

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ІШКІ ІСТЕР МИНИСТРЛІГІ
БӘРІМБЕК БЕЙСЕНОВ атындағы ҚАРАҒАНДЫ АКАДЕМИЯСЫ

Заң институты
Жалпы білім беретін пәндер кафедрасы

«ПО қызметкерлерінің кәсіби этикасы» курсы бойынша дәріс

**ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ
АДАМГЕРШЛІКТІК ТӘРБИЕ ЖҮЙЕСІ.**

Қарағанды
2016

Дәрісті жалпы білім беретін пәндер кафедрасының аға оқытушысы, заң ғылымдарының магистрі, полиция майоры М.Е. Уалиев дайындады.

Дәріс жалпы білім беретін пәндер кафедрасының ПӘС отырысында қарастырылды. 2016 жылғы 3 мамырдағы №9 хаттама.

Дәріс кафедра отырысында талқыланды және бекітілді. 2016 жылғы 24 мамырдағы №19 хаттама.

Пікір берушілер: Н.Е. Елікбаев – ф.ғ.д., «Болашақ» Қарағанды Академиясы жалпы білім беретін пәндер кафедрасының профессоры;

Оспанова Г.С. – з.ғ.к., «Болашақ» Қарағанды Академиясы заң пәндері кафедрасының профессоры.

Б.Б. Коцегулов – з.ғ.к., Қазақстан Республикасы ІІМ Б.Бейсенов атындағы Қарағанды академиясы қылмыстық құқық және криминология кафедрасының доценті.

Дәріс жоспары:

Кіріспе

1. Адамгершіліктік тәрбиенің түсінігі, мәні және міндеттері.
2. ПО қызметкерлерінің адамгершіліктік тәрбиедегі негізгі салалары мен құралдары.
3. Адамгершіліктік – кәсіби деформация.

Қорытынды

Кіріспе.

ПО қызметкерлерінің тұлғалар арасындағы қарым-қатынас этикасы сенімділігімен, қайырымдылығымен, сыйластығымен ерекшеленеді. Бұлардың барлығы өзара әрекеттерінде, көзқарастарында, пікірлерінде, сонымен қатар ымымен білдіруде байқалады. Бірақ зұлым адам, қылмыскерді сыйлауға бола ма? Әрине, адамды мысалы, қылмыскерді оның кемшіліктеріне қарамай сыйлау мүмкін емес. Сыйлаудың шегі өзгеруі мүмкін, ал оның диапазоны кең.

Ішкі істер органы қызметкерлері қылмыскер адамның да адамзаттың түп тамырынан шыққан өкілі екендігін есте сақтаған жөн. Оның әрекетіне тек өзі ғана емес, оны қоршаған ортаның, жалпы қоғамның да кінәлі екендігін ұмытпағандығымыз жөн. Егер сіз оны сыйлай алмасаңыз да, оның бойындағы адами қасиетті сөндіріп алмай, мүмкіндігінше түсіністікпен қарауға тырысуыңыз керек. Қылмыскермен, құқық бұзушымен қарым-қатынас барысында оған деген кері көзқарасыңызды білдірмеу керек. Өзіңіздің қадір-қасиетіңізді жоғары ұстауыңыз қажет (тергеу барысында ол адам шындықты айтса да, ал қызметкер оның адами қадір-қасиетіне қысым көрсетуі мүмкін).

Қылмыскердің өзіне де оның қадір-қасиеті, құны туралы айтудан қорықпау керек. Ол оның тұйықтықты, басылып қалуын, ызалығы мен жатсынуын еңсеруге көмектесіп, ойын ашық айтады.

Ішкі істер органының мамандары арасында қарым-қатынас жасауда көптеген қиындықтар туындайды. Оларды объективті және субъективті деп екіге

бөлуге болады. Қарым-қатынастың объективті қиындықтарына еңбек сипатына сай, мақсатқа жетудегі бірегей және қайталанбайтын әдістер мен құралдарды жатқызуға болады. Қарым-қатынастың субъективті жағына тұлғаның өзін-өзі бағалауға бағытталған қиындықтар жатады. Өзін-өзі бағалау жоғары (өсіріп көрсету) немесе төмен (кешенді кемдік) болады. Тұлағаның өзін-өзі бағалауының екі жағы да көптеген жағдайда маманның қарым-қатынаста объектінің жаракат алуына әкеліп соқтырады, яғни қорашаған тараптардың әрекетін бағалауды тиісті дәрежеде төмендетеді.

Әрбір адамның құндылықты бағалауы оның нақты іс-әрекетінен, жалпы тәртібі мен пікірінен байқалады. Ішкі істер органының мамандары күнделікті қарым-қатынаста өзінің мәнеріне, қағидаларына, дағдыларына басқа адамдарды да көндіруіне болмайды. Ең қауіптісі өзінің мәнері негізінде адамды соттау болып табылды. Д. Карнеги: «Егер адамдардың сізбен қарым-қатынас жасауында қуанышқа бөленгенін қаласаңыз, сіздің өзіңіз адамдармен қарым-қатынас жасауда қуанышқа бөленуіңіз керек» — деген тұжырым айтады. Осы ережені негізге ала отырып, адамдармен қарым-қатынас жасау үдерісінде тартысты белгілі дәрежеде төмендетеміз. Қарым-қатынас жасау мәдениетінің ұстанымдарының ішіндегі ең маңыздыларының бірі төзімділік (сабырлылық) болып табылады. Өкінішке орай, бұл ұстанымның құндылығы жалпыға танылған жоқ. Неге екені белгісіз оны жуастықпен, тізе бүгумен, бетімен кетушілікпен және т. б. жиі ұқсастырады. Төзімділік жұмыста да, тұрмыста да тәртіп формасына жатқызылуы мүмкін. Қай жерде болмасын бұл ұстаным өзара сенімділікті, түсіністікті, бүкпесіздікті туындатады, тартысты, жанжалды болдырмауға көмектеседі, адал көңіл мен терең адами қасиетті қалыптастырады, мінез-құлықтың психологиялық тұрғыдан дұрыс дамуына көмектеседі. Егер ішкі істер органы маманы төзімсіз болса, онда оның өмір сүріп, жұмыс істеуінде, қиындықтар көп туындайды. Ол қылмыскер не болмаса іске қатысы бар адамның қарым-қатынас жасау барысындағы асқақтығына, өктемдігіне, оның айтқан өтірігіне және өзінің тарапына тікелей немесе жанама айтылған балағаттауына төзуі

тиіс. Бірақ төзімділік қабілетін өзара тұлғалық қарым-қатынасты ізгілендіру көп көмектеседі.

1. Адамгершіліктік тәрбиенің түсінігі, мәні және міндеттері.

Қарым-қатынас жасаудың ізгі әдебіне сонымен қатар жалпы адами адамгершілік құндылықтар, яғни сенімділік, ашықтық, адалдық, риясыздық, рақымдылық (мойындаушылық), парызды өтеу мен сөзге адалдық жатады. Қарым-қатынас жасау сонымен қатар жалпы адами адамгершілік-психологиялық сезімдер, яғни кінәлілік, ұялу, өкіну сияқты сезімдер де анықталады. Бұл сезімдердің мәдениеті қарым-қатынас жасаудың ізгі әдебінде тиісті дәрежеде анықталады. Қарым-қатынас жасаудың нормалары да шындық болып табылады. Француздың философы мен жазушысы Альберт Камю: «Өтірік айтпайтын адам ғана бостандықта болады» деген ойды айтады.

Ішкі істер органының қызметін жүзеге асырудағы нақты тәжірибеде аталған қарым-қатынас жасаудың нормаларын әрқашанда тура орындау мүмкін емес. Ізгі мақсаттарға жету үшін бұл қағидалардан бас тарту мүмкіндігі нұсқаулықтар мен басқа да нормативтік құжаттарда жіберіледі Қолда бар жалған болжамдарды дайындау түрлері, «шыншылдық» мәліметтерін және т. б. алады.

Қарым-қатынас жасауда жала жабуға, өсек-аяң айтуға жол берілмеуі тиіс, себебі олар қарым-қатынас жасау мәдениетін қатты бұзуға ықпал жасайды.

Қарым-қатынас жасау үдерісі үш абстрактілі үлгіде ұсынылуы мүмкін:

1. Субъектілердің бірі «жоғары жағында» орналасады.
2. Субъектілердің бірі «төменгі жағында» орналасады.
3. Екі субъекті де «тең дәрежеде» араласады.

Аталған бөлімдердің жасының, атқаратын қызметінің, білімінің, ақылының, тәрбиесінің, мәдениетінің және т. б. тең болмауын ұйғарады Қарым-қатынас жасау — бұл, біріншіден, қайтымды байланыс арқылы субъективтік қарым-қатынас жасау. Ол бағытталған негізгі мақсат пен құндылыққа тәуелді. Қарым-қатынас жасау үдерісі тұлғаның адамгершілік мәдениетімен, яғни ар-ұждандық ой санасының деңгейімен анықталады.

Қарым-қатынас жасауда адамның мамандығы үлкен рөл атқарады.

Айналадағылармен өзара қарым-қатынас жасаудың түрін, оның стилін негізінен мамандық анықтайды. Қарым-қатынас жасауда ұлттық ерекшеліктер де ескеріледі. Әрбір ұлттың мәдениетінің өзінің ерекше белгілері бар. Барлығымызға кавказдардың қонақжайлылығы, жапондардың кішіпейілділігі, ағылшындардың әдептілігі белгілі. Шығыс халықтарының арасында қалыптасқан дәстүр бойынша адамның жайсыз көңіл-күйде болуына тыйым салады, ол қандай қайғыда болса да, жарқын жүзді қалпын сақтауы тиіс. Бұндай әдептердің қатарына кішінің үлкенге амандасуы мен қарым-қатынас жасаудағы басқа да ерекшеліктер жатады.

Қарым-қатынас жасауда тікелей қатынас жасау ерекшеленеді, яғни тікелей және жанама жанасу кезінде серіктестер арасында кеңістік пен уақыттың ара қашықтығы бар.

«Қазақстан Республикасының ішкі істер органы туралы» Заңында қатаң түрде белгіленген міндеттер, арнайы шешімдер ішкі істер органының маманының қарым-қатынас жасаудағы мінез-құлқына, ырғағына, олардың іс-әрекеті мен амалына өзіндік ізін қалдырады. ПО мамандары көптеген уақытын қызметте, яғни ұжымда өткізеді. Сондықтан да адамның тәрбиелі тәртібі ұжым мүшелерінің арасындағы қары-қатынасқа өз әсерін тигізеді, әрбір маманның ар-ұждандық психологиялық көңіл-күйі өзінің еңбегін сапалы және тиімді атқаруда, жалпы және күнделікті міндеттерін айқын, дер кезінде жасауда септігі зор.

Жалпы кәсіби қызметке қойылатын коммуникативтілік талаптары ішкі істер органы маманының жеке тұлға ретінде коммуникативті тұрғыда дамуына ықпал етеді.

Ішкі істер органы мамандарының жұғысқыштық қасиеті саралаушылық сипатқа ие болады және көптеген нақты формаларды сақтауды талап етеді: аталған жүйенің басшыларымен қарым-қатынас жасайды, жұмыстағы ұжыммен, жәбірленушімен, куәгермен, айыпталушымен, балалармен және ересектермен, қоғамдық деңгейі, білімі әртүрлі адамдармен түрлі жағдайда,

әсіресе, тартыс, жанжал жағдайында, эмоционалды-психологиялық қиын жағдайларда қарым-қатынас жасайды.

ПО мамандары қарым-қатынас жасауда «аталған қызметтегі қарым-қатынаста субъект ретінде адамның басқа да қасиеттерінің қарым-қатынас жасаудағы ерекшелігін анықтайтын және оның талаптарын алға тартатын негізгі топтарды» ерекшелейді. Қарым-қатынас жасаудың мұндай топтарына: ішкі істер органының жұмыскерлері, құқық бұзушылар, қылмыскерлер жатады. Құқық бұзушы, қылмыскер тұлғасы — бұл коммуникативті бұзылған әлеуеттің тұлғасы, яғни әлеуметтік пайдалы байланыс пен қарым-қатынасы үзілген, өзінің жеке тәртібіне талапшылдығы төмендеген, қоғамдық пайдалы қызметке деген құлшыныс жоғалған (немесе мүлдем дамымаған), өзін-өзі жетілдіруді не әрекетін бір уақытта, бір қатарда дамытуы тұлғаның қоғамнан тыс қалған. Ішкі істер органы мамандарының қарым-қатынас жасаудағы мақсаты — тұлғаның бұзылған құрылымын түзетіп, оның әлеуметтік пайдалы байланысқа қайтып оралуына көмектесу. Бірақ тұлғаның коммуникативтілігін қалпына келтіру жолында жұғымпаздықтың жолын жасандылықпен, тұлғаны қоғамнан уақытша оқшаулау мен иеліктен айырудың қиындықтары мен диалектикалық қайшылықтары туындап отырады.

Бұдан қызметтің басқа түрлерінде жоқ қарым-қатынас жасаудың мынадай формалары келіп шығады: беттестіру, жауап алу, тану, тінту, еңбекпен түзету мекемелеріндегі қарым-қатынас жасау жүйелері. Бұдан субъектінің құқыққа қарама-қайшы қызметінің өткір коммуникативті еместігі келіп шығады. Егер қызметтегі қарым-қатынастың басқа түрлерінде субъектілердің байланыста өзара түсіністікпен қарауға талпынатын болса, ал ішкі істер органының қызметкерлері белсенді түрдегі коммуникативті емес жағдайлармен жиі кездеседі, мысалы, олардың жасырынуға тырысуы, өтірік айтуы немесе шындықты бұрмалауға талпынуы, жалған істің, қарым-қатынас нәтижелерін жоққа шығаратын жолдарға бағыттауы т. б.

Біз қарастырып отырған қарым-қатынастың бірнеше көздері бар, олардың ішіндегі ең маңыздысы тіл болып табылады. Сөйлеуге қойылатын талап-

тар, оның дұрыстығы, мәнерлілігі, туралығы, ым мен ишараның эстетикалығы негізгі талаптарға жатады. Полиция қызметкері мен еңбекпен түзеу мекемесі мамандарының жаргонмен сөйлеуі, былапыт сөйлеуі, ұятсыз ым, ишара жасауы — жалпы тәртіптің кері әсерінің жүйесі.

Аталған салада пән мен әрекетте белгі болып табылмайтын, бірақ белгілі бір жағдаяттарда олардың рөлін атқаратын мағыналық міндеттерге мыналар жатады: реттеушінің таяғы мен жалаушасы, полиция бас киімі, кезекші полиция көлігінің даусы немесе жарығы. Полицияның әдебі мен формасының мәні басты орын алатынын атап өткен жөн. Әдепті ишара «бас киімді шешу» — әдептіліктің белгісі. «Мырза» немесе «азамат» деген өтініштің өзі бағалаудың, басы; үлкендерге амандасу — қызметтік субординация сақтау мен құптау. Әрбір азаматтың ұқыпсыз киімі — оның өзіне және қоғамға деген қарым-қатынасының ұқыпсыздығын куәландырады. Маманның ұқыпсыз формасы — оның қызметіне деген белгіленген қарым-қатынасын куәландырады.

Сыртқы түрдің, эстетикалық мақамның эстетикалық талғамға сай болуы (оларды таңдау мен барлық жағдаяттарға байланысты), қызметтік орын қарым-қатынас жасаудың міндеттерін жүзеге асыруға, тұлғаның коммуникативті деңгейін өсіруді жүзеге асырады, бұларсыз ішкі істер органының мамандары өз қызметін атқаруы мүмкін емес.

Ішкі істер органының мамандарының еңбегін бағалау кезінде әрекет ету, уәждемелік, сипаттық, мағыналық формаларының сәйкестігі негізге алынады. Қай қызметкердің болса да айқын, ұқыпты әрекеті пайдалы әрі көркем болмақ. Керісінше, ұқыпсыз, немқұрайды, салақ жасалған әрекеті кері әсер етеді.

Адамның ішкі сенімі (қалайтын) қарым-қатынаста баламалы түрде көрініс табатынын, логика мен сөйлеу мәдениетінің негізгі рөл атқаратындығын әрқашанда айтып отырамыз. Сөйлеу — бұл адам өзінің ойы мен сезімін білдіретін форма. Барлық сөз байлығын пайдаланып, логикалы, анық сөйлеу, оны дұрыс қабылдауға септігін тигізеді. Жөнсіз, ретсіз сөйлеу өте терең және

дұрыс ойды бұзуы мүмкін. Адамның көпшілік алдында сөз сөйлеген кезде сөйлеу мәдениетінің белгіленген ережелері мен нормаларын сақтап, ерекше дайындалуы тиіс. Ішкі істер органының мамандарының қашанда дұрыс және логикалы сөйлеуге тырысуы керек. Дөрекі сөздерді, жаргонды тіркестерді қолдануға жол бермеу керек. Қажетсіз шетел сөздері мен терминдерін қолдана беруге болмайды.

Әсіресе, қарапайым адамдармен-азаматтармен қарым-қатынас жасау ережесін сақтау керек. Біріншіден, қажетті дәрежеде тыңдай білуі керек. Егер әңгіме қызықсыз не болмаса іске ешқандай қатысы болмаса да, әріптесті дөрекі сөздермен тоқтатып тастауға болмайды. Сөйлесуде өз ойын қысқа және анық жеткізу әріптестің сөзшендігіне ескерту жасайды, ал маманның салмақты, байсалды жауабы қатты дауысты, тұлғаның эмоцианалдығын, даусын басуға мәжбүрлейді.

Полиция қызметкерінің әрекеті барлық қатаңдығымен және шешімділігімен әділдік тұрғысынан қарағанда, мінсіз әрі түсінікті болуы тиіс.

Егер әрекет ету барысында қателіктер жіберілсе, онда оны тезірек түзету қажет. Мұны қашанда түсінеді және бағалайды. «Егер сіздікі дұрыс болмаса, онда оны тез және шешімді түрде мойындаңыз». Дейл Карнегидің бұл ережесі бүгінгі таңда ішкі істер органының қызметкерлері үшін негізгі қағида болуы тиіс.

Ішкі істер органының қызметкерлері өзінің талаптары мен ескертулерін әдепті және көңілге қонымды формада білдіруі тиіс. Маман өзінің әрекеті арқылы азаматқа деген ықыласты, адал пейілді қарым-қатынасын көрсетуі тиіс. Ашу шақырып, қорқып немесе сасқалақтаған адамға ерекше көңіл бөлу керек.

2. ПО қызметкерлерінің адамгершіліктік тәрбиедегі негізгі салалары мен құралдары.

Ішкі істер органының қызметкерлері қылымыскермен қарым-қатынас жасауда өзіне тән ерекшеліктері болады. Біріншіден, қызметкерге ойлап істеген құқық бұзушылықты ойланбай, білместіктен істеген құқық бұзушылықтан ажырата алуы тиіс. Егер бірінші жағдайда, төзімділік пен сыпайылықты көрсетсе, құқық бұзушылықтың жолын шешімді түрде кесуге болады, ал екінші жағдайда, құқық бұзушыға ізгі түсініктер мен кеңестер береді.

Құқық бұзушыға қойылған талаптар заңдық күші бар нормативтік актілерден тікелей шыққан, негізделген, әділ және түсінікті, әдепті, өнегелі, нанымды түрде айтылуы тиіс. Аталған оқиға болған жерді қоршаған адамдарға деген маманның тәртібі мен қарым-қатынасына көп нәрсе байланысты. Құқық бұзушының өзімен де дөрекі қарым-қатынас жасау қоршаған адамдарға кері әсер етуі мүмкін. Заңға сәйкес және шешімді әрекет қашанда қолдау табады.

Ішкі істер органы қызметкерлері бұзылған құқықтық тәртіпті қоршаған азаматтармен бірігіп, қалпына келтіру барысында тартысқа жол беруі мүмкін.

Аушуланған құқық бұзушының ашуын басуы үшін уақыт беру керек. Содан кейін тиісті дәрежедегі заңдар мен басқа да нормативтік-құқықтық актілерге сүйене отырып, оған құқыққа қарсы әрекетін тоқтату керектігіне ұсыныс жасау керек. Құқық бұзушыны ұстаған кезде оның азаматтармен қарсыласуына жол бермеу керек.

Дауласу мен қызу пікір таласта қызметкерге аса төзімділік қажет, өзара реніш пен ұрысуға бармау керек. Ұрысу мен пікір талас — бұл пікір алмасу формасы. Әрқашанда өзіңіздің әріптесіңіздің өз ойын айтуға, оның пікірін тыңдауға тырысу керек, тек өзіңіздің пікіріңізде қалуға болмайды. Дәлелдерді салмақты, сыпайы, логикалы түрде және ешқандай дөрекі көңіл-күйсіз айту керек. «Дауда жоғарыға көтерілудегі бір ғана амал, — деп жазады Д. Карнеги, бұл — одан бас тарту». Бас тарту — басқа жаққа жай ғана кету емес, дауда түсінісу болып табылады.

Қарым-қатынас жасаудағы стиль мен мақам қарым-қатынастың негізгі элементтері болып табылады. Стиль — бұл қарым-қатынастың жалпы композициясы, адамдарға және өз-өзіне, тұлғаның ізгілік бағдарына бағытталған қарым-қатынастағы мінез-құлықтың қасиеті мен ерекшелігі. Қарым-қатынас стилінің негізгі элементтеріне мыналар жатады: қадір-қасиет, ізеттілік, әдептілік, ілтипат.

Қарым-қатынас мәнері — бұл әрбір адам үшін бір қалыпты, оның образына дағды болып енген, әртүрлі тиянақты белгілер: сөйлеу, тыңдау, қимылдау және т. б. енгізетін әрекеттер.

Қарым-қатынастың нормалары мен ережелерін шартты түрде әдепті (стереотипті) және әдепсіз, немесе шығармашылық деп бөлуге болады. Бұлай бөлу нақты қарым-қатынаста әдеп нормаларын, элементтерді, жат қалыптарды (яғни шығармашылық сипат алған қарым-қатынас элементтері) орындауда шартты түрде алынған.

Қарым-қатынастың әдептілік формасын қарастырамыз. К. Стошкус: «Әдеп — жай ғана мінез-құлықтың стандарты емес, ол қарым-қатынастың ұғынықты рәсімнің формасы», — деп қорытындылайды. Әдеп бұрыннан пайда болған, ол дәстүрдің символикалық рәсімімен тығыз байланысты. Мінез-құлықтың әдеп формаларының үдерісі мен құрылуы мінез-құлықтың ізгілігімен тығыз байланысты.

«Әдеп» сөзі — француздардан шыққан. Бұл сөз орыс тіліне ХҮІІІ ғасырда, абсолюттік монархияның кезеңінде қалыптасқан. Қазіргі орыс тілінің академиялық сөздігінде әдепті «мінез-құлықтың белгіленген тәртібі, қайсыбір қоғамда айналып өту формасы» деп түсіндіріледі.

Әдеп рәсім ретінде пайда болған. Бірақ ол басқарудың монархиялық формасымен бірге пайда болды. Ежелгі Римде, мысалы, Юлий Цезарьды жай ғана «Цезарь» деп атаған кезеңде. Императорлық билікті бекітумен аулашының өмірін реттейтін, монархқа қарым-қатынас жасаудың ерекше ережелері пайда бола бастады.

Әдеп қарым-қатынас жасау жағдайында әсіресе, қайталанып келетін жағдаяттарда (амандасу, танысу, қонақ қабылдау, қоғамдық жерлердегі мінез-құлық және т. б.) тез бағыт алуға көмектеседі. Әдеп нормалары ереже бойынша, қарым-қатынас нормаларының әліппесі болып саналады. Әдеп мәдениеті, әлеуметтік және ізгіліктің қиындықтары мен қайшылықтарына байланысты қоғаммен бірге дамиды. Танысу кезіндегі әдеп ережесі бойынша жалпы таныс адам сізді таныс емес адамға (немесе оны сізге) таныстыруы талап етеді. Біріншіден, әдеп өте жақын адамды таныстыруды үйретеді. Егер ер адам мен әйел адамның жастары шамалас болса, онда ер адам әйел адамды таныстыруы тиіс.

Қарым-қатынастың этикалық формаларын қалыптастыруда прагматикалық (іскери) байып өз әсерін тигізеді. Мұндағы қарым-қатынастың әртүрлі этикалық формаларының түрлі қызметтегі өкілдерді бар. ПБ инспекторының қарым-қатынас формасынан экономикалық қылмыстармен күрес бойынша бөлім инспекторының қарым-қатынас формасының ерекшелігі бар.

Әдепте эстетика мен әдеп үйлесім табады. Әдеп — әдемі «эстетикалық әдеп» болып табылады.

Қызметтік әдеп ережелер мен нормалардың жиынтығы ретіндегі ішкі істер органы қызметкерлерінің бір-бірімен қарым-қатынас жасау ережесі болып саналады. Ішкі істер органы қызметкерлерінің қызметтік әдебінің ерекше белгісі ретінде ол нормативті сипат алады: бұл жерде қарым-қатынас жарғымен, бұйрықпен, тәлімгерлікпен, нұсқаулықтармен, міндетті болып саналатын міндеттерді орындаумен реттеледі.

Сыпайылық (әдептілік) — сезімнің жоғары өлшемі. Бұл қалыптасқан жағдайда адам өз сезімдері мен әрекетін басқа адамның сезімдері мен әрекетін тура және нақты өлшеуге қабілетті болады, мінез-құлықтың осындай формасын таңдай біледі, қайшылықтарға сай адамның абыройы мен намысын сақтаған жағдайда рұқсат беріледі.

Сыпайылық — адамдар арасындағы қарым-қатынастың қажетті сәтті жағдайы. Сыпайы адам дегеніміз кім? Сыпайы адамды көп жағдайда тәрбиелі адам деп атайды. Тәрбиелі адам — бұл өзін жақсы ұстай білетін адам. Тәрбиелі адам тиісті дәрежедегі сыпайылыққа ие, ол көпшілік орында өзін ұстай алады, жақсы дағдыларды иеленген адам болып саналады.

Әдептілік — бұл ізгілік-эстетикалық феномен. Ол адамның ізгілік, эстетикалық және зияткерлік мәдениетінің жоғары дамуының негізінде қалыптасады.

Тәрбиелі адам түсінігімен арсыздық — озбыр, ұятсыз мінез-құлықтың, адамдар мен мәдениетке өткір енуі сынды түсініктермен сәйкес келмейді. Арсыздық — бұл тәрбиесіздіктің көрінісі, ішкі мәдениеттің болмауы, адамдар мен мәдениетті сыйламаушылық.

Қарым-қатынас пен мінез-құлықтың мәдениеті — бұл әрбір адамның өзінің шынайы тәртібін көрсететін айна.

Қызметтік әдеп ережелер мен нормалардың жиынтығы ретіндегі ішкі істер органы қызметкерлерінің бір-бірімен және азаматтармен қарым-қатынас жасау ережесі болып саналады. Ішкі істер органы қызметкерлерінің қызметтік әдебінің ерекше белгісі ретінде ол нормативті сипат алады: бұл жерде қарым-қатынас жарғымен, бұйрықпен, тәлімгерлікпен, нұсқаулықтармен, міндетті болып саналатын міндеттерді орындаумен реттеледі.

Мамандар арасындағы сыпайы қарым-қатынаспен қамтамасыз ететін негізгі нормалар мен ережелерге мыналар жатады: қатаң әскери субординация, саналы тәртіп, өзара сыйластық, шені, лауазымы, жасы бойынша жоғары тұраған адамды сыйлау, орындаушылық, ұқыптылық, бастама көтеру, ұстамдылық, сабырлылық және т. б.

3. Адамгершіліктік – кәсіби деформация.

Негізгі нормалар барлық қызметтік әдеп нормаларын толықтырмайды. Бүгінгі таңда ғалымдар мінез-құлық ережелерін құрайтын арнайы еске салуды дайындап жатыр. Бұл еске салуды дайындау — ұжымда жайлы психологиялық климат құруы үшін өзінің жеке мінез-құлқын ұйымдастыруда басшыларға көмек.

Еске салудың кейбір ұсыныстарын келтіреміз:

- «жоқ» деп айтуды үйрен;
- керексіз жерде сынама, сын - құрал, мақсат емес;
- ісінің жағдайын түзетіп отырған адамның атына бірде бір сыни кемшіліктерді көпшілік алдында айтып, қайталама;
- бағынышты адамның ісіне қажетсіз араласпа;
- бастық ренжітпейді, ол талдау жасайды;
- өзінің сенімсіз шешімінен бас тартуды үйрену, жалған атақтан маңыздырақ;
- билікті пайдаланбай сендіру, әлі барлық басқа құралдарды сарқыған жоқ;
- әрқашанда жақсы жұмысқа мадақ айт, бірақ жаман жұмысқа мадақ айтпа;
- бағынышты адамдарға бөгде адамдардың көзінше ескерту жасама;
- қашанда сынның объектісі болып, адам емес нашар жұмыс саналуы тиіс;
- бағынышты адамның қатесін сынау, оның өз бетінше жұмыс жасау сезіміне нұқсан келтірмеуі тиіс;
- басшының дәрежесі жоғарылаған сайын, ол болашақтағы жұмыстарға көп көңілін бөліп, уақытын арнауы тиіс;
- басшының дәрежесі жоғарылаған сайын, ол адами қарым-қатынасқа көп көңілін бөліп, уақытын арнауы тиіс;
- сөйлеуді, сөйлесуді, тыңдауды үйрен; ешқашан ашуланба, төзімді бол; — ешқашан өтірік айтпа; тәкаппар болудан ұялма;

- сенің жұмыскерлеріңді жұмыстан алаңдататын шаруалардан босатылуына қамқорлық жаса;
- өзіңнің жіберген қателеріңнен үйрен, басқа адамның пікіріне абай бол;
- сен үшін жайсыз адамдардан шыққан ұсыныстарын бағалауда объективті бол;
- пайдасыз ұсыныстарға зейінді және объективті бол. Қазір пайдасыз ұсыныстарды дәрекі қайтарып тастау, яғни келешекте пайдалы ұсыныстарды алу мүмкіндігінен өзіңді айыру;
- ұсынысты қайтару кезінде сыпайы және әдепті бол, бірақ сыпайылыққа талпыну шешімнің мәнін өзгертпеуі тиіс;
- егер жұмыс басшының орны өзгермейтін атмосферада құрылса, оның сәтті болып келуі мүмкін емес;
- талантты бағынышты адамдардан қорықпа;
- сын мамандардың арасындағы сенімділікті бұзбауы тиіс, бірақ сенім үшін сәтсіздікке ұрынуға болмайды;
- өзінің мамандарының мүмкіндігін білу — жақсы бастықтың қадір-қасиеті мен артықшылығы;
- адамгершілікті талапшылдықпен үйлестіре білу — ұжымда жақсы ар—ұждандық ортаның алғышарты;
- өзінің жеке тобындағы жұмысты тоқтату — беделін жоғалтудың ең жақсы құралы;
- өкімді қысқа түрде бер;
- бағынышты адамдарды сыйламаудың ең жоғарғы түрі — басшының кешігуінен жұмысты бастауды кешіктіру немесе жиналысқа дайындықсыз келу;
- жақсы бастық ескертуді жұмыстағы бағынышты адамның кемшілігін байқаған кезде айтады, ал жаман бастық көпшілік алдында тарату үшін кемшілікті жинайды;

- істің жетістігіне жетудегі сенің сенімділігің — барлық ұжымның сенімділігі;
- егер жұмыс кезінде жұмыс кабинетін тастап кететін болсаң, болатын орның туралы хабарла. Қайтатын тура уақытыңды хабарла, телефонмен қысқа сөйлес, бағынышты бола біл;
- егер бағынышты адамдардың сапалы жұмыстағы пайдалы істерді иеленуі үшін, бірінші оларды өзің иелен;
- бастықтың қадір-қасиеті — басқару жетістігіндегі күшті фактор;
- бағынышты адамды таңдау мен оқыту — істі басшының өзі орындауға қарағанда, әрқашанда жайлы міндет;
- мәселерді шешу үшін сенің қатысуың (сенің тәжірибең, дүниетанымың, беделің) міндетті болып табылатын мәселелермен ғана айналыс;
- ұжымның сіңірген еңбегін бір ғана адамның еңбегімен салыстыруға болмайды;
- кез келген жұмыскерді сынау арқылы, іскери жауап пен кемшілікке дайын ортаны қалыптастыр;
- белгіленген жұмыскерге бір жұмысты тапсыру үшін жұмыстың қиындықтарымен жұмыскердің мүмкіндігін объективті түрде салыстыр;
- өзіңді-өзің сына;
- жұмыста ғана бастық бол. Жұмыс үрдісінен тыс жерде сен ұжым мүшелерінің кез келген жұмыскерімен тең дәрежедесің; мәдениетті адам бірінші болып амандасады;
- күмәнді ақпарат көздерінің (өсек-аяңның) біріншіден, саған зиянды екенін есте сақта;
- егер сендердің қарым-қатынастарың жақсы болуды қаласа да, адамның қызметтік мінездемесіне адал бол. Оның саған деген қарым-қатынасы сенің кемеліне жетпеген тұстарыңды іздеу болуы да мүмкін;

- қызметтік міндеттеріңді бастағанда, жұмыстың басынан бастап сенің тиімді қағидаларың бағынышты адамдарға түсінікті болуын қамтамасыз ет;
- сен адамның оң бағасын кейде тексеремеуің де мүмкін. Бірақ өзіңнің бағынышты адамдардың кез келген теріс мінездемесін тексеріссіз қолдануға құқығың жоқ;
- өзіңді мақтаушылардан сақ бол. Олардың әрекетіне уәж ізде;
- бағынышты адамдардың өмірдегі ұсақ-түйек білімдермен мазалама, бірақ бұл білімдерді таратпа (қажетсіз жағдайда көпшілік алдындағы баяндамаларда оларды пән ретінде алма);
- адамдар әрекетінің уәжін білу — іскери көңіл-күйдің қалыптастырудың негіздерінің бірі;
- бағынышты адамдардың отбасы бар екенін, отбасы мүшелерінің атаулы күндерінің бар екендігін ұмытпа;
- белгіленген ережелердің орындалуын тексер, оларды сенің өзің орындай алатындығыңды тексер;
- бастамасы жоқ жұмыскерді емес, келбеттіні артық көр, сенің зор беделмен еліктеу объектісіне арналған кемшіліктерің бағынышты адамдардың есебінен көбейіп отырғандығын есте сақта.

Қызметтік әдеп көптеген әртүрлі міндеттерді орындайды. Ол қызметкерлердің ұйымшылдығын, жайлы психологиялық климатты ұйымдастыру, адамгершілік пен эстетикалық тәрбиенің қызметтік істегі тиімділігін қамтамасыз етеді.

Қызметтік әдептің аталған формаларын қызметкердің мінез-құлқының мәдениетіне айналдыру үшін қажеттілер:

- қызметтік әдептің қағидалары мен нормаларының мәнін ашуды кең насихаттау;
- қызметкердің қызметтік әдепті сақтауын немесе сақтамауынан келіп шығатын салдарды нақты мысалдармен көрсету;

- қызметкердің жұмысын бағалаудың көрсеткішін оның қызметтік әдепте мінез-құлықтың нормаларын сақтауға байланысты енгізу;
- қызметтік әдептің нормаларын сақтауға байланысты мәселелерді қызметтік жиналыстарда қарау.

Қорытынды.

Жоғарыда көрсетілген қызметтік әдептің нормаларына ресми емес қарым-қатынастар да, яғни негізін ізгілік, сыпайылық, турашылдық пен міндеттілік құрайтын нормалар жатады.

Аталған түсініктің мазмұнын ашпай тұрып, әдептің ресми және ресми емес нормалары мен ережелерінің дұрыс үйлесімділігіне ар-ұждандық-психологиялық ортаға, өмірге ризашылдық, ұжымдағы ұйымшылдық, қызметтік істердің өзара әдемі қарым-қатынасы мен тиімділігіне байланысты.

Әдебиеттер:

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы. 1995 ж. (өзгерістер мен толықтырулар 2011 ж.).
2. Н.Ә. Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауы. «Қазақстан - 2050» стратегиясы: қалыптасқан мемлекеттің жаңа саяси бағыты». Астана, 2012 жылғы 14 желтоқсан.
3. Назарбаев Н.Ә. Ғасырлар тоғысында. – Алматы, 1996
4. 2015 жылғы 18 қарашадағы Қазақстан Республикасының «Жемқорлыққа қарсы күрес туралы» Заңы.
5. «Қазақстан Республикасының құқық қорғау қызметі туралы» 2014 жылғы 29 желтоқсандағы Заңы. (өзгерістер мен толықтырулар).
6. Қазақстан Республикасы Президентінің 29.12.2015 жылғы «Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің этикалық кодексі» туралы №153 Жарлығы.
7. Қазақстан Республикасының Президенті Н.Ә. Назарбаевтың «100 нақты қадам» Ұлт жоспары. 2015 жылғы 20 мамыр.
8. Қазақстан Республикасының Президенті – Ұлт Көшбасшысы Н.Ә. Назарбаевтың Қазақстан халқына «Қазақстан жаңа жаһандық нақты ахуалда: өсу, реформалар, даму» атты жыл сайынғы Жолдауы. Астана, 30.11.2015 ж.
9. Ғабитов Т.Х. Заңгер этикасы. Оқу құралы. – Алматы, 2004
10. М.Е. Уалиев. Заңгердің кәсіптік этикасы. Оқу құралы. – Қарағанды, 2012 жыл.