

ӨМІРДІҢ ҚИЫН ЖАҒДАЙЫНА ТАП БОЛҒАН ОТБАСЫЛАРҒА КӨМЕК

Әлеуметтік қызметкерлерге арналған әдістемелік құрал



Нұр-Сұлтан, 2021

Құрастырушылар:

Семененко Наталья Николаевна – жоғары білікті психолог, ҚР отбасылық және гендерлік саясат тұжырымдамасын жаңарту жөніндегі жұмыс тобының мүшесі;

Полякова Варвара Викторовна – психолог, «Өмірдің қиын жағдайына тап болған балалы отбасыларды қолдау жөніндегі шараларды әзірлеу және жүзеге асырау» жобасының үйлестірушісі;

Дилдебаева Айнур Мырзағалиевна– Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің «Ша-рапат» әлеуметтік қызмет көрсету орталығында бөлімше меңгерушісі

МАЗМҰНЫ

Кіріспе	4
1-тарау. Әлеуметтік қызметкер жұмысын йымдастыру ерекшелігі.....	5
2-тарау. 2.1 Өмірдің қиын жағдайына тап болған отбасылардың қатынастарын реттейтін нормативтік-құқықтық база	14
2.2. Көмекші маман қызметкерлеріндегі стрестің алдын-алу	16
Қорытынды	19

КІРІСПЕ

Әлеуметтік қызметкердің отбасына көмекті ұйымдастырудағы негізгі міндеттерінің бірі – бұл олардың өмірлік қиын жағдайына себеп болған проблемаларды шешуге негіз бола алатын ақпарат пен ұсыныстар беру. Мемлекеттік мекемелердің, жергілікті өзін-өзі басқару органдарының және үкіметтік емес ұйымдардың көмегімен әлеуметтік қызметкердің өмірлік қиын жағдайдағы отбасына қолдау көрсету және көмек көрсетуі осындай отбасылардың әлеуметтік белсенділігін қолдау ынталандырудың тиімді құралы болып табылады.

Әлеуметтік қызметкер өмірлік қиын жағдайдағы отбасына барлық мүмкіндіктерді жасап, сол қиындықты еңсеруге қолдау көрсетіп, оған қайырымдылық қорларын тарту немесе мемлекеттік көмектің әділ бөлінуін қадағалаумен қатар, отбасын өз-өзіне көмектесу, өзара көмек көрсетуге үйретуі жомарт жәрдемақы төлеуге қарағанда тиімді.

Бұл әдістемелік құралдың негізгі міндеті өмірлік қиын жағдайдағы (бұдан әрі – ӨМҚ) отбасына білікті көмекті ұйымдастыруда әлеуметтік қызметкерге қолдау көрсету.

«Өмірдің қиын жағдайына тап болған балалы отбасыларды қолдау жөніндегі шараларды әзірлеу және жүзеге асыру» жобасын жүзеге асырушы барлық белсенді қатысушыларға алғыс білдіреміз.

Қазіргі қазақстандық қоғамдағы әлеуметтік-маңызды мәселені шешуге қатысуға мүмкіндік берген «Азаматтық бастамаларды қолдау орталығы» коммерциялық емес акционерлік қоғамына және оның Басқарма төрағасы Лима Диасқа алғыс білдіреміз.

***Құрметпен, «Замандас 21» ҚҚ президенті
Алшинова Ляззат Елюбаевна.***

1-ТАРАУ.

Әлеуметтік қызметкер жұмысын йымдастыру ерекшелігі

Әлеуметтік жұмыс – әлемдік тұрғыда қарағанда адамға адамгершілік қатынас жасаудың көрінісі, бұл мұқтаж адамға гуманитарлық қызмет көрсетудің жүйесі және қайырымдылық пен діни парыз ретінде ерте дәуірден бастау алған. Өткен ғасырда әлеуметтік жұмыс арнайы дайындықты қажет ететін дербес мамандық ретінде танылды.

2008 жылғы 29 желтоқсанда «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының N 114-IV Заңы қабылданды, онда арнаулы әлеуметтік қызметтер - өмірлік қиын жағдайда жүрген адамға (отбасына) туындаған әлеуметтік проблемаларды еңсеру үшін жағдайларды қамтамасыз ететін және оларға басқа азаматтармен тең қоғам өміріне қатысу мүмкіндіктерін жасауға бағытталған қызметтер кешені екендігі көрсетілген. Қазақстанда «әлеуметтік қызметкер» мамандығының пайда болғанына көп уақыт болған жоқ.

Әлеуметтік қызмет - бұл қоғамдық өзгерістер мен дамуға ықпал ететін, әлеуметтік ұйымшылдыққа және қоғамдағы адамдардың өз бетінше қызмет ету қабілеттерін нығайтуға, олардың дербестілігіне ықпал ететін практикаға бағдарланған мамандық және академиялық пән. Әлеуметтік қызметте әлеуметтік әділеттілік, адам құқықтары, ұжымдық жауапкершілік және әртүрлілікті құрметтеу принциптері басты орында тұрады. Әлеуметтік қызмет теорияларына, әлеуметтік және гуманитарлық ғылымдарға, мамандандырылған білімге сүйене отырып, әлеуметтік қызмет адамдар мен құрылымдарды өмірлік мәселелерді шешуге және әл-ауқатты арттыруға тартады (IFSW және IASSW Бас ассамблеясы, шілде, 2014 жыл).

2008 жылғы 29 желтоқсанда «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының N 114-IV Заңының 6-бабына сәйкес **адам (отбасы) өмірлік қиын жағдайда деп танылуы мүмкін негіздер бар.**

1. Адам (отбасы) мынадай негіздер бойынша өмірлік қиын жағдайда жүр деп танылуы мүмкін:

- 1) жетімдік;
- 2) ата-ана қамқорлығының болмауы;
- 3) кәмелетке толмағандардың қадағалаусыз қалуы, оның ішінде девиантты мінез-құлық;
- 4) кәмелетке толмағандардың арнаулы білім беру ұйымдарында, ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдарында болуы;
- 5) туғаннан бастап үш жасқа дейінгі балалардың ерте психофизикалық даму мүмкіндіктерінің шектелуі;
- 6) дене бітімі және (немесе) ақыл-ой мүмкіндіктеріне байланысты организм функцияларының тұрақты бұзылуы;
- 7) әлеуметтік мәні бар аурулардың және айналадағыларға қауіп төндіретін аурулардың салдарынан тыныс-тіршілігінің шектелуі;
- 8) жасының егде тартуына байланысты, бұрынғы ауруы және (немесе) мүгедектігі салдарынан өзіне-өзі күтім жасай алмауы;

9) әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға алып келген қатыгездікпен қарау;

10) баспанасыздық (белгілі бір тұрғылықты жері жоқ адамдар);

11) бас бостандығынан айыру орындарынан босатылуы;

12) пробация қызметінің есебінде болу.

2. Әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға әкеп соққан қатыгездікпен қараудың бар-жоғын бағалау критерийлерін Қазақстан Республикасының Ішкі істер министрлігі халықты әлеуметтік қорғау, денсаулық сақтау және білім беру саласындағы уәкілетті органдармен бірлесе отырып айқындайды.

Жасалған әрекеттерге қатысты қылмыстық іс жүргізуді қозғау фактісінің бар-жоғына қарамастан, тұрмыстық зорлық-зомбылыққа, адам саудасына, оның ішінде көмелетке толмағандар саудасына, оларды пайдаланудың өзге де түрлеріне байланысты әрекеттер, сондай-ақ адам ұрлау әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға әкеп соққан қатыгездік таныту нысандары б

Қызмет алушыларға үйде сегіз арнаулы әлеуметтік қызмет көрсетіледі:

Әлеуметтік-тұрмыстық:

- үйге азық-түлік, тұрмыстық керек-жарақтар, санитарлық және гигиена құралдары, күтім құралдары, кітаптар, газеттер, журналдар жеткізу;
- тамақ дайындауға көмек;
- тұрғын үй-коммуналдық қызметтер мен байланыс қызметтерін төлеу;
- отын сатып алу, сумен қамтамасыз ету (орталық жылусыз және (немесе) сумен жабдықтаусыз тұрғын үй-жайларда);
- тұрғын үй-жайларға жөндеу жүргізуге көмекті ұйымдастыру;
- тұрғын үй-жайларды тазалау.

Әлеуметтік-медициналық:

- әлеуметтік қызмет алушылардың денсаулығын қадағалау, күтуді ұйымдастырумен байланысты рәсімдерді орындау;
- сауықтыру іс-шараларын өткізуге жәрдем көрсету;
- әлеуметтік қызмет алушыларды жүйелі бақылау;
- салауатты өмір салтын қалыптастыруға бағытталған іс-шараларды өткізу;
- әлеуметтік-медициналық сұрақтар бойынша кеңес беру.

Әлеуметтік-психологиялық - психологиялық ахуалды түзету және әлеуметтік ортаға бейімделуге көмек көрсету бойынша жұмыстарды жүргізуді көздейді:





- әлеуметтік-психологиялық консультация беру (оның ішінде отбасы ішіндегі қатынастар мәселелері бойынша);
- әлеуметтік-психологиялық патронаж.

Әлеуметтік-педагогикалық - әлеуметтік қызмет алушылардың мінез-құлқы мен тұлғалық дамуындағы ауытқулардың алдын алуға, олардың жағымды мүдделерін қалыптастыруға бағытталған.

- ауыр науқас әлеуметтік қызмет алушыларға, тіршілік әрекеті шектелген әлеуметтік қызмет алушыларға, оның ішінде мүгедек балаларға жалпы күтімнің практикалық дағдыларына оқыту;
- жағымды мүдделерді қалыптастыру (оның ішінде бос уақыт саласында).

Әлеуметтік-мәдени - рухани, зияткерлік қажеттіліктерді қанағаттандыруға және қалыпты өмірді қолдауға бағытталған:

- Қызмет алушылар арасында кездесулер, дөңгелек үстелдер, зияткерлік ойындар, мұражайларға, көрмелерге, театрларға тамашалауға апарарды.
- Әлеуметтік-экономикалық;
- шот, депозит ашу кезінде көмек көрсетіледі;
- зейнетақы мен жәрдемақы алу кезіндегі бақылау;
- тиісті жеңілдіктерді, жәрдемақылар мен өтемақыларды алуға жәрдемдесу;
- зейнетақы төлемдерін алуға құжаттарды рәсімдеуге көмек.

Әлеуметтік-құқықтану:

- заңды құқықтарды іске асыру үшін қажетті құжаттардың тізбесі туралы хабардар ету, құжаттардың мақсаты мен мазмұнын түсіндіру, оларды рәсімдеуге көмек көрсету;
- әлеуметтік қызметтерді алушының заңды құқықтарын іске асыру жолдары туралы түсіндіру;
- әлеуметтік-құқықтық мәселелер бойынша кеңес беру;
- әлеуметтік қызмет алушылардың құқықтары мен заңды мүдделерін қорғау мақсатында заң көмегін алуға жәрдемдесу.

Әлеуметтік-еңбектік:

- жұмысқа орналасуға көмек көрсету;
- мүгедектердің білім алуына, оның ішінде кәсіптік білім алуына олардың қабілеттеріне сәйкес көмек көрсетуді ұйымдастыру.

Әлеуметтік қызметкерлердің Қазақстан Республикасының «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Заңының 16-бабына сәйкес құқықтары мен міндеттері бар.

1. Әлеуметтік қызметкердің:

1) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету саласына жаңа әдістемелер енгізуге, ғылыми-зерттеу қызметімен айналысуға;

2) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттарын сақтаған жағдайда, арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету саласындағы қызметті ұйымдастырудың әдістері мен нысандарын еркін таңдауға;

3) кемінде бес жылда бір рет біліктілігін арттыруға құқығы бар.

2. Арнаулы әлеуметтік қызметтерге қажеттілікті бағалау мен айқындауды жүзеге асыратын әлеуметтік қызметкер осы баптың 1-тармағында белгіленген құқықтардан басқа:

1) жергілікті атқарушы органдардан қажетті ақпаратты сұратуға және алуға;

2) арнаулы әлеуметтік қызметтерге қажеттілікке бағалау жүргізу және оны айқындау үшін қажетті мамандарды тартуға құқылы.

3. Әлеуметтік қызметкер:

1) өзінің кәсіби құзыреті саласында тиісті теориялық және практикалық білімді меңгеруге;

2) көрсетілетін арнаулы әлеуметтік қызметтердің сапасын қамтамасыз етуге;

3) өмірлік қиын жағдайда жүрген адам (отбасы) туралы құпия ақпаратты жария етпеуге;

4) өмірлік қиын жағдайда жүрген адамға (отбасына) қатысты кемсітушілікке жол бермеуге;

4-1) құқық қорғау органдарына халықты әлеуметтік қорғау ұйымдарында қылмыстық не әкімшілік құқық бұзушылық белгілері бар әрекеттерді (әрекетсіздікті) көмелетке толмағандардың жасау немесе оларға қатысты жасалу фактілері туралы, сондай-ақ халықты әлеуметтік қорғау ұйымдарынан тыс жерде кәсіптік қызметіне байланысты өзіне белгілі болған фактілер туралы дереу хабарлауға;

5) кәсіби шеберлігін тұрақты жетілдіріп отыруға;

6) кемінде бес жылда бір рет аттестаттаудан өтуге міндетті.

Арнаулы әлеуметтік қызметтерге қажеттілікті бағалау мен айқындауды жүзеге асыратын әлеуметтік қызметкер, осы баптың 3-тармағында белгіленген міндеттерден басқа, өмірлік қиын жағдайда жүрген адамға (отбасына) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсетудегі қажеттілікке сапалы бағалау жүргізуге және оны айқындауға міндетті.

Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2009 жылғы 14 наурыздағы «Арнаулы әлеуметтік қызметтердің кепілдік берілген көлемінің тізбесін бекіту туралы» N 330 Қаулысының 1-тармағына сәйкес арнаулы әлеуметтік қызметтердің кепілдік берілген көлемі мына қызмет алушыларға ұсынылады:

1) психоневрологиялық ауытқулары бар мүгедек балалар (бұдан әрі – балалар);

2) тірек-қозғалыс аппараты бұзылған мүгедек балалар (бұдан әрі – ТҚА бұзылған балалар);



- 3) психоневрологиялық аурулары бар он сегіз жастан асқан мүгедектер (бұдан әрі – 18 жастан асқан адамдар);
- 4) бірінші және екінші топтағы мүгедектер (бұдан әрі – мүгедектер);
- 5) жасының егде тартуына байланысты өзіне-өзі күтім жасауға қабілетсіз адамдар (бұдан әрі – қарттар);
- 6) белгілі бір тұрғылықты жері жоқ адамдар (бұдан әрі – үйсіз адамдар);
- 7) өмірлік қиын жағдайда жүрген адамдар (отбасылар).



Осылайша көрсетілген тізімдегі қызмет алушылар әлеуметтік-тұрмыстық; әлеуметтік-медициналық; әлеуметтік-психологиялық; әлеуметтік-педагогикалық; әлеуметтік-еңбек; әлеуметтік-мәдени; әлеуметтік-экономикалық; әлеуметтік-құқықтық қызметтерді алуға құқылы. (Қазақстан Республикасы Үкіметінің «Арнаулы әлеуметтік қызметтердің кепілдік берілген көлемінің тізбесін бекіту туралы» Қаулысының 2-тармағы).

Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 17 шілдедегі «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» N 246 Заңының 1-бабының 4-тармағына сәйкес - Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек (бұдан әрі – атаулы әлеуметтік көмек) – жан басына шаққандағы орташа айлық табысы облыстарда, республикалық маңызы бар қалаларда, астанада белгіленген кедейлік шегінен төмен жеке адамдарға (отбасыларға) мемлекет беретін көмек.

Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» Заңының 1-бабының 9-тармағына сәйкес - шартсыз ақшалай көмек – жұмыспен қамтуға жәрдемдесу шараларына қатысуға мүмкіндігі шектеулі табысы аз адамдарға (отбасыларға) ай сайынғы ақшалай төлемдер нысанында, оның ішінде электрондық ақшаның электрондық әмияндарына электрондық ақшамен көрсетілетін атаулы әлеуметтік көмек түрі;

Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» Заңының 1-бабының 10-тармағына сәйкес шартты ақшалай көмек – жұмыспен қамтуға жәрдемдесу шараларына және (немесе) қажет болған жағдайда әлеуметтік бейімдеу шараларына табысы аз адамдардың (отбасылардың) міндетті қатысуы шартымен оларға ай сайынғы және (немесе) біржолғы ақшалай төлем нысанында, оның ішінде электрондық ақшаның электрондық әмияндарына электрондық ақшамен көрсетілетін атаулы әлеуметтік көмек түрі.

Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» Заңының 2-бабының 4-тармағына сәйкес шартсыз ақшалай көмек:

1) жұмыспен қамтуға жәрдемдесу шараларына қатысуға мүмкіндігі шектеулі жалғыздікті және (немесе) жалғыз тұратын табысы аз адамдарға:

«Қазақстан Республикасында зейнетақымен қамсыздандыру туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 11-бабының 1-тармағында белгіленген зейнеткерлік жасқа толуына;

Жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау;

2001 жылғы 1 шілдеден бастап – ерлерге 63 жасқа толғанда, әйелдерге 58 жасқа толғанда жүргізіледі.

Бұл ретте әйелдерге жасына байланысты зейнетақы төлемдерін тағайындау:

- 2018 жылғы 1 қаңтардан бастап – 58,5 жасқа толғанда; 2019 жылғы 1 қаңтардан бастап – 59 жасқа толғанда; 2020 жылғы 1 қаңтардан бастап – 59,5 жасқа толғанда; 2021 жылғы 1 қаңтардан бастап – 60 жасқа толғанда; 2022 жылғы 1 қаңтардан бастап – 60,5 жасқа толғанда; 2023 жылғы 1 қаңтардан бастап – 61 жасқа толғанда; 2024 жылғы 1 қаңтардан бастап – 61,5 жасқа толғанда; 2025 жылғы 1 қаңтардан бастап – 62 жасқа толғанда; 2026 жылғы 1 қаңтардан бастап – 62,5 жасқа толғанда; 2027 жылғы 1 қаңтардан бастап 63 жасқа толғанда жүргізіледі.
- бірінші немесе екінші топтағы мүгедектігіне;
- екі айдан астам еңбекке уақытша қабілетсіздік мерзімі белгіленуі мүмкін ауруының болуына байланысты;

2) құрамында еңбекке қабілетті адамдары жоқ немесе жалғыз еңбекке қабілетті мүшесі үш жасқа дейінгі балаға, мүгедек балаға, бірінші немесе екінші топтағы мүгедекке, бөгденің күтіміне және көмегіне мұқтаж қартқа күтімді жүзеге асыратын табысы аз отбасыларға көрсетіледі.



Қазақстан Республикасының «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» Заңының 2-бабының 5-тармағына сәйкес шартты ақшалай көмек жалғызділікті және (немесе) жалғыз тұратын еңбекке қабілетті табысы аз адамдарға, сондай-ақ осы баптың 4-тармағында көрсетілген адамдарды (отбасыларды) қоспағанда, өз құрамында еңбекке қабілетті мүшесі (мүшелері) бар табысы аз отбасыларға, оның ішінде «Салық және бюджетке төленетін басқа да міндетті төлемдер туралы» Қазақстан Республикасы Кодексінің (Салық кодексі) 774-бабына сәйкес бірыңғай жиынтық төлемді төлеушілер болып табылатын жеке тұлғаларға ол (олар) жұмыспен қамтуға жәрдемдесу және (немесе) қажет болған кезде әлеуметтік бейімдеу шараларына қатысқан жағдайда көрсетіледі.

Жоғарыда айтылғандардың негізінде атаулы әлеуметтік көмек шартсыз және шартты болып табылады.

Өмірлік қиын жағдайда жүрген адамның (отбасының) Қазақстан Республикасының «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» Заңының 12-бабына сәйкес құқықтары мен міндеттері бар. Олар:

1. Өмірлік қиын жағдайда жүрген адамның (отбасының):
 - 1) арнаулы әлеуметтік қызметтердің көрсетілуіне өтініш білдіруге;
 - 2) өзінің құқықтары, міндеттері мен арнаулы әлеуметтік қызметтердің көрсетілу шарттары туралы ақпарат алуға;
 - 3) арнаулы әлеуметтік қызметтерге қажеттілікке бағалау жүргізуге және оны айқындауға қатысуға;
 - 4) ерекше режимде ұстайтын білім беру ұйымдарындағы кәмелетке толмағандарды қоспағанда, арнаулы әлеуметтік қызметтердің кепілдік берілген

көлемін және (немесе) ақылы арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін субъектілерді таңдауға;

5) арнаулы әлеуметтік қызметтерді алуға немесе олардан бас тартуға;

6) лауазымды адамдардың, сондай-ақ арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін субъектілердің іс-әрекетіне (әрекетсіздігіне) Қазақстан Республикасы заңдарында белгіленген тәртіппен шағым жасауға;

7) лауазымды адамдарға немесе арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін субъектілерге мәлім болған жеке сипаттағы ақпараттың құпиялылығына құқығы бар.

2. Өмірлік қиын жағдайда жүрген адам (отбасы):

1) арнаулы әлеуметтік қызметтерге қажеттілікті айқындау және оларды көрсету туралы шешім қабылдау үшін толық және дұрыс ақпарат беруге;

2) арнаулы әлеуметтік қызметтерге қажеттілікке бағалау жүргізу және оны айқындау процесіне кедергі келтірмеуге;

3) арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсететін субъектілерді осы қызметтерді көрсетуге әсер ететін мән-жайлардың өзгергені туралы уақтылы хабардар етуге міндетті.

Халықты әлеуметтік қорғау саласындағы әлеуметтік қызметкерлерге арналған кәсіптік әдеп жөніндегі әдістемелік ұсынымдардың жобасына сәйкес лауазымдық міндеттерін орындау кезіндегі мінез-құлық әлеуметтік қызметкер этикалық белгілерді сақтауы тиіс.

Әлеуметтік қызметкердің негізгі этикалық принциптері:

әлеуметтік әділеттілік:

- қызмет алушылардың негізгі әлеуметтік қажеттіліктерін қанағаттандыру үшін үшін әлеуметтік қызметкердің ресурстарды тең бөлуін меңзейді;

Адалдық:

- әлеуметтік қызметкердің өз өкілеттіктерін, көрсетілетін қызметті алушылармен, әріптестермен және өзге де адамдармен сенімін теріс пайдалануға жол бермеу;
- жеке және кәсіби өмір арасындағы шекті дұрыс түсінуге және жеке материалдық пайда үшін өз қызметін асыра пайдаланбауға бағытталған;
- көрсетілетін қызметті алушыларды оның мүдделеріне қатысты жүзеге асырылатын барлық іс-әрекеттер туралы толық көлемде хабардар етуді көздейді;

Жеке тұлғаның ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтеу:

- әлеуметтік қызметкер жеке дара ерекшелікті және мәдени-этникалық әртүрлілікті түсіне отырып, жеке адамның ар-намысы мен қадір-қасиетін құрметтейді;
- көрсетілетін қызметті алушыларға күш көрсету, моральдық және психологиялық зорлық-зомбылық әдістерін қолдануға жол бермейді;

Ізгілік:

- адам өмірі мен оның әл-ауқатын жоғары құндылық ретінде анықтайды;
- әлеуметтік қызметкердің жеке адамға қайырымдылығы мен жанашырлығын және әлеуметтік қызметкердің көрсетілетін қызметті алушы үшін барынша қолайлы және қауіпсіз жағдай жасауын болжайды;

Патриотизм және қоғамға қызмет ету:

- патриотизм мен қоғамға қызмет ету әлеуметтік жұмыстың негізін құрайды, ол әр

- азаматтың әл-ауқатына қамқорлық жасау арқылы көрінеді;
- әлеуметтік қызметкер көрсетілетін қызметті алушыға әлеуметтік саладағы оң нәтижелер мен жетістіктерді жеткізеді;
 - әлеуметтік қызметкер Қазақстан Республикасының мәдени және тарихи дәстүрлерін сақтайды, көрсетілетін қызметті алушыларға сондай қатынас жасайды;

Құзыреттілік және кәсіби дамудың үздіксіздігі:

- әлеуметтік қызметкер өз құзыретінің шегін біледі және проблеманы шешудің неғұрлым жоғары деңгейі талап етілетін жағдайларда оның шеңберінен аспайды;
- әлеуметтік қызметкер өзінің кәсіби деңгейін үнемі арттырып отырады;
- әлеуметтік қызметкер өз қызметінде жаңа тәсілдер мен практикалық әдістерді іздеу мен бағалауды жүзеге асыра отырып, көрсетілетін қызметтердің сапасын арттыру мақсатында өзінің құзыреттілігін қолдайды және кеңейтеді.

Жалпы адами құндылықтарды құрметтеу және толеранттылық:

- әлеуметтік қызметкер көрсетілетін қызметті алушының сеніміне, құндылықтарына, мәдениетіне, мақсаттарына, мұқтажықтарына, дара ерекшелігіне, басқа адамдармен өзара қарым-қатынастарына құрмет көрсете отырып, оған ізгі ниетті қатынасын көрсетеді;
- әлеуметтік қызметкер көрсетілетін қызметті алушыларға толерантты қатынас орната отырып, олардың дара ерекшелігін, мүдделерін және әлеуметтік қажеттіліктерін ескере отырып, қадір-қасиетін қорғайды және құрмет көрсетеді;

Құпиялылық:

- құпиялылық әлеуметтік қызметтер мен әлеуметтік көмек көрсету мақсатында көрсетілетін қызметті алушы туралы ақпаратты әлеуметтік қызметкер басқа мемлекеттік органдар мен ұйымдарға оның рұқсатымен ғана бере алатындығын білдіреді;
- әлеуметтік қызметкер әлеуметтік қызметтер мен атаулы әлеуметтік көмек көрсету кезінде цифрлық технологиялар мен әлеуметтік желілерді пайдалану құпиялылықты сақтауға қауіп төндіруі мүмкін екенін түсінеді.

Әлеуметтік қызметкерлердің көрсетілетін қызметті алушыларға қатысты көрсететін мінез-құлқы:

- оларға сыпайылық пен құрмет көрсете отырып илтипат білдіру;
- заңнама талаптарына, әлеуметтік қызмет көрсету ережелері мен стандарттарына және өзге де нормативтік құқықтық актілерге, келісімшарт талаптарын қатаң сақтап, өзара қарым-қатынас құру қажет;
- қағидалар мен стандарттарда көзделген әлеуметтік қызметтер мен өзге де нормативтік құқықтық актілер шеңберінде ең жақсы нәтиже алу үшін әлеуметтік жұмыстың неғұрлым тиімді тәсілдерін, әдістерін, нысандарын таңдау;
- қызмет алушылардың құқықтарын түсіндіру және оларды бұзатын әрекеттерге жол бермеу, оның ішінде тегіне, әлеуметтік, лауазымдық және мүліктік жағдайына, жынысына, нәсіліне, ұлтына, тіліне, дінге көзқарасына, нанымына, тұрғылықты жеріне байланысты немесе кез келген өзге мән-жайлар бойынша кемсітушіліктің кез келген нысандарын болдырмау қажет;

- қызмет алушыларды әлеуметтік қызметтерді ұсынумен байланысты тәуекелдер, мүмкіндіктер, міндеттер туралы хабардар етуге міндетті;
- қызмет алушыларға қатысты жыныстық әрекеттер жасауға жол бермеу;
- қамқоршымен немесе заңды өкілмен тек көрсетілетін қызметті алушының мүддесі үшін өзара әрекеттесуге ғана құқығы бар;
- көрсетілетін қызметті алушының өзіне көрсетілетін қайырымдылық көмекке қатысты субъективті ұстанымын ұстанатындығын ескеру;
- көрсетілетін қызметті алушының өміріне, денсаулығына, материалдық әл-ауқатына және психикалық ахуалына қатер төндіретін жағдайларды, кәсіптік міндеттермен байланысты өзге де мән-жайларды қоспағанда, көрсетілетін қызметті алушының құпиясын құрметпен қаруға және кәсіптік әлеуметтік көмек барысында алынған ақпаратты таратпауға міндетті;
- көрсетілетін қызметті алушының құпиясын бұзуға мәжбүр ететін жағдайлар туралы хабардар еткенде ғана, құпиялылықты бұзуға болады;
- дербес деректер және оларды қорғау туралы заңнаманы басшылыққа алуға міндетті;
- бұқаралық ақпарат құралдарында және әлеуметтік желілерде қызметті алушы туралы аудио-, бейне жазбалар, жарияланымдар жүргізуге және әлеуметтік қызметкердің жұмысын үшінші инстанцияның бақылауына алуы тек алдын ала келісілім арқылы ғана жүргізіледі;
- орындалған жұмыс үшін бағалы сыйлықтар қабылдамауға.



2-ТАРАУ

2.1 Өмірдің қиын жағдайына тап болған отбасылардың қатынастарын реттейтін нормативтік-құқықтық база

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы 1995 жылы 30 тамызда республикалық референдумда қабылданған.

2. Қазақстан Республикасының Азамат-тық кодексі (жалпы бөлім) №268 – XIII 27 желтоқсан 1994 жыл.

3. Қазақстан Республикасының Азамат-тық кодексі (ерекше бөлім) Қазақстан Республикасының 1999 жылғы 1 шілдедегі N 409 Кодексі.

4. Қазақстан Республикасының Еңбек Кодексі 2015 жылғы 23 қарашадағы № 414-V ҚРЗ.

5. Қазақстан Республикасының Азамат-тық процесік кодексі 2015 жылғы 31 қазандағы № 377-V ҚРЗ.

6. Қазақстан Республикасының Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексі. Қазақстан Республикасының 2020 жылғы 29 маусым-дағы № 350-VI ҚРЗ Кодексі.

7. Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 26 желтоқсандағы № 518-IV Кодексі.

8. Қазақстан Республикасының Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодексі. 2014 жылғы 5 шілдедегі № 235-V ҚРЗ.

9. Қазақстан Республикасының Қылмыстық кодексі. 2014 жылғы 3 шілдедегі № 226-V ҚРЗ.

10. Қазақстан Республикасы Қылмыстық-процестік кодексі. 2014 жылғы 4 шілдедегі №231 - V ҚРЗ.

11. Қазақстан Республикасының «Салық және бюджетке тқленетін басқада міндетті төлемдер туралы (Салық кодексі)» Кодексі. 2017 жылғы 25 желтоқсандағы №120 -VI ҚРЗ.

12. Қазақстан Республикасы «Арнайы әлеуметтік қызметтер туралы» Заңы. 2008 жылғы 29 желтоқсандағы № 114-IV.

13. «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек туралы» Қазақстан Республикасының 2001 жылғы 17 шілдедегі N 246 Заңы.

14. «Мемлекеттік қызметтер туралы» Қазақстан Республикасының 2013 жылғы 15 сәуіріндегі №88 -V Заңы.

15. «Мүгедектерді әлеуметтік қорғау туралы» Қазақстан Республикасының 2005 жылдың 13 сәуіріндегі №39 Заңы.

16. «Тұрғын үй қатынастары туралы» Қазақстан Республикасының 1997 жылғы 16



сәуірдегі N 94 Заңы.

17. «Адвокаттық қызмет және заң көмегі туралы» Қазақстан Республикасының Заңы 2018 жылғы 5 шілдедегі № 176-VI ҚРЗ.

18. «Білім туралы» Қазақстан Республикасының 2007 жылғы 27 шілдедегі № 319 Заңы.

19. «Баланың құқықтары туралы» Қазақстан Республикасының 2002 жылғы 8 тамыздағы N 345 Заңы.

20. «Медиация туралы» Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 28 қаңтарындағы № 401-IV Заңы.

21. «Әлеуметтік көмек көрсетілетін азаматтарға әлеуметтік көмектің мөлшерін, көздерін, түрлерін және оны беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 12 наурыздағы № 320 Қаулысы.

22. «Әлеуметтік көмек көрсетудің, оның мөлшерлерін белгілеудің және мұқтаж азаматтардың жекелеген санаттарының тізбесін айқындаудың үлгілік қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2013 жылғы 21 мамырдағы № 504 қаулысы.

23. «Арнаулы әлеуметтік қызметтердің кепілдік берілген көлемінің тізбесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2009 жылғы 14 наурыздағы N 330 Қаулысы.

24. «Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үй немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үй беру және пайдалану қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2011 жылғы 1 желтоқсандағы № 1420 Қаулысы.

25. «Мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге немесе жеке тұрғын үй қорынан жергілікті атқарушы орган жалдаған тұрғын үйге мұқтаж Қазақстан Республикасының азаматтарын есепке қою қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 26 маусымдағы № 856 Қаулысы.

26. «Мемлекеттік атаулы әлеуметтік көмек тағайындау және төлеу және кепілдедік берілген әлеуметтік топтаманы ұсыну қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 5 мамырдағы № 320 бұйрығы.

27. «Мемлекеттік базалық зейнетақы төлемін бюджет қаражаты есебінен беру, сондай-ақ жасына байланысты зейнетақы төлемдерін, мүгедектігі бойынша, асыраушысынан айрылу жағдайы бойынша берілетін мемлекеттік әлеуметтік жәрдемақыларды, мемлекеттік арнайы жәрдемақыларды тағайындау және жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 14 сәуірдегі № 223 бұйрығы.

28. «Әлеуметтік жұмыскерлерге қойылатын біліктілік талаптарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің 2018 жылғы 14 тамыздағы № 350 бұйрығы.

29. «Тұрғын үй сертификаттарын беру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Индустрия және инфрақұрылымдық даму министрінің 2019 жылғы 20 маусымдағы № 417 бұйрығы.

30. «Халықты әлеуметтік қорғау саласында арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттарын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау және

әлеуметтік даму министрінің 2015 жылғы 26 наурыздағы № 165 бұйрығы.

31. «Мемлекеттік қорғаншылық және қамқоршылық жөніндегі функцияларын жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Үкіметінің 2012 жылғы 30 наурыздағы № 382 Қаулысы.

32. «Соттардың еңбек дауларын шешу кезінде заңнаманы қолдануының кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 2017 жылғы 6 қазандағы № 9 нормативтік қаулысы.

33. «Соттардың алименттерді өндіріп алу жөніндегі істерді қараған кезде заңнаманы қолдануы туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 2019 жылғы 29 қарашадағы № 6 Нормативтік қаулысы.

34. «Соттардың балаларды тәрбиелеуге байланысты дауларды шешу кезінде заңнаманы қолдануы туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 2018 жылғы 29 қарашадағы № 15 нормативтік қаулысы.

35. «Соттардың некені (ерлі-зайыптылықты) бұзу туралы істерді қараған кезде заңнаманы қолдануы туралы» Қазақстан Республикасы Жоғарғы Сотының 2000 жылғы 28 сәуір N 5 нормативтік қаулысы.

2.2. Көмекші маман қызметкерлеріндегі стрестің алдын-алу

Кәсіптің ықпал етуінің салдарынан адамда пайда болатын «психикалық күйіп кету» синдромы шетелдік психологияда кеңінен зерттелген және танымал мәселелердің бірі. «Психикалық күйіп кету» деп – кәсіптік қызметінің салдарынан адамда пайда болатын ерекше психикалық проблемалар кешені. Бұл ұғымға алғаш рет 1974 жылы Х.Дж. Фрейденберг анықтама берген. Ол денсаулық орталықтарының бірінде психиатр ретінде қызметін атқарып жүргенде, эмоционалды қажыған, жұмысқа деген мотивациясы және өнімді еңбектену нәтижесі төмендеген, денсаулығы мен зияткерлік саласында өзгерістерді бастан кешіріп жүрген көптеген жұмысшыларды байқайды. Бұл қоғамдық ұйымдарда қызметінен шабыт алып, жан-тәнімен беріліп жұмыс істейтін, адамдарға көмек көрсететін мамандық иелері болатын. Бірнеше айдан кейін осындай күш жігермен қызмет атқарып жүргендердің бойынан қажу, күшінің сарқылуы, ашуланшақтық секілді белгілер байқалды және оны Х.Дж Фрейденберг бастапқы «эмоционалды қажу» күйін «эмоционалды күйіп кету» деп атады. Әлеуметтік психолог Cr.Maslach адамның эмоционалды қажуды еңсеруіне ықпал ететін когнитивті стратегияларды зерттей келе, бұл стратегиялардың адамның кәсіптік мінез-құлқына ықпал ететіндігіне назар аударды. Маман мен клиент арасындағы өзара қарым-қатынастан, яғни «көмек көрсететіндер мен оны қабылдайтындар арасындағы қатынастан» туындайтын эмоционалды ахуал кәсіби күйіп кетудің негізгі себебі болып табылады. Қазіргі уақытта отандық және шетелдік психологияда «психикалық күйіп кету» ұғымының «эмоционалды қажу», «кәсіптік күйіп кету», «кәсіптік күйіп кету синдромы» сынды көптеген балама атаулары кездеседі, дегенмен бұл атаулардың негізгі мағынасына назар аударсақ мазмұны жағынан ұқсастықтың бар екендігін аңғаруға болады.

Қазіргі кезеңдегі мәліметтерге сәйкес, «психикалық күйзеліс» әлеуметтік саладағы мамандықтарда көрініс табатын физикалық, эмоционалды және психикалық қажуды, күштің сарқылуын білдіреді. Күйіп кету – бұл динамикалық және кезең-кезеңдерден өтетін процесс. Психикалық күйзеліс кезең-кезеңмен көрінетін үш негізгі компо-

нентті қамтиды: эмоционалды сарқылу, деперсонализация (цинизм) және кәсіптік жетістіктердің төмендеуі. Эмоционалдық қажу бұл адамның өзінің жұмысынан шаршауы және эмоционалды тұрғыдан құлазуы дегенді білдіреді. Деперсонализация бұл өзінің еңбек ету объектісін және еңбегін ұнатпауы. Атап айтқанда, әлеуметтік салада деперсонализация емделуге, кеңес алуға, білім алуға және басқа да әлеуметтік қызметтерді алуға келген клиенттерге деген қатыгездікті, жалпы адамгершілікке жат қатынасты білдіреді. Клиенттерді тірі адам ретінде қабылдамайды, оның көзқарасы бойынша кәсіпқой маманға келетін 90-ныңың проблемасы мен бақытсыздығы олардың игілігі үшін деп түсінеді. Кәсіптік жетістіктердің төмендеуі жұмыскердің өз кәсіптік қызметі саласындағы біліксіздікті және жұмыс барысындағы сәтсіздікті сезінуімен байланысты туындайтын сезімін болжайды. Басқа сөзбен айтсақ, соңғы кезеңде маманның өзінің бойынша кәсіби шеберлігін жоғалтқандығын сезінуі

«Күйіп кету» синдромы адамның күнделікті эмоционалды қажудан, шаршаудан, шиеленістен, күйзелістен бастау алады. Адамның шаршаңқылығы, күш – жігердің сарқылуы, әлсіздікті сезінуі, жұмысқа қабілеттіліктің төмендеуі және тыныштандыратын немесе қуаттандыратын дәрі дәрмектерді шамадан тыс артық пайдалануға әуестілік және т.б. «күйіп кетудің» негізгі көріністері болып табылады. Бұл кәсіпқой маман ретіндегі өз мүмкіндіктеріне деген сенімнің жоғалуына және тұлғалық қақтығыстарға әкеліп соғады және адамның өмірлік сценарийінің өзгеруіне, таңдалған саладағы кәсіптік қызметтен толық бас тартуға да әкеліп соғуы ықтимал. Көптеген зерттеушілердің пікірлеріне сүйенсек, психикалық күйіп кетуге адамдармен тығыз, қарқынды қарым-қатынас жасайтын, эмоционалды күш жұмсауды қажет ететін, адамдарға көмектесетін мамандықтар (дәрігер, педагог, заңгер, әлеуметтік қызметкер, дін қызметкері, әлеуметтік қызметкер, психолог, психотерапевт т.б.) жиі ұшырайды. Көмекші мамандықтардың қызметкерлерінен сыпайылық, эмпатия (басқа адамның ішкі әлеміне ену және сол күйінде түсіну), клиенттердің жеке ұмтылыстарын, бастамаларын және жеке ерекшеліктерін қабылдау, гуманизм және мейірімділік сияқты қасиеттер талап етіледі. Көмекші мамандық өкілдерінің жұмысы клиентпен өте қарқынды және ұзақ қарым-қатынаста болуды (әсіресе клиенттің проблемалары мен қиындықтарын шешуге көмек көрсету жағдайында) қажет етеді. Мұның бәрі үлкен маманнан психологиялық және физиологиялық күш жұмсауды талап етеді, сондықтан ерте ме, кеш пе, көмекші мамандықтардың өкілдері өздерінің бойларынан шиеленісті сезіне бастайды, содан кейін эмоционалды, физикалық және психикалық қажуды бастан кешіреді. Кәсіби күйіп кету мәселесінің алдын алуда әріптестерінің және өзінен лауазымы жоғары адамдардың, сондай-ақ басқада адамдардың (отбасы мүшелері, достары т.б.) әлеуметтік қолдауы маңызды рөл атқарады. Маманның өз кәсіби қызметіне қатынасы мен көзқарасы, сонымен қатар қызметті алушылардың мінез-құлық ерекшеліктеріне байланысты қатынасына қатысты ұстанымдары кәсіби күйіп кетудің пайда болуына немесе оның алдын алуыға ықпал ететін маңызды фактор болып табылады. Көптеген зерттеулер «кері байланыстың болуы» кәсіби күйіп кетудің алдын алуға ықпал ететін фактордың маңызды элементі екендігін көрсетеді. Кері байланыстың болмауы кәсіби күйіп кетудің барлық үш компонентімен байланысты, бұл эмоционалды сарқылу мен деперсонализация деңгейінің артуына және кәсіптік жетістіктердің төмендеуіне ықпал етеді. Сонымен қатар, кәсіби күйіп кетудің пайда боуына ықпал

ететін маңызды факторлардың бірі – бұл маманның өз қызметі барысындағы дербестілігі мен тәуелсіздігінің болуы, маңызды шешімдер қабылдау мүмкіндігінің берілуі. Профилактикалық, емдік және оңалту іс-шаралары өндірістік толқуды жоюға, кәсіптік мотивацияны арттыруға, жұмсалған күш пен алынған нәтиже арасындағы теңгерімді белгілеуге бағытталуы тиіс. Кәсіби күйіп кетудің алдын алу шаралары үшін қызметті ұйымдастырудың келесі шарттары болуы мүмкін:

- қызметкер ұзақ уақыт бойы өзінің кәсіби немесе жеке проблемасымен жалғыз болмауы керек, ол әрдайым әріптестеріне, жетекшісіне көмек, кеңес алу мүмкіндігіне ие болуы тиіс;
- ұжымда өзара түсіншіліктің және жалпы достық ахуалды қолдау маңызды;
- жұмысқа деген қарым-қатынасты уақтылы түзету үшін қызметкердің психикалық жағдайы мен теңгерімін бақылау әдісі ретінде мониторинг ұйымдастыру;
- кәсіптік қауымдастықта үнемі өзінің кәсіптік тәжірибесімен және проблемаларымен үнемі бөлісу қажет;
- үнемі жұмысқа қатысу процесін түсінуге, кәсіптік қасиеттердің қалыптастыруға, тұрақты рефлексиялауға және клиентпен қарым-қатынас жасауға байланысты тәжірибені түйсінуді тұжырымдау;
- кәсіби күйіп кетудің алдын алу үшін қызметкердің өзінің тиімділігін сезінуін арттыру және кәсіби күйіп кетуді болдырмаудға бағытталған білім беру бағдарламаларын әзірлеу және ендіру.
- Алайда, кәсіби күйіп кету синдромының алдын алуда маңызды рөл қызметкердің өзіне жүктеледі. Кәсіби күйіп кетудің алдын алу үшін келесілер қажет:
- психикалық және физикалық саулықты қамтамасыз ету үшін, «техникалық үзілістерді» пайдалану (жұмыстан демалу);
- кәсіби стрессті басқару жолдарын меңгеру – жұмыс орнындағы әлеуметтік, психологиялық және ұйымдастырушылық ортаны өзгерту; жұмыс пен үй арасында «көпірлер» салу;
- релаксация, визуализация, ауторегуляция, өзін-өзі бағдарламалау әдістерін игеру;
- кәсіби дамуға және өзін-өзі жетілдіруге ұмтылу (біліктілікті арттыру курстарында, конференцияларда, симпозиумдарда, конгрестерде тілдесу арқылы өз ұжымынан тыс кәсіби ақпаратпен алмасу);
- қажетсіз бәсекелестіктен кету (оны болдырмауға болатын жағдайлар бар, бірақ жеңіске деген шамадан тыс ұмтылыс алаңдаушылық тудырады, адамды агрессивті етеді, бұл кәсіби күйіп кетуге ықпал етеді);
- өмірге, оның мағынасына қатысты көзқарасты өзгерту, кәсіби күйіп кету жағдайын өз өмірін қайта қарау және қайта бағалау, оны өзіңіз үшін өнімді ету мүмкіндігі ретінде қабылдау;
- дұрыс дене қалпын сақтау (дұрыс тамақтану, алкогольді тұтынуды шектеу, темекіден бас тарту, дене салмағын түзету).

Жоғарыда көрсетілген кәсіби күйіп кетудің алдын алу шаралары қызметкердің өмірлік ресурстарын арттыруға ықпал етеді.

Өзініңіздің эмоционалдық күйіңізді зерттеңіз.

Шкала тревоги Спилбергера-Ханина, STAI. Инструкция (psytests.org)

ҚОРЫТЫНДЫ

Қазіргі уақытта әлеуметтік жұмыс әлеуметтік құрылымның ажырамас бөлігіне айналды. Әлеуметтік жұмыстың негізгі бағыттарының бірі көп балалы, аз қамтылған отбасын, ерекше қажеттіліктері бар баланы тәрбиелеп отырған отбасын немесе мүшелерінің бірі мүгедек саналатын отбасын қолдау болып табылады.

Әлеуметтік жұмыс-бұл адамның өмір сүру процесінде және жеке адамның, отбасының, әлеуметтік топтардың белсенді өмір сүруінде қоғам өмірінің барлық салаларында адамдардың субъективті рөлін жүзеге асыруды оңтайландыруға бағытталған іс-әрекет. Бұл қызмет кәсіптік маман иесі болып табылады және барлық адамдарға, әсіресе осал топтарға жататын адамдарға (аз қамтылған, көп балалы отбасылар және т.б.) көмек, қолдау, қорғауға бағытталған.

Қазақстан Республикасында әлеуметтік жұмыс заңдармен реттеледі, демек, халықтың әлеуметтік осал топтары мемлекеттің қорғауында болады және мемлекет саясатын іске асыруда әлеуметтік қызметкерге жетекші рөл беріледі.

Қолданылған әдебиеттер тізімі:

1. <https://legalacts.egov.kz/>
2. <https://adilet.gov.kz>
3. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретическое исследование // Вопросы психологии
4. Орёл В.Е. Феномен «психического выгорания»: теория, проблемы диагностика //
5. Орел В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: Автореф. ...д-ра пс. н. – Ярославль, 2005
6. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования // Психологический журнал
7. Гришина Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд-во СПб. ун-та, 1997
8. Елдышова О.А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях // Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы сиротства в России: I Международная конференция детских телефонов доверия 17–18 ноября 2006 г.: Сборник статей выступлений. – М., 2006.
9. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал, 2002
10. Винокур В.А. Методика психологической диагностики профессионального «выгорания» в «помогающих» профессиях. [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2010. – N 1. / <http://medpsy.ru>.
11. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер: Питер-принт, 2005.

ПОМОЩЬ СЕМЬЯМ, ОКАЗАВШИМСЯ В ТРУДНОЙ ЖИЗНЕННОЙ СИТУАЦИИ

Методическое пособие для социальных работников



Нур-Султан, 2021

Составители:

Семененко Наталья Николаевна – психолог высшей категории, член рабочей группы по актуализации Концепции семейной политики в РК;

Полякова Варвара Викторовна – психолог, координатор проекта «Разработка и реализация комплекса мер по поддержке семей с детьми, находящимися в трудной жизненной ситуации»;

Дилдебаева Айнур Мырзагалиевна - Заведующая отделением социальной помощи «Шарапат» акимата г.Нур-Султан.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	24
Глава 1. Особенности организации работы социального работника	25
Глава 2. Что нужно знать социальному работнику:	34
2.1 Нормативная правовая база, регулирующая отношения семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации	34
2.2. Профилактика стресса у сотрудников помогающих профессий	36
Заключение	40

ВВЕДЕНИЕ

Основные задачи, стоящие перед социальным работником в организации помощи семье, это предоставление информации и рекомендаций, благодаря которым семья может справиться с проблемами, послужившими причиной их трудной жизненной ситуации. С помощью государственных учреждений, органов местного самоуправления и НПО, организация и оказание помощи социальным работником семье, находящейся в трудной жизненной ситуации может стать эффективным инструментом поддержки и стимулирования социальной активности таких семей.

Социальный работник должен не только помогать семье, оказавшейся в трудной жизненной ситуации пережить трудности, привлекая средства благотворителей или наблюдая за справедливым распределением государственной помощи, но и научить семью самопомощи, взаимопомощи, которые дают больший эффект, чем самые щедрые пособия.

Задача данного методического пособия оказать поддержку социальному работнику в организации квалифицированной помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (далее ТЖС).

Выражаем благодарность всем активным участникам проекта «Разработка и реализация комплекса мер по поддержке семей с детьми, находящихся в трудной жизненной ситуации».

Благодарим НАО «Центр Поддержки Гражданских Инициатив» в лице председателя правления Лимы Диас за предоставленную возможность участвовать в решении социально-значимых задач современного казахстанского общества.

*С уважением, Алишинова Лязат Елюбаевна,
президент ОФ «Замандас 21».*

ГЛАВА 1.

Особенности организации работы социального работника

Социальная работа – принятое во всем мире выражение, обозначающее проявление гуманного отношения к человеку, возникла еще в древности как благотворительность, религиозный долг человека, как система гуманитарных услуг нуждающимся людям. В прошлом веке социальная работа была признана самостоятельной профессией, требующей специальной подготовки.

В 2008 году был принят Закон Республики Казахстан от 29 декабря № 114-IV «О специальных социальных услугах», в котором указано, что специальные социальные услуги - комплекс услуг, обеспечивающих лицу (семье), находящемуся в трудной жизненной ситуации, условия для преодоления возникших социальных проблем и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества. Не так давно в Казахстане появилась профессия «Социальный работник».

Социальный работник - работник, оказывающий специальные социальные услуги и (или) осуществляющий оценку и определение потребности в специальных социальных услугах, имеющий необходимую квалификацию, соответствующую установленным требованиям.

Социальная работа - является практико-ориентированной профессией и академической дисциплиной, которая способствует общественным изменениям и развитию, действует социальной сплоченности и укреплению способностей к самостоятельному функционированию людей в обществе, их эмансипации. Принципы социальной справедливости, прав человека, коллективной ответственности и уважения многообразия являются центральными в социальной работе. Опираясь на теории социальной работы, общественные и гуманитарные науки, специализированные знания, социальная работа вовлекает людей и структуры в решение жизненно важных проблем и повышение благополучия (IFSW и Генеральной ассамблеей IASSW, июль 2014 год).

Согласно Закона Республики Казахстан от 29 декабря 2008г. № 114-IV «О специальных социальных услугах», Статья 6. Основания, по которым лицо (семья) может быть признано находящимся в трудной жизненной ситуации.

1. Лицо (семья) может быть признано находящимся в трудной жизненной ситуации по следующим основаниям:

- 1) сиротство;
- 2) отсутствие родительского попечения;
- 3) безнадзорность несовершеннолетних, в том числе девиантное поведение;
- 4) нахождение несовершеннолетних в специальных организациях образования, организациях образования с особым режимом содержания;
- 5) ограничение возможностей раннего психофизического развития детей от рождения до трех лет;
- 6) стойкие нарушения функций организма, обусловленные физическими и (или) умственными возможностями;
- 7) ограничение жизнедеятельности вследствие социально значимых заболеваний и заболеваний, представляющих опасность для окружающих;

8) неспособность к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом, вследствие перенесенной болезни и (или) инвалидности;

9) жестокое обращение, приведшее к социальной дезадаптации и социальной депривации;

10) бездомность (лица без определенного места жительства);

11) освобождение из мест лишения свободы;

12) нахождение на учете службы пробации.

2. Критерии оценки наличия жестокого обращения, приведшего к социальной дезадаптации и социальной депривации, определяет Министерство внутренних дел Республики Казахстан совместно с уполномоченными органами в области социальной защиты населения, здравоохранения и образования.

Формами жестокого обращения, приведшего к социальной дезадаптации и социальной депривации, являются действия, связанные с бытовым насилием, торговлей людьми, в том числе несовершеннолетними, иными видами их эксплуатации, а также похищение людей независимо от наличия факта возбуждения уголовного производства по поводу совершенных действий.



Получателям услуг предоставляются восемь специальных социальных услуг на дому:

социально – бытовые:

- доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;
- помощь в приготовлении пищи;
- оплата жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;
- покупка топлива, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);
- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;
- уборка жилых помещений.

социально – медицинские:

- выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг;
- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий;
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг;
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- консультирование по социально-медицинским вопросам.

социально-психологические-предусматривают прове-



дение работы по коррекции психологического состояния и оказание помощи в адаптации в социальной среде:

- социально-психологическое консультирование (в том числе по вопросам внутрисемейных отношений);
- социально-психологический патронаж.

социально-педагогические - направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов.



- обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;
- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).

социально – культурные - направлены на удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей и поддержание нормальной жизнедеятельности:

Среди получателей услуг проводятся: встречи, круглые столы, интеллектуальные игры, походы в музеи, выставки, в театры.

социально – экономические:

- осуществляются содействие при открытии счета, депозита;
- контроль при получении пенсии и пособий;
- содействие в получении полагающихся льгот, пособий и компенсаций;
- помощь при оформлении документов на получение пенсионных выплат.

социально – правовые:

- информирование о перечне необходимых документов для реализации законных прав, разъяснение назначения и содержания документов, помощь в их оформлении;
- разъяснение о путях реализации законных прав получателя социальных услуг;
- консультирование по социально-правовым вопросам;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг.

социально-трудовые:

- оказание помощи в трудоустройстве;



- организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами в соответствии с их способностями.

Социальный работник имеет права и обязанности в соответствии со статьей 16 Закона Республики Казахстан «О специальных социальных услугах».

1. Социальный работник имеет право на:

1) внедрение новых методик в сферу предоставления специальных социальных услуг, занятия научно-исследовательской деятельностью;

2) свободный выбор способов и форм организации деятельности в сфере предоставления специальных социальных услуг при условии соблюдения стандартов оказания специальных социальных услуг;

3) повышение квалификации не реже одного раза в пять лет.

2. Социальный работник, осуществляющий оценку и определение потребности в специальных социальных услугах, кроме прав, установленных пунктом 1 настоящей статьи, вправе:

1) запрашивать и получать необходимую информацию от местных исполнительных органов;

2) привлекать необходимых специалистов для проведения оценки и определения потребности в специальных социальных услугах.

3. Социальный работник обязан:

1) обладать соответствующими теоретическими и практическими знаниями в области своей профессиональной компетенции;

2) обеспечить качество предоставляемых специальных социальных услуг;

3) не разглашать конфиденциальную информацию о лице (семье), находящемся в трудной жизненной ситуации;

4) не допускать дискриминацию в отношении лица (семьи), находящегося в трудной жизненной ситуации;

4-1) незамедлительно сообщать правоохранительным органам о фактах совершения несовершеннолетними или в отношении них действий (бездействия), содержащих признаки уголовного либо административного правонарушения, в организациях социальной защиты населения, а также о фактах, ставших ему известными в связи с профессиональной деятельностью вне организаций социальной защиты населения;

5) постоянно совершенствовать профессиональное мастерство;

6) не реже одного раза в пять лет проходить аттестацию.

Социальный работник, осуществляющий оценку и определение потребности в специальных социальных услугах, кроме обязанностей, установленных пунктом 3 настоящей статьи, обязан качественно проводить оценку и определять потребность в предоставлении специальных социальных услуг лицу (семье), находящемуся в трудной жизненной ситуации.

В соответствии с пунктом 1 Постановления Правительства Республики Казахстан «Об утверждении перечня гарантированного объема специальных социальных услуг» получателями гарантированного объема специальных социальных услуг являются:



- 1) дети-инвалиды с психоневрологическими патологиями;
- 2) дети-инвалиды с нарушениями опорно-двигательного аппарата;
- 3) инвалиды старше восемнадцати лет с психоневрологическими заболеваниями (далее – лица старше 18 лет);
- 4) инвалиды первой и второй групп;
- 5) лица, неспособные к самообслуживанию в связи с преклонным возрастом;
- 6) лица без определенного места жительства;
- 7) лица (семьи), находящиеся в трудной жизненной ситуации.

Таким образом, перечисленные получатели вправе получать социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-культурные, социально-экономические, социально-правовые услуги (пункт 2 Постановления Правительства Республики Казахстан «Об утверждении перечня гарантированного объема специальных социальных услуг»).

На основании подпункта 4) статьи 1 Закона Республики Казахстан «О государственной адресной социальной помощи» - Государственная адресная социальная помощь (далее - адресная социальная помощь) - помощь, предоставляемая государством физическим лицам (семьям) с месячным среднедушевым доходом ниже черты бедности, установленной в областях, городах республиканского значения, столице.

Согласно подпункту 9) статьи 1 Закона Республики Казахстан «О государственной адресной социальной помощи» 9) безусловная денежная помощь – вид адресной социальной помощи, оказываемой в форме ежемесячных денежных выплат, в том числе электронными деньгами на электронные кошельки электронных денег, малообеспеченным лицам (семьям) с ограниченными возможностями участия в мерах содействия занятости;

Согласно подпункту 10) статьи 1 Закона Республики Казахстан «О государственной адресной социальной помощи» 10) обусловленная денежная помощь – вид адресной социальной помощи, оказываемой в форме ежемесячной и (или) единовременной денежной выплаты, в том числе электронными деньгами на электронные кошельки электронных денег, малообеспеченным лицам (семьям) при условии их обязательного участия в мерах содействия занятости и (или), при необходимости, мерах социальной адаптации.

В соответствии с пунктом 4 статьи Закона Республики Казахстан «О государственной адресной социальной помощи» - Безусловная денежная помощь оказывается:

- 1) одиноким и (или) одиноко проживающим малообеспеченным лицам с ограниченными возможностями участия в мерах содействия занятости в связи с: достижением пенсионного возраста, установленного пунктом 1 статьи 11 Закона Республики Казахстан «О пенсионном обеспечении в Республике Казахстан» (Назначение пенсионных выплат по возрасту производится: с 1 июля 2001 года – мужчи-



нам по достижении 63 лет, женщинам по достижении 58 лет.

При этом назначение пенсионных выплат по возрасту женщинам производится:

- с 1 января 2018 года – по достижении 58,5 лет, с 1 января 2019 года – по достижении 59 лет, с 1 января 2020 года – по достижении 59,5 лет, с 1 января 2021 года – по достижении 60 лет, с 1 января 2022 года – по достижении 60,5 лет, с 1 января 2023 года – по достижении 61 года, с 1 января 2024 года – по достижении 61,5 года, с 1 января 2025 года – по достижении 62 лет, с 1 января 2026 года – по достижении 62,5 лет, с 1 января 2027 года – по достижении 63 лет);
- инвалидностью первой или второй группы;
- наличием заболевания, при котором может устанавливаться срок временной нетрудоспособности более двух месяцев;

2) малообеспеченным семьям, в составе которых нет трудоспособных лиц или единственный трудоспособный член осуществляет уход за ребенком в возрасте до трех лет, ребенком-инвалидом, инвалидом первой или второй группы, престарелым, нуждающимся в постороннем уходе и помощи.

В соответствии с пунктом 5 статьи 2 Закона Республики Казахстан «О государственной адресной социальной помощи» - Обусловленная денежная помощь оказывается одиноким и (или) одиноко проживающим малообеспеченным трудоспособным лицам, а также малообеспеченным семьям, имеющим в своем составе трудоспособного (трудоспособных) члена (членов), в том числе физических лиц, являющихся плательщиками единого совокупного платежа в соответствии со статьей 774 Кодекса Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет» (Налоговый кодекс), при условии его (их) участия в мерах содействия занятости и (или) при необходимости социальной адаптации, за исключением лиц (семей), указанных в пункте 4 настоящей статьи.



На основании вышеизложенного, адресная социальная помощь бывает безусловной и обусловленной.

Лица и (или) семья, которая находится в трудной жизненной ситуации обладает правами и обязанностями, которые установлены в статье 12 Закона Республики Казахстан «О специальных социальных услугах» –

1. Лицо (семья), находящееся в трудной жизненной ситуации, имеет право:

- 1) обращаться за предоставлением специальных социальных услуг;
- 2) получать информацию о своих правах, обязанностях и об условиях предоставления специальных социальных услуг;
- 3) принимать участие в проведении оценки и определении потребности в специальных социальных услугах;
- 4) выбирать субъектов, предоставляющих гарантированный объем специальных социальных услуг и (или) платные специальные социальные услуги, за исключением несовершеннолетних, находящихся в организациях образования с особым режимом содержания;

- 5) получать или отказаться от предоставления специальных социальных услуг;
- 6) обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, а также субъектов, предоставляющих специальные социальные услуги, в порядке, установленном законами Республики Казахстан;
- 7) на конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной должностным лицам или субъектам, предоставляющим специальные социальные услуги.

2. Лицо (семья), находящееся в трудной жизненной ситуации, обязано:

- 1) предоставлять полную и достоверную информацию для определения потребности и принятия решения о предоставлении специальных социальных услуг;
- 2) не препятствовать процессу проведения оценки и определения потребности в специальных социальных услугах;
- 3) своевременно извещать субъекты, предоставляющие специальные социальные услуги, об изменении обстоятельств, влияющих на их предоставление.

Согласно проекта методических рекомендаций **для социальных работников в сфере социальной защиты населения по профессиональной этике поведения при выполнении должностных обязанностей социальный работник должен соблюдать этические признаки.**

Основными этическими принципами социального работника являются:

социальная справедливость:

- предполагает равноправное распределение социальным работником ресурсов для удовлетворения основных социальных потребностей usługополучателей;

честность:

- недопустимость злоупотребления социальным работником своими полномочиями, доверительными отношениями с usługополучателями, коллегами и иными лицами;
- ориентирует признавать границы между личной и профессиональной жизнью и не злоупотреблять своим положением ради личной материальной выгоды;
- предполагает информировать в полном объеме usługополучателей о всех действиях, осуществляемых в отношении его интересов;

уважение чести и достоинства личности:

- социальный работник уважает честь и достоинство личности с пониманием индивидуальных различий и культурно-этнического многообразия usługополучателей;
- не допускает применение методов физического, морального и психологического насилия к usługополучателям;

гуманизм:

- определяет высшей ценностью жизнь человека и его благополучие;
- предполагает человеколюбие и сострадание социального работника к личности и создание социальным работником максимально комфортных и безопасных условий для usługополучателя;

патриотизм и служение обществу:

- патриотизм и служение обществу лежат в основе социальной работы,

- проявляются через заботу о благополучии каждого гражданина;
- социальный работник доносит до услугополучателя положительные результаты и достижения в социальной сфере;
 - социальный работник сохраняет культурные и исторические традиции Республики Казахстан, передает это отношение услугополучателям;

компетентность и непрерывность профессионального развития:

- социальный работник признает рамки своей компетенции и не выходит за их пределы в ситуациях, где требуется более высокий уровень решения проблемы;
- социальный работник постоянно повышает уровень своего профессионализма;
- социальный работник поддерживает и расширяет свою компетентность в целях повышения качества услуг, осуществляя при этом поиск и оценку новых подходов и практических методов в своей деятельности;

уважение общечеловеческих ценностей и толерантность:

- социальный работник демонстрирует доброжелательное отношение услугополучателям, проявляя уважение к их убеждениям, ценностям, культуре, целям, нуждам, предпочтениям, взаимоотношениям с другими людьми;
- предусматривает, что социальный работник защищает и не унижает достоинство, учитывает индивидуальность, интересы и социальные потребности услугополучателей на основе построения толерантных отношений с ними;

конфиденциальность:

- конфиденциальность предполагает, что в целях оказания социальных услуг и социальной помощи информация об услугополучателе может быть передана социальным работником другим государственным органам и организациям только с его разрешения;
- социальный работник понимает, что использование цифровых технологий и социальных сетей может представлять угрозу для соблюдения конфиденциальности при предоставлении социальных услуг и адресной социальной помощи.

Рекомендуемое поведение социальных работников по отношению к услугополучателям:

- обращаться к ним с уважением, вежливостью, соблюдая деликатность;
- выстраивать взаимоотношения в строгом соответствии с требованиями законодательства, правилами и стандартами социальных услуг и иными нормативными правовыми актами, условиями договоров;
- в рамках предусмотренных правилами и стандартами социальных услуг и иных нормативных правовых актов избирать наиболее эффективные способы, методы, формы социальной работы для получения наилучшего результата;
- разъяснять права услугополучателям и не допускать действий, нарушающих их, в том числе предупреждать любые формы дискриминации по мотивам происхождения, социального, должностного и имущественного положения, пола, расы, национальности, языка, отношения к религии, убеждений, места жительства или по любым иным обстоятельствам;
- информировать услугополучателей о риске, возможностях, обязанностях,



связанных с предоставлением социальных услуг;

- не допускать совершение сексуальных действий в отношении usługополучателей;
- взаимодействовать с опекуном или законным представителем только в интересах usługополучателя;
- учитывать субъективную позицию usługополучателя к оказываемой ему благотворительной помощи;
- уважать тайны usługополучателя

и не распространять информацию, полученную в ходе профессиональной социальной помощи, за исключением случаев, угрожающих жизни, здоровью, материальному благополучию и психическому состоянию usługополучателя, иных обстоятельств, связанных с профессиональными задачами;

- вынужденное нарушение конфиденциальности сопровождается предварительным извещением usługополучателя о вынуждающих к этому условиях;
- руководствоваться законодательством о персональных данных и их защите;
- получить согласие usługополучателя на ведение аудио-, видео записи, публикации о нем в средствах массовой информации и социальных сетях и наблюдение третьей инстанцией за работой социального работника;
- не принимать ценных подарков за выполненную работу.

ГЛАВА 2

Что нужно знать социальному работнику:

2.1 Нормативная правовая база, регулирующая отношения семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации

1. Конституция Республики Казахстан принята на республиканском референдуме 30 августа 1995 года.

2. Гражданский кодекс Республики Казахстан (общая часть) от 27 декабря 1994 года № 268-ХІІІ.

3. Гражданский кодекс Республики Казахстан (особенная часть) от 1 июля 1999 года № 409.

4. Трудовой кодекс Республики Казахстан от 23 ноября 2015 года № 414-V ЗРК.

5. Гражданский процессуальный кодекс Республики Казахстан от 31 октября 2015 года № 377-V ЗРК.

6. Административный процедурно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 29 июня 2020 года № 350-VІ.

7. Кодекс Республики Казахстан «О браке (супружестве) и семье» от 26 декабря 2011 года № 518-ІV.

8. Кодекс Республики Казахстан Об административных правонарушениях от 5 июля 2014 года № 235-V ЗРК.

9. Уголовный кодекс Республики Казахстан от 3 июля 2014 года № 226-V ЗРК.

10. Уголовно-процессуальный кодекс Республики Казахстан от 4 июля 2014 года № 231-V ЗРК.

11. Кодекс Республики Казахстан «О налогах и других обязательных платежах в бюджет (Налоговый кодекс)» от 25 декабря 2017 года № 120-VІ ЗРК.

12. Закон Республики Казахстан от 29 декабря 2008 года № 114-ІV «О специальных социальных услугах».

13. Закон Республики Казахстан от 17 июля 2001 года № 246 «О государственной адресной социальной помощи».

14. Закон Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года № 88-V «О государственных услугах».

15. Закон Республики Казахстан от 13 апреля 2005 года N 39 «О социальной защите инвалидов в Республике Казахстан».



16. Закон Республики Казахстан от 16 апреля 1997 года № 94 «О жилищных отношениях».

17. Закон Республики Казахстан от 5 июля 2018 года № 176-VI ЗРК «Об адвокатской деятельности и юридической помощи»

18. Закон Республики Казахстан от 27 июля 2007 года «Об образовании»

19. Закон Республики Казахстан от 8 августа 2002 года N 345 «О правах ребенка в Республике Казахстан»

20. Закон Республики Казахстан от 28 января 2011 года № 401-IV «О медиации».

21. Постановление Правительства Республики Казахстан от 12 марта 2012 года № 320 «Об утверждении размеров, источников, видов и Правил предоставления социальной помощи гражданам, которым оказывается социальная помощь»

22. Постановление Правительства Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 504 «Об утверждении Типовых правил оказания социальной помощи, установления размеров и определения перечня отдельных категорий нуждающихся граждан».

23. Постановление Правительства Республики Казахстан от 14 марта 2009 года № 330 «Об утверждении перечня гарантированного объема специальных социальных услуг».

24. Постановление Правительства Республики Казахстан от 1 декабря 2011 года № 1420 «Об утверждении Правил предоставления и пользования жилищем из государственного жилищного фонда или жилищем, арендованным местным исполнительным органом в частном жилищном фонде».

25. Постановление Правительства Республики Казахстан от 26 июня 2012 года № 856 «Об утверждении Правил постановки на учет граждан Республики Казахстан, нуждающихся в жилище из государственного жилищного фонда или жилище, арендованном местным исполнительным органом в частном жилищном фонде».

26. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 5 мая 2015 года № 320 «Об утверждении Правил назначения и выплаты государственной адресной социальной помощи и предоставления гарантированного социального пакета».

27. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 14 апреля 2015 года № 223 «Об утверждении Правил предоставления государственной базовой пенсионной выплаты за счет бюджетных средств, а также назначения и осуществления пенсионных выплат по возрасту, государственных социальных пособий по инвалидности, по случаю потери кормильца, государственных специальных пособий».

28. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 14 августа 2018 года № 350 «Об утверждении квалификационных требований к социальным работникам».

29. Приказ Министра индустрии и инфраструктурного развития Республики Казахстан от 20 июня 2019 года № 417 «Об утверждении правил предоставления жилищных сертификатов».

30. Приказ Министра здравоохранения и социального развития Республики Казахстан от 26 марта 2015 года № 165 «Об утверждении стандартов оказания специальных социальных услуг в области социальной защиты населения».

31. Постановление Правительства Республики Казахстан от 30 марта 2012 года №

382 «Об утверждении Правил осуществления функций государства по опеке и попечительству».

32. Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 6 октября 2017 года № 9 «О некоторых вопросах применения судами законодательства при разрешении трудовых споров».

33. Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 29 ноября 2019 года № 6 «О применении судами законодательства при рассмотрении дел, связанных с взысканием алиментов».

34. Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 29 ноября 2018 года № 15 «О применении судами законодательства при разрешении споров, связанных с воспитанием детей».

35. Нормативное постановление Верховного Суда Республики Казахстан от 28 апреля 2000 года N 5 « О применении судами законодательства при рассмотрении дел о расторжении брака (супружества)».

2.2. Профилактика стресса у сотрудников помогающих профессий

Одним из проявлений профессионального воздействия на личность является синдром «психического выгорания», широко известный и исследуемый в зарубежной психологии. Под психическим выгоранием понимается комплекс особых психических проблем, возникающих у человека в связи с его профессиональной деятельностью. Впервые они были описаны Х.Дж. Фрейденбергером в 1974 г. Работая психиатром в одном из центров здоровья, он наблюдал большое количество работников, испытывающих постепенное эмоциональное истощение, потерю мотивации и работоспособности, изменения в состоянии здоровья и интеллектуальной сфере. Это были специалисты так называемых помогающих профессий – людей, с полной самоотдачей и с большим воодушевлением работавших в общественных организациях. После нескольких месяцев такой добровольной деятельности у этих людей наблюдался целый ряд характерных симптомов: истощение, раздражительность, цинизм и т.д., которые Х.Дж. Фрейденбергером по контрасту с начальным «эмоциональным горением» назвал «эмоциональным выгоранием» Социальный психолог Cr. Maslach, исследуя когнитивные стратегии людей, помогающих им преодолевать эмоциональное возбуждение, обратила внимание на тот факт, что данные стратегии оказывают влияние на профессиональное поведение работников. Основной причиной выгорания она определяла эмоциональную перегрузку, вызванную взаимоотношениями между профессионалом и его клиентом, «тем, кто оказывает помощь и тем, кто ее получает». В настоящее время феномен «психическое выгорание» в различных отечественных и зарубежных исследованиях имеет разное звучание (эмоциональное выгорание, профессиональное выгорание, синдром профессионального сгорания и т.п.), но при внимательном анализе данных определений наблюдается схожесть трактовок. Согласно современным данным под «психическим выгоранием» понимается состояние физического, эмоционального и умственного истощения, проявляющееся в профессиях социальной сферы. Выгорание – динамический процесс и возникает поэтапно. Психическое выгорание включает в себя три основных

составляющих, проявляющихся поэтапно: эмоциональная истощенность, деперсонализация (цинизм) и редукция профессиональных достижений. Под эмоциональным истощением понимается чувство эмоциональной опустошенности и усталости, вызванное собственной работой. Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности, в социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к клиентам, приходящим для лечения, консультации, получения образования и других социальных услуг. Клиенты воспринимаются не как живые люди, а все их проблемы и беды, с 90 которыми они приходят к профессионалу, с его точки зрения, есть благо для них. Редукция профессиональных достижений представляет собой возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней. Иными словами, на последнем этапе специалист переживает утрату профессионального мастерства. Синдром «выгорания» берет свое начало в хроническом повседневном напряжении, эмоциональном переутомлении, переживаемом человеком. Основные проявления «выгорания» сводятся к ощущению усталости, отсутствию сил, наблюдается сниженный энергетический тонус, падает работоспособность и появляются различные симптомы физических недомоганий, склонность к злоупотреблению успокаивающими или возбуждающими средствами и т.д. У профессионала появляется отрицательная психологическая установка в общении с партнерами (коллегами, клиентами, пациентами, руководством, членами семьи и друзьями). Это приводит к конфликтам и утрате веры в свои возможности как профессионала и может стать причиной смены жизненного сценария и полного отказа от профессиональной деятельности в избранной сфере. По мнению многих исследователей, психическое выгорание в большей степени свойственно представителям помогающих профессий, чья работа связана с интенсивным, тесным общением с людьми, эмоциональным перенапряжением (врачи, священники, педагоги, юристы, социальные работники, психологи, психотерапевты и т.д.). От работников помогающих профессий требуются такие качества как коммуникабельность, эмпатия (проникновение во внутренний мир другого человека за счет сопричастности его переживаниям), принятие личных устремлений, инициатив и индивидуальных особенностей клиентов, гуманизм и милосердие. Труд представителей помогающих профессий сопровождается достаточно интенсивным и длительным общением (особенно в случае оказания помощи в разрешении проблем и трудностей клиента). Все это требует больших психологических и физиологических затрат, а, следовательно, рано или поздно представители помогающих профессий начинают испытывать большое напряжение, а в последствии из-за больших перегрузок эмоциональное, физическое и умственное истощение. Решающую роль в плане профилактики выгорания играет социальная поддержка от коллег и людей, стоящих выше по своему профессиональному и социальному положению, а также других лиц (семьи, друзей и т.д.). Отношение к своей профессиональной деятельности также является важным фактором, способствующим или препятствующим выгоранию, наряду с определенными установками по отношению к особенностям поведения реципиентов (учеников, больных, клиентов и т.д.). Во многих исследованиях показана важность фактора «наличие обратной связи» как значимого элемента профилактики выгорания. Отсутствие обратной связи соотносится со всеми тремя компонентами выгорания, приводя к повышению уровня эмоционального исто-

щения и деперсонализации и снижая профессиональную самооффективность. Кроме того, одним из важных факторов, взаимодействующих с выгоранием, является степень самостоятельности и независимости сотрудника в своей деятельности и возможность принимать важные решения. Профилактические, лечебные и реабилитационные мероприятия должны направляться на снятие производственного напряжения, повышение профессиональной мотивации, установление баланса между затраченными усилиями и получаемым результатом. Мерами профилактики профессионального выгорания могут быть следующие условия организации деятельности:

- сотрудник не должен находиться долгое время один на один со своей профессиональной или личной проблемой, у него всегда должна быть возможность обратиться за помощью, советом к коллегам, супервизору;
- важна общая дружеская атмосфера поддержки и взаимопонимания в коллективе;
- организация супервизии как метода мониторинга душевного состояния и равновесия сотрудника, для своевременной корректировки отношения к работе;
- необходимо постоянно делиться своим опытом и проблемами с профессиональным сообществом;
- выгоранию препятствует постоянное осознание процесса работы, своего участия в нем, наращивание профессиональных качеств, постоянная рефлексия и концептуализация своего опыта переживаний, связанных с общением с клиентами;
- создание и внедрение обучающих программ по преодолению выгорания и развивающих программ, направленных на осознание и раскрытие творческого потенциала сотрудника, повышения его ощущения самооффективности.

Однако, существенная роль в борьбе с синдромом профессионального выгорания отводится самому сотруднику. Представляется целесообразным для профилактики профессионального выгорания необходимость:

- использование «технических перерывов», что необходимо для обеспечения психического и физического благополучия (отдых от работы);
- освоения путей управления профессиональным стрессом – изменение социального, психологического и организационного окружения на рабочем месте; построение «мостов» между работой и домом;
- освоение приёмов релаксации, визуализации, ауторегуляции, самопрограммирования;
- стремление профессионально развиваться и самосовершенствоваться (обмен профессиональной информацией за пределами собственного коллектива через общение на курсах повышения квалификации, конференциях, симпозиумах, конгрессах);
- уход от ненужной конкуренции (бывают ситуации, когда её нельзя избежать, но чрезмерное стремление к выигрышу порождает тревогу, делает человека агрессивным, что способствует возникновению профессионального выгорания);
- изменение установки по отношению к жизни, к её смыслу, восприятие ситуации выгорания как возможности пересмотреть и переоценить свою жизнь, сделать её более продуктивной для себя;

- поддержания хорошей физической формы (сбалансированное питание, ограничение употребления алкоголя, отказ от табака, коррекция массы тела).

Указанные профилактические меры способствуют повышению имеющихся у сотрудника жизненных ресурсов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время социальная работа стала неотъемлемой частью общественного устройства. Одним из основных направлений социальной работы является поддержка многодетной, малообеспеченной семьи, семьи, воспитывающей ребенка с особыми потребностями или семьи, в которой один из членов является инвалидом.

Социальная работа является деятельностью, цель которой оптимизировать осуществление субъективной роли людей во всех сферах жизни общества в процессе жизнеобеспечения и деятельного существования личности, семьи, социальных групп. Эта деятельность является профессиональной и направлена на оказание помощи, поддержки, защиты всех людей, особенно, так называемых, уязвимых групп (малообеспеченных, многодетных семей, и т.д.).

В Республике Казахстан социальная работа регулируется законами, следовательно, социально-уязвимые слои населения находятся под защитой государства и ведущая роль в реализации политики государства отводится социальному работнику.

Список используемой литературы:

1. <https://legalacts.egov.kz/>
2. <https://adilet.gov.kz>
3. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиций экзистенциального анализа: теоретическое исследование // Вопросы психологии
4. Орёл В.Е. Феномен «психического выгорания»: теория, проблемы диагностика
5. Орел В.Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: Автореф. ...д-ра пс. н. – Ярославль, 2005
6. Орёл В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии. Эмпирические исследования // Психологический журнал
7. Гришина Н.В. Помогаящие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы // Психологические проблемы самореализации личности. – СПб.: Изд-во Спб. ун-та, 1997
8. Елдышова О.А. Профессиональное выгорание в помогающих профессиях // Роль служб экстренной психологической помощи по телефону в решении проблемы суицидальности в России: I Международная конференция детских телефонов доверия 17–18 ноября 2006 г.: Сборник статей выступлений. – М., 2006.
9. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал, 2002
10. Винокур В.А. Методика психологической диагностики профессионального «выгорания» в «помогающих» профессиях. [Электронный ресурс] // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2010. – N 1. / <http://medpsy.ru>.
11. Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова. – СПб.: Питер: Питер-принт, 2005.