

ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ ІШКІ ІСТЕР МИНИСТРЛІГІ  
БӘРІМБЕК БЕЙСЕНОВ атындағы ҚАРАҒАНДЫ АКАДЕМИЯСЫ

Заң институты

Жалпы білім беретін пәндер кафедрасы

«ПО қызметкерлерінің кәсіби этикасы» курсы бойынша дәріс

**ІШКІ ІСТЕР ОРГАНДАРЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ КӘСІБИ  
ҚЫЗМЕТІНДЕГІ ӘДЕПТІЛІК.**

Қарағанды  
2016

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

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

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

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

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

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

## Дәріс жоспары:

### Кіріспе

1. Ішкі істер органдары қызметкерінің этикеті мен имиджі.
2. Ішкі істер органдары қызметкерінің сыртқы келбет ерекшеліктері.

### Қорытынды

#### **Кіріспе.**

Адамгершілікті мәдени қарым-қатынастың құрамдас бөлігінің бірі *этикет* болып табылады. Этикет дегеніміз – адамдардың сырттағы қарым-қатынасын (қоршаған ортамен қатынаса білу, көпшілік орындарында өзін ұстай білу әдебі және т.б.) реттеп отыратын мінез-құлық ережесінің жиынтығы. Этикетте әрбір қоғамға тән қатынас формалары көрініс табады. Мысалы, дәстүрлі қоғамда бұл салт-жоралар, әдет-ғұрыптар, рәсімдер деп аталады. Бүгінгі өмірде этикет нормаларының мазмұны қоғамдағы қатынастардың демократизациялануымен және гуманизациялануымен байланысты. Этикет мінез-құлық мәдениетінің маңызды саласы ретінде тәрбие арқылы қалыптасады. Этикет формаларында терең моральдық қасиеттер орын алады. Мысалы, «*рұқсат етіңіз*», «*кешіріңіз*», «*рахмет*», «*өтінемін*» және т.б. сөздер тұлғаның моральдық қасиеттері ауқымының көлемділігін көрсетеді. Бұл ілтипат көрсетудің немесе өткендегі іс-қылығына кешірім сұраудың бір көрінісі де болуы мүмкін. *Этикет сыпайылық, ұстамдылық, сыйластық, ашықтық, әдептілік сияқты қасиеттерді пайдалануды қажет етеді. Сонымен бірге этикет ережелерін пайдалануда дөрекілік, бөспелік, арсыздық, әдепсіздік, жүгенсіздікке жол берілмейді.*

Моральдың құрамдас бөлігі ретінде этикет аса маңызды коммуникативтік міндетті атқарады. Оның принциптері мен нормаларын білу қарым-қатынасты жеңілдетеді, адамгершілікті мәдени деңгейге көтереді, достық, махаббат, отбасы қатынастарындағы және т.б. адамгершілік

құндылықтарды көре білуге, бағалауға үйретеді, рухани мәдениетінің, мінез-құлқының дұрыс қалыптасуына көмектеседі, моральдық қатынас мәдениетін бағалауда кездесетін кейбір келеңсіздіктерге жол бермейді. Осы айтылғанның бәрі этикеттің, тұлғаның мінез-құлқының сыртқы көрінісі ретінде әрдайым тұлғаның рухани дүниесінің ішкі моральдық мазмұнымен байланыста болатынын дәлелдейді.

Соттық этикет сот әділдігі мәдениетінің ажырамас бөлігі болып табылады, сот билігінің беделіне қызмет етеді.

Құқық әділдігін қамтамасыз ету, сот билігінің беделін сақтау және қолдау соттық этикеттің ережесіне қызмет ету болып табылады.

### **1. Ішкі істер органдары қызметкерінің этикеті мен имиджі.**

Этикет жалпы мағынада адамзаттық өзара қарым-қатынастарды көрсететін реттеуші жүріс-тұрыс ережелерінің жиынтығы деп түсінуге болады (қоршаған ортамен қарым-қатынас, сәлемдесу және тіл қату құралы, қоғамдық орындарда өзін-өзі алып жүру ережелері, киім кию үлгісі мен сөйлеу мәдениеті). Этикет — қоғам мен адамның сыртқы мәдениетінің құрамдас бөлігі. Бізге белгілі болатындай, дипломатиялық этикет, «жоғарғы қоғам» этикеті деген түрлері бар және тағы да басқа түрлері бар. Этикет сыпайылық заңдарына, адамдар мен мекемелерге қатысты сыпайылық және сыйластық, кішіпейілділік пен ізеттілік қатынастарынан туындайтын жалпы ережелерге негізделеді.

*Соттық этикет* — сот пен іске қатысатын тұлғалар арасында өзара қарым-қатынастардан туындайтын, тұлғалармен сөйлесу нысандары бойынша, сот әділдігін жүзеге асыратын сот органдарының беделіне негізделген және мемлекеттік мекемелерде жүріс-тұрыс ережелеріне негізделген сот процесі субъектілерінің ережелерінің жиынтығы.

Соттық этиканың талаптарын сақтау жағдайдағы істі жан-жақты, толық, объективті зерттеуіне, тараптардың қатысуымен болатын істерді талқылауда сабырлылықты, нақтылықты, іскерлікті қамтамасыз ету болып табылады.

Соттық этикеттің негізі қылмыстық іс жүргізу заңнамасында салынған.

Сонымен, ҚР ҚІЖК-де сот залы отырысында қатысатын тұлғалардың барлығы сот кіргенде тұруы қажет. Процесстің барлық қатысушылары сотқа жолдана отырып, өздерінің түсініктемелерін және наразылығын білдіреді. Бұл ережелерден шығу тек қана төрағалық етушімен рұқсат етіледі. Сот залындағы азаматтар мен процесске қатысушылардың барлығы дерлік төрағалық етушінің өкіміне және жалпы сот залындағы сақталатын ережелерді қатаң сақтауы қажет.

Төрағалық етушінің негізінде сот залында жалпы тәртіпті бұзған азаматтарды шығарып жіберуге немесе құқық бұзған азаматқа айыппұл тағайындалуы мүмкін. Сонымен қоса, сот шығарған үкімді жариялау кезінде іске қатысушы барлық тараптар мен азаматтар тұрып тыңдаулары қажет.

Соттық этикеттің нақты процессуалдық нормаларға сүйенбейтін басқа талаптарды, яғни, сотта қажетті іс шараларды қолдауы қажет. Іске қатысушы барлық тұлғалар мен соттың бір-біріне қарым-қатынасы, сөйлесулері сыпайы насында іске асуы қажет. Осы кезеңде сот процесске қатысушыларға теңестіріледі. Сотта көп сөйлеушіліктен алшақ болған дұрыс, сонымен қоса, іскерліктің аясын, мақсатқа жетудің негіздерін, мекемелерде жүріс-тұрыс ержелеріне сай болуды жасау қажет.

Сот, прокурор, адвокат құқықтық әділеттілік жүзеге асырылатын орында сыртқы келбеті, киім киісі жұмыс орнына, жағдайына сәйкес келуін қамтамасыз етуі қажет.

Іске қатысатын тұлғаларға қатысты сыпайылық, ізеттілік, оларға көңіл бөліну мәселесі жіті қаралуы қажет. Мысалы, кәрі адамнан жауап алу кезінде оған отырып беру туралы ұсыныс жасау. Әйел куәгерден барлық куәлік етушілердің арасынан бірінші жауап алу. Жауап алу кезінде сабырлық, ұстамдылық, мұқият тыңдау деген сияқты мәселелерді ұмытпаулары міндет. Соттық талқылауларда, жарыссөздерді жүргізу кезінде қарастырып отырған істі парақтау және сотқа бағытталып айтылып жатқан сөздерге көңіл

аудармау, тыңдамау этикаға жатпайды. Соттар мен тараптарға сот отырысы кезінде өздерінің отырыстарына, сөз мәнерлеріне көңіл аударғандары жөн. Сот өзін салмақты, сыпайы ұстауы қажет, сонымен қатар, өзінің көңіл күйінің жоқтығын қоршаған ортаға көрсетпеуі қажет.

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

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

Адамның ішкі сенімі (қалайтын) қарым-қатынаста баламалы түрде көрініс табатынын, логика мен сөйлеу мәдениетінің негізгі рөл атқаратындығын әрқашанда айтып отырамыз. Сөйлеу — бұл адам өзінің ойы мен сезімін білдіретін форма. Барлық сөз байлығын пайдаланып, логикалы, анық сөйлеу, оны дұрыс қабылдауға септігін тигізеді. Жөнсіз, ретсіз сөйлеу өте терең және дұрыс ойды бұзуы мүмкін. Адамның көпшілік алдында сөз сөйлеген кезде сөйлеу мәдениетінің белгіленген ережелері мен нормаларын сақтап, ерекше дайындалуы тиіс. Ішкі істер органының мамандарының қашанда дұрыс және логикалы сөйлеуге тырысуы керек. Дөрекі сөздерді, жаргонды тіркестерді қолдануға жол бермеу керек. Қажетсіз шетел сөздері мен терминдерін қолдана беруге болмайды.

Әсіресе, қарапайым адамдармен-азаматтармен қарым-қатынас жасау ережесін сақтау керек. Біріншіден, қажетті дәрежеде тыңдай білуі керек. Егер әңгіме қызықсыз не болмаса іске ешқандай қатысы болмаса да, әріптесті дөрекі сөздермен тоқтатып тастауға болмайды. Сөйлесуде өз ойын қысқа

және анық жеткізу әріптестің сөзшендігіне ескерту жасайды, ал маманның салмақты, байсалды жауабы қатты дауысты, тұлғаның эмоционалдығын, даусын басуға мәжбүрлейді.

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

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

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

## **2. Ішкі істер органдары қызметкерінің сыртқы келбет ерекшеліктері.**

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

Құқық бұзушыға қойылған талаптар заңдық күші бар нормативтік актілерден тікелей шыққан, негізделген, әділ және түсінікті, әдепті, өнегелі, нанымды түрде айтылуы тиіс. Аталған оқиға болған жерді қоршаған адамдарға деген маманның тәртібі мен қарым-қатынасына көп нәрсе байланысты. Құқық бұзушының өзімен де дөрекі қарым-қатынас жасау қоршаған адам-

дарға кері әсер етуі мүмкін. Заңға сәйкес және шешімді әрекет қашанда қолдау табады.

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

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

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

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

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



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

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

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

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

## **Қорытынды.**

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

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

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

## Әдебиеттер:

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