

ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ
ӘЛЕУМЕТТАНУ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС КАФЕДРАСЫ

«Әлеуметтік жұмыстың этикалық негіздері»
пәні бойынша қысқаша дәрістер
6В11401 – «Әлеуметтік жұмыс (5 кредит)

ҚҰРАУШЫ: аға оқытушы Мамытканов Д.К.

Алматы 2024

Дәріс 1. Әлеуметтік жұмыс этикасы ғылым ретінде

Дәрістің мақсаты – студенттерге әлеуметтік жұмыстың этикалық негіздерінің пәні мен объектісі туралы ақпарат беру.

Қоғам адамдардың қауымдастығы болғаннан кейін, мұнда адамдар бір-бірімен қарым-қатынас жасай отырып, әр ортада белгілі бір этикетті сақтайды. Этикет дегеніміз – тәртіп сақтау ережелері. Ол қоғамда белгілі бір нормаларға сай өмір сүретін қағидалардың жалпы жиынтығы. Ал бұл нормалар адамдардың мораль және адамгершілік қасиеттерінің болуымен тығыз байланысты. Мораль және адамгершілік туралы ілім этика болып табылады. Сондықтан, этикет этика ілімінің негізінде қалыптасқан, яғни адамгершілік құндылықтарды сақтай отырып, адамдардың бір-біріне нұқсан келтірмейтін қоғамда тәртіп сақтау ережелері қалыптасты.

Белгілі бір тәртіпсіз өмір сүру - мүмкін емес, себебі егер қоғамда этика сақталмайтын болса, адамдардың арасындағы қатынас хаосқа айналып кетуі мүмкін. Сондықтан, әр қоғамда адамдардың тәртібін адами тұрғыдан бақылайтын, теріс қылықтарды азайтатын белгілі бір нормалар жиынтығы құрылған. Мысалы, үлкендерге құрмет көрсету, қоғамдық орындарда тәртіп сақтау, адамдардың қызығушылықтарын балағатпау және т.б.

Этиканы сақтау өмірдің әр саласында әр түрлі. Күнделікті өмірдің өз этикасы, әр қызметтің өз этикасы, белгілі бір ортаның өз этикасы, әр халықтың жеке этикасы, және әрбір тапта өздері ұстанатын жеке этика және этикет принциптері болады. Этикетті сақтау қызмет бабында өте маңызды мәнге ие болып табылады.

Соның ішінде әлеуметтік қызметкердің этикасы оның этикеті басты назарды аудартады. Әлеуметтік қызметкер әр түрлі қоғам мүшелерінің өкілдерімен жұмыс істейтіндіктен, аса үлкен дайындықпен қызмет атқаруы тиіс. Сонымен қатар адамгершілік құндылықтар, адамға деген мейірімділік, оның жанын түсіну, көмек беруге ұмтылу, әр жұмысына адал болу және т.б. адамгершілік қасиеттері – оның басты этикалық құндылықтары болып табылады. Клиенттің алдында өзін-өзі ұстай білу, сыртқы бейнесін мен киімінің тәртіпке сай болуын қадағалау, қимыл-әрекеттері мен ым-ишараларды әңгіме кезінде қолдана білу, анық әрі түсінікті, жүйелі түрде сөйлей білу – осылардың барлығы әлеуметтік қызметкердің кәсіби этикалық құндылықтарына және жалпы қабылданған этикет жүйелеріне жатады.

Этика (грек тілінде *ethika*, от *ethos* – дәстүр) – философиялық ғылым. Бұл философиялық ғылымның объектісі – мораль, оның дамуы мен оның қоғамдағы ролі мен нормалары болып табылады. Этика философияның бір бөлігі ретінде пайда болып, өте ерте қалыптасқан ежелгі шығармашылық пәндердің бірі. Философияда мораль мен танымды оқып тануда белгілі грек философы Аристотельмен «этика термині» ұсынылған болатын.

Теориялық білім тәжірибелік біліммен тығыз қарым-қатынаста болғандықтан, бұл адамның тәжірибелік қызметін қалыптастырады.

Этика білімнің объектісі мораль, оның дамуы, қоғамдағы нормалар мен ролі болып табылатын философиялық ғылым. Философия ғылымының ажырамас бір бөлшегі ретінде этика адам алдында күнделікті кездесетін мораль мен таным сұрақтарын шығармашылық деңгейінде шешуге бағытталған. Этика философияның бір бөлігі ретінде қалыптасқан ежелгі теориялық пәндердің бірі болып табылады. Мораль және адамгершілік туралы философиялық білімнің ұғымын түсіндіру үшін Аристотель «этика» терминін енгізген.

Этика – философиялық категория. Ол педагогика, психология, филология және заң ережелерімен сабақтас. Ол теориялық жағынан қарағанда заң-ережелерден тұратын құрылым, қоғамның, жалпы бүкіл адамзаттың дамуының қозғаушы күші.

Адамның еңбектік қызметі тәжірибелік қызметтің негізгі үлгісі болып табылады. Ойдан бастап кәсіби этика феномені туралы айтуға болады. Кәсіби этика – қандай да болсын кәсіптік қызметтің шығармашылық негізгі тірегі болып табылады. Кәсіби этика идеалдар мен құндылықтардың өзіндік ерекшеліктері ретінде кәсіби мораль туралы ғылым, міндеттердің идеясы, этикалық принциптер мен өзін-өзі қажетті жағдайда ұстай білу нормалары туралы көрініс табады. Адамның өзін-өзі ұстай білуі сол кәсіптің мән-мағынасын көрсетіп, жұмыс жасау процесінде байқалатын және олардың кәсіби қызметінің аясынан шығатын адамдар арасындағы қарым-қатынасты қамтамасыз етеді. Сонымен қатар, кәсіби этика – бұл кәсіби топтың адамгершілік сана-сезімі, оның психологиясы мен идеологиясы.

Кәсіби этика, өз қызметінің шегінде жұмысшы бағынып, ұстанатын белгілі бір нормалар мен ережелердің жүйесі ретінде, өте ерте кезде, жеке білім саласы ретінде әлі қалыптаспаған кезде пайда болған еді. Мамандардың іс-әрекетіне байланысты құрылған алғашқы этикалық талаптардың қатарына б.з.д. III мыңжылдықта қалыптасқан

«Птаххеттеп визирінің және қала басшысының бұйрығы» атты ежелгі египеттік манускрипті атауға болады. Кәсіби талаптардың қатарына жұмысшының өз қызметін адал және сапалы түрде орындау қажеттілігіне назар аударылады, себебі еңбекке мұндай қатынас болашақ қызметтің жоғарылауы мен байлыққа әкелудің бірден бір тиімді жолы.

Бірақ алғашқы жалпы кәсіби этикалық нормалардың пайда болуын мамандар еңбектің шаруашылыққа байланысты бөлінуімен байланыстырады, яғни XI-XII ғасырларда шаруашылық цехтардың қалыптасу кезеңі басталған еді. Бұл кезеңде, тарихшылардың айтуы бойынша, цехтық мекемелерде мамандыққа, еңбекке, жұмыстағы қызметкерлермен қарым-қатынасқа бағытталған этикалық талаптар қалыптаса бастаған.

Алайда барлық қоғам мүшелері үшін өмірлік маңызды орын алған бірнеше мамандықтардың өкілдері өзінің қызметінде этикалық нормаларды қалыптастыру қажеттігін басқаларынан ерте түсінген, сондықтан «Гиппократтың анты» және басқа да этикалық нормалар одан да ерте қалыптасқан. Негізінен бұл адамдармен немесе олардың өмірлік қызметімен байланысты мамандықтар, еңбек индивидуализациясының жоғары дәрежесіне байланысты мамандықтар болып табылады (мысалы, мұғалімдік, дәрігерлік қызметтер).

Ф.Энгельс айтқандай, әрбір мамандықта өзіне ғана қатысты мораль болады. Мамандық оның жетекшілерінде тек қана кәсіби қабілеттерді қалыптастырып қоймай, сонымен қатар адамның нақты тұлғалық ерекшеліктерін және өзінің атқарып жатқан қызметіне қатынасын қалыптастырады. Кәсіби этика барлық кәсіби қызмет аспектілерінің негізінде жатыр, себебі кәсіби топтың моралы қоғам моралінің құрылымдық бөлімі болып табылады, ал мораль тәртіп пен іс-әрекеттердің, адамдардың қарым-қатынасының, т.б. ең ежелгі бақылаушыларының бірі болып табылады.

Кәсіби этиканың қалыптасуы этика жайлы ғылыми теориялардың пайда болуына ықпал етеді, себебі бастапқыда сана құбылысы ретінде туатын кәсіби этика келешекте кәсіби топтардың мүшелері практикасының мән-мағынасын ашу және жүйелеу немесе жалпылау негізінде дамиды. Бұл жалпылау тек қана қызметтің мазмұны мен нәтижесіне ғана бағытталмай, сонымен қатар қызмет ету процесінде қалыптасатын қатынастарға да арналған этикалық талаптарды қамтитын кодекстер ретінде жүйеленеді, сонымен қатар жалпылау негізінде жасалынған шешімдерді де жүйеге келтіреді. Сонымен, кәсіби этика – бұл тек кәсіби мораль туралы ғылым ғана емес,

сонымен қатар кәсіби топтың адамгершілік сана-сезімі, оның идеологиясы және психологиясы.

Кәсіби этика жалпы этика сияқты жоспарлап ұйымдастырылмайды, ол адамның қызметімен байланысты күнделікті өмір сүру процесінде біртіндеп қалыптасады. Кәсіби этика белгілі бір қызмет түріне байланысты тарихи тәжірибе үрдісінде жинақталған білімді жүйеге келтіріп, толықтырады және белгілі бір қызметтің дамуына үлес қосады. Сондықтан кәсіби этика түрлермен және қызмет түрімен анықталған спецификалық белгілерді қамтитын жалпы мораль түрлері ретінде қарастырады, яғни кәсіби моральды зерттейтін ғылыми пән болып табылады. Сондай-ақ ол кәсіби ортада күнделікті өмір сүретін қолданбалы адамгершілік теориясы ретінде де қарастырылуы мүмкін.

Белгілі бір қызметтің күнделікті практикасында кәсіби этика мамандар тәртібінің нормаларынан көрініс табады. Кәсіби этиканың нормалары мамандықтың ішкі және сыртқы факторларының әсерінен өзгеру мүмкіндігіне ұшырайды. Олар уақыттың кез келген жағдайында мамандардың тәртібіне, іс-әрекетіне, қылығына әсер етеді. Кәсіби этиканың негізгі міндеттері маманды тұлға ретінде және жоғары білікті маман ретінде қалыптастыру және кәсіби міндеттерді толық және эффективті түрде шешуге ат салысу мақсатында белгілі бір кәсіптің қызметкерлерінің санасына ықпал ету болып табылады. Жалпылай айтқанда кәсіби этика кәсіби қызметтің нақты түрлеріне бағытталған жалпы және теоретикалық этиканың нұсқауы болып табылады.

Этикада кәсіби этиканың қалыптасуы жайлы ғылыми теориялардың пайда болуына ықпал етеді, себебі бастапқыда сана құбылысы ретінде туатын кәсіби этика келешекте кәсіби топтардың мүшелері практикасының мән-мағынасын ашу және жүйелеу немесе жалпылау негізінде дамиды. Бұл жалпылау тек қана қызметтің мазмұны мен нәтижесіне ғана бағытталмай, сонымен қатар қызмет ету процесінде қалыптасатын қатынастарға да арналған этикалық талаптарды қамтитын кодекстер ретінде жүйеленеді, сонымен қатар жалпылау негізінде жасалынған шешімдерді де жүйеге келтіреді. Сонымен, кәсіби этика – бұл тек кәсіби мораль туралы ғылым ғана емес, сонымен қатар кәсіби топтың адамгершілік сана-сезімі, оның идеологиясы және психологиясы.

Кәсіби этика жалпы этика сияқты жоспарлап ұйымдастырылмайды, ол адамның қызметімен байланысты күнделікті өмір сүру процесінде біртіндеп қалыптасады. Кәсіби этика белгілі бір қызмет түріне байланысты тарихи тәжірибе үрдісінде жинақталған

білімді жүйеге келтіріп, толықтырады және белгілі бір қызметтің дамуына үлес қосады. Сондықтан кәсіби этика түрлермен және қызмет түрімен анықталған спецификалық белгілерді қамтитын жалпы мораль түрлері ретінде қарастырады, яғни кәсіби моральды зерттейтін ғылыми пән болып табылады. Сондай-ақ ол кәсіби ортада күнделікті өмір сүретін қолданбалы адамгершілік теориясы ретінде де қарастырылуы мүмкін.

Белгілі бір қызметтің күнделікті практикасында кәсіби этика мамандар тәртібінің нормаларынан көрініс табады. Кәсіби этиканың нормалары мамандықтың ішкі және сыртқы факторларының әсерінен өзгеру мүмкіндігіне ұшырайды. Олар уақыттың кез келген жағдайында мамандардың тәртібіне, іс-әрекетіне, қылығына әсер етеді. Кәсіби этиканың негізгі міндеттері маманды тұлға ретінде және жоғары білікті маман ретінде қалыптастыру және кәсіби міндеттерді толық және эффективті түрде шешуге ат салысу мақсатында белгілі бір кәсіптің қызметкерлерінің санасына ықпал ету болып табылады. Жалпылай айтқанда кәсіби этика кәсіби қызметтің нақты түрлеріне бағытталған жалпы және теоретикалық этиканың нұсқауы болып табылады.

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, кәсіби қызметтің дамуына субсидий алу, т.б. Алайда бұл қызығушылықтар әлеуметтік мәселелер мен жалпыкәсіптік 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-қайшылықтарды тудырмауға тырысу болып табылады.

Қазіргі кезде әлеуметтік жұмыста әрбір әлеуметтік қызметкердің өзінің кәсіби қызметіне артқан жауапкершілігінің этикалық критериилерін анықтау қажеттілігі туралы мәселе басты назарды аудартады. 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 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, ал міндеттері – кәсіби топтың және олардың бірлестіктерінің жеке нормативті регламентациясы, әлеуметтік сферадағы мамандардың сәйкес этикалық саналарын қалыптастыру.

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 «адам – қоршаған орта» жүйесінің 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 әр түрлі мекемелер, ұйымдар, жеке меншік түрлері арасында қалыптасады. Сонымен, бұл мемлекеттің бір құрылымы ретіндегі әлеуметтік жұмыстың институты мен басқа мемлекет ұйымдар арасындағы қарым-қатынас.

Ф.Энгельс айтқандай, әрбір мамандықта өзіне ғана қатысты мораль болады. Мамандық оның жетекшілерінде тек қана кәсіби қабілеттерді қалыптастырып қоймай, сонымен қатар адамның нақты тұлғалық ерекшеліктерін және өзінің атқарып жатқан қызметіне қатынасын қалыптастырады. Кәсіби этика барлық кәсіби қызмет аспектілерінің негізінде жатыр, себебі кәсіби топтың моралы қоғам моралінің құрылымдық бөлімі болып табылады, ал мораль тәртіп пен іс-әрекеттердің, адамдардың қарым-қатынасының, т.б. ең ежелгі бақылаушыларының бірі болып табылады.

Кәсіби этиканың қалыптасуы этика жайлы ғылыми теориялардың пайда болуына ықпал етеді, себебі бастапқыда сана құбылысы ретінде туатын кәсіби этика келешекте кәсіби топтардың мүшелері практикасының мән-мағынасын ашу және жүйелеу немесе жалпылау негізінде дамиды. Бұл жалпылау тек қана қызметтің мазмұны мен нәтижесіне ғана бағытталмай, сонымен қатар қызмет ету процесінде қалыптасатын қатынастарға да арналған этикалық талаптарды қамтитын кодекстер ретінде жүйеленеді, сонымен қатар жалпылау негізінде жасалынған шешімдерді де жүйеге келтіреді. Сонымен, кәсіби этика – бұл тек кәсіби мораль туралы ғылым ғана емес, сонымен қатар кәсіби топтың адамгершілік сана-сезімі, оның идеологиясы және психологиясы.

Кәсіби этика жалпы этика сияқты жоспарлап ұйымдастырылмайды, ол адамның қызметімен байланысты күнделікті өмір сүру процесінде біртіндеп қалыптасады. Кәсіби этика белгілі бір қызмет түріне байланысты тарихи тәжірибе үрдісінде жинақталған білімді жүйеге келтіріп, толықтырады және белгілі бір қызметтің дамуына үлес қосады. Сондықтан кәсіби этика түрлермен және қызмет түрімен анықталған спецификалық белгілерді қамтитын жалпы мораль түрлері ретінде қарастырады, яғни кәсіби моральды зерттейтін ғылыми пән болып табылады. Сондай-ақ ол кәсіби ортада күнделікті өмір сүретін қолданбалы адамгершілік теориясы ретінде де қарастырылуы мүмкін.

Жалпы әлеуметтік жұмыс және жеке әлеуметтік қызметкердің немесе ұйымдардың қызметтері қоғамның талаптары мен мүмкіншілігіне негізделген әлеуметтік мақсат қоюшылық критериймен басшылық жасайды. Осы қоғам азаматтардың қандай категориялары мен қандай жағдайда әлеуметтік қызмет орындарының клиенттері болатынын, қандай түрдегі оларға қызмет көрметулер ұсынылатынын қоғам анықтайды. 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. Сонімен қатар әлеуметтік қызметкер өзінің кәсіптік қызметі кезінде көп жақтан әсер етеді. Клиенттің проблемасын шешу (немесе шешілуіне ықпал жасауға) кезінде әлеуметтік жұмыскер қандай көмек көрсетіліп жатқанын және қажет етуіне байланысты емес, ол бір уақытта оның материалдық жағдайына және оның психикасына әсер етеді. Бұдан әлеуметтік қызметкердің ұжымына әсер етеді – ол оларға үлгі бола алады. Жағымды әсер әлеуметтік жұмыстың жоғары тиімділігіне қызыққан жалпы қоғамға да тиеді.

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 қызметкерклиенттің 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. Моральдық нормаларды білу іс-әрекеттердің моральдылығын білдірмейді. Сол себептен кәсіптік қызметтің білімдері тәжірибемен өзінің мағынасын сақтап қалады деп қабылдаған жөн – олар кәсіптік қызметте аздап пайдалануы да пайдаланбауы да мүмкін. Бұл жағдайда "екі моральдылығы бар" деп аталатын тұлғамен істес болуға тура келеді. Бұл тұлға теориялық жағынан адамгершілік сұрақтарына, соның ішінде кәсіптік мораль сұрақтарына да тез бейімделе алады, бірақ та бұл талаптарға бағынуды міндетті емес деп есептеледі. Жоғары адамгершілікті дамыту және қалыптастыру, оны шектеулі ету, өзінің тұлғатығының ажырамас бөлігі ету талпыныстары маманнан білімді ғана емес, сонымен қатар бүкіл еңбек жолында және өмір жолында өз-өзімен жұмыс жүргізуді талап етеді.

Адамгершілік ұстанымдар – бұл кәсіптік моралға және тәжірибеге негізделген әлеуметтік қызметкердің ұстанымы. Адамгершілік ұстанымдар маманның тұлғалық дамуында және оның санасындағы жоғары деңгей. Бұл терең және жан-жақты белгілі моральдық нормалардың тұлғалық бағасымен, олардың әлеуметтік тәжірибеде тексерілгендіктен, өмірлік және кәсіптік тәжірибемен де тексерілгендіктен осылай есептеледі. Адамгершілік ұстанымдар маманнан өз еңбегін істің қызығушылығы тарапынан қарауды, қоғам мен клиентке жағымды әрекеттер жасаудың және қандай әрекеттер жасауға міндетті екенін анықтап алуды талап етеді. Адамгершілік ұстанымдар маманның кәсіптік қысметке теориялық және тәжірибелік тұрғысынан дайындығын көрсетеді, әлеуметтік жұмыс тәжірибесіндегі іс-әрекеттері мен тәртібіне саналық қатынасының негізі болып табылады. Бұл тұлғаның еріктік қасиеттерін қалыптастыруға және қоршаған шындылыққа тұрақты моральдық жауап беру формаларын қалыптастыруға қатысады.

Бірақ та адамгершілік ұстанымдар өздік қасиеттерімен де сипатталады. Сол себептен жұмыстың күнделікті тәжірибесінде тұлғаның өзіндік ұстанымдарына қарсы жағдайлар кездесуі мүмкін, жағдайлық себептер өзіндік ұстанымдардан қарағанды маңыздырақ

кездеседі. Бұл жағдайда тұлға өз-өзімен және өзінің принциптерімен қарама-қарсы шығады.

Адамгершілік қажеттілік - әлеуметтік қызметкердің адамгершілік санасының жоғары деңгейі. Ол кәсіптік этика талаптарының сақталуына деген моральдық қажеттіліктің болуымен сипатталады. Кәсіптік этика талаптарының сақталуы адамның ішкі қажеттілігіне айналған кезде, ол этикалық принциптерге негізделген өзінің барлық еріктік және эмоционалдық қасиеттерін ұйымдастырады, этикалық қиын проблемаларды адамгершілік тұғысынан шешуге күш салады. Бұл жағдайда кәсіптік этика талаптарын сақтау қажеттілігі тұлғаның тұрақты қасиетіне, оның өзінің іс-әрекеттері мен тәртібін ұйымдастыратын, ар-ұят пен намысының ісі қылдыратын қуаты күшті факторға айналады. Маман өзінің адамгершілік қажеттіліктерін басшылыққа ал отырып, оның жамандық пен жақсылық критерийлерін жауап бермейтін көзқарасына сәйкес келмейтін іс-әрекеттерге, бірақ жағдайлық қажеттілік болғанда, бармайды.

Әлеуметтік қызметкердің тұлғалық адамгершілігі белгілі бір жұмыс ұжымында қабылданған моральдық нормалардың әсеріне ұшырайды. Бұдан бұл қызметкер тек қана олардың этикалық идеалдарын үйренбейді, сонымен қатар моральдық қатынастардың күнделікті тәжірибесінде шындықты қарама-қарсы қоя білу керек. Бұл ережелер ең біріншіден кәсіптік моральдың мазмұнына әсер етіп, оны түзетеді.

Кәсіптік моральдың әлеуметтік қызметкердің адамгершілік білімдерінің қалыптасуында, ұстанымдар мен қажеттіліктерінің қалыптасуында ролі зор. Бұл оған бұл маманның өкілі ретінде талап ететін позицияла мен өзіндік адамгершілік позицияларын бір-бірімен ұштастыруға көмектеседі, әр түрлі моральдық талаптарға бағынуға көмек береді.

Осыдан әлеуметтік қызметкердің іс-әрекеті оның адамгершілік және тұлғалық қасиеттерімен анықталады.

Әлеуметтік жұмыс пен нақты әлеуметтік қызметкерлердің қызметін шектейтін 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.

Бақылау сұрақтар мен тапсырмалар.

1. Әлеуметтік жұмыс этикасының негізгі категорияларына сипаттама беріңіз.
2. Әлеуметтік жұмыс этикасының зерттеу объектісі мен пәні.
3. Әлеуметтік жұмыс және қоғамдық даму мәселелерін қарастырыңыз.
4. Кәсіби – этикалық нормаларды және принциптерді сақтау үшін жеке-дара дайындықтарды қарастырыңыз.
5. Әлеуметтік қызмет іс-әрекеті салаларындағы арнайы этикалық нормалар мен ережелерге сипаттама беріңіз.

Қолданған әдебиеттер тізімі

- 1 Очерк истории этики \Под ред.Б.А..Чагина – М7619697- 328с.
- 2 Белякова Г.И.Профессиональная этика.- М.,1975.- 291с.
- 3 Энгельс Ф.Людвиг Фейербах и конец немецкой классической философии \Маркс К., Энгельс Ф. Собр .соч.Т.21.395с.
- 4 Словарь по этике \ Под ред. И.С.Кона – М., 1981. 458с.
5. Ұзақбаева С.А. Тамыры терең тәрбие. – Алматы: Білім, 1995, 225 б.
6. Социальная работа \Под общ.ред.проф. В.И.Курбатова.Учебное пособие.-4-е изд. –Ростов н\Д:Феникс,2005.- 480с.

2. Қазақ және шетелдегі әлеуметтік қызметкерге қойылатын талаптар

Қазақ этикасы – қазақ халқының ұлттық әдеп жүйесін моральды, адамгершілікті зерттейтін философиялық пән. Қазақ этикасының қалыптасуына Қорқыт ата үлкен үлес қосты. Оның үлгі-өнеге, өсиет-нақыл сөздері қазақтармен қатар барша түрік халықтарында кең таралған. Қорқыт жырлары – имандылық пен ізеттілік, адамгершілік пен парасаттылыққа меңзейді. Көбіне Қорқытты күйші ретінде білеміз, өмірде... қайда барсаң да Қорқыттың көрі – деген аңыз кездейсоқтық емес, ол адам баласына айтылған ескертулер.Ата-бабаларымыз адамның ішкі дүниесіне зер сала ақтара қарай отырып, оның әлеуметтік ортадағы салмағын анықтай білген. Соңында, өздерінің көз жеткізген ой қортындыларын жасаған. Олар адамға үлкен моральдық талаптар қоя отырып, зор сенім, үлкен үміт артады. Дәстүр-салтымызда, инабаттылық пен иманжүзділікті қалыптастыру

мақсатында тақырыпты халық даналығымен байланыстырудың маңызы зор. Қазақ даналарының тұжырымдауынша, ақыл-парасаттылық мынадай 10 нәрседен тұрады;

- біріншіден, адамдарға кішіпейіл және нәзік сезімталдықпен қараудан;

- екіншіден, өзінің ісінің бұрыс екенін біліп, соған орай әрекет жасаудан;

- үшіншіден, халқына қызмет етіп, олардың тілек-армандарын орындаудан;

- төртіншіден, өз сырларын басқаға білдіру-білдірмеуді білу;

- бесіншіден, өзінің және басқалардың сырын сақтаудан;

- алтыншыдан, әр жағдайда сақ бола білуден;

- жетіншіден, тілге ие болып, артық сөйлемеден;

- сегізіншіден, мәжілістерде тыныш, үндемей отырудан, әдеп сақтап, білмейтін нәрсені айтпаудан және өкіндіретін сөздердің тілге ілігуінен сақтанудан;

- тоғызыншы, қатеңді бірден мойындап, кешірім сұраудан;

- оныншы, біреудің ісіне, өзі сұрамаса, араласпаудан, құлаққа жағымсыз сөзді айтпаудан.

Қазақ топырағында әдептануды арнаулы ілім ретінде қарастырған ғұлама-философ, әмбебап ғалым - Әбу Насыр әл-Фараби. Ол этиканы жақсылық пен жамандықты айыруға мүмкіндік беретін ғылым ретінде қарастырды. Оның түсінігінше, адам жаратылыстағы ең қасиетті жан. Сондықтан оған үлкен құрметпен қарау керек. Ғұлама данамыз Әл-Фараби «Қайырымды қаланың бірінші басшысы, қайырымды халықтың басшысы және жер жүзін мекендейтін елдің басшысы өз бойында туа біткен 12 қасиетті ұштастырған адам ғана бола алады деген.

1) Бұл адамның мүшелері мүлде мінсіз болуға тиіс, бұл мүшелерінің күші өздері атқаруға тиісті қызметті аяқтап шығу үшін мейлінше жақсы бейімделген болуы керек, сонда егер адам әлдебір мүшесінің жәрдемімен әлденедей бір іс істемек болса, ол мұны оп-оңай атқаратын болады; жаратылысынан өзіне айтылғанның бәрін жете түсінетін, айтылған сөзді сөйлеушінің ойындағысындай және істің жай-жағдайына сәйкес ұғып алатын болуы керек;

2) өзі түсінген, көрген, естіген және аңғарған нәрселердің бәрін жадында жақсы сақтайтын, бұлардан ешнәрсені ұмытпайтын болуы керек;

3) әйтеуір бір заттың кішкене ғана белгісін байқаған заматта сол белгінің ишаратын іліп әкетерліктей алғыр да аңғарымпаз ақыл иесі болу шарт; өткір сөз иесі және ойына түйгеннің бәрін айдан-анық

айтып бере алатын тілмар болу шарт; өнер-білімге құштар болу, оқып-үйренуден шаршап-шалдықпай, осыған жұмсалатын еңбектен қиналып азаптанбай, бұған оңай жететін болу керек;

4) тағамға, ішімдік ішуге, сыр-сұхбат құруға келгенде қанағатшыл болу керек, жаратылысынан сауыққұмарлықтан аулақ болып, бұдан алатын ләззатқа жирене қарауы шарт;

5) шындық пен шыншыл адамдарды сүйіп, өтірік-жалған мен суайттарды жек көру керек;

6) жаны асқақ және ар намысын ардақтайтын болуы шарт; жаны жаратылысынан пасық істердің бәрінен жоғары болып жаратылысынан игі істерге ынтазар болуы тиіс;

7) жаман атауға, жалған дүниенің басқа да белгілеріне жирене қарау керек;

8) жаратылысынан әділеттілік пен әділеттілерді сүйіп әділетсіздік пен озбырлықты және осылардың иелерін жек көру керек;

9) жақындарына да, жат адамдарға да әділ болып жұртты әділеттілікке баулып, әділетсіздіктен зардап шеккендердің залалын өтеп, жұрттың бәріне де өз білгенінше жақсылық пен ізгілік көрсетіп отыруы қажет;

10) әділ болу керек, бірақ қыңыр болмау керек;

11) әдептілік;

12) өзі қажет деп тапқан істі жүзеге асырғанда шешімпаздық көрсетіп, бұл ретте қорқыныш пен жасқану дегенді білмейтін батыл, ержүрек болуы керек...» - дейді.

Осы қасиеттердің бәрін келер ұрпақ бойына қалыптастыра отырып мінсіз адамды тәрбиелеп шығарамыз деп тұжырым жасайды ғұлама ғалым. Әл-Фарабидің «Философияны үйрену үшін алдымен нені білу керек?», «Қайырымды қала тұрғындарының көзқарастары», «Азаматтық саясат» атты трактаттарында: ұстаз қандай болу керек, ұстаз бен шәкірттің ара қатынасындағы психологиялық мәселелер туралы көп айтылған. Ғұлама бабамыздың түсінігінше ұстаздар да, қала басшысы да тәрбиелік қызмет атқаратын адамдар: «Ұстаз баланы тәрбиелесе, қала басшысы барша халықты тәрбиелейді. Олай болса екеуі де «Сегіз қырлы, бір сырлы» халыққа қай жағынан болса да үлгілі адамдар болуы тиіс», - деді. Әл-Фараби «Нағыз тәрбиеші ұстаздың бойында он екі тума табиғи қасиет және алты жүре дарыған қасиетті меңгерген дана адам болу керек», - дей келіп, оның мынадай сипаттамасын береді:

- өнер-білімге құштар;
- мүшелері мүлде мінсіз;
- жаратылысынан өзіне айтқанның бәрін жете түсінетін;

- өзі естіген, көрген, түсінген және аңғарған нәрселердің бәрін жадында жақсы сақтайтын, алғыр да аңғарымпаз;
- өткір сөз иесі және ойына түйгенінің бәрін анық бере алатын;
- тағамға, ішімдік ішуге, сыр-сұқбат құруға қанағатшыл;
- жаны асқақ және ар-намысын ардақтайтын;
- жаратылысынан игі істерге ынтызар;
- әділеттілік пен әділеттілерді сүйіп, әділетсіздік пен озбырлықты жек көретін;
- жақындарына да жат адамдарға да әділ
- пасықтық атаулығы мүлде рақымсыз;
- қорқыныш пен жасқану дегенді білмейтін батыл, ер жүрек;
- бойына туа біткен он екі, сондай-ақ өмір барысында жүре қалыптасатын алты қасиетке ие болған, бұларды бір-бірімен сәтті ұштастырған адам ғана нағыз ұстаз, жұртқа жақсы басшы бола алады», - дейді.

Әл-Фараби болашақ мұғалім даярлауда ең алдымен еңбек етуге тәрбиелеу ең басты - қасиет деп санайды және еңбекті бірнеше түрге бөліп көрсетеді. Олар: адал еңбек, пайдалы еңбек, халықтық еңбек, көпшілік еңбек, бірлескен еңбек. Ол жастарды халықтық еңбекпен айналысуын жөн көрді, және мынадай өлең жолдарын да арнады: «Халықтың қамын жесең, таза еңбек ет, Дәстүрді ұста, көксеген мұратқа жет. Болашаққа апарар бірақ жол бар, Білім, еңбек, тәрбие, ол – парасат». Бұл жерде Әл-Фараби таза, адал еңбекті – тәрбиенің алғы шарты етіп алды. «Тәрбиені неден бастау керек?» деген еңбегінде ғылымды, оқу-ағартуды меңгеруді, білім-тәрбие алу, еңбекке үйрену, философияны үйрену үшін адамның ар тазалығын, оның жеке басының тазалығын, еңбексүйгіштігі мен қызығушылығын бірінші орынға қояды.

Қазақ халқының моральдық-этикалық тәрбиесінің басқа халықтарға ұқсамайтын өзіне тән мән-мазмұны, ерекшеліктері бар. Осылардың бәрі атадан-балаға жазылмаған заң ретінде халық педагогикасы құралдары арқылы өңделіп, толықтырылып отырған. Біздің пайымдауымызша: моральдық-этикалық дәстүрлер дегеніміз моральдық сана тәжірибесіне ендірілген, адамгершілік қатынас мазмұнында көрініс тапқан моральдық ережелер мен нормалар.

Тарихи кезеңдердің жаңа дәуірі туғанымен ешқашан құнын жоймайтын моральдық-этикалық категорияларға: ар, ұят, намыс, абырой, ұждан, абырой, борыш, парыз, борыш т.б. жатады. Оған қазақ халқының «Ақылды болсаң, арыңды сақта, ар-ұят керек әр уақытта», «Жігіттің құны - жүз жылқы, ары - мың жылқы», «Ұят кімде болса, иман сонда», «Әдептілік, ар-ұят – адамдықтың белгісі», «Өз ұятын

білген кісі, бір кісіге төрелік береді» т.б. деген мақал-мәтелдері дәлел бола алады. Қазақ халқы ар-ожданды, абыройды қатты қастерлеген, оны адамгершіліктің туы етіп көтерген, сондықтан жастарға бата бергенде «Абыройлы бол!», «А, құдай абыройыңнан айырма» - деп тілек білдіріп отырған. Ал, намыс – адамның ішкі сезімі, абыройды қорғайтын құралы. Намыс – адамның қадір-қасиетіне байланысты өте нәзік, өткір, күшті лап етпе сезім. Ол адамды жаман әрекеттерден сақтайтын таза ұлы қасиет.

Қазақ халқының моральдық-этикалық тәрбиесі туған жерге, отбасына, үлкен-кішілерге, қоғамға т.б. көрініс береді. Үлкендерге деген сыйластықты орнату мақсатында қалыптасқан нормалар мінез-құлықтың қалыптасуына зор ықпал етеді. Бұған мысал: үлкеннің жолын кесіп өтпе, сөзін бөлме, үлкендерге сәлем бер, үлкендердің көңілін қалдыратындай қылық жасама, т.б. Мораль, адамгершілік, парыз деген ұғымды ең алғаш отбасынан яғни ата-анасы арқылы біліп, түсінеді. Ата-ана парызы - өтелмейтін парыз. Соның ішінде ананың орны ерекше. «Ана сүтін оны Меккеге үш рет арқалап апарсаң да өтей алмайсың», - деп халық бекер айтпаған. Халықтық тәлім-тәрбиеде әкенің де орны ерекше құрметті. Аналарының балаларына «әкең біледі», «әкеңмен ақылдас», «әкеңнен бұрын асқа отырма» деп барлық нәрсені әкесінің нұсқауымен істеуге үйретуі әкенің қазақ отбасындағы орнын көрсетеді.

Мұның бәрі қазақ халқының бала тәрбиесіне үлкен мән бергенін дәлелдейді. «Он үште отау иесі» деген ұғым бойынша бабаларымыз ес білген шағынан бастап баланы өмірге даярлаған, әсіресе ер бала шыр етіп келген сәтінен он үшке дейінгі кезеңде өмірдің құпия сырын, ауыртпашылығын, тұрмыс-қарекетінің жыл мерзіміне сай ерекшелігін үйретіп, құлағына құйып отырған. Он үш жасқа дейін осынау ғаламды дұрыс игерген бала өзінің өмірін де басқара алады, елін қорғауға да ақал-парасаты жетеді деп түсінген. Қазақ этикасымен салыстырғанда шетелдегі әлеуметтік қызметкер этикасына осындай талаптар қойылады:

- мұқтаж жандарға әрдайым көмек беру, жақсылық жасау, жұмыс орның пайдаланбау;

- адал және жауаптылықпен жұмыс істеуге, еңбек тәртібін сақтауға, басшылығының өкімдерін нақты және уақытылы орындауға, жұмыс уақытын өнімді еңбекке арнауға;

- тиісті ережелер мен нұсқаулықтарда қарастырылған еңбекті қорғау, техника қауіпсіздігі, еңбектің өндірістік және санитарлық гигиенасы, өртке қарсы қорғану және өрт қауіпсіздігі бойынша талаптарды сақтауға;

–адамдардың өмірі мен денсаулығына,адамның мүлкін сақтауға қауіп төндіретін жағдайлардың туындауын алдын алу;

– өз ісіне лайықты болуға, басқа қызметкерлердің еңбек міндеттерін атқаруға бөгет болатын әрекеттерден аулақ болуға, жалпы қабылданған адамгершілік және этика нормаларын ұстануға, әлеуметтік қызметкер беделін сақтауға атсалысуға, қарым-қатынас мәдениетінің жоғары деңгейін сақтауға міндетті.

– қиын балалар мен жаман оқитындардың терең білім алуына жәрдемдесетін педагогикалық және ғылыми процестің жоғары тиімділігін қамтамасыз етуге;

– оқитындардың таңдап алынған даярлық бағыттары (мамандығы) бойынша кәсіби білімдерін қалыптастыруға;

–оқитындардың дербестігін, ынталарын, шығармашылық қабілеттерін дамытуға;

– өздерінің кәсіби және жалпы мәдени деңгейлерін үнемі арттырып отыруға;

– ғалымдар арасында жалпы қабылданған адамгершілік және этика нормаларын – еркіндіктің қажетті шарттарын, атап айтқанда ғылыми нормаларды ұстануға;

– педагогикалық этика нормаларын сақтау;

– қазіргі заманғы білім беру технологиялары мен оқыту түрлерін пайдаланып, мүмкіндіктері шектеулі адамдардың білім алуына жәрдемдесу;

-клиенттің абыройын құрметтеуге міндетті.

– орындалатын жұмыстың көлемін, мерзімі мен сапасын реттейтін еңбек шартымен, нормативтік актілермен айқындалатын жұмысты уақытылы және ұқыпты орындауға;

– жұмыс пен шығарылатын өнімнің сапасын тиісінше қамтамасыз етуге, жұмыста қателіктерге жол бермеуге, өзінің еңбек міндеттерін адал атқаруға, еңбек тәртібін сақтауға;

– қалыпты жұмыс істеуге кедергі келтіретін немесе оны қиындататын себептер мен жағдайларды тез арада жою шараларын қолдануға және болған оқиға туралы Академия басшылығына немесе тиісті бөлімшенің жетекшісіне жедел хабарлауға міндетті.

– мінез-құлық этикасын сақтауға;

– мемлекеттік қызметшілердің ар-намыс кодексін сақтауға (оқитындар мемлекеттік қызметшілер болған жағдайда) міндетті.

– конференция, симпозиум, семинарларға, оның ішінде шетелде өтетін жұмыстарға қатысуға;

– кәсіби қызметтегі жетістіктері үшін материалдық және моральдық көтермелеуге, орден, медаль, құрметті атақтар, төс белгілері және мақтау грамоталарымен марапатталуға;

– өз қызметін жетілдіру жөніндегі ұсыныстарды енгізуге;

– өзінің кәсіби адалдығын және абыройын қорғауға;

– ғылыми қызметпен айналысу үшін педагогикалық өтілін сақтай отырып шығармашылық демалыс алуға;

-азаматтардың құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін сақтау мен қорғауды қамтамасыз етуге, адамның және азаматтың құқықтарын мен бостандықтарын бұзуға бастайтын іс-әрекеттерге жол бермеуге;

Қазақстан халқының бірлігі мен елдегі ұлтаралық татулықты нығайтуға жәрдемдесуге;

5) мемлекеттік және еңбек тәртібін бұлжытпай сақтауға, өзінің қызметтік міндеттерін адал, әділ де сапалы атқаруға, ол үшін өзінің жұмыс уақытын тиімді пайдалануға;

6) жоғары кәсіби жұмыс үшін барлық күш-жігерін жұмсауға, қойылған міндеттерді шешудің оңтайлы және үнемді әдістерін қолдануға, сеніп тапсырылған мемлекеттік мүліктерге ұқыппен қарап, оны ұтымды әрі тиімді пайдалануға;

7) сыбайлас жемқорлық көріністеріне қарсы тұруға;

8) мемлекеттік қызмет мүдделеріне залал келтіретін іс-әрекетті болдырмауға; мемлекеттік қызметшінің жеке мүдделерін қозғайтын мәселелер жөнінде шешімдер қабылдауға қатысы бар адамдардың қызметіне араласпауға;

9) кәсіпкерлік қызметке араласуға және жекелеген шаруашылық субъектілерінің мүдделерін сүйемелдеуге жол бермеуге;

10) қызметтік ақпаратты пайдакүнемдік және өзге де жеке мақсаттарға пайдалануға жол бермеуге;

11) қызметі жоғары немесе төмен тұрған не өзімен қызмет немесе жұмыс бойынша өзге де тәуелділіктегі адамдармен ақшалай немесе өзге де мүліктік сипаттағы құмар ойындарға қатыспауға;

12) мемлекеттік функцияларды орындаумен байланысты жеке және заңды тұлғалардан сыйлықтар қабылдау немесе қызметін пайдалану фактілеріне жол бермеуге;

13) заңмен белгіленген жағдайлардан басқа, қазақстандық немесе шетелдік жеке және заңды тұлғалар есебінен мемлекетішілік және шетелдік туристік, емдеу-сауықтыру және өзге де сапарларға шақырулардан бас тартуға;

14) өзінің іске көзқарасымен және жеке мінез-құлқымен ұжымда орнықты және жағымды моральдық-психологиялық жағдай туғызуға ықпал етуге;

15) мемлекеттік органдардың тиімді жұмыс жасауына және мемлекеттік қызметшілердің қызметтік міндеттерін тиісінше орындауына бөгет болатын іс-әрекеттерге қарсы тұруға;

16) кадрларды жерлестік және жеке өзіне берілгендік белгілері бойынша іріктеу мен орналастыру жағдайларына жол бермеуге;

17) басқа мемлекеттік қызметшілер тарапынан қызмет этикасы нормаларын бұзу фактілеріне жол бермеуге және жолын кесуге;

18) өзінің қызметтік міндеттерін атқару кезеңінде киім киюдің іскерлік стилін ұстануға тиіс.

2. Азаматтармен және заңды тұлғалармен қарым-қатынастарда мемлекеттік қызметшілер:

1) азаматтардың мемлекет институттарына сенімін нығайтуға ықпал етуге;

2) қарапайымдылық танытуға, өзінің лауазымдық жағдайын, соның ішінде көлік, сервис және өзге де қызметтерді алу кезінде, баса көрсетпеуге және пайдаланбауға,

3) өзінің іс-әрекеттерімен және шешімдерімен қоғам тарапынан негізді сынға ұшырамауға, сынағаны үшін қудалауға жол бермеуге, оған төзімділікпен қарауға, оң сын-ескертпелерді кемшіліктерді жою мен өзінің кәсіби қызметін жақсарту үшін пайдалануға;

4) өтініштерді қарау кезінде төрешілдік пен сөзбұйдаға салу көріністеріне жол бермеуге, олар бойынша белгіленген мерзімде қажетті шаралар қолдануға;

5) шығу тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүлктік жағдайларына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге қарым-қатынасына, сеніміне, тұрғылықты жеріне немесе кез-келген өзге де жағдайларға қарамастан адамның және азаматтың ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеуге;

6) жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормаларды сақтауға, мемлекеттік тілге және басқа тілдерге, Қазақстан халқының салттары мен дәстүрлеріне құрметпен қарауға;

7) сыпайы және әдепті болуға тиіс.

Осымен сәйкес әлеуметтік қызметкерге келесі талаптар қойылады:

1) бағынысты қызметкерлердің міндеттері мен қызметтік өкілеттіктерінің көлемін олардың атқаратын лауазымдарына сәйкес дәл айқындауға, бағынысты қызметкерлерге анық орындай алмайтын

өкімдер бермеуге және олардан қызметтік міндеттерінің шеңберінен тыс тапсырмалар орындауды талап етпеуге;

2) бағынысты қызметкерлеріне қатысты негізсіз айыптауларға, дөрекілік фактілеріне, адамдық қадір-қасиетін кемсітуге, жөнсіздікке жол бермеуге;

3) бағынысты қызметкерлерді құқыққа қайшы теріс қылықтар немесе жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормалармен үйлеспейтін іс-әрекеттер жасауға мәжбүр етпеуге тиіс.

4) мемлекеттік орган қызметінің мәселелері бойынша көпшілік алдында оның басшысы немесе мемлекеттік органның бұған уәкілеттік берілген лауазымды тұлғалары сөйлейді.

Мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік қызметтің беделіне нұқсан келтірмей, пікірталасты әдепті түрде жүргізуі тиіс.

5) мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік саясат және қызметтік ісінің мәселелері жөніндегі өз пікірін, егер ол:

- мемлекет саясатының негізгі бағыттарына сәйкес келмесе;
- жариялауға рұқсат етілмеген қызметтік ақпараттарды ашатын болса;

- мемлекеттің лауазымды тұлғаларының атына әдепке сай емес сөздер айтудан тұрса, көпшілік алдында білдіруге тиіс емес.

6) мемлекеттік қызметшінің атына коммерциялық ұйымдарды басқаруы және/немесе кәсіпкерлік қызметпен айналысуы, біреудің мүдделерін сүйемелдеуі жөнінде негізсіз көпшілік алдында айыптау болған жағдайда, ол тиісті түрде мұндай айыптауларды теріске шығаратын ақпаратты жариялауға тиіс.

7) мемлекеттік қызметшіні сыбайлас жемқорлық жасаған деп көпшілік алдында айыптаған жағдайда, ол бұл айыптауларды теріске шығару, соның ішінде сот арқылы теріске шығару шараларын қабылдауы керек.

8. мемлекеттік қызметшілердің Кодексті сақтауы олардың қызметтік борышы болып табылады.

9. Кодексте көзделген талаптарды бұзғаны үшін мемлекеттік қызметшілер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жауапкершілікке тартылуы мүмкін.

10. Мемлекеттік органның ұжымы оның басшысының шешімі бойынша мемлекеттік қызметшінің Кодексті сақтамау фактісін қарап, қараудың нәтижесі бойынша қоғамдық мін таға алады

Бақылау сұрақтары мен тапсырмалар.

1. Қазақ және шетелдегі әлеуметтік қызметкерлерге қойылған талаптарді салыстырып ұқсастыған және айырмашылығын шығарыңыз.

2. Әбу Насыр Әл-Фарабидің «Философияны үйрену үшін алдымен нені білу керек?», «Әлеуметтік–этикалық трактаттар» шығармаларын талдап әлеуметтік жұмыскерге қойылатын талаптарға сәйкестігін табыңыз.

3. А.Құнанбаев «Қара сөздерін» талдап әлеуметтік жұмыскердің іс-әрекетіне қандай сөздерін сәйкес келдіруге болады.

4. Шетелдегі әлеуметтік жұмыскерлердің қызметінің ерекшелігін табыңыз.

Қолданған әдебиеттер тізімі

1. Әл-Фараби. Әлеуметтік–этикалық трактаттар. – Алматы: Ғылым, 1975. – 163 б.

2. Жан Жак Руссо Қоғамдық келісім-шарт немесе саяси құқық принциптері. - Алматы: Үш Қиян, 2004. – 79 б.

3. Организация работы органов социальной защиты: учебное пособие/ А.Н.Савинов, Т.Ф.Зарембо. – М.: Академия, 2004. -186 с.

4. Клиническая психология в социальной работе: учебник/ под ред. Б.А.Маршина. – М.: Академия, 2002. -219 с.

5. Теория социальной работы: учебник/ под ред. Е.И.Холостовой. – М.: Юрист, 1999. -332 с

3 Әлеуметтік қызметкердің кәсіби этикасының түсінігі

Әлеуметтік жұмыс кәсіби қызметтің ерекше түрі сияқты мамандардың өзін-өзі ұстау нормалары мен принциптерінің қалыптасу үрдісінде құрылған, оған ғана қатысты идеалдар мен құндылықтар ерекшеліктерін қамтиды. Келешекте мамандандырылған қызмет ретінде әлеуметтік жұмыс әр түрлі жағдайларды, қарама-қайшылықтарды қамтиды.

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 құрайтын кәсіби құндылықтарда қоғаммен қабылданады.

Әлеуметтік жұмыстың кәсіби этикасы белгілі бір эксклюзивті, басқа механизмдермен қарсыласқан, мамандар тәртібінің бақылаушысы емес. Оның нормалары мен принциптері нормативтік-құқықтық базалардың талаптарына немесе әлеуметтік жұмыстағы технологиялық үрдістерге қызмет етеді. Әлеуметтік жұмыстың этикасы мамандар мен олардың ұйымдарының қоғам және мамандықтың , клиенттің және олардың топтарының қызығушылықтарына қызмет етуді талап етеді. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби этикасы резервтерді іздеуді, барлық мүмкін болатын ресурс түрлерін қолдануды ұсынады – әлеуметтіктен әлеуметтік қызметкердің өзі және оның клиенті ретінде жеке ресурстарға дейін.

Қазіргі кезде әлеуметтік жұмыста әрбір әлеуметтік қызметкердің өзінің кәсіби қызметіне артқан жауапкершілігінің этикалық критерийлерін анықтау қажеттілігі туралы мәселе басты назарды аудартады. Ол моральды принциптер мен нормаларды қабылдауда бір бағыт қалыптастыруда, мағынасын нақтылауға, құндылықтар мен идеалдардың ортақ жүйесін құрастыруды талап етеді.

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, кәсіби қызметтің дамуына субсидий алу, т.б. Алайда бұл қызығушылықтар әлеуметтік мәселелер мен жалпыкәсіптік 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-қайшылықтарды тудырмауға тырысу болып табылады.

Сонымен, әлеуметтік жұмыс этикасының зерттеу объектісі мамандардың 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, ал міндеттері – кәсіби топтың және олардың бірлестіктерінің жеке нормативтік регламентациясы, әлеуметтік сферадағы мамандардың сәйкес этикалық саналарын қалыптастыру.

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 «адам – адам» жүйесінің 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 әр түрлі 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 талаптар формасында; адамгершілік принциптері; моральды қабілеттер ; мамандардың өз қызметіндегі үнемі өзін-өзі ұстау және бақылау формасында жүреді.

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 немесе кәсіпкердің санасында міндеті тәртіптер мен іс-әрекеттер идеясы ретінде көрінеді. Бұл сананың ерекше формасы спецификалық 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 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.

Адамгершіліктің, қызметтің ең басты мақсаты клиент пен қоғамның жақсылығы болуы мүмкін. Қызметтің мақсаты әрқашан

келешек реалды шешімнің идеалды образы болып келеді. 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 және 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 немесе 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.

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.

Легитимизация ұғымының астарынан әлеуметтік қызметкер немесе әлеуметтік қызметтің өзінің міндеттерінің негізіне үңілетін құқықтық негіздемелер түсіндіріледі. Бұл мекеменің қызметін,

әлеуметтік қорғау органдарының және олардың қызметкерлерін бақылайтын барлық нормативті-құқықтық база.

Әлеуметтік қызметкердің міндеттерін легитимизациялайтын құжат ретінде , олар мемлекеттік немесе жергілікті әлеуметтік бағдарламалар, бұйрық немесе әлеуметтік қорғау жоғары органның немесе мемлекеттік немесе жергілікті басқару органдарының құрылымдық хаты, олардың шешімі, т.б. қандай жағдай болмасын, бұл құжат мазмұны адамгершілік критерилерінің сұрақтарына жауап беретін және барлық әлеуметтік қызмет пен әлеуметтік қорғау жүйесіне ортақ жалпы қабылданған, заң негізінде жүзеге асатын мақсаттар мен міндеттерге қарсы болмауы тиіс. Қызметтің негізделуі форма ретінде , сонымен қатар мазмұны жағынан әр түрлі объективті себептерге байланысты мақсаттардан айырмашылық жасайды.

Әлеуметтік қызмет пен нақты әлеуметтік қызметкерлердің қызметін регламентациялайтын 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 оған барлық мүмкін болатын , қолайлы , заңды тәсілдерді қолданады – материалдыдан бастап рухани құндылықтарға дейін. Тиісті құралдарды таңдай кезінде этикалық принциптерді ұстану керек, оның ішіндегі ең бастысы және барлық қызмет үшін ең маңыздысы «зиян келтірме» деген принцип болып табылады. Әлеуметтік қызметкер мақсатқа жету жолдарының жүру барысын ғана ойластырып қоймай, мақсатқа жету үшін басқа да тәсілдердің қолданылуын да алдын ала көре білуі керек – «деструктивті тәсілдерді қолдану трансформацияға және мақсаттың орындалуына әкеледі». Әлеуметтік қызметкердің қойған мақсаты моральды жағынан жоғары болуы мүмкін, оның тәсілдері мен құралдарына сәйкес келмеуі мүмкін, олардың аморальдылығы қызметтің барлық нәтижесін өшіріп тастауы мүмкін. Мысалы, әлеуметтік жұмыстың құралдары әлсіз қаржыландырудың әсерімен юайланысты екені анық. Бірақ бұл әлеуметтік қызметкер материалдық жағдайы жоғары адамдардың қаражтын аз қамтылған клиенттерге көмек беру арқылы аудару емес, немесе әділетсіз әрекеттер жасап алдау емес. Егер қылмыстық кодекс жүйесінде әрекет етсе, мұндай әлеуметтік қызметкер жауапқа тартылмайды, оның міндеті барлық

әлеуметтік жұмыс институтына таңылатын қоғамдық санада негативті баға беру болып табылады. Сондықтан әлеуметтік қызметкер үшін заң жүзіндегі, қоғам қабылдаған, жоғары моральды құндылықтары бар құралдар мен тәсілдерді таңдау керек.

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 артады. Клиент мәселені шешу жолдарын қарастыруға толық қықығы болса да, оның «вето» (яғни, мәселені шешуге әлеуметтік қызметкердің нұсқаларымен келісу не келіспеу қықығы) құқығы болса да, жоғары білімі бар әлеуметтік қызметкер маман ретінде шешім қабылдауға, іс-әрекеттің тәртібін анықтауға үлкен жауапкершілік артады. 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 қызметтің ақиқатты күтетін өнімі. Жұмысты орындау барысында, әлеуметтік қызметкер мақсатты болжау кезеңінің өзінде жұмыстың нәтижесінде не ала алатынын, қандай қорытындыға келетінін елестету керек. Бірақ, ереже бойынша, соңғы реалды нәтиже жоспарда белгіленген қорытындыдан ерекшеленеді, яғни қойылған мақсаттан, себебі мақсат – бұл күтілетін шешімнің идеалды нұсқасы болып табылады. Реалды идеалдыдан қаншалықты айымашылығы бар, бұл объективті және субъективті себептерге байланысты. 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, тиісті, пайдалы ресурстарына қолдану керек. Ол, сонымен қатар, мақсатқа жету жолында болатын объективті кедергілерді де білуі керек, қызметтің жоспарын құру кезінде олардың пайда болатын барлық нұсқаларын қарап шығуы керек.

Бірақ сәттілік этикалық нормаларына сай болуы керек, және әлеуметтік қызметкер өзінің жоспарлаған жұмысын бақылап отыруы керек. Егер оның нәтижесі оның моральды сезімдерін өкіндіретін

болса, оған жұмысты бастау міндетті емес, ал жұмыстың негативті барысы оның талпыныстарын сұрақтардың астына алады.

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 жүйеде 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 жағынан және олардың әлеуметтік ортасынан қарастырылады да 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 структураларымен қарым-қатынасы, әлеуметтік мақсат пен қоршаған ортаның әсері шегінде болады. Бұл кезеңде әлеуметтік пайдана 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.

Қоғам тұрғысынан баға объективті болуы мүмкін, себебі қоғам әлеуметтік тұрақты емес; барлық азаматтар әлеуметтік жұмыстың институты жайында толық білмейді, оның мүмкіндіктері мен қажеттіліктері туралы ақпараттары аз. әлеуметтік жұмыстың бағасы әлеуметтік институт ретінде қоғаммен және мемлекетпен ерекшеленеді. Мемлекет әлеуметтік жұмыстың институтын қалыптастыра отырып, бұл институттың потенциалынан шығады, қоғам үшін қызығушылық келтіретін потенциал емес, оның соңғы нәтижесі көп қызықтырады, себебі қоғам оптималды болып

табылатын әлеуметтік жұмыс институтының қызметінің шарттарымен толық таныс емес.

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 мамандықтың мәні, мазмұны мен бағытталуы байланысты анықталады.

Әлеуметтік жұмыстың этикасының негізгі функциялары 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 гармониялық ара қатынаста 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 қызметестікті қамтамасыз етеді;

7) регламентациялық - әлеуметтік қызметкердің немесе әлеуметтік қызмет көрсету орындарының клиентке көмек көрсетуге бағытталған мақсаттарын, әдістері мен құралдарының таңдалуын бағыттады 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 статусын 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 әр түрлі 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 объектер мен субъекттер арасындағы қарам-қайшылықты шешуге, шеттеруге мүмкіндік береді;

17) ақпараттық - әлеуметтік қызметкерлерді кәсіптік әлеуметтік жұмыс пен кәсіптік мораль құндылықтар жүйесінен хабарда 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 бағыттаруы 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. Ол өте маңызды этикалық постулатқа бағынады: әрбір әлеуметтік қызметкер өзі білетін және оны алдын алалатын жамандықтар мен бақытсыздықтарға жауапты.

Әлеуметтік жауапкершілік сұрақтары әлеуметтік қызметкердің клиенттермен тәжірибелік жұмысында ладынан шығады. Клиентпен немесе әлеуметтік ортада қандай да болсын өзгерімтер болатын болса, бұл жағдайда өзгеріске ұшырайды, онда соған сәйкес этикалық бағасы да өзгереді. Осыған байланысты этикалық бағалаудың іске асырылуы әртүрлі деңгейде жүргізіледі – жеке клиент деңгейінен барлық қоғам деңгейіне дейін. Қызметті бағалауға байланысты моральдылық критерий сұрақтарын қою өте жөн. Моральдылық критерийлері арқылы бұл бағалаулар жүргізіледі.

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

Әлеуметтік мақсат қоюшылық. Жалпы әлеуметтік жұмыс және жеке әлеуметтік қызметкердің немесе ұйымдардың қызметтері қоғамның талаптары мен мүмкіншілігіне негізделген әлеуметтік мақсат қоюшылық критерийімен басшылық жасайды. Осы қоғам азаматтардың қандай категориялары мен қандай жағдайда әлеуметтік қызмет орындарының клиенттері болатынын, қандай түрдегі оларға қызмет көрметулер ұсынылатынын қоғам анықтайды.

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 көп жақтан әсер етеді. Клиенттің проблемасын 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. Бұдан әлеуметтік қызметкердің ұжымына әсер етеді – ол оларға үлгі бола алады. Жағымды әсер әлеуметтік жұмыстың жоғары тиімділігіне қызыққан жалпы қоғамға да тиеді.

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

Бақылау сұрақтары мен тапсырмалар.

1. Кәсіби – этикалық нормаларды және принциптерді сақтау үшін жеке-дара дайындық жолдарың қарастырыңыз.
2. Әлеуметтік жұмыскердің кәсіби-этикасының зерттеу объектісі, пәні
3. Әлеуметтік жұмыскердің кәсіби-этикасының мақсаттары мен міндеттері
4. Әлеуметтік қызметкердің біліктілігіне қойылатын негізгі талаптар

Қолданған әдебиеттер тізімі

1. Очерк истории этики \Под ред.Б.А..Чагина – М7619697- 328с.
2. Белякова Г.И.Профессиональная этика.- М.,1975.- 291с.
3. Энгельс Ф.Людвиг Фейербах и конец немецкой классической философии \Маркс К., Энгельс Ф. Собр .соч.Т.21.395с.
4. Словарь по этике \ Под ред. И.С.Кона – М., 1981. 458с.
5. Федоренко Е.Н. Профессиональная этика. – Киев, 1983.
6. Куликова Н.Н. Содержание и критерий нравственного прогресса (Опыт философско-этического исследования проблемы). – М.,1967 .- 326с.

4. Қоғамның рухани—адамгершілік құндылықтары және әлеуметтік жұмыстың гуманистік сипаты

Әлеуметтік жұмыс мамандығы кәсіптік қызметтің жиі кездесетін түріне жатады. Мұндай кәсіптік қызметтерде жұмыстың эффективтілігі мен сәтті өткізілуін қамтамасыз ететін маманның жеке қасиеттері кәсіптік білімдер мен қабілеттерінен қарағанда бірінші орынға қойылады. Сол себептен әлеуметтік жұмыс мамандығын оқыту үрдісінде Қазіргі таңда әлеуметтік қызметкерлер әр дамыған елде бар , олар әдейі оқытылады.Бірақ әр адам әлеуметтік қызметкер бола алмайды.Әлеуметтік қызметкер болу үшін адамның бойында жеке адамгершілік қасиеттер, өмірлік дұрыс ұстанымдары мен көзарастары болу керек.Оның мінез бітістері осы жұмысқа лайық болуы тиіс.

Шын мәнінде әлеуметтік жұмыскер:

– тиісті ережелер мен нұсқаулықтарда қарастырылған еңбекті қорғау, техника қауіпсіздігі, еңбектің өндірістік және санитарлық гигиенасы, өртке қарсы қорғану және өрт қауіпсіздігі бойынша талаптарды сақтауға;

- адамдардың өмірі мен денсаулығына, адамның мүлкін сақтауға қауіп төндіретін жағдайлардың туындауын алдын алу;
- жұмыс орнын пайдаланбау;
- өз ісіне лайықты болуға, басқа қызметкерлердің еңбек міндеттерін атқаруға бөгет болатын әрекеттерден аулақ болуға, жалпы қабылданған адамгершілік және этика нормаларын ұстануға, әлеуметтік қызметкер беделін сақтауға атсалысуға, қарым-қатынас мәдениетінің жоғары деңгейін сақтауға міндетті.
- қиын балалар мен жаман оқитындардың терең білім алуына жәрдемдесетін педагогикалық және ғылыми процестің жоғары тиімділігін қамтамасыз етуге;
- оқитындардың таңдап алынған даярлық бағыттары (мамандығы) бойынша кәсіби білімдерін қалыптастыруға;
- оқитындардың дербестігін, ынталарын, шығармашылық қабілеттерін дамытуға;
- өздерінің кәсіби және жалпы мәдени деңгейлерін үнемі арттырып отыруға;
- ғалымдар арасында жалпы қабылданған адамгершілік және этика нормаларын еркіндіктің қажетті шарттарын, атап айтқанда ғылыми нормаларды ұстануға;
- педагогикалық этика нормаларын сақтау;
- қазіргі заманғы білім беру технологиялары мен оқыту түрлерін пайдаланып, мүмкіндіктері шектеулі адамдардың білім алуына жәрдемдесу;
- клиенттің абыройын құрметтеуге міндетті;
- орындалатын жұмыстың көлемін, мерзімі мен сапасын реттейтін еңбек шартымен, нормативтік актілермен айқындалатын жұмысты уақытылы және ұқыпты орындауға;
- жұмыс пен шығарылатын өнімнің сапасын тиісінше қамтамасыз етуге, жұмыста қателіктерге жол бермеуге, өзінің еңбек міндеттерін адал атқаруға, еңбек тәртібін сақтауға;
- қалыпты жұмыс істеуге кедергі келтіретін немесе оны қиындататын себептер мен жағдайларды тез арада жою шараларын қолдануға және болған оқиға туралы Академия басшылығына немесе тиісті бөлімшенің жетекшісіне жедел хабарлауға міндетті;
- мінез-құлық этикасын сақтауға;
- мемлекеттік қызметшілердің Ар-намыс кодексін сақтауға (оқитындар мемлекеттік қызметшілер болған жағдайда) міндетті.
- конференция, симпозиум, семинарларға, оның ішінде шетелде өтетін жұмыстарға қатысуға;

– кәсіби қызметтегі жетістіктері үшін материалдық және моральдық көтермелеуге, орден, медаль, құрметті атақтар, төс белгілері және мақтау грамоталарымен марапатталуға;

– өз қызметін жетілдіру жөніндегі ұсыныстарды енгізуге;

– өзінің кәсіби адалдығын және абыройын қорғауға;

– ғылыми қызметпен айналысу үшін педагогикалық өтілін сақтай отырып шығармашылық демалыс алуға;

-азаматтардың құқықтарын, бостандықтарын мен заңды мүдделерін сақтау мен қорғауды қамтамасыз етуге, адамның және азаматтың құқықтары мен бостандықтарын бұзуға бастайтын іс-әрекеттерге жол бермеуге;

Бағынысты қызметкерлердің міндеттері мен қызметтік өкілеттіктерінің көлемін олардың атқаратын лауазымдарына сәйкес дәл айқындауға, бағынысты қызметкерлерге анық орындай алмайтын өкімдер бермеуге және олардан қызметтік міндеттерінің шеңберінен тыс тапсырмалар орындауды талап етпеуге және бағынысты қызметкерлеріне қатысты негізсіз айыптауларға, дөрекілік фактілеріне, адамдық қадір-қасиетін кемсітуге, жөнсіздікке жол бермеуге, бағынысты қызметкерлерді құқыққа қайшы теріс қылықтар немесе жалпы қабылданған моральдық-этикалық нормалармен үйлеспейтін іс-әрекеттер жасауға мәжбүр етпеуге тиіс. Мемлекеттік орган қызметінің мәселелері бойынша көпшілік алдында оның басшысы немесе мемлекеттік органның бұған уәкілеттік берілген лауазымды тұлғалары сөйлейді. Мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік қызметтің беделіне нұқсан келтірмей, пікірталасты әдепті түрде жүргізуі тиіс. Мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік саясат және қызметтік ісінің мәселелері жөніндегі өз пікірін, егер ол:

1) мемлекет саясатының негізгі бағыттарына сәйкес келмесе;

2) жариялауға рұқсат етілмеген қызметтік ақпараттарды ашатын болса;

3) мемлекеттің лауазымды тұлғаларының атына әдепке сай емес сөздер айтудан тұрса, көпшілік алдында білдіруге тиіс емес.

Әлеуметтік қызметкерлер атына коммерциялық ұйымдарды басқаруы және кәсіпкерлік қызметпен айналысуы, біреудің мүдделерін сүйемелдеуі жөнінде негізсіз көпшілік алдында айыптау болған жағдайда, ол тиісті түрде мұндай айыптауларды теріске шығаратын ақпаратты жариялауға тиіс. Мемлекеттік қызметшіні сыбайлас жемқорлық жасаған деп көпшілік алдында айыптаған жағдайда, ол бұл айыптауларды теріске шығару, соның ішінде сот арқылы теріске шығару шараларын қабылдауы керек. Мемлекеттік қызметшілердің осы Кодексті сақтауы олардың қызметтік борышы

болып табылады. Осы Кодексте көзделген талаптарды бұзғаны үшін мемлекеттік қызметшілер Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген тәртіппен жауапкершілікке тартылуы мүмкін. Мемлекеттік органның ұжымы оның басшысының шешімі бойынша мемлекеттік қызметшінің осы Кодексті сақтамау фактісін қарап, қараудың нәтижесі бойынша қоғамдық мін таға алады

Бақылау сұрақтары мен тапсырмалар.

1. Әлеуметтік жұмыстың кәсіби принциптері мен құндылықтарын бейнелейтін мамандық этикалық кодексі
2. Әлеуметтік мәдениет. Адамгершілік құндылықтары.
3. Қайырымдылық мәдени әлеуметтік құбылыс ретінде
4. Белгілі элементтердің жүйесі ретінде әлеуметтік қызметкердің адамгершілік мәдениеті: этикалық ойлаудың мәдениеті, сезімталдық мәдениеті, тәртіп және қарым-қатынас мәдениеті.
5. Әлеуметтік жұмыстың кәсіби-этикалық құндылықтары пәнәі зерттеудің актуалдысы.

Қолданған әдебиеттер тізімі

1. Очерк истории этики \Под ред.Б.А..Чагина – М. : Педагогика - 328с.
2. Белякова Г.И.Профессиональная этика.- М.,1975.- 291с.
3. Социальная защита населения: опыт организационно-административной работы: Учебное пособие для студентов.Изд. 4-е, доп. Изд. перераб.\Под ред.В.С.Кукушина. - Москва: ИКЦ «Март». – 2009.- 400с.
2. Демушкина О.П.Социальная работа. Курсовые и рефераты.- Ростов н\Д: «Феникс», 2004. – 352 с.
3. Социальная работа \Под общ.ред.проф. В.И.Курбатова.Учебное пособие.-4-е изд. –Ростов н\Д:Феникс, 2005. – 480с.
4. Кравченко А.И.Социальная работа:учеб.-М.: ТК Велби , Изд-во Проспект , 2008. – 416с.
5. Ананьев Б.Г. О проблемах современного человекознания. М. 1977, 367 с.

5. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби этикасы мен құндылықтары

Әлеуметтік жұмыс, кез келген қызмет сияқты, мораль және адамгершілік позициясымен бағаланатын нақты құрылымдық

элементтермен ерекшеленеді. Әлеуметтік қызметкердің этикалық мақсаты әлеуметтік тұрғыдан қабылданған жоспар мен кәсіби қызметтің мән-мағыналарын қамтамасыз ету және қолдау, ал міндеттері – кәсіби топтың және олардың бірлестіктерінің жеке нормативті регламентациясы, әлеуметтік сферадағы мамандардың сәйкес этикалық саналарын қалыптастыру.

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 немесе кәсіпкердің санасында міндеті тәртіптер мен іс-әрекеттер идеясы ретінде көрінеді. Бұл сананың ерекше формасы спецификалық 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 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 қызметкердің этикалық мақсаты әлеуметтік тұрғыдан қабылданған жоспар мен кәсіби қызметтің мән-мағыналарын қамтамасыз ету және қолдау, ал міндеттері – кәсіби топтың және олардың бірлестіктерінің жеке нормативті регламентациясы, әлеуметтік сферадағы мамандардың сәйкес этикалық саналарын қалыптастыру.

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 «адам – қоршаған орта» жүйесінің 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 әр түрлі

мекемелер, ұйымдар, жеке меншік түрлері арасында қалыптасады. Сонымен, бұл мемлекеттің бір құрылымы ретіндегі әлеуметтік жұмыстың институты мен басқа мемлекет ұйымдар арасындағы қарым-қатынас.

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 «адам – қоршаған орта» жүйесінің 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 әр түрлі 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 талаптар формасында; адамгершілік принциптері; моральды қабілеттер; мамандардың өз қызметіндегі үнемі өзін-өзі ұстау және бақылау формасында жүреді.

Әлеуметтік қызметкердің іс-әрекеттері. Әлеуметтік жұмыс, кез келген қызмет сияқты, мораль және адамгершілік позициясымен бағаланатын нақты құрылымдық элементтермен ерекшеленеді.

Клиенттен танысу мекеменің ішінде немесе клиенттің үйінде жүзеге асуы мүмкін. Алғашқы кездесулердің қайда болатынына қарамастан, оған дайындалу керек.

Бірінші кезекте, клиентке қоятын сұрақтарды алдын ала құрастырып қою керек, әңгіменің схемасын құрастыру керек. Кездесудің мұндай шарттарын ұстану сапалы, қысқа және кәсіби түрде өтеді, барлық мүмкін деген сұрақтар артық уақыт пен күш жұмасусыз шешіледі.

Өзінің тәртіп сақтау мәнерін нақты ойластырып қою керек – ол мейлінше кәсіби түрде, бірақ жұқа емес, сабырлы және игі ниетті болуы керек. Клиент оны күтіп отырған және оған көмек беретін жерге келгенін сезінуі керек, яғни қандай жағдай болмасын клиент және оның мәселесі әлеуметтік қызметкердің басты назарында болу ықтимал. Тіпті уақыт шектеулі болған кезде, әлеуметтік қызметкер өзінің жұмысы көп екенін, клиенттің мәселесінен де маңызды мәселе бар екенін білдіртпеу керек. Әрбір адам үшін оның мәселесі басқа проблемаларға қарағанда үлкен маңызға ие. Олар клиентке өте өзекті

және қауіпті болып келеді. Сондықтан әлеуметтік қызметкердің асығыстығы және байқамаушылығы кездесудің соңында клиентке жағымсыз әсер қалдырады.

Клиентпен танысу кезінде әлеуметтік қызметкердің киімі маңызды рөл атқарады. Адам туралы алғашқы түсінік танысудың алғашқы 20-45 секунд аралығында жүреді. «Киіммен қарсы алады, ал ақылмен шығарып салады» деген мақал бекер айтпаған. Әлеуметтік қызметкер көбінесе аз қамтылған клиенттермен жұмыс істейді, сондықтан киімнің ең келбеттілігін көрсету клиенттерді кемсітуге әкеледі, олардың әлеуметтік қызметкерге негативті негативті қатынасын тудырады. Бірақ ұсқынсыз киім де жақсы көзқарас қалдыруы мүмкін. Қандай жағдай болмасын киім толығымен өзіне назар аудартау керек – бұл клиенттің сенімсіздігін тудырып, қарым-қатынастың сапасы төмендейді. Пьер Карден бір күні «Жақсы киінген әйел қандай?» деген сұраққа былай жауап беріпті: «Егер мен сұлу әйелді көрсем, бірақ оның не кигені есімде болмаса, демек, ол жақсы киінген болып шығады». Осындай даналы ережені ұстана отырып, әлеуметтік қызметкердің киімі емес, оның өзі назарға алыну арқылы киіну керек. Ол клиентпен алғашқы кездесу кезінде маңызды.

Әңгімені сәлемдесу мен таныстырудан бастаған жөн. Танысу арқылы әлеуметтік қызметкер өзінің атын, әкесінің атын, тегін және қызметін атап өтуі тиіс. Егер кездесу туралы келісім ерте жасалса (мысалы, телефонмен), онда клиентке оны ескерту керек. Егер де әлеуметтік қызметкер күтпеген жағдайда ауысып кетсе, оның себебін түсіндіру керек.

Клиенттің мәселесінің мәнін анықтай отырып, және оның қажетті көмек туралы пікірін анықтап, нақты сұрақтар қою керек, себебі әрбір клиент өз ойын жүйелі және мәселенің барысымен айта алмайды; кобалжу және қорқыныш әңгімелесу кезінде адамға әсер етуі мүмкін, сондықтан клиентке бағытталған әлеуметтік қызметкердің көмегі мәселенің мән-мағынасын түсіндіруде қажет. Барлық керек деген ақпаратты алғаннан кейін, клиенттің қатысуымен, оның барлығын нақтылап, еш сұрақтың қараусыз қалмағанына қанағаттанып, клиент мәселенің мән-жайын толық түсіну үшін әңгіменің әрбір негізгі кездерін қысқа-нұсқа түрде қайталап шығу керек.

Әлеуметтік қызметкердің тұлғалық негізі адамның ішкі рухани қасиеті ретінде, оның этика мен мораль талаптарына сәйкес әрекет етуі, жақсылық жасау қажеттілігінен, адамдарға жағымды жағдай жасауы ретінде көрінетін адамгершілігі болуы керек.

Бірақ та міндеттік инструкцияда клиентке деген жанашарлықты қарастыру мүмкін емес. Олсыз әлеуметтік қызметкердің іс-әрекеттері

формалды, жансыз жүйеге айналып кетеді. Сонымен қатар әлеуметтік қызметкер маман ретінде кәсіби дайын емес және оның білімдері мен қабілеттері, егер де клиент оның тарапынан өзінің проблемасы мен тағдырына толық жайбарақаттылықты сезінсе қажетсіз болып қалуы мүмкін. Әлеуметтік қызметкерге сенбегендіктен клиент өзі және өзінің проблемасы туралы толық ақпарат бермеуі мүмкін. Бұл клиенттің проблемасының шешілуіне қиындық туғызуы мүмкін немесе мүлдем шешілмейтіндей етуі мүмкін.

Медицина қызметкерлері жиі айтатын сөз: «егер де ауру адамға дәрігермен сөйлескеннен кейін жағдайы жеңілдемесе, онда ол дәрігер емес». Бұл жағдайды толығымен әлеуметтік қызметкерлерге де жатқызуға болады. Егер де клиенттің жағдайы әлеуметтік қызметкермен кездескеннен кейін жақсармаса немесе ол клиенттің сеніміне лайық болмаса, онда ондай маманның орны әлеуметтік қорғау қызметтерінде емес.

Әлеуметтік қызметкердің адамгершілік санасы үш қажетті компонентерден тұрады: адамгершілік білім, адамгершілік сенім мен адамгершілік қажеттілік.

Оқу орындарында оқу курсынан өтпеген әлеуметтік қызметкер қоғамдық құндылықтар мен өзінің жеке тәжірибесіне негізделген жеке интуитивті жамандық пен жақсылық түсінігін басшылыққа алады. Оның жеке моральдық ұстанымдары оған кәсіптік этика талаптарына толығымен сәйкес келетіндей істеуге жиі мүмкіндік береді: бірақ та барлық жағдайларда олай болмайды

Бақылау сұрақтары мен тапсырмалар.

1. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби іс - әрекетіндегі мәселелерді шешудегі негізгі жолдар (тәрбиелік, фасилитативтік, адвокативтік).
2. Әлеуметтік қызметкердің тұлғалық дамуы мен қалыптасуына қойылатын шарттар
3. Әлеуметтік қызметкердің іс-әрекетіндегі қарым-қатынас жасау процесіндегі педагогикалық мәдениетінің негізі ретінде
4. Жан-жақты бағдарламаланған деңгейі-әлеуметтік қызметкерге қойлатын кәсіби талаптардың негізгісінің бірі ретінде

Қолданған әдебиеттер тізімі

1. Очерк истории этики \Под ред.Б.А..Чагина – М7619697- 328с.
2. Белякова Г.И.Профессиональная этика.- М.,1975.- 291с.
3. Энгельс Ф.Людвиг Фейербах и конец немецкой классической философии \Маркс К., Энгельс Ф. Собр .соч.Т.21.395с.
4. Словарь по этике \ Под ред. И.С.Кона – М., 1981. 458с.

6. Әлеуметтік жұмыстағы этикет

«Этикет» термині алғаш рет Людовик XIV кезінде аулада тәртіп сақтаудың ережелері жазылған карточкалар (этикеткалар) шақырылған қонақтарға таратылған кезде қолданылған. Этикет (фр. *etiquette* – жарлық, этикет) – адамдармен қарым-қатынастың сыртқы түрімен байланысты тәртіп сақтау ережелерінің жиынтығы (айналамен қарым-қатынас жасау, қарым-қатынас пен амандасу формалары, қоғамдық орындарда тәртіп сақтау, әдет-қылықтар мен киім-киіс).

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 жүйеде 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 жағынан және олардың әлеуметтік ортасынан қарастырылады да 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 структураларымен қарым-қатынасы, әлеуметтік мақсат пен қоршаған ортаның әсері шегінде болады. Бұл кезеңде әлеуметтік пайдана қарастырады, әлеуметтік жұмыстың қоғамға қажеттілігі, және оның объективті түрде қоғаммен қабылдануы, этикалық мазмұндардың сәйкес келуі, қоғам көзқарасынан кәсіби қызметтің сыртқы көрінісі қарастырылады.

Тәртіптің сыртқы бейнесін сипаттайтын ережелерді саналы түрде құрастыруды кейбір зерттеушілер антика дәуіріне жатқызады, себебі бұл кезеңде адамдарды сымбатты тәртіпке, қылықтарға үйрету әрекеттері байқалады. Осы кезеңде күнделікті өмірдегі тәртіптің, сонымен қатар нақты жағдайдағы әрекет-қылықтар адамды оның ең жақсы қасиеттерінің көрінуіне бағыттаған, таңдай еркіндігін қалдыра отырып, осы қызметтің жалпы бағыт-бағдарын берді. Гректер үшін ең бастысы әр нәрсенің шегін сақтау, саналы өмір сүру болатын.

Сонымен қатар, ең бастысы – адамды жеке, ешкімнің көмегінсіз ойлауға үйрету, бұл тәртіптің ең дұрыс жолы болып табылады. Сонымен, антикалық дәуірдегі этикет тәртіптің практикалық тұрғыдан тиімділігін, және мақсатқа бағыттаушылығына көңіл аударылған, тәртіптің формасы оның мазмұны мен сипатына тікелей байланысты. Мысалы, өзін-өзі ұстай білетін тәрбиелі адам табиғатынан жомарт, жан дүниесі кең, жақсылық жасауға құштарлығы бар, бірақ одан жауап күтпейді, өзінен төмен адамдарды кемсітпейді, өзінің шамасын біледі.

Бірақ сәттілік этикалық нормаларына сай болуы керек, және әлеуметтік қызметкер өзінің жоспарлаған жұмысын бақылап отыруы керек. Егер оның нәтижесі оның моральды сезімдерін өкіндіретін болса, оған жұмысты бастау міндетті емес, ал жұмыстың негативті барысы оның талпыныстарын сұрақтардың астына алады.

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.

Қоғам тұрғысынан баға объективті болуы мүмкін, себебі қоғам әлеуметтік тұрақты емес; барлық азаматтар әлеуметтік жұмыстың институты жайында толық білмейді, оның мүмкіндіктері мен қажеттіліктері туралы ақпараттары аз. Әлеуметтік жұмыстың бағасы әлеуметтік институт ретінде қоғаммен және мемлекетпен ерекшеленеді. Мемлекет әлеуметтік жұмыстың институтын қалыптастыра отырып, бұл институттың потенциалынан шығады, қоғам үшін қызығушылық келтіретін потенциал емес, оның соңғы нәтижесі көп қызықтырады, себебі қоғам оптималды болып табылатын әлеуметтік жұмыс институтының қызметінің шарттарымен толық таныс емес. Әлеуметтік жұмыстың құралдары әлсіз қаржыландырудың әсерімен юайланысты екені анық. Бірақ бұл әлеуметтік қызметкер материалдық жағдайы жоғары адамдардың қаражтын аз қамтылған клиенттерге көмек беру арқылы аудару емес, немесе әділетсіз әрекеттер жасап алдау емес. Егер қылмыстық кодекс жүйесінде әрекет етсе, мұндай әлеуметтік қызметкер жауапқа тартылмайды, оның міндеті барлық әлеуметтік жұмыс институтына таңылатын қоғамдық санада негативті баға беру болып табылады. Сондықтан әлеуметтік қызметкер үшін заң жүзіндегі, қоғам

қабылдаған, жоғары моральды құндылықтары бар құралдар мен тәсілдерді таңдау керек.

Барлық қылық-әрекеттерді, тәртіпті, ұстау мәнерлерін этикеттің ережелеріне байланыстыру үшін, оның принциптеріне жүгіну керек. Ол принциптер қарым-қатынас мәдениетінде көрінетін моральды талаптарды ұсынады. Л.С. Лихачев әлеуметтік қызметкер этикетінің 4 типін бөліп көрсетеді:

1) гуманизм принципі әлеуметтік қызметкерден адамға деген құрметтен, оның тұлғалық ерекшеліктерін қабылдаудан, оған игілікті, жағымды қарым-қатынастардан көрінеді. Бұл принцип әлеуметтік қызметкерден мейірімділік, тактикалық, сыпайылық, шапшаңдық, байқампаздық, және нақтылық сияқты қабілеттерді талап етеді. Қарым-қатынастағы мейірімділік адамдарды құрметтеуден, оларға жақсылық жасау белгілерімен қызмет етеді.

2) мейірімділік – бұл адамға қызмет ету жолының бірінші қадамы. Оған клиентке назар аудару, адамды түсіну, қажет болған жағдайда оған көмек беру формалары кіреді. Әлеуметтік қызметкер үшін мейірімділік – клиентпен, оның жақындарымен, серіктестермен, әр түрлі мемлекеттік және мемлекеттік емес ұйымдарымен ортақтасудың қажетті аспектісі, себебі мамандықтың мәні – көмекті қажет етіп тұрғандарға, адами құндылықтарды төмендетпей, әрқашан көмек беруге дайын тұру.

3) Тактикалық қабілет адамдармен қарым-қатынаста белгілі бір шекті сақтау, адамдардың «өкпелі» шегін анықтау. Тактикалық қызметтің астарынан адамды ыңғайсыз жағдайға қалдыруы мүмкін деген сұрақтар қоймау принципі жатыр. Ал егер де бұл ақпарат қажет болып жатса, әлеуметтік қызметкер сол сұрақты клиентке нұқсан келтірмейтіндей етіп қоюы керек. Тактикалық принцип әлеуметтік қызметкерден адамға ескерту жасауды талап етеді – оның формасы нақты, түсінікті болуы керек. Ескертуді арониялық түрде, қатты дауыспен, бұйрықпен, бөтен адамдардың қатысуында жасауға болмайды. Тактикалық қабілеттің жетіспеушілігі клиентті ыңғайсыз жағдайға қояды, оның жан дүниесіне нұқсан келтіреді. Әлеуметтік қызметкердің тактикалық қабілеті клиентпен сенімді қатынас орнатуды талап етеді.

4) Сыпайылық өзінің бағасын айналасындағылардың пікірімен байланыстыру, және еш уақытта өзінің беделін көтермеу, басқаларға талап қою және өзіне жоғары талап қоя білу, ұстамдылық болып табылады. Әлеуметтік қызметкердің сыпайылығы оның клиентпен, ұжыммен қарым-қатынаста көрінеді. Әсіресе клиентпен қарым-қатынаста сыпайылық маңызды рөл атқарады. Әлеуметтік қызметкер

еш уақытта өзін клиенттен жоғары ұстамау керек, өзінің қызметтік жағдайының жоғары тұрғандығын көрсетпеу керек, клиентке өзінің пікірін айта беру этикаға жатпайды, және клиенттің қызығушылықтарын балағатпау керек.

Сезімталдық басқа адамның сәтсіздіктерін түсіну, оның қайғысымен бөлісу, оның көңіл-күйінің жағдайын анықтай білу, адамға ыңғайсыздық тудырмау қабілеттері арқылы түсіндіріледі. Әлеуметтік қызметкер сезімтал болуы керек, себебі ол адамдармен жұмыс жасайды, ол адамдар әсіресе психоэмоционалды жағдайда болады. Клиенттің уайымын қарастыра отырып, ол қарым-қатынаста және ортақ қызметте конструктивтілікке тез жетеді, нәтижесінде әлеуметтік қызметкердің жұмысының сапасы көтеріледі. Сезімталдықтың жоқтығы әсіресе маманның рухани келісімінің жетіспеушілігінен, немесе өзінің жұмыс жасау барысында психологиялық құрылымның жетіспеушілігінен анықталады.

Әлеуметтік жауапкершілік сұрақтары әлеуметтік қызметкердің клиенттермен тәжірибелік жұмысында ладынан шығады. Клиентпен немесе әлеуметтік ортада қандай да болсын өзгерімтер болатын болса, бұл жағдайда өзгеріске ұшырайды, онда соған сәйкес этикалық бағасы да өзгереді. Осыған байланысты этикалық бағалаудың іске асырылуы әртүрлі деңгейде жүргізіледі – жеке клиент деңгейінен барлық қоғам деңгейіне дейін. Қызметті бағалауға байланысты моральдылық критерий сұрақтарын қою өте жөн. Моральдылық критерийлері арқылы бұл бағалаулар жүргізіледі.

Әлеуметтік жұмыс мамандығы кәсіптік қызметтің жиі кездесетін түріне жатады. Мұндай кәсіптік қызметтерде жұмыстың эффективтілігі мен сәтті өткізілуін қамтамасыз ететін маманның жеке қасиеттері кәсіптік білімдер мен қабілеттерінен қарағанда бірінші орынға қойылады. Сол себептен әлеуметтік жұмыс мамандығын оқыту үрдісінде бұл мамандықтың негізі мен ерекшеліктерін танып білу ғана емес, сонымен қатар болашақ маманның адамдармен жұмыс істеуде көрсететін рухани адамгершілік қасиеттерінің қалыптасуы да, тұлғалық тәрбиеленуі де қатар жүргізіледі. Сонымен қатар нағыз әлеуметтік қызметкер міндетті түрде өзінде кәсіптік білімдер мен қабілеттер және тұлғалық ерекшеліктерін қалыптастырады.

Әлеуметтік жұмыс мамандығын болашақ мамандығы ретінде таңдап алғаннан кейін жастар бұл мамандық туралы толық білімі болуы керек, сонымен қатар бұл мамандықтың талаптары мен қызығушылықтарының өзі қызығушылықтарына сәйкес келуіне қарау керек. Болашақ маман иесі (оның жұмыс деңгейіне және кәсіптік білім деңгейіне байланысты емес) қиыншылықтарға қарамай, адамдарға

жақсылық сыйлауға, адамдарды жақсы көре ме екен, адамдық қайғылармен күнделікті кездесуге және осының салдарынан қатігезденіп кетпей ме екен, - бұл адамгершілік сұрақтарын мамандық таңдаған кезде шешу керек. Осы себептен әлеуметтік қызметкер мамандығын таңдаудағы адамгершілік реттеуін міндетті болып табылады. Бұл мамандық таңдаудың жағымсыз салдарларын алдын алады. Мамандық таңдау әрбір адамның өміріндегі, әсіресе жастардың өміріндегі маңызды қадам болғандықтан бұған ойланып, толғанып, белгілі бір мақсатпен барған дұрыс.

Мамандықты таңдауға негіз бола алады: болашақ маманның рухани адамгершілік тұлғалық қасиеттерінің өзіндік сәйкес келуі және оның әлеуметтік жұмысқа деген қабілеттері. Егер адам әлеуметтік қызметкер мамандығын өз қабілеттеріне қарап таңдаса, еңбек үрдісінде кездесетін қиындықтарға қарамастан, оған моральдық жағынан қиын болмайды, оған және оның клиенттеріне, қоғамға, мамандыққа қуаныш және пайда әкеледі.

Әлеуметтік қызметкер және клиент ең бірінші рет адамға нағыз қайғы түскенде немесе ол қайғы болған кезде клиенттің өміріндегі қиын сәттерінде кездеседі. Әлеуметтік қызмет көрсету орындарына келудің өзі клиент үшін өзіндік сынақ болады. Бұл жағдайда әлеуметтік қызметкердің тұлғалық адамгершілік қасиеттеріне байланысты оның клиентінің өз күші мен өзіне сенімсіздігін жойылуы, өзіне сенімділіктің пайда болуы, өзіндік намысын сақтап қалуы және қоршаған ортасына сыйлы болуы шешіледі.

Тәртіптің этикеті мен оның мәдениетін түсіну әлеуметтік қызметкер үшін маңызды болып табылады. Клиентпен және оның жақындарымен, серіктестермен, әр түрлі ұйымдардың өкілдерімен қарым-қатынасты этикет сақтау ресми сипат алады. Әлеуметтік қызметкер өзіне артылған міндеттерді орындап, мекеме мен мемлекет атынан әрекет етеді. Әлеуметтік қызметкердің сыртқы бейнесі мен сөйлеу мәнерінің этикеті жалпы қабылданған нормаларға қаншалықты сәйкес келуі, оның жұмысы мен жауапкершілігімен қатар әлеуметтік қызмет пен әлеуметтік жұмыс туралы қоғамдық ой-пікірге де тікелей қатысты.

Әлеуметтік қызметкер үшін назар аударушылық дұрыс тәрбиенің белгісі болып қана қоймай, сәтті жұмыстың бір шарты да болып табылады. Назар аударушылық немесе байқампаздық тек қана адамдарды қорғау мен оларға көмек беруде дайындалудан тұрмайды, сонымен қатар сол клиент пен оның мәселелеріне қызығушылықтан, оның статусын өзгертуге деген құлшыныстан, балық кездесуі мүмкін деген қиыншылықтардың алдын алудан тұрады. Байқампаздық

әлеуметтік қызметкерге клиенттің өмірінде болатын өзгерістерге адекватты түрде қарау, сонымен қатар уақытында дәл шешімдер қабылдау. Әлеуметтік қызметкердің байқампаздығы клиент маманнан бір нәрсені айта алмай, тұйықталып, қанағатсыз кетпейтініне кепіл болады. Әлеуметтік қызметкердің байқампаздығы клиентпен қарым-қатынас кезіндегі ұстамдылықты, сабырлылықты, оның мәселесіне толық дайындығын көрсетеді.

Нақтылық айтылған сөздерге сенімділіктен көрінеді. Әлеуметтік қызметкер, өкінішке орай, клиент үшін немесе ұжым үшін ниетіндегі барлық жағдайды іске асыра алмайды, сондықтан ол «мен істеймін» дегеннің орнына «тырысып көремін» деп айтуына тура келеді. Ал егер ол мәселенің шешілуіне сенімді болса, және оның орындалатынына сөз берсе, әлеуметтік қызметкер айтқан сөзінде тұруы керек, яғни міндетті түрде оны орындауы керек. Нақтылық – бос, артық сөйлемей тәртібін білу және өзіне жауапкершілік арту болып табылады. Нақтылық – адамды құрметтеудің ерекше формасы, себебі нақты сенімді адам басқалардың уақытын бағалай алады, жұмысқа кешікпей, клиенттің тосып отыруына жол бермейді, әр сөздің бағасын, оның құнын біледі, жеңіл ойға және орындалмаған міндеттерге мойынсұнбайды, адасушылыққа, түсініспеушілікке жол бермейді.

Тағы да ескертетін жайт әлеуметтік қызметкердің мейірімділігі, сезімталдығы, сыпайылығы, тактикасы, нақтылығы, байқампаздығы шынайы болу керек. Егер әлеуметтік қызметкер ішкі рухани негізінен айрылыса, және ол кәсіби дайындылықтың нәтижесінде, немесе актерлық қабілет арқылы жұмыс істесе, клиент оның жасандылығын бірден танып қояды және оған үлкен сенім артуын жоғалтады.

Іс-әрекеттің мақсатқа бағытталған принципі. Қазіргі этикет орта ғасырдағы этикеттен ең бірінші өзінің мақсатқа бағытталушылығымен ерекшеленеді. Екі жақтың формасында да негізгі ерженің қатарына айналасындағыларға және әлеуметтік қызметкердің өзіне әрекеттері арқылы нұқсан келтірмеу талаптары жатыр. Мұндай жағдайда этикет догматты емес, себебі өмір әрбір тәртіп пен кодекстен анағұрлым ауыр, және барлық жағдайларды ережелермен сипаттауға болмайды. Сондықтан қазіргі этикет ережелерді жаттап алуды талап етпейді, оларды нақты жағдайларда шығармашылықпен тиімді пайдалануды және қолдануды ұсынады.

Тәртіптің эстетикалық келбетінің принциптері. Дени Дидро осы принципті былай тұжырымдаған : «Жақсылық жасау жеткіліксіз, оны әдемі жасау керек». Бұл сөздерді толығымен әлеуметтік қызметкерге жатқызуға болады. Біздің заманымыздың этикеті адамның тәртібі мен сыртқы бейнесі оның мазмұнына сәйкес келуіне көңіл бөледі.

Маманның іс-әрекеті, қылықтары мен мәнері және сыртқы бейнесі эстетикалық, сымбатты болуы керек. Мекемеде, әсіресе клиенттің алдында ұсқынсыз киіммен, тазаланбаған аяқ киіммен, таралмаған шашпен келу жұмысқа деген шалалықты білдіреді, бұл эстетикаға жатпайды. Киімнің қымбас болуы міндетті емес, бұл клиентпен түсінікті және қалыпты жағдай болады, ал егер де ол тазаланбаған, уқаланған болса, онда бұл әлеуметтік қызметкерге қатысты қарама-қарсы қатынасты білдіреді. Клиентпен әңгімелесу барысында вербалды емес ақпарат құралдарын қолдану тиімді болып табылады, мысалы, мимика, пантомимика. Ал егер мұндай құралдарды қолданбаған жағдайда оның ұялшақтығын, тұйықтығын, көңіл аудармаушылықты білдіреді. Сөйлеу мәнері сабырлы, жүйелі, нақты, түсінікті, вульгаризм мен неологизмдерсіз болуы керек.

Халықтың салт-дәстүрлері мен әдет-ғұрыптарын назарға алу принципі. Бұл принципті жұмыс барысында қолдану тиімді, себебі әр ұлттарда өзінің жеке вербалды емес белгілер жүйесі бар, өздерінің әдет-ғұрыптары мен салт-дәстүрлері бар. Олардың бір-біріне ұқсас белгілері – үлкендерге құрмет көрсету, әлсіз адамдарға көмек беру және оларды қорғау, өзін-өзі ұстай білу, т.б., бірақ олардың көрінуі – әртүрлі. Сондықтан әлеуметтік қызметкер ыңғайсыз жағдайға түспес үшін жұмыс істейтін әр ұлттардың әдет-ғұрып пен салт-дәстүрлерін білуі керек. Мысалы, Орталық Ресейде өзіне қызмет етуге шамасы келмейтін, үнемі біреудің көмегіне мұқтаж қарт адамдарды интернатқа орналастыру қалыпты жағдай болып табылады. Ал егер осыған ұқсас жағдай Солтүстік Кавказ жерінде байқалатын болса, онда әлеуметтік қызметкер оған көмектің мұндай формасын ұсына алмайды, себебі бұл жақта қарт адамдарға оның туыстары мен жақындары өз үйінде ұстап, оған өздері көмек береді.

Халықтың әдет-ғұрыптары мен салт-дәстүрлерін білу әлеуметтік қызметкер үшін клиентпен дұрыс әңгіме құруға, оны қызықтыратын сұрақтарға жауап алуға және әлеуметтік қызмет жүйесінің мүмкін болатын шегінен аспайтын көмегін ұсынуға көмектеседі.

Әр түрлі өмірлік жағдайда тәртіп сақтау әртүрлі, бірақ олар жалпы этикеттің принциптеріне сәйкес келеді. Күнделікті қызметте әлеуметтік қызметкер кездейсоқ кезде өзінің клиентіе, серіктестерін ыңғайсыз жағдайға қалдырмас үшін осы принциптарды ұстану керек.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби қызметіндегі сәйкес жағдайларға танысу, клиентпен қайта жүздесу, кеңес беру, күнделікті қарым-қатынас (мысалы, стационарда), клиенттің айналасындағылармен қарым-қатынас болып табылады. Клиенттен танысу мекеменің ішінде

немесе клиенттің үйінде жүзеге асуы мүмкін. Алғашқы кездесулердің қайда болатынына қарамастан, оған дайындалу керек.

Бірінші кезекте, клиентке қоятын сұрақтарды алдын ала құрастырып қою керек, әңгіменің схемасын құрастыру керек. Кездесудің мұндай шарттарын ұстану сапалы, қысқа және кәсіби түрде өтеді, барлық мүмкін деген сұрақтар артық уақыт пен күш жұмасусыз шешіледі.

Өзінің тәртіп сақтау мәнерін нақты ойластырып қою керек – ол мейлінше кәсіби түрде, бірақ жұқа емес, сабырлы және игі ниетті болуы керек. Клиент оны күтіп отырған және оған көмек беретін жерге келгенін сезінуі керек, яғни қандай жағдай болмасын клиент және оның мәселесі әлеуметтік қызметкердің басты назарында болу ықтимал. Тіпті уақыт шектеулі болған кезде, әлеуметтік қызметкер өзінің жұмысы көп екенін, клиенттің мәселесінен де маңызды мәселе бар екенін білдіртпеу керек. Әрбір адам үшін оның мәселесі басқа проблемаларға қарағанда үлкен маңызға ие. Олар клиентке өте өзекті және қауіпті болып келеді. Сондықтан әлеуметтік қызметкердің асығыстығы және байқамаушылығы кездесудің соңында клиентке жағымсыз әсер қалдырады.

Клиентпен танысу кезінде әлеуметтік қызметкердің киімі маңызды рөл атқарады. Адам туралы алғашқы түсінік танысудың алғашқы 20-45 секунд аралығында жүреді. «Киіммен қарсы алады, ал ақылмен шығарып салады» деген мақал бекер айтпаған. Әлеуметтік қызметкер көбінесе аз қамтылған клиенттермен жұмыс істейді, сондықтан киімнің ең келбеттілігін көрсету клиенттерді кемсітуге әкеледі, олардың әлеуметтік қызметкерге негативті негативті қатынасын тудырады. Бірақ ұсқынсыз киім де жақсы көзқарас қалдыруы мүмкін. Қандай жағдай болмасын киім толығымен өзіне назар аудартпау керек – бұл клиенттің сенімсіздігін тудырып, қарым-қатынастың сапасы төмендейді. Пьер Карден бір күні «Жақсы киінген әйел қандай?» деген сұраққа былай жауап беріпті: «Егер мен сұлу әйелді көрсем, бірақ оның не кигені есімде болмаса, демек, ол жақсы киінген болып шығады». Осындай даналы ережені ұстана отырып, әлеуметтік қызметкердің киімі емес, оның өзі назарға алыну арқылы киіну керек. Ол клиентпен алғашқы кездесу кезінде маңызды.

Әңгімені сәлемдесу мен таныстырудан бастаған жөн. Танысу арқылы әлеуметтік қызметкер өзінің атын, әкесінің атын, тегін және қызметін атап өтуі тиіс. Егер кездесу туралы келісім ерте жасалса (мысалы, телефонмен), онда клиентке оны ескерту керек. Егер де әлеуметтік қызметкер күтпеген жағдайда ауысып кетсе, оның себебін түсіндіру керек.

Клиенттің мәселесінің мәнін анықтай отырып, және оның қажетті көмек туралы пікірін анықтап, нақты сұрақтар қою керек, себебі әрбір клиент өз ойын жүйелі және мәселенің барысымен айта алмайды; кобалжу және қорқыныш әңгімелесу кезінде адамға әсер етуі мүмкін, сондықтан клиентке бағытталған әлеуметтік қызметкердің көмегі мәселенің мән-мағынасын түсіндіруде қажет. Барлық керек деген ақпаратты алғаннан кейін, клиенттің қатысуымен, оның барлығын нақтылап, еш сұрақтың қараусыз қалмағанына қанағаттанып, клиент мәселенің мән-жайын толық түсіну үшін әңгіменің әрбір негізгі кезңдерін қысқа-нұсқа түрде қайталап шығу керек.

Егер алғашқы кездесу кезінде барлық сұрақтар мен кейінгі кездесулер толық шешілмесе, онда әлеуметтік қызметкер мен клиент тағы да кездесудің уақытын белгілеу үшін бір-бірімен келісуі керек – белгіленген нақты күн мен уақыт немесе, егер кездесу жұмыстың белгілі бір кезеңінің аяқталмауынан кейін өткізуді қажет етсе, кездесудің мерзімін нақтылау үшін әлеуметтік қызметкермен телефон арқылы келісуге болады.

Кеңес беру. Кеңес беру клиентпен қарым-қатынасындағы ең маңызды формасы болып келеді. Кеңес беру кезінде әлеуметтік қызметкер клиентке бұйырып сөйлемей керек, ол клиентпен достық қатынаста жасай білуі қажет. Клиенттің әлеуметтік қызметкерден берген кеңесінен нақты не қалайтынын анықтап алу керек. Барлық қажетті ақпараттарды жинап алғаннан кейін, әлеуметтік қызметкер клиенттің мәселесінің шешу жолдарының бірнеше нұсқаларын келтіруіне болады. Әрбір таңдалған нұсқаларды таңдай отырып, оның барлық қажетті аспектілерін қарастырған жөн, ол аспектілер – құқықтық, психологиялық, күнделікті өмір жағдайы, медициналық және т.б., және олардың барысында негативті қырларын да естен шығармау керек.

Клиентке кеңес беру мәселе шешілгенге дейін немесе клиенттің қалауына дейін жалғасады. Егер клиент кеңеске келуін тоқтатса, онымен хабарласу керек

Бақылау сұрақтары мен тапсырмалар.

1. Мәдениет. Әлеуметтік мәдениет
2. Әлеуметтік этикетке қойылатын талаатар.
3. Әлеуметтік жұмісердің киіміне қойылатын талаптар.
4. Әлеуметтік қызметкердің сөз мәдениеті. Сөз мәдениетің дамытатын жолдары.
5. Әлеуметтік жұмыскердің өз-өзін ұстау мәдениеті.

Қолданған әдебиеттер тізімі

1. Федоренко Е.Н. Профессиональная этика. – Киев, 1983.
2. Фромм Э. Психоанализ и этика. –М ., 1993. – 215с.
3. Куликова Н.Н. Содержание и критерий нравственного прогресса (Опыт философско – этического исследования проблемы). – М.,1967 .-326с.
4. СклЯрова Т.В. Этические ценности социальной работы // Социальная работа: методология, теория и технология. Учебное пособие в 2-х частях. Ч. 1 – Саратов. – 1998 г.
5. Смирнова Е.Р. Нравсвенно-профессиональные принципы социальной работы // теория и практика социальной работы. – Саратов. – 1995.

Қорытынды

Әлеуметтік жұмыс кәсіби қызметтің ерекше түрі сияқты мамандардың өзін-өзі ұстау нормалары мен принциптерінің қалыптасу үрдісінде құрылған, оған ғана қатысты идеалдар мен құндылықтар ерекшеліктерін қамтиды. Келешекте мамандандырылған қызмет ретінде әлеуметтік жұмыс әр түрлі жағдайларды, қарама-қайшылықтарды қамтиды.

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 құрайтын кәсіби құндылықтарда қоғаммен қабылданады.

Қазіргі таңда әлеуметтік жұмыста әрбір әлеуметтік қызметкердің өзінің кәсіби қызметіне артқан жауапкершілігінің этикалық критериілерін анықтау қажеттілігі туралы мәселе басты назарды аудартады. Ол моральды принциптер мен нормаларды қабылдауда бір бағыт қалыптастыруда, мағынасын нақтылауға, құндылықтар мен идеалдардың ортақ жүйесін құрастыруды талап етеді.

Әлеуметтік қызметкерге жалпы қабылданған этикет сақтау өте маңызды, себебі ол тікелей адаммен жұмыс жасайды және әр түрлі адамдармен қарым-қатынас жасау арқылы қызмет атқарады. Сондықтан әлеуметтік қызметкердің сыртқы бейнесі, киім-киісі, қимыл-әрекеттері, сөйлеу мәнері, ой-пікірі, жеке қасиеттерінің барлығы да клиентке нұқсан келтірмейтіндей қызмет ету керек. осы аталғандардың барлығын сақтау үшін этикеттің принциптерін ұстану керек. Осыған орай Л.С. Лихачев әлеуметтік қызметкерге арналған этикеттің 4 принципін бөліп көрсетеді. Олар: гуманизм принципі, іс-әрекеттің мақсатқа бағытталған принципі, тәртіптің эстетикалық келбеттілігі принципі, және халықтың салт-дәстүрлері мен әдет-ғұрыптарын білу принципі. Осы принциптерді ұстану арқылы әлеуметтік қызметкер клиенттің мәселесінің шешілуіне көмектеседі, әлеуметтік қызметкер мен клиент арасында достық қарым-қатынас, өзара түсіністік орнайды, мәселені дұрыс жоспарлап, клиентке үлкен табыс әкеледі. Ал клиенттің мәселесінің шешілуі, клиентке жақсылық жасау - әлеуметтік қызметкердің басты міндеті.

Өз-өзінің білімін тексеруге тест тапсырмалар

1. Көңіл аударудың қысқа уақыттағы еріксіз өзгерістері кезең сайын қалай аталады?
А) Ойын бөлмеу
В) бөліп тастау
С) қайта кірісу
D) фруктуация
Е) қосылу
2. «Санасыздықты ықтыру» терминін кім енгізген?
А) Аристотель
В) К. Юнг
С) З.Фрейд
D) Гербард
Е) Сократ
3. Іс әрекеттің нәтижесін немесе жағдайдың дамуын болжай алу ?
А) Қиялдау
В) Ойлау
С) антипация
D) активация
Е) Аглюценация
4. Белгілі заттың немесе құбылыстың сезімтал бейнелеуі?
А) Сезіну
В) Қабылдау
С) Зейін
D) Ойлау
Е) Бостандық
5. Тұлғаның жеке құндылықтарының белсенділігін көрсетеді?
А) Іс-әрекет стилі
В) цикл
С) жүйе
D) құру
Е) бағалы бағдар
6. Адамгершілік тәрбиесі:

А) жеке бастың ерікті- моральдық қасиеттерін қалыптастыруға бағытталған

В) арұжданмен тәртіптілікті тәрбиелеуге қойылатын талаптарды толық анықтайды

С) жеке бастың әлеуметтік сезімін қалыптастыруға бағытталған

Д) адамгершілік сана сезімді, адамгершілік көзқарасты, сезімді, ойды, адамгершілік тәртіппен мотивті қалыптастырудан тұрады

Е) құрметтеу, жауапкершілік сезімін қалыптастырады

7. Халықтың рухани байлығын тәрбиелеу арқылы меңгеруді қалай атаймыз

А) тәрбие

В) оқыту

С) тұқымқуалаушылық

Д) өсиет

Е) үйрету

8. Эстетикалық тәрбие жүйесін ұйымдастырудың негізіне жататын принциптер

А) ғылымилық

В) жүйелік

С) эстетикалық тәрбие мен көркемдік тәрбие берудің жалпы бірлігі

Д) балалардың жеке қызығушылықтарын есепке алу

Е) қоғамдық қажеттіліктерді есепке алу

8. Өзін- өзі тәрбиелеудің маңызы неде?

А) өзін- өзі тәрбиелеу- адамның саналы түрде, белгілі бір мақсат көздеп, өзінің бойына қалыптастыратын қасиет, мінез-құлық дағдысына бағытталады.

В) білім, іскерлік, дағды тәрбиеленеді.

С) қарым- қатынас, іс- әрекет, еңбек.

Д) жеке адам санасын қалыптастыру.

Е) еңбекке даярлайды.

9 Этикалық әңгімеге қойылатын талаптардың сипаты қандай

А) иллюстрациялау

В) оқушының тәжірибесіне сәйкестігі

С) жағдай

Д) еркінен тыс түсіндіру

Е) тындаушылардың күйзелісі

10. Сендіру әдістеріне жататын?

- A) түсіндіру, әңгімелер
- B) педагогикалық талап, үйрету, жаттығу
- C) мадақтау
- D) педагогикалық байқау
- E) өзін-өзі бақылау, жаттығу

11. Өзін-өзі тәрбиелеудің маңызы неде?

A) өзін-өзі тәрбиелеу – адамның саналы түрде белгілі бір мақсат көздеп, өзінің бойына қалыптастыртын қасиет, мінез-құлық дағдысына бағытталады

- B) білім, іскерлік, дағды тәрбиеленеді
- C) қарым-қатынас, іс-әрекет, еңбек
- D) жеке адам санасын қалыптастырады
- E) еңбекке даярлайды

12. Жеке адамның дамуына әсер ететін факторларды атап беріңіз

- A) қоғамдық және әлеуметтік жағдайлар
- B) тұқым қуалаушылық, тәрбие, орта
- C) жеке адам, жеке тұлға
- D) жанұя және мұғалім
- E) іс - әрекеттер (ойын, оқу, еңбек, спорт)

13. Эстетикалық тәрбиенің мақсаты неде ?

- A) эстетикалық идеалды тәрбиелеу
- B) эстетикалық көзқарас, талғам, дүниені сезіну, идеалының болуы
- C) табиғатты сүйу
- D) көркемділік талғам, сезім
- E) дүниені тану, сезіну