

**ПЕДАГОГИКА, ПСИХОЛОГИЯ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК-
ЭКОНОМИКАЛЫҚ ҒЫЛЫМДАР САЛАСЫНДАҒЫ ЗЕРТТЕУЛЕР /
ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ПЕДАГОГИКИ, ПСИХОЛОГИИ И
СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ НАУК**

УДК 316

МРНТИ 19.00.01, 07.00.10



ӘДІЛОВА ЛЯЗИЗА ГАЗИСЖАНҚЫЗЫ¹

*¹Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының
жанындағы Құқық қорғау органдары академиясы,
Қазақстан Республикасы, Астана қ.*



МУРАТОВА МЕРЕЙ МУРАТҚЫЗЫ²

*²Қазақстан Республикасы
Парламенті Мәжілісі
Қазақстан Республикасы, Астана қ.*

**КӘСІБИ ДЕФОРМАЦИЯЛАУДА ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ҚОЛДАУ ҚҰРАЛЫ
РЕТІНДЕ СУПЕРВИЗИЯНЫ ИНСТИТУТТАНДЫРУ**

Түйінді. Жұмыста Қазақстандағы әлеуметтік саясатты жаңғырту жағдайында супервизияны институттандыру мәселелері қарастырылады. Атап айтқанда, халықтың мекен-жай топтарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсететін мамандарды супервизиялық сүйемелдейтін кәсіби деформациялау және психологиялық қолдау көрсететін мәселелер зерттеледі. Кәсіби сапаны зерттеу және бағалау үшін әлеуметтік зерттеулер, әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінің әлеуметтік жұмыскерлерінен, өмірлік қиын жағдайға тап болған тұлғалар санатына жататын тұлғалардан сауалнамалық жауап алу, сарапшы-мамандардан сұхбат алу, сонымен қатар зерттеу нәтижелерін статистикалық салыстырмалы талдау пайдаланылды. Қоғамдық пікірді зерттеу негізінде супервизияны институттандыру тәсілі зерттеледі. Жүргізілген эмпирикалық және әлеуметтік – статистикалық зерттеу нәтижелері бойынша еңбек өнімділігіне және кәсіби сапаның дамуына әсер ететін сыни факторлар анықталды.

Психологиялық сүйемелдеудің Қазақстандық үлгісі кәсіби деформациялауды түзету үшін Кроссфункционалды қадағалау Институтын құрғанда көрінеді. Институттандыруды қоғамның әлеуметтік бағытталған қызметінің барлық аспектілерін біріктіретін бірегей кешендік жүйе ретінде қарастыру қажет. Бұл зерттеу арнайы әлеуметтік қызмет көрсететін жұмыс жүйесін жетілдіруге, қызметтер көрсететін мамандарды психологиялық қолдау және супервизиялық сүйемелдеу тетігі арқылы енгізу әлеуметтік жұмыстың жүйесін жетілдіруге ықпал етеді.

Түйінді сөздер: әлеуметтік жұмыс, арнайы қызметтер, супервизия институты, психологиялық қолдау.

Аннотация. В работе рассматриваются вопросы институционализации супервизии в Казахстане в условиях модернизации социальной политики. В частности, исследуется вопрос профессиональной деформации и психологической поддержки при супервизорском сопровождении специалистов, оказывающих специальные социальные услуги адресным группам населения. Для изучения и оценки профессиональных качеств, социологические исследования проводились с применением анкетного опроса, интервью экспертов-специалистов, социальных работников учреждений социального обслуживания, категорий лиц, попавших в жизненно-трудную ситуацию, а также использован статистический сравнительный анализ результатов исследований. Институциональный подход к супервизорскому сопровождению исследовался на основе изучения общественного мнения. По итогам проведенных эмпирических и социолого-статистических исследований определены наиболее критические факторы, которые влияют как на развитие профессиональных качеств, так и на продуктивность труда. Казахстанская модель психологического сопровождения видится в создании Кроссфункционального Института Супервизии для коррекции профессиональной деформации. Институционализацию нужно рассматривать как единую комплексную систему, объединяющую в себе все аспекты деятельности социально-ориентированного общества. Данное исследование способствует совершенствованию системы социальной работы через внедрение механизмов супервизорского сопровождения и психологической поддержки специалистов, оказывающих специальные социальные услуги.

Ключевые слова: социальная работа, специальные услуги, институт супервизии, психологическая поддержка.

Annotation. The Article considers issues of supervision institutionalization in Kazakhstan in the framework of social policy modernization. In particular, the issue of professional deformation and psychological support under supervision of specialists rendering special social services to targeted groups of the population is being investigated. For study and evaluation of professional qualities, sociological research was conducted using a questionnaire survey, interviews of experts, workers of the social service institutions, categories of people in a difficult situation, and a statistical comparative analysis of research results was used. Institutional approach to

supervisory support was investigated on the basis of public opinion research. Based on results of empirical and sociological-statistical studies, the most critical factors are determined, which affect both the professional qualities development and the productivity of labor. Kazakhstan's model of psychological support is seen in a creation of the Cross-Functional Institute of Supervision to correction of professional deformation. Institutionalization should be viewed as a single integrated system that unites all aspects of the socially-oriented society activities. This study contributes to an improvement of the social work system through an introduction of supervisory support and psychological mechanisms for specialists providing special social service.

Key words: social work, special services, institute of supervision, psychological support.

Кіріспе

Зерттеу тақырыбының өзектілігі. Қазіргі заманғы әлеуметтік жұмыс көпсалалы, ведомствоаралық сипатқа ие. Бұл, өз кезегінде тек қана әлеуметтік қызметтер мен әлеуметтік жұмыскерлердің көптеген әртүрлі функцияларды орындау қажеттілігін ғана емес, әлеуметтік саладағы кадрлардың жоғары кәсібилігі мен біліктілігін, барлық әлеуметтік тәжірибенің ғылыми-зерттеулік қойылымын, сондай-ақ әлеуметтік үрдістерді басқару мен ұйымдастыру саласында дұрыс басқармашылық шешімдер қабылдауды талап етеді.

Өз дамуындағы бекітілген стратегиялық және мемлекеттік приоритеттерге сүйенсек, Қазақстан құқықтық әлеуметтік мемлекет ретінде, экономикалық дамудың әлеуметтік ресурсының күшеюіне мүдделі.

Осыған байланысты отандық әлеуметтік қызмет көрсету жүйесінің, әлеуметтік өзара әрекеттесуді үйлестіру тетіктерін жасаудың, Қазақстанның әлеуметтік саласындағы мақсатты топтарды қолдауға бағытталған әлеуметтік

жұмыс жүйесін жетілдірудің рөлі де арта түсуде.

Тиісінше, әлеуметтік салада жергілікті тәжірибе үшін ең тиімді, әлеуметтік менеджмент жүйесін нығайтуға, әлеуметтік қызмет көрсету секторын жаңартуға ықпал ететін факторлар мен инновациялық тетіктерді іздестіру және зерттеу, сондай-ақ нәтижелерді негіздеу мен елдің әлеуметтік қызметтер жүйесінің тиімділігін арттыру бойынша тәжірибелік ұсыныстарды әзірлеу қажеттілігі пайда болады.

Сондай-ақ, қазақстандық менеджмент жүйесін жетілдірудің салалық міндеттері шеңберінде әлеуметтік жұмыскерлердің арнайы әлеуметтік қызметтерді көрсететін атқарушы биліктің негізгі буыны ретінде әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби деңгейін одан әрі арттыру қажеттілігі өседі.

Қазақстандағы әлеуметтік қызметтер жүйесін жаңғыртуды ескере отырып, қазір халықтың тиісті санаттарына әлеуметтік қызмет көрсету саласын зерттеу және институционализациялау мәселесі зерттеушілер үшін де, тәжірибешілер үшін де өзекті болып табылады. Атап

айтқанда, әлеуметтік қызметкерлердің кәсібилігін арттыру және әлеуметтік қызметтерді көрсететін мамандарды қадағалауды сүйемелдеу мәселесі ғылыми зерттеулер тұрғысынан және олардың тәжірибе жүзінде іске асырылуы тұрғысынан ең маңызды және өзекті болып табылады.

Зерттеу мәселелерінің қойылымы. Әлеуметтік саланы одан әрі жаңғырту шеңберінде әлеуметтік қызметтердің ішкі жүйесінің, әлеуметтік өзара әрекеттестікті үйлестіру механизмдерін дамытудың, Қазақстанның әлеуметтік саласында мақсатты топтарды (қиын өмірлік жағдайларға тап болған тұлғаларды) қолдауға бағытталған әлеуметтік жұмыс жүйесін жетілдірудің рөлі өсіп келеді. Әлеуметтік қызметтерді басқару жүйесін жетілдіруге және әлеуметтік қызметтер саласын жаңғыртуға ықпал ететін жергілікті тәжірибе үшін барынша оңтайлы факторларды және инновациялық тетіктерді меңгеру және зерттеу қажет. Арнайы әлеуметтік қызметтерді көрсететін әлеуметтік жұмыскерлердің біліктілігін одан ары арттыру қажеттілігі өсіп келеді.

Осыны есепке ала отырып, *зерттеу мақсаты* арнайы әлеуметтік қызметтерді көрсетудің сапасы мен тиімділігін арттыруға арналған институттік фактор ретінде қадағалауды қалыптастыру үшін негізгі механизмдерді табу болып табылады. *Зерттеу объектісі* арнайы әлеуметтік қызметтерді көрсетудің күрделі жүйесі ретінде әлеуметтік жұмыс болып табылады. *Зерттеу нысаны* болып Қазақстандағы әлеуметтік жұмыс тиімділігін және

арнайы әлеуметтік қызметтердің сапасын арттыру факторы ретінде қадағалау қызмет етеді.

Материалдар мен әдістер.

Зерттеудің теориялық негіздері. Мәселе мен ғылыми әдебиеттегі кемшіліктерді ғылыми зерттеуді бағалау.

Қазіргі уақытта ғылыми әдебиеттердегі зерттеулердің басым бөлігі әлеуметтік жүйелердің эволюциясы, әлеуметтік дамуды басқарудың теориялық және тәжірибелік тәсілдерін өзгерту, әлеуметтік қызметті кәсіби қызмет саласы ретінде, сондай-ақ тәуелсіз білім беру категориясы ретінде қалыптастыру айналасындағы оқиғалармен ұсынылған.

Шетелдік әдебиеттерді шолуда ұсынылған зерттеулер халықаралық батыс тәжірибесі әлеуметтік қызметтер саласындағы әлеуметтік технологияларды тұрақты жетілдіру және үнемі зерттеу арқылы сипатталатындығын көрсетеді.

Қазақстандық ғалымдардың ғылыми нәтижелері негізінен әлеуметтік саясатты реформалау, әлеуметтік қызметтерді мемлекеттік реттеу, қаржылық әлеуметтік көмек деңгейін көтеру, әлеуметтік қызметкерлерді даярлау, сондай-ақ тұтастай алғанда елдегі әлеуметтік саланы жаңғыртуға қатысты.

Алайда арнайы әлеуметтік қызметтер жүйесін институционализациялаудың ерекшеліктері, сондай-ақ әлеуметтік қызметкерлердің кәсібилігін арттыру жалпы алғанда қазақстандық зерттеулерде әлі қарастырылмаған.

Медицинада және денсаулық сақтауда қадағалаулық сүйемелдеу

бойынша жекелеген жұмыстар ғана бар.

Қадағалау қазіргі заманғы және халықаралық тәжірибедегі әлеуметтік жұмыс Институты ретінде. Қазіргі уақытта дамыған әлеуметтік жүйелерде қадағалау әлеуметтік жұмыс саласындағы мамандарды түзету мен кәсіби дамытудың ортақ тәсілі болып табылады. Халықаралық тәжірибеде қадағалау әлеуметтік жұмыс ұйымдастырудың және әлеуметтік қызметкерлердің психологиялық, педагогикалық, кәсіби дамуын ұйымдастырудың инновациялық формасы ретінде қарастырылады. Постсоветтік кеңістікте қадағалау жаңа аз зерттелген құбылыс болып табылады, және оны қолданудың негізгі тәжірибесі ұзақ уақыттан бері өз мамандарына тәлімгерлердің көмегімен немесе психологтардың психотерапевтік тәжірибесінде қолдау көрсету саясатын кеңінен қолданатын шетелдік компаниялардың қызметтерін ұйымдастыру мен іске асыруымен байланысты.

Мәселенің зерттелу деңгейі: шетелдік және отандық ғылым-әлеуметтанушылардың зерттеулері. Әлеуметтік жұмыс саласындағы ғылыми тәжірибеге, тарихқа және зерттеу эволюциясына сүйене отырып, отандық ғылымда мұндай зерттеулер 2000 жылдан бері дами бастағандығын атап өту керек. Осы кезеңдегі зерттеу нысандары ауытқыған типті балалардың сәтті өмір сүруі (Нурумова, 2014), егде адамдар (Тезекбаева, 2014) сияқты әлеуметтік саясаттын факторлары болып табылады.

Дәл осындай көзқарасты біз Гаскиннің зерттеуінен таба аламыз (Гаскин, 2003). Гаскиннің сөздері бойынша (Gaskin, 2003:138), қадағалау «координацияны, басшылықты, бақылауды, енгізуді, басқаруды, тексеру және реттеуді» қосады. Бақылаушылар- бұл жастар өздерін тиісті емес түрде ұстап жүргенде сенімді кірісетін қырағы, білікті кәсіпқойлар.

Қадағалау практикасында қадағалаушылық басшылық қызметкерлеріне арналған оқыту және білім беру технологиялары тұрғысынан қарастырылатын зерттеулер жүргізіледі (Thompson, Hudson, Olsen, 2007). Қайта даярлау және біліктілікті арттырудың тиімді жасалған бағдарламалары қызметкерлердің балалар және олардың қамқоршыларымен өзара іс-қимылының үйлесімділігін қамтамасыз ету үшін қадағалау бойынша даярлауды қамтиды. Мұнда қадағалауды даярлау есептілікке, қырағылыққа, икемділікке және қарым-қатынасқа бағытталуы керек.

Хезер Олсен және Кристофер Ковальский қадағалауды жасы үлкен қызметкердің тәжірибесі азырақ жас жұмысшыға тәлімгерлігі ретінде емес, қызметкерлерге қатысушылар бағдарламасына қатысу үшін ұсынылатын қырағы нұсқаулық ретінде зерттейді. Бұл мәселеде шағын және ірі топтардың қызметіненің арқасында қадағалау құрылымы басшылардың міндеттерін анықтайды және мектептен кейінгі білім беру бағдарламаларына өздерінің қадағалау жоспарларын әзірлеуге көмектесе алады (Olsen and Kowalski, 2010).

Қадағалаушылар жиі жұмысты ұйымдастыруға ауқымды әсер тигізеді, бұл жұмысқа талапты және жұмысқа бақылау жүргізу мен жұмыс мәселелерін орындауға әсерін тигізді. Жиі олар өздері басқаратын қызметкерлерге қолжетімді әлеуметтік көмектің саны мен сапасына тікелей әсер етеді. Бұл тұрғыда, қадағалау үрдісіне қызық анықтамалар мен көзқарастар мына ғалымдардың еңбектерінде көрсетілген: Иган және Кандушин (Eganand Kandushin, 2004), Манро (Munro, 2011), Роуз және Барнс (Roseand Barnes, 2008), Альберт және басқалары (Albert, Piroton, and Ska, 2006), Гриллс (Cruells, 2014).

Біздің ойымызша, қадағалаудың жақсы салыстырып сипатталуы ғалымдар Эган және Кандушиннің (Egan & Kandushin, 2004) еңбегінде келтірілген. Эган мен Кандушиннің ойы бойынша, қадағалау- бұл денсаулық сақтау, психология және әлеуметтік қызмет көрсету салаларындағы жұмысшылардың кәсіби тәжірибесін сараптау. Бұл жұмыс үстіндегі жұмыс; бұл оқыту, қайта даярлау, білім беру және ұйым кәсіпқойларын қолдау арасында жатқан мета-жұмыс.

Қазіргі уақытта Қазақстандағы қадағалау Институты әлі толықтай іске асырылмаған. Тек қана тренингтер, семинарлар сияқты, ең алдымен қадағалаушылар емес, штаттан тыс қызметкерлермен қолданылатын жеке оқу шаралары бар. Бұндай реттемеу жағдайы қоғам және билікпен мойындалады. Бұл жағдай республикада әлеуметтік қызметтер сапасы мен әлеуметтік жұмыскерлердің кәсібилігінің артуы

үшін әлеуметтік институттың жаңа формасын меңгеру мен жасау тенденциясына алып келді.

Әлеуметтік қызметтер көрсету саласын институционализациялау үшін алғышарттар. Арнайы әлеуметтік қызметтердің нормативті- құқықтық базасының ерекшеліктері («өмірлік қиын жағдайға тап болған балалар» санаты мысалында). Өз дамуындағы бекітілген стратегиялық және мемлекеттік приоритеттерге сүйенсек, Қазақстан құқықтық әлеуметтік мемлекет ретінде, экономикалық дамудың әлеуметтік ресурсының күшеюіне мүдделі. Бұнын дәлелі 2021 жылға дейінгі әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы түрлендірулерді одан әрі тереңдету шаралары болып табылады. Бұл шаралар «Әлеуметтік қызмет көрсету жүйесін одан әрі жаңғырту концепциясына» қосылған [1]. Бұл концепция Қазақстан Республикасы Президенті Н.Назарбаевтың Бағдарламалық тарауын және Қазақстанның әлеуметтік дамуын іске асыру шеңберінде жасалған. Концепция Қазақстанның 2050 жылға дейін әлемнің 30 дамыған елдерінің қатарына кіруі стратегиялық мақсатына жетуіне бағытталады.

Баланың құқығын қорғау саласындағы ең алғашқы заңдардың бірі болып Қазақстан Республикасындағы мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы Заң болды. Бұл Заң Қазақстандағы мүгедектерге қатысты мемлекеттік саясатты анықтады. Бұл өмір сүрудің тең мүмкіндіктерін қамтамасыз ету үшін,

мүгедек балаларды қоса алғанда, әлеуметтік-экономикалық, құқықтық және ұйымдастырушылық жағдайлардың жасалуына кепілдік береді. Халықты әлеуметтік қорғау саласындағы өзге маңызды заң болып Қазақстан Республикасының «Міндетті әлеуметтік сақтандыру туралы» Заңы табылады. Бұл заң азаматтарды әлеуметтік қорғаудың құқықтық, ұйымдастырушылық және экономикалық негіздерін анықтайды. Бұл шаралар мемлекетпен кепілдендіріледі және міндетті әлеуметтік сақтандыру есебінен жүргізіледі, соның ішінде балалар үшін.

Жалпы алғанда өзінің тәуелсіздік мерзімінде елдің әлеуметтік саясатының мәселелерін реттейтін 20-дан артық заңнамалық актілер қабылданды. Қазақстан әлеуметтік саясатын жаһандандудың жаңа талаптарын, қоғамның қазіргі замаңғы қажеттіліктерін және елдің экономикалық қызығушылықтарын есепке ала отырып жүргізеді.

ҚР-дағы мемлекеттік әлеуметтік көмек келесі шығындарды қарастырады: мақсатқа бағытталған әлеуметтік көмек; 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы; тұрғын үй құрылысына көмек көрсету. Республиканың аймақтық органдарының мәліметтеріне сәйкес, 1 кестеде Қазақстанның 2015 жылдың 1 қаңтары мен 2017 жылдың 1 қаңтары аралығында көрсеткен әлеуметтік көмегі туралы ақпарат ұсынылған.

Соңғы 3 жылда (2015-2017) мақсатты әлеуметтік көмек 123,1 мың адамға көрсетілді. 3 жылдағы орташа ММК 6588,2 теңгені құрады. 3 жыл

ішінде (2015-2017) 18 жасқа дейінгі балаларға арналған мемлекеттік жәрдемақы 1690 мың адамға берілді.

Қазақстан	Мақсатты әлеуметтік көмек		18 жасқа дейінгі балаларға мемлекеттік жәрдемақы	
	алатындар, мың адам	орташа көлем, тенге	алатындар, мың адам	орташа көлем, тенге
01.03.2017	28,8	2438,5	576,2	1633,8
01.03.2016	38,2	2179,0	551,2	1539,3
01.03.2015	56,1	1970,7	562,6	1402,3
Барлығы:	123,1	6588,2	1690	4575,4
Орт. мәні	41,0	2196,1	563,3	1525,1

1-Кесте. Қазақстандағы мемлекеттік әлеуметтік көмек жайында (2015-2017).

Дереккөз: Қазақстан Республикасының еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламаларды координациялау бойынша аймақтық органдардың статистикалық мәліметтері (авторлармен жинақталған).

3 жыл ішінде МК-тің орташа көлемі 4575,4 теңгені құрады. 2015 - 2017 жылдар аралығында тұрғын үймен көмек 301 мыңотбасығы көрсетілді. ТК-нің орташа көлемі 2017 жылы 2099,6 теңгені құрады. Үйде тәрбиленетін және білім алатын мүгедек балаларды материалдық қамтамасыздандыру соңғы 3 жылда 39,4 мың балаға көрсетілді. 3 жылдың орташа жәрдем ақы көлемінің орташа мәні 3538,6 теңгені құрады.

Қазақстан Республикасының еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің статистикалық мәліметтеріне сәйкес, Қазақстан бойынша әлеуметтік салада жұмыс жасайтын қызметкерлердің саны 25 041 адамды құрайды [2]. Қазақстандағы әлеуметтік саладағы түрлі мекемелер мен ұйымдарда

жұмыс істейтін қызметкерлердің саны, қызмет көрсету саласы бойынша жіктелуі 2-кестеде келтірілген.

халықты әлеуметтік қорғау министрлігі, сондай-ақ Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрлігі жауапты орган болып табылады.

Қызметкерлер саны (адам)	Арнаулы әлеуметтік қызмет көрсететін ұйымдардың жалпы саны, барлығы	Арнаулы әлеуметтік қызметті бірнеше шарттарға сәйкес көрсететін ұйымдардың жалпы саны, барлығы	Стационарлы типтегі әдістемесі. Әлеуметтік қызмет көрсететін ұйымдардың жалпы саны, барлығы	Уақытша мекендеу жұмыс барлығы	Жарғылай тұрақты типтегі арнайы зерттеу барлығы
Әкімшілік және көмекші қызметкерлердің нақты саны.	17 627	75	19 374	1 178	4 402
Әлеуметтік медициналық қызметтерді көрсететін қызметкерлер.	3 985	1	2 433	1 031	822
Әлеуметтік, тәрбиелік және психологиялық қызметтерді көрсететін қызметкерлер.	3 429	11	2 433	1 031	822
Барлығы:	25 041	87	19 374	1 178	4 402

2-Кесте. Қазақстандағы әлеуметтік қызмет көрсету саласында жұмыс жасайтын қызметкерлер (мамандар) саны.

Дереккөз: Қазақстан Республикасының еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің статистикалық мәліметтері (авторлармен жинақталған)

Қазіргі уақытта аймақтардағы басқарушы ұйымдар әлеуметтік бағдарламаларды үйлестіру бойынша жергілікті атқарушы әкімшілік (аймақтарда) және бөлімдер (аудандар мен қалаларда) (бұдан әрі – жергілікті атқарушы органдар) болып табылады. Олар әлеуметтік заңнаманы іске асыруды қамтамасыз етеді, аймақтық әлеуметтік бағдарламалардың жобаларын әзірлейді және оларды қаржыландырады. Мемлекеттік деңгейде Қазақстан Республикасының Еңбек және

Әлеуметтік зерттеу әдістемесі. Әлеуметтік қызмет көрсететін ұйымдардың жалпы саны, барлығы

статистикалық сараптама сынды әлеуметтік зерттеулердің әдістемелік құралдары

Осы құралдарды негізге ала отырып, арнаулы қызметтерді жүргізу бойынша саланың мониторингі, сондай-ақ зерттеу нәтижелерін талдау және өңдеу жүргізілді. Әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби әлеуметтік еңбек қасиеттерін бағалауды және әлеуметтанулық зерттеулерді жүргізу үшін әлеуметтік қызметкерлердің және арнаулы әлеуметтік қызметтерді алатын адамдардың тобының қоғамдық пікірін талдау үшін индикаторлар мен көрсеткіштер тізбесі әзірленді. Оларға мыналар жатады: мамандықтың мәртебесі мен беделі, әлеуметтік және еңбек құндылықтарының маңыздылығын бағалау, еңбек етудің табысты болу шарттары, мамандықты таңдауға итермелеуші себептер, білім беру саласындағы кәсіптің өзектілігі; жұмысқа қанағаттану деңгейі, еңбек жағдайлары, қызмет көрсету сапасы; психикалық және эмоционалдық жағдайдың деңгейі, тәуекел факторлары, әлеуметтік саладағы мамандардың кәсіби біліктілігі.

Әзірленген көрсеткіштерге сәйкес әлеуметтік қызметкерлердің

кәсіби қызметінің және арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету сапасының әлеуметтік-еңбек бағасын беру үшін әлеуметтік мониторингтік зерттеулер жүргізілді. Әлеуметтік зерттеулер 2 кезеңде жүргізілді: 2015 жылы және 2017 жылы. Зерттеу үшін ерекше әлеуметтік қызметтерді алатын арнайы топтар, сондай-ақ қиын өмірлік жағдайға тап болған адамдардың мәселелерін шешетін әлеуметтік қызметкерлер санатындағы адамдар таңдалды.

Бірінші кезеңде 8 аймақтық әлеуметтік қызмет көрсету орталықтарының қызметкерлерімен (республиканың 16 өңірінен) сауалнамалар жүргізілді. Респонденттер стационарлық типтегі арнаулы әлеуметтік қызметтерді ұсынатын ұйымдар, уақытша мекендеу типіндегі ұйымдар, жартылай тұрақты типтегі арнаулы әлеуметтік қызметтерді көрсететін ұйымдар, Арнаулы әлеуметтік қызметті бірнеше шарттарға сәйкес көрсететін ұйымдар, қарттар мен басқа да адамдарға күтім жасау үшін күндізгі стационарлар қызметкерлері, сондай-ақ арнайы әлеуметтік қызметтер алатын адамдар болып табылады.

Бірінші кезең әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби қасиеттерін әлеуметтік-статистикалық талдауға арналған. Мұнда Қазақстандағы әлеуметтік қызметкерлерінің кәсіби деңгейін және біліктілігін бағалау, сондай-ақ оларға әсер ететін факторлар келтірілген. 2015 жылы салыстырмалы талдауды пайдалана отырып, Алматы және Астана қалаларындағы әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінде, 2017 жылы -

облыстық және қалалық әлеуметтік қызмет көрсету мекемелерінде (53 адам) әлеуметтік сауалнама жүргізілді. Әлеуметтік және статистикалық талдаудың екінші кезеңінде іріктеу мөлшері 55 әлеуметтік қызметкерге дейін ұлғайтылды.

Зерттеудің екінші кезеңінде әлеуметтік қызметкерлердің жұмыс өнімділігіне және қызметтерді көрсету сапасына әсер ететін тәуекел факторларын бағалау жүргізілді. Таңдалғандардың жалпы саны 150 әлеуметтік қызметкер (қалалар мен аудандардан) болды және лауазымдардың жалпы санының 73,5% -ын қамтыды.

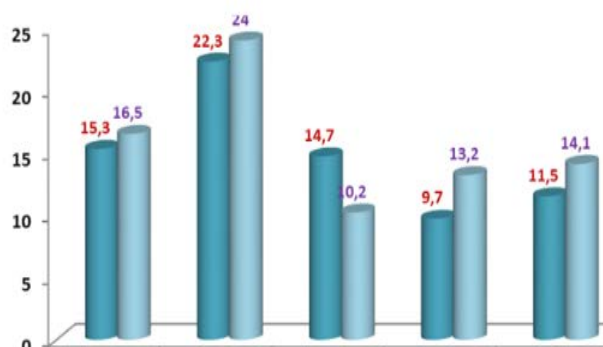
Нәтижелер мен талқылаулар.

Эмперикалық зерттеулердің бірнеше нәтижелері. Қазақстандағы әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби қасиеттерін әлеуметтік-статистикалық талдаудың негізгі нәтижелері. Әлеуметтанулық зерттеулер аясында маңызды параметрлердің бірі мотивация екендігі анықталды. Респонденттердің мотивациясын зерттеу нәтижелері бойынша келесі нәтижелер алынды. Қызметкерлердің жұмысқа орналасуының негізгі себептері: «адамдарға көмектесу және оларға көңіл бөлу» (15,5%), «әлеуметтік жұмысқа жақындығы» (22,3%).

Әлеуметтік қызмет саласын таңдау мотивациясының тағы бір көрсеткіші - қазақстандық жұмысшылар арасында кәсіптің «бедел мен беделінің артуы» (9,7%), сонымен қатар кәсіптің танымалдығы мен тиісті мотивтің өсу тенденциясы байқалады (2017 жылы 13,2%).

Мотивациялық саланы сипаттайтын маңызды фактор - әлеуметтік қызметкерлердің жұмыстың ұйымдастыруы мен жұмыс жағдайына қанағаттандырылу деңгейі, сондай-ақ клиенттерге қызмет көрсету сапасының мәселелері. 2015 жылы тереңдетілген сұхбат аясында сарапшыла келесі мәселелерге алаңдаушылық білдірді: жұмыстың ұйымдастырылуы - 13%, еңбек жағдайлары - 11,5%, қол астындағы адамдарға берілетін жеткіліксіз материалдық көмек - 7,5% (әлеуметтік көмек алушылар).

2015 және 2017 жылдары мотивациялық сипаттамаларды салыстырмалы талдау 1-суретте келтірілген. Әлеуметтік қызметкерлердің кәсіптік қызметі кәсіби-еңбек құндылықтары мен олардың әлеуметтік жұмысындағы маңыздылығы негізінде бағалауға болады. Респонденттер «адамдарға пайда әкелу» нұсқасы (27,3%) басымдық көрсетті, содан кейін кему тәртібінде «адамдармен тұрақты байланыс мүмкіндігі» (10%); «адамдардың құрметі» (9%), «қызықты жұмыс» (8%).



1 - Сурет. Респонденттердің ҚР мамандық таңдаудағы мотивациялық сипаттамалары (2015 - 2017).

Дереккөз: Әлеуметтік зерттеулердің нәтижелері бойынша (авторлармен жинақталған)

Респонденттер ең жоғарғы орташа балды (4,5 балл) әлеуметтік жұмыстардың қоғамға пайдасы құндылығына берілді. Басқа құндылықтар 3,9 балл (қарым-қатынас мүмкіндігі) мен 2,5 балл (барынша аз ауыртпашылық) аралығында жатыр. Сонымен қатар, әлеуметтік жұмыс саласындағы кәсіби қасиеттерге тән еңбек құндылықтарының көмегімен орташа мән мен мода арасындағы өзгеру динамикасына талдау жүргізілді.

Зерттеу нәтижелері қызметкерлердің қазіргі еңбек жағдайында әлеуметтік қызметкерге деген сұраныстың бар екендігіне абсолютті сенімділігін көрсетті. 2015 жылғы нәтижелер сынды 2017 жылы қызметкерлердің көпшілігі (50% жоғары) өздерінің кәсібін жоғарғы сұранысқа ие және перспективті деп есептейді. Респонденттердің 10% кәсібін тартымды емес деп есептейді, олардың басым көпшілігінің білімі (дипломы) кәсібімен сәйкес емес қызметкерлер. Респонденттердің 50% астамы өз жұмысын «адамдарға көмек және түсіністік таныту» деп бағалайды, дегенмен олар өздерінің білімін арттырғысы немесе арнайы қайта даярлау курстарына қатысқысы немесе тәжірбиелі әлеуметтік қызметкерлердің қол астында жұмыс жасағысы келетіндігін көрсетті (2-сурет).



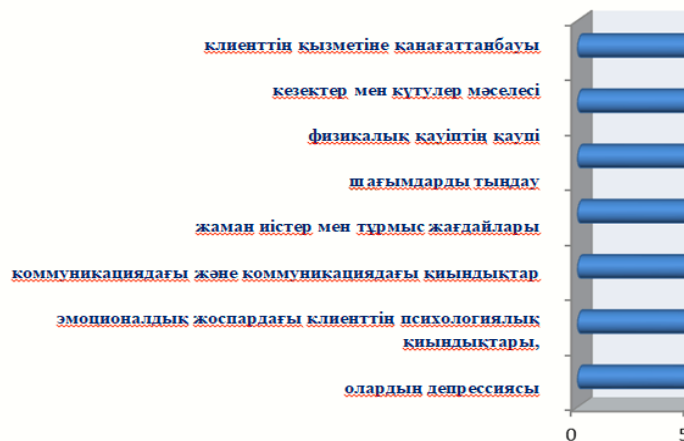
2-Сурет. Қазақстандағы әлеуметтік жұмыскерлер еңбегінің қажеттілігінің салыстырмалы сарапталуының диаграммасы.

Дереккөз: әлеуметтанулық зерттеулер нәтижесі бойынша (авторлармен құралған)

Эмперикалық зерттеудің кейбір нәтижелері. Сұрақ қою нәтижелері және әлеуметтік жұмыскерлер мен әлеуметтік қызметтердің еңбек өнімділігіне әсер ететін тәуекелдік факторларын бағалаудан шыққан негізгі ұйғарымдар. Еңбек жағдайларының мамандардың психологиялық жайғдайы мен еңбек өнімділігіне әсерін зерттеу кезінде келесі фактілер анықталды. Әлеуметтік қызмет көрсету және арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету орталықтарының әлеуметтік жұмыскерлері күні бойы жұмыстың ерекшелігі мен сипатымен шартталған «физикалық» факторлардан көбірек деңгейде жағымсыз «психологиялық» факторлардың әсерін сезінеді. Үйде қызмет көрсететін әлеуметтік жұмыскерлер жұмыстың 50%-дан артық уақытында физикалық немесе материалдық факторлардан гөрі «психологиялық» факторлардың әсерінде болады. (3-Сурет).

Әлеуметтік жұмыскердің өнімділігіне әсер ететін маңызды сипаттамалардың бірі болып оның

өмірге жағымды көзқарасы, оптимисттік көңіл-күйі табылады. Сараптама нәтижелері бойынша, бұл фактор бар екендігі анық, бірақ әлеуметтік жұмыскерлердің көңіл-күйінің жағымдылығы төмен.



3-Сурет. ҚР әлеуметтік жұмыскерлерінің еңбек жағдайларына психологиялық индикаторлардың әсерін салыстырмалы сараптауының диаграммасы.

Дереккөз: әлеуметтанулық зерттеулер нәтижесі бойынша (авторлармен құралған)

Бұл, бірінші ретте, әлеуметтік қызмет алатын тұлғалар санатының ерекшеліктерімен және олардың мамандарға жағымсыз әсер етуімен байланысты. Өз еңбектеріне қанағаттанбаған адамдар санаты, үлкен өмірлік қиындықтар, депрессиялы көңіл-күйге және т.б. ие «қауіп-қатер тобына» жатады, (3-кесте).

№	Бағалау индикаторлары	Жауап, %
1	өмірге жағымды көзқарас	18,3
2	оптимисттік ұстаным	26,7
3	өмірмен жеткілікті қанағаттанған	30,5
4	өмірмен мүлдем қанағаттанбаған	6,5
5	өмірлік	10,7

	қиындықтары бар	
6	депрессиялы көңіл-күй	7,3

3-Кесте. Әлеуметтік жұмыскерлердің өмірге көзқарасы (диаграмма)

Дереккөз: әлеуметтанулық зерттеулер нәтижесі бойынша (авторлармен құралған)

Әлеуметтік-статистикалық сараптама нәтижелерінде алынған іскерлік түрлері мен тәуекелдік факторлары бойынша ақпарат сауалнама нәтижелерімен дәлелденді және толықтырылды. Әлеуметтік жұмыскерлердің көбінде (41,2%) жұмыс күнінің соңына таман қатты шаршау сезімі пайда болады. (4-кесте).

«Күн соңына таман шаршағандық сезінбеймін» критеріі бойынша нөлге жуық көрсеткіш (0,2%). Әлеуметтік жұмыскерлердің басым көпшілігі (70,7%) олардың еңбек жағдайлары денсаулықтарына жағымсыз әсер етеді деп санайды; респонденттердің 22,1%-ы еңбек жағдайлары денсаулықтарына әсер етпейді деп айтты; 9% - денсаулықтарына жағымды әсер етеді деп санайды. Еңбек құндылықтарына қатысты параметрлерді кездейсоқ таңдау мәліметтері бойынша басты жиынтықты анықтау үшін, тікелей бақылау мәліметтері бойынша құрастырылған гистограмма мен тарату полигоны құрастырылды.

жыл	Бағалау индикаторлары							
	1	2	3	4	5	6	7	8
	қатты шаршау сезімі	асқан физикалық қиналу сезімі	психосоциалдық стресс сезімі	қатты еңсенің түсу сезімі	өздерінің күні орындауы жағдайлары жақсарту (физикалық және	еңбек негізгі кезінде еңбек ары денсаулықты жақсарту	еңбек функцияларын еңбек сипаты мен денсаулықты сақтау мен қарағанда	еңбек ары денсаулықтары денсаулықтары мен әсер етеді

2015	41,2	23,7	20,5	14,2
2017	40,5	18,5	23,5	17,3

4-кесте. ҚР әлеуметтік жұмыскерлерінің денсаулығына еңбек жағдайларының әсерінің салыстырмалы сараптамасы

Дереккөз: әлеуметтанулық зерттеулер нәтижесі бойынша (авторлармен құралған)

Бұл үшін қалыпты тарату мен Пуассон таратуы қолданылды. Осы алынған графикалық мәліметтерден эмперикалық және теориялық жиіліктер арасындағы айырмашылық кездейсоқ болып табылады деген шешім шығаруға болады.

Осылайша, әлеуметтанулық және статистикалық сараптау нәтижелері бойынша негізгі шешімдер алынды. Адамдардың белгілі бір санатына әлеуметтік қызмет көрсететін қызметкерлерді сұрастыру мен бағалау нәтижелері бойынша шешімдер ұсынылған. Бірінші этапта кәсіби сапаларын сараптауға арналған сауалнама жүргізілді. Нәтижесінде Қазақстандағы әлеуметтік жұмыс мамандарының кәсібилігі мен біліктілігі деңгейінің сарапталуы мен бағасы берілді. Сарапшы жұмысының тиімділігіне әсер ететін факторлар анықталды.

Шешімдер.

Жүргізілген әлеуметтанулық зерттеулер және эмперикалық ақпараттың статистикалық өңделуі (мәліметтерді сараптаудың сандық әдістері негізінде) нәтижесі бойынша келесі шешімдер алынды.

психикалық) жығымсыз болып бағалануы мүмкін. Тәуекел факторларының алдын алу және әлеуметтік жұмыскерлердің өнімділігін жоғарылату үшін түзету құралдарын енгізу бойынша алдын алу шараларын қабылдау қажет. Әлеуметтік жұмысты қадағалаудың көпфункционалы институты ретінде жаңа Әлеуметтік институт енгізу қажет. Осындай институционалды жақтан келу шеңберінде ішінде қарым-қатынас шеберлігін, жұмыс істеу шеберлігін және өзіндік рефлексия шеберліктерін дамытуға арналған әр түрлі тренингтер өткізуге болатын үздіксіз кәсіби даму бағдарламаларын жасауға болады.

Әлеуметтанулық зерттеуде әлеуметтік жұмыскерлердің кәсібилігі мен біліктілігін арттыруға институционалды жақтан келу, сондай-ақ қоғамдық көзқарасты зерттеу негізінде әлеуметтік жұмыстың тиімділігі зерттелді. Эмпирикалық және статистикалық зерттеулер негізінде ең маңызды факторлар негізделді. Бұл факторлар кәсіби біліктіліктің дамуына да, әлеуметтік қызмет саласындағы әлеуметтік жұмыскерлердің өнімділігіне де әсер етеді. Сараптама нәтижелері біздің психологиялық тәуекелдік факторларының әсері туралы біздің болжамдарымызды дәлелдеді. Негізгі факторлар болып табылады: әлеуметтік жұмыскерлердің тәжірибесі молырақ мамандардан кеңес алып қолдау көруінің дамуы, әлеуметтік жұмыс мамандығының рөлі мен беделінің артуы, әлеуметтік жұмыс мекемелері арқылы арнайы әлеуметтік көмек көрсету сапасының артуы және т.б.

Осы шаралар мен тетіктердің барлығы әлеуметтік қызметтер мен әлеуметтік жұмыскерлер жұмысының жағымды динамикасына біршама әсер етуі, сондай-ақ қоғамның әлеуметтік құрылымындағы кәсіби топтың біліктілігін арттыруы тиіс. Бұл зерттеу әлеуметтік жұмыс институтының дамуын жан-жақты зерттеудің тек бастамасы ғана болып табылады және елдің әлеуметтік қызметтерінің тиімділігін арттыру мақсатында мемлекеттік органдардың назарын әлеуметтік жұмыскерлер мәселелеріне аударуына бағытталған. Отандық және шетелдік тәжірибені есепке ала отырып, Қазақстандағы қадағалау мәселесі зерттеу мен ғылыми зерттеулердің жаңа деңгейіне шығуда.

Осылайша, әлеуметтік жұмыскерлерді кәсіби қолдау мен әлеуметтік қызметтерді көрсету сапасын қамтамасыз етуге арналған инновациялық тетіктерді табу мәселесі көптеген шетелдік және ұлттық ғалымдар мен ұйымдардың зерттеу нысаны болып табылады. Шетелдік әдебиетке шолуда ұсынылған зерттеулер халықаралық батыстық тәжірибе тұрақты жақсару мен әлеуметтік қызметтер саласындағы әлеуметтік технологияларды тұрақты зерттеумен сипатталатындығын көрсетеді. Қазақстандық ғалымдардың ғылыми нәтижелері негізінен әлеуметтік саясатты реформалау, әлеуметтік қызметтерді мемлекеттік реттеу, қаржылық әлеуметтік көмек деңгейін көтеру, әлеуметтік қызметкерлерді даярлау, сондай-ақ тұтастай алғанда елдегі әлеуметтік саланы жаңғыртуға

қатысты. Алайда арнайы әлеуметтік қызметтер жүйесін институционализациялаудың ерекшеліктері, сондай-ақ әлеуметтік қызметкерлердің кәсібилігін арттыру жалпы алғанда қазақстандық зерттеулерде әлі қарастырылмаған. Медицинада және денсаулық сақтауда қадағалаулық сүйемелдеу бойынша жекелеген жұмыстар ғана бар. Бұл факт зерттеу субъектілерінің маңызы мен жаңашылдығын анықтайды және әлеуметтік саланы жаңғырту шеңберінде зерттеу объектісін негіздейді. Осыны ескере отырып, қазақстандық тәжірибе контекстінде, мақсаттары әлеуметтік

қызметтер саласындағы мемлекеттік басқарудың тиімділігін арттыруға бағытталған институционалдық жаңашылдық ретінде қадағалауды енгізу мәселесін зерттеу маңызды. Бұл көзқарастан қадағалау бізбен мемлекеттік әлеуметтік қызметтерді көрсету қызметтері мен мекемелерінің жұмысын реттейтін және қабылданған және бекітілген мемлекеттік стандарттар негізінде осы облыстағы мемлекеттік саясаттың тиімділігін арттыратын потенциалды түрде тиімді институционалды орган ретінде қабылданады.

Әдебиеттер тізімі:

1. Әлеуметтік қызмет көрсету жүйесін одан әрі жаңғырту концепциясы / ([https:// enbek.gov.kz/content/](https://enbek.gov.kz/content/)) – интернет-источники.
2. Қазақстан Республикасының еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрлігінің статистикалық мәліметтері – материалы Министерства труда и социальной защиты Республики Казахстан.
3. Нурумова, Г. Государственная социально-интегрированная политика в отношении нетипичных детей [Текст]: дисс. докт. наук. / Г.Нурумова. – Астана, 2014 – диссертация.
4. Сейтхожина, Д.А. Человеческий капитал в условиях формирования гендерного равенства в социальной сфере Республики Казахстан [Текст]: учебник / Д.А. Сейтхожина. – Караганда, 2008 – учебник.
5. Таибова, О. Государственное управление в области защиты и защиты несовершеннолетних: административный и правовой аспект [Текст]: дисс. гум. наук / О. Таибова. - Санкт-Петербург, 2006 – диссертация.
6. Хаджимба, Л. Социальное взаимодействие органов государственного и муниципального управления в области предотвращения девиантного поведения несовершеннолетних [Текст]: дисс. канд. соц. наук / Л.Хаджимба. – Саратов, 2007 – диссертация.
7. Чапурко, Т. Государственная политика современной России в области защиты прав и интересов несовершеннолетних [Текст]: дисс. канд. гум. наук / Т. Чапурко. - Ростов-на-Дону, 2008 - диссертация.
8. Bruya L., Hudson S., Olsen H., Thompson D. & Bruya L. S.A.F.E. supervision manual. Cedar Falls, IA: National Program for Playground Safety. 2002.
9. Cancelliere C., Cassidy J., Ammendolia C. & Cote P. Are workplace health promotion programs effective at improving presentism in workers? A systematic

review and best evidence synthesis of the literature. BMC Public Health 2011; Vol.11:395.

10.Cruells C. Supervision of Child Social Care Teams: A Method to Ensure Quality Services. Revista de Cercetare Ssi Interventie Sociala. 2014, Vol.45: 200-214.

11.Edginton C., Hudson, S. & Scholl K. Leadership for recreation, parks, and leisure services (3rd Ed.). Champaign, IL: Sagamore.2005.

12.Egan M. &Kadushin G. Job satisfaction of home health social workers in the environment of cost containment. Health and Social Work, 2004, 29(4): 287-296.

13.Olsen H. &Kowalski Ch. Enhancing program quality and care through supervision. Afterschool Matters.Special Issue, April. 2010: 37-44.

14.Gaskin, L. Supervision of participants. In D. Cotten& J. Wolohan (Eds.), Law for recreation and sport managers (3rd Ed.: 138–148). Dubuque, IA: Kendall/Hunt. 2003.

15.Thompson D., Hudson S.& Olsen H. S.A.F.E play areas: Creation, maintenance, and renovation. Champaign, IL: Human Kinetics. 2007.