

УДК 331.1.

**ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТУ САЛАСЫНДАҒЫ ӘЛЕУМЕТТІК
ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ КӘСІБИ ҚЫЗМЕТІН ЫНТАЛАНДЫРУ ЕРЕКШЕЛІКТЕРІ**

Мұстафа Назерке Алматықызы

Mustafanazerke97@gmail.com

Л.Н.Гумилев атындағы Еуразия Ұлттық университетінің 2 курс магистранты

Нұр-Сұлтан, Қазақстан

Ғылыми жетекші - Б. Капин

Мотивация-субъектінің іс-әрекеті мен мінез-құлқының құрылымы, мотивтер жүйесі. Ішкі мотивация бұл іс - әрекетке ынталандыру субъектінің жеке мақсаттарымен, қажеттіліктерімен, мүдделерімен, құндылықтарымен анықталады. Ал сыртқы мотивацияны белгілі бір іс-әрекетті жасауды сырттан берілген мақсаттармен анықтауға болады, яғни сыртқы мотивацияны ынталандыру деп атаған жөн.

Қазіргі уақытта М.Х. Месконның "Менеджмент негіздері" кітабында келтірілген мотивациялық теориялардың типологиясы өте көп қолданылады. Кітап авторлары қолданған тәсілге сәйкес мотивациялық теориялар екі топқа бөлінеді:

- мазмұнды- тұлғаның мінез-құлқын адамның белгілі бір қажеттіліктері негіз болатын мотивтермен түсіндіреді;

- процедуралық- мінез-құлық мотивтерін қалыптастырудың психологиялық процесінде өзара әрекеттесетін факторлардың белгілі бір жиынтығын белгілейді.

Мазмұнды сипаттағы мотивациялық теориялар тобының құрамында әдетте А.Маслоу, Д. Макклелланд теориялары, Ф. Герцбергтің екі факторлы моделі, ал процедуралық топтың құрамында В. Врумның күту теориясы, әділеттілік теориясы және Портер - Лоулердің моделі жатады. Әлеуметтік қызмет көрсету саласындағы әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби қызметін дамытудың ерекшеліктерін түсіндіру үшін белгілі бір дәрежеде қолдануға болатын бірқатар модельдерді қарастыруға болады.

Субъект үшін (жеке тұлға, топ) қажеттіліктер, мүдделер мен құндылықтар бір уақытта іс-әрекетке ынталандыру ретінде әрекет ете алады және олардың сәйкестілігі әрдайым ерекше болып табылады. Мотивациялық ядро салыстырмалы түрде тұрақты, бірақ динамикалық, көптеген себептердің әсерінен ядро элементтерінің дәрежелері өзгереді, сондықтан субъектінің мотивациясын зерттегеннен кейін де оның әрекеттерін мүлдем болжауға болмайды, себебі мотивациялық периферияның әрекеті жиі әсер етеді.

Менеджерлер қызметкерлердің жеке ерекшеліктерін ескеріп, олардың мотивтері мен анти-мотивтерін дұрыс қолдана білулері керек. Анти-мотивациялар, ең алдымен, практикалық тұрғыдан үлкен қызығушылық тудырады, өйткені оларды біле отырып, жұмыс істейтін адамның қандай қажеттіліктері қанағаттандырылмайтынын немесе аз мөлшерде қанағаттандырылатынын анықтауға болады. Шын мәнінде, еңбекте мотивациясын жетілдіру келесідей іс-әрекеттерден тұрады. Оларға мотивтер мен анти-мотивтерді анықтау; антимотивтердің рөлін және санын азайтуға бағытталған шараларды әзірлеу, антимотивтерді жеңуге ықпал ететін шараларды іс жүзінде жүзеге асыру жатады.

Осыған байланысты әлеуметтік қызмет саласының қызметкерлерінің, оның ішінде: жетекшінің, әлеуметтік жұмыс жөніндегі маманның, қызмет көрсету саласы маманының әр түрлі мотивацияларды бөліп қарастыруға болады.

Материалдық мотивация. Бұл тұлғаның материалдық жағдайын тұрақтандыруға, қамтамасыз ететін мотивация түрі. Мотивтері: тұрақты жалақы және оны уақтылы төлеу; ай сайын 100% мөлшерінде сыйақы төлеу; жұмыс өтілі үшін ай сайын жәрдемақы төлеу; демалысқа екі жалақы мөлшерінде және бір жылдағы жұмыс нәтижелері бойынша материалдық көмек төлеу; қалалық көлікте тегін жүру; жұмыс орнының тұрақтылығы. Антимотивтері: лауазымдық жалақының төмендігі; еңбекке ақы төлеу жеке еңбек үлесі мен құзыреттілікті ескермейді; атқаратын лауазымына тән емес функцияларды орындағаны үшін қосымша ақы жүргізілмейді; білім деңгейін арттыруға материалдық ынталандырулар жоқ.

Ұйымдастырушылық мотивация. Бұл тұлғаның өмір сүруінің қолайлылығын қамтамасыз ету мотивациясы. Мотивтері: жұмыс орнына жету ыңғайлылығы; уақтылы тамақтану мен қажеттіліктердің өтелуі. Антимотивтері: қалалық көліктің нашар жұмысы; еңбек тәртібін аздап бұзғаны үшін қатаң санкциялар; лауазымдық міндеттер шеңберіне кірмейтін жұмысты орындау қажеттілігі; халықты қабылдау стандарттарын орындауға мүмкіндік бермейтін еңбекті дұрыс ұйымдастырмау; жұмыс орнын қалыпты қамтамасыз етудің болмауы.

Әлеуметтік мотивация. Мотивтері: орындалған жұмыстың үлкен қоғамдық маңызы; көбінесе орындалған жұмыстан қанағаттану; екінші жоғары білім алу мүмкіндігі; ұжымның жеке мүшелерімен жақсы қарым-қатынас. Антимотивтері: ұжымдағы қолайлы емес әлеуметтік-психологиялық ахуал; жоғары тұрған басшының демократиялық дұрыс еместігі; шешім қабылдаудың алқалық нысанын сирек пайдалану; өз біліктілігін арттыруға ынталандырудың болмауы; қызметте жоғарылату мүмкін еместігі; жоғары басшымен қақтығыстар.

Ақпараттық мотивация. Мотивтері: қажетті ақпараттың қол жетімділігі; оған сәйкес келетін адамдарға қажетті ақпаратты ұсыну мүмкіндігі. Антимотивтері: жеке

байланыстарды қолдана отырып, қажетті құжаттарды іздеу; халықтың әртүрлі топтарымен әлеуметтік жұмыс теориясы мен практикасы бойынша қажетті әдебиеттердің болмауы; күнделікті жұмыста компьютерлік технологияны әлсіз пайдалану.

Әлеуметтік қызмет қызметкерлерін ынталандырудың ақпараттық-танымдық аспектілеріне жүргізілген талдау бұл саланың кәсіби қызметті ынталандыруда тым маңызды емес екенін анықтады, бірақ әлі де жаңа нәрселерді үйрену, жаңа ақпарат алу, адамдармен белсенді қарым-қатынас жасау сияқты бірнеше жетекші себептер бар.

Кәсіби қызметтің мотивациялық саласының құрылымында ең маңызды орынды материалдық себептер алады, атап айтқанда, жұмыс үшін жақсы материалдық сыйақы, тұрақты жалақы, сыйлықақылар, қосымша төлемдер. Жетекші анти-ынталандыру-жалақының төмен деңгейі.

Мотивацияның ұйымдастырушылық аспектілерінің маңыздылығы деңгейінің бағасын бөлуді талдау әлеуметтік қызмет көрсету саласы қызметкерлерінің кәсіби қызметі бірқатар маңызды себептерді анықтауға мүмкіндік береді (маңыздылық деңгейі бойынша саралау): 1) жақсы ұйымдастырылған жұмыс орны; 2) жұмыс үшін жақсы техникалық құралдар; 3) тұрмыстық мәселелерді шешу; 4) жұмыс орнының жайлылық деңгейі. Ең маңызды анти-мотивациялар мыналар болып табылады: 1) бөлім басшыларының кәсіби деңгейінің төмендігі; 2) еңбектің нашар ұйымдастырылуы: құрылым толығымен ойластырылмаған, ол функцияларға сәйкес келмейді, қызметті ұйымдастырудың төмен деңгейі; 3) жүйенің болмауы, хаос, жұмыстың өрт әдістері, бұл жұмысты жоғары кәсіби деңгейде орындауға мүмкіндік бермейді; 4) жұмыс көлемі оны мерзімінде сапалы орындауға мүмкіндік бермейді; 5) Бағыныстылардың жоғары кәсіби деңгейі жеткіліксіз.

Жетекші мотивтер мен анти-мотивтерді бөлу стационарлық әлеуметтік қызмет көрсету мекемелері қызметкерлерінің жоғары кәсіби деңгейде жұмыс істеу үшін жақсы ұйымдастырылған жұмыс орнына ие болу қажеттілігін көрсетеді.

Стационарлық қызмет көрсету саласында жұмыс істейтін әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби қызметін ынталандырудың ұйымдастырушылық және басқарушылық аспектілерін талдау мотивтер мен анти-мотивтердің құрылымын ұсынуға мүмкіндік береді. Мотивтер (маңыздылық деңгейі бойынша саралау): 1) өз жұмысындағы дербестік; 2) көрінетін түпкілікті нәтиже алу; 3) міндеттердің жаңалығы және оларды шешу; 4) қалыптасқан жұмыс істеу әдеті, яғни проблемаларды түсіну, қажетті шешімдерді табу; қойылған міндеттерді өз бетінше және шығармашылықпен шешу және түпкілікті нәтижеге жеткізу мүмкіндігі; 5) шешім қабылдау мүмкіндігі және іс-әрекет еркіндігі. Қызметтің жетекші анти-мотиві-түпкілікті нәтиже алудың төмен пайызы.

Осылайша, әлеуметтік қызметкерлер ұйымдастырушылық және басқарушылық мотивтер мен анти-мотивтердің маңыздылық деңгейін анықтай отырып, олар үшін проблемаларды дербес шешу және олардың жұмысының тиімділігін көру мүмкіндігі маңызды екенін көрсетеді.

Әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби қызметінің негізгі мотивациялық компоненттерінің бірі-әлеуметтік-психологиялық ынталандыру.

Осылайша, әлеуметтік қызметкерлер қызметкерлер арасында да, менеджерлер мен бағыныштылар арасында да тұлғааралық өзара әрекеттесудің коммуникациялық компонентіне маңызды рөл атқаратынын атап өткен жөн.

Әлеуметтік қызмет қызметкерлерінің кәсіби қызметінің мотивациялық құрылымын зерттеу барысында алынған индикаторларды жалпыланған талдау ең маңызды мотивтер мен анти - мотивтер материалдық, одан әрі маңыздылықтың төмендеуі-әлеуметтік-психологиялық, ұйымдастырушылық, моральдық, ұйымдастырушылық-басқарушылық, ақпараттық-танымдық деген қорытынды жасауға мүмкіндік береді.

Бұл жағдай біздің қоғамдағы әлеуметтік қызмет көрсету кадрларының белгілі бір қажеттіліктерін қалыптастырған динамикалық жағдайдың даму нәтижесіне байланысты.

Бірінші кезекте "қорғаушыларды қорғау" қажеттілігі. Бұл бір қарағанда парадоксалды қажеттілік "психологиясыз психолог", "педагогсыз педагог", "әлеуметтік қорғаусыз

әлеуметтік қорғаушы"сөздерінде жатыр. Демек, әлеуметтік қорғау функцияларын орындайтын жұмысшылар, ең алдымен, оған мұқтаж.

Екінші орында - үлкен жалақы қажеттілігі. Көбінесе әлеуметтік қызметкер клиенттен аз қаржы алатын жағдайға тап болады. Бұл кадрлардың айтарлықтай ауысуына әкеледі.

Үшінші орында "қорғалатын өрісте" және одан тыс жерлерде теңгерімсіз адамдармен қарым-қатынастан күнделікті жұмысшыларда жиналатын кернеуді жою қажеттілігі жазылған.

Төртінші орында-атқаратын лауазымына және қызметтік ілгерілеуіне сәйкес келетін кәсіптік оқыту қажеттілігі.

Мотивтердің басқа топтарымен (моральдық, ақпараттық-танымдық, ұйымдастырушылық) салыстырғанда-әлеуметтік-психологиялық) материалдық әлеуметтік қызметкерлердің кәсіби қызметін ынталандыру құрылымында маңызды орындардың бірін алады.

Герцбергтің пікірінше, табыс ынталандырушы фактор емес! Бұл біздің менеджерлеріміздің қызметкерлерді ынталандыру туралы идеяларына айтарлықтай қайшы келеді: әдетте, олар негізгі және жалғыз мотиватор деп санайды. Мүмкін Герцберг теориясы тек американдық қоғам үшін қолданылады; мүмкін, біздің басшыларымызға ынталандыру әдістерінің бай палитрасын қолдануға уақыт, шеберлік пен ықылас жетіспейді; ресейліктердің өмір сүруінің қиын жағдайлары бұл факторды еңбек нарығында ынталандырушы санатқа ауыстыруы мүмкін; сондай-ақ, жұмысшылардан алынған нәтижелер нашар бір арналы ынталандыру схемасымен отандық менеджерлерді қанағаттандыруы мүмкін. Сондықтан немесе басқа, бірақ тілегі басшысының алуға бірегей нәтижелерін болжайды неординарною жұмыс адамдармен, соның ішінде анықтау бойынша өзекті себептері мен жолдарын іздестіру, оларды қанағаттандыру.

Әлеуметтік даму факторларының жиынтығынан, субъективті әлеуметтік ресурстарды, әсіресе мотивациялық ресурстарды іс жүзінде қолдануға және дамытуға болады. Мотивацияны басқару қазірдің өзінде ұйым деңгейінде жүзеге асырылатыны өте маңызды.

Міне, экономиканы тұрақтандыру жағдайында да біздің елімізде мотивациялық ресурстарды пайдалануды қиындататын кейбір факторлардың бірі жұмыс күшінің арзандығы, оның өзіндік құнындағы өзіндік құнының төмен үлесі.

Ресейлік өнеркәсіптің эклектикасы, оның секторлары индустрияға дейінгі, индустриалды және постиндустриалды даму кезеңдерін білдіреді, олардың әрқайсысында мотиваторлар жиынтығы бар. Мәселен, постиндустриалды секторда еңбек мазмұнымен, ішкі аспаптық мотивация негізінде материалдық ынталандырумен байланысты мотиваторлар тиімдірек. Индустриялық және индустрия алдындағы секторларда тиімді ынталандыру, қатаң бақылау талап етіледі, өйткені қызметкерлердің мүдделері объективті түрде еңбек саласынан тыс жатыр. Бұл секторларда өзінің уәждемелік құрылымы, сыртқы уәждеменің (ынталандырудың) әртүрлі түрлеріне әр түрлі реакциясы бар жұмыскердің ерекше түрі қажет; әлеуметтік-мәдени факторлар-адамдардың материалдық қажеттіліктерінің дамымауы, қажеттіліктердің шектеулі құрылымы, менеджменттің кәсібилігі, тоталитаризмнің қалдықтары-системоцентрлік мемлекет кезіндегі мемлекеттік ойлау және т. б.

Осылайша, әлеуметтік қызметтердің стационарлық мекемелерін басқару процесінің мотивациялық компоненті мотивтердің қолданыстағы сыртқы компонентінен (атап айтқанда, материалдық мотивтер, ұйымдастырушылық, ұйымдастырушылық және басқарушылық) мотивтердің ішкі компонентіне (атап айтқанда, моральдық, ақпараттық, танымдық, әлеуметтік-психологиялық, құндылық және мағыналық) қарай одан әрі талап етеді.

Қолданылған әдебиеттер тізімі

1. Н. Агафонов, Қ.Н. Меңлібаев “ Жастармен жүргізілетін әлеуметтік жұмыстар” – Астана 2005 ж.

2. А.Н.Агафонов, К.Н. Менлибаев, К.М.Туганбекова, Г.Г.Черная. Социальная работа:теория и технологии.
3. В.И.Курбатов. Социальная работа: учебное пособие. Москва-2007