саладағы мамандардың сәйкес этикалық саналарын қалыптастыру болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс этикасының басты категорияларына маманның кәсіби этикалық қарым-қатынастары, этикалық санасы, этикалық іс-әрекеттері және кәсіби парызы жатады.

Әлеуметтік жұмыста кәсіби этикалық қызмет процесінде қалыптасатын басты этикалық қарым-қатынастар қоғамға және жеке тұлғаға жақсылық жасау жолына негізделеді. Бұл қарым-қатынастар ұжым мүшелері ретінде әлеуметтік қызметкерлер арасында, әлеуметтік қызметкер мен олардың клиенттерінің арасында, әлеуметтік қызметкер мен клиенттің әлеуметтік ортасының арасында, әлеуметтік қызметкер мен әртүрлі мекемелер, ұйымдар, жеке меншік түрлері арасында қалыптасады. Сонымен, бұл мемлекеттің бір құрылымы ретіндегі әлеуметтік жұмыстың институты мен басқа мемлекет ұйымдар арасындағы қарым-қатынас.

Әлеуметтік жұмыста этикалық қарым-қатынастар клиентпен жұмыс барысында адамгершілік принциптері, моральды қабілеттер, мамандардың өз қызметіндегі үнемі өзін-өзі ұстау жә-

не бақылау түрлерінде жүзеге асырылады.

Әлеуметтік қызметкердің этикалық санасы кәсіби қарым-қатынас процесінде қалыптасатын әлеуметтік қызметкердің әлеуметтік өмірі мен қызметін көрсетеді. Бұл сана моральдың субъективті көрінісі болып келеді, себебі объективті әлеуметтік қажеттіліктер мен қоғамдық мүдделер маманның санасында міндеті тәртіптер мен іс-әрекеттер идеясы ретінде көрінеді. Бұл сананың ерекше формасы арнайы адамгершілік нақтылықты береді: тәртіп пен қызмет енді қажеттіліктер тұрғысынан қарастырылмайды, ол олардың моральды құндылықтарын толық, жан-жақты зерттейді. Іс-әрекеттің құндылықтары игі істер, қоғам және әлеуметтік қызметкердің клиенттері болып табылады, яғни адамгершілік тұрғысынан қарағанда әлеуметтік қызметкердің өзі де қатысады. Нақты әлеуметтік қызметкердің кәсіби міндеті, адамгершілік тұрғысынан қарағанда, жақсылық жасау болып табылады. Бұл жақсылық тек қана қоғамға немесе клиентке қажет болғаннан емес, сондай-ақ ол әлеуметтік қызметкердің өзіне де қажет, себебі әлеуметтік қызметкерге игі іс жасау оған пайда әкелуге мүмкіндік береді, соған қоса өзінің жеке адамгершілік құндылықтарын қалыптастыруға да септігін тигізеді. Әлеуметтік жұмыс, кез келген қызмет сияқты, мораль және адамгершілік позициясымен бағаланатын нақты құрылымдық элементтермен ерекшеленеді. Барлық әлеуметтік қызметкер қоғамды немесе қоршаған ортаны өзгерту үшін қайырымды, мейірімді, игілікті іс-әрекет жасауы тиіс.

Кез келген мамандық сияқты әлеуметтік жұмыс саласындағы қызметкерге де қойылатын талаптар бар. Бұл аталған талаптар тікелей этика мен моральмен байланысты. Себебі, олар адам бойындағы адамгершілік қасиеттерді қалыптастырады. Ал адамгершілік қасиет дегенді жан-жақты түсіндіруге болады.

Адамгершіліктің, қызметтің ең басты мақсаты клиент пен қоғам арасында жағымды қарым-қатынас қалыптастыра отырып, жағымды кеңістік орнату. Қызметтің мақсаты әрқашан келешек нақты шешімнің идеалды бейнесі болып табылады. Әлеуметтік қызметкердің өзінің алдына қойған мақсаты, жалпы айтқанда, мына формуламен айқындалуы мүмкін: «мәселені шешу және клиенттің өмірлік шарттарын жақсарту». Клиент, негізінен, өзінің мақсатын бұдан да айқын қалыптастырады. Бірақ клиенттің мақсаты әрқашан орындала бермейді – бұған әлеуметтік қорғау жүйесінің мүмкіндіктері жә-

не нақты әлеуметтік қатынастар, клиент үшін соңғы нәтижесінің объективті құндылығы, этикалық мақсаттар және басқа да факторлар әсер етуі мүмкін. Сонымен қатар, әлеуметтік қызметкер мақсаттың этикалық тиімділігін бағалай отырып, клиенттің мәселесін шешу үшін нақты іс-әрекеттерді жоспарлай отырып, өзіне жеке жауапкершілік артады. Егер әлеуметтік қызметкер клиент және оның әлеуметтік ортасы үшін жұмыс нәтижесінің мүмкін болатын құндылығын бағаласа, ол қойылған мақсат бойынша әрекет жасамау дұрыс болатынын айтады, ол өзінің ойын анық, нақты түсіндіріп, клиентке өзінің дұрыстығын дәлелдеу керек.

Әр адам шындықты немесе ақиқатты, заттар, құбылыстар немес іс-әрекеттерді, өзінің ішкі жан дүниесімен байланыстырады. Әлеуметтік қызметкер әрқашан өзінің қызметін тек жалпы қоғамдық немесе кәсіби құндылықтар тұрғысынан ғана зерделемей, сонымен қатар өзінің құндылықтар жүйесінен, мораль және адамгершілік туралы өз пікірлері арқылы да жұмыс істейді. Әлеуметтік қызметкердің іс-әрекеттері оның кәсіби міндеттерінің спецификалық адамгершілік мотивтерді құрайды. Жақсылық жасауға ұмтылу, мәжбүр адамдарға көмек беру, адами және кәсіби парыз сезіміне бағыну, нақты идеалдарға жетуді қажет ету, құнды бағыттарды іске асыру. Әлеуметтік қызметкер үшін басты кәсіби міндеті клиенттің мәселелерін шешу болып табылады.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби саласы өте кең ауқымды қамтиды, мысалы халықты әлеуметтік қорғауды ұйымдастыру, әлеуметтік қызмет экономисті, әлеуметтік қызмет заңгері, медико-әлеуметтік қызметкер, мүмкіндігі шектеулі балаларды әлеуметтік реабилитациялау маманы, әлеуметтік қызмет психологы, әлеуметтік қызметтің әлеуметтік педагогы және т.б. Яғни, адамгершілік позиция мен қызметтік инструкция әрдайым өзара байланыста болуы тиіс. Олар өзара байланыста, тізбекті түрде жүзеге асырылғанда ғана әлеуметтік қызметкердің іс-әрекетінің нәтижесін көре аламыз.

Түрткі ретінде көбінесе орындалған жұмыстың мазмұны, еңбек ету қызметінің процесі және оның соңғы нәтижесі қарастырылады. Егер әлеуметтік қызметкер тұлға ретінде өзін адамдарға қажет екенін сезінсе, егер ол әлсіз адамдарды қорғауға дайын болса, егер ол өзінің клиенттерінің табыстарына қуанса, және олардың жетістіктеріне мақтау айтса, онда қалыпты мотивацияның орны бар деп айтуға болады. Сондықтан клиентпен ортақтасу сезімі, оның тағдыры үшін

жауапты болу, пайдалы болуын қажетсіну және жақсылық жасау – әлеуметтік қызметкердің оқу және практика жүзінде дамып отыратын тәртіп пен қызметтің қажетті мотивтері.

Әлеуметтік қызметкер немесе әлеуметтік қызметтің өзінің міндеттерінің негізіне үңілетін құқықтық негіздемелері мекеменің қызметін, әлеуметтік қорғау органдарының және олардың қызметкерлерін бақылайтын барлық нормативті-құқықтық база арқылы түсіндіріледі.

Әлеуметтік жұмыс әлеуметтік қызметкердің тұлғалық сапаларына жоғары талап қояды. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби іс-әрекеті жан-жақты болып келеді, оның келесі бағыттарын атауға болады:

- әлеуметтік қызметкер клиентінің тұлғалық ерекшеліктерін зерттей отырып, оған «әлеуметтік диагноз» қояды;

- әлеуметтік қызметкер клиенттің мінез-құлқын, болуы мүмкін жағдайды болжайды;

- әлеуметтік қызметкер клиент әлеуметтік, психологиялық және т.б. мәселелерге душар болмауы үшін әртүрлі бағыттағы (психологиялық, құқықтық және т.б.) іс-шаралар өткізеді;

- клиенттің әлеуметтік бейімделуі мен реабилитациялануы үшін әлеуметтік қызметкер кеңес беру жұмысын жүргізеді;

- әлеуметтік қызметкер клиенттің әр саладағы қызығушылықтарын анықтай отырып, оның жүзеге асырылуына психологиялық-педагогикалық және ұйымастырушылық көмек көрсетеді;

- әлеуметтік қызметкер әртүрлі категориядағы клиенттерге материалдық көмек көрсетуге ықпалын тигізеді;

- әлеуметтік қызметкер халықты әлеуметтік қорғау жұмыстарына әртүрлі мекемелер мен ұйымдарды жұмылдырумен айналысады.

Жоғарыда аталған әлеуметтік қызметтің бағыттарынан оның әмбебап мамандық екеніне көз жеткізуге болады. Олардың барлығы әлеуметтік қызметкер профессиограммасынан көрініс табады. Әлеуметтік қызметкердің профессиограммасы ретінде психологиялық, әлеуметтік-мәдени, адамгершілік сапалары, кәсіби білімі мен қабілеттер жиынтығы түсіндіріледі.

Е. Ярская-Смирнова әлеуметтік қызметкерге келесі талаптарды қояды:

- кәсіби дайын болу;

- қоғамның әлеуметтік, экономикалық, саяси және мәдени даму салаларында жан-жақты адам болуы тиіс;

- өз іс-әрекетінің салдарын көре білу, өз мамандығының құндылықтарын өмірге енгізе білу;

- қиын балалармен, мүгедектермен және қарттармен қарым-қатынасқа түсе алу үшін коммуникативті қабілеті болуы;

- клиенттің жеке басына қатысты мәселелерде кәсіби құпияны сақтай білуі мен кәсіби шеберлікті қолдана білуі тиіс;

- кез келген күрделі жағдайларда дұрыс шешім қабылдай білуі;

- қандай жағдайда да мейірімділікпен кәсіби парызын орындауға дайын болуы қажет.

Әлеуметтік қызметкердің міндеттерін заңдастыратын құжат ретінде, олар мемлекеттік немесе жергілікті әлеуметтік бағдарламалар, бұйрық немесе әлеуметтік қорғау жоғары органның, мемлекеттік немесе жергілікті басқару органдарының құрылымдық хаты, олардың шешімі т.б. қандай жағдай болмасын, бұл құжат мазмұны адамгершілік критерийлерінің сұрақтарына жауап беретін және барлық әлеуметтік қызмет пен әлеуметтік қорғау жүйесіне ортақ жалпы қабылданған, заң негізінде жүзеге асатын мақсаттар мен міндеттерге қарсы болмауы тиіс.

Әлеуметтік қызмет пен нақты әлеуметтік қызметкерлердің қызметін нақтылайтын ресми құжаттардан басқа, кәсіби маман мен оның клиентінің арасында бірлескен жұмыстың мақсаты мен әрекет ету сипаты, жұмыс жасау барысы туралы анық және нақты келісім болуы тиіс. Бұл клиент пен әлеуметтік қызмет арасында жасалған келісімшарт болуы мүмкін, өтініш немесе клиенттің әлеуметтік қызметке жолдаған басқа да құжат болуы мүмкін.

Мақсаттардың сәйкестігі мен мақсатқа жетудің тәсілдері этиканың негізгі сұрақтарының бірі болып табылады. Қойылған мақсатқа жету үшін әлеуметтік қызметкер мүмкін болатын барлық рухани құндылықтарға дейін, қолайлы, заңды тәсілдерді қолданады. Әлеуметтік қызметкердің ең маңызды принципі «зардабын тигізбе» болғандықтан, клиентпен жұмыс кезінде кәсіби-этикалық принциптерді ұстануы қажет.

Әлеуметтік қызметкер мақсатқа жету жолдарының жүру барысын ғана ойластырып қоймай, мақсатқа жету үшін басқа да тәсілдердің қолданылуын да алдын ала көре білуі керек, яғни «деструктивті тәсілдерді қолдану трансформацияға және мақсаттың орындалуына әкеледі». Әлеуметтік қызметкердің мәселені шешудегі алға қойған мақсаты моральдық талаптарға да сай болуы тиіс. Яғни, әлеуметтік қызметкер клиенттері арасынан материалдық жағдайы жақсы адамдардан алып, материалдық жағдайы төмен адамдарға бере алмайды. Себебі, «Адам-



ның қолына балық бергенше, қармақ бер» деген мақалды мысалға келтірсек болады. Мұнда әрбір клиенттің, әлеуметтік топтық құқығы сақталуы керек. Сондықтан да біз бірінен алып, біріне бермей, керісінше сол нәрсенің ол адамда да болуының жолын көрсетуіміз керек. Әлеуметтік қызметкер клиентпен жұмысы барысында осы аталған кәсіби этиканы ұстанған жағдайда, мақсатқа жету құралдарын дұрыс таңдаған жағдайда мәселенің шешімі оң нәтиже береді.

Яғни, әлеуметтік қызметкердің жұмыс барысында тек кәсіби-этикалық принциптерді ұстануы аздық етеді, мәселені шешудің нақты әдістері мен технологияларын дұрыс таңдау да маңызды болып табылады.

Әлеуметтік қызметкердің әрекетке көшу шешімі, бұл жолдар немесе тәсілдер клиентке және қоғамға қандай пайда әкеледі дегенге негізделіп, нақты білім жүйесінде іске асырылуы керек. Іс-әрекеттер клиентке және оның әлеуметтік ортасына деген мейірімділік негізінде қалыптасуы керек, олардың құндылықтары мен өмірден жақсылық, табыс алуын қамтамасыз ету керек. Жоспар құруға немесе мақсатты іске асыру шегіндегі этикалық тиімді әрекеттердің бағдарламасына жауапты болу толығымен әлеуметтік қызметкерге артылады. Клиент мәселені шешу жолдарын қарастыруға толық құқығы бар, ал әлеуметтік қызметкер тек ол туралы ұсыныс жасайды, бірақ ұсынысы арқылы клиентке қысым жасауға тиым салынады. Этиканың талабы әлеуметтік қызметкер клиентке мақсатқа жетудің барысы туралы, қандай шаралар жүргізіліп жатқандығы туралы, олардың мән-мағынасын түсіндіріп, барлық жағдайлар туралы үнемі қажетті ақпарат беру болып табылады.

Нәтиже – бұл атқарылған қызметтен күтілетін өнім. Жұмысты орындау барысында, әлеуметтік қызметкер мақсатты болжау кезеңінің өзінде жұмыстың нәтижесінде не ала алатынын, қандай қорытындыға келетінін елестету керек. Бірақ, ереже бойынша, соңғы нақты нәтиже жоспарда белгіленген қорытындыдан ерекшеленеді, яғни қойылған мақсаттан, себебі мақсат – бұл күтілетін шешімнің идеалды нұсқасы болып табылады. Нақтылықтың идеалдан айырмашылығы бұл объективті және субъективті себептерге байланысты орын алуы мүмкін. Қандай жағдай болмасын, әлеуметтік қызметкер субъективті фактордың барлық негативті әрекеттерін жауып тастауы керек, яғни өзін және клиентті мобилизациялауы керек, қойылған міндеттерді шешу үшін қоғамның барлық мүмкін болатын,

пайдалы ресурстарына қолдану керек. Сонымен қатар, ол мақсатқа жету жолында болатын объективті кедергілерді де білуі керек, қызметтің жоспарын құру кезінде олардың пайда болатын барлық нұсқаларын қарап шығуы тиіс.

Жалпы әлеуметтік жұмыстың этикасында мынадай деңгейлер бар:

1) Ішкі жүйелердің барлық әрекет ету типтеріне ішкі этикалық стандарттарды қолдану: әлеуметтік қызметкер – клиент, әлеуметтік қызметкер – әлеуметтік қызметкер, әлеуметтік қызметкер – әлеуметтік мекеменің ұжымы, әлеуметтік қызмет – әлеуметтік қызмет т.с.с. Бұл деңгейде қалыптасатын іс-әрекеттер мен қарым-қатынастар қалыптасу жүреді және кәсіби топтың мүшелері тарапынан олардың бағалауы да жүреді.

2) Нақты әлеуметтік қызметкерлер мен әлеуметтік қызметтердің әмбебап мәндегі кәсіби стандарттардың тарапынан тәртіп пен іс-әрекетке баға беру. Бұл деңгейде әлеуметтік қызметкерлер мен олардың әрекеттері клиенттердің тарапынан және олардың әлеуметтік ортасынан қарастырылып, бағаланады. Сонымен қатар, бұл кезеңде әлеуметтік қызметкерлердің тәртібі мен әрекетіне клиенттер мен олардың қоршаған ортасының әсері ықпал етеді;

3) Әлеуметтік жұмысты жалпы әлеуметтік институт ретінде бағалау. Ол әлеуметтік қызметкерлердің барлық құрылымдарымен қарым-қатынасы, әлеуметтік мақсат пен қоршаған ортаның әсері шегінде болады. Бұл кезеңде әлеуметтік пайданы қарастырады, әлеуметтік жұмыстың қоғамға қажеттілігі және оның объективті түрде қоғаммен қабылдануы, этикалық мазмұндардың сәйкес келуі, қоғам көзқарасынан кәсіби қызметтің сыртқы көрінісі қарастырылады.

Этикалық баға кез келген деңгейде объективті-субъективті сипат алады. Бағаның субъективтілігі бағалау адамдармен жүргізіледі және жеке факторды алып тастау әрқашан орындала бермейтіндігімен байланысты. Мысалы, клиенттің әлеуметтік жұмысты бағалауы кезінде, оның пікірі, көбінесе, әлеуметтік қызметкер қаншалықты оның мәселесін шешкені, онымен қаншалықты және қандай деңгейде жұмыс жасағанымен тығыз байланысты.

Кәсіптік қызметте қалыптасатын және кәсіптік қимылдарды, іс-әрекеттерді, тәртіпті реттейтін адамгершілік нормалары әлеуметтік жұмыста белгілі бір функцияларды атқарады. Кәсіптік жұмыстың этикасының функциялары көптеген факторлармен, оның ішінде ең негізгілері ма-

мандықтың мәні, мазмұны мен бағытталуы байланысты анықталады.

Әлеуметтік жұмыстың этикасының негізгі қызметтері деп мыналарды есептеуге болады:

1) Бағалау – іс-әрекеттер мен тәртіптерді, үрдіске қатысушылардың мақсаттары мен міндеттерін және де олардың талпыныстары мен ниеттерін, олардың өз мақсаттарына жетуі үшін таңдап алған құралдары мен соңғы нәтижелерін моральдық нормалар мен принциптер тұрғысынан бағалауға мүмкіндік береді.

2) Реттеу – әлеуметтік жұмыс маманы барлық кәсіптік ұжыммен үйлесімді арақатынаста болу үшін және де өз мамандығына сәйкес келуі үшін формалды немесе формалды емес жағдайларда іс-әрекеттері мен тәртіптерін реттеп отыру қажеттілігінен бастау алады.

3) Ұйымдастырушылық – бұл қызметтік үрдіске қатысушылардан өзінің міндеттері мен кәсіптік борыштарын шығармашылық орындап отыруды талап етуден пайда болып, әлеуметтік жұмыс ұйымдарын жақсартуға қызмет етеді.

4) Басқарушылық – әлеуметтік қызметкердің жұмысқа қатысты тәртібі мен қимыл-әрекеттерін әлеуметтік басқару құралы ретінде қызмет етеді.

5) Мотивациялық – бұл қызметтің әлеуметтік және кәсіптік қабылданған мотивтерін қалыптастыру құралы ретінде қызмет атқарады.

6) Координациялық – өзара сенімділік пен өзара көмек көрсетуге негізделген барлық үрдіске қатысушылардың клиентке әлеуметтік көмек көрсетуде қызметтестікті қамтамасыз етеді.

7) Регламентациялық – әлеуметтік қызметкердің немесе әлеуметтік қызмет көрсету орындарының клиентке көмек көрсетуге бағытталған мақсаттарын, әдістері мен құралдарының таңдалуын бағыттайды және шарттайды.

8) Іске асыру – мораль мен адамгершілік негізінде әлеуметтік қызметкердің іс-әрекеттерін іске асыруға және әлеуметтік қызметкер мен клиенттің арасындағы қарым-қатынасты іске асыруға мүмкіндік береді.

9) Тәрбиелеу – әлеуметтік қызметкердің тұлғалық қалыптасуы мен тәрбиелену, сонымен қатар клиенттің және клиенттің әлеуметтік ортасының қалыптасу мен тәрбиелеу құралы қызметін атқарады.

10) Коммуникациялық – мамандар мен олардың клиенттерінің арасында қарым-қатынас қызметін атқарады.

11) Оптимизациялық – әлеуметтік жұмыстың эффективтілігі мен сапасын жоғарылатуға, қоғамда бұл мамандықтың мәртебесін көтеруге,

оның моральдық деңгейін жоғарылатуға үлесін тигізеді.

12) Тұрақтылық – әлеуметтік қызметкерлер арасындағы қарым-қатынастың, әлеуметтік қызметкерлер мен клиенттің және оның жақындары арасындағы қарым-қатынастардың, әлеуметтік қызметкерлер мен әртүрлі ұйымдардың өкілдері арасындағы қарым-қатынастардың тұрақталуын қамтамасыз етеді.

13) Рационалдық – әлеуметтік қызметкердің таңдаған мақсаттары мен әдістерін, әсер ету құралдарын кәсіптік мораль тұрғысынан эффективті немесе тиімділігін шешуде жеңілдік жасайды.

14) Превентивті – әлеуметтік қызметкердің клиентке және барлық қоғамға зиян тигізетін іс-әрекеттерден сақтандырады.

15) Прогностикалық – жеке әлеуметтік қызметкерлердің іс-әрекеттері мен тәртіптері мен олардың ұжымдарының этикалық дамуын алдын ала белгілеуге мүмкіндік береді.

16) Қарам-қайшылықты шешу – әлеуметтік жұмыс үрдісінде пайда болатын объектілер мен субъектілер арасындағы қарама-қайшылықты шешуге мүмкіндік береді.

17) Ақпараттық – әлеуметтік қызметкерлерді кәсіптік әлеуметтік жұмыс пен кәсіптік мораль құндылықтар жүйесінен хабардар етеді.

18) Әлеуметтік – қоғамда әлеуметтік жұмысты іске асыруда жағымды жағдай жасауға мүмкіндік береді.

19) Әлеуметтендіру – әлеуметтік қызметкерді қоғамда басты мораль мен құндылықтар жүйесінен хабар беруге қызмет етеді.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіптік мораль функцияларының көптігі оның жоғары әлеуметтік мәніне маңыздылығына негізделіп жасалады.

Әлеуметтік жұмыстың этикалық бағыттары барлығын мораль мен адамгершілікке негізделген міндеттермен біріктіреді. Ол өзін абстрактілі нормалар мен құндылықтармен шектемейді, керісінше барлық жағдайларда қарастырылады, маманның іс-әрекетіндегі контексті көруге үйретеді, объективтілік пен субъективтілікті орын орынға қоюға, абсолютті және жағдайлық шарттарды орын-орынға қоюға көмектеседі. Әлеуметтік жұмыс этикасы маманның құндылықтарға негізделген іс-әрекеттерін оқытады, жақсылық пен жамандық тұрғысынан оның қимыл-әрекеттерінің мотивтері мен нәтижелерін бағалайды.

Моральдылық критерийлері (адамгершілік) астарында жамандық пен жақсылық туралы жалпы ойлар, кәсіптік іс-әрекеттерде әділдік мо-

ральдық талаптардың мазмұны ретіндегі ұғымдар жатыр. Әлеуметтік жұмыста адамгершілік критерийлері екі жақтан қарастырылады: бір жағынан, жалпы әлеуметтік маңызға ие әлеуметтік қызметкердің іс-әрекетіндегі жалпы талаптар кіреді, ал екінші жағынан – әлеуметтік жұмыс мамандығының өзіндік сапасы мен эффективтілік талаптары кіреді. Адамгершілік критерийлерін осылай бөліп қарастыру тар мағынада кәсіптік қызығушылық ретінде қарастырмайды және де мамандықтың жалпы гуманистік құндылықтарын келемеждеуге мүмкіндік бермейді. Бұл негізге байланысты критерийлер қатарын бөліп көрсетуге болады.

Қоғамдық алға дамушылыққа ықпал жасау. Бұл критерий барлық кәсіптік қызметтерге тән. Әрбір мамандық қоғамдық алға дамушылыққа үлес қосады. Әлеуметтік қызметкер маман ретінде өзінің клиентінің өзіндік іске асырылуына ықпал жасауға, оның тұлғалық потенциалының жоғарылауына ықпал етуге міндетті. Осыған байланысты тұлғалық потенциалдың жоғарылауы барлық қоғамның потенциалының жоғарылауына алып келеді, бұл әлеуметтік алға жылжушылықты қамтамасыз етеді.

Адамгершілігі жоғары тұлғаны қалыптастыру. Әлеуметтік жұмыс үрдісінде әлеуметтік қызметкердің тұлғасы ғана қалыптаспайды, сонымен қатар әлеуметтік қызметкердің әсер етуінен клиенттің де тұлғасы қалыптасады. Осыған сәйкес әлеуметтік қызметкердің адамгершілік іс-әрекеттері деп адамгершілігі жоғары тұлға қалыптастыруға – өзін-өзі маман ретінде және оның клиенті, ықпал жасайтын іс-әрекеттерін айтуға болады.

Үрдіске қатысушылардың өзара қызметтестігі. Әлеуметтік қызметкердің адамгершілік іс-әрекеттері деп тек қана үрдіске қатысушыларды (әріптестер, клиенттер, оның жақындары) белсенді өзара қызметтік қарым-қатынас орнатуға ықпал жасайтын іс-әрекеттерін айтады. Бұның өзі өз кезегінде ара қатынас нәтижелеріне жағымды әсер етеді, әлеуметтік қызметкердің, клиенттің және жалпы әлеуметтік жұмыстың атағын көтереді.

Үрдіске қатысушыларға жан-жақты жағымды әсер етуді қамтамасыз ету. Әлеуметтік

қызметкер өзінің кәсіптік қызметі кезінде жан-жақтан ықпал етеді. Клиенттің мәселесін шешу (немесе шешілуіне ықпал жасауға) кезінде клиентке қандай көмек көрсетіліп жатқанын және қажет етуіне байланысты емес, ол бір уақытта оның материалдық жағдайына және оның психикасына әсер етеді.

Әлеуметтік жұмыстың моральдық критерийлері тек қана әлеуметтік жұмыс саласындағы мамандар қызметін бағалау үшін емес, сонымен қатар әлеуметтік жұмысқа моральдық талаптарды бағалауға қызмет етеді. Бұл мамандық өкілі ретінде әлеуметтік қызметкерлердің қызығушылығын көрсететін қысқа кәсіптік нормаларды ажыратуға, жалпы қоғамда құндылық пен қызығушылық тудыратын адамгершілік нормаларды да ажыратады. Әлеуметтік кәсіптік этикалық нормалардың екінші тобы біздің қоғамымызда әлеуметтік қызметкер мамандығының пайда болуына алып келген адамгершілік негіз болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс қиын формалды және формалды емес жағдайларда іске асырылатын қызмет болып табылады. Осыған байланысты әлеуметтік қызметкер клиенттің алдында, оның әлеуметтік ортасында және шешім қабылдап, соңғы нәтиже алғанға дейін қоғамның алдында этикалық жауапкершілік алып жүретіні есепке алуы қажет. Өз жұмысында ол кәсіптік этика принциптерін басшылыққа алуы керек.

Әлеуметтік қызметкердің ұжымдық жауапкершілік мәселесі де маңызды болып келеді. Әрбір кәсіби топ, әсіресе егер ол өзінің кәсіби ассоциацияларын құрса, өзінің жеке кәсіби қызығушылықтарын қолдауға және сақтауға тырысады – мысалы, мамандықтың престижі мен статусын жоғарылату және т.б. Алайда бұл қызығушылықтар әлеуметтік мәселелер мен жалпы кәсіптік мазмұнның шешімінде жүзеге асатын болса ғана іске асырылады.

Сондықтан әлеуметтік жұмыстың кәсіби этикасының негізгі міндеттерінің қатарына корпорациялық қызығушылықтар мен мақсаттар, кәсіби қызметтің міндеттерімен, сонымен қатар қоғамның және оның әрбір мүшелерінің қызығушылықтарының қарама-қайшылықтарын тудырмауға тырысу болып табылады.

**Әдебиеттер**

- 1 Махова Н.П., Филатов В.А. Профессионально-этические основы социальной работы: учеб. пособие – Омск: изд-во ОмГТУ, 2003. – 90 с.
- 2 Конигина М.Н. Профессионально-этические основы социальной работы: учеб. пособие / М.Н. Конигина, Е.Б. Горлова. – М.: Академический проект; Киров: Константа, 2011.
- 3 Профессионально-этические основы социальной работы: учебник / Г.П. Медведева. – 2-е изд. – М.: Изд. центр «Академия», 2009.
- 4 Бахматова Т. Оценка профессионализма специалистов по социальной работе / Т. Бахматова, Т. Вырупаева // Служба кадров и персонал. – 2008. – № 3.
- 5 Золотарева Т.Ф. Практика в системе подготовки специалистов социальной работы в вузе: учеб.-метод. пособие / Т.Ф. Золотарева. – 3-е изд. – М.: Дашков и К, 2008.
- 6 Манько Ю.В. Теория и практика социальной работы: учеб. пособие / Ю.В. Манько, К.М. Оганян. – СПб.: Петрополис, 2008.
- 7 Павленок П.Д. Место и роль теории социальной работы в цикле общепрофессиональных и специальных дисциплин социальной работы // Отечественный журнал социальной работы. – 2007. – № 4.

**References**

- 1 Mahova N.P., Filatov V.A. Professionalno-aticheskie osnovi socialnoi raboty: Uchebnoe posobie. – Омск: Izdat-vo ОмGTU, 2003. – 90 с.
- 2 Konigina M.N. Professionalno-aticheskie osnovi socialnoi raboty: Uchebnoe posobie / M.N. Konigina, E.B. Gorlova. – М.: Akademicheskyy proekt; Kirov: Konstanta, 2011.
- 3 Professionalno-aticheskie osnovi socialnoi raboty: uchebnyk / G.P. Medvedeva. – 2-e izd. – М.: Izdat. center «Akademia», 2009.
- 4 Bahmatova T. Otsenka professionalism specialistov po socialnoi rabote / T. Bahmatova, T. Virupaeva // Slujba kadrov I personal. – 2008. – № 3.
- 5 Zolotoreva T.F., Praktika v sisteme podgotovky specialistov socialnoi raboty v vuze: ucheb-metod. posobie / Zolotoreva T.F.. – 3-e izd. – М.: Dashkov i K, 2008.
- 6 Manko U.V. Teoria I praktika socialnoi raboty: uchebnoe posobie / Manko U.V., Oganyan K.M. – СПб.: Petropolis, 2008.
- 7 Pavlenok P.D. Mesto I rol teori socialnoi raboty v tsikle obsheprofessionalnih I specialnih distsiplin socialnoi raboty // Otechestvenny junnal socialnoi raboti – 2007. – № 4.