



ХҒТАР 14.43.43

Шолу мақаласы

DOI: <https://doi.org/10.32523/2616-6895-2024-146-1-396-409>

## Әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылықтары

С.С. Нурланова 

ал-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, Алматы, Қазақстан

(E-mail: [saltanatnurlanova7@mail.com](mailto:saltanatnurlanova7@mail.com))

**Аңдатпа.** Әлеуметтік қызметкер мамандығының кәсіби құндылықтарын зерттеу қазіргі таңда өзекті мәселелердің бірі болып отыр. Мақалада әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылықтарының ерекшеліктері мен оның жеке құндылықтан айырмашылығы, кәсіби құндылықтар, жауапкершілік және есеп беру табиғаты, әлеуметтік қызметкердің құндылық бағдарларын салыстырмалы түрде талдау үшін ХХ-ХХІ ғасырдағы шетелдік әдебиеттерге сапалы талдау жасалды. Әлеуметтік қызметкерлердің әлеуметтік-эмоционалды дағдыларын дамыту, қажетті этикалық, эстетикалық және эмоционалды құндылықтарды игеру және нығайту осы саладағы маңызды іс-шараларға жатады. Зерттеу барысында анықталған мәселелерге: әлеуметтік жұмыс тәжірибесінің кәсіби стандарттарына сәйкес қалаулы мінез-құлық, жеке және кәсіби құндылықтарды қалыптастыруға ерекше мән берілетіні; әлеуметтік жұмыс маманының эмоционалды компонентін зерттеу және түсінуге байланысты зерттеулер қазіргі таңда жеткіліксіз болып отырғаны; әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтарын зерттеу екі санатқа: әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтарына және әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби құндылықтарға әлеуметтенуіне байланысты зерттеулер болып бөлінетіні; әлеуметтік қызметкердің маңызды кәсіби құндылықтарына адамның негізгі құқықтарын құрметтеу, әлеуметтік жауапкершілік сезімі, бостандықты құрметтеу, қолдау, өзін-өзі анықтауға деген ұмтылысы жатады. Мақаланың мақсаты әлеуметтік жұмыс мамандарының қабылдаған рөлдері мен құндылықтарын анықтау үшін ғылыми жұмыстарды зерттеу болып табылады. Зерттеу нысанына әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылықтар жиынтығы жатады.

**Түйін сөздер:** әлеуметтік қызметкер, кәсіби құндылықтар, институционалдық құндылықтар, жауапкершілік, этика, есеп беру.

## Кіріспе

Мэри Ричмонд пен Джейн Аддамстың басшылығымен пайда болғаннан бері әлеуметтік жұмыс кедейлер мен ең осал топтардың өмір сүру жағдайларын жақсартуға бағытталған. Әлеуметтік жұмыстың дәстүрлі миссиясы адамдардың жеке қажеттіліктерін, қоршаған орта мен әлеуметтік жағдайлардың әсерін қамтиды. Халықаралық әлеуметтік қызметкерлердің қауымдастығының (NASW) этикалық кодексінде «әлеуметтік жұмыс мамандығының негізгі миссиясы – адамдардың әл-ауқатын арттыру және осал, қысымға және кедейлікке ұшыраған адамдардың қажеттіліктерін және мүмкіндіктерін кеңейтуге ерекше назар аудара отырып, барлық адамдардың негізгі қажеттіліктерін қанағаттандыруға жәрдемдесу» деп түсіндіріледі [1]. Бұл миссия әлеуметтік жұмыстың негізін құрайтын бірқатар бастапқы құндылықтарға негізделген, оларға қызмет, әлеуметтік әділеттілік, адамның қадір-қасиеті мен құндылығы, адами қатынастардың маңыздылығы, тұтастық пен құзыреттілік, жауапкершілік пен есеп беру жатады [2].

## Мәселе

Пән және мамандық ретінде әлеуметтік жұмыс адамның өміріне әсер етудің ерекше қабілетіне ие. Халықаралық әлеуметтік қызметкерлер Федерациясының (IFSW) және халықаралық әлеуметтік жұмыс мектептері қауымдастығының (IASSW) 2014 жылғы анықтамасына сәйкес, «әлеуметтік жұмыс – бұл тәжірибеге негізделген мамандық және әлеуметтік өзгерістер мен дамуға, әлеуметтік келісімге, адамдардың мүмкіндіктерін кеңейтуге ықпал ететін академиялық пән» [3-4]. Әлеуметтік жұмыс адамдардың мүмкіндіктерін кеңейту мақсатына жетудің ерекше жолдарын ұсынады [5]. Кәсіби тәжірибеде бұл адамдардың барлығының құнды екенін мойындаудың негізгі декларациясы. Адамдар туралы бұл негізгі декларация әлеуметтік қызметкерлерден нақты кәсіби әрекеттерді талап етеді. Яғни, олар өздерінің жеке бағалау пайымдауларын қолданбауы керек. Керісінше, адамдардың ерекше құндылығы, олардың әрқайсысының басқа тіршілік иелерінен ерекшеленетін өзіндік артықшылықтары мен мүмкіндіктері бар екенін түсіну маңызды [6].

Өз миссиясын орындау үшін әлеуметтік жұмыс кәсіби тарихи тұрғыдан дуализм күйіне (жеке қажеттіліктер, әлеуметтік әрекеттер мен реформалар) еніп, сын саласы мен айырмашылыққа айналды. Бұл екіұштылық әлеуметтік қызметкерлерді басқа кәсіптен ерекшелендіреді. Алайда, әлеуметтік жұмыс үнемі сынға ұшырап отырады [7]. Джейкобсен әлеуметтік қызметкер мамандығы енді әлеуметтік әділеттілік пен әлеуметтік әрекетке ықпал ететін стратегияларды бірінші орынға қоймайды деген тұжырымға келеді [8]. Алайда, Эплл әлеуметтік жұмыста «макро-мезо-микро» деңгейде әлеуметтік әділеттілік пен адвокаттық мәселелерге көп көңіл бөлінеді деген тұжырымды негіздейді [9].

## Тарихы

Құндылық компоненті кез-келген кәсіптің маңызды атрибуты болғанымен, әлеуметтік қызметкердің құндылығы ерекше болып келеді. Өйткені, ол кәсіби

сәйкестіктегі құндылықтардың орталық рөлін көрсетеді [10]. Ғылыми әдебиеттерде әлеуметтік жұмыс әрқашанда «құндылықтарға негізделген мамандық» ретінде сипатталады [11]. Құндылықтардың маңыздылығы келесідей болады: олар «әлеуметтік жұмыс құрылымының барлық стратегиялық нүктелерінде орналасқан» [12].

Әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтарын зерттеу екі санатқа бөлінеді: әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтарына және әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби құндылықтарға әлеуметтенуіне байланысты зерттеулер. Тиммс әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтары туралы әдебиеттерге шолу жасағанда келесідей тұжырымға келеді: «әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтары туралы эмпирикалық зерттеулер аз» [13]. Қазіргі кездің өзінде ұлттық үлгілерді қолдана отырып жасалған ауқымды зерттеулер жеткіліксіз болып отыр.

Маклеод пен Мейер өздерінің құндылық критерийі бойынша әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтарын орта мектеп мұғалімдерінен ажыратуға болатындығын анықтады [14]. Кокске мен Кроуз Колорадодағы әлеуметтік қызметкерлердің кездейсоқ үлгісі жасын, жынысын және басқа да әлеуметтік сипаттамаларын бақылау кезінде жалпы халыққа қарағанда либералды екенін көрсетті [15]. Варли әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтары туралы жиі келтірген жұмысында ACSW (Alberta College of Social Workers) мүшелерінің кездейсоқ іріктеудің орташа ұпайлары теңдік, қызмет көрсету, психодинамикалық ойлау және әмбебаптық сияқты параметрлер бойынша бір-біріне өте ұқсас екенін анықтады [16].

Әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби құндылықтарға әлеуметтенуін зерттеу бойынша Батыс елдері ғалымдары тарапынан ауқымды жұмыс жүргізілген. Варли жоғары оқу орнынан кейінгі білім беру саласы әлеуметтік жұмыс мамандығы бойынша оқитын студенттердің құндылық бағдарларына аз әсер ететінін анықтаған [17]. Сондай-ақ, магистратураға түсетін студенттердің тәжірибелі әлеуметтік қызметкерлерге қарағанда бірнеше көрсеткіштер бойынша жоғары балл жинауына аз әсер ететінін анықтады. Браунның Замбияда өткізген Варлидің зерттеуін қайталауы ұқсас нәтижелермен оны «әлеуметтік жұмыс саласында білім беру студенттердің әлеуметтік жұмыс құндылықтарына салыстырмалы түрде аз әсер етеді» деген қорытындыға алып келді [18]. Варли индексін зерттеуде қолданған Джуда бұл тұжырымға қосымша қолдау көрсетеді. Ол «білім алу кезіндегі студенттерінің құндылықтары оқу бітірген кезде де үлкен өзгеріске ұшырай қоймайды» деген тұжырымға келеді [19].

Әлеуметтік қызметкер кәсібінің құндылықтарын анықтауға тырысқанда, мамандық құндылықтарына емес, әлеуметтік қызметкерлердің жеке құндылықтарына назар аударылады. Жеке тұлға ретінде әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтары қоғамның барлық басқа мүшелері сияқты әлеуметтену процестері мен әсерлеріне ұшырайды [20]. Жеке құндылықтар жүйесін қалыптастыру – көптеген әлеуметтік және мәдени факторларға сезімтал күрделі процесс [21]. Әлеуметтік қызметкерлердің жеке құндылықтары жалпы халықтың құндылықтарынан айтарлықтай ерекшеленбеуі және олардың құндылықтары кәсіби рөлге қарағанда жыныс, нәсіл және әлеуметтік тап сияқты айнымалылармен болжануы мүмкін.

Институционалдық құндылықтар жеке құндылықтардан айтарлықтай ерекшеленеді. Егер жеке құндылықтар жеке мақсаттар мен оларға қол жеткізудің қолайлы құралдарын

білдірсе, онда институционалдық құндылықтар – бұл институционалдық мақсаттар мен талаптардың қоғаммен ортақ танымдық көріністері болып табылады [22]. Құндылықтар жеке іс-әрекеттің стандарттары немесе критерийлері және институттардың анықтаушы сипаттамалары ретінде әрекет етеді. Уильямс берген институттың анықтамасын Рокич былайша келтіреді: «салыстырмалы түрде айқын және әлеуметтік маңызы бар құндылықтар кешенінің айналасында үйлесетін институционалдық нормалар жиынтығы» [23]. Рокич әрі қарай бұл «құндылық кешендері» адами құндылықтар жиынтығының жеке және мамандандырылған ішкі жиындары деп болжайды. Институттар әлеуметтік құрылымда белгілі бір функцияларды орындайды, сондықтан олар қандай да бір құндылықтар жиынтығын айқындауға және оны жүзеге асыруға «маманданған».

Рокичтің ғылыми институтының зерттеу нәтижелері бойынша «үнемі ең жақсы нәтиже беретін әдістер келесі тұжырымдармен байланысты: ғалымдардың ғылымның құндылықтарын қабылдауы және ғалымдардың жеке құндылықтары – екеуі де институционалдық жүйемен байланысты». Ол институционалдық жүйе құндылықтар туралы нақты ақпарат берушілер деп санайды [23, 316].

Кез-келген кәсіптің маңызды атрибуты – белгілі бір құндылықтар жиынтығына немесе этикалық кодекске негізделеді. Бұл құндылықтардың кейбіреулері ұқсас болуы мүмкін (мысалы, құпиялылық) [24].

### Талқылау

Жеке құндылықтар көптеген ықпалдарға ұшырайды, олардың бірі кәсіби рөл болып табылады. Сондықтан, әлеуметтік қызметкерлердің құндылықтарын зерттеуде олардың жеке құндылықтары басқа халықтан қалай ерекшеленетінін және кәсіби құндылықтар екеуінен қалай ерекшеленетінін ажырату қажет.

Әлеуметтік жұмыс саласындағы негізгі құндылықтар жүйесіне идеалдар, моралдық нормалар мен этикалық принциптер жатады (1 сурет).



Сурет 1. Әлеуметтік жұмыстың құндылықтары

Дереккөз: [24] негізінде автормен құрастырылған

1 суретте көрсетілгендей, идеалдар әлеуметтік жұмыс этикасының іргелі көзқарасын білдіретін жалпылаудың жоғары дәрежесі туралы түсінік болса, моральдық нормалар белгілі бір жағдайда қалай әрекет ету керектігін анықтайтын ережелер. Ал, этикалық принциптер этиканың негізгі бастапқы ережелері болып табылады.

Әлеуметтік жұмыстың кәсіби маңызды құндылықтары олардың қызметінің мақсаты мен міндеттерін айқындайды. Әлеуметтік жұмыс саласын зерттеушілер олардың кәсіби маңызды құндылықтарын әртүрлі жолмен топтастырады. Жалпы жұмыстарды қарастыра отырып, төмендегідей тұжырымға келуге болады (2 сурет).



**Сурет 2. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылықтары**

Дереккөз: [24] негізінде автормен құрастырылған

Хорнер мен Уайтбэк әлеуметтік қызметкерлердің жеке және кәсіби құндылықтарын зерттеу нәтижесінде, респонденттердің әлеуметтік жұмыс кәсібінің маңызды құндылықтары ретінде теңдік пен көмек құндылықтарын таңдағаны анықталды. Бұл жоғары мәнді кәсіби құндылықтар әлеуметтік қызметкерлер үшін жеке құндылықтар ретінде маңызды болмай шықты. Бостандықты (тәуелсіздік, таңдау еркіндігі) әлеуметтік қызметкерлер басқа халыққа қарағанда жеке құндылық ретінде азырақ бағалайды, бірақ ол маңызды кәсіби құндылық болып табылады. Басқа респонденттерге қарағанда, әлеуметтік қызметкерлер жеке өміріндегі еркіндіктен бас тартуға анағұрлым дайын болуы мүмкін, бірақ басқа адамдармен жұмыс істеу кезінде таңдау еркіндігін (өзін-өзі анықтау) бағалайды [25].

### **Жеке және кәсіби құндылықтар арасындағы айырмашылықтың маңыздылығы**

Адам құндылығына негізделген кәсіби тәжірибе әлеуметтік қызметкерлер үшін тек бағалау жүргізу үшін ғана емес, сонымен қатар олардың барлық кәсіби қызметін дұрыс бағалау үшін де өте маңызды.

Қандай да бір мәселелер бойынша әртүрлі нормаларға байланысты шиеленістердің алдын алу үшін оны дұрыс бағалау қажет [26]. Осылайша, бұл әлеуметтік қызметкерлердің

жеке және кәсіби құндылықтары арасында қайшылықтар жиі кездесетін күнделікті кәсіби тәжірибе үшін де маңызды болады. Әлеуметтік жұмыс саласын зерттеу әдебиеттерінде жеке құндылықтар кәсіби құндылықтарды басуы мүмкін екендігі айтылған [27].

Демек, әлеуметтік қызметкерлер өздерінің жеке құндылықтары мен олардың маңыздылығын, бұл құндылықтар олардың кәсіби тәжірибесіне қалай әсер ететінін түсінуі керек.

Жеке құндылықтар адамдар өмір сүретін қоғамның құндылықтары арқылы қалыптасуы мүмкін. Әлеуметтік қызметкерлер өздерінің мәдени қалыптасқан жеке құндылықтарын бағалау құралы ретінде пайдаланбауы керек. Әйтпесе, әлеуметтік жұмыс кәсібі шектеулі, репрессиялық, теңдік жоқ және әділетсіз жағдайларға тап болады. Олай болған жағдайда гуманитарлық қызметке қойылатын талаптарды сақтай алмайды. Әлеуметтік жұмыс білімінде кәсіби әлеуметтенудің екі аспектісі маңызды рөл атқарады. Бірінші аспект – бұл кәсіби сәйкестендіру, онда әлеуметтік жұмыс мамандығында оқитын студенттер өздерінің жаңа кәсіби рөлінен күтілетін нормалар, құндылықтар және мінез-құлық үлгілерін түсінеді. Екінші аспект – кәсіби сәйкестікті құру, мұнда студенттер өздерінің кәсіби имиджін жасаушылар ретінде қарастырылады. Бұл оң нәтижелерге қол жеткізген кәсіби құндылықтармен байланысты. Осылайша, студенттер әлеуметтік контексте «жасау, әрекет ету және өзара әрекеттесу» арқылы өздерінің кәсіби сәйкестігін құруда белсенді рөл атқарады [28].

Әлеуметтік қызметкерлер өздерін әділ қоғам құрушылардың бір бөлігі ретінде көруі керек. Барлық кезеңде кәсіби құндылықтар әлеуметтік қызметкерлер үшін өте маңызды негіз болып табылады. Әлеуметтік қызметкердің құндылықтары әлеуметтік жұмыстың маңызды құрамдас бөлігі ретінде қарастырыла отырып, ол қандай болуы керек деген сұраққа жауап беруі тиіс. Кәсіби құндылықтар базасы әлеуметтік қызметкерлерге әділетсіз және репрессиялық жағдайлардың алдын алуына көмектеседі.

Биестек анықтағандай, құндылықтар әлеуметтік қызметкерлердің қызмет пайдаланушыларымен қалай жұмыс істеу керектігін анықтайтын принциптер жиынтығы ретінде қарастырылады. Бұл құндылықтар әлеуметтік жұмысты жеке жұмыс ретінде анықтауға негізделген. Биестек оларды «даралау, сезімнің мақсатты көрінісі, бақыланатын эмоционалды қатысу, қабылдау, ашық көзқарас, өзін-өзі анықтау және құпиялылық» деп атады [29]. Бұл құндылықтар жоғары деңгейде дараланған және әлеуметтік жұмыстың кең әлеуметтік және саяси контекстіне сәйкес келмейтіні үшін сынға алынды. Осы сынға қарамастан, бұл құндылықтар адамды мақсат ретінде қарастыру қажеттілігіне негізделгенін ескеру керек. Сондықтан Фергюсон бұл құндылықтар әлеуметтік қызметкерлерді қолданыстағы әлеуметтік құрылымға, оның саясаты мен тәжірибесіне қарсы тұруға итермелейтінін атап өткен [30]. Бірақ, әрине, бұл сын кейбір қосымша құндылықтар жүйесін қарастыруды көздейді. Томпсон билік пен теңсіздік сияқты құбылыстардың маңыздылығын көрсететін эмансипациялық құндылықтарды ұсынады [29, 476.]. Бұл құндылықтарға деиндивидуализация, теңдік, әлеуметтік әділеттілік, серіктестік, азаматтық, мүмкіндіктерді кеңейту және шынайылық жатады. Әлеуметтік жұмыстың бостандық құндылықтары осы мамандыққа тән және әлеуметтік қызметкерлердің қоғамның әлжуаз топтарына ерекше назар аударатындығын көрсетеді.

Бәнкс бұл кәсіби құндылықтардың барлығы әлеуметтік жұмыстың негізінде жатқанын атап көрсетеді [31]. Сондықтан әлеуметтік қызметкерлер жұмыс барысында кедейшілік, зорлық-зомбылық, азап шегу және қысымды өткерген адамдарға басымдық беруі керек.

### Кәсіби құндылықтар және жауапкершілік

Кез-келген маман қызмет көрсетушілер алдында өз әрекеттері үшін есеп беруге дайын болуы керек. Қызмет пайдаланушылары алдындағы жауапкершілік олардың таңдау еркіндігін құрметтеу, әл-ауқатын жақсарту және кемсітушілік пен қысымға қарсы тұру сияқты әлеуметтік жұмыстың негізгі құндылықтарының ажырамас бөлігі болып табылады.

Қызмет пайдаланушылары алдындағы кәсіби жауапкершіліктен басқа, әлеуметтік қызметкерлер әрқашан кең саяси қауымдастық алдында жауап беруге міндетті. Олар, көбінесе, тікелей немесе жанама түрде қоғамдық игілікке қол жеткізуге бағытталған мемлекеттік ұйымдарда жұмыс істейді. Оларға мысалы, халықтың осал топтарын қорғау, әлеуметтік қорғау немесе бақылау жатады. Сондықтан әлеуметтік қызметкерлер мен олардың жұмыс берушілері өздері ұсынатын қызметтердің тиімділігі үшін қоғам алдында жауап береді. Осылайша, кәсіби және қоғамдық жауапкершілік ұғымдары әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылығымен байланысты. Осы екі салада да оларға қойылатын талаптар жылдан-жылға артып келеді. Бұл екі ұғым бір-бірімен байланысты. Өйткені жұмыс берушілер сапа стандарттарын, бағалаудың стандартталған нысандарын, келісімшарттар мен шағымдарды қарау процедураларын ішінара қызметтерді пайдаланушылардың тиімді қызметтерге, шешім қабылдауға және шағымдануға құқықтары туралы талаптарына жауап ретінде енгізеді. Дегенмен, әртүрлі тараптардың талаптары бір-біріне қайшы келуі мүмкін. Ұйымдық және қоғамдық есеп беруге ұмтылу кезінде жекелеген қызмет пайдаланушылары мен олардың қауымдастықтарының қажеттіліктері мен құқықтары іске асырылмауы мүмкін.

Әлеуметтік қызметкердің құндылық бағдарлары клиент пен қызметкер арасындағы өзара қарым-қатынасты реттеуші бола отырып, әлеуметтік жұмыстың қағидалары бойынша келесідей жинақталуы мүмкін (3 сурет).



Сурет 3. Әлеуметтік қызметкердің құндылық бағдарлары

Дереккөз: [32]

3 суретте көрсетілгендей әлеуметтік қызметкердің құндылық бағдарларының ішінде жауапкершілікке көбірек мән беру жөн болып отыр. Себебі, әлеуметтік қызметкер клиентке өзінің өмірі үшін жауапкершілік алуды үйретеді. Соның ішінде, проблеманы анықтау үшін дұрыс жолды таңдау, өз ресурстарын дұрыс пайдалану, психологиялық тұрақтылық пен шыдамдылыққа үйрету маңызды іс-шаралар қатарына жатады.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылығы ретіндегі жауапкершілік күнделікті және кәсіби өмірдің ажырамас ерекшелігі болып табылады. XVIII ғасырда өмір сүрген философ Рэйд бұл адамның айрықша белгісі деп санайды: «жауапкершілікті өзінің мінез-құлқына жауап беретін моральдық агент, моральдық мақұлдау мен айыптаудың объектісі» деп атап өткен [32]. Әлеуметтік қызметкер моральдық тұрғыда мақтау немесе айыптау үшін өз іс-әрекеттерін сипаттауға, түсіндіруге немесе ақтауға дайын болуы керек. Әлеуметтік қызметкердің маңызды кәсіби іс-әрекетінің бірі есеп беру. Есеп беру – бұл басқа адамдармен қарым-қатынас жасау, оны түсіну және жеке ерекшеліктерін анықтау тәсілдерінің маңызды сипаттамасы болып табылады. Кәсіби және қоғамдық есеп беру – бұл моральдық және әлеуметтік есеп берудің кең жүйесінің бір бөлігі.

Есеп беру дегеніміз – іс-әрекеттер туралы есеп беруге міндетті болу. Есеп сипаттамалар, түсіндірмелер немесе негіздемелерді қамтуы мүмкін. Көбінесе, есеп беру проблемалық жағдайдың пайда болуымен байланысты. Холдсворт жауапкершілікті «ашық сынау міндеті» деп анықтайды [33]. Баттни өзінің әлеуметтанулық есеп беру зерттеуінде «сипаттамаларды өзгерту және проблемалық оқиғаларды шешу үшін қолданылатын сұхбатқа» назар аударады. Баттни басқа әлеуметтанушылар сияқты, проблемалық жағдайдан туындаған әлеуметтік алшақтықты жою әрекеті ретінде сұхбатқа көбірек қызығушылық танытады. Есеп беру сынға ашық, іс-әрекеттердегі мүмкін болатын жағымсыз бағалауларға қарсы тұруға тырысумен байланысты. Баттни атап өткендей: «қателік жасау және әрекеттері үшін жауап беру кез-келген тұлғаға, маманға тән жағдай» [34].

Бұл есеп беру мен жауапкершілік арасындағы маңызды байланысты көрсетеді. Өз іс-әрекеттері үшін жауапкершілік ұтымды таңдау жасау мен шешім қабылдай алуды білдіреді. Яғни, кез-келген адам, маман өз іс-әрекеттері үшін «жауап беруі» керек.

Кейбір зерттеушілер есеп беру мен жауапкершілікті синоним ретінде қарастырса [35], басқалары бұл терминдерді бір мағынада қолданады [36]. Фэйрбэйрн жауапкершіліктің төрт мағынасын тізімдейді, олардың біреуі ғана «жауап беру қабілетімен» бірдей мағынаны білдіреді. Біріншісі іс-әрекеттердің жай-күйіне байланысты. Мысалы, біреу «жазатайым оқиға үшін жауап береді» десек, оның апатқа себеп болғаны туралы айтылуы мүмкін. Жауапкершіліктің тағы бір мәні – біреудің алдындағы немесе бір нәрсе үшін жауапкершілік. Сондай-ақ, «жауапкершілік» сөзін адамның мінез-құлқын немесе іс-әрекетін сипаттау үшін де қолдануға болады. Мысалы, «ол өзін жауапкершілікпен ұстады», өйткені ол өзіне сенімді болды. Осы үш қолданыстың ешқайсысында «жауапкершілік» сөзінің мағынасын өзгертпестен «есеп беру» сөзімен алмастыруға болмайды. Жауапкершіліктің соңғы мәні – бұл әрекеттерді түсіндіру немесе ақтау міндеті, яғни есеп беру. Осылайша, есеп беру «жауапкершілік» ұғымы мағыналарының бірі ғана, бірақ әрқашан оның синонимі бола бермейді [37].

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылықтарының негізгілері жауапкершілік пен есеп беру, әдетте, келесі терминдермен байланысты:



– Техникалық жауапкершілік: қандай жұмыс істейтіні (дәлелге негізделген тәжірибе) және қалай жасау керектігі туралы жалпы қабылданған білім мен дағдыларға сілтеме жасау (мысалы, тәуекелді бағалау).

– Процедуралық есеп беру: қалай әрекет ету керектігі туралы ережелер немесе хаттамалар жиынтығына сілтеме жасау.

– Басшылардың жауапкершілігі: аға менеджердің бұйрықтарына немесе өтініштеріне сілтеме жасайды.

– Этикалық жауапкершілік: дұрыс немесе бұрыс нәрсеге қатысты қабылданған құндылықтарға сілтеме жасау. Олар жеке, кәсіби немесе басым қоғамдық құндылықтар болуы мүмкін.

Росситер және басқалар әлеуметтік жұмыстың саяси және этикалық контекстін сыни тұрғыдан түсінуді дамытудың маңызды бөлігі ретінде «этикалық талқылаудың» ерекшелігін атап өткен [38]. МакНами мен Герген қарым-қатынас жауапкершілігін келесідей сипаттаған: «жағымсыз оқиғалар үшін жеке адамдар жауап беретін жауапкершілік түрі, ол кейде қарым-қатынасқа кері әсер етуі мүмкін» [39]. Әлеуметтік қызметкерлердің өз арасында да, қызметкерлер мен қызмет пайдаланушылары арасында да адал және ашық диалог пен жауапкершілікті бөлудің маңыздылығы әлеуметтік жұмыстың негізгі ерекшеліктерінің бірі болып табылады. Қызмет тұтынушысымен қарым-қатынаста ашықтыққа басты назар аударылады. Бұл қызметкер билігінің басым болуын мойындауды және мүмкіндігінше сол билікті бөлуді білдіреді. Ол үшін қызмет пайдаланушыларына әлеуметтік қызметкердің жұмысқа не үшін қатысатынын, оның өкілеттіктері қандай екенін және қандай жағдай орын алуы мүмкін екенін нақты түсіндіру қажет. Бұл қызмет пайдаланушыларының пікірлерін тыңдау, олардың өмірі, мәдениеті мен жеке басы туралы ақпаратты жинау, оларға түсінікті тілмен жауап беру және жағымсыз жағдайларға қарсы тұруға ұмтылуды қамтамасыз етеді. Жоғарыда айтылғандай, қызмет тұтынушыларымен қарым-қатынастың бұл тәсілі клиенттерді қолдау, олардың әл-ауқатын арттыру және әлеуметтік әділеттілік үшін қызмет жасайтын әлеуметтік жұмыстың қабылданған жалпы құндылықтарын көрсетеді.

Жауапкершілікті проблемалық жағдайлармен, сын-ескертпелермен және айыптаулармен байланыстыру қорғаныс тәжірибесіне және тәуекелге барғысы келмеуге әкелуі мүмкін. Бұл дегеніміз, кәсіби жауапкершілікке (қызмет тұтынушысына) аз көңіл бөліп, қоғамдық жауапкершілікке (жұмыс берушіге, жалпы қоғамға) көбірек назар аударуға алып келуі мүмкін. Сыни практика қызмет тұтынушысымен қарым-қатынастың маңыздылығына қайта назар аударуды, ықтимал қақтығыстар мен өкілеттіктерді мойындауды және адалдықты қабылдауды, сондай-ақ әлеуметтік жұмыс агенттіктерінің ұйымдастырушылық мәдениетін жеке адамнан ұжымдық жауапкершілікке ауыстыру арқылы өзгертуге ұмтылуды қамтиды.

## Нәтижелер

Кәсіби құндылықтар мамандықтың ерекше мақсаттарын білдіреді. Осылайша, әр кәсіпте қызметкерлер білуі тиіс ерекше құндылықтар жүйесі бар деп болжауға болады.

Бұл құндылықтар жиынтығы мамандыққа қатысушылардың жеке құндылықтарының барлық жиынтығын қамтымауы мүмкін. Кәсіби құндылықтар жеке құндылықтардың көбісін қамти бермейтін құндылықтардың ерекше жиынтығы болып табылады. Құндылықтардың бұл жиынтығы адами құндылықтардың барлық спектрін емес, белгілі бір мамандандырылған рөлді көрсететін нақты және қысқартылған түрі болып келеді. Кәсіби рөлге қатысты құндылықтар қоғам құндылықтары массивінде анықталады.

Сондықтан әлеуметтік жұмыс мамандарының жеке құндылықтары олардың әлеуметтік қызметкер кәсібінің құндылықтары туралы идеяларынан айтарлықтай ерекшеленуі мүмкін. Жеке құндылықтар жеке тұлғаға әсер еткен барлық әлеуметтену процестерінің көрінісі болып табылады. Ал, кәсіби құндылықтар белгілі бір рөлді орындау үшін әлеуметтенуді көрсетеді.

Әлеуметтік қызметкерлер үшін маңызды жеке және кәсіби құндылықтарға ойын ашық айту және өзін-өзі бағалау жатады. Әлеуметтік қызметкерлер өздерін қабылдаушы адамдар деп санайды. Олар өздерінің кәсіби қызметінде ойын ашық айту мен қабылдаудың маңыздылығын атап өтеді. Сондай-ақ, олар өзін-өзі позитивті тұжырымдау кәсіби және жеке тұрғыдан да маңызды деп біледі.

Кәсіби құндылықтардың қажеттілігі, оның базасындағы айырмашылықтарды қабылдауға басты назар аударуды талап етеді. Әлеуметтік жұмыс әр адамның өзіндік қадір-қасиеті мен құндылығын және әлеуметтік әділеттілік пен адам құқықтарын қорғауды қолдайды. Әлеуметтік жұмыстың құндылық базасы қызметкерлерге кәсіби әрекеттерін орындауға мүмкіндік беретін берік негіз бола отырып, оларды басқарады. Мәдени хабардарлық пен сезімталдық әлеуметтік қызметкерлер үшін мәдени және адами әртүрлілікті қамтамасыз етуде өте маңызды болып келеді. Ол үшін жан-жақты білімі бар және эмпатияға қабілетті мамандар қажет. Олар әр адамды шын жүректен тең деп қабылдауы тиіс. Кәсіби құндылықтар өте маңызды, өйткені олар әлеуметтік қызметкерлерді өздерінің алалаушылықтарынан және жеке құндылықтарды бағалау құралы ретінде пайдаланудан сақтандырады. Бұл адамның қоғамдағы қадір-қасиеті мен құндылығын болжайтын осы кәсіппен айналысудың жалғыз жолы. Әртүрлі қызмет пайдаланушыларымен жұмыс істеу кезінде жеке құндылықтарға қарсы тұру үшін әлеуметтік жұмыс бойынша оқыту өзін-өзі тануға және өзін-өзі реттеуге бағытталуы керек.

## **Қорытынды**

Әлеуметтік қызметкерлерді жалпы халықтан ажырататын жеке құндылықтар кәсіби құндылықтар ретінде жоғары бағаланған құндылықтар арасынан табылмауы мүмкін. Керісінше, әлеуметтік қызметкерлер жалпы халықтан ерекшеленеді. Себебі, олар тұлғааралық және қызмет көрсету құндылықтарына басты назар аударады. Өзге мамандармен салыстырғанда, әлеуметтік қызметкерлер махаббат, сүйіспеншілік, көмек және шынайы достық сияқты құндылықтарды жоғары бағалайды. Әлеуметтік қызметкерлер басқа мамандармен салыстырғанда бүкіл әлемдегі бейбітшілік немесе қоршаған орта мәселелеріне көп көңіл бөледі. Бұл тұжырымдамалар әлеуметтік жұмыс

мамандығын таңдаған адамның қарым-қатынасты жоғары бағалайтынын, қызмет көрсетуге бағдарланғанын, өзін ашық және жақсы білетінін көрсетеді.

Әлеуметтік қызметкерлердің жеке құндылықтары оларды басқа адамдардан ерекшелендіреді, бірақ олар мамандық құндылықтарының көрінісі болмауы мүмкін.

### **Әдебиеттер тізімі**

1. Assembly N.D. Code of ethics of the national association of social workers. [Электронды ресурс] – URL: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics> (жүгінген күні: 22.08.2023)
2. Perry R. Factors influencing MSW students' interest in clinical practice //Journal of Teaching in Social Work. – 2009. – Vol. 29. – №. 1. – P. 47-70
3. Hall N. International federation of social workers (IFSW). Encyclopedia of Social Work. [Электронды ресурс] – URL: <https://www.ifsw.org/> (жүгінген күні: 18.08.2023)
4. Campanini A., Lombard A. International Association of Schools of Social Work (IASSW): Promoting environmental and community sustainability //International Social Work. – 2018. – Vol. 61. – №. 4. – P. 486-489
5. Adams R. et al. Social work futures: Crossing boundaries, transforming practice // (No Title). – 2005. – Vol. 26. – P. 342
6. Kuçuradi İ. Human rights: concepts and problems. – LIT Verlag Münster, 2013. – T. 7. – P. 12-15
7. Specht H., Courtney M. E. Unfaithful angels: How social work has abandoned its mission. – Simon and Schuster, 1995. – P. 209
8. Jacobson W. B. Beyond therapy: Bringing social work back to human services reform //Social work. – 2001. – Vol. 46. – №. 1. – P. 51-61
9. Epple D. M. Inter and intra professional social work differences: Social works challenge //Clinical Social Work Journal. – 2007. – Vol. 35. – P. 267-276
10. Doelker R. Education and values: Does Social Work education acculturate future professionals // Social Perspectives. – 1977. – Vol. 4. – №. 2. – P. 1-4
11. Banks S. Ethics and values in social work. – Bloomsbury Publishing, 2020. – P. 220-221
12. Reamer F. Social work values and ethics. – Columbia University Press, 2018. – P. 78-81
13. Timms N. Social work values: An enquiry. – Routledge, 2018. – P. 64-65
14. McLeod D.L., Meyer H.J. A study of the values of social workers //Behavioral science for social workers. – 1967. – Vol. 8. – P. 401-416
15. Koeske G.F., Crouse M.A. Liberalism-conservatism in samples of social work students and professionals //Social Service Review. – 1981. – Vol. 55. – №. 2. – P. 193-205
16. Varley B.K. Are social workers dedicated to service? //Social Work. – 1966. – Vol. 11. – №. 2. – P. 84-91
17. Varley B.K. Social work values: Changes in value commitments of students from admission to MSW graduation //Journal of Education for Social Work. – 1968. – Vol. 4. – №. 2. – P. 67-76
18. Brown M. J. Social work values in a developing country //Social Work. – 1970. – Vol. 15. – №. 1. – P. 107-112
19. Judah E.H. Values: The uncertain component in social work //Journal of Education for Social Work. – 1979. – Vol. 15. – №. 2. – P. 79-86

20. Meinert R.G. Values in social work called dysfunctional myth //Journal of Social Welfare. – 1980. – Vol. 6. – №. 3. – P. 5-16
21. Putney N.M., Bengtson V.L. Socialization and the family revisited //Advances in Life Course Research. – 2002. – Vol. 7. – P. 165-194
22. Barsky A.E. Ethics and values in social work: An integrated approach for a comprehensive curriculum. – Oxford University Press, 2019. – P. 311-312
23. Rokeach M. Understanding human values. – Simon and Schuster, 2008
24. Barsky A.E. Ethics and values in social work: An integrated approach for a comprehensive curriculum. – Oxford University Press, 2019. – P. 322
25. Horner W.C., Whitbeck L.B. Personal versus professional values in social work: A methodological note //Journal of Social Service Research. – 1991. – Vol. 14. – №. 1-2. – P. 21-43
26. Kuçuradi I. The Question of ‘Universality versus Particularity?’In the Light of Epistemological Knowledge of Norms // Ontology studies. – 2010. – Vol. 11. – P. 9-20
27. Prinsloo R.C.E. Social Work Values and Principles: Students' Experiences in intervention with Children and Youths in Detention //Journal of Social Work Practice. – 2014. – Vol. 28. – №. 4. – P. 445-460
28. Caza B.B., Creary S. 13. The construction of professional identity //Perspectives on contemporary professional work: Challenges and experiences. – 2016. – T. 259. – P. 259-285
29. Thompson N. Understanding social work: Preparing for practice. – Bloomsbury Publishing, 2020. – P. 132-134
30. Ferguson I. Reclaiming social work: Challenging neo-liberalism and promoting social justice. – Sage, 2007. – P. 37-38
31. Banks S., Ferguson I., Lavalette M. Reclaiming social work ethics: Challenging the new public management //Ethics. – 2014. – Vol. 20. – №. 2. – P. 1-23
32. Reid T. Essays on the Active Powers of Man: By Thomas Reid. – John Bell, and GGJ & J. Robinson, London, 1788. – №. 2. – P. 69-76
33. Holdsworth D. Accountability: the obligation to lay oneself open to criticism // Ethics and the professions. Aldershot, Avebury. – 1994. – Vol. 16. – P. 58-87
34. Buttny R. Social Accountability in Communication, London: Sage – 1993. – P. 187.
35. Clark C.L. with Asquith S. Social Work and Social Philosophy: A Guide for Practice. – 1985. – P. 58
36. Clark C.L. Social work ethics: Politics, principles and practice. – Basingstoke: Macmillan, 2000. – P. 369
37. Fairbairns Z. Benefits. – Five Leaves, 2012
38. Rossiter A., Prilleltensky I., Walsh-Bowers R. A postmodern perspective on professional ethics in Fawcett B, Featherstone, Fook J and Rossiter A eds Practice and research in social work: postmodern feminist perspectives. – 2000. – P. 86-89
39. McNamee S., Gergen K.J. Relational responsibility: Resources for sustainable dialogue. – Sage, 1999. – P. 100-102

**С.С. Нурланова**

*Казахский национальный университет имени аль-Фараби, Алматы, Казахстан*

### **Профессиональные ценности социального работника**

**Аннотация.** Изучение профессиональных ценностей социального работника в настоящее время является одной из актуальных проблем. В статье проведен качественный анализ зарубежной литературы XX-XXI веков для сравнительного анализа особенностей профессиональных ценностей социального работника и его отличий от личностных ценностей, характера профессиональных ценностей, ответственности и подотчетности, ценностных ориентаций социального работника. Развитие социально-эмоциональных навыков социальных работников, усвоение и укрепление необходимых этических, эстетических и эмоциональных ценностей относятся к важнейшим мероприятиям в этой области. В ходе данного исследования было выявлено следующее: особое значение придается формированию желаемых поведенческих, личностных и профессиональных ценностей в соответствии с профессиональными стандартами опыта социальной работы; на сегодня научных работ в области изучения и понимания эмоциональной составляющей и ценностей социального работника недостаточно; исследования ценностей социальных работников подразделяются на две категории: исследования, связанные с ценностями социальных работников и социализацией социальных работников с профессиональными ценностями; важные профессиональные ценности социального работника включают уважение основных прав человека, чувство социальной ответственности, уважение свободы, поддержку, стремление к самоопределению. Целью данной работы является изучение научной литературы для определения ролей и ценностей, принятыми специалистами по социальной работе. Объектом исследования является совокупность профессиональных ценностей социального работника.

**Ключевые слова:** социальный работник, профессиональные ценности, институциональные ценности, ответственность, этика, подотчетность.

**S.S. Nurlanova**

*Kazakh National University named after Al-Farabi, Almaty, Kazakhstan*

### **Professional values of a social worker**

**Abstract.** The study of professional values of a social worker is currently one of the topical problems. In the article qualitative analysis of foreign literature of XX-XXI centuries is carried out for comparative analysis of features of professional values of a social worker and its differences from personal values, nature of professional values, responsibility and accountability, value orientations of a social worker. The development of social-emotional skills of social workers, assimilation and strengthening of necessary ethical, aesthetic and emotional values are among the most important activities in this field. This study revealed the following: special importance is given to the formation of desired behavioral, personal, and professional values in accordance with professional standards of social work experience; to date,

scientific works in the field of studying and understanding the emotional component and values of a social worker are insufficient; studies of social workers' values are divided into two categories: studies related to the values of social workers and social workers' socialization with the profession of social work. The purpose of this paper is to study the scientific literature to determine the roles and values adopted by social work professionals. The object of the study is a set of professional values of a social worker.

**Keywords:** social worker, professional values, institutional values, responsibility, ethics, accountability.

**Автор туралы мәлімет:**

**Нурланова С.С.** – Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасы «Әлеуметтік жұмыс» мамандығының 1 курс докторанты, әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті, әл-Фараби, 71, 050040, Алматы, Қазақстан

**Nurlanova S.S.** – doctoral student of the 1-nd year of specialty “Social Work” of the Department of Sociology and Social Work, Al-Farabi Kazakh National University, 71, Al-Farabi Avenue, 050040, Almaty, Kazakhstan.