



**ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ БІЛІМ ЖӘНЕ ҒЫЛЫМ
МИНИСТРЛІГІ**

**Л.Н. ГУМИЛЕВ АТЫНДАҒЫ ЕУРАЗИЯ ҰЛТТЫҚ
УНИВЕРСИТЕТІ**

**«Әлеуметтік жұмыс тәжірибесіне кейс-менеджмент
стандарттарын енгізу мәселелері»**

**атты on-line ғылыми-тәжірибелік конференциясының
БАЯНДАМАЛАР ЖИНАҒЫ**

СБОРНИК МАТЕРИАЛОВ

On-line научной конференции

**«Проблемы внедрения стандартов кейс-менеджмента в
практику социальной работы»**

PROCEEDINGS

On-line Scientific Conference

for students and young scholars

**«Issues of implementation of standards and case
management in social work experience»**

2019 жыл 11 сәуір

Нұр-Сұлтан

УДК 364

ББК 65.272

Ә 53

«Әлеуметтік жұмыс тәжірибіесіне кейс-менеджмент стандарттарын енгізу мәселелері» On-line ғылыми-тәжірибелік конференциясы

Международная научно-практическая On-line конференция: «Проблемы внедрения стандартов кейс-менеджмента в практику социальной работы»

On-line scientific-practical conference on «Issues of implementation of standards and case management in social work experience». <http://www.enu.kz/ru/nauka/nauka-i-obrazovanie/>, 2019. – 7513 стр. (қазақша, орысша, ағылшынша).

В сборнике представлены доклады преподавателей, магистрантов, докторантов, молодых ученых и студентов по актуальным вопросам профессиональной подготовки обучающихся по социальной работе в аспекте проблем внедрения стандартов кейс-менеджмента в практику социальной работы.

Для преподавателей и студентов по направлению подготовки «Социальная работа», практиков социальной защиты, а также всех интересующихся современными проблемами подготовки кадров высшей школы.

Редакционная коллегия:

Отар Эльмира Сәкенқызы - доктор PhD, и.о.доцента, заведующий кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Урузбаева Гаухар Тлеубердыевна - к.пед.н., доцент, и.о.профессора кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Есимова Динара Габиболлаевна - доктор PhD, и.о.доцента кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Исаханова Асель Алимахановна - доктор PhD, старший преподаватель кафедрой «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Исахова Гулазия Дуйсенхановна – магистр, старший преподаватель кафедрой «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Досмурзаева Динара Онгаровна – магистр, старший преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Манжугулова Айгерим Ерлановна – магистр, старший преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Капин Батина -магистр, старший преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Аубакирова Аягыз Каиртайевна - магистр, преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

Шанбаева Гульназ Нурдыгуловна - магистр, преподаватель кафедры «Социология» ЕНУ им.Л.Н.Гумилева

«Әлеуметтік жұмыс» мамандығы бойынша ОӘБ РОӘЖ. УМО РУМС по специальности «Социальная работа» . 6В10-7М10-7R10-8D09 Здравоохранение и социальное обеспечение (Медицина). 102- Социальное обеспечение.

МАЗМҰН

1. **Умирзакова М.А., Бауыржан С.**
Өмірдің қиын жағдайына түскен отбасы балаларына әлеуметтік қызмет көрсету5
2. **Зәкіртай Ұ.Н.**
Әлеуметтік мекемелердегі қарттардың тынығу ерекшеліктері.....9
3. **Кажығалиева А.Б.**
Балаларға арналған сенім телефоны әлеуметтік жұмыстың формасы ретінде.....13
4. **Қалдышева Т.Ж., Абдрашева Б.Ж., Сәрсен А.С.**
Халықтың осал топтары арасында АИТВ инфекциясының таралуының алдын-алу бағдарламаларын жүзеге асыратын мекемелердегі әлеуметтік жұмыстың кейс-менеджменті.....19
5. **Қуатова А.С.**
Еріктілер қызметі қоғамның әлеуметтік мәселелерін шешуге бағытталған қызмет ретінде.....24
6. **Нұрғабден Б.М.**
Әлеуметтік қызметкердің лауазымдық нұсқаулығын құқықтық қатынастар негізінде жетілдіру қажеттілігі: ғылыми контекст.....30
7. **Умирзакова М.А.**
Халықтың әлеуметтік жағдайын жақсартуда отбаслық бизнесті дамыту жолдары.....35
8. **Абетова З.Т.**
Инновации в образовании: социальные ожидания, установки студенческой молодежи.....42
9. **Асет Л.Е.**
Кейс-менеджмент на уровне первичной медико санитарной помощи.....50
10. **Әбдікєрова Г.О.**
Әлеуметтік жұмыстың медико-әлеуметтік аспектілері.....54
11. **Уашева А. К., Құрақ Б. Ә.**
Психикалық денсаулығында ауытқушылықтары бар адамдарды әлеуметтік-психологиялық оналту.....60

12. Асет Л.Е. Неблагополученная семья и проблемы внутрисемейных отношений.....	67
13. Әлмұрат Д.Қ. Интернеттің жастар психологиясына және өмір сүру салтына әсерін анықтау.....	80
14. Байғабылов Н.О.; Мұсабаева А.Б. Репатрианттармен әлеуметтік жұмыс жасау қажеттілігі бүгінгі күні талабы.....	86
15. Берикболова У.Д. Дисфункционалды отбасы: пайда болу себептері, ерекшеліктері, әлеуметтік қорғау шаралары.....	91
16. Жандуллаев Ж. Т., Кәмен Д. Қ. Әлеуметтік геронтология әлеуметтік жұмыстың бір бағыты ретінде.....	98
17. Жұмабек С. Қалалық көше жарнамасындағы мәселелерді және оны шешу шараларын талдау.....	102
18. Коняхина А.А. Профликатика социального сиротства: основные подходы.....	106
19. Урузбаева Г.Т., Аубакирова А.К., Сатаева С.Х. Модель технологии кейс-менеджмента в работе с лицами, страдающими от ожирения.....	111
20. Урузбаева Г.Т.; Карим Ж.; Аубакирова А.К. Учебно-методические основы обучения анализу кейс студентов будущих социальных работников.....	117
21. Шингизбаева М. Н. Балама жазалардың түрлері заңнаманы ізгілендіру тәсілі ретінде... ..	122
22. Смагамбет. Б.Ж. Қамқорлық – заманауи әлеуметтанудың объектісі.....	127
23. Исахова Г.Д. Қазақстандағы ажырасудың әлеуметтік экономикалық салдары: балаларға алимент төлеу бойынша мәселелер.....	131
24. Исаханова А.А., Даулетова Д.М. Социальная реклама в современных реалиях.....	136
25. Урузбаева Г.Т., Аубакирова А.К., Аралбай А.А. Технология CASE WORK как исследование идентификации клиента.....	140
26. Аширбаева Ф.М. Қазіргі заманғы көші қон мәселелері.....	145
27. Отар Э.С. Адаптация среднего класса Казахстана к постсоциалистической действительности.....	150

уақытты ұйымдастыру моделі, оның кадрлық, моральдік-психологиялық, ақпараттық-әдістемелік және әлеуметтік-демографиялық ресурстар сияқты факторларға байланысты. Интернат-үйлердегі тынығу шараларын ұйымдастырудың жетістігіне әкімшіліктің қолдауы, тұрғындардың өздерінің белсенділігі және мекеме бөлімдерінің өзара келісушілігі ықпал етеді.

ПАЙДАЛАНҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. Холостова, Е. И. Социальная работа с пожилыми людьми [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Е. И. Холостова. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2015. — 339 с.
2. Методы социальной работы в Великобритании. Информирование граждан пожилого возраста по вопросам социальных гарантий [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. Д. Попкова, С. Е. Гасумова, Е. А. Гриценко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 166 с.
3. Щукина Н.П., Гриценко Е.А. Свободный доступ пожилых людей к социальным услугам как теоретическая и практическая проблема / Отечественный журнал социальной работы. - 2005г. - № 1 с.29-33.
4. Щукина Н.П. Институт взаимопомощи в системе социальной поддержки пожилых людей. - М., 2004 - 235с
5. Краснова О.В. Практикум по работе с пожилыми людьми: опыт России и Великобритании. - М.: Принтер, 2001 - 231с.

БАЛАЛАРҒА АРНАЛҒАН СЕНІМ ТЕЛЕФОНЫ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСТЫҢ ФОРМАСЫ РЕТІНДЕ

Кажғалиева А.Б.

Л.Н.Гумилев атындағы ЕҰУ,

Әлеуметтік жұмыс мамандығының 4 курс студенті,

Досмурзаева Д.О.

әлеуметтану кафедрасының

аға оқытушысының жетекшілігімен

Қазіргі таңда қоғамдағы өзгерістердің қарқындылығының әсерінен көптеген жақсы өзгерістермен қоса күрделі мәселелер де туындайды. Көптеген гаджеттердің дамуына орай адамдар арасындағы коммуникация бәсеңдеді. Сол себепті адамдар анонимділікті одан да бетер сақтағысы келеді. Ал балаларға келелтін болсақ, олардың психикасы өзінің мәселесін жария етпеуді одан да бетер қалайды. Сенім телефонының қаншалықты тиімді, әрі маңызды екені осыдан байқалады.

Сенім телефоны дегеніміз әлеуметтік қызметтің бір түрі болып табылады. Белгілі бір мәселесі бар адамның білікті мамандармен телефон

арқылы сөйлесуге мүмкіндігі бар. Қазіргі таңда Қазақстан аумағында сенім телефондарының түр-түрі бар. Сонымен қатар, балаларға арналған сенім телефондарының да саны аз емес. Соның бірі Астана қаласында балаларға арналған 111 сенім телефоны қарқынды түрде жұмыс жасауда.

Сөйлесу барысында тұтынушы сұрағы бойынша ақпараттар беріліп, тұтынушы кеңес берушіге нақты істер бойынша ақпарат бере алады. Астана қаласында балаларға арналған сенім телефоны 111 нөмірінен атқарылуда. Осы нөмір бойынша Қазақстанның түкпір-түкпірінен әр түрлі мәселелер бойынша балалар немесе балаларына қатысты мәселені шешу үшін ата-аналары хабарласып, кеңес алып, ақпарат ала алады.

Сенім телефондары біздің өмірімізге белсенді енгізілуде, күнделікті өмірдің үйреншікті құрауышына айналууда. Әлемдік тарихтағы алғашқы психологиялық көмек көрсету қызметінің құрылу тарихы өте қайғылы. 100 жылдан астам уақыт бұрын, 1906 жылы протестанттық дін қызметкері Гарри Уоррен шалынған қоңыраудан оянып кеткен. Кездесу туралы өтінген абонентке пастор таңертең шіркеуге келуді ұсынды. Абоненттың өз-өзіне қол жұмсағаны туралы біліп, пастор қатты таң қалды және тез арада газетке өз-өзіне қол жұмсамас бұрын тәуліктің кез келген уақытында оған қоңырау шалуға шақыру туралы хабарландыру берді. Көп ұзамай ол телефон арқылы адамдарға моральдық және психологиялық көмек көрсетуге бағытталған «өмірді құтқарыңдар» лигасының негізін қалады [1].

Америка Құрама Штаттарында 1963 жылдары жедел желілер пайда болғалы бері олардың алуан түрлілігі мен әйгілілігі, яғни қағамға танылғандығы күрт өсті. Сондықтан қазіргі уақытта қызмет көрсету түрлері бірдей ең болмағанда 2 жедел желі табудың өзі күш. «Жедел желі» термині суық соғыс дәуірінде, яғни Америка Құрама Штаттарының Президенті Джон Кеннеди мен Кеңес Үкіметі Коммунистік Партиясының Бірінші Хатшысы Никита Хрущев арасында болған әңгіме барысында пайда болған. Сол кездері олар бір бірімен асқан қырағылықты ұстанды, себебі егер де олардың арасында жүріп жатқан әңгіме барысында белгілі бір түсініспеушілік туындап қалса, соңы екі державаның да, тіпті күллі ғаламның күйреуіне алып келетін еді. Бұл тарихи сәттің ерекшелігін атап өтетін болсақ және екі жақтың қырағылық рухтарын атап өтсек, өте қарапайым техникалық құрал қолданылған болатын. Ол – телефон [2].

Бізге ауыздан-ауызға жеткен әңгімелерге қарағанда, телефондар қызыл түсті болған және Президенттер мен Бірінші Хатшылардың үстелдерінде тұрған болатын. Ол телефондарды қолдану мақсаты болды, ол басқа жақты ядролық қару қоданудың күтпеген жағдайда қолданылу қауіпі туралы хабардар ету үшін керек еді. Бұл телефон желісін «жедел» деп атау себебі, оның аса маңызды ақпаратты Овальді Ақ Үйден Кремльге жеткізілу қауіпі болғандығы. Кейінірек ол телефон емес, Мэрилен штатындағы Бетезд Америка Құрама Штаттарының әскери-теңіз базасындағы телетайп деп аталатын құрал болып шыққаны анықталды. Ол телетайптың желісі аса маңызды ақпаратты Норвегия арқылы және одан әрі Мәскеуге өткізетін болатын. Негізіде Президенттің үстелінде драмалық қызыт түсті телефон

болмаған. Бірақ біздің есімізде әлі күнге дейін қалғаны ол сол сөздің атауы – «Жедел желі». Бұл сөз тіркесі американдық және ресейлік лексикаға жаңадан енген болатын, ал кейін оны басқа елдер де кеңінен қолдана бастады [2, 12].

Сонымен қатар, Англиялық шіркеу қызметшісі Сан-Францисколық Берни Майесты атап кетуге болады. Ол 1960 жылдары жергілікті битниктерге көмек көрсететін «Брюс» атты жедел желінің негізін құрды. Ол Сан-Францисконың өзіне қол жұмсаушылықтың, яғни суицидтің алдын алатын орталықтың филиалы, өкілі болатын. Сол 60-жылдардан бері жедел желілер «күндеп емес, сағаттап өсті» және өз дамуында ешқандай кідіріс жасаған жоқ. Міне, осылайша жедел желілердің тарихы басталды [2, 12].

Жедел желі дегеніміз ол қызық, әрі бірегей қызметтердің комбинациясы болып табылады. Олар өзгеріп отырады, орнын ауыстырып отырады, және белгілі бір спонсордың немесе жаппай халықтың қажеттіліктерін өтеуге байланысты бейімделеді. Қазіргі таңда «жедел желінің» көмекке мұқтаждарға қызмет көрсету түрлері қанша болса, анықтамалары да соншалықты көп. Қазіргі таңда қызмет көрсететін жедел желілер: іскерлік (««Пицца» жедел желісіне _____ мәселесімен _____ нөміріне хабарласыңыз; «біздің банктің жедел желісі арқылы бізбен байланысқа түсіңіз»), әлеуметтік қызметтерге жататын («Егде жастағы адамдар үшін ақпарат пен анықтама»), кризистік (суицидтің алдын алумен айналысатындар), мамандандырылған (мысалы, ЖИТСпен ауыратындар үшін), және де жалпы (қызмет көрсетудің кең спектрін ұсынатындар). Негізінен, оларды байланыстыратын ең негізгі фактор – ол телефон қолдану. Ал айырмашылықтары олардың қалай, қандай мақсатпен және қайда жұмыс жасауында [2, 136].

Мамандандырылған жедел желі дегеніміз, ол белгілі бір мақсатқа бағытталған іс-әрекет. Алайда, керек болған жағдайда басқа да қызмет түрлерін көрсете алады. Мысал ретінде суицид превенциясын алуға болады. Оның негізгі мақсаты суицидтің алдын алу, бірақ, сонымен қатар консультация берумен, анықтама мен ақпарат берумен, консультацияның нәтижелерін бақылау және басқа да қоғамдық қызмет көрсету жүйесімен серіктесумен айналысады. Ескеретін жайт – осы қызмет көрсетуде анықтама беру және ақпарат беру үнемі өзінің негізгі мақсатының, яғни суицид превенциясының контекстінде болады. Сонымен қатар, мамандандырылған қызметтер әдетте қатаң бөлінген уақытта жұмыс жасайды. Олардың көпшілігі, әсіресе әлеуметтік көрмек көрсету агенттіктерімен қаржыландырылатын әрекеттер, тек қана жұмыс уақытында жұмыс атқарады.

Сонымен қатар, А. Ванессе сенім телефонының немесе арнайы қызметтердің бірнеше фундаменталды принциптерін атап кеткен болатын:

1. Барлық жеке мүшелер ақы төленбейтін еріктілер болып табылады, оларды таңдап алады, одан кейін оларды түсіну қабілетін тұрақты жақсарту, өзін басқа және әлеуметтік қуат орнына қоя білу мақсатында олардың белсенді қызметі бойы супервизорлық тексеруден өткізеді.

2. Әрбір станция жыл бойы үздіксіз 24 сағаттық қызмет көрсетуді қамтамасыз етеді.

3. Қызмет үнемі анонимді, іс-әрекеттің толық еркіндігіне кепілдік береді және барлық философиялық, діни және саяси сенімдерді құрметтейді.

4. Қызметтер қоңырау шалушының атынан кез келген тікелей, материалдық іс-әрекеттерден тартынады, бірақ олар арнайы көмек көрсете алатын басқа, неғұрлым мамандандырылған ұйымдар ұсына алады.

Қоңырау шалғандарға ешқашан қаржылық та, басқа да міндеттемелер да тимейді [3].

Сенім телефоны (СТ) — бұл халыққа телефон арқылы шұғыл психологиялық көмек көрсететін қызмет. Ол дағдарыс жағдайындағы адамдарға бағытталған психопрофилактикалық жұмыс, әлеуметтік-терапевтік көмек түрлерінің бірі болып саналады.

Қазіргі уақытта СТ «дағдарыс қызметтерінің» өсіп келе жатқан санын орындайды және эмоциялық дағдарыстың кез келген түрін бастан кешірген тұлғалар пайдаланады: отбасылық өмірмен, жаңа жағдайларға бейімделумен, жүктілікпен, аборттармен, мектеп жанжалдарымен және және т. б. мәселелер. Оны кейінге қалдыруға болмайтын жағдайларда қолданылатын шұғыл психопрофилактикалық көмек ретінде анықтауға болады.

Телефон көмегінің маңызды артықшылықтары түнгі және күндізгі уақытта жылдам қол жеткізу (СТ қызметі тәулік бойы жұмыс істейді) және ең жоғары анонимдік болып табылады. Сонымен қатар, оған тән қасиеттер:

1. элиминация, телефон көмегінің психотерапиялық сипатындағы «сәйкес келмеу», бұл қауіпсіздік пен өзін-өзі бағалау сезімін арттырады (мысалы, суицидке қауіпті жағдайда жүрген адамдарда);

2. психологиялық қауіпсіздікке сезімтал адамдар үшін кез келген уақытта байланысты тоқтату мүмкіндігі өте тартымды;

3. «шектеулі қарым-қатынас әсері», өйткені қарым-қатынас жалғыз, акустикалық арна бойынша жүзеге асырылады, бұл уайымдап отырған жағдайды вербализациялауды күшейтеді және сол арқылы аффективті әрекет етуге ықпал етеді, дабыл сезімін азайтады, сондай-ақ психотерапевтті идеализациялауға мүмкіндік береді, бұл психотерапияның тиімділігін арттырады;

4. «сенімділік әсері»: телефон байланысының қасиеті — абонент пен консультанттың дауысына тікелей жақын орналасқан — сенімді әңгімені тез қалыптастыруға ықпал етеді [4, 36].

Терапиялық байланыс төрт дәйекті кезеңде жүреді. Бастапқы кезең — пациенттің қарым-қатынасын орнату, эмоционалдық сезімі. Екінші кезең — жағдайды зияткерлік игеру – жағдайды құрылымдаудан, өмір жолының контекстімен байланысты ашудан «өткірлікті жою». Үшінші кезең – қиын жағдайды еңсеру үшін қажетті әрекеттерді жоспарлау. Төртінші кезең – белсенді психологиялық қолдау. Егер абонент депрессия жағдайында болса және өзіне-өзі қол жұмсау қаупі болса, кеңесші белсенді директивті позицияны алады. Отбасындағы, жұмыстағы және т. б. дағдарыстық қарым-қатынас кезіндегі басқа тактика. Бұл жағдайда әңгімелесу әділ түрде жүргізіледі, мәселені бірлесіп талқылайды, шешу жолдары бірлесіп

іздестіріледі, бұл ретте кеңесші ешқандай жағдайда да абонент не істеу керек тікелей кеңестер бермейді [4, 46].

Телефон қызметінің белгілі бір ыңғайсыздығы да бар: желідегі кедергілер мен шу байланысты қиындатуы мүмкін; консультант бейвербалды ақпараттан айырылған, бұл жұмысты айтарлықтай қиындатады; абонент үшін кез келген уақытта сөйлесуді үзу мүмкіндігі консультанттың жұмысын қиындатады. Бұл СТ станцияларының техникалық жабдықталуына да, қызметкерлердің біліктілігіне да жоғары талаптар қояды.

Айналыстағы контингент әртүрлі. Оның құрылымы әр қалада өзіндік стильге ие. Бұл қызметтің мамандануына, халықтың осындай қызметтің болуы туралы хабардар болуына және т. б. байланысты. Мысалы, Арзамас қаласындағы СТ мәліметтері бойынша, жалпы жыныстағы клиенттердің жасы 30-дан 40-қа дейін – 15, 6% - ға тең. Бұл жастағы ерлер СТ көмегіне жиірек жүгінеді — 79, 2%; ал әйелдер — 20, 8% [4, 56].

Жас ұлғайған сайын СТ тарапынан көмекке сұраныс айтарлықтай төмендейді. 50 жастан асқан ерлер мен әйелдер тек 1, 5% құрайды. Ер адамдар әйелдерден телефон арқылы тұрақты психологиялық көмекке екі есе жиі келеді және бұл жалпы әйелдер СТ-ға ер адамдарға қарағанда жиі жүгінеді. 12 жасқа дейінгі балалар – ұлдар мен қыздар СТ көмегіне жүгінгендердің 10% - ын құрайды, 13-16 жастағы жасөспірімдер 14, 3% - ды құрайды. Балалар мен жасөспірімдердің алғашқы өтініштері 90% — ды құрайды, ал 10% - қайталама және тұрақты [4, 66].

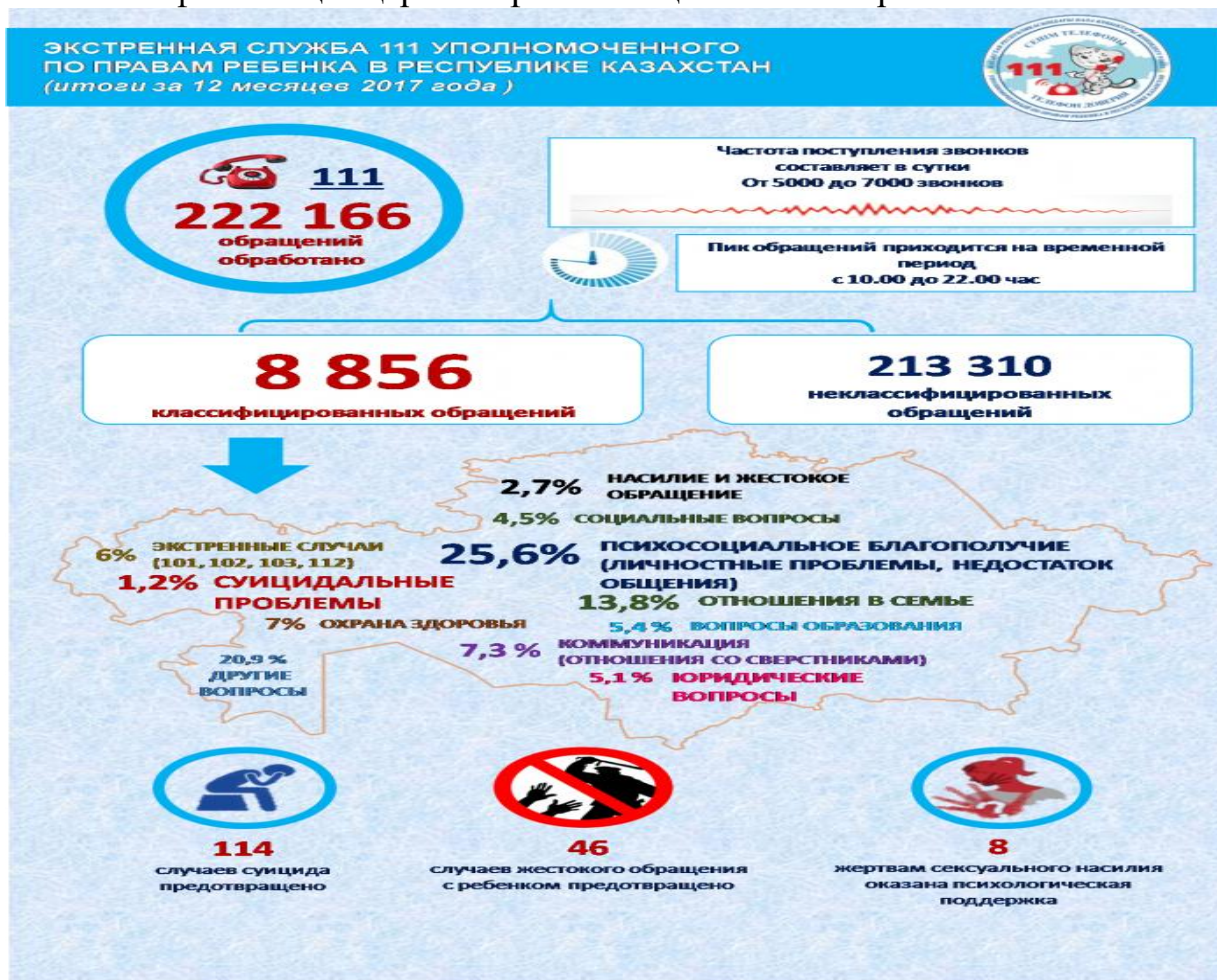
Әйел жынысты абоненттердің ішінен 13-16 жастағы жасөспірімдер мен 12 жасқа дейінгі балалар, ер жынысты абоненттердің ішінен 21-30 жастағы тұлғалар жиі хабарласады. Бұл заңдылық жасөспірім қыздардың көпшілігінің көп екендігін, ер бала-құрдастарымен салыстырғанда ерте әлеуметтік және физиологиялық есейгенін көрсетеді [4, 66].

Алайда, Ресей қалаларының бірінің (Арзамас) СТ жұмысының деректерін талдау кезінде анықталған бұл үрдістер басқа қалалардағы СТ-мен сәйкес келмейді. Мысалы, Перми қаласындағы психологиялық көмектің телефон қызметі өтініш білдіргендердің шамамен 80% - ын 12-18 жастағы клиенттер құрайды. Ал Санкт-Петербург қаласының телефондық психологиялық қызметінің мәліметтері бойынша балалар өтініштердің 47, 3%-ын құрайды. Осылайша, контингенттің құрылымы әртүрлі және әдетте жергілікті ерекшелігі бар. Алайда, психологиялық көмектің мамандануы халықтың балалар мен жасөспірімдер бөлігі үшін аса өзекті [4, 66].

Жоғарыда атап өтілгендей, Астана қаласында балаларға арналған 111 сенім телефоны қызмет атқарады. Балалардың құқықтарын бұзуға жедел ден қою, оларды қалпына келтіру үшін шұғыл шаралар қабылдау үшін Қазақстан Республикасындағы Бала құқықтары жөніндегі уәкіл балаларға тегін негізде шұғыл көмек көрсету жөнінде тәулік бойы сенім телефонын құруға бастама жасады. Қазақстан Республикасы Ақпарат және коммуникация министрлігі Байланыс, ақпараттандыру және бұқаралық ақпарат құралдары саласындағы мемлекеттік бақылау комитетінің 2016 жылғы 6 қыркүйектегі №R16035721 бұйрығымен балаларға арналған «111» нөмірі етіп бекітілген. Жоба 2016

жылдың қараша айында ҚР Президенті Әкімшілігінің, Қазақстан Республикасы Үкіметінің қолдауымен БҰҰ ЮНИСЕФ Балалар қорымен, Орталық Азиядағы PRI Халықаралық түрме реформасының өкілдігімен және "Қазақстан жастар конгресі" қоғамдық бірлестігімен бірлесіп іске қосылды [5].

Төменде 2017 жыл бойынша 111 балаларға арналған сенім телефонының атқарған жұмысының нәтижесі көрсетілген:



111 балаларға арналған сенім телефонының девиздерінің бірі «шешілмейтін мәселе жоқ» демекші, қандай қиыншылыққа тап болмасақ та, қатерлі қадамға бармастан бұрын, кез келген мәселені шешуге болатындығы жайлы ұмытпағанымыз жөн.

ПАЙДАЛАНҒАН ӘДЕБИЕТТЕР ТІЗІМІ:

1. Михайлова Е.А. Телефон доверия как инструмент профилактики социального неблагополучия. Мониторинг общественного мнения 7(113), 2013. -109-113 с.
2. Практика телефонного консультирования: П 691 хрестоматия I Ред.-сост.
3. Ванессе А. Слушая других: как велика необходимость высказаться. Нижний Новгород, 1994.
4. Романова Е. С. Работа психолога на телефоне доверия. Методическое пособие. М.: МГПУ, 2001. 69 с.

5. <http://balaombudsman.kz/category/helpline-111/>

**ХАЛЫҚТЫҢ ОСАЛ ТОПТАРЫ АРАСЫНДА АИТВ
ИНФЕКЦИЯСЫНЫҢ ТАРАЛУЫНЫҢ АЛДЫН АЛУ
БАҒДАРЛАМАЛАРЫН ЖҮЗЕГЕ АСЫРАТЫН
МЕКЕМЕЛЕРДЕГІ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСТЫҢ КЕЙС-
МЕНЕДЖМЕНТІ**

Қалдыбаева Т.Ж.

Е.А.Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік
университеті п.ғ.д., профессор

Абдрашева Б. Ж.

эл.ғ.к., доцент жетекшілігімен

Сәрсен А. С.

«Әлеуметтік жұмыс» мамандығының
2-курс магистранты

«Кейс-менеджмент» – әлеуметтік жұмыста салыстырмалы түрде жаңа ұғым, алайда бұл технология алдын алу бағдарламаларында «әлеуметтік сүйемелдеу» деген атаумен бұрыннан-ақ қолданысқа ие, атап айтқанда, халықтың осал топ өкілдерінің мінез-құлықтарын жақсы және қауіпсіз жағына қарай өзгертуге кедергі келтіретін проблемаларды іздеу және шешімін табу сатысында пайдаланылады.

Американың Кейс-менеджмент қоғамының (Case Management Society of America) анықтамасы бойынша, «кейс-менеджмент – сапалы және рентабельді нәтижеге жету үшін қолжетімді ресурстарды қарым-қатынас жасау және іздеу арқылы жүзеге асыру, клиенттің қажеттіліктеріне сәйкес қызметтерді бағалау, жоспарлау, көмек көрсету және қолдау білдіру бірігетін процесс [1].

Кейс (жағдай) – бұл адамның өміріндегі тұрақтылықты бұзатын және оның жай-күйінің төмендеуіне алып келетін проблемалық жағдай.

Халықтың осал топтарымен, атап айтқанда инъекциялық есірткі тұтынушылармен жұмыс тәжірибесі олардың жүріс-тұрысының жақсы жағына қарай өзгеруі тек үйрету және қажетті ресурстармен қамтамасыз етуден ғана тұрмайтынын көрсетті. Әдетте, аталмыш топ өкілдерінде тек бір ғана проблема емес, тұрмыстық, медициналық, заң және психологиялық сипаттағы проблемалардың жиынтығы кездеседі. Бұл ретте, денсаулығын сақтау мен қолдауға қатысты проблемалар басты проблемалар болып табылмайды, олардан жеке қажеттіліктері, күйзелістен арылуға ықпалы,