Әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестігі: Қалыптасу үдерісі және оның әлеуметтік қызмет көрсету сапасына ықпалы

Қазіргі қоғамда әлеуметтік қызметкердің рөлі барған сайын артып келеді. Әлеуметтік әділеттілікті қамтамасыз ету, халықтың әлсіз топтарына көмек көрсету және олардың өмір сүру сапасын арттыру – осының барлығы әлеуметтік қызметкердің кәсіби міндеттерімен тікелей байланысты. Бұл міндеттерді тиімді орындау үшін әлеуметтік қызметкер кәсіби тұрғыдан дайындалған, құзыретті және өзінің жұмысына сәйкестігі жоғары маман болуы қажет. Қазіргі заманғы қоғамда әлеуметтік мәселелердің күрделенуіне байланысты әлеуметтік қызметкер мамандығына деген сұраныс артып отыр. Әлеуметтік жұмым мамандығы тек қана әлеуметтік көмек көрсетумен шектелмей, сонымен қатар әртүрлі әлеуметтік топтардың құқықтары мен мүдделерін қорғауды, оларды қоғамға бейімдеуді көздейді. Осыған байланысты әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестігі – оның білімі, жеке қасиеттері, құндылықтары мен тәжірибесінің жиынтығы – әлеуметтік қызмет көрсету сапасына тікелей ықпал етеді. Мақалада әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестігінің қалыптасу үдерісі және оның әлеуметтік қызмет көрсету сапасына ықпалы қарастырылады.

Кәсіби сәйкестік – бұл маманның өзінің кәсіби рөліне ішкі қатынасы, кәсіби құндылықтарды қабылдауы және осы саладағы құзыреттілігі мен өзін-өзі іске асыру деңгейі. Бұл ұғым тек кәсіби білім мен дағдыларды ғана емес, сондай-ақ тұлғалық мотивацияны, этикалық нормаларды сақтау қабілетін және мамандыққа деген жауапкершілікті қамтиды. Әлеуметтік қызмет саласында бұл қасиеттер өте маңызды, себебі маман адамдармен тікелей жұмыс істейді, олардың жеке мәселелерімен айналысады.

**Кәсіби сәйкестік ұғымы және оның компоненттері**

Кәсіби сәйкестік – бұл маманның кәсіби міндеттерді тиімді орындауға қабілеттілігін сипаттайтын қасиеттер мен дағдылар жиынтығы. Әлеуметтік қызметкер үшін бұл ұғым келесі компоненттерден тұрады:

1. **Кәсіби білім мен құзыреттілік** – әлеуметтік жұмыс теориясы мен әдістерін, құқықтық-нормативтік базаны меңгеру;
2. **Коммуникативтік қабілеттер** – клиенттермен тиімді қарым-қатынас орнату;
3. **Этикалық қағидаларға бейімділік** – адалдық, құпиялықты сақтау, құрмет көрсету;
4. **Эмпатия және эмоционалдық тұрақтылық** – клиенттің жағдайын түсіну және соған сай әрекет ету;
5. **Психологиялық және физикалық төзімділік** – стресске төтеп беру және үздіксіз жұмыс жасау мүмкіндігі

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестігі біртіндеп қалыптасады және бұл үдеріс бірнеше кезеңнен тұрады. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестігі бірден қалыптаспайды, ол ұзақ мерзімді, жүйелі түрде жүретін үдеріс болып табылады. Бұл үдеріс бірнеше кезеңдерден тұрады, олардың әрқайсысы маманның кәсіби деңгейіне, құзыреттілігіне және жалпы әлеуметтік қызмет көрсету сапасына айтарлықтай әсер етеді. Алғашқы кезең – кәсіби бағдар және білім алу кезеңі. Бұл кезеңде болашақ маман өзінің болашақ қызмет саласын саналы түрде таңдайды, әлеуметтік жұмыстың мәні мен маңызын түсінеді, кәсіби қызығушылығы мен құндылық бағдарларын қалыптастырады. Жоғары оқу орнында студенттер әлеуметтік жұмыс теориясы, әдістері мен технологиялары, әлеуметтік саясат, психология және әлеуметтану негіздері сияқты пәндерді меңгеріп, алғашқы кәсіби білім мен дағдыларды игереді. Сонымен қатар, оқу процесінде студенттер оқу-өндірістік және кәсіби тәжірибеден өту арқылы нақты әлеуметтік мекемелердің жұмысымен танысады, алғашқы клиенттермен жұмыс істеу дағдыларын қалыптастырады. Бұл тәжірибе студентке болашақ кәсіби ортаға алғашқы қадамдарын жасауға мүмкіндік береді.

Келесі кезең – бейімделу кезеңі. Бұл кезеңде оқу орнын тәмамдаған жас маман еңбек жолын бастап, әлеуметтік қызмет көрсету ұйымына жұмысқа орналасады. Бұл кезде ол нақты еңбек жағдайларымен, кәсіби ұжыммен және шынайы клиенттік мәселелермен алғаш рет бетпе-бет келеді. Теория мен практиканың арасындағы алшақтық анық сезіледі, өйткені шынайы өмірдегі жағдайлар көбінесе күрделірек және көпқырлы болады. Жас маман әртүрлі әлеуметтік топтармен, оның ішінде өмірлік қиын жағдайға тап болған адамдармен тікелей жұмыс істеуді үйренеді. Осы кезеңде тәжірибе жинақтау, кәсіби рөлді түсіну, жұмыс стилін қалыптастыру және өзін маман ретінде сезіну маңызды. Сонымен бірге, бұл кезеңде әлеуметтік қызметкер жұмысқа деген қызығушылығы мен мотивациясын нығайтып, эмоционалдық тұрақтылығын қалыптастырады.

Соңғы кезең – кәсіби даму және жетілу кезеңі. Бұл ұзаққа созылатын, әрі үздіксіз жүретін процесс. Тәжірибелі әлеуметтік қызметкер өзінің кәсіби білімін үнемі жаңартып, біліктілігін арттырып отырады. Ол түрлі оқыту курстарына, семинарлар мен тренингтерге қатысып, жаңа әдіс-тәсілдерді меңгереді, заманауи әлеуметтік мәселелер мен үрдістерді зерттейді. Сонымен қатар, бұл кезеңде әлеуметтік қызметкер рефлексия мен өзін-өзі бағалау арқылы өз қызметінің нәтижелілігін сараптайды. Өзінің кәсіби тәжірибесіне сын көзбен қарап, жетістіктері мен кемшіліктерін талдау арқылы болашақ қызметін жетілдіруге тырысады. Кәсіби жетілу – бұл тек техникалық дағдыларды дамыту ғана емес, сонымен қатар кәсіби этиканы терең ұғыну, моральдық жауапкершілікті сезіну және клиентпен жұмыс істеуде адамгершілік қағидаларды берік ұстану.

Әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестігі – бұл үздіксіз дамып отыратын кешенді процесс. Ол маманның кәсіби сапасының негізі бола отырып, әлеуметтік қызмет көрсету сапасына тікелей ықпал етеді. Кәсіби сәйкестігі жоғары мамандардың арқасында әлеуметтік салада шынайы, тиімді және адамға бағытталған көмек көрсету мүмкіндігі артады.

Әлеуметтік қызмет көрсету сапасы тікелей әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестік деңгейіне байланысты. Кәсіби сәйкестігі жоғары маман өз жұмысына терең жауапкершілікпен қарап, клиентке кешенді, сапалы әрі этикалық тұрғыдан дұрыс көмек көрсете алады. Мұндай маман ең алдымен клиенттің жағдайын жан-жақты талдап, оның нақты қажеттіліктерін дәл анықтайды. Бұл, өз кезегінде, көрсетілетін көмектің тиімділігін арттырады, өйткені әр клиентке жеке көзқарас пен нақты қолдау стратегиясы қажет.

Кәсіби тұрғыда дайындалған әлеуметтік қызметкер клиентпен сенімді әрі ашық қарым-қатынас орната алады. Ол өзінің коммуникативтік дағдылары арқылы клиенттің сеніміне кіріп, оның өмірлік мәселелерін терең түсінуге мүмкіндік алады. Мұндай сенімге негізделген қарым-қатынас клиенттің әлеуметтік бейімделуіне, қоғаммен байланысын қалпына келтіруге және өмір сүру сапасын жақсартуға жағдай жасайды.

Сонымен қатар, кәсіби сәйкестігі жоғары маман дағдарыстық жағдайларда дұрыс шешім қабылдап, кәсіби тәсілдерді тиімді қолдана біледі. Ол күйзеліске түскен немесе өмірлік қиын жағдайға тап болған адамдармен жұмыс істеуде сабырлық пен эмоционалдық тұрақтылық танытып, олардың мәселесін жүйелі түрде шешуге бағытталған шаралар кешенін ұсынады.

Бұған қоса, мұндай маман әкімшілік және құқықтық рәсімдерді нақты әрі дұрыс орындай отырып, әлеуметтік қызмет көрсетудің заңды негізде жүзеге асырылуын қамтамасыз етеді. Ол әлеуметтік қорғау жүйесінің талаптарын, нормативтік-құқықтық актілерді жақсы меңгерген, сондықтан да қызмет барысында заң бұзушылықтарға жол бермейді.

Қорытындылай келе, әлеуметтік қызметкердің кәсіби сәйкестігі – қызмет көрсету сапасының негізгі кепілі. Ол тек кәсіби білім мен дағды ғана емес, сонымен қатар этикалық ұстанымдар, адамгершілік қасиеттер және әлеуметтік әділеттілікке адалдықты қамтиды. Кәсіби деңгейі жоғары мамандардың арқасында әлеуметтік қызмет жүйесі тиімді жұмыс істеп, халықтың өмір сүру сапасын арттыруға нақты үлес қосады.

Пайдаланылған әдебиеттер:

* Нурланова С.С. Әлеуметтік қызметкердің кәсіби құндылықтары // Л.Н. Гумилев атындағы Еуразия ұлттық университетінің хабаршысы. — 2024. — №146(1). — Б. 396–409.
* Әбдірайымова Г.С. Әлеуметтік жұмыс: оқу құралы. — Алматы, 2014. — 256 б.
* Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігі. Әлеуметтік қорғау саласындағы кәсіптік стандартты бекіту туралы. — 2023. — URL: https://adilet.zan.kz/kaz/docs/V2300032943 (қолжетімділік күні: 19.05.2025).
* Zastrow, C. (2016). Introduction to Social Work and Social Welfare: Empowering People. Boston: Cengage Learning.
* Banks, S. (2012). Ethics and Values in Social Work. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
* IFSW & IASSW (2014). Global Definition of the Social Work Profession. [https://www.ifsw.org](https://www.ifsw.org/)