

**ФОНД ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА
РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН – ЛИДЕРА НАЦИИ**

СОВЕТ МОЛОДЫХ УЧЕНЫХ



**ИННОВАЦИОННОЕ РАЗВИТИЕ
И ВОСТРЕБОВАННОСТЬ НАУКИ
В СОВРЕМЕННОМ КАЗАХСТАНЕ**

VII Международная научная конференция

**Сборник статей
(часть 5)**

Общественно-гуманитарные науки

*Чинакина Ольга А.М.
Сарыбаева А.С.*

*аль-Фараби атындағы Қазақ
аға оқытушысы Чинаилова С.М.
соц.г.к., аға оқытушысы Сарыбасва Н.С.*

ҚАЗІРГІ КЕЗДЕГІ ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТКЕРДІН КОММУНИКАТИВТІК ПРОФЕССИОГРАММАСЫ

Әлеуметтік жұмыс – дара жек тұлғалар мен топтардың әлеуметтік мәселесін шешуге, жағдай жасауға, адамдардың әлеуметтік қызмет атқаруына қабілетін жақсартуға немесе қазіргі келтіруге бағытталған әрекеттің ерекше түрі. Әлеуметтік жұмыс – ең бірініші тұрғындардың әлеуметтік байланысқан топтарының әртүрлі қажеттіліктерін, әлеуметтік кепілденген және жеке тұлғаның қызығушылықты қанағаттандыруға бағытталған, интегративті және аралық кәсіби әрекеттің түрі.

Әлеуметтік қызметкердің әрекеті коммуникативтік – негізгі қызметті орындауымен үздіксіз байланысты. Коммуникативтік қызметті жүзеге асыра отырып, әлеуметтік жұмысшы көмекті қолдауды қажет ететіндермен байланыс орнатады. Коммуникативтің мақсаты – білім, сенім, хабар алушылардың тәртібін өзгерту.

Бұл мақаланың негізгі міндеті әлеуметтік қызметкердің кәсіби сипаттамасын жасау, сонымен қатар жалпы әлеуметтік профессиограмманың бір бөлігі ретінде әлеуметтік қызметкердің коммуникативтік профессиограмма жасау болып табылады. Сипаттамалық және параметрлік категорияларды жүйеге қатысты әлеуметтік қызметкердің коммуникативтік мәдени деңгейін бағалау критерийлерін анықтауға мүмкіндік береді. Адамның еңбекке

бейімделуін қарастырғанда, төмендегідей қызметтерді атқаратын кәсіби қызмет саласындағы мотивациялардың маңыздылығын қарастырған жөн: оятатын (қызметке деген белсенділікті тудырады, оған деген қажеттілікті); бағыттаушы (қызметтегі мақсаттың сипатын анықтайды); реттейтін (құндылықты бағдарлар мен мотивтерді анықтайды). Кәсіби қызметтің түсіндірмелі саласы соңғы және аралық қорытындыға бағытталған мақсат болып табылады. Мақсаттар мен мотивтер жоспарларда жүзеге асырылады және индивидуалды мәдениеттің мінез-құлқына байланысты болады. Сонымен қатар, бұл қызметтің мағынасы адамның өзіне мамандықтың қаншалықты құнды екендігіне байланысты болады, яғни адамның еңбекке деген жанама түрдегі жеке құмарлығына байланысты.

Коммуникативті профессиограмманы анықтаудан бұрын, бізге келесідей базисті түсініктерді айқындап алу керек: маманның қызметінің үлгісін, маманның тұлғалық үлгісін, профессиограмма, квалификацияланған профиль.

Маман қызметінің үлгісі еңбек қызметінің түрлерінің сипаттауды өз құрамына енгізеді, сонымен бірге кәсіби қызметтің жағдайын және оны шешу жолдарын, және де типтік функционалды міндеттерді де құрамына енгізеді. Тұлғаның үлгісі өндіріс саласында туындайтын міндеттерді сәтті орындауды қамтамасыз ететін қасиеттердің жиынтығының сипатын білдіреді, сонымен қатар, өзіндік оқу мен өзіндік дамуды білдіреді. Квалификацияланған профиль (кәсіби қызметтің қажетті түрлері мен және олардың квалификациялану деңгейінің ұйқасуы) және профессиограмма (психологиялық нормалардың сипаты және маманның қызметіне деген талаптар) – маманның бір тұтас үлгісінің компоненті болып табылады.

Солайша, профессиограмма, маманның тұтас үлгісінің компоненті ғана болып табылады. Алайда тек профессиограмма ғана тұлғаның белгілі бір мамандықтың барлық талаптарын тиімді орындауға негіз болатын маңызды деген қасиеттерін анықтауға көмектесе алады. Классикалық профессиограмманың анықтамасы ғылыми негізделген мамандықтың нормалары мен талаптары кәсіби қызметтің түрі ретінде және маманның тұлғалық қасиеттері ретінде тар психологиялық бағытқа ие екендігін атап кеткен жөн. Ол әрине, бізге талаптардың ерекшеліктерінің бейнесін бермейді және кәсіби

шеберліліктің барлық параметрлік, әсіресе мінездемелік сипатын көрсетпейді. Мамандықты игеру ол ішкі факторлар әсер ететін адамның әлеуметтенудің бір кезеңі болып табылатынын ескеріп кеткен жөн.

Профессиограмманың анығырақ мазмұнына тоқталар болсақ, Профессиограмманы құраушылар еңбек және психограммалар болып табылады.

Профессиограмма (еңбек мәдениетінің әлеуметтік сипаттамасы, еңбек пен мамандықты бейнелеу) келесідей категориялар бойынша сипатталады:

- арналулық (мамандықтың «миссиясы», оның қоғамдағы ролі және адамға бағытталуы);
- мамандықтың таралуы (мамандыққа арналған мекеме);
- мамандықтағы еңбек пәні (еңбек ету барысында адам әсер ететін қоршаған қызметтің жақтары);
- кәсіби мағына мамандықтағы еңбек жайындағы мәліметтер жинағы ретінде;
- еңбек құралдары (қоршаған қызмет салалары);
- еңбек шарттары (еңбек ету мен демалыс режимі, оларды реттеу мүмкіндіктері, әлеуметтік ортаның мінездемесі);
- еңбектің ұйымдастырылуы және оның кооперациясы: келетін келеген, біріккен және топтық қызметтің формалары; кәсіби қарым-қатынас жасаудың түрлері және ондағы позиция, олардың қатысушылары арасында еңбек өнімдерімен және құралдарымен айырбас; орындау мерзімдері мен нормалары; мінез-құлықтың иерархиясы және субординация ұстануы; мамандық барысындағы әлеуметтік мәртебе және қызмет.
- еңбек өнімі (және оның қорытындысы) – адам еңбек нәтижесін алып келетін сапалық және сандық өзгерістері; еңбек нәтижесін бағалау категориясы, еңбек нәтижесінің маңыздылық деңгейі;
- кәсібиліктің мүмкін деңгейлері және берілген мамандықтың квалификациялық разрядтары, олардың төлемдері және категориялары;
- берілген мамандықтың өкілінің құқықтары: психологиялық және әлеуметтік қауіпсіздік, кәсіби ортадағы жағымды микоклиматтың болуы; әлеуметтік кепілдіктер, еңбектің өлшемі.

мен төлемі, еңбектің күзеті; еңбек қызметі барысында өзіндік стильді пайдалану мүмкіндігінің болуы; квалификацияны жоғарлату мүмкіндігінің болуы, аралас мамандықтарды игеруге дайындау;

- берілген мамандықтың өкілінің атқаратын қызметтері; кәсіби хабардарлықты меңгеру, кәсіби мінез-құлықтың этикалық нормаларын білу; адамдармен араласқанда кәсіби құпияларды сақтай білу және қызметтік құпияларды жарияламау; құжаттармен жұмыс жасай алу; қызмет баптық және функционалдық міндеттер;

- адамға берілген мамандықтың позитивті әсері; өзіндік қалыптасу мүмкіндіктері, іштей өсудің мүмкін динамикасы және векторлары; жекеше кәсіби дамудың мүмкіндіктері; белгілі бір кәсіби қауымдастыққа және әлеуметтік ортаға жату;

- мамандықтың жағымсыз жақтары: қателер мен қиындықтардың типтері мен зоналары, материалдық және адамгершілік жоғалтулар; экстремалды және стрестік ситуациялардың болуы; ақпараттың тез ауысуы және ақпараттық қайта жүктеу; аппаттық жағдайларының болу мүмкіндігі, тұлғаның кәсіби деформациясы және болмасқа психологиялық жағымсыздықтар; кәсіби өсудің болмауы.

Психограмма (әлеуметтік мінездеме және адамның еңбегінің мамандығындағы мәдени құндылықтары) кәсіби қызметті тиімді орныдауға арналған психологиялық сапаға ие болады. Л.П.Урванцеваның пікіріне қарағанда мұнда төмендегілер жатады, маманның мотивациялық, ерікті, эмоционалды саласының сипаттамасы:

- мотивтері, мақсаттары, міндеттері, қажеттіліктері, қызығушылықтары, адамның құндылық бағдарлары, психологиялық позициялары;

- кәсіби тартымдылық, кәсіби баға беру, өзінді кәсіби сезіну;
- эмоциялар, психологиялық жағдай, эмоционалды бейне;
- адамның еңбекке қанағаттануы;
- сонымен бірге, оның пікірінше маманның операциялық саласының мінездемесі өзіне төмендегілерді қамтиды:
- еңбек жайында және мамандық туралы психологиялық білу;
- психологиялық іс-әрекет, әдістері, техникасы, жасай алу деңгейі, психотехнологиялары;

- кәсіби қабілеттілік, кәсіби оқи алу, кәсіби өсімге деген ашықтық;

- кәсіби өзіндік даму; өзінің кәсіби өсуін үлгілей алу және оны орнындай алу;

- кәсіби ойлауға соның ішінде, шығармашылық, мамандығын байытуға тырысу тәжірибесі;

- психологиялық кері көрсетулер, сонымен қатар, кейбір сапалардың жоқтығын калпына келтіруге болатын қасиеттер. Мотивациялық саладағы кері көрсеткіштерді түсіндіру;

- кәсіби өсудің жолдары және кәсіби қызметтің құлауының жолдары, оны шешу жолдары.

Ресейлік психологтар К. Платонов, Н.Н. Котельников комплексті профессиограмманы ұсынады. Ол жұмыстарда мінездемелер кең көлемде қарастырылады, сонымен бірге Е.М.Иванованың аналитикалық профессиограммасы да бар. Оның профессиограммасында тек жеке кәсіби мінездеме ғана қарастырылмайды, ал керісінше кәсібиліктің жалпылама және морфологиялық құрылымдары сипатталады. Профессиограммалар оларға арналған мақсаттарға сәйкес әртүрлі мазмұнға ие болуы мүмкін. Профессиограмманың жұмыста құрылуының мақсаты жұмыстың тиімділігін арттыру болып табылады.

Белгілі бір мамандыққа бағытталған профессиограмманың мінездемелік және параметрлік категориялардың қатынасуының негізінде жасалынады. Алдыңғы тарауларда коммуникативтік менеджменттің мінездемелік ерекшеліктері қарастырылған болатын. Параметрлік мінездемелер сандық және сапалық көрсеткіштер ретінде берілуі мүмкін. Сапалық көрсеткіштерге негіздей отырып жасап көрейік, яғни басқарушылық қызметтегі тұлғаның қасиеттері әлеуметтік қызметкердің (менеджердің) профессиограммасын құруды үлкен мәнге ие болады.

Классиктердің жұмыстарына сүйене отырып, менеджердің ролі мен атқыратын қызметі ғана профессиограмманы құрудың жеткіліксіз екендігін көруге болады, сол себепті де оған қажетті барлық сапалардың тізімін құрастырайық.

Денсаулық және физикалық сергектік: ақыл және интеллект; алды қабілеттілік, моральді қасиеттер, яғни, адамгершілік.

рыз сезімі, жақсы жалпы білім, басқару қабілеттілігі: болжай алу, қызмет жасаудың жоспарын жасай алу, азамдармен тіл табыса алу, адамдарды бір жұмысқа біріктіре алу және оларды басқара алу біліктілігі. Осы қасиеттердің барлығымен менеджер иеленуі керек деп менеджмент классиктері есептейді.

Сонымен қатар әлеуметтік менеджердің кәсіби маңызды қасиетінің үш тобын бөліп көрсетуге болады: мотивациялық-еріктік, интеллектуалды, коммуникативті. Сипаттамалық қасиеттер осы әр түрлі аспектілердің қасиетінің басты синтезі болып табылады, өл өзекті нақты әдістердің қалыптасуына (тұлғаның мотивациялық қасиеттері) немесе мінез-құлықтық, қабілеттіліктердің дамуын интеграциялай отырып (анық білінген қабілеттіліктерді мінез-құлық қырларына айналдыра отырып, кәсіби ортадан тыс кәсіби спецификалық мінез-құлықты бере отырып).

Бұл жағдайда нақты ұйымның менеджері жөнінде емес, жалпы әлеуметтік менеджердің кәсіби маңызды қасиеттері жөнінде сөз қозғалып отыр. Нақты ұйым қызметінің табыстылығына осы абстрактты бөлінген қасиеттердің әсер етуі осы ұйымның ерекшеліктеріне тәуелді. Әдебиеттегі әр түрлі және әрдайым қарам-қайшы белгілер әлеуметтік менеджердің кәсіби маңызды қасиеттерін потенциалды маңызды қасиеттердің «инвентері» ретінде қарастыруға болады. олардың іріктеуі ұйымның сипаттамасымен анықталады.

Талап етілетін коммуникативті тұлға қасиеттері орнатылымдар қатарын иеленетінін, атап өткен жөн: этикалық, кәсіби, эмоционалды, әлеуметтік-экономикалық. Этикалық орнатулар қоғамның нормаларын, ережелері мен заңдарын қабылдау кезінде пайда болады, сонымен қатар мәдени норма болып кеткен жазылмаған мінез-құлық ережелерін сақтау. Кәсіби орнатулар басқару құрылымдарының кәсібиленуімен байланысты, оған сәйкес басқару өзара байланысының субъекті кәсіби базаны меңгеруі керек, ол коммуникативті өзара байланыс үрдісінде кодтар негізі ретінде қызмет етеді және коммуникативті өзара байланыстың тиімділігін қамтамасыз етеді. Эмоционалды орнатулар коммуникативті өзара байланыстар субъекті темперамент ерекшеліктерімен байланысты, алдағы коммуникативті әсер мен өзара әсер стратегиясы мен тактикасын анықтауға мүмкіндік береді. Әлеуметтік-экономикалық орнату-

лар коммуникативті өзара әсер субъектілерінің әлеуметтік мәртебесі мен ынталандырудың экономикалық факторлармен және тілдесу мақсатына жету үшін субъект мотивацияларымен анықталған. Сонымен, коммуникативті өзара әсер табысы сөйлеушінің сөздік мағынасы мен тыңдаушы сенімдерінің, сонымен қатар оның қажетті эмоционалды жауабы әрдайым жүзеге асырылуымен екендігін ескере кеткен жөн.

Әлеуметтік менеджер тұлғасына көрсетілген талаптарды талдай отырып, алғашқы жоспарда әлеуметтік менеджердің кәсіби сипаттамасында тұлғалық сипаттамалар алға шығады деген қорытындыға келеміз, алайда олар кәсіби шеберлік және оқиғаға, функцияға, басқарушының рөліне қатысты белгілі критерийлер талабының болуымен өзара байланысты.

Маңызды қасиеттер: табысты топ-менеджердің басты қасиеттері – компания ішінде болашақты анық көре білуді қалыптастыру қабілеттілігі және сенім тудыру. Бұрында алғашқылық клиенттер жөнінде қамқорлық болса, қазір бұл қасиет рангі алтыншы болып табылады.

Табысты топ-менеджердің басты қасиеттері тұлғалық, «гуманитарлы» сипатта, мінсіз бедел, келешекті көре білу, команда жинау ептілігі, жауапкершілік алу. Менеджерлік кәсібилік, әдістемелер және басқару технологиялары аса маңызды.

Менеджердің негізгі профессиограммасы жеке мінез-құлыққа сүйенген екендігін көре аламыз. Отандық әдебиеттерде келесідей менеджерлердің сапалары көрсетіледі:

Мотивациялық-жігерлік қасиет; қорытындыға бағытталу; жеңіске ұмтылу; мұқият болу; өзіндік таңу; әлеуметтік компетенттікті талқылауға әрдайым дайын болу; дәлелдей білу, аттарактылық; өзін-өзі көрсетпеу; өзін-өзі басқара білу; жан-жалды шешуге қабілетті болу және т.б.

Осы интеллекттердің диагностикасын жоғары бағалау алмаудың бірнеше феноменнің түсіндірмесі болады. Біріншіден, психометрикалық интеллект белгілі бір класстардың міндеттерін шешудегі сәттілік нормалары бар мәдениетке сай келетінін анықтайды. Себебі менеджерлік қызмет өте күрделі, әртүрлі және көп аспектілі болып табылады. Оның операциялық құрамы:

телген және заманауи интеллекттің психомерикалық модельдерімен жабдықталмаған.

Әлеуметтік менеджерлердің жұмысының концептуалды деңгейі, олардың қиын міндеттерді шығармашылық жолмен шешулерінде, көп жағдайда интеллектуалды мінездеме ретінде креативті қиындық пен жеңілдік келеді. Конгитивті жеңілдік-қиындық көрсеткіштерінің байланысы құрастырылған және менеджердің жұмысының қиын сәттердегі тиімділігі құрастырылған.

Екіншіден, осы феноменді түсіндіруде Ф.Фидлердің конгитивті концепциясына сүйенуге болады. Осы концепцияға сәйкес менеджердің интеллекті және білімі конгитивті ресурс болап табылады, оларды пайдалану басқару ситуациясының сипатына байланысты болады. Егер де жұмысшылар тарапынан қолдау болмаса басшының негізгі жұмысы өзіне бағыныштылармен яғни, жұмысшыларымен коммуникативті байланыс орнатуды түзеуге бағытталады. Ф.Фидлердің пікірінше, интеллект пен танымалдылықтық арасындағы тікелей байланыс басқарудың директивті стилде қолданылуы керек. Сол себепті де менеджердің интеллекті танымалдылық факторы ретінде болады және бола алмайды да.

Әлеуметтік жұмыстағы коммуникативті мәдениеттің жоғарлауына мәдениетті ұйымдастырудың демократиялық типі себепші бола алады, немесе ол мынадай принциптерге: клиенттің қызығушылығына, жалпы адамзаттық құндылықтарына, прагматикалық бағдарларына, сенімге, альтруизмге (басқаның қамын ойлау), бірлескен қызметте әлеуметтік қызмет пен серіктестікті таңдау еріктігіне, ынтымақтастыққа сәйкес келеді.

Қорытындылай келе, коммуникативті біліктілікті зерттеудің нәтижесінде коммуникативті мәдениеттің құрамдас бөлшегі ретіндегі нормалар мен ережелері, әлеуметтік қызметкердің қызмет етуде мотивациялық құрылымын бейнелейтін профессиограммасын жасауға мүмкіндік береді. Әйтседе, бұл оның жан-жақты екендігін білдірмейді. Тәжірибеде әлеуметтік қызметкердің негізгі кәсіби-біліктілік білімі коммуникативтік мәдениет деңгейін көтеруге мүмкіндік береді, ал коммуникативтік мәдениет тек іскерлік этикетті ғана емес, сонымен бірге коммуникативті өзара қарым-

катынастка түсүдін психологиялык феноменін және жагдайга байланысты мотивтерді камтиды. Сонымен, адеуметтік кызметкердін коммуникативтік мәдениеті кызмет көрсететүдін барлык денгейінде орын алуы кажет.

Пайдаланылган әдебиеттер тізімі

1. Теория, история и методика социальной работы: Учебное пособие / П.Д. Павленок. – 3-е изд., доп. – М.: Дашков и К., 2005. – 474 с.
2. Антошкин Виктор Николаевич. Оптимизация управления системой коммуникативной деятельности в социальной работе: Автореферат. д-ра социол. наук. 22.00.08. Уфа, 2004.
3. Г.П. Медведева. Профессионально-этические основы социальной работы. Курс лекций. – М. 2003. – 260 с.
4. Бориснёв С.В. Социология коммуникации: Учебное пособие для вузов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 270 с.

*Шерниязова А.М.
Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, магистрант*

ВОЛОНТЕРЛІК ІС-ӘРЕКЕТТІЛІКТІҢ ҚҰРЫЛЫМДЫҚ- МАЗМҰНДЫҚ СИПАТТАМАСЫ

Қазіргі уақытта волонтерлік іс-әрекет әлеуметтануда, психологияда, педагогикада аса белсенді түрде қарастырылуда. Ерікті әрекеттілік бойынша көптеген жұмыстар еріктілердің ынтымағын және волонтерлік ұйымдардың мүшелерін әлеуметтік оқып-үйрету мәселесін зерттеуге арналған. Еріктілік әрекеттілікті психологиялық зерттеудің объектісі ретінде ғылыми пайымдау аталған әрекеттілік түрінің құрылымдық-мазмұндық сипаттамаларының психологиялық зерттелуінің жеткіліксіздігіне байланысты өзекті болып отыр. Ерікті әрекеттіліктің құрылымын қарастыру толық әрекеттіліктің құрылымы туралы сұрақты алға шығарады. Е.С.Азарова ерікті әрекеттілік құрылымын құрылымдық-морфологиялық ыңғай көзқарасынан қарастыруды ұсынады, ол әрекеттілік бір ғана компонентке ғана негізделмей, бірқатар сапалы түрлі психологиялық бірліктерді қажет етеді, олар келесідей: ынтымақ, мақсаттылық, әрекеттіліктің ақпараттық негізі, оның нәтижелерін болжамдау, шешім қабылдау, жоспарлау, программалау, бақылау, коррекция, сонымен қатар әрекеттілік объектісінің оперативті сүреті: субъектілердің жеке сапасының жүйесі және атқарушы әрекеттердің жиынтығын қарастырады. Олар бір-бірімен үйлесімді өзара байланысты және әрекеттіліктің толыққанды психологиялық құрылымын құрады [1. 84 б.].

Отандық психология үшін, Е.Е.Насиновскаяның ескеруінше,