

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ПРЕЗИДЕНТІНІҢ
ЖАНЫНДАҒЫ МЕМЛЕКЕТТІК БАСҚАРУ АКАДЕМИЯСЫ

Басқару институты

қолжазба құқығында

Бегалиев Берік Дүйсенбайұлы

**МЕМЛЕКЕТТІК ҚЫЗМЕТШІЛЕРДІҢ ҚАРЫМ-ҚАТЫНАС ОРНАТУ ӘЛЕУЕТІН
ДАМУЫ ЖӘНЕ СТРЕССКЕ ТӨЗІМДІЛІК ҚАСИЕТІН ҚАЛЫПТАСТЫРУ**

«7M041 Бизнес және басқару» дайындық бағыты бойынша
«7M04110 – Адами ресурстарды басқару» білім беру бағдарламасы

Бизнес және басқару магистрі дәрежесін иелену үшін магистрлік жоба
«7M04110 – Адами ресурстарды басқару» білім беру бағдарламасы бойынша бизнес және
басқару ғылымдары»

Ғылыми жетекші



Ниязбаева А.Т., PhD, доцент

Жоба қорғауға жіберілді: « 12 » маусым 2023 ж.

Басқару институтының директоры



Гаипов З.С., с.ғ.д.

Астана, 2023

МАЗМҰНЫ

НОРМАТИВТІК СІЛТЕМЕЛЕР.....	3
БЕЛГІЛЕУЛЕР МЕН ҚЫСҚАРТУЛАР	4
КІРІСПЕ	5
НЕГІЗГІ БӨЛІМ	8
ҚОРЫТЫНДЫ	51
ПАЙДАЛАНЫЛҒАН ДЕРЕККӨЗДЕР ТІЗІМІ	53
ҚОСЫМШАЛАР	56

Нормативтік сілтемелер

Осы магистрлік жобада келесі нормативтік құжаттарға сілтемелер пайдаланылған:

1 Республикалық референдумда Қазақстан Республикасының Конституциясы: 1995 жылғы 30 тамызда қабылданған.

2 Қазақстан Республикасының Заңы. Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі туралы: 2015 жылғы 23 қарашада, №416 қабылданған.

3 ҚР Президентінің Жарлығы. Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасын бекіту туралы: 2021 жылғы 26 ақпанда, 522 қабылданған.

4 ҚР Президентінің Жарлығы. Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдептілік нормаларын және мінез-құлық қағидаларын одан әрі жетілдіру жөніндегі шаралар туралы: 2015 жылғы 29 желтоқсанда № 153 қабылданған.

Белгілеулер мен қысқартулар

Академия	- Қазақстан Республикасының Президенті жанындағы мемлекеттік басқару академиясы
Әдеп кодексі	- Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексі
Еуразиялық Топ	- «ERG» ЖШС
ҚР	- Қазақстан Республикасы
ҚР МҚІА	- Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызмет істері агенттігі
ҚР ПӘ	- Қазақстан Республикасы Президенті Әкімшілігі
ҚР ҰА	- Қазақстан Республикасы Үкіметі аппараты
HR	- ағылш. Human Resources – Адами ресурстар немесе кадрлық ресурстар

Кіріспе

Мемлекет басшысы Қасым-Жомарт Тоқаевтың Қазақстан халқына Жолдауларында биліктің халықпен тиімді байланыс орнатып, бұқаралық ақпарат құралдарының әлеуетімен жұмыстың ашықтығы мен қызметтің жариялылығын қамтамасыз етуді тапсырды.

Бұл туралы 2019 жылғы «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» Жолдауында: «Қоғамдық диалог, ашықтық, адамдардың мұң-мұқтажына жедел назар аудару мемлекеттік органдар қызметінің негізгі басымдықтары саналады» [1], 2020 жылғы «Халық бірлігі және жүйелі реформалар – ел өркендеуінің берік негізі» Жолдауында: «Халық үніне құлақ асатын мемлекеттің» басты қағидаты – мемлекеттік аппарат азаматтар мүддесі үшін жұмыс істеуге тиіс. Бұл бірінші кезекте жергілікті билікке қарата айтылып отыр» [2], 2022 жылғы «Әділетті мемлекет. Біртұтас ұлт. Берекелі қоғам» Жолдауында «Халық үніне құлақ асатын мемлекет» қағидасын ұстану аса маңызды. Біз қоғамға іріткі салуды емес, елді ізгі мақсатқа жұмылдыруды ойлауымыз керек. Әділетті Қазақстан идеясының түпкі мәні – осы», - деп атап өткен [3].

Мемлекеттік қызметші билік өкілі ретінде адалдықтың, кәсібиліктің белгісін айқын болмысын таныту тиіс. Әдеп нормаларына, мінез-құлық стандарттарына сәйкес, сөйлеу әдебін сақтап жүріп тұру керек. Себебі, әрекетіне байланысты халық баға беріп, билікке деген көзқарасы, пікірі қалыптасады.

Көпшілік психологиясы «жақсы, сапалы жұмысты» – қалыпты немесе солай болуы тиіс деп қабылдайды. Ал, егер «жаман, сапасыз жұмыс пен теріс қылықтарды» – ұятты, сауатсыз деп бағалап, негативті қабылдайды. Сәйкесінше, мемлекеттік қызметші жұмысының жағымсыз тұстары, қате пікір білдіруі мен сәтсіздіктері көпшіліктің назарына бірден ілігіп, ақпараттық алаңда кеңінен талқыланатыны белгілі. Бұндай бағалауды әлеуметтік желідегі мемлекеттік мекемелердің ресми парақшаларына білдірген пікірлерге мониторинг жүргізіп, нәтижесімен растауға болады. Онда желі қолданушылары «мемлекеттік қызметші» сөзіне ассоциация ретінде: бюрократ, шенеунік, парақор, нұсқау, айыппұлдар, кәсіпорын, пара сияқты жағымсыз болмыстармен байланыстырады. Ақпарат алаңында «жағымсыз кейіпкер» ретінде танылып, талқыланып, мемлекеттік саясатқа сенімсіздік туындайды.

Мемлекеттік қызметшілерге еңбек қатынастарының өзгеруі, күнделікті тұрмыстағы мәселелер, қызмет алуда жаңа цифрлық технологиялардың күннен күнге жаңаруы және өзге де әлеуметтік проблемалар жайсыздық сезімін тудырып, үнемі жағымсыз әсер етеді. Әдетте, бұл жұмыс процестерінің күрделенуі, функционалдық қызметтің нашарлауы, кәсіби тиімділік пен еңбек қауіпсіздігінің төмендеуі, моральдық-психологиялық ахуалдың өзгеруінен болады. Осылайша, мемлекеттік қызметкер түсінбеушілік, құптамау, моральдық қолдаудың жоқтығы жағдайында жұмыс істеуге мәжбүр. Мұндай жағдай психикалық фонның нашарлауымен қатар, оның қоғамның өзектілігіне, өзі жүзеге асыратын іс-әрекеттің дұрыстығына күмәнданып, стресс жағдайы мен

кәсіби күйзеліске ұшырауы мүмкін. Көптеген мемлекеттік қызметкерлер үшін бұл жеке және кәсіби дағдарыстың нақты көзіне айналады.

Сонымен бірге, елдің әлеуметтік-экономикалық жағдайын жақсарту, мемлекеттік саясаттың жаңа бағыттары мен жоспарларын іске асыру мақсатында басшылық лауазымдағы мемлекеттік қызметшілерге қойылатын талаптар мен жауапкершілік артып, жұмыс күрделенуде. Осы ретте, қазіргі елдегі саяси өзгеріс жағдайында мемлекеттік қызметшілердің жұмыс ауқымдылығына, түрлі стресске қарамастан халықпен тиімді әрі екі тарапқа тиімді диалог орната білу қабілеті оның кәсіби ерекшелігі ретінде сипатталып, оң бағалануда.

Дегенмен, мемлекеттік қызметшінің стресске төзімділік қасиеті жұмыс тиімділігін бағалау кезінде саналмайтынын ескерсек те, түрлі конфликт жағдайлары, оның ішінде күнделікті стресс пен кәсіби күйзеліске ұшырау қызметкердің физикалық және психологиялық денсаулығына кері әсер етіп, жұмыс тиімділігін төмендетуге ықпал ететініне назар аударған жөн.

Тұрақты қалыптасқан жұмыс стилі мен жайлы ортаның өзгеруі түрлі сипаттағы стресс туғызып, тек әріптестер арасында ғана емес, халықпен қарым-қатынас орнату барысында келіспеушілік, түсініспеушілік әсерінен конфликт жағдайлары орын алады.

Басшының лауазымы неғұрлым жоғары болса, соғұрлым оның жауапкершілік дәрежесі, жүктемесі мен стресс әсері жоғары болып, оның күйзелісте болу ықтималдығы соғұрлым жоғары болады.

Сондықтан мемлекеттік қызметшілердің әдепсіз әрекеттері халық пен билік арасын алыстатып, наразылыққа алып келу ықтималдығы жоғарылауда.

Бұл ретте, мемлекет Басшысының тапсырмасына сәйкес басшылардың қызметі халықтың пікірі аясында бағаланатынын ескеру қажет. Сондықтан да, жұмыс тиімділігін арттыру мақсатында жергілікті тұрғындармен сыпайы әрі түсінікті түрде байланыс орнатып, идеологиялық жұмыстарға басымдық беру маңызды болып табылады.

Осыған орай, зерттеу жұмысын осы тақырып аясында мазмұнын жан жақты ашып, маңыздылығын дәлелдеп, шетелдік тәжірибелер негізінде мемлекеттік қызмет саласына ұсыныстарды басшылыққа алып, құндылықтарды мемлекеттік қызметшілердің әдеп кодексіне енгізу ұсынылады.

Зерттеудің мақсаты – мемлекеттік қызметшілердің қарым-қатынас орнату әлеуетін дамыту және стресске төзімділік қасиетін қалыптастыру бойынша ұсынымдар әзірлеу.

Зерттеудің міндеттері:

- стресске төзімділік және тиімді коммуникация орнатуды теориялық тұрғыда зерттеу;
- стресске төзімділік және тиімді коммуникация орнатудың шетелдің тәжірибелерін зерделеу;
- Жамбыл облысындағы мемлекеттік қызметшілердің арасында әлеуметтік зерттеу жүргізу;
- мемлекеттік қызметшілердің стресске ұшыраудың негізгі себептері мен оның халықпен қарым-қатынас орнатудағы зардабын анықтау;

- стресстің алдын алу және қоғаммен тиімді коммуникация орнатудың тиімді тәсілдерін әзірлеу арқылы мемлекеттік аппараттың имиджін арттыру.

Зерттеудің объектісі – Жамбыл облысы аумағындағы мемлекеттік мекемелерде жұмыс атқаратын мемлекеттік қызметшілер.

Зерттеу тәсілі

Ғылыми еңбектерге және тақырыптық әдебиеттерге шолу, ғаламтордағы ашық ақпарат көздеріне мониторинг жүргізу, эмпирикалық зерттеу жүргізу, шетелдік тәжірибелерді зерделеу.

Зерттеу гипотезасы.

Әзірленген ұсынымдар мемлекеттік қызметшілердің қарым-қатынас орнату әлеуетін дамыту және стресске төзімділік қасиетін қалыптастырудың тәсілдерін жетілдіріп, мемлекеттік басқару аппаратын кәсібилендіруге мүмкіндік береді.

Зерттеудің практикалық маңыздылығы.

Жобада ұсынылған тәсілдер мен механизмдерді ҚР мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексінің нормаларына енгізу арқылы барлық мемлекеттік орган қызметкерлерін толықтай қамту көзделуде.

Негізгі бөлім Әдебиетке шолу

Ғылыми жоба аясында зерттеу қарым-қатынастың психологиялық, әлеуметтік аспектілері мен жеке тұлғалық қасиеттер негізіндегі құндылықтар, құзыреттер аясында ақпараттар, сипаттамалар мен ой тұжырымдар, дәлелдемелер өте көп және бірқатары өзара үйлеспейтінін байқауға болады. Дегенмен, аталған әдебиеттер мен ақпарат көздеріне шолу жасау барысында қазақстандық мемлекеттік қызмет жүйесіне сай келетін бағыттарға басымдық бердім. Осы ретте, ең алдымен сипаттамалар мен пікірлерге, ғылыми тұжырымдарға тоқталып өтейік.

«Стресс» сөзі ағылшын тілінен аударғанда «қысым, шиеленіс, күш-жігер, сондай-ақ осындай күйді тудыратын сыртқы әсер» дегенді білдіреді. XX ғасырдың 30-шы жылдары физиологияда пайда болған бұл концепция биологиялық интерпретацияның шегінен тез шығып, ғылымда да, күнделікті тәжірибеде де кеңінен қолданыла бастады. Бүгінгі күні стресс түсінігін биология және медицина, физиология және психология, басқару ғылымдары, демография, құқықтану, тіпті саясаттану сияқты барлық пәндердің зерттеу пәніне айналған негізгі ғылыми категориялардың біріне жатқызуға болады.

Ұлттық құқықтық энциклопедияда келтірілген сипаттамаға сәйкес стресске төзімділік немесе сабырлық – әр түрлі күйзеліс түрлеріне төзімділікті анықтайтын, өзара байланысты үш құрамдас бөліктен тұратын тұлғалық қасиеттердің жиынтығы деп көрсеткен. Олар: 1) өмір сүрудің маңыздылығын сезіну; 2) тәуелсіздік және өз өміріне әсер ету мүмкіндігін сезіну; 3) өзгерістерге ашықтық пен қызығушылық таныту, яғни өзгерісті қауіп төндіретін емес, даму үшін жаңа мүмкіндік ретінде қабылдау. Бұл өз-өзінді игеру мінез-құлқының негізгі тұжырымдары мен стильдеріне толығымен сәйкес келеді [4].

«Стресс» ұғымын ғылымға ең алғаш канадалық физиолог Ганс Селье енгізген. Ол, стрессті «өте жағымсыз әсерлерге жауап ретінде организмнің қалыпсыз бейімделу әрекеттерінің жинағы» деген анықтама берген. Ганс Селье өзінің «Стресс без дистресса» атты кітабында биологиялық, психологиялық ғылым тұрғысынан зерттеу жасай отырып, альтруистік өзімшілдік қасиетін дамыту, яғни өзге адамдардың саған өшпенділігін тудырмас үшін оларға зиянды тигізбеу арқылы дистресс жағдайын болдырмаудың құралы ретінде қарастырған. Осылайша, адамдардың өзіне деген жағымды көзқарасын қалыптастыра отырып, қауіпсіз орта құруға, одан әрі жетістікке жету мүмкіндігінің зор екенін атап өткен [5].

Сондай-ақ, 1982 жылы В.Макелвилдің зерттеуі АҚШ-та жарық көрді. Онда автор ұйымды басқарудың мәні – барлық құзыреттері бар қызметкерлерді жинақтау екенін айтады. Сондай-ақ, Г.Каннактың еңбектерінде ғылымда алғаш рет «құзыреттілік және бағалау» ұғымдары қолданылды.

Философия ғылымдарының докторы, әлеуметтанушы А.Здравомыслов «конфликт – шығу себебіне қарамастан адамдардың немесе топтардың өзара күресі» деп сипаттаған [6].

Стресс пен конфликт екі түрлі құбылыс болғанымен, стресс конфликт тудыратын негізгі фактор. Ал, конфликт жағдайлары тек жұмыстағы әріптестер арасында ғана емес, сонымен бірге, жұмыс бабында жеке мәселесімен келген азаматтармен де орын алу жағдайлары бар.

Әлеуметтік конфликтіні зерттеуші ғалым Р. Дарендорф «конфликт ұғымына объективті («латентті») немесе субъективті («айқын») қарама-қайшылықтар арқылы сипаттауға болатын элементтер арасындағы кез-келген байланыс» деген анықтама берген. Сонымен қатар, ол, әлеуметтік конфликт теориясын тереңінен зерттей келе, мемлекеттік құрылымды басқаруда ролінің, келіспеушілік процесінің себеп-салдарының негізі – әлеуметтік теңсіздік мәселелері деп атап көрсеткен [7].

Стресс – адамның денсаулығына, жұмыс сапасына, қоғамдағы қарым-қатынас әлеуетіне кері әсер ететін құбылыс ретінде сипаттаған ғылыми дәлелдер бар. Дегенмен, Рокфеллер университетінің, Millikan Hatch нейроэндокринологиялық зертханасының зерттеушісі Б.Макьюэн қарама-қайшы пікір білдірген. Ол стресс кезінде бөлінетін кортизол гормонының шамалы өсуі – ақпаратты білу және есте сақтау қабілетін күрт арттыратынын растайды. Яғни, оның пікірінше, кейде шағын толқу, ыңғайсыздық, күйгелектік сияқты жағдайды бастан өткергенде, бүйрек үсті бездері бірқатар гормондарды бөледі. Ол жағдайда бұл процесс адамға оң әсер етіп, жүрек соғу жылдамдығы және денедегі қуат деңгейі артып, ситуациядан жедел шығудың жолдарын қарастыру процесі жеделдей түсетінін атап өткен. Сонымен қатар, эмоционалды күйзелістің қысқа мерзімді кезеңдерінде стресс ақыл-ойды шыңдап, дененің энергияны тек мақсатына жұмсауына әкеледі деген [8].

Бұл ғылыми дәлелдерге тереңінен үңіле келе, жұмыс барысында стресстің адам денсаулығына оң немесе теріс әсері – оның пайда болу себебі, ұзақтығы мен ауқымына орай байқалады. Ал, стрессті қабылдау, басқару, зардабын азайту бұл адамның кәсіби құзыретіне тікелей байланысты.

Қазіргі уақытта, адам мен қоғам өмірінде уақыт талабына сәйкес жеке мүмкіндіктерді пайдалана отырып, тұлғаның дамуы мен өмір сүру сапасын арттыру ретінде психологиялық-акмеологиялық тенденция қалыптасып келеді.

Акмеология (*грек тілінде анықтамасы: акме – биік, шың, табыс, logos – ілім*) адамның шығармашылығына, кәсіби дамуына ықпал ететін факторлар мен заңдылықтарды зерттейтін ғылым. Бұл ғылым адамның өздігінен білім алуы, өзін-өзі түзетуі, өзін-өзі басқару құралдары арқылы дамып, жетілдіру қабілетін кемелдену деп қарастырады [9].

Акмеология ілімімен қатар, менеджмент және басқару теориясында құзыреттілік түсінігін қолданады. Бұл мамандардың тарапынан жұмыстың өзін ғана емес, ондағы күрделі процестер мен әлеуметтік қатынастарды басқаруға дайындығы идеясымен біріккен жүйесін атауға болады.

Бұл ретте, В.Орехов «құзыреттілік» ұғымын «сыртқы ортаның талаптарына онтайлы жауап беру және оларды болжай білу, сонымен қатар қызметкер компанияның стратегиялық мақсаттарын сезіне білу, адамдардың мүдделерін түсіну, әрекет ете білу» деп сипаттаған [10].

Алайда, өзін-өзі дамытуға назар аудармаған кәсіби құзыреті төмен мемлекеттік қызметшілер халықпен кездесу барысында ашу мен ызаға жол беріп, өзінің қызметтік лауазымына қарамастан әдеп нормаларын сақтамастан дөрекілікке жол берген жағдайлар көрініс табуда.

Американдық философ О.Тоффлер «Қазіргі заманғы биліктің сапалы болуы мен ең жоғары тиімділігі біліммен беріледі. Ол биліктің ең аз ресурстарын жұмсай отырып, қажетті мақсаттарға жетуге; адамдарды осы мақсаттарға жеке мүдделеріне сендіру, қарсыластарды одақтастарға айналдыруға мүмкіндік береді» деп атап өткен [11].

А.Кудашевтың айтуынша, мекемедегі басшылық лауазымдағы қызметкерлер жұмысты жасауда абайлап, аса сақтықпен, ағымдағы және алдағы оқиғаларды болжап, алаңдаушылықпен, аналитикалық талдау жасап, сәтсіздіктерге жол бермей жақсы нәтижеге жетуге бағытталады [12].

«Қоғамдық пікір» термині алғаш рет XII ғасырда қолданылған деп есептеледі. Бұл концепцияның авторы ретінде ағылшын жазушысы және мемлекет қайраткері Д.Солсбериді атауға болады. Бір қызығы, «қоғамдық пікір» ұғымының пайда болуы Англиядағы парламент қызметімен байланысты болды. Бұл ұғым ел тұрғындарының қолдауын білдіру мақсатында қолданылды [13].

XVIII ғасырға қарай «қоғамдық пікір» термині өзгеріссіз қалды. Қоғамдық пікірдің қоғамдық санамен иерархиялық байланысы бар. Ол қоғамның рухани өмірінің объективті құбылыстарға тәуелділігін сипаттайтын өте кең теориялық ұғым. Бұл жағдайда қоғамдық пікір қоғамдық сананың көрінісі болса, соңғысы субстанциялық болмыстың үлгісі болып табылады.

Осылайша, бүгінгі таңда қоғамдық пікірдің келесі анықтамасы қабылданған. Яғни, қоғамдық пікір дегеніміз – қоғамдық-саяси, мәдени, экономикалық жағдайлар төңірегінде қалыптасқан бұқаралық сананың қалыптасуымен сипатталады.

Әлеуметтік ғылымдар докторы Д.Гавре интегралды түрде билік пен қоғамдық пікірдің идеалды типтік сипаттағы өзара әрекеттесуінің 6 режимін бөліп көрсетті. Оларды биліктің қысымын төмендетудің және халықтың рөлін арттырудың салыстырмалы тәртібіне қоюды ұсынады.

Бұл келесі режимдер:

1. Биліктің қоғамдық пікірді басып-жаншу режимі
2. Қоғамдық пікірді елемеу режимі
3. Қоғамдық пікірге қатысты биліктің (патерналистік) түсіну, қолдау білдіру режимі
4. Ынтымақтастық режимі
5. Қоғамдық пікірдің билікке қысым көрсету режимі
6. Қоғамдық пікір диктатурасының режимі

Ұсынылған критерийлер жүйесі билік пен қоғамдық пікірдің өзара әрекеттесуінің әртүрлі режимдерінің нұсқаларын жіктеуге мүмкіндік береді [14].

Осы тұста, еліміздегі соңғы қоғамдық-саяси ахуалға байланысты қоғам мен билік байланысы патерналистік режимнен ынтымақтастық режиміне жедел

өткенін және осымен астасып қоғамдық пікірдің билікке қысым көрсету режимінің алғышарттарын байқауға болады. Десе де, билік өзінің әкімшілік ресурстары арқылы бұған жол бермейтінін анық айтуға болады.

Сонымен қатар, отандық авторлардың ішінде А.Байменовты атап өткім келеді, ол өзінің «Мемлекеттік қызмет» кітабында «мемлекеттік лауазымдарға орналасуға үміткерлерді бағалау білім, білік және жеке қабілеттілік өлшемдері бойынша жүзеге асырылуы тиіс» деген қағидатпен сипаттаған [15].

Профессор Т.Айтказин өз еңбегінде бұқаралық ақпарат құралдарында қоғамдық санаға психологиялық әсер етудің ең қызықты және жиі қолданылатын әдісі – келемеждеу екенін атап өткен.

Бұл әдістер мемлекеттік қызметшіге қатысты жиі қолданылып келеді. Оның әсері мемлекеттік қызметшінің мәлімдемелері кезіндегі жекелеген мінез-құлқының элементтерін келемеждеу кезінде оған халық тарапынан ойнақы және немқұрайлы көзқарастың қалыптасуына негізделіп, бұл пікір оның кейінгі жұмысына қатысты таралады.

Бұл, осы мемлекеттік қызметші үшін «тиімсіз басшы, қабілетсіз адам» имиджін қалыптастырып, оның ұсыныстары мен идеяларын назар аударудың қажеті жоқ деген пікір қалыптастырады [16].

Ал, доцент Л.Адилова «Мекеменің жағымды болмысы – корпоративтік мәдениетке, қоғамдық пікірді зерттеуге, стратегияға сәйкес болуға, уақыт пен теория сынағынан өткен қарым-қатынас аудиты сияқты коммуникациялық құралдардың барлық түрлерін қолдануға негізделген» деп, өз тұжырымдарын келтірген [17].

В. Трубников өзінің ғылыми зерттеуінде «Стресске төзімділік термині менеджерлер мен персоналды басқару қызметі мамандарының күнделікті пайдаланатын терминіне айналып, жұмысқа орналасатын үміткерлердің түйіндемелеріне және қызмет сатысымен жоғарылайтын үміткерлердің іскерлік қабілеттеріне қатысты мінездемелерге мықтап енді. Мекеме басшылары үміткердің білімі, біліктілігі және жұмыс тәжірибесімен ғана емес, сонымен қатар оның кез-келген жағдайға психологиялық және әлеуметтік бейімделе білу қабілетімен бағалануы тиіс» - деп атап өткен [18].

Бұл бөлімде стресс ұғымы мен болмысы, оның әсері мен сатылары туралы көптеген ғылыми зерттеулер жүргізілгеніне көз жеткізуге болады. Күйзеліске ұшыраған адамның жай-күйін ретке келтіру тек физиологиялық тұрғыда ғана емес, сонымен бірге коммуникациялық, психологиялық, медициналық тұрғыда жан-жақты зерделеуді талап ететінін байқауға болады. Ғылыми зерттеулер хронологиясына назар салсақ, уақыт өте келе стресстің пайда болуына әсер ететін факторлар өзгеріп, кері әсер ету деңгейіне қарай алдын алу тәсілдері жаңаша сипатта көрініс табуда. Әрине, адамның жай-күйі жеке мәселе ретінде көрінгенімен, жоғарыда талданған ғылыми зерттеулерге сәйкес оның қоғамдық қатынастағы кері әсерінің зор екенін көруге болады.

Зерттеу әдістері

Мемлекеттік қызмет жүйесінің кең ауқымдылығы мен оның жұмыс нәтижесі тікелей елдегі әлеуметтік-экономикалық жағдайға әсер етеді. Соған сәйкес қоғамның мемлекеттік қызметке қатысты пікірі, әсері, көзқарасы қалыптасады.

Осыған орай, магистрлік жоба аясында көтеріліп отырған тақырыптың өзектілігін және маңыздылығын ескере отырып, нақты ғылыми негіздегі эксперттік және әлеуметтік зерттеу жүргізілді.

Эксперттік зерттеу жұмысына жасы 25 пен 50 жас аралығындағы ауылдық, аудандық, облыстық және республикалық мемлекеттік органдар, уәкілетті органдар мен квазимемлекеттік секторда басшылық деңгейде қызметтік өтілі 3 жылдан кем емес 12 респондент қатысты.

Олардың 5-і немесе 41,7% жергілікті атқарушы органда (*ауыл әкімдері, аудан әкімдігінің бөлім басшысы, аппарат басшысы, аудан әкімі орынбасары*) басшылық лауазымда, 1-і немесе 8,3% облыстағы аумақтық департамент басшысы лауазымында, 4-і немесе 33,3% орталық мемлекеттік органда (*ҚР ПӘ, ҚР ҰА, Министрлік*) сектор меңгерушілері, басқарма басшылары, 1-і немесе 8,3% квазимемлекеттік секторда бөлім басшысы, 1-і немесе 8,3% уәкілетті органда (*аудандық мәслихаттың аппарат басшысы*) жұмыс атқарады.

Ал, әлеуметтік сауалнама Жамбыл облысындағы мемлекеттік органдарда жүргізілді. Сауалнама мемлекеттік қызметшілер арасында анонимді түрде онлайн форматта өткізіліп, 1398 респондент қамтылды.

Респонденттердің жас ерекшелігіне келетін болсақ, олардың 3% 22-25 жаста, 28,9% 25-35 жаста, 17% 35-40 жаста, 25,7% 40-50 жаста, 25,5% 50 жастан жоғары болды.

Жынысы бойынша 47,9% ерлер, 52,1% әйелдер.

Сұралғандардың 74,9% - орындаушылық деңгейіндегі бас маман немесе жетекші маман лауазымында, 15,7% - орта деңгейдегі бөлім басшысы немесе сектор меңгерушісі, ал 9,4% - жоғары деңгейдегі басшылық лауазымдағы мемлекеттік қызметкерлер.

Мемлекеттік қызметтегі жұмыс өтілі бойынша, респонденттердің 5,9% жұмыс өтілі 1 жылға дейін, 7,3% жұмыс өтілі 1-3 жыл, 19,1% жұмыс өтілі 3-7 жыл, 26,3% жұмыс өтілі 7-15 жыл, 41,4% жұмыс өтілі 15 жылдан жоғары.

Мемлекеттік қызметшілердің жұмыс атқаратын деңгейіне қарай, сауалнамаға қатысқан ауыл әкімдігі қызметкерлерінің үлесі 24,1%, аудан әкімдігі қызметкерлерінің үлесі 12,7%, облыс әкімдігі қызметкерлерінің үлесі 4,9%, облыстық департамент қызметкерлерінің үлесі 28,6%, өзге де немесе Тараз қаласы әкімдігі қызметкерлерінің үлесі 29,7% құрады.

Сонымен қатар, қазіргі уақыттағы ресми ақпарат көздерінен мәліметтер алынып, қоғамдық пікірді жинақтау мақсатында әлеуметтік желідегі мекемелердің ресми парақшаларына, ондағы пікірлерге мониторинг жүргізілді.

Нәтижесінде, елдің назарында өздерінің ой-пікірлерін дұрыс жеткізе алмаған, әдепке сай келмейтін әрекеттерімен есте қалған лауазымды

тұлғалардың әрекеттері зерделенді. Олардың әдетте жіберетін қателіктері мен жауапкершіліктен жалтару әрекеттері назарға алынды. Ол зерттеу барысында ұсынымдарды әзірлеу үшін басшылыққа алынады.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызмет жүйесінің барлық сатысында жұмыстың маңыздылығын арттыру, оң имидж қалыптастыру үшін құндылықтар жүйесін енгізу үшін шетелдік тәжірибелер зерделенді. Сәйкесінше, аталған жүйенің тек оң әсерін ескере отырып, мемлекеттік қызметтің қазақстандық моделіне тиімді нұсқаларын таңдауға мүмкіндік туды.

Талдау және зерттеу нәтижелері

Атап өткендей, мемлекеттік қызметшінің жұмыстағы кәсіби біліктілігі, стресске төзімділігі, халықпен қарым-қатынас орнату мәселелері мемлекеттік басқару аппаратының тиімділігіне, әрі қарай елдің дамуына, мемлекеттің тұтастығы, дамуы мен өркендеуі үшін аса маңызды роль атқарады. Осы ретте, жүргізілген эксперттік зерттеу барысында мемлекеттік қызмет саласындағы қарым-қатынас, кәсіби даму, кері байланыс мәселелері аясында сауалдар бойынша пікірлер жинақталды. Соларға толығырақ тоқталып өтсек.

«Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметшілердің әріптестер арасындағы түсініспеушіліктің орын алу себебі қандай болуы мүмкін?» деген сұрақтың бірнеше жауабын таңдау мүмкіндігін ескергенде, респонденттердің 50% «Берілген тапсырмалардың біркелкі бөлінбеуі себебінен орын алуы мүмкін» деп жауап берген (Сурет 1).



1-сурет – «Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметшілердің әріптестер арасындағы түсініспеушіліктің орын алу себебі қандай болуы мүмкін?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Ал, қызметтік өсу үшін сұралғандардың 33,3% «Басшылық тарапынан жағымды пікірі қалыптастырып, қызметте жоғарылау мүмкіндігіне таласудан орын алуы мүмкін» десе, осындай жауаппен қатар «Тұрмыстағы әлеуметтік проблемалардың жинақталуынан орын алуы мүмкін (азық-түліктің қымбаттауы, отбасындағы түсініспеушілік, материалдық қажеттілік, сыйақы берілмеу және т.б.)» нұсқасы да 33,3% үлесімен өзінің маңызды фактор екенін дәлелдеп отыр. «Қызметкерлердің кәсіби құзыреттері әрқелкі болғандықтан өздерінің әлеуетін, жасын, білімін, өтілін салыстыру нәтижесінде орын алуы мүмкін» деген жауаптың үлесі 25% құраса, «Әріптестердің арасындағы түсініспеушіліктің негізгі себебі бір мақсатқа, идеяға немесе бір мүддеге берік болмауында деп білемін» деп респонденттердің тек 8,3% белгілеген.

Бұл ретте, әріптестер арасындағы түсініспеушіліктің пайда болу факторы ең алдымен басшылыққа байланысты болса, кейінгі орындарда жеке көзқарас пен амбициялардың, проблемалардың әсері деген жауаптарды байқауға болады. Бұл ретте, басқарудың әлемдік тәжірибелеріне назар аударсақ, тиімді жұмыс ең алдымен міндеттемелердің айқындығы мен нәтижеге жету үшін әр қызметкердің үлес қосуына байланысты деп айтылған.

Келесі, «Сіздің ойыңызша жұмыста басшылық пен қызметкерлер арасындағы түсініспеушіліктің орын алу себебі қандай болуы мүмкін?» деген сауалға респонденттердің 75% «Уақыт талабына сәйкес басқару стилінің өзгеруі (талаптың артуы, аз уақыт берілуі, тапсырмалардың әрқелкі берілуі, жұмыс ауқымының көбеюі)» деп белгілеген (Сурет 2).

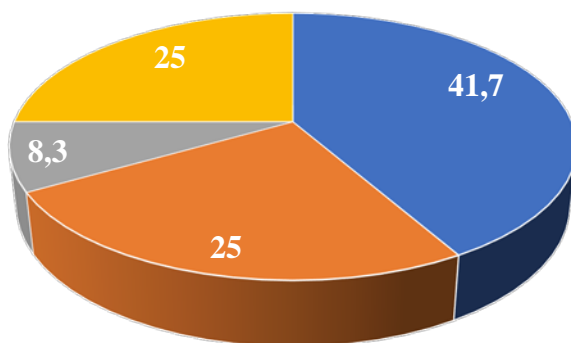


2-сурет – «Сіздің ойыңызша жұмыста басшылық пен қызметкерлер арасындағы түсініспеушіліктің орын алу себебі қандай болуы мүмкін?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Маңызды факторлардың тізбесіне 33,3% «Қызметкердің шамадан тыс жұмыс ауқымы мен жауапкершілік алып кәсіби тозуы салдарынан орын алуы мүмкін» және 33,3% «Қызметкер өз құзыреттерін тым жоғары бағалап, тапсырмаларды сапасыз орындаудан болуы мүмкін» деп жауап берген. Үшінші орында әсер етуші факторлар ретінде «Корпоративтік атмосфераның болмауы» жауабын 25%, «Қызметкердің ұсыныс арқылы жұмысқа келіп, өз міндеттерін тиісті деңгейде орындамауынан орын алуы мүмкін» жауабын 25% үлесте таңдалған. Ал, соңғы орындарда «Басшының кейбір қызметкерге жеке көзқарасы бойынша алалауынан орын алуы мүмкін» деген жауап 16,7%, «Кері байланыстың болмауы, яғни басшылық қызметкерлердің проблемасына назар аудармауы» деп 8,3% жауап берген. Бұл жауаптардың үлесіне назар аударсақ, расымен еліміздегі оқиғалар мен саяси науқандар, әлемдік экономикалық дағдарыс мәселелері жұмыстағы келіспеушілікке жанама әсер ететінін байқауға болады. Ал, басшылықтың қызметкерге деген жеке көзқарасы мен корпоративтік мәдениет мәселесі бүгінде өзекті емес екендігін осы жауаптардан-ақ байқауға болады.

Келесі сауал қоғаммен байланыс орнату аясында болады. «Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметшілердің халыққа қызмет көрсету барысында түсініспеушіліктің орын алу себебі қандай?» деген сұраққа респонденттердің 41% «Тұрғындардың талабының негізсіз болуы (қате ақпарат негізінде сұрау салу, білмегендіктен сұрау салу, заңға қайшы сұрау салу, алдаусыратып сұрау салу және т.б.)» деген нұсқасын таңдаған (Сурет 3).



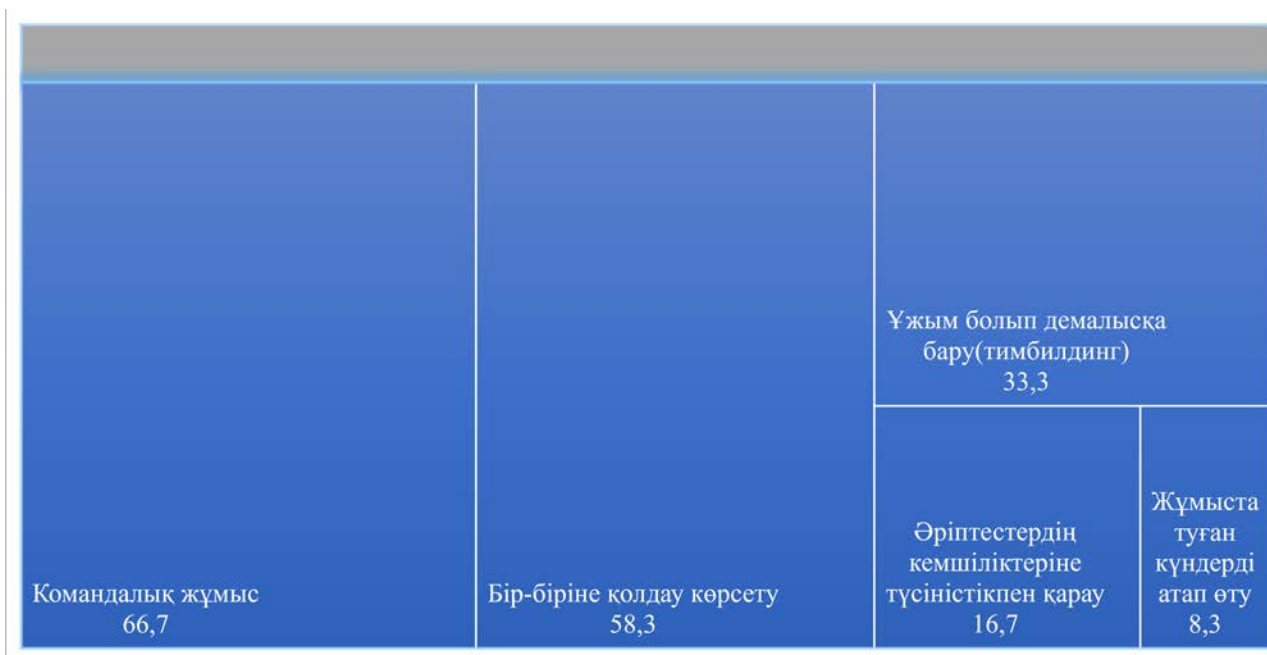
- Тұрғындардың талабының негізсіз болуы (қате ақпарат негізінде сұрау салу, білмегендіктен сұрау салу, заңға қайшы сұрау салу, алдаусыратып сұрау салу және т.б.)
- Мемлекеттік қызметкерлердің тұрғындардың сұранысына жауап беруге құзыреттерінің жеткіліксіздігі себебінен басқа мекемеге бағыттаудан орын алуы мүмкін
- Мемлекеттік қызметкерлер өздерін халықтан биік екенін сезінгісі келіп, өркөкіректік, менмендік, тәкаппарлық танытуынан орын алуы мүмкін
- Мемлекеттік қызметшілердің тұрғындарға қарапайым (ауыз екі стиль) тілде байланыс орната алмауы себебінен орын алуы мүмкін

3-сурет – «Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметшілердің халыққа қызмет көрсету барысында түсініспеушіліктің орын алу себебі қандай?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Эксперттердің 25% «Мемлекеттік қызметкерлердің тұрғындардың сұранысына жауап беруге құзыреттерінің жеткіліксіздігі себебінен басқа мекемеге бағыттаудан орын алуы мүмкін» және 25% «Мемлекеттік қызметшілердің тұрғындарға қарапайым (ауыз екі стиль) тілде байланыс орната алмауы себебінен орын алуы мүмкін» деп белгілеген. Ал, 8,3% «Мемлекеттік қызметкерлер өздерін халықтан биік екенін сезінгісі келіп, өркөкіректік, менмендік, тәкаппарлық танытуынан орын алуы мүмкін» деп таңдау жасаған. Аталған мәліметке назар аударатын болсақ, халықпен биліктің арасындағы түсініспеушіліктің негізгі себепкері ретінде халықтың негізсіз талабы мен сауатсыздығы деп айқындалып отыр. Тек, себептердің жарты бөлігі осы мемлекеттік қызметшілердің кінәсінен, кәсіби біліктілігінің төмен болуынан деп белгілеген. Осындай біркелкіліктің болмауы және жауапкершілікті алудан бас тарту нәтижесінде мемлекеттік басқару жүйесінде осындай пікір қалыптасқан. Егер де, дәл осы сұрақты халық арасында жүргізетін болсақ, сәйкесінше мемлекеттік қызметкерлер кінәлілер санатында болатыны анық. Осыдан қоғам мен мемлекеттік қызмет арасын жақындату керек деген қорытынды жасауға болады.

Дегенмен, эксперттердің алдағы уақытта осы қарым-қатынасты жақсартуға, кәсіби дамуға деген көзқарасын байқау үшін келесідей сауалдар қойылды. «Сіздің ойыңызша ұжымда жағымды атмосфераның қалыптасуына не ықпал етеді?» деген сұраққа респонденттердің 66,7% «Командалық жұмыс» десе, 58,3% «Бір-біріне қолдау көрсету», 41,7% «Кері байланыстың болуы», 33,3% «Ұжым болып демалысқа бару (тимбилдинг)», 16,7% «Әріптестердің кемшіліктеріне түсіністікпен қарау», 8,3% «Жұмыста туған күндерді атап өту» деп белгілеген (Сурет 4).

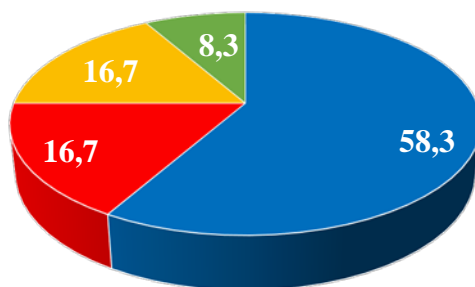


4-сурет – «Сіздің ойыңызша ұжымда жағымды атмосфераның қалыптасуына не ықпал етеді?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Аталған нұсқалардың кейінгі төртеуі де Командалық жұмыстың құрамдас бөліктеріне кіреді. Яғни, расымен де ұжымдағы ауызбіршілік пен ортақ мақсаттың аясында топтасып жұмыс жасау, әріптестер арасындағы жағымды атмосфераны қалыптастыратыны белгілі. Бірақ та алғашқы сұрақта әріптестердің арасындағы келіспеушіліктің себебі командалық жұмыстың болмауынан емес, тапсырмалардың біркелкі берілмеуінен деп көпшілік жауап берген. Яғни, қазіргі жұмыс ауқымдылығынан келіспеушіліктер туындайтынын ескерсек, алдағы уақытта командалық ауыз біршілікке басымдық беру қажеттігін осы жауаптардан байқауға болады.

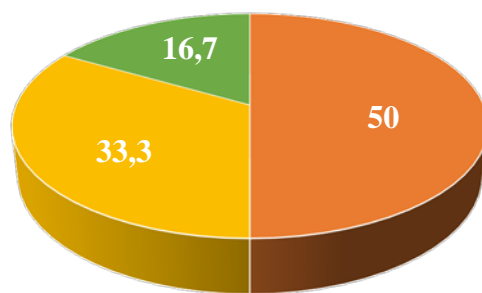
Ендігі кезекте, стресс, оның себептері мен алдын алу жолдарына келейік. **«Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметшілер жұмыста стресске, кәсіби күйзеліске жиі ұшырайды ма?»** респонденттердің 58,3% «Ия, айына бір рет орын алады» десе, 33,3% «Кейде үш және алты айда бір рет орын алады» десе, 8,3% «Әр мемлекеттік қызметші жеке тұлға болғандықтан, стресске ұшырау мерзімін дөп басып айту қиын» деп жауап берген (Сурет 5).



- Ия, айына бір рет орын алады
- Кейде үш және алты айда бір рет орын алады
- Жарты жылда бір рет орын алады
- Әр мемлекеттік қызметші жеке тұлға болғандықтан, стресске ұшырау мерзімін дөп басып айту қиын

5-сурет – «Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметшілер жұмыста стресске, кәсіби күйзеліске жиі ұшырайды ма?» деген сұрақтың жауабы
Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Яғни, бұдан біз мемлекеттік қызметшілердің жұмыс барысында тұрақты түрде стресске немесе күйзеліске ұшырайды деген пікірге келеміз. Ал, енді стресске ұшыраған адамның қандай қадамдарға басымдық беретінін қарасақ, **«Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметші стресс жағдайында болғанда әдетте қандай шешім қабылдайды?»** деген сұраққа «Жұмыс қызықсыз болып, басқа жұмыс іздеуі мүмкін» деген жауап басым болып 50% құраса, 33,3% «Жұмыстан айырылып қалудан қорқып, стрессті білдірмей іште сақтайды», 16,7% «Келеңсіз жағдайдың себебін айқындап ретке келтіруге әрекет етуі мүмкін» деп белгілеген (Сурет 6).

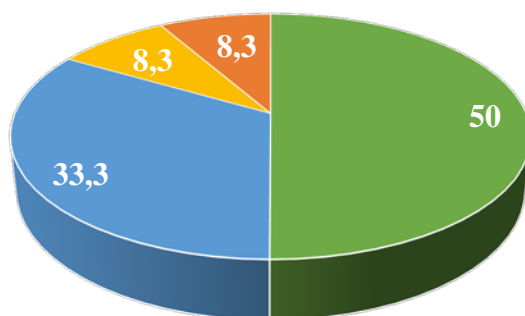


- Жұмыс қызықсыз болып, басқа жұмыс іздеуі мүмкін
- Жұмыстан айырылып қалудан қорқып, стрессті білдірмей іште сақтайды
- Келеңсіз жағдайдың себебін айқындап ретке келтіруге әрекет етуі мүмкін

6-сурет – «Сіздің ойыңызша мемлекеттік қызметші стресс жағдайында болғанда әдетте қандай шешім қабылдайды?» деген сұрақтың жауабы
Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Осы жауаптардан байқағанымыз келеңсіз жағдайдың себебін анықтап мәселені ретке келтіріп, әрі қарай жұмысты жалғастыруға баса назар аудармай, басқа жұмысқа ауысуды дұрыс деп санайтын тенденция қалыптасқан. Осыдан жұмыстың ауыртпалығынан тұрақсыздық, кадрлық ауысушылық жиі орын алу ықтимал болып тұрады.

«Мемлекеттік қызметшілер стресске немесе кәсіби күйзеліске ұшыраған жағдайда әдетте қандай шара қолданады?» деген сұраққа берілген жауаптардың 50% «Уақыт өте келе ұмытылып кетеді деп, шыдап жүре береді» десе, «Стресстің себебін анықтап, оны болдырмау үшін бейбіт жолмен келіссөздер жүргізеді» деп респонденттердің 33,3% жауап берген (Сурет 7).

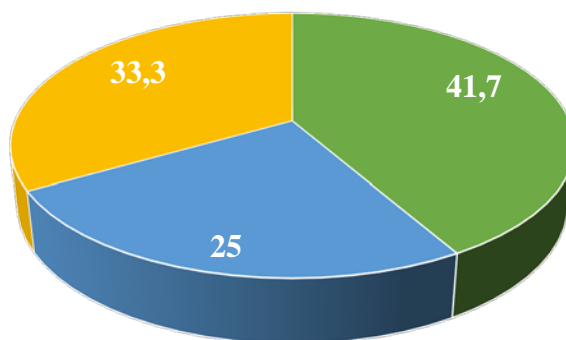


- Уақыт өте келе ұмытылып кетеді деп, шыдап жүре береді
- Стресстің себебін анықтап, оны болдырмау үшін бейбіт жолмен келіссөздер жүргізеді
- Басшыдан 1-2 күн үзіліс сұрайды немесе денсаулығыма байланысты уақытша жұмысқа бармайды
- Жақыныммен сыр бөлісемін немесе психологқа барамын

7-сурет – «Мемлекеттік қызметшілер стресске немесе кәсіби күйзеліске ұшыраған жағдайда әдетте қандай шара қолданады?» деген сұрақтың жауабы
Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Ал, мына екі жауап яғни, «Басшыдан 1-2 күн үзіліс сұрайды немесе денсаулығыма байланысты уақытша жұмысқа бармаймын» және «Жақыныммен сыр бөліседі немесе психологқа барады» деген нұсқалар ең аз, яғни, 8,3% жинаған. Дегенмен, спортпен айналысу немесе көңіл көтеру деген нұсқа мүлдем таңдалмаған. Осы ретте, психологтардың пікірінше жұмыстағы күйзелістен зардап шекпес үшін тұрақты түрде спортпен айналысуға, ой бөлінетін жағымды эмоциялар жинайтын ортаға жиі баруға кеңес береді. Өкінішке орай бұл әдістерді таңдамауының бірден-бір себебі материалдық тәуелділік болуы да мүмкін. Нақты айтқанда, тұрақты айлық жалақыны жоғалтпас үшін жұмыста шыдап жүре беретіндердің үлесі де айтарлықтай көп деп саралауға болады.

Стресс пен мансаптық жоғарылаудың арақатынасы мен өзара әсеріне келетін болсақ: «Сіздің ойыңызша стресс, кәсіби күйзеліске ұшырауы салдарынан мемлекеттік қызметшілердің мансаптық жоғарылауына қатысты қандай пікір қалыптасқан?» деген сауалға «Жиі күйзеліске ұшырау денсаулыққа кері әсер етіп, тиімсіз жұмыс атқаруы мүмкін деп ойлайды» деп респонденттердің 41,7% таңдап, адамның жеке физиологиялық жағдайына, оның денсаулығына кері әсерін біле отырып, басымдық берген (Сурет 8).



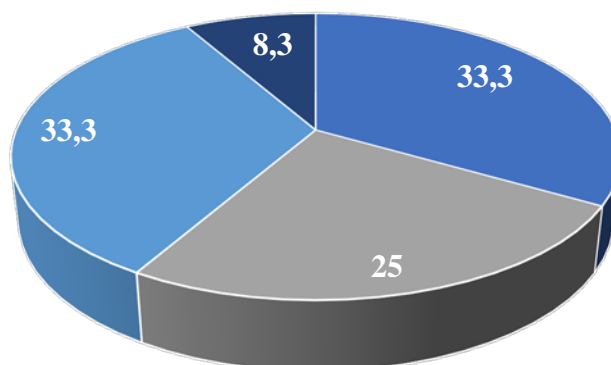
- Жиі күйзеліске ұшырау денсаулыққа кері әсер етіп, тиімсіз жұмыс атқаруы мүмкін деп ойлайды
- Қандай күйзеліске ұшыраса да қызметсатысымен өсемін деп ойлайды
- Қызмет жолына өсу үшін стресспен күресу жолдарын меңгеруге тырысады, әрекет етеді

8-сурет – «Сіздің ойыңызша стресс, кәсіби күйзеліске ұшырауы салдарынан мемлекеттік қызметшілердің мансаптық жоғарылауына қатысты қандай пікір қалыптасқан?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Себебі, жүрек қан тамыр аурулары, асқазан ішек аурулары, эндокринологиялық жүйенің бұзылуы мен психо-эмоционалдық тұрақсыздық аурулары осы стресс әсерінен болатын алғашқы аурулар. «Қызмет жолына өсу үшін стресспен күресу жолдарын меңгеруге тырысады, әрекет етеді» деп 33,3% жауап беріп, үнемі дамып, қиындықтарды еңсеріп, өз-өзімен жұмыс жүргізу керектігіне назар аударады. Қалған 25% үлес «Қандай күйзеліске ұшыраса да қызмет сатысымен өсемін деп ойлайды» деген нұсқаға тиесілі.

«Мемлекеттік қызметшілер жұмыста стресс пен күйзеліс жағдайы жиі орын алатын болса қандай әрекет жасаған тиімді деп ойлайсыз?» деген сұрақ тек эксперттерді ғана емес, жалпы барлық мемлекеттік қызметшілерді алаңдатуы мүмкін (Сурет 9).



- Қызметкерлердің біліктілігін арттыру бойынша теориялық курстарға жіберу
- Ұжымда стресс пен күйзелістің алдыналу бойынша практикалық мастерклас өткізу
- Жеке қасиеттерін бағалау бойынша стресске төзімділік қасиеті жоғары болғандықтан қандай да бір жұмыстар жүргізудің қажеттілігі жоқ деп ойлаймын
- Жеке құзыреттерін дамыту жұмыстарын жүргізу қажет емес, уақыт өте келе тәжірибе жинақтайды

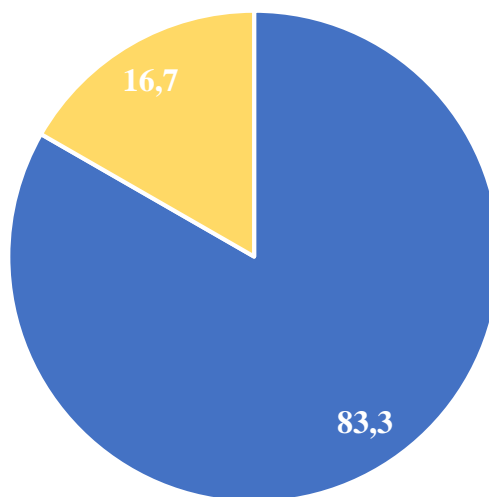
9-сурет – «Мемлекеттік қызметшілер жұмыста стресс пен күйзеліс жағдайы жиі орын алатын болса қандай әрекет жасаған тиімді деп ойлайсыз?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Бұл сұраққа сұралғандардың 33,3% оқыту, біліктілігін арттыру курстарына жіберу керек десе, 25% осы сияқты практикумдар мен мастер кластар өткізудің пайдасы зор дейді. Алайда, мемлекеттік қызметшінің жеке қасиеттерін бағалаудың нәтижесіндегі стресске төзімділік жоғары болғандықтан оны қайта оқытудың қажеті жоқ деген жауаптың үлесі 33,3% құраса, 8,7% жеке құзыреттерді дамытудың қажеті жоқ деп белгілеген.

Магистрлік жоба тақырыбының мазмұнын ашатын келесі сұрақтың жауаптарын талдап көрейік.

«Халықпен тығыз қарым-қатынаста жұмыс жасайтын мемлекеттік қызметшілердің стресске төзімділік қасиетін дамыту қаншалықты маңызды деп ойлайсыз?» деген сауалға сұралғандардың 83,3% «Маңызды, себебі халыққа сапалы қызмет көрсету уақыт талабы» деп, өзектілігін растаса, 16,7% «Мемлекеттік аппараттың жұмыс тиімділігі кәсіби құзыреттері жоғары мемлекеттік қызметшілерге байланысты болғандықтан басымдық беру қажет» деген пікірге тоқталған (Сурет 10).



- Маңызды, себебі халыққа сапалықызмет көрсету уақыт талабы
- Мемлекеттік аппараттың жұмыс тиімділігі кәсіби құзыреттері жоғары мемлекеттік қызметшілерге байланысты болғандықтан басымдық беру қажет

10-сурет – «Халықпен тығыз қарым-қатынаста жұмыс жасайтын мемлекеттік қызметшілердің стресске төзімділік қасиетін дамыту қаншалықты маңызды деп ойлайсыз?» деген сұрақтың жауабы

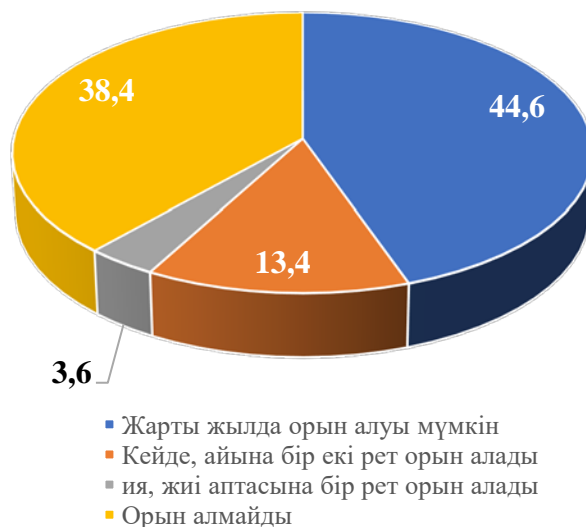
Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Ал, «Маңызды емес, осы уақытқа дейін жасалған жұмыс осыдан кейін де жасалады», «Мемлекеттік қызметшілердің имиджіне кері әсер етпейді деп ойлаймын» деген жауаптарға таңдау жасалмаған. Бұнымен «адамға бағдарлану» принципінің мемлекеттік басқару жүйесіне еніп келе жатқанын байқауға болады.

Эксперттік сауалнама аясында зерттеу жұмысын қорытындылай келе, сарапшылардың пікірінен мемлекеттік қызметшілер жұмыс барысында басымдық беретін құндылықтарының болмауынан олар өзінің қызметтегі жеке мақсаттарына басымдық беретін тенденцияның қалыптасқанын байқауға болады. Стресске шыдап жүре беру әдеті мен оны тиімді жеңу тәсілдерін дұрыс таңдамауы көптеген конфликт жағдайын тудырып, жұмыс сапасына кері әсер ететін растауға болады. Десе де, сарапшылар құзыретті дамыту мәселелері мен тұтынушыға бағдарлану қажеттігін ескеріп, оған басымдық берген. Әлемдік тәжірибеге назар аударсақ, адамға бағдарланған басқару жүйесі өзінің оң тиімділігін атап өтуге болады.

Келесі ретте, жүргізілген әлеуметтік сауалнаманың негізгі бөлімінде сұрақтарға берілген жауаптардың талдауын ұсынамыз.

«Сіздің жұмыста әріптестер арасында немесе басшылықпен\қарамағындағы қызметкерлермен түсініспеушіліктер жиі орын алады ма?» деген сұраққа респонденттердің 44,6% немесе 623 адам «жарты жылда орын алуы мүмкін» деп жауап берген (Сурет 11).

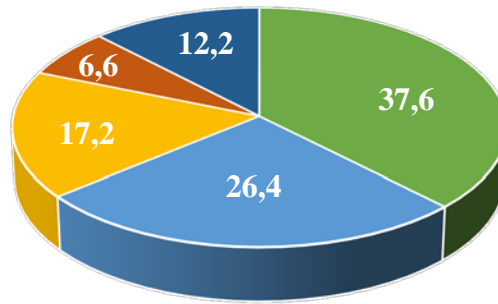


11-сурет – «Сіздің жұмыста әріптестер арасында немесе басшылықпен қарамағындағы қызметкерлермен түсініспеушіліктер жиі орын алады ма?» деген сұрақтың жауабы
Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

«Кейде айына бір рет» деп 13,4% немесе 187 адам белгілесе, «ия, жиі, аптасына бір рет» жауабын респонденттердің 3,6% немесе 51 адам таңдаған, қалған 38,4% «жоқ, орын алмайды» деп жауап берген. Осыдан, әрбір алтыншы мемлекеттік қызметші белгілі бір уақытта стресске ұшырайды деген тұжырымға келуге болады.

Аталған сұраққа ұсынылған жауаптардың тізбесіне өз жауабын жазуға мүмкіндік берілген. Сондағы бірқатар жеке пікірлерге тоқталып өтсек. Олар, «Түсініспеушіліктер орын алады, бірақ аптасына айына осынша рет орын алады деп айта алмаймын» «Түсініспеушілік болмайды, әр қызметкердің өз міндеттері бар», «Басшы тарапынан бөлу, қысымшылық көреміз», «Өйткені облыстық аппараттың бюрократ инспекторлары жұмыстың жүруіне кері әсері көп», «Тек 1 қызметкермен жылына 2 рет», «Иә орын алуы мүмкін, көбіне жұмыс бабымен».

Ендігі кезекте қойылған сұрақта мемлекеттік қызметшілердің жұмыста ашықтық, адалдық қасиеттері мен табандылығын анықтау мақсатында қойылды. Нақты айтқанда, «Сіз әріптесіңізбен немесе басшыңызбен қарамағыңыздағы қызметкермен түсініспеушілік орын алған жағдайда өзіңіздің позицияңызды моральдық және құқықтық тұрғыда соңына дейін қорғайсыз ба?» деген сұраққа сұралғандардың 37,6% «Жұмыс үшін конфликтке бармаймын, себебі мен үшін одан да маңызды нәрселер бар» десе, 26,4% «Ия, себебі мен өзімнің ұстанымдарымды дұрыс деп есептеймін» деп белгілеген (Сурет 12).



- Жұмыс үшін конфликтке бармаймын, себебі мен үшін одан да маңызды нәрселер бар
- Ия, себебі мен өзімнің ұстанымдарымды дұрыс деп есептеймін
- Кейде, егер ол менің жеке принциптеріме қарсы болатын болса
- Жоқ, үндемей қоя саламын, артық жауапкершілік алғым келмейді
- Басқасы

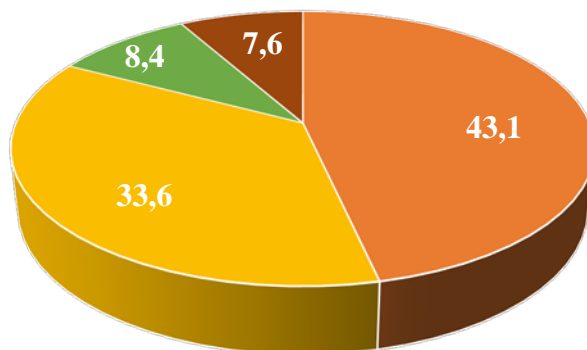
12-сурет – «Сіз әріптесіңізбен немесе басшыңызбен\қарамағыңыздағы қызметкермен түсініспеушілік орын алған жағдайда өзіңіздің позицияңызды моральдық және құқықтық тұрғыда соңына дейін қорғайсыз ба?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Осы жауапқа мазмұны жақын «Кейде, егер ол менің жеке принциптеріме қарсы болатын болса» деген нұсқаны респонденттердің 17,2% таңдаған. Алайда, «Жоқ, үндемей қоя саламын, артық жауапкершілік алғым келмейді» деген нұсқаның үлесі 6,6% құраса, қалған 10% «жоқ, ондай түсініспеушілік болмайды» деп жауап берген. Осы ретте, жеке пікірімен бөліскен 90-нан астам азаматтың жауаптарының таңдаулы нұсқаларын ұсынамын. Олар: «Егер менің құқығым шектелетін жағдай болса», «Түсініспеушілік орын алмауын алдын аламын», «Әрине, дәлелдеуге тура келеді. Бірақ ол көп уақыт алатындықтан артығымен жұмыс жасауға тура келеді», «Заң аясында талап қоямын», «Жағдайға байланысты. Кейде басшылар тарапынан әділетсіздік танытса өзімдікі дұрыс болса ардайым құқығымды қорғауға тырысамын. Егер нәтиже болса әрине одан... әдетте басшылар біз басшымыз деп өз ойын, білгенін жасайды, қол астындағы адамды жаман көрсету үшін», «Жан-жақты талқылауға жатады», «Ақылдасамыз, мүмкін менікі дұрыс емес шығар?». Талдай келе, респонденттердің 44,6% астамы өзінің позициясын, пікірін қорғауда ашық әңгімеге баруға дайын екенін көрсеткен. Бұл өз кезегінде жұмыста пікір білдіру еркіндігінің болуын, басқарудың шамадан тыс авторитарлық стилінен демократиялық стильдің басым екенін білдіреді. Дегенмен, бұл тенденция либералдық басқару стиліне ауысып кетпесе болғаны. Себебі, өзгермелі кезеңде басшылар жауапкершілікті алуға тартынатынын атап өткен жөн.

Келесі сауал да жоғарыда атап өткен тұжырымның мазмұнын айшықтайды.

«Басшылық тарапынан сіздің ойыңызша әділетсіз шешім қабылданған кезде не істейсіз?» деген сұраққа мемлекеттік қызметшілердің 43,1% «Барып, келіспейтінімді ашық айтамын» деген нұсқаны таңдаса, 7,6% «Ұжымда басшылықтың қате шешім қабылдағанын талқыға саламын» деген нұсқасын белгілеген (Сурет 13).



- Барып, келіспейтінімді ашық айтамын
- Басшылық қабылдаған шешімнің дұрыс тұстары бар шығар деп сенемін
- Маған бәрібір, себебі басшылық өзінің шешімін әрдайым дұрыс санайды
- Ұжымда басшылықтың қате шешім қабылдағанын талқыға саламын

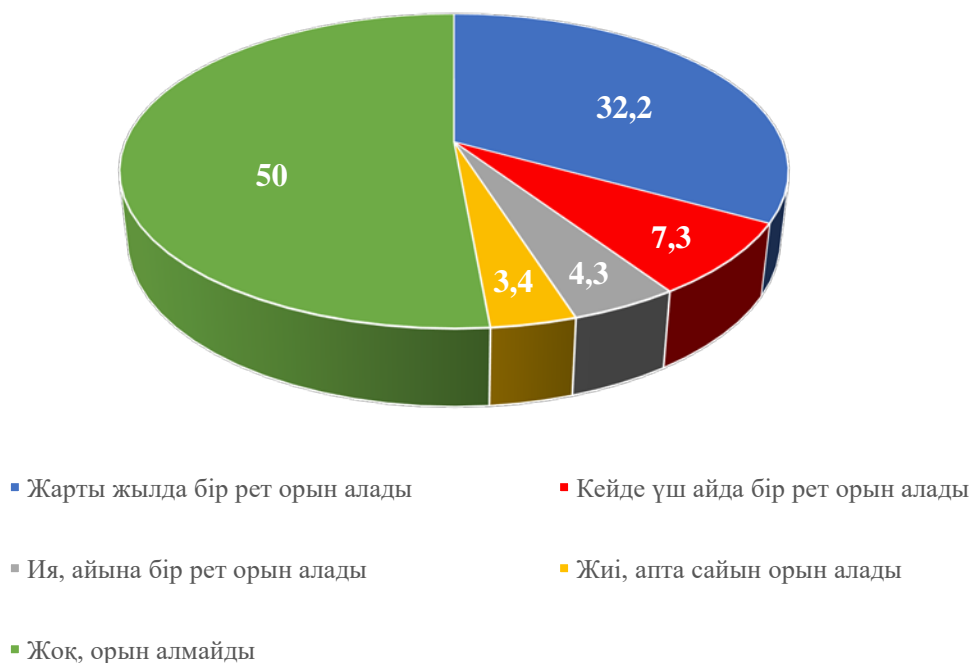
13-сурет – «Басшылық тарапынан сіздің ойыңызша әділетсіз шешім қабылданған кезде не істейсіз?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Алайда, қалыс қалатын қызметкерлердің де үлесі аз болмай шықты. Мәселен, «Маған бәрібір, себебі басшылық өзінің шешімін әрдайым дұрыс санайды» деп сұралғандардың 8,4% белгілесе, 33,6% «Басшылық қабылдаған шешімнің дұрыс тұстары бар шығар деп сенемін» деп, бұл мәселеге қатты назар аудармайтынын білдірген. Тек, 4% мұндай жағдай орын алмағанын жеке пікірі ретінде атап өткен. Бұл сауалға жауап беру барысында да 80-ге жуық жеке пікірлер жазылған солардың ерекше нұсқаларын ұсынамын. Олар: «Не үшін осындай шешім қабылдағандығын сұраймын, менің ойым дұрыс емес шығар», «Ондай әділетсіз шешім қабылдаған емес», «Басшылық өзінікін әрдайым дұрыс санайды, ұжымды екіге бөліп жарады, былай айтқанда «подхалимдер» ғана жақсы жүреді, басқаларына әділетсіздік жасайды», «Басшылық жақсы».

Мемлекеттік мекемеге жергілікті тұрғындар жеке мәселелері бойынша немесе мемлекеттік жеңілдіктерді алу үшін баратыны белгілі. Дегенмен, осы мәселенің өзі бірқатар түсініспеушіліктер тудыруы ықтимал. Себебі, қызмет көрсетуші немесе ақпарат беруші мемлекеттік қызметші күйзеліс жағдайында болып, әрекеті әдепке сай келмеуі мүмкін. Осы ретте, келесі сұрақтың

жауаптарына талдау жасайық. «Сіз жұмыста тұрғындармен қарым-қатынас орнату барысында түсініспеушіліктер салдарынан стресске, кәсіби күйзеліске ұшырайсыз ба?» деген сауалға респонденттердің 32,2% «жарты жылда бір рет орын алады» десе, 7,3% «кейде, үш айда бір рет орын алады» деген, ал, 4,3% «ия, айына бір рет», 3,4% «жиі, аптасына бір рет» деп жауап берген (Сурет 14).



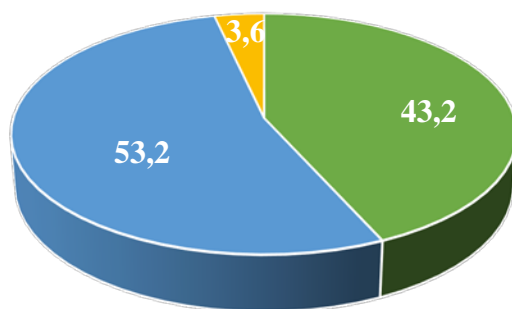
14-сурет – «Сіз жұмыста тұрғындармен қарым-қатынас орнату барысында түсініспеушіліктер салдарынан стресске, кәсіби күйзеліске ұшырайсыз ба?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Демек, сұралғандардың 47,2% белгілі бір уақытта халықпен қарым-қатынас барысында стресске ұшырайтынын белгілеген. Бұл әрбір екінші мемлекеттік қызметші тұрғындарға қызмет көрсету барысында мәселе туындайды дегенді білдіреді.

Бұл сұраққа да жеке пікірін білдірген азаматтар бар. Ол «Түсініспеушілік шешу жолдарын қарастырамын», «Жоқ, күйзеліс адамды тоздырады моральдық тұрғыда. Өмір керемет, ғажап екенін ұмытпау керек!», «Тұрғындармен заңнаманы түсіндіру барысында болады», «Жоқ өзімді ұстауға тырысамын», «Жоқ, тұрғындар арасында түсініспеушіліктер орын алмайды, әр адамға «подход» жасап ондайға орын бермеуге тырысамыз».

«Халықпен қарым-қатынас барысында келіспеушіліктер, дауласу, дөрекілік жағдайлары орын алса әдетте қандай позицияны ұстанасыз?» деген сұраққа басым көпшілігі сабырлық танытатыны айтқан (Сурет 15).



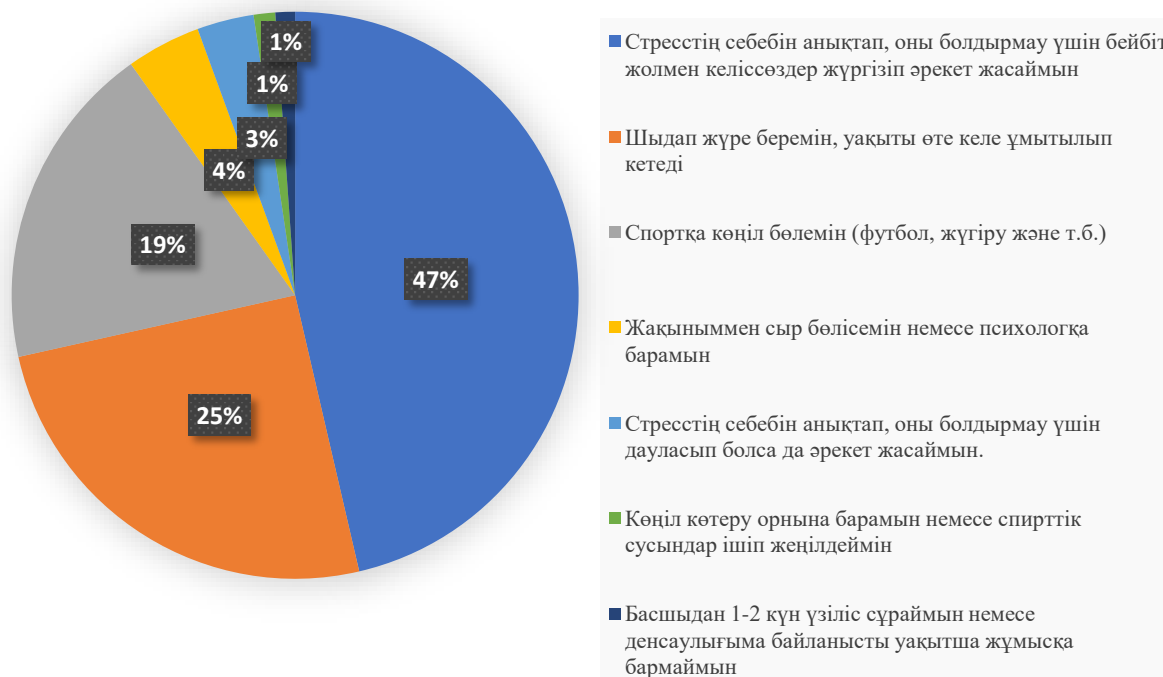
- Тұрғынды сабырға шақырып, әдеппен түсіндіруге тырысамын
- Қандай жағдай болмасын сабырлық сақтап түсіндіруге тырысамын
- Басқасы

15-сурет – «Халықпен қарым-қатынас барысында келіспеушіліктер, дауласу, дөрекілік жағдайлары орын алса әдетте қандай позицияны ұстанасыз?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Нақты айтқанда, респонденттердің 53,2% «Қандай жағдай болмасын сабырлық сақтап түсіндіруге тырысамын» десе, 43,2% «Тұрғынды сабырға шақырып, әдеппен түсіндіруге тырысамын» деп жауап берген. Қалған 3% халықпен тікелей қарым-қатынаста болмайтын қаржы-экономикалық бағыттағы құрылым қызметкерлері болып табылады.

«Стреске немесе кәсіби күйзеліске ұшыраған жағдайда әдетте қандай шара қолданасыз?» деген сұраққа берілген жауаптар түрлі бағыттарды қамтыған (Сурет 16).

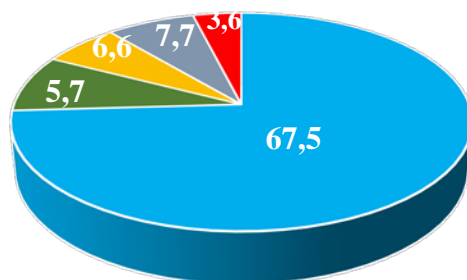


16-сурет – «Стреске немесе кәсіби күйзеліске ұшыраған жағдайда әдетте қандай шара қолданасыз?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Мәселен, сұралғандардың 41,5% «Стресстің себебін анықтап, оны болдырмау үшін бейбіт жолмен келіссөздер жүргізіп әрекет жасаймын» деп белгілесе, өкінішке орай 22,5% «шыдап жүре беремін, уақыт өте келе ұмытылып кетеді» деген нұсқаны таңдаған. «Спортқа көңіл бөлемін (футбол, жүгіру және т.б.)» деп 16,7%, «Жақыныммен сыр бөлісемін немесе психологқа барамын» деп 3,8%, «Стресстің себебін анықтап, оны болдырмау үшін дауласып болса да әрекет жасаймын» деп 2,9%, «Көңіл көтеру орнына барамын немесе спирттік сусындар ішіп жеңілдеймін» деп 1,1%, «Басшыдан 1-2 күн үзіліс сұраймын немесе денсаулығымға байланысты уақытша жұмысқа бармаймын» деп 1% белгілеген. Сұралғандардың қалған 10% үлесі стресске ұшырамайтынын атап өткен. Аталған сұраққа эксперттік сауалнамада күйзеліске шыдап жүре береді деген пікір 50% көрсеткен. Бұл жерде біз пікірлердің үйлеспейтінін атап өтуімізге болады. Яғни, эксперттер басшылық лауазымдағы тұлғалар екенін ескерсек, олардың пікірі орындаушылық санаттағы мемлекеттік қызметші күйзеліске шыдап жүреді деп ойлағанымен, мемлекеттік қызметшілер алдын алу бойынша түрлі әдістерді (спорт, көңіл көтеру, сырласу) қолданатынын байқаймыз. Тіпті, басшыдан 1-2 күн демалыс алу үшін сұранатындардың үлесі небәрі 1% құраған. Бұдан шығаратын қорытынды, орындаушылық санаттағы мемлекеттік қызметшілердің жұмыс тиімділігін арттыру үшін басшылық тарапынан түрлі корпоративтік ауызбіршілікті нығайту бойынша іс-шараларды ұйымдастырудың пайдасы зор және оған қызығушылық бар екенін атап өткен дұрыс. Десе де, кейбір жеке пікірлерге тоқталсақ, «Стресс – ол ауруға әкеліп соғуы мүмкін. Сол себепті мүлдем болдырмауға барынша тырысамын, неше түрлі методикалар арқылы», «Стреске түскенім жоқ, түскім де келмейді», «Әдетте, қатты күйзеліске түспеуге тырысамын, күйзеліс адам денсаулығына әсері бар, жанұяма барып, балапандарымды көріп, отбасыммен көңілді уақыт өткізіп, жұмыстағы басшылар тарапынан келген қысымды, әділетсіздіктерді ұмытуға тырысамын», «Уайымдаймын, саралаймын, оның өткінші екенін түсініп, көңіл көтеремін», «Жаяу жүремін» деп өз ойларын еркін білдірген.

«Стресс жағдайы болған кезде жұмысыңызға қалай әсер етеді?» деген көпті қызықтыратын сұрақтың да жауаптары ерекше болды (Сурет 17).



- Жұмысқа әсер етпеуге тырысып, стрессті білдірмей іште сақтаймын
- Жұмыс қызықсыз болып, басқа жұмыс іздеуім мүмкін
- Берілген тапсырманы нәтижелі орындауға мән бермеймін

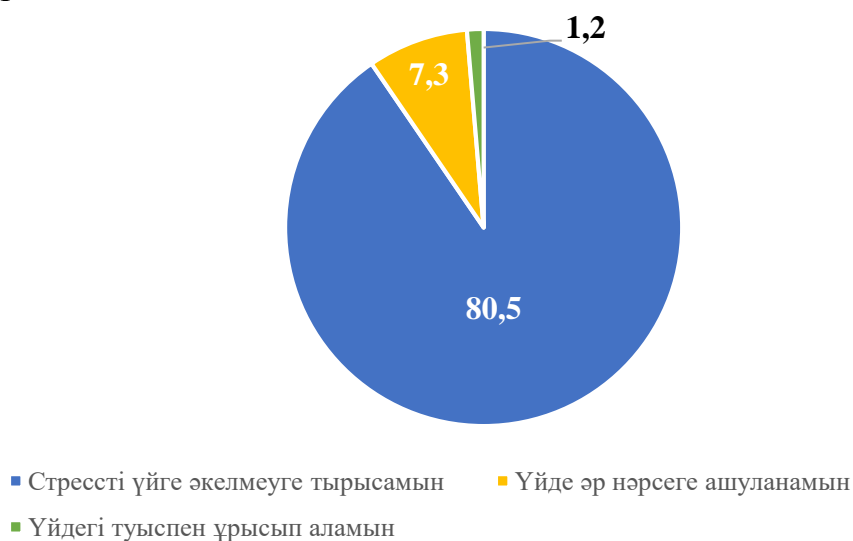
17-сурет. «Стресс жағдайы болған кезде жұмысыңызға қалай әсер етеді?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Мәселен, «Жұмысқа әсер етпеуге тырысып, стрессті білдірмей іште сақтаймын» деген нұсқаны респонденттердің 67,5%, белгілесе, «Жұмыс қызықсыз болып, басқа жұмыс іздеуім мүмкін» деген жауапты 7,7%, «Берілген тапсырманы нәтижелі орындауға мән бермеймін» деген жауапты 5,7%, «Әріптестермен сөйлеспей қоямын» деген жауапты 3,6% белгілеген.

Мемлекеттік қызметшілердің бойында стресс болған жағдайда іште сақтап жүретін жағдай дұрыс емес деп есептегенімен, кейбір иммунитеті жақсы қалыптасқан азаматтардың жеке пікірі өзгелерге үлгі ретінде ұсынуға болады. Олар, «Стрессті басып, ары қарай жұмысымды жалғастырамын», «Стресс жағдайы болмайтындай әрекет жасаймын», «Стресске түспеу жолын іздеу керек. Үнемі позитивте болу керек, уақытылы тамақтанып, ұйқыны ретке келтіру керек. Жақсы ойлар ойлау керек. Сонда адам стресске түспейді деген ойдамын. Басшылық әділ шешім шығару керек, өмірге көзқарасы жақсы жағынан болуы керек. Мемлекеттік қызметті белгілі бір уақыт ішінде жұмыс жасасақ та, «Сенде бір кірпіш дүниеге, кетігін тапта бар қалан » - деп жырлаған Абай атамыздың сөзіне сай, мемлекетке бір пайдамызды тигізуіміз керек. Келер ұрпақ үшін!», «Ешқандай әсер етпейді, одан да шындалып, жұмысқа құштарлығым артады», «Әрине, кейде жасаған жұмысыңды жасамадың немесе басқада негатив сөздерден кейін жұмысқа құлшынысын артпай қалады. Дегенмен де, жұмыстың аты жұмыс, ондай заттарды жұмысқа кері әсерін тигізбеуге тырысамын», «Сабырлық сақтап, оң шешімін табуға тырысамын», «Жақсы жағынан қарауға тырысамын».

Жұмыс пен жеке өмірде көңіл-күйдің түрленуіне бүгінде көптеген факторлар әсіре ететіні белгілі. Десек те оны басым көпшілігі бір-біріне әсер етпеуге тырысады. Оған дәлел ретінде **«Стресс жағдайы болған кезде үйіңізге, отбасыңызға қалай әсер етеді?»** деген сұраққа респонденттердің 80,5% «Стрессті үйге алып келмеуге тырысамын» деп берген жауабымен растауға болады (Сурет 18).

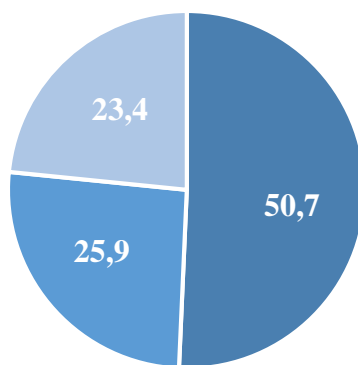


18-сурет – «Стресс жағдайы болған кезде үйіңізге, отбасыңызға қалай әсер етеді?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Тек, 7% «Үйде әр нәрсеге ашуланамын», 1,2% «Үйдегі туыспен ұрысып аламын» деген жауаптарды таңдаған. Десек, те бірегей жауаптарға да назар аударуды ұсынамын. Олар, «Стрессті үйге алып бармауға тырысамын, десе де кейде көңіл-күйім болмай жүреді үйде», «Үй тазалауға кірісемін», «Анашымнан кеңес сұраймын. Анам кез-келген жағдайдың дұрыс шешімін тауып бере алады», «Үйдегілер жақсы түсінікпен қарайды», «Үйде де көңілсіз болып, ойланып жүремін», «Сабырлы болу үшін Құран кітап ақтарамын», «Сабыр түбі сары алтын».

«Стресс, кәсіби күйзеліс сіздің болашақта қызметтік өсуіңізге әсер ете ме?» деген сұраққа респонденттердің 50,7% «Қызмет жолына өсу үшін стресспен күресу жолдарын меңгеру керек деп ойлаймын», деп жауап берсе, 25,9% «Жоқ, мен қандай күйзеліске ұшырасам да қызмет сатысымен өсемін деп ойлаймын», 13,5% «Ия, жиі күйзеліске ұшырау менің денсаулығымға кері әсер етіп, тиімсіз жұмыс атқаруым мүмкін» деген нұсқаларды таңдаған (Сурет 19).



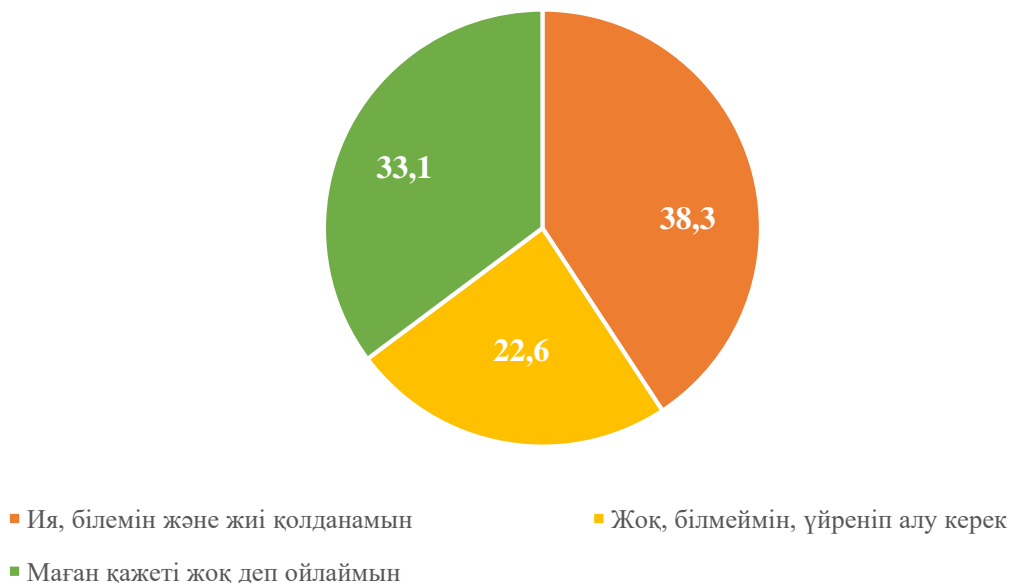
- Қызмет жолына өсу үшін стресспен күресу жолдарын меңгеру керек деп ойлаймын
- Жоқ, мен қандай күйзеліске ұшырасам да қызмет сатысымен өсемін деп ойлаймын
- Стресс болмайды

19-сурет – «Стресс, кәсіби күйзеліс сіздің болашақта қызметтік өсуіңізге әсер ете ме?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Қалған 10% стресске ұшырамағанын атап көрсеткен. Мұнда күйзеліске ұшыраса да қызмет жолында өсуді таңдаған азаматтар тәуекел аймағында екенін атап өткен жөн. Себебі, бұл санаттағы азаматтарға «денсаулық» немесе «карьераны» таңдауда басымдықтарды дұрыс айқындаған жөн. Ендігі кезекте аталған сұрақтың аясында жеке пікірлер топтамасына келсек, кейбір пікірлерге назар аударған жөн екен. Олар, «Қызметте өсу үшін жақсы көке жәке керек», «Жоғарғы күшке сену «Аллаға табыстау», «Қызметтік өсудің қажеті жоқ», «Бізде өсу жоқ», «Стрессті оңай жіберемін, себебі денсаулық керек», «Кәсіби күйзелісте болған адам өсе де алмайтын болар», «Барлық жағдайды сабырлықпен ойланып шешу керек».

«Сіз стресске түспеу, кәсіби күйзеліске ұшырамау тәсілдерін білесіз бе?» деген сауал көптеген респонденттерді ойландырғаны анық. Себебі, стресспен күресудің жаңа әдістерін меңгеру немесе кәсіби психологқа бару уақыт талабына айналууда (Сурет 20).

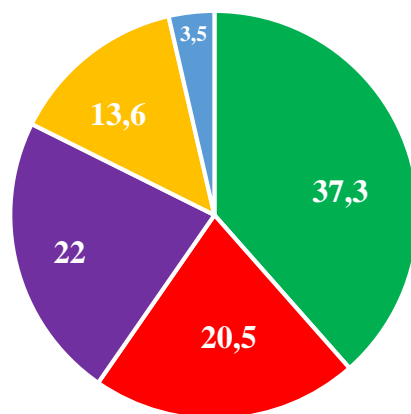


20-сурет – «Сіз стресске түспеу, кәсіби күйзеліске ұшырамау тәсілдерін білесіз бе?» деген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Бұл сұраққа респонденттердің 38,3% «Ия, білемін және жиі қолданамын» десе, 22,6% «жоқ білмеймін бірақ үйреніп алу қажет» деп ниет танытқан. Алайда, 33,1% «Маған қажеті жоқ деп ойлаймын» деген нұсқаны таңдаған. Бәлкім, бұл стресске ұшырамайтын азаматтар санатындағылар болуы ықтимал. Респонденттердің қалған 6% жеке пікірлерін білдірген. Оның ішінде ерекше тоқталып өтетін жауаптар бар. Олар, «Күпия», «кәсіби психолог құрбыма жиі хабарласып, тәсілдерін сұраймын», «Жақсы ойлау, өмірден бұл жұмыстан да басқа жұмыс барын ұмытпау!», «Эмоцияға берілмеу, ойыңды ашық дұрыс жеткізе білу», «Кәсіби қызметкерлер мен басшы болса, түсінбеушілікке орны болмайды», «Хобби, спорт, жеке өмір», «Жұмыстың көзін табу, уақытында орындап тұру деп білемін», «Медитация жасаймын», «Спортпен, Йогамен айналысу керек», «Сабырлық сақтау, таза ауада серуендеу мүмкіндік болса, көңіл күй көтеретін бағдарламалар, т.б», «Сабырмен байыпты түсіндіре алсаң стресске түспейсің».

Келесі сауал, халықаралық «Гэллап» халықаралық зерттеу ұйымының сауалнамасынан үлгі ретінде алынды. Оның ерекшелігі, мемлекеттік қызметшілер өздерін қаншалық сенімді ұстайтынын анықтауға арналған. Бұл «Жұмыста өзіңізді жайлы, әріптестер арасында абыройлы, сәттіліктің жоғары сатысында жүргеніңізді жиі сезінесіз бе?» деген сауал (Сурет 21).



- Ия, жиі сезінемін
- Кейде, орташа деңгейде жүремін
- Әрине, мен сол деңгейге лайықтымын
- Жоқ, олай сезінбеймін
- Жоқ деуге болады

21-сурет – «Жұмыста өзіңізді жайлы, әріптестер арасында абыройлы, сәттіліктің жоғары сатысында жүргеніңізді жиі сезінесіз бе?» еген сұрақтың жауабы

Ескертпе – Сурет әлеуметтік зерттеу аясында жоба авторымен жасалды.

Бұған сұралғандардың 37,8% «Ия, жиі сезінемін» деп жауап берсе, 22% «Әрине, мен сол деңгейге лайықтымын» деп жауапты белгілеген. Ал, 20,5% өзіне сенімсіз болып, «Кейде, орташа деңгейде жүремін» десе, 13,6% «Жоқ, олай сезінбеймін», 3,5% «Жоқ деуге болады» деген нұсқаларды таңдаған. Жеке пікірлерге келетін болсақ, бейтарап жауап берген азаматтар да бар. Мәселен, «Жұрт сыншы», «Әріптестер арасында аяқтан шалу болмаса», «Ондай ой болмапты», «Басшы жақсы болса, бәрі де жайлы болады», «Оған мән бермеймін мен үшін маңызды емес».

Зерттеу нәтижелерін қорытындылай келе және респонденттердің мемлекеттік қызмет саласында жұмыста әріптестермен, халықпен қарым-қатынас барысында орын алатын түсініспеушіліктер мен стресске төзімділік жағдайына қатысты пікірлерін қорытындылай отырып, келесідей тұжырым шығаруға болады.

Жалпы респонденттердің барлық жас ерекшелігі қамтылған, басым көпшілігі орындаушылық деңгейде. Яғни, жастар үшін жаңадан тәжірибе жинақтайтын кезең десек, жасы үлкендер көптеген басқару стилінің тиімділігіне баға бере алатын контингент қамтылған.

Жоғарыда талдау көрсеткендей респонденттердің 60% жуығы белгілі бір жиілікте өзінің әріптестерімен, қарамағындағылармен немесе басшылары арасында түсініспеушіліктер орын алатынын байқадық. Бұл қалыпты процесс сияқты болып көрінгенімен, алаңдауға негіз бар дегенді білдіреді. Әрине, соңғы жылдарда орын алған әлемдік пандемия, әлеуметтік проблемалар, инфляция, саяси өзгерістер, наразылық пікір білдірушілердің белсенділігі мен олардың кейбір мысалдарының расталуы сияқты факторлар жалпы қоғам үшін ішкі тұрақсыздық немесе қауіптену сезімдерін

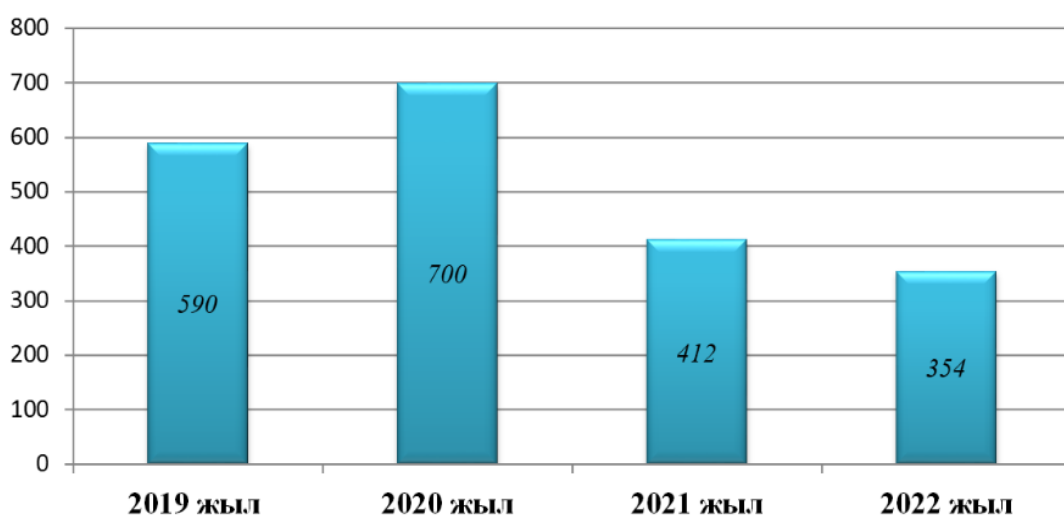
тудырғаны рас. Дегенмен, бұл көрсеткішті азайту бойынша жұмыстарға назар аударған жөн.

Жұмыстағы түсініспеушіліктер орын алса өз позициясын қорғау және басшылықтың әділетсіз шешіміне қатысты сауалдарда 50% астамы тиісті әрекеттер жасайтынын белгілеген. Яғни, дұрыс емес деп қабылдаған мәселе жеке пікірімен үйлеспесе «қарсылық білдіру» реакциясы іске қосылып, ұжымдағы атмосфераны қиындатуға апарады. Бұл ретте, басшылар тарапынан адами ресурстарды басқару мәселесіне назар аударып, қажет болса қосымша білім алу тиімді болатынын ескерген дұрыс.

Мемлекеттік қызметшілердің халыққа қызмет көрсету барысында түсінбеушілік салдарынан орын алатын стресс 50% жуық азаматта байқалса, қызмет көрсету барысында сабырлық танытып, толықтай түсіндіруге тырысатын мемлекеттік қызметшілердің үлесі 95% құрады. Бұл жұмыс тәртібінің, талабының өзгеруімен қатар, халықпен қарым-қатынас барысында орын алған түрлі «сәтсіздіктер мысалы» мемлекеттік қызметшіде сенімсіздік тудырып, қорқынышы басып тұратынын атап өтуге болады. Себебі, бұқаралық ақпарат құралдары мен әлеуметтік желіде мұндай фактілердің жиілеуі, сәйкесінше сынға қалу, тәртіптік шара немесе жұмыстан босату сияқты көріністермен аяқталатыны көпшілікке белгілі.

ҚР МҚІА ресми сайтындағы ақпаратқа сәйкес, 2022 жылғы арналған тәртіптік практикаға сәйкес, әдеп нормаларын бұзған мемлекеттік қызметшілер саны 354-і құрап отыр. Бұл көрсеткіш 2019 жылмен салыстырғанда (2019 ж. – 590, 2020 ж. – 700, 2021 ж. – 412, 2022 ж. - 354) 40% төмендеген (Сурет 22).

Әдеп нормаларын бұзған мемлекеттік қызметшілер



22-сурет – Әдеп нормаларын бұзған мемлекеттік қызметшілердің саны туралы
Ескертпе – Сурет ҚР мемлекеттік қызмет істері агенттігінен алынған мәліметтер аясында жоба авторымен жасалды.

Дегенмен, бұл тенденция уақыт өте келе ретке келуі ықтимал. Себебі сапалы қызмет көрсетумен қатар ақпараттық технологиялардың дамуы, яғни онлайн қызмет алу тұтынушы тарапынан наразылық, талап ету деңгейін төмендетеді. Ал, бойын сенімсіздік пен қорқыныш билеген мемлекеттік қызметшілерге кәсіби білікті маман екендігін қуаттайтын құндылықтарды дәріптеуді қолға алған дұрыс болады. Ол туралы ұсыныстар бөлімінде толықтай анықтама беріледі.

Келесі нәтижелер тіпті ойлануға тұрарлық. Себебі, мемлекеттік қызметшілер стресске ұшыраған жағдайда 22,5% іште сақтаса, жұмысқа кері әсері болмасын деп 67,5% үндемей жүреді екен. Ал, оның денсаулыққа кері әсері бар екенін тек 13,5% ғана түсінетіні байқалды. Мұнда респонденттердің 10% стресс жағдайы орын алмайтынын ескеру керек.

Стресске түспеудің тәсілдерін тек 22,6% үйреніп алуға қызығушылық танытса, 33,1% қажеттілігі жоқ деп пікір білдірген. Яғни, осы 20-25% бізде «әлжуаз, сенімсіз, қиыншылыққа қарсы келмейтін, өзін дамытуға мән бермейтін» контингент тобын байқауға болады. Бұл төмен көрсеткіш емес, бұл ретте жүйелі шаралар, заманауи әдістер пайдалану арқылы кадр сапасы мен сенімділігін арттыруға болады.

«Жұмыста өзіңізді жайлы, әріптестер арасында абыройлы, сәттіліктің жоғары сатысында жүргеніңізді жиі сезінесіз бе?» деген сұрақ қою арқылы мемлекеттік қызметшілердің өз-өзін бағалау деңгейін анықтауға арналды. Бұл ретте 60% жуығы өзін лайықты деңгейде жүргенін сезінсе, 20% «кейде» 17% «жоқ, олай сезінбеймін» деген жауап берген. Яғни, мемлекеттік қызметшілерде талпыныс бар, өзіне сенімділіктің ішкі өзегі (стержень) бар. Алайда, оны ынталандыратын жүйені жетілдіру керектігі анық байқалып тұр.

Ендігі кезекте, Академияның оқу бағдарламасына сәйкес өткен практика барысында жинақтаған мәліметтер мен талдауға толығырақ тоқталып өтсек.

Оқу бағдарламасына сәйкес, «ERG» ЖШС-нің «Әлеуметтік қамту департаментінде» практикадан өттім. Онда компанияның адами ресурстарды басқару қызметінің құрылымымен, бағыттарымен, негізгі басымдықтарымен таныстым.

Еуразиялық Топтың HR бөлімі Қазақстанның 5 өңірінде 16 өндірістік объектідегі 60 мыңнан астам қызметкерге компанияның бизнес стратегиясының жұмысын үйлестіреді. Олар өздерінің жұмыскерлерінің нәтижеге қол жеткізудегі ұмтылыстарын, командада жұмыс істеуге дайындықтарын және тиімділік деңгейі бойынша еңбекті көтермелеуге аса мән бере отырып, өздеріне жауапкершілік алуларын бағалайды.

HR стратегиясы аясында адами ресурстарды басқару жүйесі келесідей бағыттарды қамтыған. Бұл тиісті сала мамандарына қажеттілікті жоспарлау стратегиясы, HR аналитика, ұйымдық жобалау, таланттарды басқару, оқыту, бағалау, сыйақы төлеу мен жеңілдіктер, денсаулық сақтау, салауатты өмір салтын ұстану. Аталған бағыттар HR тобы мен әкімшілік сервистер жүйесін құрайды.

Келесі, Еуразиялық Топ компаниясының «Корпоративтік тәртіп

кодексімен» таныстым. Сонымен бірге, компания жұмысының тиімділігі үшін Топтың бизнес жүргізу қағидаттарын айқындайтын – «**Қауіпсіздік**», «**Бірлік**», «**Тиімділік**», «**Даму**» және «**Жауапкершілік**» атты 5 негізгі құндылықтарды басшылыққа алады.

Мемлекеттік қызмет жүйесінде кадрларды іріктеу жүйесі салыстырмалы түрде мұндай талаптар мен құндылықтарға негізделмеген. Сәйкесінше, өзіндік ішкі сенімділігі бар мемлекеттік қызметшілердің ойынан шығу, таланттарды қолдау мәселелері жұмыстағы қызығушылық, жауапкершілікті арттырып сапаға оң әсер ететін еді. Бұл стресске түсу жағдайларын азайтуға мүмкіндік береді.

Менің тарапымнан бұқаралық ақпарат құралдары мен интернет кеңістікте жүргізілген мониторингтен компанияның жергілікті жердегі өндіріс орындарындағы жұмысшылар немесе тұрғылықты халық арасында конфликт жағдайлары мүлдем кездеспегенін атап өтуге болады. Яғни, жоғарыда аталған құндылықтар мен міндеттемелер компания жұмысында кәсіби құзыреттері жақсы дамыған мамандарды алу, оқыту, тәжірибесін арттыруға басымдық беріп, бизнестің әлеуметтік жауапкершілігі аясындағы жұмыстары қоғаммен қарым-қатынастың нәтижелі көрінісі деп бағалауға болады.

Ендігі кезекте, мемлекеттік қызметшілердің жеке көзқарастары, қоғаммен байланысы, құндылықтары мен болмысы тұрғысында қалыптасқан жағдайға назар аударайық. Бұл ретте, біз **шетелдік практик ғалымдардың зерттеулері, гипотезалары мен еңбектерін** зерттеп, біздің жүйеге тиімді тұстарын жинақтадық.

Мемлекеттік қызметкерлер үшін ішкі сенімділік жүйесі жұмысқа әсер ететін маңызды фактор болып табылады. Осы ретте, Гарвард университетінің ғалымдары «Сәтсіздік синдромы» туралы зерттеу жасаған.

«Сәтсіздік синдромы» әдетте жасырын түрде пайда болады, яғни бастық пен қарамағындағы қызметкер олардың қарым-қатынасының нашарлағанын түсінгенге дейін шиеленіс күшейе береді. Бұл синдромның негізінде басшыларда кейбір қызметкерлердің әлсіз жақтары туралы болжамдары пайда болады. Бірақ, оны өзгелерден ерекшелемеу үшін бөлмей қарайды. Дж.Мансони мен Дж.Барсудың ғылыми зерттеулерінен анықталғандай, бастықтардың әдетте «әлсіз» жұмысшыларды «күшті» жұмысшылармен салыстыратынын көрсетті. Шынында да, зерттеулер көрсеткендей, басшылардың 90%-ы кейбір қызметшілерге «жақын серіктестер тобының» мүшесі ретінде, «ішкі шеңберде» қарайды, ал қалғандарының барлығы «қалғандар» санатындағы азаматтар ретінде қарастырады [19].

«Сенімді адамдар» тобының мүшелері үлкен артықшылықтарға ие болады. Кері байланыс жасау үшін жақсы мүмкіндіктерге ие және басшылардың назары мен сенімін иеленеді. Мұндай топтағы бастық пен бағыныштылар арасындағы қарым-қатынас өзара сенім мен ықпал ету әлеуетіне негізделген. Керісінше, осы топтан тыс қызметкерлер ережелерге және лауазымдық міндеттерге назар аудара отырып, ресми түрде басқарылатын жұмыс күші ретінде қарастырылады. Өкінішке орай, бұл тенденция біздің мемлекеттік басқару жүйесінде жоқ емес. Себебі, әлеуметтік сауалнамада келтірілген жеке пікірлер аталған проблеманың

бар екенін атап көрсеткен.

Американдық ғалымдар Дж. Джейман, М.Стробердің зерттеуі бойынша, кері байланыс кезінде туындайтын қорқыныш пен ойдан шығарылған шешімдер көбінесе бейімделмейтін мінез-құлық ретінде көрінеді екен. Олар, прокрастинация немесе кейінге қалдыру, мойындамау, бір пікір аясында қалып қалу, қызғаныш және өз жұмысын сынау. Дегенмен, қызметкер ескі мінез-құлық үлгілерінен арылса, басқа адамдардың бағалауын дұрыс қабылдауды, жағымсыз эмоцияларды мойындауды, қорқыныш пен сынды сындарлы түрде пайдалануды, нақты мақсаттар қоюды, қолдау жүйелерін құруды және жетістіктер үшін өзін марапаттауды үйрене алады. Авторлардың пікірінше, бұған жетуге төрт қадамнан тұратын жүйе көмектеседі. Ол, өзін-өзі бағалау, сыртқы бағалау, қабылдау және өзгертуге бағытталған әрекет [20].

Әлбетте, аталған төрт қадамды мемлекеттік қызмет жүйесіне енгізу үшін ең алдымен тиісті психолог мамандар жүйелі жұмыстар арқылы әр мемлекеттік қызметшінің ішкі болмысына байланысты өзін-өзі бекемдеу тәжірибесін енгізуге болады.

Мәскеулік халықаралық қатынастар жөніндегі мемлекеттік институтының (МГИМО) профессоры, РФ дипломатиялық қызметінің екінші санаттағы кеңесшісі Е.Охотский мемлекеттік қызметшілердің мінез-құлық әрекеттеріне талдау жасаған.

Мемлекеттік қызметшілердің мемлекеттік мекемелерге келушілерге қатысты іскерлік этикеті ең алдымен әрбір тұрғынға амандасу, оған құрмет көрсету, оның мәселелеріне шынайы ниетпен және мейірімділікпен қараудан байқалады. Әрбір келуші жауапты лауазымды тұлғаны іздеп, күтуге уақытты босқа кетірмей, күтіп отырмай, мәселесін шешуге қабылдануы керек. Келушіге деген құрмет ең алдымен оған мекеменің және оның қызметкерлерінің жұмыс уақыты туралы толық және жан-жақты ақпарат беруден көрінеді. Әрине, тиімді шешім ретінде әрбір мекемедегі «Анықтамалық бюро» жұмысын ұйымдастыруға болады. Мұнда телефон арқылы әрбір азамат өз мәселесін нақты кім шеше алатынын және оның қабылдауында болатын уақытты білуіне мүмкіндік болса бірқатар жеңілдік болатын еді [21].

ҚР МҚІА-нің қатысты жүргізілген бірқатар реформаларының барысында, 2014-2015 жылдары «Біздің міндет – халыққа қызмет» ұраны болды. Бұл көптеген мемлекеттік қызметшілердің халық мүддесі үшін жұмыс жасап жүргені және сапалы жұмыс басты міндет екенін айқын көрсетіп тұрды. Өкінішке орай, реформалар аясында аталған ведомство қайта құрылуы салдарынан бұл ұран қалып қойды. Ал, мысал үшін құндылықтар жүйесі дамыған Еуразиялық Топта аталған бес басымдық аясында арнайы оқыту, даму күндері, жетістіктерге жетуде талдау жасалады. Бұл ең алдымен жұмсақ талап қою арқылы қатаң тәртіпке қол жеткізуге мүмкіндік береді. Сондықтан да, **мемлекеттік қызмет үшін де құндылықтар болуы керек.** Бұл өзінің оң тиімділігін береді.

Мемлекеттік қызметпен байланысты құндылықтар жиынтығы әлемнің көптеген елдерінде бар. Ол мемлекеттік қызметтің техникалық, реттеуші және әкімшілік міндеттер арасында немесе қоғаммен тікелей байланыста болатын

бөліктері арасында қолданылуы мүмкін. Мемлекеттік қызмет саласындағы жиі пайдаланатын құндылықтар мыналар: адалдық, заңды құрметтеу, адамдарды құрметтеу, еңбексүйгіштік, үнемділік, тиімділік және жауапкершілік жатады.

Сипатына қарай Американдық мемлекеттік басқару қоғамы жеке, кәсіби, ұйымдық, құқықтық және қоғамдық мүдделердің құндылықтар жиынына сілтеме жасайды, ал Канаданың мемлекеттік қызметі этикалық, демократиялық, кәсіби және халықтық құндылықтарға басымдық береді [22].

Мысалы, АҚШ-тың халықаралық мемлекеттік саясат мектебін қалыптастырған **NASPAА коммерциялық емес ұйымының мәлімдемесіне сәйкес**, мемлекеттік қызмет құндылықтарына кәсібилік, жауапкершілік, есептілік, объективтілік немесе шынайылық жатады [23].

Ұлыбританияда мемлекеттік қызмет Кодексіне сәйкес құндылықтар тізіміне адалдық, шынайылық, объективтілік, бейтараптық кіреді. Аталған Кодексте әрбір құндылықтардың сипаттамасымен қатар, міндеттер және тыйым салынған талаптар жазылған [24].

Францияның мемлекеттік қызмет моделі үш негізгі қағидатқа негізделген [25].

Сабақтастық: қоғамның мүдделеріне қажеттіліктерді үнемі қанағаттандыру міндеттемесіне негізделген конституциялық принцип;

Мемлекеттік көрсетілетін қызметтерге қолжетімділіктің теңдігі.

Бейімделу: үздіксіздік принципі негізінде мемлекеттік қызметшілер тұтынушылардың қажеттіліктерін қанағаттандыруы және технологиялық дамуға ілесуі керек деген қағида.

Германия қоғамдағы барлық өзгерістерге қарамастан, консервативті құндылықтары бар ел болып саналады [26]. Мемлекеттік басқару жүйесі, белсенді азаматтық қоғам және адам құқықтарын құрметтеу елдің негізгі құндылықтары болып саналады. Дегенмен, прогрессивті Германияны қатаң бюрократия мен ескірген отбасылық саясат даму процесін тежейді.

Азиядағы көршілес мемлекеттерге тоқталайық. **Жапонияда** мемлекеттік қызмет құндылықтарына кәсібилік, тәуелсіздік, тиімділік, заңды құрметтеу және этика жатады [27]. Этикалық мінез-құлық кодексінде мемлекеттік қызметшілерге арналған нұсқаулықтар бес тармақтан тұрады:

- мемлекеттік қызметшілер өздерінің барлық азаматтардың қызметшілері екенін есте ұстауы керек және әрқашан өз міндеттерін адал орындауы керек;

- мемлекеттік қызметшілер өздерінің міндеттері мен өкілеттіктерін жеке басының пайдасы үшін теріс пайдаланбауы керек;

- мемлекеттік қызметшілер көпшілікке күдік немесе сенімсіздік әкелетін ешқандай әрекет жасамауы керек;

- мемлекеттік қызметшілер өз міндеттерін орындау кезінде барлық күш-жігерін салуы керек;

- мемлекеттік қызметшілер әрқашан өздерінің әрекеттері, тіпті қызметтен тыс уақытта да, қоғамдық сенімге әсер етуі мүмкін екенін есте ұстауы керек.

Қытайда мемлекеттік қызмет құндылықтарын анықтау үшін Лейден университетінің ғалымы Zeger van der Wal мен Амстердам Университетінің

ғалымы Lijing Yang PhD зерттеу жүргізіп, ең маңыздыларын айқындаған [28]. Олардың тізбесінде: заңдылық, біліктілік, адамға бағдарлану, сатылмау, тиімділік және т.б. кіреді.

Әрине, мемлекеттік қызметтің қазақстандық моделін құруға үлгі болған Бельгия мен Сингапурдағы мемлекеттік қызметпен байланысты құндылықтардың мысалдарын келтірейік.

Бельгияда мемлекеттік қызметкерлер деонтология тұрғысынан үлгілі болуға міндеттеледі. Кез келген жағдайда Үкіметтің құндылықтары мен нормаларына сәйкес қоғамдық мүдделерге басымдық беруі тиіс [29].

Федералды әкімшілікте мінез-құлық ережелеріне негізделген құндылық айқындалған. Ол: құрмет, сенім, кәсібилік, жалпы игілік және әлеуметтік жауапкершілік.

Бұл бес құндылық федералды саясаттың «қоғамдық мүдде мен сенім» атты екі негізгі тетігін құрайды.

Сингапурда мемлекеттік қызметтің негізгі құндылықтары «Адалдық» (Integrity), «Қызмет ету» (Service), «Кемелдік» (Excellence)» [30]. Бұл құндылықтар 2003 жылы пайда болғанымен, бірақ оның қалыптасуы 1959 жылы Сингапур автономия алғаннан кейінгі алғашқы жылдары пайда болды. Сонымен бірге, Саяси зерттеулер орталығы құрылды. Оның міндеттерінің бірі қызметкерлердің құндылықтарын өзгерту арқылы олардың "отаршылдық менталитетінен" арылту және мемлекеттік қызмет туралы елдің пікірін жаңғырту болды.

Сондай-ақ, Сингапурда мәселелерді шешуге және мемлекеттік қызметтерді жақсартуға инновациялық көзқарас бағаланады.

Бұл бүкіл әлемде бар мемлекеттік қызметпен байланысты құндылықтардың бірнеше мысалдары ғана. Әр елдің мәдениетін, дәстүрін және тарихын көрсететін өзіндік бірегей құндылықтары болады.

Құндылықтардың осылайша жіктелуі мемлекеттік қызметшілерге үнемі өзгеріп отыратын ортада олардың жұмысы мен кәсіби қарым-қатынастарының мәнін түсіну үшін анағұрлым дәйекті және түсінікті негізде қамтамасыз етуге қызмет етеді.

Өкінішке орай, біздің жүйеде мемлекеттік қызметшілер үшін құндылықтар айқындалмаған.

Келесі мәселе, қоғамдық пікірдің мемлекеттік қызметшілердің құндылықтарына ықпалын талдау. Мемлекеттік қызметшілердің құндылық бағдарларының қалыптасуы мен дамуы көп жағдайда қоғамдық пікірге байланысты екені белгілі. Күнделікті өмірде, санасы таза жас мемлекеттік қызметшіге оның таныстары, достары, тіпті туыстары өзінің өкілеттігін пайдалана отырып, жақсы табыс табуға мүмкіндік болатыны туралы айтып, заңсыз әрекеттерге үгіттейді. Осыдан бұл салаға кадрларды іріктеуде оның шынайы ниетіне назар аударған дұрыс. Жеке тұлғаның өзіндік принциптері, көзқарасы мен түпкі мақсаты оның жұмысына тікелей байланысты болады. Мемлекеттік қызметшінің тәжірибесі неғұрлым көп болса, соғұрлым қоғамдық пікірдің ықпалы аз болатынын ескере отырып, өз-өзін дамытуға назар

аударған жөн.

Басшылық деңгейдегі мемлекеттік қызметшілерде әдетте, мания, параноя, демонстративтіліктің жоғарылауы және т.б. өзгерістер өте жиі кездеседі. Ал, қарапайымдылық пен іскерлік болмысты қалыптастыру тұлғалық даму бойынша үлкен жұмысты талап етеді. Бұл жеке басқарушылық дағдылардың қалыптасуы мен жұмыс тәжірибесінің өсуімен сипатталады.

Енді, заманауи мемлекеттік қызметшінің идеалды болмысын, оның бойында болуы тиіс қасиеттерін сипаттап көрейік. Кәсіби деңгейдегі қасиеттерге – басқарушылық құзыреті, ұйымдастырушылық қабілет, жедел шешім қабылдау, көшбасшылық қасиет, талапшылдық, көпшілдік, еңбекке ынтасының жоғары болуы, жұмыс тиімділігі жатады. Адамгершілік деңгейіндегі қасиеттерге – отансүйгіштік, өзгені құрметтеу, жалпы мәдениеттілік пен эрудиция, ұқыптылық пен еңбексүйгіштік, жауапкершілік, психикалық тұрақтылық жатады.

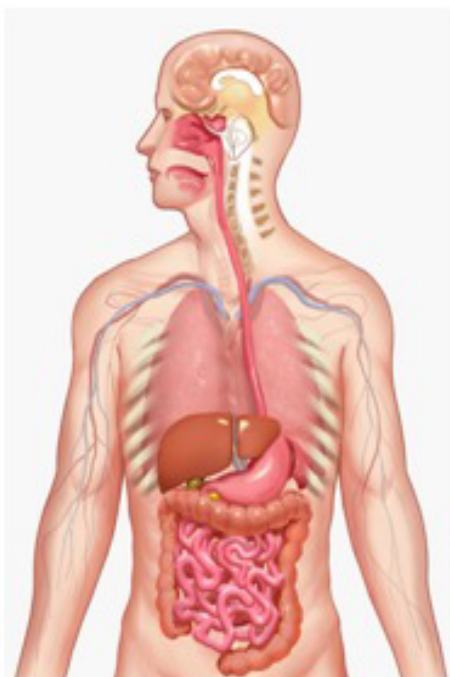
Шын мәнінде, экономикалық қарым-қатынастар жоғары дамыған мемлекетте рухани патриоттық құндылықтарға қарағанда, позициялық, материалдық құндылықтар басым екені айқын. Дегенмен, жоғарыда атап өткен қасиеттер бүгінгі күннің мінсіз мемлекеттік қызметшінің болмысын сипаттайды.

Жеке кәсіби қасиеттердің дұрыс қалыптаспауы, құндылықтар жүйесінің болмауынан принциптердің әркелкі болуынан мемлекеттік қызметшілердің мынадай түрі қалыптасты. Олар өздерінің кәсіби міндеттерін орындау сапасының сыртқы (қоғамдық пікір, әріптестерінің, туыстарының, достарының пікірі) және ішкі (ар ұят) көрсеткіштеріне ерекше назар аударады. Жұмыс істеуі үшін жеткілікті қаржылық, техникалық, материалдық және басқа да ресурстармен қамтамасыз етілмесе де, жоғары тұрған басшылықтың алдына қойған міндеттерін адал орындауға тырысады және орындалмай қалса, өз кәсібилігі мен біліктілігіне күмән келтіріп, қатты уайымдайды.

Осылайша стресс немесе күйзеліске ұшыраған адамның көңіл-күйі нашарлайды. Өз-өзін іске жарата алмау сезімі, денсаулықтың нашарлауы, жүйкені тозуы, депрессия, тітіркену, назар аудармау, ойын жинақтай алмау және т.б. кәсіби күйзелістің ұзақ және жиі болуы кінәлі болу сезіміне, өзін-өзі төмен бағалауға, өзін төмен санауға, өзіне деген сенімділіктің жоғалуына және депрессияға әкеледі. Адам өзімен жалғыз қалудан қорқады және өзін-өзі қорғаудың әртүрлі құралдарына жүгінеді, мысалы, алкогольді ішу, есірткі т.с.с.

Стресстің алдын алу шараларын қолданбаған жағдайда түрлі ауруға әкелетіні белгілі. Зерттеу барысында әлеуметтік сауалнамада стресске ұшырап «үндемей іште сақтап» жүретін мемлекеттік қызметшілердің үлесін де атап өттік. Осы ретте, Жамбыл облысындағы №5 қалалық емханада барлық мемлекеттік қызметшілерге медициналық қызмет көрсетілетінін ескере отырып, тиісті мәлімет алынды. Тіркеуде тұрған 1300 мемлекеттік қызметшілердің 146-ы немесе 11,2% диспансерлік бақылауға алынған (Сурет 23).

Өкінішке орай, бұл психо-эмоционалдық тұрақсыздық әсерінен орын алып, тиісті профилактикалық шаралар мен сауығу әрекеттерін уақытылы жасамауынан орын алады.



-Артериялық гипертония	65 адам
-Қант диабетімен	33 адам
-Жүрек ишемиялық ауруымен	23 адам
- Бронх демікпесімен	18 адам
- Эндокринологиялық аурумен	5 адам
-Созылмалы жүрекжетіспеуінен	2 адам

23-сурет – Жамбыл облысы бойынша диспансерлік есепте бақылауда тұрған мемлекеттік қызметшілер саны

Ескертпе – Сурет №5 емханадан алынған мәліметтер аясында жоба авторымен жасалды.

Осы тұрғыдан алғанда, Р.Аязбаеваның зерттеуі бойынша «Мемлекеттік қызметшілердің жеке және кәсіби дағдарыстарының ықтимал алғышарттарын, ең алдымен, ұйымдағы кадрлық саясаттың жетілмеуінен емес, мемлекеттік қызметшілердің құндылық бағдарлар жүйесінен іздеу керек» деп айтылған [31].

Демотивацияның бүгінгі тәжірибесі мемлекеттік басқарушының икемділігі мен саясаттағы өзгерістерге бейімділігіне негізделеді, сонымен қатар оның қызметіндегі психологиялық факторды есепке алуға негізделген. Өкінішке орай, экономикада да, мемлекеттік басқару саласында да психологиялық фактордың маңыздылығы әлі де жеткіліксіз бағалануда.

Бірақатар (Д. Шона, Дж. Равен) ғалымдардың пікірінше, мемлекеттік қызметтің тиімділігі мемлекеттік қызметшілердің техникалық құзыреттеріне ғана байланысты емес. Тиімділік – адамдарды түсіну, ұйымдық және әлеуметтік процестерге әсер ету қабілетіне байланысты.

Психологиялық факторды бағаламаудың орнына, жалпы тиімділіктің жоғарылауына ықпал ететін басшылардың да, қызметкерлердің де психологиялық құзыреттерінің қажеттілігін түсіну пайда болатыны анық.

Р.Аязбаеваның пікірінше мемлекеттік қызметшінің жаңа түріне сұраныстың пайда болуы ұсынысты тудырады және жиі кездейсоқ қажеттіліктер мен жеке ұсыныстарға негізделген бастаманың дамуын тудырады. Қоғамның жаңа жағдайына, экономиканың сипатына, қоғамдық қатынастардың өзгерген нысандарына айқын қайшы келетін орын алған кемшіліктердің (стереотиптер, басқарушылық қызметтегі инерция) алдын алу және кейбір жағдайларда жою мақсатында біздің елімізде осы мәселеге ерекше назар аударылууда.

Келесі, мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексі туралы талдап көрейік. Қазақстан Республикасы Президентінің 2022 жылғы 22 ақпандағы № 814 Жарлығымен бекітілген Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексінің мәтінінен келесідей бөлігі алынды.

Нақтырақ айтқанда, «... Мемлекеттік қызмет атқару қоғам мен мемлекет тарапынан ерекше сенім білдіру болып табылады және мемлекеттік қызметшілердің **қызметтік әдебіне жоғары талаптар қояды**» - деп, көрсетілген. Бұл ретте, әдептілік мемлекеттік аппараттың дамуының кепілі, қызметшінің өзін көрсетуінің, дамуының мүмкіндігі ретінде емес, талап ретінде ұсынылып отыр. Яғни талап бар жерде оны сақтай алмау қауіпі, қорқынышы бар. Ал, қорқып, жасқанып жұмыс жасайтын мемлекеттік қызметшінің шынайы беріліп, өз ұсыныстары мен ойларын еркін білдіріп жұмысын оңтайландыруға мотивациясы болмайтыны белгілі.

«Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің осы әдеп кодексі мемлекеттік қызметшілердің қызметтік әдебінің **стандарттарын белгілейді** және қоғамның мемлекеттік органдарға деген сенімін нығайтуға, мемлекеттік қызметте өзара қарым-қатынастың жоғары мәдениетін және парасаттылық атмосферасын қалыптастыруға, сондай-ақ **мемлекеттік қызметшілердің әдепсіз мінез-құлық жағдайларының алдын алуға бағытталған**. Осы Кодексте белгіленген қызметтік әдеп стандарттары барлық мемлекеттік қызметшілер үшін **міндетті**» [32]. Әрине, мұнда байқағанымыздай «**стандарт, әдепсіз мінез-құлық, міндетті**» деген сөздері мемлекеттік қызметшінің ой-өрісін, іс-әрекетін моральдық-құқықтық тұрғыда шектейді деген пікірге келуге болады. Осы сияқты талаптарды, шектеулерді мүмкіндіктер мен жаңашылдыққа ауыстыру мемлекеттік басқарудың сервистік моделі аясында клиентке бағдарлану принципімен қоғам мен билік арасында өзара түсіністікпен жұмысты ұйымдастыруға мүмкіндік береді деп пайымдаймыз.

Жергілікті деңгейде мемлекеттік қызметшілер негізгі құндылықтар ретінде: жақсы отбасы, балалар, жұмыста ыңғайлы атмосфера құру, салауатты өмір салтын ұстану, пікірлері ортақ адамдарды жинақтау, бала тәрбиесі, жайлы басшылық, материалдық байлық және т.б. қарапайым құндылықтардың басым болуы олардың мемлекетшілдік, кәсіби құндылықтардан жоғары екенін білдіреді.

Мемлекеттік қызмет саласындағы 10 жылдан астам тәжірибемде байқап, жасаған талдауыма сәйкес тағы бір мәселені атап өткім келеді. Мемлекеттік қызметке алғаш келген азаматтың және қызмет барысындағы еңбек өтілі бар **мемлекеттік қызметшілер өздерінің ниеті мен басымдықтары** арасында айырмашылық барын байқауға болады.

Ең алдымен, «бірегей» типтегі адамдар мемлекетке қызмет етуге, халықтың мүддесін қорғауға, жоғары кәсібилікке, мансаптық өсуге, өзін-өзі дамытуға және өзін-өзі жетілдіруге деген ұмтылысы бар және оның жұмысына сәйкес еңбекақы болғанын қалайтын мемлекеттік қызметшілерді атауға болады.

Келесі, «бейтарап» типтегі адамдар тұрақты позицияда қалуды қалайтын, өзі сол салада тек жалғыз маман болғанды көздейтін, кәсіби қызметіне

бағдарланатын, өзін-өзі дамытуға және өзін-өзі жетілдіруге аса ұмтылмайтын, өзінің бәсекелестерін түрлі әдістермен жолдан тайдыруға ұмтылатын, жеке мүддесі мен жұмыстағы жайлылықты қалайтын мемлекеттік қызметшілерді жатқызуға болады.

Одан кейін, «бірбеткей» типтегі адамдар шағын корпоративтік құндылықтарға басым бағытты ұстанатын, мансапқорлыққа бейім, игіліктер мен материалдық байлыққа бағдарланған, қызметтік мүмкіндіктерді жеке мақсатта пайдаланатын, өзінің кәсіби шеберлігін дамытуға немқұрайлы қарайтын мемлекеттік қызметшілер болады.

Бұл әркелкілікті барынша азайту немесе жою үшін жоғарыда аталғандай әрбір қызметшінің құндылықтарын анықтап, оны бірдейлендіру маңызды. Әрине, жаңа бастамалар мен өзгерістер шынайы іспен бекітіліп отыруы тиіс.

Сондықтан мемлекетшіл, елдік дүниетанымы бар, іскерлік қарым-қатынас құралдарын меңгерген, талдау жасай алатын, кадр әлеуетін дамытып, пайдалана алатын элиталық мемлекеттік қызметшілерді даярлау қазіргі таңда өте маңызды. Бұл ретте, Президенттің жастар кадрлық резерві жобасы бар екенін атап өтуге болады. Дегенмен жоба жеңімпаздары орталықта, өңірлерде тек басшылық лауазымға тағайындалады. Дегенмен, жергілікті атқарушы органдарда орта буында жұмыс атқаратын білікті мамандар да қажет екенін ұмытпаған жөн.

Магистрлік жобаның тақырыбының теориялық аспектілерін, тәжірибелер мен әлеуметтік зерттеу жұмыстарын қорыта келе, келесідей бағыттардағы жаңашылдықтарды енгізуді ұсынамыз. Бұл ең алдымен мемлекеттік қызметшілер үшін құндылықтар жүйесін енгізу, содан кейін қазіргі сын-қатерлер мен талаптарға жауап беретін HR стратегиясын қалыптастыру аясында стресске төзімділікті арттырудың жолдарын ұсыну және мемлекеттік қызметшінің қоғаммен қарым-қатынас орнату бойынша тиімді басымдықтарды, бұқаралық ақпарат құралдарымен жұмыс жасаудағы тиімді тәсілдерді енгізу болып табылады.

Бірінші ұсыныс – мемлекеттік қызмет саласында құндылықтар жүйесін қалыптастыру. Төменде таңдалған құндылықтар еліміздегі мемлекеттік қызмет саласына ыңғайлы, тарихи идеологиялық талаптары басшылыққа алынған. Бұл құндылықтар ауылдық деңгейден басталған жергілікті атқарушы орган мен орталық атқарушы органдағы мемлекеттік қызметшілерге қатысты таңдалған. Сонымен бірге, жоғарыда атап өткендей шет мемлекеттердегі тәжірибеден сөзбе-сөз көшіріп алмастан ұлттық менталитет пен көпұлтты мемлекет екеніміз назарға алынды (Сурет 24).

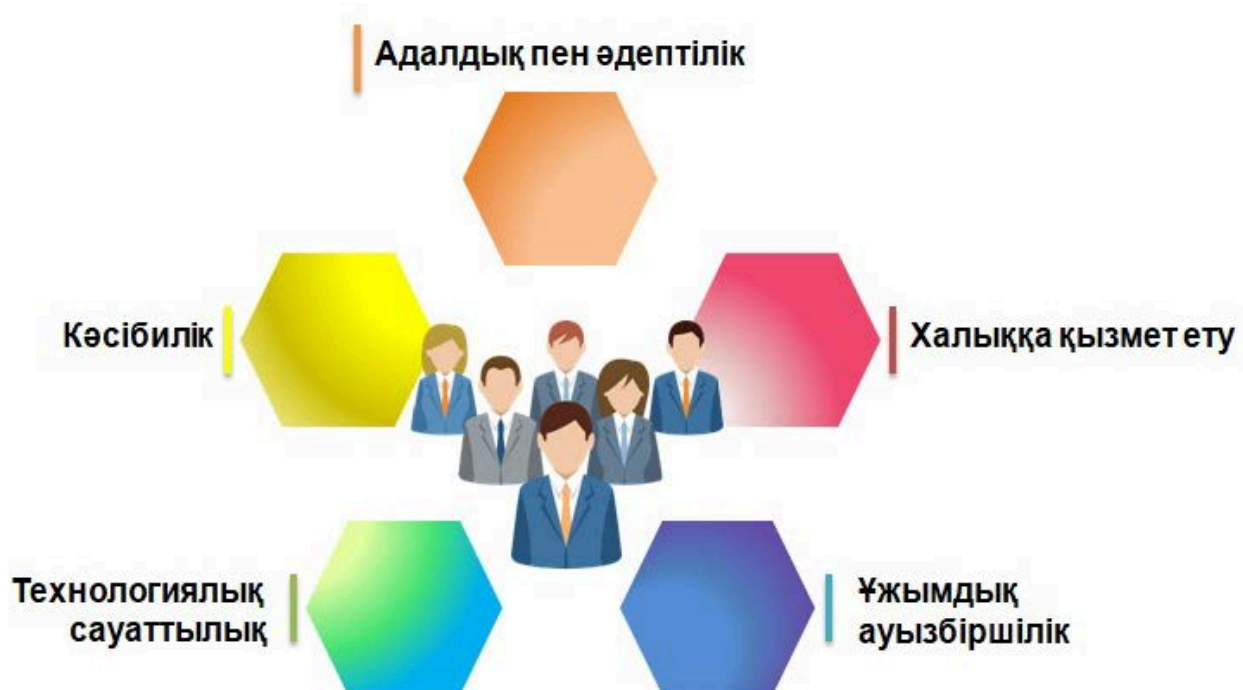
Адалдық пен әдептілік: Мемлекеттік қызметшілер сыпайы, әдепті, сөзге тиянақты, этиканың жоғары деңгейін ұстануға және өз қызметінде бейтараптықты, адалдықты және жауапкершілікті көрсете алуы керек. Олар жеке мүддесінен мемлекеттік мүддесін жоғары қойып, құқықтық тазалық қағидаларын сақтауы керек.

Халыққа қызмет ету: Мемлекеттік қызметшілер халық игілігі үшін жұмыс істейтінін барлық санасымен түсініп, қоғам мүддесіне қызмет етуге дайын болуы керек. Олар кері байланысқа ашық және адамдардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жұмыс жасауға дайын болуы керек.

Кәсібилік: Мемлекеттік қызметшілер өз міндеттерін орындау үшін қажетті білім мен дағдыларға ие болуы керек. Олар да өз саласын жетілдіріп отыруы үшін үнемі білімі мен біліктілігін жетілдіріп отыруы қажет.

Технологиялық сауаттылық: Технология қазіргі уақытта мемлекеттік қызметкерлер жұмысының ажырамас бөлігі болып табылады. Олар жаңа технологиялармен жұмыс істей білуі және өз жұмыстарында қолдана білуі керек.

Ұжымдық ауызбіршілік: Мемлекеттік қызметшілер көбінесе командада жұмыс істегендіктен, бірлесіп жұмыс істей білуі және бір-біріне қолдау көрсетуі керек. Олар әріптестеріне көмектесуге дайын және ынтымақтастыққа ашық болуы керек.



24-сурет – Мемлекеттік қызмет саласына енгізуге ұсынылатын құндылықтар жүйесі

Ескертпе – Сурет жоба авторымен жасалды.

Аталған құндылықтарды салалық нормативтік-құқықтық актілерге енгізе отырып, жүйені іс жүзінде іске асыруға мүмкіндік болады.

Нақты айтқанда, «Қазақстан Республикасының мемлекеттік қызметі туралы» Заңының 4-бабы «Мемлекеттік қызметтің негізгі қағидаттары» бөлігінде басшылыққа алынған 20 қағидат құндылықтармен араласып, өзінің мазмұнының бұрмалауына жол берілген. Осы ретте, ең алдымен аталған Заңның 4 баптың 1 тарауында тек қағидаттар қамтылса, 2 тарауында «Мемлекеттік қызметтің құндылықтар жүйесі» енгізу керек (Кесте 1).

Кесте 1 – «ҚР мемлекеттік қызмет туралы» Заңына өзгеріс енгізуге ұсыныс

Ағымдағы редакция	Ұсынылатын редакция	Негіздеме
4-бап. Мемлекеттік қызметтің негізгі қағидаттары 1. Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызмет: 1) заңдылық; 2) қазақстандық патриотизм... қағидаттарына негізделеді. 2. Мемлекеттік органдарда саяси партиялардың ұйымдарын...	4-бап. Мемлекеттік қызметтің негізгі қағидаттары мен құндылықтары 1. Қазақстан Республикасында мемлекеттік қызмет: 1) заңдылық; 2) қазақстандық патриотизм... қағидаттарына негізделеді. 2. Мемлекеттік қызмет келесідей құндылықтар жүйесін: - Адалдық пен әдептілік; - Халыққа қызмет ету; - Кәсібилік; - Технологиялық сауаттылық; - Ұжымдық ауызбіршілік енгізе отырып, барлық мемлекеттік қызметшілердің басшылыққа алуы ұсынылады. 3. Мемлекеттік органдарда саяси партиялардың ұйымдарын...	ҚР Президентінің 21.07.2011 жылғы № 119 Жарлығымен бекітілген «ҚР мемлекеттік қызметі жаңа моделінің тұжырымдамасы», 2-бөлім, 2.7 - тармағында «Әкімшілік этиканы басқару жүйесін қалыптастыру үшін "мемлекеттік қызмет этикасы" ұғымын және мемлекеттік қызметшілердің этикалық мінез-құлқы жөніндегі негізгі қағидаттарды заңнамалық тұрғыдан бекіту қажет етіледі».

Сондай-ақ, ҚР Президентінің Жарлығымен бекітілген «Қазақстан Республикасы мемлекеттік қызметшілерінің әдеп кодексі» құжатында «2-тарау. Мемлекеттік қызметтің әдептік қағидаттары» бөлігінде де құндылықтардың ара-жігі ажыратылмаған, Сол себепті арнайы «3-тарау. Мемлекеттік қызметтің құндылықтар жүйесі» бөлігін енгізіп, оны барлық мемлекеттік қызметшінің басшылыққа алуы жүзеге асырылады (Кесте 2).

Кесте 2 – Әдеп Кодексіне өзгеріс енгізуге ұсыныс

Ағымдағы редакция	Ұсынылатын редакция	Негіздеме
2-тарау. Мемлекеттік қызметтің әдептік қағидаттары 5. Мемлекеттік қызметшілердің қызметтік әдеби мынадай қағидаттарға негізделеді: 1) адал ниеттілік – қоғам игілігі үшін мемлекетке кәсіби және жауапты қызмет ету... 3-тарау. Мемлекеттік қызметшілердің қызметтік әдебінің стандарттары 6. Мемлекеттік қызметшілерге мынадай талаптар	2-тарау. Мемлекеттік қызметтің әдептік қағидаттары... 3-тарау. Мемлекеттік қызметтің құндылықтар жүйесі 6.Мемлекеттік қызметшілер келесідей құндылықтарды басшылыққа алады: - Адалдық пен әдептілік; - Халыққа қызмет ету; - Кәсібилік; - Технологиялық сауаттылық; - Ұжымдық ауызбіршілік 4-тарау. Мемлекеттік қызметшілердің қызметтік әдебінің стандарттары 7. Мемлекеттік қызметшілерге	ҚР Президентінің 21.07.2011 жылғы № 119 Жарлығымен бекітілген «ҚР мемлекеттік қызметі жаңа моделінің тұжырымдамасы», 2-бөлім, 2.7 – тармағында «Әкімшілік этиканы басқару жүйесін қалыптастыру үшін «мемлекеттік қызмет этикасы» ұғымын және мемлекеттік қызметшілердің этикалық мінез-құлқы жөніндегі

2-кестенің жалғасы

қойылады: 1) қарапайым болу, жалпыға бірдей қабылданған моральдық-әдептік нормаларды сақтау...	мынадай талаптар қойылады: 1) қарапайым болу, жалпыға бірдей қабылданған моральдық-әдептік нормаларды сақтау...	негізгі қағидаттарды заңнамалық тұрғыдан бекіту қажет етіледі».
---	--	--

Нормативтік тұрғыда бұл құндылықтар жүйесінің қажеттілігін дәлелді түрде айқындадық. Енді осы құндылықтарды тек нормативтік тұрғыда ғана емес, сонымен бірге ұйымдастырушылық ретте жүйеге енгізу мәселесіне нақтырақ тоқталайық. Ең алдымен, барлық жоғары оқу орындарында мемлекеттік қызметке баруы ықтимал мамандықтар «Мемлекеттік және жергілікті басқару», «Юриспруденция», «Экономика», «Менеджмент» студенттеріне жыл сайын оқу бағдарламасына «Мемлекеттік қызметтің құндылықтар жүйесі» арнайы сабағын енгізуді ҚР Ғылым және жоғарғы білім министрлігі арқылы жүзеге асыруға толық мүмкіндік бар (Қосымша 1).

Келесі бағыт, Академияның аумақтық филиалдарында мемлекеттік қызметке алғаш рет жұмысқа орналасқан азаматтар, қызмет бабындағы мемлекеттік қызметшілер, басшылық лауазымдағы тұлғалар бекітілген жиілікте оқу, біліктілігін арттыру, қайта даярлау курстарына міндетті түрде қатысады. Осы әрбір оқу бағдарламасына міндетті түрде «Мемлекеттік қызметтің құндылықтар жүйесі» сабағын енгізіп оқыту керек. Сонда алғаш мемлекеттік қызметке кірген азамат зейнетке шыққанға дейінгі аралықта орта есеппен 10-12 рет оқуға келіп осы құндылықтар жүйесі туралы қайталайды.

Сонымен бірге, осы бағыттағы жұмыстарды үйлестіретін ҚР Мемлекеттік қызмет істері жөніндегі агенттігі мен оның аумақтық департаменттері мемлекеттік органдарды толықтай қамтып, ақпараттық-түсіндірме, насихат жұмыстарын жүргізуге толықтай мүмкіндігі бар. Бұл жұмыстарға бұқаралық ақпарат құралдарының да оң септігі тиетіні белгілі.

Сол кезде, мемлекеттік қызметшілерге барлық жерде осы құндылықтар жүйесі туралы айтылатын болса, ол аз уақытта қолданысқа енетіні белгілі және өз тиімділігін беретін болады.

Екінші ұсыныс – мемлекеттік қызметшілердің стресске төзімділік қасиетін қалыптастырудың кешенді жұмысын ұйымдастыру.

Мемлекеттік қызметшілер күрделі тапсырмаларды шешуге, үлкен көлемдегі ақпаратпен айналысуға және стресс пен шаршауға әкелетін жауапты шешімдер қабылдау қысымымен күресуі керек.

Стрессті басқарудың бір тәсілі – салауатты жұмыс ортасын құру және алдын алу шараларын ұйымдастыру. Ол үшін барлық мемлекеттік органда әр аптаның бейсенбі күні «Даму күнін» ұйымдастырып, күйзелісті басқару бойынша тренингтер өткізу, мемлекеттік қызметкерлерді тиімдірек жұмыс істеуі үшін қажетті ресурстармен және бағдарламалық қамтамасыз етуді

ұйымдастыру ұсынылады.

Сондай-ақ, мемлекеттік қызметшілерге мерекелік демалыс пен кезекті еңбек демалысын толық алуға мүмкіндігін беру керек. Бұл ретте, ҚР Еңбек кодексінің 95-бабының 1-тармағына өзгеріс енгізіп, еңбек демалысынан кері шақыртып алу мүмкіндігін тек 10 күннен кейін ғана беру ұсынылады (Кесте 3).

Кесте 3 – «ҚР еңбек кодексіне» өзгеріс енгізуге ұсыныс

Ағымдағы редакция	Ұсынылатын редакция	Негіздеме
<p>95-бап. Жыл сайынғы ақы төленетін еңбек демалысынан кері шақыртып алу</p> <p>1. Жұмыс беруші өндірістік қажеттілік жағдайында жыл сайынғы ақы төленетін еңбек демалысын жұмыскердің жазбаша келісімімен ғана үзуі мүмкін.</p>	<p>95-бап. Жыл сайынғы ақы төленетін еңбек демалысынан кері шақыртып алу</p> <p>1. Жұмыс беруші өндірістік қажеттілік жағдайында жыл сайынғы ақы төленетін еңбек демалысын жұмыскердің жазбаша келісімімен (төтенше жағдайды немесе қызметі халықтың тұрмысына кедергі тудыратын жағдайларды және басқа да жағдайларды қоспағанда) 10 күннен кейін ғана үзуі мүмкін.</p>	<p>ҚР Президентінің 21.07.2011 жылғы № 119 Жарлығымен бекітілген «ҚР мемлекеттік қызметі жаңа моделінің тұжырымдамасы», 1 бөліміндегі мемлекеттік қызметшілердің ынталандыру мәселелерін аясында «Мемлекеттік органдардың жұмысы еңбектің тиімсіз ұйымдастырылуымен және мемлекеттік қызметшілерді әлеуметтік қорғаудың нақты жүйесінің болмауымен сипатталады. Бұл білікті кадрлардың, оның ішінде шетелдік білімі бар мамандардың жеке секторға кетуіне, сондай-ақ мемлекеттік қызметті жұмысқа орналасуға қызықтырмайтын орын ретінде қабылдауға әкеп соғады».</p>

Сонымен қатар, «Мемлекеттік, банк мекемелері және қоғамдық қызмет көрсету қызметкерлерінің Салалық Кәсіподағы» қоғамдық бірлестігінің жарғысында кәсіподақ қызметінің мақсатының бірі ретінде «кәсіподақ мүшелеріне кәсіби даярлау және қайта даярлау, медициналық және зейнеткерлікті қамтамасыз етуді, шипажай–сауықтыру емделу мен демалысты ұйымдастыру мәселелеріне байланысты көмек көрсетеді» деп көрсетілген [33]. Дегенмен, нақтылық пен айқындылық болмаған соң мемлекеттік қызметшілердің де бұл мүмкіндіктерді пайдалануға қызығушылығы төмен болады. Осы ретте, мемлекеттік қызметшілерге: тегін медициналық қызметтердің кепілді пакетін ұсынуды қосу керек. Онда жылына екі рет скринингтік тексеруден өту, флюорографиялық түсіру, психологтың кеңесін алу қызметін қамтуға болады. Денсаулығы нашар адамдар анықталған жағдайда мемлекеттік қызметшілердің кәсіподақ ұйымы арқылы емдеу-сауықтыру шипажайларына баруға 50% жеңілдіктер қарастыруды нақты енгізу ұсынылады.

Спорттық нысандарға қолжетімділікті қамтамасыз ете отырып, онда кем дегенде 2 аптада 1 рет баруды бақылау қажет.

Бұл шаралар мемлекеттік қызметкерлердің күйзеліс деңгейін төмендетуге көмектесіп қана қоймай, олардың ынтасын арттыруға және жұмыс тиімділігін арттыруға мүмкіндік береді.

Сондай-ақ, жұмыста қиындықтар көбейіп, күйзеліске ұшырап, эмоционалдық шаршаған мемлекеттік қызметшілерге **«SMART Civil Service» қолдау көрсету және кеңес беру жүйесін құру** маңызды (Қосымша 2).

Бұл әкімдік аппаратындағы Әдеп жөніндегі уәкіл жанындағы мамандар мемлекеттік қызметшілерге консультациялар, психологиялық қолдау көрсету және стрессті басқару әдістерін меңгеріп, төтенше жағдайларда жедел және тиімді шешім қабылдау дағдыларын үйретеді. Сенім телефоны мен анонимді қызмет көрсету арқылы кең ауқымды қолданысты қамтамасыз етуге мүмкіндік болады.

Нәтижесінде, мемлекеттік қызметшілер халыққа қызмет көрсеткенде немесе әріптестерімен жұмыс барысында тіл табысып, бір-біріне қолдау көрсете білу жағдайы қалыптасады. Бұл оқшаулану сезімін азайтуға және жұмыс орнындағы тұлғааралық қарым-қатынасты жақсартуға көмектеседі.

Осы ретте, корпоративтік әлеуметтік жауапкершілік бағдарламасы да оң септігін тигізеді. Мемлекеттік қызметкерлер түрлі қайырымдылық және әлеуметтік жобаларға қатыса отырып, халықпен байланысты нығайтып, жұмыстың мәнін ұғынуға, психологиялық әл-ауқатын жақсартуға және жұмыстағы стресс деңгейін төмендетуге мүмкіндік береді.

Үшінші ұсыныс – мемлекеттік қызметшілердің қоғаммен байланыс орнатудағы коммуникациялық құзыретін дамыту тәсілдерін енгізу. Қоғамдық қатынастарға қатысатын мемлекеттік қызметшілер қоғаммен тиімді қарым-қатынас жасай білуге, мемлекет пен мемлекеттік органдардың мүдделерін білдіруге, сондай-ақ қоғаммен қарым-қатынас жасау процесінде туындайтын мәселелерді шеше білуге тиіс.

Мемлекеттік қызметшілердің қоғаммен байланыс саласындағы коммуникациялық құзыретін арттыру үшін тек теориялық тұрғыдан ғана емес, практикалық тұрғыдан да білім алуы маңызды.

Қоғаммен байланыста болатын мемлекеттік қызметшілердің жұмыс ерекшеліктерін де ескеру қажет. Олар бұқаралық ақпарат құралдары, әлеуметтік желілер сияқты әртүрлі салаларда жұмыс істей білуі керек. Сонымен қатар, халықтың әртүрлі санаттарымен жұмыс істеу тәжірибесі болуы маңызды.

Бірінші тәсіл – оқыту арқылы біліктілігін арттыру.

Қоғаммен қарым-қатынаста болатын ауыл әкімдері, қала\аудан әкімдігінің бөлім басшылары, әкімдері мен орынбасарлары, министрлер мен олардың орынбасарлары, комитет пен департамент басшыларына қажетті дағдыларды қалыптастыру мақсатында Академия арнайы білікті мамандарды, оның ішінде шетелдік спикерлерді тарта отырып, жоспарға сәйкес оқыту немесе қайта даярлау барысында арнайы тренингтер мен шеберлік сабақтарын, саяси технологиялық тәсілдерді үйрету.

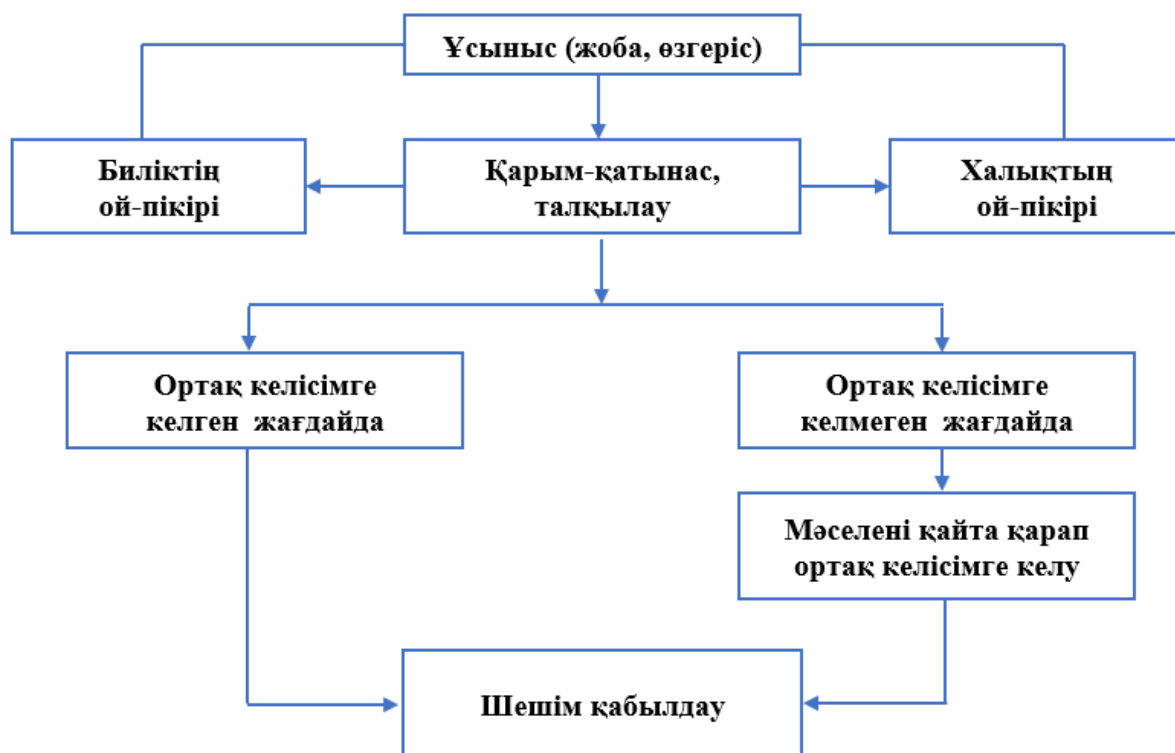
Сонымен бірге, іс-жүзінде үйренген білімін пайдалану арқылы жаттығу.

Нақты айтқанда, оқыту курсынан өткен мемлекеттік қызметші алған білімі мен тәжірибесін жұмыс барысында пайдалануы бақылауға алынады. Оның жұмыста орын алған жағдайларға байланысты пайдаланған әдістеріне талдау жасалып, талқылау немесе кеңес беру арқылы тәжірибесін арттыруға мүмкіндік болады.

Екінші тәсіл – болжамдау және бағдарлау. Тоқсан сайын қоғамдық пікірді бақылау және талдау (әлеуметтік зерттеу) арқылы, алдын ала болуы ықтимал (*наразылық акциялары мен пикеттер*) мәселелер аясында тақырыптық бағдарламалар мен ұсынымдарды дайындауға мүмкіндік болады.

Үшінші тәсіл – ортақ жауапкершілік қалыптастыру.

Бірінші басшылар белгілі бір жұмысты жасау барысында қоғаммен байланыс орнатудың жаңа механизмі ұсынылады (Сурет 25).



25-сурет – Бірінші басшылардың қоғаммен тиімді қарым-қатынас орнатып, шешім қабылдау механизмі

Ескертпе – Сурет жоба авторымен жасалды.

Бұл туындаған мәселеге қатысты шешім қабылдауда халықпен кеңесе отырып, келісімге келу арқылы ортақ жауапкершілік қалыптастыруға мүмкіндік береді. Қабылданған ортақ келісімнің салдары теріс болған жағдайда жауапкершілікті алған қоғам өкілдері оған қатысты наразылық білдіруге моральдық тұрғыда қауқарсыз болады.

Зерттеулер көрсеткендей, елдің тұрғындары әдетте лауазымды тұлғаны теледидар мен баспа басылымдарының өзі үшін жасап жатқан бейнесіне (имиджіне) қарап бағалайды. Қоғамдық пікір осы ақпарат ресурстары арқылы қалыптасатынын түсіну керек. Осы ретте, келесідей практикалық ұсынымдарды ұсынуды дұрыс деп санаймыз.

Қазіргі әлемдегі бұқаралық ақпарат құралдары қоғамдық санаға ықпал ету тетіктерінің бірі болды. Соған қарамастан, олар қоғам дамуының парадигмасы мен идеологияның өзгеруі тұсында жаңа әлеуметтік көзқарастарды қалыптастыруда. Оған әлеуметтік желілер мен ақпараттық порталдар қосылды. Қоғам дамуының өтпелі кезеңінде мемлекеттік басқару жүйесі мен ақпараттық саясат еліміздің стратегиялық басым міндеттерін табысты жүзеге асыруға ерекше жауапкершілік жүктейді.

Сондықтан, әсіресе, БАҚ-пен тікелей байланысуға, теледидар, радиоға шығу, газетке сұхбат беруге, әлеуметтік желіде белсенді болуға жақындаған жөн.

Егер басшы баспасөзбен өкілдерімен араласпаса, газет беттерінде шықпаса, телебағдарламаларға қатыспаса, онда ол туралы қолы жетпейтін, тіл табыса алмайтын, өз көзқарасын анық жеткізе алмайтын адамның бейнесі қалыптасады.

Жалпы, ақпаратқа тәуелділіктің артуы – бүгінгі таңда қалыптасып келе жатқан қоғамның сапалық шарттарының бірі. БАҚ арқылы мемлекеттік қызметшілердің имиджін жақсарту үшін келесі стратегияларды қолдануға болады.

Бірінші басшылар журналистермен тұрақты қарым-қатынас орнатып, олармен жиі кездесіп, жұмыс барысы, жетістіктер мен жоспарлар туралы жылына екі рет баспасөз конференциясында сұхбат беріп тұру керек. Телеарнада арнайы хабарларға қатысуы тиіс.

Маңызды әрі бірегей іс-шараларды ұйымдастыру кезінде де бұқаралық ақпарат құралдарында жариялауды назардан қалдырмаған дұрыс. Бұл мемлекеттік органдардың жұмысына назар аударуға көмектесетін ай сайын өтетін конференциялар, көрмелер, ашық есік күндері және т.б. іс-шаралар болып табылады.

Мемлекеттік қызметшілер әлеуметтік желілерді белсенді түрде пайдаланып, жұмысы туралы ақпаратты өзіне ыңғайлы халыққа түсінікті сипатта апта сайын, тіпті күн сайын тарата алады. Жеке жоспарлары, пікірлері мен шешімдерімен бөлісіп отырғаны барынша ашық жұмыс жасалып жатқанын білдіреді. Жетістіктерді насихаттаудың да маңыздылығы көп. Себебі, мемлекеттік қызметшілер өздерінің жетістіктерін бұқаралық ақпарат құралдарында белсенді түрде насихаттауы арқылы өз жауапкершілігін білетін сарапшы және кәсіби маман ретінде көрсетуге болады. Тек бұл жиі болмағаны дұрыс.

Сонымен қатар, лауазымды тұлғалар журналистердің күрделі сұрақтарына жауап беруге дайын болу керек. Әрине, алдын-ала туындауы мүмкін барлық сұрақтарды болжау мүмкін емес, бірақ ең ықтимал сұрақтарға және сәйкес жауаптарға дайындалуға болады. Бұл сұхбат кезінде сабырлы және сенімді болуға көмектеседі. Жауап жағымсыз болса да, сұрақтарға шынайы және тікелей жауап беру маңызды. Ақпаратты жасырып немесе жалған жауап бермеу керек. Бұл лауазым иесінің беделіне нұқсан келтіреді.

Дегенмен, де қажет болған жағдайда тілшінің сұрағына жауап беруге мүмкіндік болмаса, құпиялылыққа байланысты бұл туралы айта

алмайтыныңызды түсіндірген дұрыс. Кез-келген жағдайда кәсіби көзқарасты сақтау маңызды. Журналистпен сөз таластыру, ұрысу, ренжіту тиімсіз. Сабырлылық танытып, сыпайы қарым-қатынас таныту керек. Егер сұрақ түсініксіз немесе тым жалпылама болып көрінсе, дәлірек жауап беру үшін журналист нақты нені білгісі келетінін сұрап алу қажет.

Сіздің мақсатыңыз журналистке мақала жазуға көмектесетін нақты және шынайы жауаптар беру екенін есте сақтап, бұл ретте ережелер мен заңдарды бұзбау керек. Нақты жауаптар дайындау және беру үшін өзіңізге ыңғайлы уақытта сұхбатты өткізуге журналистті шақыра алатыныңызды ұмытпаған жөн.

БАҚ арқылы мемлекеттік басқару жүйесінің имиджін арттыру мемлекеттік органдардың жұмыстарын ғана емес, сонымен қатар мемлекеттік қызмет көрсету сапасын арттыруды талап ететін ұзақ мерзімді процесс екенін назарда ұстаған жөн.

Әрбір басшыға елдің алдында сөз сөйлеуге құзыреті бар мемлекеттік қызметшіге сөз мәдениетін қалыптастыру аса маңызды. Дұрыс сөйлеу, ұтымды жауап беру, қитұрқы жағдайлардан шығу кейбір мемлекеттік қызметші үшін оңай болмайды.

Бірінші басшылардың басым бөлігі қоғамдық пікірді ескермейді, шешендік өнерді меңгеруді қажет деп санамайды. Кейбірі аудиторияда «қалай болса солай» сөйлейді. Көбінесе кез-келген сөзден кеткен «қателік» саяси карьераның аяқталуына әкелетінін түсінбейді. Бізде қате пікір айтып сөз сөйлегеннен кейін лауазымды тұлғалар қызметінен босатылған мысалдар бар. Сондықтан сөз сөйлегенде халық немесе журналистер, қоғам белсенділері тарапынан өткір шабуылдар, қарсы пікірлер, төмен бағалау болмауын үнемі бақылауда ұстау қажет.

Көптеген басшылардың жіберетін қателіктері, мақал-мәтелдер мен нақыл сөздерді шатастыру, өңірдің тарихын жақсы білетінін көрсеткісі келіп, оқиғаларды шатастыру, өзінің жеке тәжірибесінен мысалдарды қайталау болып табылады. Мүмкіндігінше салыстырмалы ақпарат пен жаңа мәліметтер ұсынған дұрыс. Кез-келген сөз жаңалық болып табылады және жаңалық әрқашан бірінші кезекте есте қалады. Халық мұндай басшының шынымен де білімді және мәселені шеше алатынын сезінеді.

Мұндай сөздерде қайталауға жол беру тіпті ұят. Әрине, сөзбе-сөз емес, мазмұндық қайталаулар. Бұл жерде тағы да психологияны еске түсіру керек.

30 минуттан кейін аудитория мазмұнның 60% ғана есте сақтайды деп есептеледі. Іс-шара аяқталғаннан кейін адамның ойында тек 40%, ал күннің соңында 10% қалады. Нәтижесінде тақырыпты жаңа фактілермен немесе қайталаумен еске салып тұрмаса бәрі ұмытылады.

Бұл жерде адамның ойында ұзақ уақыт сақталатын 10% ішінде ең маңызды және өткір мәселелер болуы керек екенін ескеру қажет. Жалпы, сөйлеуші әрқашан аудитория құрамын, сөйлеу құрылымын, оның бағыттын, сөздік қорын ескеруі керек.

Әкімнің немесе министрдің жастардың алдында, презентацияда немесе экономикалық мәселелерге арналған жиналыста сөйлеген сөздері сөздік қоры,

сөйлеу мәнері мен үні жағынан айтарлықтай ерекшеленуі керек. Көшбасшылардың жастармен сөйлескенде, ішкі жиналыс жүргізгендей сөйлеу мәнері бір сарынды болып, нәтижесінде оны ешкім тыңдамайды.

Екінші аспект – тыңдаушылардың эмоционалдық жағдайын ескеру маңызды. Сөз сөйлеуші тыңдаушыларда жаңа эмоциялар тудыруы, бұрын туындаған сезімдерді өшіруі немесе күшейтуі, тыңдаушылардың эмоционалдық реакцияларын бір күйден екіншісіне ауыстыруы мүмкін. Таңертенгілік, күндізгі және кешкі уақытта, мерекелерде, демалыс және жұмыс күндерінде, жылдың әртүрлі уақытында адамдардың көңіл-күйі әдетте өзгереді. Соған назар аудару керек.

Бұл практикалық ұсынымдарды басшылыққа алып, оны ретімен пайдалану, әдетке айналдыру біраз уақытты талап етеді. Дегенмен, уақыт талабына сәйкес мемлекеттік басқару стилі мен коммуникациялық дағдыларды үнемі өзгертіп, жаңартып отыру маңызды.

Талдау және зерттеу бөлімін қорытындылайтын болсақ, стресске төзімділік пен қоғаммен қарым-қатынас орнату аясындағы мәселелер жүйелі түрде зерделенбегенін, оның бүгінгі күнге қордаланып тұрғанын байқауға болады. Себебі, әлеуметтік зерттеу нәтижелері қоғаммен қарым-қатынас тәртібін жаңартуды, мемлекеттік қызметшілердің тұлғалық дамуына назар аудару қажеттігін көрсетті. Демек, қоғамның талабы мен мемлекеттік қызметшілердің жұмысындағы үйлеспеушілік салдарынан кедергілер мен келіспеушіліктер тудыратыны белгілі болды. Сонымен бірге, шетелдік тәжірибелер негізінде мемлекеттік аппаратты оның ішінде мемлекеттік қызметшілерді кәсіби дамыту арқылы жұмыстың ешкімге зардабы тимейтіндей жүйе қалыптастыруға мүмкіндік беретінін байқадық. Нәтижесінде, қалыптасқан жағдайға байланысты ұсыныстар әзірлеп, оны енгізу жолдарын да қарастырдық. Аталған ұсынымдар өз тиімділігін дәлелдеген тәжірибелер аясында жасалғанын және ғылыми, құқықтық негіздемесі бар екенін ескере отырып, өз нәтижесін береріне сенімдіміз.

Қорытынды

«Мемлекеттік қызметшілердің қарым-қатынас орнату әлеуетін дамыту және стресске төзімділік қасиетін қалыптастыру» тақырыбындағы магистрлік жоба мемлекеттік қызметшілердің коммуникациялық дағдыларын жетілдіруге және стресске төзімділігін арттыруға көмектесетін оқыту, құзыреттерін арттыру мәселелерін зерттеп, тиімді ұсыныстарды әзірлеуге бағытталды.

Зерттеу барысында ғылыми тұрғыда қарым-қатынас дағдыларын және стресске қарсы тұруды үйрету мен оқытудың әртүрлі тәсілдері талданды. Бұл дағдыларды дамытуға әсер ететін негізгі факторлар анықталды. Оның ішінде тұлғаның ерекшеліктері, стресске төзімділік, зардаптары, мотивация, білім деңгейі және жұмыс тәжірибесі қамтылды.

Мемлекеттік қызметшілерге коммуникациялық әлеуетін және күйзеліске төзімділігін және оларды құзыреттерін дамытуға мүмкіндік беретін тұлғалық даму, эмоцияларды басқару бойынша тренингтер мен рөлдік ойындардың тиімділігі анықталды.

Әлеуметтік және эксперттік зерттеу нәтижелері бойынша басшылық лауазымдағы тұлғалар мен орындаулық деңгейдегі қызметшілердің стресстің алдын алу шаралары бойынша пікірлер қайшылығын байқадық. Жалпы стресске мемлекеттік қызметшілердің 50% үлесі ұшырайтыны және түрлі ауруға ұшырау салдарынан емдеу мекемелерінде диспансерлік есепте тұратыны шынайы ақпараттармен растадық. Өкіішке орай, стресске ұшырағандардың 22,5% іште сақтаса, жұмысқа кері әсері болмасын деп 67,5% үндемей жүреді екен. Ал, оның денсаулыққа кері әсері бар екенін тек 13,5% ғана түсінетіні анықталды. Бұл ойлануға тұрарлық жағдай және бұған байланысты жүйелі шешімдер қабылдаудың сәті келіп тұр деп есептейміз.

Зерттеу нәтижесінде жасалған ұсынымдар мемлекеттік қызметшілер үшін өте маңызды. Өйткені олар әр түрлі әлеуметтік санаттағы адамдармен араласып, күрделі мәселелерді шешуге және жоғары қысым мен жауапкершілікте жұмыс істеуге мәжбүр.

Мемлекеттік қызмет саласындағы құндылықтар мен оның тиімділігін анықтау мақсатында бірқатар дамыған елдер мен басқару жүйесі ұқсас мемлекеттердің тәжірибелері жинақталып талданды. Сәйкесінше, мемлекеттік басқарудың қазақстандық моделі үшін құндылықтар жүйесін енгізу механизмі ұсындық. Олар: «Адалдық пен әдептілік», «Халыққа қызмет ету», «Кәсібилік», «Технологиялық сауаттылық», «Ұжымдық ауызбіршілік». Бұл құндылықтар ағымдағы жағдайға байланысты таңдалып, толыққанды сипаттама берілді. Қолданысқа енгізу бойынша нормативтік құжаттарға өзгеріс жасай отырып, жоғары оқу орындарына арнайы сабақ және мемлекеттік қызметшілердің біліктілігін арттыру курстары енгізу арқылы жедел әрі тиімді механизмі жасалды.

Екінші ұсынысымыз мемлекеттік қызметшілердің стресске төзімділік қасиетін қалыптастырудың кешенді жұмысын ұйымдастыру аясында болды.

Мемлекеттік қызметкерлерді тиімдірек жұмыс істеуі үшін қажетті

ресурстармен және бағдарламалық қамтамасыз ету мақсатында «Даму күнін» ұйымдастыру және еңбек демалысына қатысты міндетті 10 күндік демалыс алу мәселесін заңнамалық тұрғыда өзгеріс енгізуді ұсындық.

Сонымен бірге, жұмыста күйзеліске ұшырап, эмоционалды шаршаған мемлекеттік қызметшілерге «SMART Civil Service» мобильді бағдарлама арқылы қолдау көрсету және кеңес беріп, Әдеп жөніндегі уәкіл жұмысының ауқымын кеңейту арқылы консультациялар, психологиялық қолдау көрсету жолдарын жан-жақты талдадық.

Соңғы ұсыныс ретінде мемлекеттік қызметшілердің қоғаммен байланыс орнатудағы коммуникациялық құзыретін дамыту тәсілдерін енгізуді дұрыс деп санадық. Бүгінгі күнде халықтың билікке деген сенімін арттыру және мемлекеттік қызметшінің оң имиджін қалыптастыру өзекті болып отыр. Ағымдағы жағдайға назар аударсақ дәрежелік, теріс қылықтар мен ойы жинақталмаған жауаптар жағымсыз пікірлердің артуына әкеп соғуда. Бұл ретте, коммуникацияның оңтайлы тәсілдерімен қатар бұқаралық ақпарат құралдарында сұхбат беруде тиімді әдістерді толыққанды жазып өттік. Бірінші басшылардың қоғаммен байланысын нығайта отырып, қабылданатын шешімде ортақ жауапкершілік принципін қалыптатсырудың маңызын сипаттадық.

Магистрлік жобадағы жасаған ұсыныстар арқылы коммуникациялық әлеуеті жоғары, күйзеліске төзімді мемлекеттік қызметшілерді дайындау жұмысында тиімді екенін сендіреміз. Бұл дағдыларды дамыту әріптестермен және азаматтармен өзара әрекеттесу сапасын жақсартуға, сондай-ақ стресс деңгейін төмендетуге және өзіне деген сенімділікті арттыруға мүмкіндік береді.

Ғылыми зерттеу жұмысын жазу барысында ғалымдардың зерттеу еңбектерінен бастау алып, әлеуметтік зерттеу арқылы ағымдағы ахуалмен танысуға мүмкіндік болды. шетелдік тәжірибелер мен озық үлгілер аясында негізделген ұсыныстар жинақталды. Сәйкесінше, бұл ұсыныстар ҚР Президенті Қасым-Жомарт Кемелұлы Тоқаевтың Жарлығымен бекітілген «Қазақстан Республикасында мемлекеттік басқаруды дамытудың 2030 жылға дейінгі тұжырымдамасы» аясында берілген бірқатар тапсырмаларды сапалы түрде және мерзімінде іске асыруға мүмкіндік береді.

Жалпы, магистрлік жоба мемлекеттік қызметшілердің коммуникациялық әлеуетін дамыту және күйзеліске төзімділігін қалыптастыру арқылы жұмыс тиімділігін арттыруға, оқыту арқылы иммунитет қалыптастыруға болатынын дәлелдеді.

Жоба аясында жинақталған материалдарды, шетелдік ақпарат көздерінен алынған мәліметтерді, ғылыми еңбектердің ой тұжырымдарды, қалыптастырылған ұсыныстарды мемлекеттік қызмет саласында жаңа реформалар жасау үшін сенімді ақпарат көзі ретінде пайдалануға ұсынамыз.

Пайдаланылған дереккөздер тізімі

- 1 Қазақстан Республикасының Президенті Қ.К.Тоқаевтың «Сындарлы қоғамдық диалог – Қазақстанның тұрақтылығы мен өркендеуінің негізі» атты 2019 жылғы Жолдауы // Қазақстан Республикасы Президентінің ресми сайты. – URL:https://www.akorda.kz/kz/addresses/addresses_of_president/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-kazakstan-halkyna-zholdauy. Жүгінген күні: 17.11.2022 ж.
- 2 Қазақстан Республикасының Президенті Қ.К.Тоқаевтың «Халық бірлігі және жүйелі реформалар – ел өркендеуінің берік негізі» атты 2021 жылғы Жолдауы // Қазақстан Республикасы Президентінің ресми сайты. – URL:<https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-kazakstan-halkyna-zholdauy-183555>. Жүгінген күні: 17.11.2022 ж.
- 3 Қазақстан Республикасының Президенті Қ.К.Тоқаевтың «Әділетті мемлекет. Біртұтас ұлт. Берекелі қоғам» атты 2022 жылғы Жолдауы // Қазақстан Республикасы Президентінің ресми сайты. – URL:<https://www.akorda.kz/kz/memleket-basshysy-kasym-zhomart-tokaevty-n-kazakstan-halkyna-zholdauy-181416>. Жүгінген күні: 17.11.2022 ж.
- 4 Шойгу С. Национальная юридическая Энциклопедия. Гражданская защита. Энциклопедический словарь. – МЧС России, 2005. – 568 с.
- 5 Селье Г. Стресс без дистресса. – М.: Прогресс, 1982. – 127 с.
- 6 Здравомыслов А. Социология конфликтов. – М.: Аспект Пресс, 1996. – 317 с.
- 7 Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. – М.: Директор Медиа, 2002. – 21 с.
- 8 Макьюэн Б. Исследования показывают, что острый стресс улучшает рабочую память. Сайт университета Рокфеллер, 2009. – URL:<https://www.rockefeller.edu/news/1647-acute-stress-improves-working-memory-research-suggests>. Жүгінген күні: 17.02.2023 ж.
- 9 Арын Е. Орысша-қазақша түсіндірме сөздік: Педагогика. құрас.: Елмұратов К., Елмұратова А., Дүзелбаев С.; жалпы ред. басқ. Арын Е.– Павлодар: ЭКО, 2006. – 482 б.
- 10 Орехов Д. К лидерству в бизнесе через развитие компетентности». Управление персоналом, 2003. – №3 (80). – С. 48-50.
- 11 Toffler Al. Powershift: Knowledge, Wealth, and Violence at the Edge of the 21-st Century. – New York, 1990. – 114 p.
- 12 Реан А., Кудашев А., Баранов А.. Психология адаптации личности // под ред. А.Кудашева. – М.: Прайм-Еврознак, 2008. – 480 с.
- 13 Павлов С. Управление информацией и общественными связями для создания эффективного имиджа ВУЗа, – М.: 2011. – URL: <https://monographies.ru/ru/book/section?id=4270>. Жүгінген күні: 17.02.2023 ж.
- 14 Гавра Д. Журнал социологии и социальной антропологии. «Общественное мнение и власть» // Фонд «Международный Фонд поддержки социогуманитарных исследований и образовательных программ». – Том1, - №4,

– СПб.: Эверест, 1998. – С.53-77.

15 Байменов А. Қазақстан Республикасындағы мемлекеттік қызмет. – Астана: Фолиант, 2000. – 152 с.

16 Айтказин Т. Сотрудничество и взаимодействие государственных органов со СМИ. – Астана, 2004. – С. 94-95.

17 Канешев Б., Серікбаев А. Мемлекеттік қызмет жүйесіндегі жұртшылықпен байланыс: әдістемесі, түйінді мәселелері және Қазақстанның тәжірибесі. – Астана, 2002. – 405 б.

18 Трубников В. Влияние стилей совладающего (Coping) поведения на ценностно-смысловые аспекты и стрессоустойчивость индивидуума // Вестник КазНУ. – Алматы, 2018. – С. 57-59.

19 Манзони Ж., Барсу Ж. Синдром установки на неудачу // Обзор статей «Harvard Business Review 10 лучших статей: Управление персоналом», – М.: Альпина Паблишер, 2019. – С. 26-35.

20 Джекман Дж., Стробер М. Страх обратной связи // Обзор статей «Harvard Business Review 10 лучших статей: Эмоциональный интеллект» – М.: Альпина Паблишер, 2022. – С. 151-166.

21 Охотский Е. Государственный служащий: культура поведения и деловой этикет // Российская Академия государственной службы при Президенте РФ. – М.: 1998. – 332 с.

22 Маккартей М. Публикация в журнале «Public Service Values» // Институт государственного управления признанный Национальным университетом Ирландии, – Ireland, 2008. – URL:[www.ipa.ie/ fileUpload/Documents/CPMR_DP_39_PublicServiceValues.pdf](http://www.ipa.ie/fileUpload/Documents/CPMR_DP_39_PublicServiceValues.pdf). Жүгінген күні: 14.04.2023 ж.

23 «Online Master of Public Administration», «Public Administration: The 4 Core Values» // Официальный сайт университета Сан-Франциско, раздел новостей. – URL:<http://onlinempa.usfca.edu/resources/news/public-administration-the-4-core-values/>. Жүгінген күні: 14.04.2023 ж.

24 Кодекс государственной службы // Официальный сайт государственной службы Великобритании. – URL:<https://www.gov.uk/government/publications/civil-service-code/the-civil-service-code>. Жүгінген күні: 14.04.2023 ж.

25 Президентство Франции в Совете Европейского союза. Преобразование французской государственной службы для решения задач XXI века // Презентация государственной службы Франции. – Франция, 2022. – С. 3-4. – URL: https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2022/04/Presentation_french-civil-service.pdf. Жүгінген күні: 12.05.2023 ж.

26 State and Value // Немецкое международное общество GIZ, – URL:<https://www.giz.de/en/worldwide/63768.html>. Жүгінген күні: 12.05.2023 ж.

27 Takada Y. System of ethics of public servants in Japan. Международная организация Office of the Civil Service Commission. – URL:https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/article/system_of_ethics_o

[f_public_servants_in_japan.pdf](#). Жүгінген күні: 12.05.2023 ж.

28 Lijing Y., Zeger W. Rule of Morality vs. Rule of Law? An Exploratory Study of Civil Servant Values in China and the Netherlands. Public Integrity. 2014. – P. 187-206. – URL: https://www.researchgate.net/figure/alue-rankings-for-civil-servants-in-China-and-the-Netherlands-n80_tbl2_261914149. Жүгінген күні: 12.05.2023 ж.

29 Кодекс этики федеральных публичных служащих Бельгии. Официальный сайт Федеральной государственной службы политики и поддержки. – URL: <https://bosa.belgium.be/nl/themas/strategische-ondersteuning/organisatiecultuur/integriteit/deontologisch-kader>. Жүгінген күні: 12.05.2023 ж.

30 Радько Е. Ценности как элемент корпоративной культуры государственных служащих Сингапура. Государственная служба, 2019. – С. 12-16. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tsennosti-kak-element-korporativnoy-kultury-gosudarstvennyh-sluzhaschih-singapura/viewer>. Жүгінген күні: 12.05.2023 ж.

31 Аязбекова Р. Социально - психологические аспекты государственного менеджмента. Материалы междунар. конф. «Модернизация государственного управления на пороге XXI века: мировой опыт и ЦА» – Алматы, 1997. – С. 558-568.

32 ҚР Президентінің «ҚР мемлекеттік қызметшілерінің әдептілік нормаларын және мінез-құлық қағидаларын одан әрі жетілдіру жөніндегі шаралар туралы» 2015 жылғы 29 желтоқсандағы № 153 Жарлығы // Қазақстан Республикасының нормативтік құқықтық актілерінің «Әділет» ақпараттық-құқықтық жүйесі. – URL: <https://adilet.zan.kz/kaz/docs/U1500000153>. Жүгінген күні: 25.05.2023 ж.

33 Мемлекеттік, банк мекемелері және қоғамдық қызмет көрсету қызметкерлерінің Салалық Кәсіподағы» қоғамдық бірлестігінің Жарғысы // Мемлекеттік, банк мекемелері және қоғамдық қызмет көрсету қызметкерлерінің Салалық Кәсіподағының ресми сайты. – URL: <http://gbstu.kz/kk/%d0%b6%d0%b0%d1%80%d2%93%d1%8b/>. Жүгінген күні: 25.05.2023 ж.

Қосымшалар 1-қосымша

«Мемлекеттік қызметтің құндылықтар жүйесі» пәні бойынша оқыту бағдарламасы (Syllabus)

Пән туралы мәліметтер

Қазақстан Республикасының білім беруді дамыту тұжырымдамасының негізінде «Мемлекеттік қызметтің құндылықтар жүйесі» курсының бағдарламасы жасалды. 5B051000 - «Мемлекеттік және жергілікті басқару», 6B04102 - «Менеджмент», 6B04103 - «Экономика», 5B030100 - «Юриспруденция» мамандығы бойынша жоғары кәсіби білім берудегі Мемлекеттік стандартқа сәйкес пәннің мазмұны құрастырылған.

Пәннің қысқаша сипаттамасы

Бұл мемлекеттік басқарудың негізгі құндылықтары мен принциптерін зерттейтін пән. Оқу шеңберінде адамгершілік, әлеуметтік, саяси, экономикалық және мәдени құндылықтар, олардың мемлекеттік ұйымдарда шешім қабылдауға әсері, тиімді басқару жүйесін қалыптастыру стратегиялары, сондай-ақ мемлекеттік басқарудағы құндылықтар мен әдеп арасындағы өзара байланыс талданады. Сонымен қатар, оқу пәні студенттерге мемлекеттік басқару саласында шешім қабылдауда моральдық және этикалық аспектілердің маңыздылығын түсінуге көмектеседі.

Төменде таңдалған құндылықтар еліміздегі мемлекеттік қызмет саласына ыңғайлы, тарихи идеологиялық талаптары басшылыққа алынған. Бұл құндылықтар ауылдық деңгейден басталған жергілікті атқарушы орган мен орталық атқарушы органдағы мемлекеттік қызметшілерге қатысты таңдалған. Сонымен бірге, жоғарыда атап өткендей шет мемлекеттердегі тәжірибеден сөзбе-сөз көшіріп алмастан ұлттық менталитет пен көпұлтты мемлекет екеніміз назарға алынды.

Адалдық пен әдептілік: Мемлекеттік қызметшілер сыпайы, әдепті, сөзі тиянақты, этиканың жоғары деңгейін ұстануға және өз қызметінде бейтараптықты, адалдықты және жауапкершілікті көрсете алуы керек. Олар жеке мүддесінен мемлекеттік мүддесін жоғары қойып, құқықтық тазалық қағидаларын сақтауы керек.

Халыққа қызмет ету: Мемлекеттік қызметшілер халық игілігі үшін жұмыс істейтінін барлық санасымен түсініп, қоғам мүддесіне қызмет етуге дайын болуы керек. Олар кері байланысқа ашық және адамдардың қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін жұмыс жасауға дайын болуы керек.

Кәсібилік: Мемлекеттік қызметшілер өз міндеттерін орындау үшін қажетті білім мен дағдыларға ие болуы керек. Олар да өз саласын жетілдіріп отыруы үшін үнемі білімі мен біліктілігін жетілдіріп отыруы қажет.

Технологиялық сауаттылық: Технология қазіргі уақытта мемлекеттік қызметкерлер жұмысының ажырамас бөлігі болып табылады. Олар жаңа технологиялармен жұмыс істей білуі және өз жұмыстарында қолдана

білуі керек.

Ұжымдық ауызбіршілік: Мемлекеттік қызметшілер көбінесе командада жұмыс істегендіктен, бірлесіп жұмыс істей білуі және бір-біріне қолдау көрсетуі керек. Олар әріптестеріне көмектесуге дайын және ынтымақтастыққа ашық болуы керек.

Пәннің мақсаты: Мемлекеттік басқаруға негізделген құндылықтар жүйесін зерттеуге арналған. Бұл мемлекеттік басқару саласында жұмыс істейтін келетін азаматтарға, сондай-ақ осы салада жұмыс істейтін мамандарға арналған негізгі курс.

Оқытылатын дағдылар:

- Мемлекеттік басқарудың негізгі құндылықтарын түсіну;
- мемлекеттік басқарудағы құндылықтар жүйесінің теориялық және практикалық аспектілерін білу;
- Шетелдердегі құндылықтарды талдау және өзгерту мүмкіндігін талдау;
- ұйымдастыру мәселелерін шешуде құндылық көзқарасын қалыптастыру.

Оқытылатын пәннің құрылымы:

1) Мемлекеттік басқару және оның құндылықтарына кіріспе

- Мемлекеттік басқарудағы негізгі мақсаттар мен қағидаттар;
- Мемлекеттік басқарудағы құндылықтар жүйесіне кіріспе;
- Мемлекеттік басқарудағы кәсіби этика.

2) Мемлекеттік басқарудағы құндылықтар жүйесі

- Мемлекеттік қызметшілердің парасатты мінез-құлқының негізгі қағидаттары;

- "Халықтың игілігі үшін жұмыс істеу" құндылығының мағынасы мен оны оны жүйеге енгізу процесі;

- Мемлекеттік қызметшілердің тиімділігін бағалауға мүмкіндік беретін негізгі критерийлер;

- Ұжымның бірлігін қалыптастыру және қолдау әдістері.

3) Мемлекеттік басқарудың әлеуметтік және этикалық аспектілері

- Мемлекеттік басқарудың этикалық және әлеуметтік құндылықтары;
- Мемлекеттік басқарудағы сыбайлас жемқорлыққа төзбеушілік;
- Мемлекеттік басқарудың жауапкершілігі мен ашықтығы;
- Адалдықты сақтамаудың салдары.

4) Мемлекеттік басқарудағы құндылықтар жүйесін қалыптастыру процесі

- Қолданыстағы қағидаттар мен құндылықтар жүйесін талдау;
- Мемлекеттік басқаруды дамыту перспективаларын бағалау;
- Талдау негізінде жаңа құндылықтарды жүйесін құру;
- Құндылықтарға байланысты мемлекеттік басқару қызметінің принциптері мен салалары.

5) Пәннің қосымшасы

- «Мемлекеттік қызметтегі құндылықтар жүйесі» пәні бойынша негізгі қорытындылар жасау;

- Басқарушы кадрлар үшін осы пәнді оқытудың практикалық

маңыздылығын талдау;

- Мемлекеттік басқарудағы құндылықтардың маңыздылығын көрсететін мысалдарды талдау;

- Мемлекеттік басқарудағы құндылықтар жүйесін талдауды, дамытуды және пайдалануды көрсететін жағдайлар.

Пәнді оқу нәтижесінде студенттер өздерінің дағдылары мен алған білімдерін мемлекеттік басқарудағы құндылықтар жүйесін талдау, дамыту және пайдалану үшін қолдана білуі керек. Сондай-ақ олардың жаңа, инновациялық және тиімді құндылықтар мен басқару әдістерін ұсына алуы маңызды.

Бұл курс "Мемлекеттік және жергілікті басқару", "Экономика", "Менеджмент", "Саясаттану" және басқа да мамандықтарды оқыту бағдарламаларына енгізу ұсынылады. Сондай-ақ, мемлекеттік ұйымдардағы басшылар мен қызметшілердің, талдаушылар мен консультанттардың біліктілігін арттыру үшін пайдалы болады.

Оқыту пәнінің еңбек сыйымдылығы

Семестр	Кредиттер саны	Аудиторияда оқытылатын сабақ (сағат саны)			Студенттің өзіндік жұмысы (сағат саны)		Бақылау нысаны
		Барлығы	Дәріс	Практика	Барлығы	СОӨЖ	
1	3	90	30	30	90	60	Емтихан

Қорытынды бақылау

Курс пән бойынша емтихан тапсырумен аяқталады. Бақылау үстінде көшіріп жазуға тыйым салынады.

Курстың ақтық бағасы бұған дейінгі жинақталған барлық балдарды ескеру арқылы қойылады.

2-қосымша

«SMART civil Service Kazakhstan» мобильді қосымшасының құрылымы

Мемлекеттік қызметшілердің моральдық және стресске төзімділігін қолдау үшін «SMART civil Service Kazakhstan» мобильді қосымшасында пайдалануға болатын бөлімдер:

Психологиялық көмек және кеңес беру. Бұл бөлімде пайдаланушылар салауатты өмір салты, психологиялық денсаулық принциптері және стрессті жеңуге және моральды көтеруге көмектесетін құралдар туралы пайдалы ақпарат таба алады.

Тренингтер мен оқыту бағдарламалары. Мемлекеттік қызметшілердің жұмыс қабілеттілігін, өнімділігін және жұмысындағы өзгерістерге бейімделуін арттыру үшін оқыту курстары орналасқан Бөлім.

Физикалық жаттығу және дайындық. Бұл бөлімде сіз физикалық төзімділікті дамытуға және денсаулықты нығайтуға арналған жаттығуларды таба аласыз. Бұл сонымен қатар психологиялық көңіл-күйді жақсартуға, стрессті азайтуға және энергия деңгейін арттыруға көмектеседі.

Корпоративтік мәдениет бағдарламалары мен іс-шаралары. Бұл бөлімде мемлекеттік қызметшілер мемлекеттік қызметтің мәдениеті мен құндылықтары туралы ақпарат таба алады, ұжымдық рухты арттыруға және ұжымды біріктіруге бағытталған іс-шараларға қатыса алады.

Дұрыс тамақтану рецептері. Пайдаланушылар Мемлекеттік мекемелердің стресстік жағдайларына сәйкес келетін денсаулық пен энергияны сақтауға көмектесетін дұрыс тамақтану және тағам рецептері туралы ақпаратты таба алатын бөлім.

Тәжірибелі мемлекеттік қызметшілердің дәрістері мен шеберлік сыныптары. Пайдаланушылар мемлекеттік ұйымдарда істерді жүргізу, әртүрлі аспектілер туралы ақпарат таба алатын бөлім Мемлекеттік мүдделермен жұмыс, әріптестерді дұрыс басқару, іскерлік этика және т. б.

Медитация және жеңілдеу. Пайдаланушыларға күйзелісті азайту, ой жинақтау және жағымсыз эмоциялардан арылу үшін медитация, психофизикалық тәжірибелер мен релаксация әдістерін ұсынатын бөлім.

Әлеуметтік қолдау. Мемлекеттік қызметкерлерді бір-бірімен байланысу және қолдау үшін қолданба ішінде өз қауымдастықтарын құруға шақыратын бөлім. Сондай-ақ, мұнда әріптестерге кеңес беру және қолдау, еріктілік және қайырымдылық мүмкіндіктері ұсынылуы мүмкін.

Жиі қойылатын сұрақтарға жауаптар. Мемлекеттік қызметкерлерге жұмыстың әртүрлі аспектілеріне, жобаларға, күйзеліске және мотивацияға қатысты жиі қойылатын сұрақтарға жылдам жауап алуға көмектесетін бөлім.

Негізгі жаңалықтар мен тенденциялар. Басқа мемлекеттік ұйымдардан, модельдік мінез-құлықтан, мемлекеттік қызметшілердің еңбек жағдайларын жақсартуға байланысты әртүрлі бастамалардан алынған жаңалықтар мен ақпаратқа арналған бөлім.