



КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ

ГАРЫН АВЛАГА

2023 он



Australian Government
Department of Foreign Affairs and Trade



The Asia Foundation



Хүчирхийллийн эсрэг
үндэсний төв

Энэхүү гарын авлагыг Австралийн Засгийн Газар ([Australian Embassy, Mongolia](#))-ын дэмжлэгтэйгээр Азийн сангийн хэрэгжүүлж буй “Бизнес эрхлэгч эмэгтэйчүүдэд шаардлагатай цар тахлын дараах нийгэм эдийн засгийн дэмжлэгийг бэхжүүлэх” төслийн хүрээнд **Хүчирхийллийн эсрэг Үндэсний төвөөс** боловсруулан гаргав.

Бүх эрх хамгаалагдсан болно. Энэхүү гарын авлагын аливаа хэсгийг Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төвийн бичгээр өгсөн зөвшөөрөлгүйгээр дахин боловсруулах, хайлтын системд байрлуулах, одоо хэрэглэж буй механик фото, бичлэг, эсвэл өөр ямар нэгэн хэлбэрээр, цаашид гарч болзошгүй өөр аргаар хувилах, хэвлэх зэргээр тараах ёсгүй. Аливаа хэлбэрээр ашиглах тохиолдолд эх сурвалжийг буюу ХЭҮТөвийн нэрийг заавал дурдана.

Боловсруулсан:

Ч.Одончимэг, Хуулийн зөвлөгч, нийгмийн ажлын магистрант

Ц.Даваасүрэн, сэтгэл зүйч

З.Ундрах, Нийгмийн ажлын магистр

ӨМНӨХ ҮГ

Гэр бүлийн хүчирхийлэл бол эмэгтэйчүүд, хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн хамгийн ноцтой хэлбэр юм. Гэр бүлийн хүчирхийлэл нь хохирогчид айдас түгшүүр, сэтгэлийн шаналал, өөртөө итгэх итгэлээ алдах зэрэг олон сөрөг үр дагаврыг авчрахын зэрэгцээ хохирогчийн эрх чөлөөтэй, аюулгүй байх эрхийг боогдуулан, хүсэл эрмэлзлийг унтрааж эмзэг, сул дорой байдалд оруулж, ирээдүйд итгэх итгэлээ алдахад хүргэдэг. Үүгээр зогсохгүй хохирогч болон гэр бүлийн гишүүдийн аюулгүй байдал, эрүүл мэнд болон нийгмийн олон талт асуудлыг хөнддөг.

Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуулийн шинэчилсэн найруулга 2016 оны 12-р сард батлагдаж, гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх, урьдчилан сэргийлэх чиглэлээр УИХ-аас эхлээд хувь хүний үүрэг оролцоо хуульчлагдсан.

Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх ажил нь зөвхөн хууль хяналтын байгууллагын үүрэг байсан бол шинэ хуулиар эрүүл мэнд, боловсрол, соёл урлаг, засаг захиргааны нэгжүүд болон төрийн бус байгууллагууд зэрэг олон салбар, мэргэжилтнүүд үүрэг хүлээх болсон.

“Хохирогч төв”-тэй цогц үйлчилгээ үзүүлэхэд аль нэг байгууллага, эсхүл мэргэжилтэн дан ганцаараа ажиллаад амжилт олохгүй. Харин нягт уялдаатай хамтран ажилласнаар хохирогчийг үр дүнтэй хамгаалах, кейсийг амжилттай шийдвэрлэх боломжтой юм.

Энэхүү гарын авлага нь ХЭҮТ-ийн 27 жилийн ажилласан туршлага дээр тулгуурлан кейс менежементийн сүүлийн үеийн онолд тулгуурлаж, “хохирогч төв”-тэй хандлагаар хэрхэн үйлчилгээг үзүүлэх ойлголтууд багтсан. Хамтарсан багийн гишүүд, мэргэжилтнүүд, энэ чиглэлээр суралцдаг оюутан, судлаач, сургагч багш нар ашиглах боломжтой юм.

Та бүхэнд амжилт хүсье!





ЗАН ҮЙЛИЙН ОНОЛ:

Зан үйлийн онол гэдэг нь ихэвчлэн ажиглагдахуйц үйлчлүүлэгчийн зан үйлд анхаарч хүмүүсийн бодолд бага анхаарал хандуулдаг. Үйлчлүүлэгчийн зан үйл гэдэг бол гадаад нөлөөнөөс болоод хариу үйлдэл үзүүлж буй нөлөө ба хариу үйлдэл гэсэн үндсэн итгэл үнэмшил дээр суурилсан аргыг зан үйлийн арга гэж хэлдэг. Гэхдээ чөлөөт сэтгэлгээг таниагүй гэдгээрээ уг онол нь нилээд шүүмжлэгддэг. Бихевиоризм буюу зан үйлийн онол нь тун шинжлэх ухааны арга ба зан үйлийн эмгэгийг эмчлэхэд үр дүнтэй болох нь нотлогдсон. Ялангуяа уур бухимдал зохицуулалт болон донтсон зан үйлд үр дүнтэй байсан байна. Клиник бус утгаар харвал, кейс менежерийн хувьд утга илэрхийлсэн, жишээ нь гадна асуудлаас болоод үйлчлүүлэгчийн гаргах үйлдэл зэрэг бүх зан үйлийг ойлгох нь чухал байдаг.



ИДЭВХЖҮҮЛЭЛТИЙН ОНОЛ:

Хүнлэг арга нь хүний сэтгэл зүйг бүхлээр нь судлах хэрэгтэй гэж үздэг. Зан үйлийн шинж чанар ба хүрээлэн буй орчин хоёр нь байгалиасаа холбогдсон байдаг. Зан үйлийн онолтой адилгүйгээр сэтгэл зүйн хүнлэг арга нь хүн бол чөлөөт хүсэл эрмэлзлэлтэй ба шийдвэр гаргаж хүрээлэн буй орчинд жирийн хариу өгөх бус харин өөрийн зүгээс шийдвэр гаргадаг гэж үздэг.

Хүнлэг аргыг баримтлагчид хүмүүсийн хэрэгцээгээ биелүүлэх гэсэн оролдлогод хүний зан үйл нөлөөлж болно гэдэгт итгэдэг байна.

Абрахам Маслоу(1954) болон профессор Стивен Райс (2004) хоёулаа хүний хэрэгцээ, хүсэл бүх хүмүүсийг өдөөж идэвхжүүлж байдаг гэж үзжээ.

Кейс ажилтнуудын хувьд санах ёстой нэг чухал зүйл бол үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ цогц байдаг гэсэн ойлголт юм. Нэгдмэл арга нь хүнийг нэг бүхэл бие гэж үздэг тул хүнд ганцаас илүүтэйгээр түмэн олон хэрэгцээ байдаг гэсэн талаас нь хардаг байна. Тиймээс тэрхүү олон төрлийн хэрэгцээг хүний идэвхжүүлэлтийн онолын хүрээнд буюу жишээлбэл Райсын 16 үндсэн хүсэл эсвэл Масловын хэрэгцээний эрэмбээр авч үзэх нь зүйтэй.



ХӨГЖЛИЙН ОНОЛ:

Хөгжлийн онол нь үйлчлүүлэгчийн хөгжлийн шатанд тохирсон дэмжлэг үзүүлэх дээр суурилсан онол юм. Уг онол нь ерөнхийдөө хүүхэд, өсвөр насныханд хэрэглэхэд тохиромжтой байдаг ба гэхдээ зарим тохиолдолд насанд хүрэгчдэд үйлчилдэг. Хүний хөгжлийг ойлгох нь дан ганц үйлчлүүлэгчийн зан үйлийг анхаарах бус мөн өөрчлөлтөд шаардлагатай одоо байгаа чадвар, идэвхжүүлэлт дээр төвлөрөхөд тустай байдаг.

Судалгаагаар залуу хүнд эрүүл биеийн, нийгмийн, сэтгэл хөдлөлийн болон танин мэдэхүйн хөгжлийг нь дэмжсэн хүрээлэн буй орчин зайлшгүй хэрэгтэй байдаг ба ингэснээр энэ насанд нь төрөл бүрийн ур чадвар, чадамжийг бий болгоход шууд нөлөөтэй байдаг гэсэн дүгнэлт гарсан байна.

Кейс ажилтнуудын хувьд амьдралын хөгжлийн үе, ялангуяа бага болон өсвөр насны хөгжлийн үеийг судалж ойлгосон байх нь чухал.



ХОЛБОГДОН ХАРЪЯАЛАГДАХ ОНОЛ:

Холбогдон харъяалагдах онол нь бага, хүүхэд насандаа бусдад харъяалагдах чанар дээр төвлөрдөг. Хэрэв бидний хүүхэд насандаа бусдад харъяалагдан, холбоотой байх чанар сул байсан бол насанд хүрсэн хойноо илүү бусдад итгэлгүй байх хандлагатай болдог байна. Харин харъяалагдан холбоотой байх чанар маань эерэг байсан бол илүү өөртөө итгэлтэй, нийгэмд харилцах чадвар сайтай болдог. Баулбигийн онол (1969) нь хүн бүрт асарч, халамжилдаг хүнд харъяалагдан холбогдож байх ёстой гэж үздэг байна. Халамж, анхаарал тавьдаг хүн байхгүй үед итгэлгүй харъяалагдах байдал үүсдэг аж.

Үйлчлүүлэгчийн бага насны харилцаа нь тэдний өөртөө итгэх чанар болон аюулгүйг мэдрэх байдалд нь нөлөөлж байдаг гэдгийг кейс ажилтнууд нь ойлгох учиртай. Түүнчдэн энэ нь үйлчлүүлэгчдийн өөрчлөгдөх чадамжинд ч нөлөөлж байдаг байна. Жишээлбэл гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй харилцаанд үлдэж байгаа эмэгтэй бол өөртөө итгэх итгэл болон аюулгүйг мэдрэх чадвараар дутмаг тул үүнээс өөр сонголтыг олж харахгүй байна гэсэн үг юм.



УЯН ХАТАН ЧАНАР:

Уян хатан чанар гэдэг нь хувь хүний, гэр бүлийн, хамт олны хэцүү нөхцөл байдлыг даван туулах, эсвэл үүнтэй тэмцэх чадвар юм. Үйлчлүүлэгчид уян хатан чанар бий болгохын тулд кейс ажилтан нь үйлчлүүлэгчийг өөрийн амьдралдаа өөрөө утга учиртайгаар оролцох, цаашилбал хамт олны харилцаанд оролцох өөрийгөө үнэлэх чанарыг нь тодотгон түүнийг чадавхжуулахад голлон анхаарах ёстой.

Кейс ажилтан үйлчлүүлэгчийн дотоод хүч, олон нийтийн дэмжлэг зэрэг хамгаалах хүчин зүйлсийг таньж мэдсэний үндсэн дээр эрсдлийн хүчин зүйлсийг тодорхойлохоор ажиллах хэрэгтэй.



ФЕМИНИСТ ХАНДЛАГА:

Феминист онол нь нийгэмд оршин байгаа эрэгтэйчүүд ба эмэгтэйчүүдийн нийгэм, улс төр ба эдийн засгийн тэгш бус байдлыг онцлон авч үздэг. Чадавхжуулалт ба нөлөөлөл дээр анхаардаг хоёр талт арга юм. Олон эмэгтэйчүүдийн үйлчилгээ нь феминист цар хүрээнд явагддаг ба эмэгтэйчүүдээр зөвхөн эмэгтэйчүүдэд хүрдэг үйлчилгээнүүд юм.

Феминист цар хүрээ нь кейс ажилтнуудад гэр бүлийн хүчирхийллийг эрэгтэйчүүд, эмэгтэйчүүд болон хүүхдүүдийн тэгш бус эрх мэдлийн хүрээнд харах боломжийг олгодог. Тэгш бус эрх мэдлийн ойлголт нь кейс ажилтныг кейс ажлын процессоор дамжуулан тэгш бус байдлын талаарх ойлголтыг сайжруулах, нийгмийн өөрчлөлтийг бүтээх замаар үйлчлүүлэгчийн өмнөөс микро ба макро түвшинд нөлөөлөл үзүүлэх феминист кейс ажлын аргыг бий болгодог.



ГЭР БҮЛИЙН ТОГТОЛЦООНЫ АРГА:

Гэр бүлийн тогтолцооны арга нь өөрийн харъяалагдах гэр бүлийн тогтолцооноос нь ангид хувь хүнийг ойлгох боломжгүй гэсэн санааг дэвшүүлдэг. Гэр бүл өөрөө сэтгэл хөдлөлийн нэг нэгж тул үүн доторх хувь хүмүүс харилцан холбогдсон бас харилцан хамааралтай байдаг.

Тогтолцоонд байгаа гишүүн бүр оролцоо үүрэг, хүндэтгэх дүрэмтэй байдаг. Тогтолцооны гишүүд нэгнийхээ үүргийн дагуу хариу үйлчлэл үзүүлэх ёстой байдаг ба ийм төрлийн зан үйл нь гэр бүл доторх тэнцвэрийг хадгалж байдаг байна. Гэхдээ энэ нь сааталд ороход хүргэж болно.

Гэр бүлтэй ажиллах үед уг онолыг ойлгосон байх нь кейс ажилтанд гэр бүлийн нэгж дотор байгаа төрөл бүрийн үүргийг тодорхойлох, уг үүрэг нь гэр бүлийн гишүүн бүрт хэрхэн нөлөөлж байгааг олж мэдэхэд тустай байдаг.

Гэр бүлийн тогтолцооны арга нь генограмыг их хэрэглэдэг ба гэр бүл доторх харилцааг илрүүлэхийн тулд гэр бүлийн газрын зураг ашигладаг. Нэг удаад нэг л цэг дээр төвлөрөхөөс илүүтэйгээр цаг хугацаа өнгөрөхөд хэрхэн өөрчлөлт гарсан, ямар нөлөө нь гэр бүлийн амьдралд нөлөөлсөн бэ гэдгийг олдгоороо генограм нь ач холбогдолтой хэрэгсэл юм.



ДАВУУ ЧАНАРТ СУУРИЛСАН АРГА

Давуу чанарт суурилсан практик нь хүмүүст өөрийн гэсэн давуу чанар байдаг ба өөрийгөө чадавхжуулах нөөц бололцоотой хэмээн үздэг арга юм. Онолын аргатай адилгүйгээр үйлчлүүлэгчид дутагдаж байгаа чадвар дээр төвлөрөхөөс илүүтэйгээр тэдэнд байгаа чадал, чадвар давуу тал дээр суурилан төвлөрдөг онол юм.

Үйлчлүүлэгчийг чадварлаг хүн гэж үзэж харин тэдэнд байгаа давуу талуудыг нь хөгжүүлэх, элдэв саадыг даван туулахад тэр аргуудаа ашиглахад кейс ажилтан туслах ёстой гэсэн гол зарчмыг уг арга баримталдаг байна.

Мөн үйлчлүүлэгчийг хэрэгцээ ба шийдлээ олоход туслах нь кейс ажилтны үүрэг юм. Үүнээс гадна өөрчлөлтийнхөө гол нөөц болох, үүргээрээ кейс процессийг үйлчлүүлэгч удирдах ёстой.

Энэ арга өөрөөр “үйлчлүүлэгч төвлөрсөн” арга гэж нэрлэдэг. Өөрөөр хэлбэл, зорилгыг ажилтан бус үйлчлүүлэгч өөрөө гаргах ба давуу чанараа үүнд дайчилна гэсэн үг юм. Бид өөрсдийн тодорхойлсон “Асуудлаа” шийдэх гэж үйлчлүүлэгчийг удирдах эрх мэдэлтэй байдгаараа үйлчлүүлэгчийг давуу чанараа ашиглахад нь саад болдгоороо эргээд үйлчлүүлэгчид аюул болдог гэсэн үг юм.



АСУУДАЛД ТӨВЛӨРСӨН АРГА:

Асуудалд төвлөрсөн арга нь нотолгоонд суурилсан ба үйлчлүүлэгчийн асуудлыг шийдвэрлэхэд кейс ажилтан нь үйлчлүүлэгчтэй хамтран ажиллах ёстой гэж үздэг. Уг арга үйлчлүүлэгчийн хувь хүний харилцаа болон нийгмийн өргөн хүрээнд үйлчлүүлэгчид үнэлэмж өгөх үүднээс бодит хэмжигдэхүйц үр дүнд хүрэхийг зорьдог. (Миллер 2004).

Гэнэтийн асуудал нь үйлчлүүлэгчийн ердийн даван туулах чадварыг сандралд орууладаг ба үүний уршигаар үйлчлүүлэгч гэнэтийн асуудлын бэрхшээлийг туулах арга замаа олох учраа олдоггүй байна. Энэ нөхцөлд үйлчлүүлэгчид үзүүлж байгаа үйлчилгээ нь үйлчлүүлэгчийг шинэ чадварт суралцуулах, өөрт байгаа чадвараа тодорхойлох, бий болгох, өөрийгөө дайчлах чадварт сургах боломжийг өгдөг.

Асуудалд төвлөрөх аргыг ашигладаг кейс ажилтан нь үйлчлүүлэгчийг зорилгодоо хүрсэн, энэ нь ямархуу байсан гэдгийг төсөөлүүлэхэд туслах үүрэгтэй. Үүнд хүрэх алхам бүрийг тодорхойлох хэрэгтэй. Ингэснээр үйлчлүүлэгч үүнийгээ бодит үйлдэл болгоход хүчин чармайлт гаргадаг. Процессийн явцад үйлчлүүлэгч нь асуудал шийдвэрлэх арга болон үүнийгээ үйлдэл болгох чадварт суралцдаг.



СЭТГЭЛ ХЯМРАЛД ҮНДЭСЛЭГДСЭН АРГА:

Сэтгэл хямралд үндэслэгдсэн арга нь сэтгэл хямралд өртөж байсан хүмүүс нь биеийн махбодийн эрүүл мэндийн болон сэтгэцийн эрүүл мэндийн асуудал, архины хэтрүүлэх хэрэглээ, хооллох эмгэг, харилцааны асуудал гэх мэт өргөн хүрээний асуудлуудтай байдаг гэж үздэг.

Сэтгэл хямрал нь олон хэлбэртэй байж болох ба цагаачилж байсан, дайн, иргэний үймээн самуун зэргийг туулсан хүмүүсийн хувьд нуугдмал сэтгэл хямралтай байдаг.

Нуугдмал сэтгэл хямрал нь гэр бүлийн хүчирхийллийг харах, сэтгэл зүйн дарамтад байх, гадуурхагдаж байсан гэх мэт асуудлын үр дүнд ч бий болж болдог.

Кейс ажилтан нь уг онолыг таньж мэдсэнээр үйлчлүүлэгчийн сул дорой талыг харж дэмжсэн, үр дүнтэй үйлчилгээг үзүүлж чадна. Үйлчлүүлэгчийн өнгөрсөн сэтгэл хямралыг олж мэдэх нь үйлчлүүлэгчийн зан үйл, сэтгэл зүйн хариу үйлчлэл, болон танин мэдэхүй, сэтгэл хөдлөлийн үйл ажиллагаанд шууд нөлөөтэй байдгийг ойлгоход тусалдаг. Тиймээс үйлчлүүлэгчийн одоогийн амьдралын сонголт, зан үйл нь өнгөрсөн сэтгэл зүйн хямралтай холбоотой байдаг.



СОЦИОЛОГИЙН ОНОЛУУД:

Гэр бүлийн хүчирхийллийг тайлбарласан социологийн онолуудад дараах онолуудын багтана. Үүнд:

1. Гэр бүлийн системийн онол
2. Нийгмээс суралцахуйн онол
3. Нөөцийн онол ба солилцооны онол тус тус багтана [brewster. 2002,p26]

Хүчирхийллийг тайлбарласан гэр бүлийн системийн онолоор гэр бүлийн бүх гишүүд хүчирхийллийг гэр бүлд бий болгох ба түүнийг тогтоон барих үйл явцад тодорхой үүрэг гүйцэтгэдэг бөгөөд тэр зан үйл нь нэг үеэс нөгөө үед дамждаг гэж үздэг. Тухайн гэр бүлийг тогтвортой байлгах хэрэгцээ хийгээд гэр бүлийн бүрэлдэхүүн хэсэг болох гэр бүлийн гишүүдийн эсэргүүцэлтэй тулдаг учраас хүчирхийллийн хохирогч тухайн хүчирхийлэлтэй харилцаандаа үлддэг гэж энэ загварын төлөөлөгч Чорнески тайлбарлаж байна.

Мөн гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй харилцаатай хосууд ихэвчлэн хүчирхийллийн тойрогт ордог.



НИЙГМЭЭС СУРАЛЦАХУЙН ОНОЛ:

Энэ онолоор хүмүүс бусдын хийж буй үйлдлийг харж, даган дуурайх замаар тэр шинэ зан үйлийг сурна, хэрэв тухайн зан үйлийг дэмжсэн орчин бүрдвэл (Жишээ нь хийсэн үйлдлийн үр дүн нь эерэг бол) тэр зан үйл дахин давтагдана гэж үздэг. Өөрөөр хэлбэл, хүчирхийллийг харсан хүмүүс хүчирхийллийг өөрсдийн харилцаандаа хэрэглэнэ. Хэрэв сөрөг үр дагаваргүйээр (жишээ нь хууль эрх зүйн арга хэмжээ авагдаагүй тохиолдолд) хүссэн үр дүндээ хүрвэл (хүчирхийллийг зөвшөөрөх ба хариу арга хэмжээ аваагүй тохиолдолд) тэрхүү үйлдэл нь дахин давтагдлал магадлал ихтэй гэж үздэг байна.

Мөн зарим судлаачид энэ онолоор үе дамжин үйлдэгдэх гэр бүлийн хүчирхийллийг тайлбарладаг. Гэр бүлийн хүчирхийллийг өөрийн төрсөн гэртээ харж байсан түүх нь хожим гэр бүлийн харилцаанд ороод хүчирхийллийн хохирогч болох эсвэл өөрөө хүчирхийлэл үйлдэгч болох магадлалтай шууд хамааралтай байсан гэсэн судалгааны дүн ч байдаг [brewster.2002,p28].



НӨӨЦИЙН ОНОЛ:

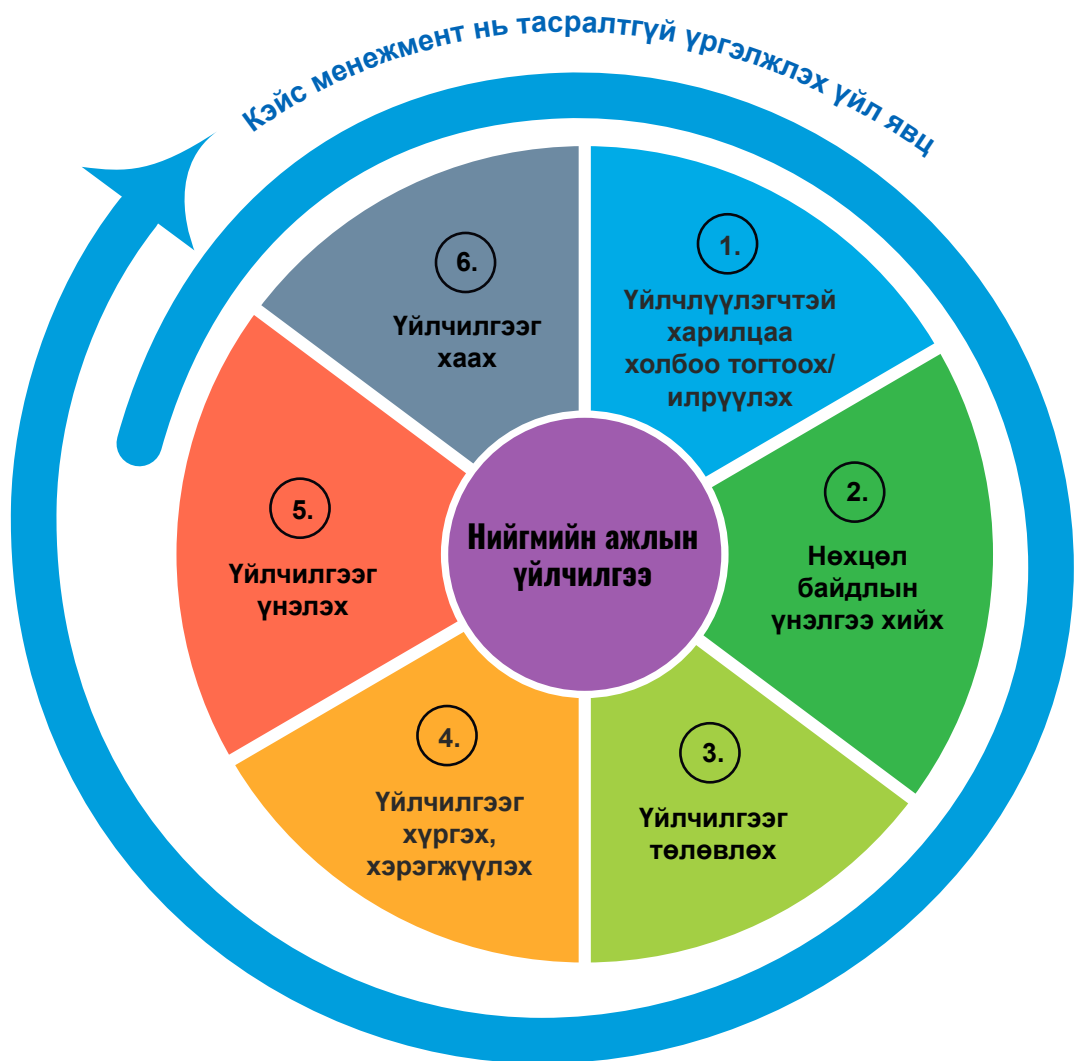
Нөөцийн онол нь эрх мэдэл, шийдвэр гаргах боломжийг нөөц баялагтай холбон тайлбарласан. Баялаг ихтэй, тухайлбал хөрөнгө мөнгө орлого ихтэй, нийгмийн харилцаа холбоо сайтай, эрх мэдэлтэй хүмүүс хүч чадалтай, шийдвэр гаргах эрх мэдэл нь илүү байдаг. Ихэнх нийгэмд эрэгтэй хүмүүс эдийн засгийн нөөц баялагтай байх давуу тал их байдаг бөгөөд энэ нь эмэгтэйчүүд эдийн засгийн хувьд тэднээс хараат, эмзэг байдалд ороход хүргэдэг гэж энэ онолоор тайлбарладаг. Нөгөө талаас, эдийн засаг болон нийгмийн нөөц баялаг багатай зарим хүмүүс хүчирхийлэл хэрэглэн бусдыг дарамтлах, хүмүүсийг өөрийн хяналтад оруулах замыг эцсийн арга болгон ашигладаг гэж Ричард Геллис тэмдэглэн хэлсэн. (brewster,2002,p.28).

КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ ГЭЖ ЮУ ВЭ?

Нийгмийн ажлын үйлчилгээ шаардлагатай эрсдэлт нөхцөлд байгаа үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд нийцүүлэн шууд үзүүлэх дэмжлэг, холбон зуучлалаар дамжуулан цаг хугацаанд нь тохиромжтой хэлбэрээр, системтэй шийдвэрлэх мэргэжлийн үйл ажиллагааг зохион байгуулж, хэрэгжүүлэх арга зам юм¹.

Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг биелүүлэх нөөц, ур чадварыг оролцуулсан системтэй нэгдсэн арга юм. Кейс менежмент нь шууд явагддаг процесс бус харин үүний элемент нь давхцаж явагддаг ба шаардлагатай тохиолдолд үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнээс хамаараад уян хатан байдал шаарддаг.

Кейс менежмент нь гэнэтийн асуудалд хариу үйлчлэл үзүүлэх ёстой ч кейс менежер нь үйлчлүүлэгчийн чадавхийг хөгжүүлэхэд илүү төвлөрөх ёстой байдаг.



1 Нийгмийн ажлын нийтлэг шаардлага MNS 6949:2021

КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ГОЛ БҮРЭЛДЭХҮҮН ХЭСЭГ:

Дээрх зураглал нь үйлчлүүлэгчид хэрэгтэй байгаа үед байнга үргэлжлэх процесс юм. Тус зураглалын төвд үйлчлүүлэгч байна гэдгийг харуулж байна. Кейс менежментийн гол зорилго нь үйлчлүүлэгчийг шаардлагатай үйлчилгээнд нь холбон зуучилж, өөрийнх нь нөөц чадавхи, шинэ ур чадвар хөгжүүлэн туслах явдал юм.

- *Зураглалын голд үйлчлүүлэгч байгааг анзаараарай.*
- *Кейс менежментийн элемент бүр нь кейс ажилтны хэрэгцээнд бус үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээнд төвлөрөх нь чухал юм.*
- *Бид хохирогчид үзүүлэх үйлчилгээгээ ажилд төвлөрсөн бус харин үйлчлүүлэгчид төвлөрсөн хэвээр байлгах нь чухал юм.*

ДҮГНЭЛТ:

- Кейс менежмент нь гэнэтийн нөхцөл байдалд чиглэгдсэн бус харин үйлчлүүлэгчийн уян хатан чанар, бие даасан байдлыг хөгжүүлдэг урт ба богино хугацааны аргыг хамарсан байх нь чухал.
- Үйлчлүүлэгчийг зөв сонголт хийхэд нь туслах мэдлэг, чадвар олгох, аливаа асуудлаас урьдчилан сэргийлэх, асуудлыг даван туулахад нь туслахад кейс менежментийн зорилго оршино.
- Кейс менежмент нь үйлчлүүлэгчид сайн үр дүнг авчирч байх ёстой.
- Байгууллага хоорондын хамтын ажиллагаа нь үйлчилгээний давхардлыг бууруулах, нөөц ихээр ашиглах замаар үйлчлүүлэгчид үр дүнг бий болгож байх ёстой.

01

ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧТЭЙ ХАРИЛЦАА ХОЛБОО ТОГТООХ ҮЕ:



ХОЛБОО ТОГТООХОД БЭЛТГЭХ

(Үйлчлүүлэгчийн тухай судалж, анхны уулзалт хийхэд бэлтгэх, зөвлөгөө өгөх өрөөг бэлтгэх, цаг хугацааг сонгох гэх мэт)



ИТГЭЛЦЭЛ БИЙ БОЛГОХ



ХОЛБОО ТОГТООЖ УУЛЗАХ ҮЙЛ ЯВЦЫГ ХАМААРНА

Энэ үе шатанд харилцан бие биенээ ойлгох үндэс тавигдан, итгэлцэл бий болгон хамтран ажиллах нь чухал юм. Энэ үед үйлчлүүлэгч тухайн байгууллага, мэргэжилтнээс үйлчилгээ авах итгэлцэл бий болдог. Үйлчлүүлэгчтэй харилцаа холбоо тогтооходоо нийгмийн ажилтан нь нээлттэй, итгэлцэл бүхий харилцааг бий болгоход анхаарч ажиллах шаардлагатай. Үйлчлүүлэгчтэй харилцаа холбоо хэрхэн тогтоох вэ? Үүнд:

Нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчтэй харилцаа холбоо тогтооходоо дараах зүйлийг анхаарах хэрэгтэй.

- Үйлчлүүлэгчийн нэн тэргүүн хэрэгцээ, тулгамдаж буй асуудлыг үнэлэх

- Үйлчлүүлэгч ба нийгмийн ажилтны хувьд бие биеийнхээ өмнө хүлээх үүрэг, хариуцлагыг тайлбарлах.
- Үйлчлүүлэгчид тулгамдаж буй асуудал болон нөхцөл байдлыг тодорхойлон үнэлгээ хийхэд үйлчлүүлэгчийн зүгээс өгөх мэдээлэл чухал болохыг тайлбарлах
- Үйлчлүүлэгчийг мэдээллийн нууцлалыг чадлан хадгална гэдгийг тайлбарлах
- Өөрийн байгууллагын үйлчилгээний дүрэм журмыг танилцуулах.
- Мөн өөрийн байгууллага болон мэргэжилтний зүгээс үзүүлэх боломжтой үйлчилгээний хүрээг тодорхойлох хэрэгтэй.
- Уулзалтын үеэр үйлчилгээний зорилго, төлөвлөгөөг үйлчлүүлэгчтэй хамтран төлөвлөн тодорхойлох.
- Харилцах сэдэл ба харилцаанд учрах саад бэрхшээлийг тооцох хэрэгтэй.
- Үйлчлүүлэгчийн нийгмийн гарал, шашин шүтлэгт мэдрэмжтэй хандах
- Мэдрэмжтэй байж, идэвхтэй сонсох
- Биеийн хэлэмжээр дэмжлэг үзүүлэх

02

НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ:*(Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлох)*

Нөхцөл байдлын үнэлгээ гэдэг нь үйлчлүүлэгч хүүхэд, гэр бүлд тугарсан бэрхшээлийг шийдвэрлэх арга замыг тодорхойлохын тулд уг асуудалд холбоотой хүчин зүйлсийг тэдний хувийн болон нийгэм, хүрээлэн буй орчныг хамруулан цогц байдлаар судлах аргыг хэлнэ.² Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь үйлчлүүлэгчид ямар хэрэгцээ байгааг олж илрүүлэх процесс юм. Нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг биелүүлж чадах эсэх болон үйлчлүүлэгчийн урт ба богино хугацааны зорилгыг тодорхойлох, биелүүлэхэд нь нөлөөлөх үйлчлүүлэгчийн ур чадвар, давуу талыг тодорхойлох үйл явц юм.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь дараах хэд хэдэн онцлог шинжтэй. Үүнд:

- Тасралтгүй үргэлжлэх үйл явц юм.
- Хамтын ажиллагаа /хамтарсан баг, үйлчлүүлэгч/
- Шинжлэх ухааны үндэслэлтэй.
- НБҮ болгон ижил байдаггүй.
- Цаашид авах арга хэмжээ нь тодорхой байдаг.

Нөхцөл байдлын үнэлгээг Гэр бүлийн тухай хууль, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, Хүүхэд хамгааллын тухай хууль болон холбогдох бусад хууль тогтоомжийг дагаж мөрдөнө.

Нөхцөл байдлын үнэлгээг хийхдээ Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайд, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайдын тушаалаар батлагдсан Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журамын дагуу ажиллана³.

Нийгмийн ажлын үнэлгээ нь эерэг үр дүнд хүрэхэд нь туслах зорилгоор хувь хүний амьдрал, нөхцөл байдлын талаархи өргөн хүрээний мэдээлэл цуглуулахыг шаарддаг.

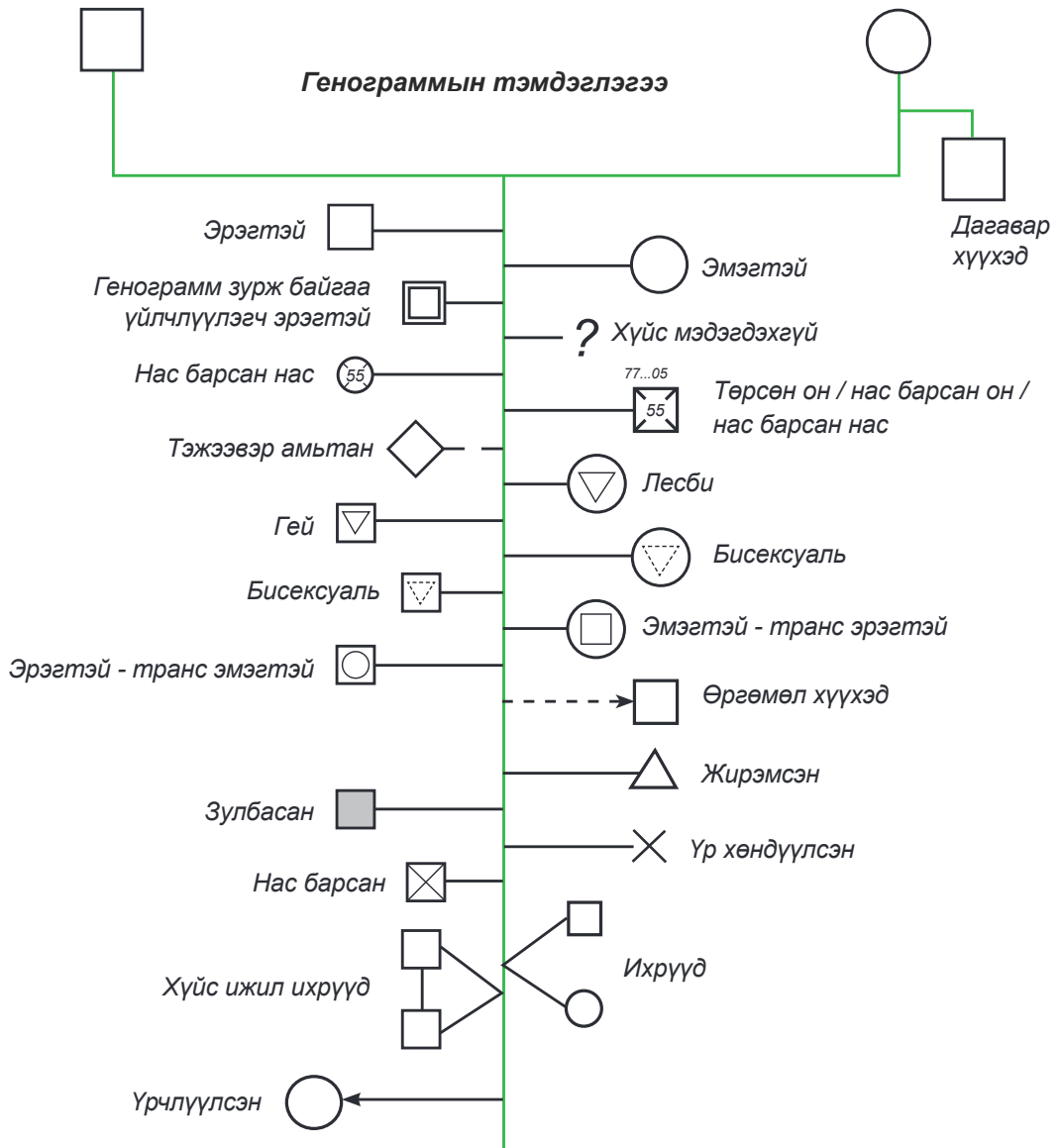
Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлын үнэлгээнд генограмм болон эко зураглалыг ашигладаг.

² Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайд, Хууль зүй дотоод хэргийн сайдын хамтарсан тушаал А/120, А/178 “Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журам”

³ 2017 оны 07 дугаар сарын 04-ны өдрийн А/120, А/178 тоот

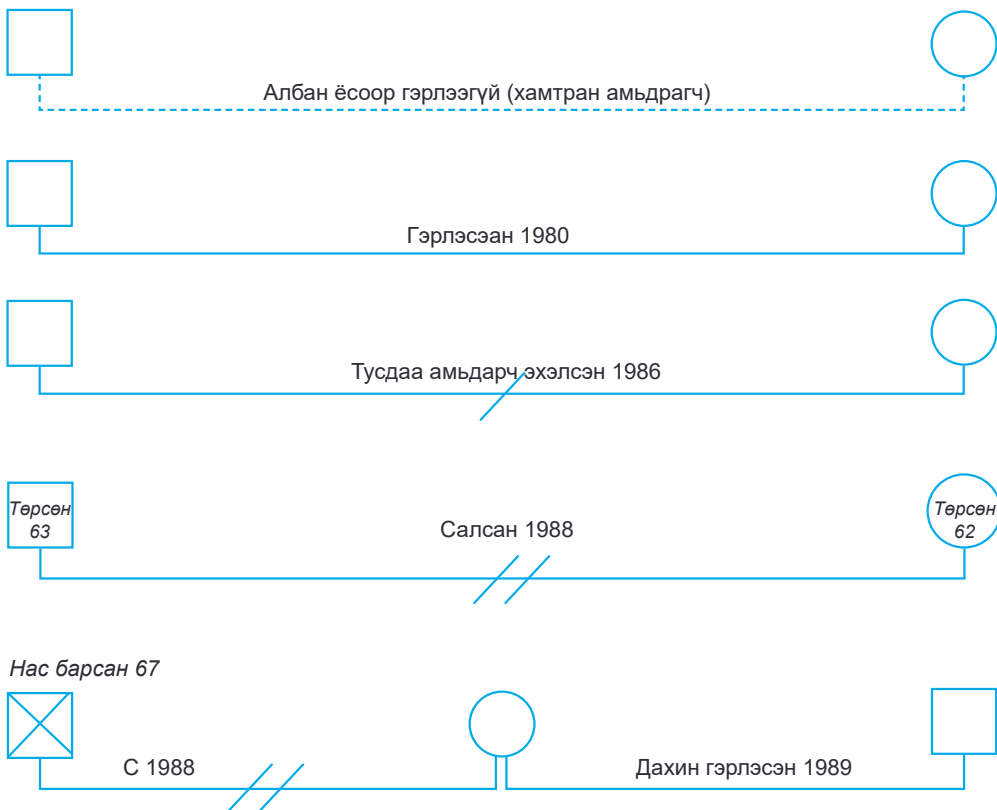
ГЕНОГРАММ ЗУРАГЛАЛЫН АРГА:

Энэхүү зураглал нь гэр бүлийн харилцааг ойлгоход туслах чухал мэдээлэл буюу (гарал угсаа, соёл, бүтэц) гэр бүлийн бүтцийг гурван үеэр нь харуулдаг⁴. Энэ хэрэгсэл нь өөрийн гэсэн үндсэн тэмдэглэгээнүүдийг ашиглаж, үйлчлүүлэгчийн гэр бүлийн түүх, нөхцөл байдалд үнэлгээ хийдэг.



4 De Maria Weeks, & Hof, 1999

Гэрлэлттэй холбоотой тэмдэглэгээнүүд



Генограммын тэмдэглэгээ



Хайхрамжгүй, үл ойшоосон



Ойр дотны хүмүүс боловч дайсагнасан



Хол, хөндий тасарсан харилцаа



Аль алинтайгаа дайсагнасан



Тусгаарлагдсан



Хүчирхийлэлтэй



Зөрчилтэй



Хол хөндий боловч хүчирхийлэлтэй



Үзэн яддаг



Ойр дотны хүмүүс боловч хүчирхийлэлтэй



Найрсаг, эерэг харилцаа



Харилцан нэг нэгийгээ үл хүндлэх, хүчирхийлэлтэй



Нөхөрсөг, ойр дотно



Бэлгийн дарамт



Дотно, сайн найзууд



Үл хайхрах



Хайр



Манипуляци



Нэг нэгэндээ хайртай



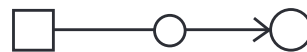
Хянах



Холимог



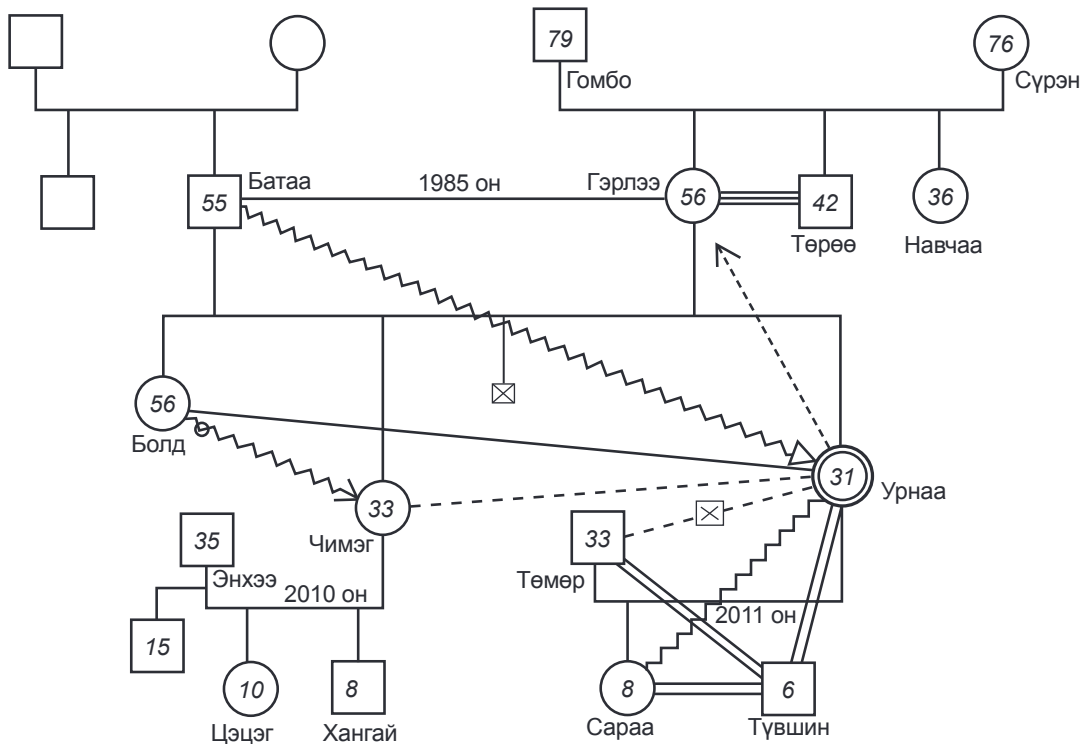
Хардах, атааархах



Бишрэн шүтэх, хүндлэх

ГЕНОГРАММ ЗУРАГЛАЛЫН ЖИШЭЭ:

Намайг Урнаа гэдэг би 31 настай. Нөхөр хоёр хүүхдийн хамт амьдардаг. Бид 2011 онд гэрлэлтээ бүртгүүлж хууль ёсны гэр бүл болсон. Том охин 8 настай, бага хүү 6 настай. Хамт амьдарсан цагаас эхлэн нөхөр хардаж, сэтгэл санааны дарамт учруулдаг болсон. Би багаасаа л аавтайгаа таарамж муутай байдаг байсан. Учир нь аав ээжийг байхгүй хойгуур миний эмзэг эрхтнүүдэд хүрдэг байсан. Энэ нь надад огт таалагддаггүй. Гэхдээ би энэ тухайгаа хэнд ч хэлдэггүй. Энэ асуудлаас болоод одоо болтол аавтайгаа тийм ч сайхан харилцаатай байдаггүй. Том эгчтэйгээ энгийн сайхан харилцаатай байдаг. Харин дунд эгчтэйгээ нээх холбоотой биш, учир нь дунд эгчид миний аавтай харилцдаг харилцаа таалагддаггүй. Манай нөхөр Төмөр нь намайг байнга хардаж, сэтгэл санааны дарамтанд оруулдаг заримдаа надад байж суух газар олддоггүй үнэхээр хэцүү байдаг. Нөхөр маань намайг үсээ самнахаар хэндээ гоё харагдах гээд байгаа юм, инээхээр инээлээ, уурлахаар уураллаа л гэх юм. Шөнө хүртэл тайван унтуулахгүй. Заримдаа өөрөө найзуудтайгаа гадуур уулзаад явж байхдаа хүртэл надруу байнгын залгаастай. Чи гэртээ байна уу? хүүхэдтэйгээ хамт байгаа зургаа авч явуул гэдэг. Энэ байдлаас болж би гэрээсээ хэд хэдэн удаа нөхрөөсөө салах шийдвэр гаргаад явж байсан. Гэвч нөхөр дахиж хардахгүй, хэцүү байдалд оруулахгүй гээд гуйгаад байхаар нь эргээд нийлчихсэн. Түүнээс хойш охин маань надтай ярилцахаа больсон. Өөрийг нь орхиод явах гэж байсан гэж боддог ч юм уу, эсвэл нөхөр маань охинд минь намайг буруугаар ойлгуулдаг. Охин Сараа надруу байнга уурлаж, надтай ярилцах дургүй. Би уг нь охиндоо их хайртай.



ЭКО ЗУРАГЛАЛЫН АРГА:

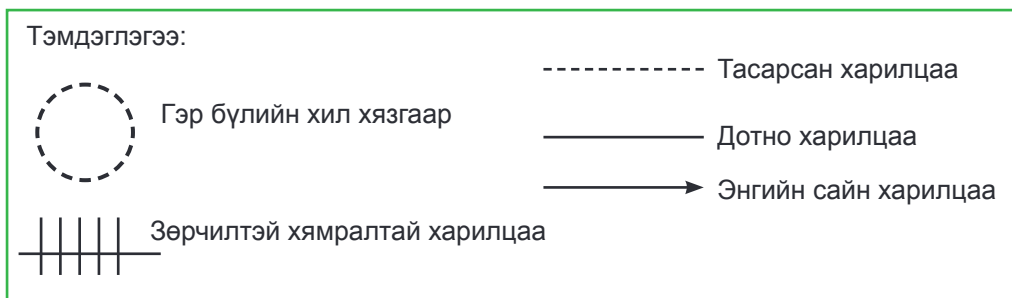
Энэ зураглал нь гэр бүлийн болон гэр бүлийн гишүүдийн бусад орчинтойгоо харьцах харилцааны дүр төрх, гэр бүл ба орчны харилцааны мөн чанар, нөөцийг нэг хавтгай дээр дүрслэн үзүүлдэг. Өөрөөр хэлбэл энэ зураглал нь нөхцөл байдлын үнэлгээний дүнг богино хугацаанд илтгэх кейс тэмдэглэл юм⁵. Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг, тодруулбал түүний харилцаа холбоотой хүмүүс, байгууллагын эко зураглалыг хийснээр үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдалд сөрөөр нөлөөлж болох асуудлыг тодруулан, мөн шаардлагатай дэмжлэг туслалцаа, нөөцийг тодорхойлох боломжтой.

Эко зураглал хийх явцад дараах нийтлэг асуултуудыг тавих хэрэгтэй. Үүнд:

- Гэр бүлийн орлого нь гэр бүлийн үндсэн хэрэгцээг хангаж чаддаг уу? Жишээлбэл, хоол хүнс, орон байр, эрүүл мэнд тээвэр гэх мэт
- Гэр бүлийн гишүүд ажил хөдөлмөр эрхэлдэг үү?
- Тэд ажилдаа дуртай юу?
- Гэр бүлийн амьдарч буй орчин аюулгүй юу?
- Гэр бүл нь найз нөхөд, хөршүүдтэйгээ харилцаа холбоотой байдаг уу?
- Гэр бүл нь олон нийгмийн нийгэм соёлын арга хэмжээнд оролцдог уу?
- Гэр бүлийн үнэт зүйлс, итгэл үнэмшил, амьдралын хэв маяг нь тухайн амьдарч буй орчны хүмүүстэй зөрчилддөг үү?
- Тухайн гэр бүлийн хүүхдүүдэд боловсрол эзэмших боломж байна уу?
- Хүүхдүүд сургуульд дуртай юу?
- Гэр бүлийн гишүүд ямар нэг хямралтай тулгарч байна уу?

Эдгээр асуулт бүр нь нөхцөл байдлын үнэлгээ болон хэрэгцээтэй үйлчилгээг тодорхойлон чухал асуултууд болдог. Эко зураглалыг дүрслэхдээ гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчийн гэр бүлийг зурагт үзүүлсэнчлэн цаасны төвд тасарсан шугам бүхий тойргоор дүрслээд гадна талд нь тухайн гэр бүлийн гадаад орчинг дүрслэн зурна. Тэдгээр хоорондын харилцаа холбоо ямар байгааг тохирох зураасан шугамаар дүрслэн зурна.

ЭКО ЗУРАГЛАЛЫН ТЭМЛЭГЛЭЛ:



НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭНИЙ ДҮГНЭЛТ БИЧИХ:

Нийгмийн ажилтан нь тусламж хэрэгтэй байгаа хүн амд тусламж үзүүлж, тэднийг гол нөөцтэй холбож, тэдэнд шаардлагатай тусламжийг авах боломжийг олгодог.

Нийгмийн ажилтны хувьд бичих нь хамгийн хүчирхэг нөлөөллийн хэрэгслүүдийн нэг бөгөөд одоо тулгараад байгаа нийгмийн асуудлыг шийдвэрлэхэд чухал ач холбогдолтой юм. Бичгийн амжилт нь үйлчлүүлэгчиддээ шаардлагатай тусламж, нөөцийг олж авах гол хэрэгсэл юм. Нийгмийн ажилтан сайн бичих нь бодит үр дагавартай байдаг.

Нийгмийн ажилтан дүгнэлт бичихэд сул үг хэллэггүй байх ёстой, учир нь сул үг хэллэг нь олон утгатай бөгөөд эдгээр утга нь бүлгээс бүлэгт өөр өөр байж болно. Үүний оронд тохирох нэр томъёог ашиглах хэрэгтэй.

Жишээлбэл, "Энэ хүн эрсдэлтэй нөхцөл байдалд байна." Тухайн хүн ямар эрсдэлтэй байгаа нь тодорхойгүй байна. Энэ дүгнэлт хэтэрхий ерөнхий байна.

Үүний оронд нөхцөл байдлыг тайлбарлан бичвэл илүү үр дүнтэй. "Энэ хүн архи хэтрүүлэн хэрэглэдэг, архины хэрэглээ нь дахин давтагдах магадлалтай" гэж бичвэл асуудлын талаар илүү дэлгэрэнгүй тайлбарыг өгдөг. Тодорхой байх нь чухал юм.

Тохиромжтой нэр томъёог ашиглах.

Таны үйлчлүүлэгч тодорхой үгс (нэр томъёо) ямар утгатай болохыг мэдэж байгаа эсэхийг шалгаарай. Хэрэв та эргэлзэж байвал илүү энгийн хэлийг сонгоорой.

Энгийн өгүүлбэрийн бүтцийг ашиглах нь чухал байдаг. Өгүүлбэрт олон өгүүлбэр ашиглахаас зайлсхий, учир нь энэ нь ойлгоход хүндрэлтэй байдаг болно.

Дүгнэлт нь таны санаа бодлыг нэгтгэж, хөндөж буй зүйлээ дахин илэрхийлж, таны ажилтай холбоотой аливаа үр дагаврыг өгөх ёстой.

Мэргэжилтэн таны ажиглалт, санал бодлоо нотлох баримт, дэлгэрэнгүй мэдээллээр дэмжээрэй. (жишээ нь: "Гэр нь бохир заваан байна" гэдэг нь нотлох баримтаар батлагдаагүй.) Ажиглаж, олж мэдсэн зүйлээ тодорхой хэл. (жишээ нь: "Угаалтуурт аяга тавагаа угаагаагүй овоолсон байсан бөгөөд бүх тавилга нь тоос шороотой, эмх цэгцгүй байсан" гэж бичих нь таны ажиглалт, үзэл бодлыг нотлох баримт болно.)

Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхэд анхаарах зүйлс:

- Том хүнтэй хамт явж буй хүүхэд бүрийн хэрэгцээ үнэлэгдсэн байна.
- Үйлчлүүлэгч бүрийн нууцлал, хувийн мэдээллийг чанд хадгалагдана.
- Үнэлгээ нь заналхийлэл сүрдүүлэггүй, тухтай орчинд явагдана.
- Үйлчлүүлэгчийн үнэлгээ нь тэдний давуу тал, нөөц боломжинд тулгуурлах.
- Цаашдын сэтгэл хөдлөлийн хямрал үүсгэхгүй байх үүднээс үйлчлүүлэгчийн ашиг сонирхолд нийцсэн НБҮ цаг алдалгүй хийгдсэн байна.
- Бусдаас тусламж хүсэх нь үйлчлүүлэгчийн хувьд хүнд байдаг гэдгийг байнга санах хэрэгтэй
- Үйлчлүүлэгчид ямар ч болзол, нөхцөл тулгахгүй байх;
- Өөрөө шийдвэр гаргах эрхийг нь хүндэтгэх, өмнөөс нь шийдвэр гаргахгүй байх;
- Хохирогчийг үл ойшоосон, шүүмжилсэн, өрөвдсөн, буруутгасан, шаардсан, дарамталсан хандлага гаргахаас зайлсхийх.

Үйлчилгээг төлөвлөх гэдэг нь үйлчлүүлэгчийн зорилгыг тодорхойлон эдгээр зорилгод хүрэх стратегиудыг боловсруулна гэсэн үг юм.

Төлөвлөгөөний зорилго нь жижиг, нарийвчилсан байж болох ба мөн өргөн хүрээний урт хугацааны байж болно. Мөн тодорхой, Хэмжиж болохуйц, Биелэгдэхүйц, Холбогдолтой, Хугацаа тооцсон байх учиртай.

Төлөвлөлт нь нөхцөл байдлын үнэлгээнд суурилсан, үйлчлүүлэгчийг чадавхижуулахад чиглэгдсэн байна.

Кейс менежер буюу нийгмийн ажилтан нь үйлчлүүлэгчид аль хэрэгцээ нь илүү чухал вэ гэдгийг тодорхойлоход туслах үнэлгээний процессийн үе шат бүрийг урьдчилан төлөвлөх мэдээлэл цуглуулан кейс төлөвлөгөөг эрэмбэлэн гаргах нь чухал.

Төлөвлөлт нь үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээг биелүүлэхэд шаардлагатай үүрэг хариуцлагыг бий болгож өгдөг. Кейс менежментийн төлөвлөгөөг Хэн, Юу, Хэзээ, Яаж явуулах вэ гэдгийг тодорхой гаргана.

Төлөвлөлт нь үйлчлүүлэгчийн давуу талыг ашиглан шийдэлд хүрэхэд төвлөрөх нь чухал.

Үйлчилгээний төлөвлөлт нь:

- Хүрэх үр дүнгээ тодорхой харуулсан байна
- Үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдлыг бүрэн хангасан байна.
- Эрсдэлийн нөхцөл байдлыг бууруулах, арилгах, үйлчлүүлэгчийг чадавхижуулахад чиглэгдсэн байна.
- Кейс төлөвлөгөөг гаргах боловсруулахад хүн бүр идэвхтэй оролцоно.
- Кейс төлөвлөгөө нь үйлчилгээ үзүүлэгч болон байгууллагын тодорхойлсон хэрэгцээнд бус харин үйлчлүүлэгч өөрийнх нь тодорхойлон гаргасан хэрэгцээнд суурилна.
- Кейс төлөвлөгөө нь богино ба урт хугацааны зорилгод суурилсан стратегийг багтаана.
- Төлөвлөлт нь үйлчлүүлэгчийн давуу талд суурилсан, шийдэлд төвлөрсөн, үйлчлүүлэгчийн бие даасан, өөртөө итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх зорилгод чиглэсэн байна.
- Үйлчлүүлэгч нь өөрөө ойлгохуйц бичгэн хэлбэрээр кейс төлөвлөгөөг хүлээн авсан байна.
- Үйлчлүүлэгчийн кейс төлөвлөгөө нь дэс дараатайгаар баримтжуулсан Зорилго, Стратеги, Даалгавар, Үүрэг Хариуцлага болон Цаг Хугацааг оруулсан байна.
- Харгалзах том хүнтэй яваа хүүхэд бүр өөрийн гэсэн кейс төлөвлөгөөтэй байна.
- Үйлчлүүлэгч тус бүрийн кейс төлөвлөгөө нь бусад байгууллага, хамтарсан багийн гишүүдийг хамран оролцуулсан үйл ажиллагаатай байна.
- Кейс төлөвлөгөө боловсруулах уулзалт нь аюул, заналхийлэлгүй, тав тухтай орчинд явагдана.
- Кейс төлөвлөгөө нь үйлчлүүлэгчид хамгийн сайн үр дагавар авчрах үүднээс тогтмол байнга хянагдана.

Таны кейс төлөвлөгөөний чиглэл нь:

- Үйлчлүүлэгчийг зорилгоо гаргахад нь туслах
- Үйлчлүүлэгчийг шийдэл, стратегийг гаргаж ирэхэд нь туслах
- Боломжит хугацааг тодорхойлох
- Кейс төлөвлөгөөг бүртгэх, боловсруулах
- Бусад байгуулага, хамтарсан багийн гишүүдтэй зөвшилцөх
- Үйлчилгээ үргэлжлэх хугацааг тодорхойлох
- Кейс төлөвлөгөөг хянах
- Үйлчлүүлэгчтэй уулзах
- Бүх үйл ажиллагааг баримтжуулах

Үйлчилгээний төлөвлөгөөг боловсруулахдаа заавал тусгах зүйлс:

- Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдал, хандлага зэргийг хэрхэн өөрчлөх.
- Эерэг өөрчлөлтийг бий болгохын тулд ямар үйлчилгээг төлөвлөх.
- Хэрэгжилтийг хэн хянах, үнэлэхийг оруулах.
- Мөн өөрчлөгдсөн эсэхийг хэмжих үзүүлэлтийг оруулах.
- Төлөвлөлтийн бүх шатанд үйлчлүүлэгчийн оролцоог бүрэн хангаж, сонсож, санааг нь тусгасан байна.
- Үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ болон язгуур эрх ашигт төлөвлөлтийн гол чиглүүлэгч нь байх ёстой.

04

ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ХҮРГЭХ, ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ:

Үйлчлүүлэгчийг зорьсноо биелүүлэхэд нь тус болох шууд дэмжлэг үзүүлэхийг хэлнэ. Энэ нь гурван хэсгээс бүрдэнэ. Үүнд:

- Мэргэжлийн үйлчилгээ үзүүлэх.
- Үйлчлүүлэгчийг бусад үйлчилгээг авахад нь холбон зуучлах,
- Үйлчлүүлэгч хүссэн, шаардлагатай үйлчилгээг авч буйд анхаарч ажиллах.

Энэ хэсэгт үйлчлүүлэгч нийгмийн ажилтан нь хоёр бие биетэйгээ мэдээлэл солилцох үйл ажиллагаа явагдана. Үүнд: зөвлөгөө өгөх, үйлчлүүлэгчийг сонсох, асуудал шийдвэрлэх, амьдрах ухааны арга барилыг нь хөгжүүлэх гэх мэт орно. Мөн энэ үед л кейс менежер, үйлчлүүлэгч хоёрын хооронд баттай харилцаа үүсдэг ба үйлчлүүлэгч өөрөө өөртөө туслах чадвар нь нэмэгдэнэ.

Дараах үйлчилгээг төлөвлөж болно. Үүнд: Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуульд заасан 7 төрлийн үйлчилгээ.

Аюулгүй байдлын хамгаалалт

Гэр бүлний болон бэлгийн хүчирхийллийн хохирогчдын амь нас, эрүүл мэнд аюулгүй байдлыг нь хамгаалан 7-90 хоногийн хугацаанд байрлуулан цогц үйлчилгээ үзүүлнэ.

Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ

Хохирогчийн бэртэл гэмтэл, өвчлөлийн шалтгааныг тэмдэглэж баримтжуулан эмнэлгийн тусламж үйлчилгээнд холбон зуучлах.

Эрх зүйн туслалцаа

Хуулийн зөвлөгөө
Өмгөөллийн үйлчилгээ
Баримтжуулалт хийх

Сэтгэл зүйн үйлчилгээ

Сэтгэл зүйн зөвлөгөө
Сэтгэл заслын үйлчилгээ
Дэмжих бүлэг



Холбон зуучлах

Хохирогч түүний гэр бүлийн гишүүдэд хүчирхийллийн улмаас учирсан, учирч болзошгүй хор уршиг, үр дагаврыг арилгах зорилгоор шаардлагатай хамгаалалт, үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжилтэн, байгууллагад холбон зуучлах.

Нийгмийн халамжийн үйлчилгээ

Олон нийтийн оролцоонд түшиглэсэн халамжийн үйлчилгээний холбогдох төрлүүд (Нийгмийн халамжийн тухай хууль 18,1 дэх зүйл)

Хүүхэд, хамгааллын үйлчилгээ

Хүүхдийг тусгай хамгаалалтаар хангах
Хүүхэд хамгааллын хуульд заасан үйлчилгээ

05

ҮЙЛЧИЛГЭЭГ ҮНЭЛЭХ:

Үйлчилгээг үнэлэх зорилго нь үйлчлүүлэгчийн давуу тал, ололт амжилтыг үнэлэх, үйлчилгээний үргэлжлэх хугацааг тасралтгүй сайжруулах явдал юм.

Үйлчилгээний явцад нийгмийн ажилтан нь дараах асуултуудыг үнэлгээний бүхий л шатанд тавьж, холбогдох мэдээллийг цуглуулан ажиллах хэрэгтэй. Үүнд:

- **Мэргэжлийн түвшинд үнэлэх** - Мэргэжилтэн бүр үзүүлсэн үйлчилгээний талаар танилцуулна. /үр дүн, өөрчлөлт, анхаарах зүйл гэх мэт/
- **Үйлчлүүлэгчийн санал сэтгэгдлийг сонсоно** - Ямар өөрчлөлтөнд хүрсэн, цаашид үйлчилгээг үргэлжлүүлэх шаардлагатай эсэх гэх мэт
- **Багаар хэлэлцэж хамтран шийдвэр гаргана**- Үйлчлүүлэгч аюулгүй цаашид аюулгүй амьдрах боломж бий болсон эсэх, эрсдлийн хүчин зүйлүүд өөрчлөгдсөн эсэх, төлөвлөгөөний зорилго, үр дүндээ хэр зэрэг хүрч чадсан эсэх гэх мэт шийдвэрийг хамтран дүгнэн гаргана.
- **Үйлчлүүлэгч аюулгүй байна уу** – үйлчлүүлэгчийг хамгаалах хүчин зүйлс, давуу талууд өөрчлөгдсөн үү, аюулгүйн төлөвлөгөөнд өөрчлөлт оруулах шаардлагатай эсэх, аюулгүй байдлыг тодорхойлно.

06

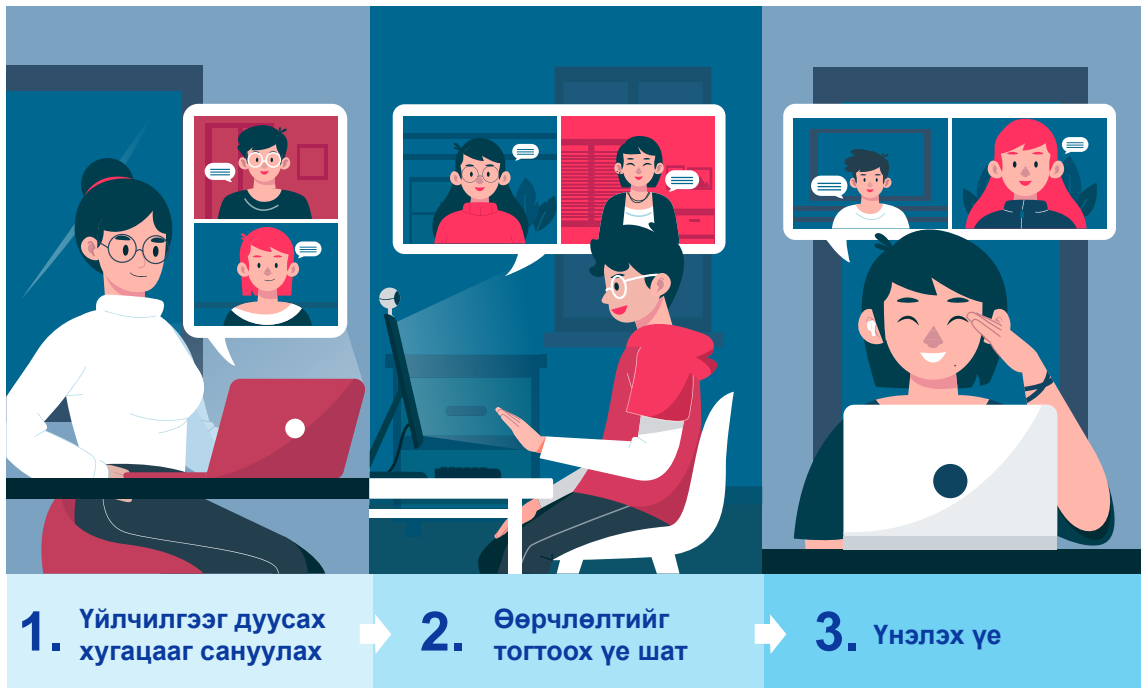
КЕЙСИЙГ ХААХ:

Нөхцөл байдлын үнэлгээн дээр үндэслэж багаар хэлэлцэж цаашид үйлчүүлэгчтэй ажиллах шаардлагагүй гэж үзсэн тохиолдолд, үйлчилгээг дуусгавар болгоно.

Тухайн үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлаас хамаарч, үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн үйлчилгээг дараах хэд хэдэн хэлбэрээр төгсгөнө. Үүнд:

1. Үйлчилгээний эхэнд тавьсан бүх зорилтууд биелсэн тохиолдолд
2. Өөр бусад үйлчилгээнд холбон зуучлах, Хамгаалах байрны үйлчилгээний төлөвлөгөөнд заасан зорилго, зорилтын хүрээнд үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүл өөр байгууллагаас үйлчилгээг үргэлжлүүлэн авах шаардлагатай тохиолдолд нийгмийн ажилтан тэдэнтэй ярилцаж хүссэн байгууллагын үйлчилгээтэй нь холбон зуучилна.
3. Насанд хүрсэн үйлчлүүлэгч өөрийн хүсэлтээр түр хамгаалах байрнаас гарах болсон тохиолдолд хамгаалах байрны үйлчилгээг дуусгавар болгоно.

Үйлчилгээг төгсгөх явцыг 3 үе шат болгон хуваана. Үүнд:



Үйлчилгээг дуусгавар болгох тохиолдолд үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал бүрэн хангагдсан хангалттай нотолгоо байх хэрэгтэй. Мөн үйлчилгээг дуусгавар болгож буй нөхцөлд аюулгүйн төлөвлөгөөг хамтран боловсруулан, аюулгүй байдалаа хэрхэн хамгаалах талаар зөвлөгөө заавал өгнө.

3.1 АЮУЛГҮЙН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ БОЛОВСРУУЛАХ АРГА ЗҮЙ.

Хохирогч/ даван туулагч хүүхэд, эмэгтэйчүүдийн аюулгүйн төлөвлөгөө нь хүчирхийллээс хамгаалах, хүчирхийлэл үйлдэгчийн зан үйл, заналхийлэл, нийгмийн орчны бүхий л эрсдлийг бууруулахад чиглэгдэнэ.

Үйлчлүүлэгчтэй хувийн аюулгүйн төлөвлөгөө боловсруулахын өмнө хүчирхийлэлтэй харилцаандаа үлдэх эсвэл орхин явах аль нэг сонголтыг хийх гэж байгаа бол хүчирхийлэл үйлдэгчийн зан ааш, үйлдэл ямар байж болзошгүй талаар дүгнэлт хийсэн байх шаардлагатай. Хүчирхийллээс хамгаалах, үлдэх, харилцаагаа таслах буюу салах сонголтоос алийг нь ямар цаг хугацааны үед хийхээс шалтгаалж аюулгүйн төлөвлөгөө гаргадаг.

Үлдэх:

Үйлчлүүлэгч хүчирхийлэл үйлдэгчээс салахад бэлэн биш цаашид хамт амьдарч, хүчирхийлэлтэй харилцаанд үлдэх сонголт хийсэн үед хэрхэн өөрийн аюулгүй байдлаа хангах, төлөвлөх, төлөвлөгөө гаргаж болно. Үүнд ажил, орлоготой болох, группын мөнгөнөөсөө хуримтлал үүсгэх, олон нийтийн үйл ажиллагаанд оролцдог болох жишээлбэл хүчирхийллийн эсрэг үйл ажиллагаа явуулдаг байгууллага, мэргэжилтнүүдтэй холбогдож зөвлөгөө авах, өөрийгөө хамгаалах, хүмүүсийн хүрээллийг бий болгох зэрэг арга хэмжээнүүдийг төлөвлөн хэрэгжүүлж болно.

Харилцаагаа таслах буюу хүчирхийллээс салах:

Хүчирхийлэл үйлдэгчээс хэзээ, хэрхэн салах, салсны дараа аюулгүйн байдлаа хэрхэн хангах, тулгарч болох хүндэрлүүдийг хэрхэн даван туулахад чиглэсэн төлөвлөгөө гаргаж хэрэгжүүлнэ. Тухайлбал хуулийн байгууллагад гэрлэлт цуцлах өргөдөл гаргаж албан ёсоор салах, хүүхдийн асрамж тэтгэлэг тогтоолгох, өмч хөрөнгөө хувиарлах гэх зэргээр хуулийн дагуу харилцаагаа таслах, эсвэл хувийн журмаар харилцаа холбоо таслаж хаяг, байршлаа нуух гэх мэт байдлаар үйлчлүүлэгч өөртөө хамгийн үр ашигтай байх сонголтыг хийнэ.

Хүчирхийлэл болох үед зугатахад бэлэн байх

Зугатах төлөвлөгөө

- Хэрвээ би явахаар шийдвэл, би _____ ингэнэ.
(Яаж аюулгүй зугатан гарах талаар туршиж үз. Ямар хаалга, цонх, цахилгаан шат, галын шат зэргийг би ашиглаж болох вэ?)
- Би хурдан зугатахын тулд цүнх, түлхүүр, машины түлхүүр зэрэг ойр зуур хэрэглэх зүйлсээ _____ бэлэн байлгана.
- Би хурдан зугтахын тулд илүү түлхүүр ба бэлэн мөнгөө _____ бэлэн байлгана.
- Би чухал бичиг баримт, түлхүүрээ _____ хадгална.

Тусламж авах төлөвлөгөө

- Хэрвээ ямар нэг дуу шуугиан гарвал цагдаад мэдэгднэ үү гэж _____ хэлнэ.
- Би хүүхдүүддээ цагдаагийн бусад тусламж авах байгууллага руу яаж утасдах талаар зааж өгнө. Тэд утас ба хаягийг нь мэдэж байгаа талаар лавлан асууна.
- Хэрвээ гэрээсээ зугтаах бол _____ руу очно.
- Хэрэв би өмнөх төлөвлөсөн газраа очиж чадахгүй бол _____ руу зугтана.

- Гэр бүлийн хүчирхийллийн чиглэлээр зөвлөгөө өгөх, шуурхай тусламж үзүүлэх үйлчилгээний байгууллагын утас _____ Хэрэв би хамгаалах байранд очих хэрэгтэй бол энэ газар луу утасдаж болно.
- Хэрвээ нөхцөл байдлын талаар ил ярьж болохгүй бол би хүүхдүүддээ дараах дохиогоор харьцана _____

Би өөрийн бодол, итгэл үнэмшлээрээ шийдэх

- Хэрвээ манай нөхөр/хамтран амьдрагч маргалдаж байдал хурцдах шинжтэй бол би аюул багатай өрөө, байр луу очно. Гэхдээ гадагшаа гарах хаалгагүй угаалгын өрөө, гал тогооны өрөө, хутга мэс болон галт зэвсэг хадгалдаг өрөөнд орох, тэнд маргалдахаас зайлсхийнэ.
- Би өөрийн бодол, өөрт тустай тэр цэнзүүрээр асуудлыг шийдэхийг оролдоно. Хэрэв нөхцөл байдал улам ширүүсвэл, түүний хүссэн зүйлийг өгч тайвшруулахыг оролдоно. Гол нь аюулаас зайлтлаа би өөрийгөө хамгаалах ёстой.

Харилцаагаа таслан явах төлөвлөгөө

- Гэр бүлийн хүчирхийллийн чиглэлээр үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллага _____ руу утасдаж явах төлөвлөгөө хэрхэн боловсруулах талаар тусламж авна.
- Би хурдан зугтахын тулд илүү түлхүүр ба бэлэн мөнгөө _____ хадгална.
- Би бичиг баримт, түлхүүрээ _____ хадгална.
- Би зарим хувцсаа _____ хадгална.
- Би өөртөө хэрэгтэй утасны дугаар ба өөрчлөгдсөн дугааруудыг тэмдэглэж _____ хадгална.
- Надад мөнгө зээлүүлэх боломжтой ба намайг гэртээ байлгах боломжтой эсэхийг _____ ээс асууна.
- Би өөрийнхөө эдийн засгийн бие даасан байдлаа нэмэгдүүлэхийг хичээнэ. Үүний тулд өөрийн гэсэн данстай болно, шинэ мэргэжлийн ур чадвар эзэмших сургалтанд сууна, өөрт хэрэгтэй чухал баримт бичгийг хувилж хадгална.
- Өөрийн бие даасан байдлыг нэмэгдүүлэхийн тулд _____ зэрэг ажлуудыг хийнэ.
- Зугатах төлөвлөгөөгөө туршиж үзнэ. Боломжтой бол хүүхдүүдтэйгээ хамт бас туршина.

Гэрээсээ явсны дараа

- Өөрийн байр, цонхныхоо түлхүүрийг солино.
- Хэрэв модон хаалгатай бол хаалгаа төмөр хаалгаар солино.
- Хаалгандаа нэмэлт цоож хийх, дохиоллын систем суулгах замаар аюулгүй байдлаа сайжруулна.
- Галаас хамгаалах хэрэгсэл гэртээ тавина.
- Хэрэв хүүхдүүд маань айж сандарвал хаашаа утасдаж тусламж авч болох талаар зааж өгнө.
- Хүүхдүүдийг маань асран хамгаалах эрх бүхий хүмүүст шаардлагатай тохиолдолд хүүхдүүдийг маань асран хамгаалж байх зөвшөөрөл өгнө. Хүүхдүүддээ энэ талаар урьдчилан хэлнэ.
- Мөн тэдэнд хүүхдүүдийнхээ бичиг баримтын хувийг хадгалуулна.

Ажил дээрээ ба олон нийтийн газар

- Өөрийнхөө гэр бүлийн нөхцөл байдлын талаар өөрийн удирдлага болон хамгаалах албаны даргад мэдээлнэ.

- Ажил дээрх утасны дугаараа шүүлгэж шалгахыг санал болгоно.
- Хэрэв би ажлаасаа явбал _____ хийнэ.
- Хэрэв ажлын аялалаар явж байх үед асуудал гарвал _____ хийнэ.
- Би өөрийнхөө дансны дугаар, эмнэлэг болон бусад нийгмийн үйлчилгээ авдаг газруудаа өөрчилнө. Нөхөр маань магадгүй хуучин хаягуудаар намайг олж болох юм.
- Би _____ утасдаж, нөхрөөсөө салсан тухайгаа хэлэн, хэрэв тэр ямар нэг аюултай үйлдэл хийнэ гэж сэжиг төрвөл цагдаад хэлэхийг санал болгоно.

Хүчирхийлэл үйлдэгчийн эрхийг хязгаарлах арга хэмжээ

- Би хүчирхийлэл үйлдэгч нөхөр ба хамтран амьдрагчийн эрхийг хязгаарласан шийдвэрийн хувийг байнга биедээ авч явна.
- Би эрх хязгаарлах арга хэмжээний талаар гаргасан шүүхийн шийдвэрийн хувийг харъяа шүүхийн шийдвэр биелүүлэх алба, цагдаагийн хэсэг, хороонд өгнө эсвэл уг шийдвэрийн хувь хороо, хэсгийн байцаагчид байгаа эсэхийг шалгана.
- Хэрэв манай нөхөр/ хамтран амьдрагч маань шүүхийн шийдвэрийн хувийг урвал, хувийг дахин шүүхээс авна.
- Хэрэв нөхөр/ хамтран амьдрагч маань шүүхийн шийдвэрийг зөрчвөл цагдаад мэдэгдэж, хууль зөрчсөн тухай тэмдэглүүлэх ба өмгөөлөгчдөө мэдэгдэнэ.
- Хэрэв тухайн шийдвэрийн талаар тодруулах ба шүүхийн шийдвэрийг биелүүлэхтэй холбоотой тодруулах зүйл гарвал гэр бүлийн хүчирхийллийн чиглэлээр ажилладаг байгууллага ба мэргэжилтнүүдээс асуудлыг тодруулан асууна.

Сэтгэл санаагаа тайван, тогтвортой байлгах

- Хэрэв сэтгэл санаа маань тайван биш, түгшүүртэй, ганцаардсан эсвэл учраа олохгүй бухимдаж байвал _____ утасдаж мэргэжлийн зөвлөгөө авна.
- Би эмнэлэгт, тухайлбал өөрийн өрхийн эмч, эмэгтэйчүүдийн эмч, ба шүдний эмчид үзүүлж өөрийн биеийн эрүүл мэнддээ анхаарал тавина. Хэрэв өөрийн үзүүлэх эмчээ мэдэхгүй бол харъяа өрхийн эмч рүүгээ утастаж хэнд үзүүлэхээ тодруулна.
- Хэрэв би нөхрөөсөө яваад дахин нийлэх санаа төрж байвал _____ утасдаж шийдвэр гаргахаасаа өмнө зөвлөгөө авна.
- Би өдөр бүр өөртөө дараах өөрийнхөө хамгийн сайн чанаруудыг сануулж байна _____
- Би өөрийн орон нутагт байдаг гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч нарт зориулсан дэмжих бүлэг, сургалт, хичээл бусад хөтөлбөрт хамрагдана. Ингэж хамрагдсанаараа өөртөө туслах хүрээгээ бэхжүүлж, шинэ мэдээлэл, шинэ ур чадварт суралцана.
- Би хэрвээ хүмүүстэй нийлэх, зугаалах бол өөрийн итгэлтэй, намайг хамгаалж чадах хүмүүстэй нийлнэ.
- Би хүчирхийлэгдсэн эмэгтэйн амьдралын түүхтэй холбоотой ядаж нэг ном, сэтгүүл уншина.

Гэрээсээ явахдаа авч явах зүйлсийн жагсаалт

- Иргэний үнэмлэх ба түр оршин суугчийн үнэмлэх
- Хүүхдийн төрсний гэрчилгээ
- Нотлох баримтууд
- Хүүхдийн вакцинжуулалт ба сургуультай холбоотой бичиг баримтууд
- Мөнгө, карт ба хадгаламжийн дэвтэр
- Гэр, ажил, машины түлхүүрүүд
- Жолооны үнэмлэх
- Даатгалын дэвтрүүд

- Гэр бүл салсан ба эрх хязгаарлах шүүхийн шийдвэрийн хувь
- Байрны ордер ба бусад гэрээ хэлцэл хийсэн бичиг
- Хүүхдийн тоглоом, дулаан хөнжил
- Амьдралын чухал дурсгалтай үеийн зураг ба бусад онцгой зүйлс
- Хувийн аюулгүйн төлөвлөгөө

3.2 ЧАДАВХИЖУУЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ:

Чадавхижуулах үйлчилгээ гэдэг нь эдийн засгийн бие даасан байдлыг нь сайжруулж, үйлчлүүлэгч өөрийн амьдрал, хувь заяаг өөрийн гартаа оруулахыг хэлнэ. Хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, эмэгтэйчүүдэд хувь хүний эрх мэдэл, чадавхийг олоход нь туслах юм. Үүнд:

- Өөрсдийн амьдралыг удирдан чиглүүлэх.
- Өөрсдийн бие махбодод хяналт тавих, юу хүсэж, хэрхэн түүнд хүрэхээ өөрсдөө шийддэг болно.
- Өөрийн аливаа үйлдэлд хариуцлага үүрэхийн сацуу хүчирхийлэлд буруугүй гэдгийг ухаарч ойлгодог.

1. Байгууллага хамт олонтой болох
2. Олон нийттэй харилцах
3. Хөдөлмөр эрхлэх
4. Өөрийн гэсэн орон байртай болох
5. Бусад цагийг хөгжилтэй өнгөрүүлэх
6. Шинэ мэдлэг ур чадвартай болох гэх мэт



Чадваржуулах үйлчилгээний элементүүд

Чадваржуулах практикийн загвар нь үнэт зүйлд түшиглэсэн үйлчилгээ, арга зүйг дэмжсэн, онолд тулгуурласан, нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгч хоорондын харилцаа буюу дэмжин туслах үйл ажиллагааны хүрээ юм.

1976 онд Соломон нийгмийн ажилтнууд үйлчлүүлэгчийг чадваржуулахдаа дараах дөрвөн зорилгуудаас хамгийн багадаа нэг зорилгыг үйлчилгээ, арга зүйг (интервенц) зорилгоо болгох саналыг дэвшүүлсэн. (Рагзолз & сох, 1994, р13). Үүнд;

1. Асуудалтай холбоотой нөхцөл байдлаа үйлчлүүлэгч өөрчлөх арга замыг олж харахад нь туслах.
2. Үйлчлүүлэгч мэргэжлийн мэдлэг, ур чадвар бүхий нийгмийн ажлын үйлчилгээг ашиглахад нь туслах.
3. Практикийн ажилтнууд асуудлыг шийдвэрлэхэд нөлөө бүхий хамтрагч мөн гэдгийг үйлчлүүлэгч ойлгоход нь туслах.
4. Хүч чадалгүй байх гэдгийг үйлчлүүлэгч ойлгоход нь туслах

Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч болсон эмэгтэйчүүдийг чадваржуулахад дараах зарчмуудыг анхаарах хэрэгтэй. Үүнд:

1. Үйлчилгээний төвд хохирогч эмэгтэйчүүдийн дэмжлэг эргэцүүлэн дүгнэх бодомжийг тавих.
2. Практикийн ажилтнууд чадваржуулах үйлчилгээг ганцаараа хийж чадахгүй. Иймээс хохирогч болон нийгмийн ажилтан хамтран ажиллах нь чухал гэдгийг ойлгуулах.
3. Ганц эмэгтэй бүгдийг хийж чадахгүй. Харин тэрээр зарим нэг зүйлийг ганцаараа хийж чадна гэдгийг анхааран үйлчилгээг хүргэхэд тус тус анхаарах нь зүйтэн.

3.3 ЗӨВЛӨГӨӨ ӨГӨХ АРГА ЗҮЙ

Нийгмийн ажилтан нь гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч хүүхэд, эмэгтэйчүүдэд ганцаарчилсан болон бүлгээр дамжуулан зөвлөгөө өгч болно.

Зөвлөгөө өгөх гэдэг нь үйлчлүүлэгч өөрсдийн асуудлаа ярих боломжийг бүрдүүлж түүнийг сонсох, асуудлаа шийдвэрлэхэд нь туслах, дэмжих үйл ажиллагааг хэлнэ. Өөрөөр хэлбэл нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчийн өмнөөс шийдвэр гаргах биш, харин үйлчлүүлэгч өөрөө өөртөө туслах боломжийг бүрдүүлэх, өөрийн нөхцөл байдлыг сайтар судлах хэрэгцээндээ нийцсэн шийдвэр гаргахад шаардлагатай нөөц эрч хүчийг олж авахад дэмжлэг үзүүлэх үйл явц юм.

Хохирогчид зөвлөгөө өгөх үе шат:



1. Холбоо тогтоох үе шат
2. Гол мэдээллүүдийг авч, асуудлыг тодорхойлох үе
3. Асуудлаас гарч болох хувилбаруудыг хамтран гаргаж, төлөвлөх үе шат
4. Дүгнэх үе шат

1. Холбоо тогтоох үе: Зөвлөгөөний эхний үеэс эхлэн хохирогчид найрсагаар хандаж, түүнд туслахад бэлэн байна гэдгээ хэрхэн илэрхийлэхээс сэтгэл зүйн дэмжлэгт суурилсан зөвлөгөөний цаашдын үр дүн ихээхэн хамаарна.

- Хохирогчийг өөрөө угтаж, мэндэлнэ.
- Тусгайлсан уулзалт хийж, тайван ярилцаж болохуйц газрыг сонгон, суухыг санал болгоно.
- Өөрийгөө танилцуулах, хохирогчтой танилцах.
- Нууцлалын талаар тайлбарлах.
- Ярилцлагын эхлэл хэсэгт ихэвчлэн мэргэжилтэн нээлттэй асуултаар эхлэх нь зохимжтой.
- Зарим тохиолдолд үйлчлүүлэгч өөрөө шууд ярьж эхэлдэг тул эвтэйхэн таслаад, эхлээд танилцах хүсэлтийг гаргах хэрэгтэй.
- Хохирогчийн зан байдлын ерөнхий төлөвийг анзаарах хэрэгтэй
- Энэ хэсэгт үйлчлүүлэгчтэй нууцлалынхаа хязгаарыг тогтоож /хамтран ажиллах мэргэжилтнүүдэд өгөх мэдээллийн талаар/, түүнээс зөвшөөрөл авах нь зүйтэй.
- Мөн зарим үйлчлүүлэгч сэтгэцийн цочролд /шоконд орох/ орсон, маш их айж түгшсэн, хашгирах, уйлах зэрэг байдалтайгаар тантай уулзаж болзошгүй. Тухайлбал, уйлж буй хохирогчийг эхлээд тайвшруулах хэрэгтэй.

2. **Гол мэдээллүүдийг авч, асуудлыг тодорхойлох үе.** Энэ хэсэгт хамгийн гол нь үйлчлүүлэгч болсон үйл явцыг хэрхэн хүлээн авч, хандаж байгааг илрүүлэх, түүний талаар яриулах хэрэгтэй бөгөөд мэргэжилтэн үйлчлүүлэгчийг чөлөөтэй яриулах зорилгоор түүнийг дэмжих, туслах, идэвхтэй байлгах нь чухал юм. Ингэхийн тулд:
 - Хохирогчийн яриаг анхааралтай сонсох, ярих үед нь дуу хоолой, үйл хөдлөлөөрөө түүнийг дэмжиж байгаагаа илэрхийлэх /аанхан, тэгэлгүй яахав, толгойгоо дохих, ярьсан зүйлээс нь ойлгосноо илэрхийлэн давтаж хэлэх гэх мэт/
 - Яриаг нь аль болох таслахгүйгээр, түүнд тохиолдсон асуудлын талаар хохирогч ямар ойлголт, төсөөлөл, байр суурьтай байгааг тодруулах
 - Өнгөрсөн асуудалд оролцсон бусад хүмүүсийн талаар тодруулж, тэд энэхүү асуудалд хэрхэн хандаж байгаа талаар түүний байр суурийг тодруулах.
 - Үйлчлүүлэгчийн үзэж байгаагаар түүнд тохиолдсон асуудалд нөлөөлсөн хүчин зүйлүүд болон үүнийг хэрхэн шийдвэрлэж болох талаар түүний байр суурийг тодруулна.
 - Дээрх зүйлүүдийг тодруулахад мэргэжилтэн цаг үеэ олсон, оновчтой асуултуудыг ашиглаж, илүү чухал мэдээллүүдийг олж авах нь чухал юм.

3. **Асуудлаас гарч болох хувилбаруудыг хамтран гаргаж, төлөвлөх үе шат:**
 - Мэргэжилтэн ихэнхдээ үйлчлүүлэгчийг өөрөөр нь бодуулж, аливаа хувилбаруудыг нэрлүүлэх хэрэгтэй, хэрвээ хохирогч нэрлэж чадахгүй бол чиглүүлсэн асуултуудыг тавих эсвэл бичүүлэх нь зүйтэй.
 - Хамгийн чухал нь үйлчлүүлэгч асуудлыг даван туулахын тулд асуудлаас гарч болох хувилбаруудыг өөрөө гаргаж, түүнийхээ төлөө өөрөө тэмцэж байгаагаа мэдрэх нь чухал юм.
 - Хохирогчид тулгарсан асуудлуудыг шийдвэрлэх төлөвлөгөөний хувилбарууд дээрээ хамтдаа ярилцаж, эхнээс нь учирч болох бэрхшээлүүд, түүнд нөлөөлөх хүчин зүйлүүд зэргийг нухацтай ярилцана. Жишээ нь: санхүүгийн хувьд биеэ дааж чадах уу?, яг ийм нөхцөл байдал бий болбол та яах вэ? гэх мэт асуудлууд дээр ярилцана.

4. **Дүгнэх үе шат:**
 - Мэргэжилтэн уулзалтыг ерөнхийд нь дүгнэх
 - Мэргэжилтэн болон үйлчлүүлэгч хоорондын цаашдын хамтран ажиллах үйл ажиллагааны талаар зөвлөлдөх
 - Мэргэжилтэн үйлчлүүлэгчийг бусад хамтран ажиллах мэргэжилтнүүдтэй холбож өгөх.
 - Үйлчлүүлэгчид асуулт тавих боломжийг олгох хэрэгтэй.
 - Үйлчлүүлэгчийг угтаж авсан шигээ найрсаг дотно байдлаар үдэж өгнө. Тухайлбал: Өнөөдрийн уулзалт амжилттай, үр дүнтэй байлаа гээд дахин туслахад бэлэн гэдгээ илэрхийлнэ.

Нийгмийн ажилтан гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчид ярилцлага хийхэд дараах хэд хэдэн хүчин зүйлсийг анхаарах хэрэгтэй. Үүнд;

1. **Хугацаа:** Үйлчлүүлэгч хүүхэд, эмэгтэйчүүдэд асуудлаа ойлгож, үзэл бодлоо илэрхийлэхэд нь хугацаа олгох нь маш чухал юм. Зөвлөгөө өгөх үйл явцыг яаравчилж болохгүй. Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчид тодорхой зан үйлийг өөрчилж, өөрийгөө хамгаалах өөртөө итгэлтэй болох дадал, аргад суралцахад цаг хугацаа зайлшгүй хэрэгтэй байдаг.
2. **Үл ялгаварлах зарчим:** Хохирогчийн үндэс угсаа, шашин шүтлэг, бэлгийн чиг хандлага, эрхэлдэг ажил, хувийн харилцаанаас үл хамааран ямар ч хүнийг хүлээн авч зохих зөвлөгөөг өгөх ёстой.
3. **Нууцыг хадгалах зарчим;** Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч асуудлаа төдийлөн нээлттэй байдлаар ярих сонирхолгүй байдаг. Хохирогч зөвлөгөөний эхэн үед нийгмийн

ажилтанд итгэсэн харилцааг бий болгохыг эргэлздэг. Иймээс итгэл бол нийгмийн ажилтан хохирогчийн хоорондын харилцааны чухал хүчин зүйл юм. Итгэлцлэлийг бий болгохын тулд нийгмийн ажилтан нь зөвлөгөөний үнэт зүйлийг бодитоор ойлгуулах, хохирогчийн хувийн амьдрал, гэр бүлийн хүчирхийллийн талаарх мэдээллийг нууцлах, хадгалах үүрэгтэйгээ илэрхийлнэ. Мөн шаардлагатай тохиолдолд хохирогчийн талаарх мэдээллийг өөрөөс нь зөвшөөрөл авч мэргэжлийн зорилгоор ашиглана гэдгээ хэлэх хэрэгтэй.

4. **Мэдээлэл өгөх.** Асуудлыг тодорхойлсны дараа түүнийг хэрхэн шийдэх вэ гэдгийг хохирогч өөрөө сонгоно. Нийгмийн ажилтан гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчид ямар тусламж дэмжлэгийг хаанаас авч болох талаар мэдээлэл, чиглэлийг өгснөөр асуудлаа шийдвэрэх боломжийг нэмэгдүүлэх ач холбогдолтой байдаг.
5. **Дэмжих, шийдвэр гаргахад нь туслах;** Хохирогч өөрийн гаргаж байгаа шийдвэр, амьдралдаа хяналт тавьж байгаагаа мэдэрч эхлэхэд түүний амьдралын шинэ дадал ба өөрийгөө хүндэтгэн, өөртөө итгэх итгэл нь нэмэгдэж, зан үйлээ өөрчлөх хүсэл төрдөг. Иймд хохирогчийг хүлээн авч, нийгмийн ажлын үйлчилгээ интервенц үзүүлэх явцдаа бодит дүгнэлт өгч үйлчлүүлэгчийг дэмжиж, урамшуулж байх хэрэгтэй байдаг.
6. **Үнэт зүйлс;** Зөвлөгөөний үйл явцад нийгмийн ажилтан гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогч ба нийгмийн ажилтны зүйлсийн хооронд зөрчилтэй байдал бий болдог. Иймд нийгмийн ажилтан болон хохирогчийн хооронд үүссэн зөрчилдөөнийг даруй шийдвэрлэх нь чухал байдаг. Мөн бусдад тусалж байгаагийн хувьд нийгмийн ажилтан мэргэжлийн хил хязгаараа барих, үйлчигээний ёс зүй, эрх мэдэлдээ хяналт тавих шаардлагатай.

Зөвлөгөө өгөх үр чадварууд;

1. **Сонсох үр чадвар;** Анхааралтай сонсох бол маш их чухал. Нийгмийн ажилтан зөвлөгөө өгөх үедээ үйлчлүүлэгчийг бүрэн ойлгож байгаагаа харуулах хэрэгтэй. Энэ нь нийгмийн ажилтны үг, нүүрний хувирал, дууны өнгө, гаднах төрх, үйл хөдлөл зэрэг байдлаар нь илэрдэг. Сайн сонсогч гэдэг нь цаг хугацаа, тэвчээр болон эрч хүч шаардсан урлаг юм. Эпстейн сайн сонсох дараах зөвлөмжүүдийг тодорхойлсон байдаг. Үүнд;

- Зөвхөн нэг хэсэгт биш гол агуулгад анхаар
- Хамаагүй зүйл рүү хазайхгүйн тулд сонсож байхдаа зорилгоо ямагт сана
- Юу хэлж байгааг нь алдахгүй сонсохыг хичээ
- Ярианы сэдвийг зориуд өөрчлөх, хэт их давтаж байгааг зогсоох эсвэл үйлчлүүлэгч өөрийгөө хэт их буруутгаж байгааг зогсоох өөр нөхцөлд ярилцлагыг нь бүү тасалдуул.
- Чимээгүй болбол тэднийг сонсон хүлээ. Магадгүй үйлчлүүлэгчийн яриа дууссан байж болно. Эсвэл ямар нэг зүйлд гомдсон ч байж болох юм. Юунаас болоод чимээгүй болсныг мэдсэний дараа яриагаа үргэлжлүүлэх эсвэл ойлгоогүй бол үйлчлүүлэгчээс асуу.

2. **Ажиглах үр чадвар;** Ажиглалт бол сонсох үйл явцтай хамт явагддаг. Үүнийг тухайн нөхцөл байдлын мэдрэмж, үгэн бус харилцаанаас олж анзаарах хэрэгтэй.

3. **Мэдрэх;** зөвлөгөө өгөх явцад үйлчлүүлэгчийн дотоод сэтгэлийн хөдлөлийг мэдэрч, ойлгож, тодорхойлох, оношлох дадалтай байх хэрэгтэй.

4. **Асуултыг оновчтой тавих;** Үйлчлүүлэгчийн бодол бэрхшээлтэй асуудлаа илэрхийлэхэд туслах, асуудлын талаар дэлгэрэнгүй бодитой мэдээлэл авах, үйлчлүүлэгчийн ярилцлагыг дэмжих, анхааралтай сонсоход чиглэгдсэн асуултыг тавина. Эдгээр асуултууд нь үйлчлүүлэгч ярилцлаганд татан оролцуулах, нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгч хоёр харилцан ойлголцох, хамтын ажиллагаанд их үр дүнтэй байдаг.

5. **Импати буюу бусдын сэтгэлийг ойлгох;** Үйлчлүүлэгчийн сэтгэлийг ойлгох чадвар нь нийгмийн ажилтанд маш их чухал юм. Гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчийн асуудлыг таньж мэдэхдээ үйлчлүүлэгчид санаа тавьж, тэднийг мэдэрч ойлгож санааг нь зовоож байгаа зүйлийг хуваалцан ойлгож харилцана.

6. **Хүлээн зөвшөөрөх;** Үйлчлүүлэгчийн байгаа бодит байдлыг хүлээн зөвшөөрөх. Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг бодитоор хүлээн зөвшөөрөх нь цаашдын зөвлөгөөний үйл явцад ач холбогдолтой. Үйлчлүүлэгчийн хувь хүн гэдийг нь хүлээн зөвшөөрч хүндэтгэн харилцаж, мөн өнгөрсөн үеэр нь түүнийг буруутгах хэрэггүй.

7. **Хүндэтгэх;** үйлчлүүлэгчийн үзэл бодлыг хүндэтгэх ёстой. Өөрөөр хэлбэл үйлчлүүлэгчийн өөрийн сонголт, шийдвэр гаргалтыг хүндэтгэх нь зөвлөгөө өгөх үйл явцад чухал юм.

8. **Өөр үгээр илэрхийлэх;** Үйлчлүүлэгчид түүнийг ойлгож байгааг мэдрүүлэхэд туслана. Үйлчлүүлэгчийн ярьсан зүйлийг өөр үгээр илэрхийлнэ.

Зөвлөгөө өгөх явцад нийгмийн ажилтны биеэ авч явах таван үндсэн зарчмыг тодорхойлсон байдаг. (Водсайд Маклам, & Вилсон, 2003, 51х). Үүнд;

- **Үйлчлүүлэгчтэйгээ нүүр тулан харилц.** Энэ бол ярианд татан оролцуулах арга. Буруу харах эсвэл бүр хөндлөн хөрж харилцах нь ярианд сөргөөр нөлөөлнө.
- **Бие барилгүй нээлттэй бай.** Энэ нь хамгаалсан байр сууринаас хандаагүй тооцогддог. Гар болон хөлөө зөрүүлж суух нь илэн далангүй харьцахгүй байгаа мэт сэтгэгдэл төрүүлнэ.
- **Хүмүүстэй харилцахдаа шулуун цэх бай.** Энэ бол ярианд оролцож байгаагийн энгийн бодитой шинж тэмдэг. Урагш тонгойх юм уу хойш гэдийснээр үйлчлүүлэгчийг айлгах эсвэл ярианд татан оролцох идэвхийг буруулж болно.
- **Үйлчлүүлэгч руугээ харж ярих хэрэгтэй.** Энэ бол ярилцаж байгаа хоёр хүний биеэ авч явах энгийн хэлбэр. Гэхдээ энэ нь ширтэхээс өөр гэдгийг санаарай.
- **Сул чөлөөтэй байхыг хичээ.** Энэ нь үзгээрээ ширээ тогших, хийх байхаа олж ядах гэх мэтийн тайван бус байдал гаргахаас зайлсхийх гэсэн үг юм. Энэ нь үйлчлүүлэгчийг бухимдуулж болно.

Нийгмийн ажилтан зөвлөгөө өгөх үйл явцаа ажиглаж байх хэрэгтэй. Бусад орны туршлагаас харахад нийгмийн ажилтан зөвлөгөө өгөх үйл явцаа ажиглаж, зөвлөгөө өгч дууссаны дараа өөртөө дүгнэлт хийж, тусгай бэлдсэн маягт бүхий хүснэгт бөглөдөг байна [хүснэгт 1].

Энэ хүснэгт нь ийгмийн ажилтан зөвлөгөө өгөх явцдаа анхаарах ёстой асуудлаа анхаарч чадсан эсэхийг дүгнэж, үйлчилгээгээ эргэж харах, цаашид явуулах үйлчилгээнийхээ юунд анхаарах вэ гэдэгт дүгнэлт өгөхөд тус дэм болдог хэрэгсэл юм [Trainer is manual. 2003].





Нийгмийн ажилтан зөвлөгөө өгөх үйл явцаа эргэн дүгнэх хүснэгт 1

Анхаарах зүйл	Тэмдэглэгээ
1. Харцаараа холбоо тогтоож чадсан эсэх	
2. Үйлчлүүлэгчийг мэдэрсэн байдал	
3. Дууны өнгө нөхөрсөг, дулаан байсан эсэх	
4. Үйлчлүүлэгчид анхааралтай хандан хариу үйлдэл үзүүлсэн байдал	
5. Үйлчлүүлэгчийг байгаа байдлаар нь ойлгосон эсэх	
6. Ярилцлагын зорилго тодорхой байсан	
7. Ярилцлага нь тавьсан зорилгын дагуу удирдагдсан эсэх	
8. Холбоотой мэдээллүүдийг цуглуулсан байдал	
9. Мэдээллийг хүргэж чадсан байдал	
10. Үйлчлүүлэгчийн асуудлыг зөв ойлгож, хариу өгсөн байдал	
11. Сэтгэл хөдлөлийн хүчтэй илрэлд хариу үзүүлсэн байдал	
12. Ярилцлагын эцэст дүгнэлт хийсэн байдал	

3.3 БАРИМТЖУУЛАЛТ ХИЙХ, НОТЛОХ БАРИМТ БҮРДҮҮЛЭХ:

Баримтжуулаагүй аливаа үйл ажиллагаа хаана ч хүлээн зөвшөөрөгддөггүй. Баримтжуулах нь үйлчилгээний явц, үр дүнг бататгахын зэрэгцээ ажлыг үнэлэх шалгуур, нөгөө талаар нотлох баримт болдгийг анхаарах нь зүйтэй. Аливаа баримтын бодит, найдвартай байдал, үнэ цэнэ цаг хугацаа алдах тусам алдагдаж байдаг. Баримтжуулалтыг үйл явцын тэмдэглэл хөтлөх, фото зураг авах, аудио, видео бичлэг хийх зэрэг олон хэлбэрээр хийж болдог.

Дүрслэл: Баримтжуулалтын үйл явц

	Үйл явцын тэмдэглэл хөтлөх
	Баримт бичиг бүрдүүлэх, хадгалах
	Фото баримтжуулалт
	Бичлэг хийх /аудио, видео/

а/ Үйл явцын тэмдэглэл хөтлөх:

- Үйлчлүүлэгчид үзүүлсэн үйлчилгээ нь үйл явцын тэмдэглэлээр нотлогддог.
- Үйл явцын тэмдэглэл нь зарим тохиолдолд хуулийн байгууллагад нотлох баримтын хэмжээнд үнэлэгддэг учир хамгаалах байранд үзүүлсэн үйлчилгээ тус бүрээр, он цагийн дарааллаар батлагдсан маягтын дагуу аль болох дэлгэрэнгүй хөтөлнө.
- Үйл явцын тэмдэглэлд хохирогчийн биед учирсан ил гэмтэл болон сэтгэл санааны байдлыг тусгаж, шаардлагатай фото, аудио баримтжуулалтыг хийж хадгална.

Кейс: 2020 онд цагдаагийн байгууллагаас хамгаалах байраар үйлчлүүлж байсан нэгэн үйлчлүүлэгчид үзүүлсэн үйлчилгээний талаарх лавлагааг ирүүлэхийг хүссэн байв. Үйлчлүүлэгчтэй холбоотой лавлагаа, амьдралын түүх болон холбогдох баримтыг цагдаагийн байгууллагад хүргүүлснээр хохирогчийг түүний салсан нөхөр дарамталж, амь насыг нь хөнөөсөн болох нь тогтоогдон шүүхээр ял шийтгүүлсэн юм.

Хүчирхийлэлд өртөж байсан эмэгтэйчүүд хүчирхийлэл үйлдэгчээс шүүхээр гэрлэлт цуцлуулах, хүүхдийн асрамж, тэтгэлэг тогтоолгох, эд хөрөнгийн маргаанаа шийдвэрлүүлэх гээд олон асуудлуудтай тулгардаг.

Шүүх хүчирхийлэлтэй харилцаанд байсан гэдэг нотлох баримтаа ирүүлсэн эвлэрүүлэх хугацаа өгөхгүйгээр гэрлэлтийг цуцлах, хүүхдийн асрамжийг тогтоохдоо хүчирхийлэл үйлдсэн, хохирсон байдлыг нь харгалзан үзэх, эд хөрөнгө хуваахдаа хэн нь эдийн засгийн хүчирхийлэл үйлдэж байсан, эсхүл хүчирхийлэлд өртсөн зэрэг нөхцөл байдлыг харгалзан үздэг учир түр хамгаалах байр болон үйлчилгээ үзүүлсэн байгууллагуудаас тодорхойлолт, лавлагаа гаргуулдаг. Ийм учир үйл явцын тэмдэглэл болон баримтжуулалтыг чанартай, ойлгомжтой, дэлгэрэнгүй хөтлөх нь чухал ач холбогдолтой юм.

Боломжтой бүхий л тохиолдолд үйлчлүүлэгчээр амьдралын түүхийг нь бичүүлж файлд нь хавсаргана. Үйлчлүүлэгчээр амьдралынх нь түүхийг бичүүлэх нь хэд хэдэн ач холбогдолтой. Тухайлбал, үйлчлүүлэгчийг сэтгэл зовоосон асуудлуудаа гадагшлуулж тайвширахад

нь тусална. Үйлчлүүлэгч өөрт тохиолдсон хүчирхийллийн түүхийг он цагийн хувьд дэс дараалалтай, системтэй санахад тусална. Хожим нотлох баримт болж болно.

Анхаарах зүйл: Хэрэв үйлчлүүлэгч бичиг үсэггүй, Монгол хэл мэдэхгүй бол энэ талаар үйл явцын тэмдэглэлд дэлгэрэнгүй тусгана. Үйлчлүүлэгч өөртөө байгаа гэмтлийн зураг, холбогдох баримт бичгийг хадгалуулахыг хүсвэл үйлчлүүлэгчийн бүртгэлд тусган файлд нь хавсаргаж хадгална. Файлд хавсаргах боломжгүй эд мөрийн баримтын зургийг нь авч, тэмдэглэлд тусган хадгална.

Баримтжуулалт хийхийн ач холбогдол юу вэ?

- Үйлчилгээнд хяналт тавих, дараагийн үйлчилгээ үзүүлэхэд эргэн харах, үйлчилгээ хоорондын уялдааг, сайжруулахад чухал ач холбогдолтой.
- Үйлчилгээнд дүгнэлт хийх, цаашдын үйлчилгээг төлөвлөхөд гол ач холбогдолтой.
- Мэргэжилтнүүд үүргийн хуваарийн дагуу тэгш оролцсон эсэх нь тодорхой харагдана.
- Хуулийн байгууллагын өмнө нотлох баримт болно.

Та хүчирхийллийн талаар баримтжуулах хэд хэдэн арга байдаг. Үүнд:

- Бүртгэл хийх, үйл явцын тэмдэглэл хөтлөх
- Фото зураг
- Дууны бичлэг болон бусад
- Хохирогчоос гаргуулж болох баримт
- Хүчирхийллийн түүх (гараар бичсэн)
- Зураг, дүрс, дууны бичлэг
- Эмнэлгийн тодорхойлолт, шинжээчийн дүгнэлт;
- 102-ын лавлагаа;

3.5 ДЭМЖИХ БҮЛЭГ ХИЧЭЭЛЛҮҮЛЭХ:

Хүчирхийллээс үүдэлтэй сөрөг зан үйл, хандлага, итгэл үнэмшлийг арилгах, багасгахад дан ганц ганцаарчилсан сэтгэл зүйн зөвлөгөө нь хангалтгүй учир дэмжих бүлгийг ашигладаг.

Дэмжих бүлгийн зорилго:

Дэмжих бүлэг нь хүчирхийлэлд өртсөн эмэгтэйчүүд, хүүхдүүдийг дэмжих, өөрийгөө ойлгох, үнэлэх, хүчирхийллийг даван туулахад нь зоригжуулах, эрх мэдэлжүүлэх зорилготой.

Дэмжих бүлэг нь байнгын хүчирхийллийн улмаас үүсдэг бусдаас тусгаарлагдах, ичгүүрээ даван туулах, хүмүүс хоорондын бие биенээ дэмжих аюулгүй орон зайг бий болгох, өөрт тохиолдоод байгаа асуудлаа илэн далангүй ярилцах, бусад эмэгтэйчүүдтэй амьдралын түүхээ хуваалцах, хүчирхийлэл үйлдэгдэхэд нөлөөлж буй нийгэм, улс төрийн хүчин зүйлийг ойлгох, хүчирхийллээс үүдэлтэй нийгмийн асуудлаа шийдвэрлэх гарцаа олоход нь үйлчлүүлэгчдэд тусалдаг.

Дэмжих бүлгийн тогтмол уулзалтууд нь үйлчлүүлэгчдийн итгэлцлийг дээшлүүлэхэд тусалдаг. Дэмжих бүлгийг долоо хоногт нэг удаа, 6-12 хүнийг хамруулж явуулах нь зохимжтой. Хэт ойрхон хуцгацаанд бүлгийн уулзалт хийх нь уулзалтын ач холбогдлыг бууруулахын зэрэгцээ үйлчлүүлэгчдийг хараат байдалд оруулж, хэт их зүйл шаардахад хүргэдэг.



Дэмжих бүлгийг чиглүүлэхдээ:

- Оролцогчдын дунд бие биенээ хүлээн зөвшөөрсөн, халуун дулаан уур амьсгал бүрдүүлэх;
- Тэгш оролцоог хангахын тулд оролцогчдыг бүлгийн бүхий л үйл явцад жигд оролцуулах;
- Оролцогчдод бүлгийн уулзалтын зорилго, үйл явцыг ойлгоход нь туслах;
- Туршлагаа хуваалцах, санал бодлоо илэрхийлэх, хэлэлцүүлэгт оролцох үед нь урамшуулах;
- Хувь хүнд болон бүлэгт гарч буй эерэг өөрчлөлтийг дэмжих;
- Оролцогчдод гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй холбоотой зан үйл болон асуудлын цаад утгыг ойлгоход нь туслах;
- Хүчирхийлэл, хүчирхийллийн хэлбэрийн талаар мэдээлэл өгөх, ичгүүр, гэм буруугийн мэдрэмжээ арилгахад нь дэмжихэд анхаарна.

Дэмжих бүлэг явуулах нөөц боломж багатай бол үйлчлүүлэгчийг ганцаарчилсан зөвлөгөө болон бусад үйлчилгээнд хамруулж болно.

Дэмжих бүлгийн чиглүүлэгч нь бүлгийн уулзалтыг төлөвлөж, үр дүнтэй зохион байгуулах нь чухал юм. Үүнд:

- Амаар болон биеийн эерэг хэллэг ашиглан оролцогчидтой тодорхой харилцаж, бүлгийн гишүүдийг сонсож, сэтгэл ханамжаа илэрхийлэх;
- Бүлгийн уулзалтыг удирдах, гишүүдийн оролцоог хангах;
- Бүлгийн уулзалтын явцад гарч болох сөргөлдөөнийг эв зүйгээр зохицуулах;
- Бүлгийн уулзалт тус бүрт тохирсон хэрэглэгдэхүүн, материалыг бэлтгэх;

Дэмжих бүлгийг хаалттай болон нээлттэй гэсэн 2 хэлбэрээр явуулдаг.

- **Нээлттэй дэмжих бүлэг гэдэг** нь гаднаас хүмүүс нэмэгдэж, хасагдаж болдог нээлттэй байдлаар явуулж болдог.
- **Хаалттай дэмжих бүлэг гэдэг** нь анхны бүрэлдэхүүнээрээ байдаг. Хүний хувийн нууцлал, аюулгүй байдлыг хангах үүднээс зарим бүлгийг хаалттай байлгадаг. Хаалттай бүлэг нь төлөвлөгдсөн хөтөлбөрийн дагуу хийгддэг.

Дэмжих бүлэгт хамрагдснаар үйлчлүүлэгч өөрийн мэдрэмжийг хэрхэн хувьсч байгааг анзаарч түүнийг танин мэдснээр нь сэтгэл хөдлөлөө тогтвортой байлгахад тусална. Дараах Mood tracker тогтмол хөтлөөд үзээрэй.

	Даваа	Мягмар	Лхагва	Пүрэв	Баасан	Бямба	Ням
Өглөө							
Өдөр							
Орой							

Заавар:1. Дээрх хүснэгтийг хэвлэж авах эсвэл дуурайлган хийгээд өдөрт 3 удаа өөрийн дотроо хэрхэн мэдэрч байгааг тэмдэглэнэ.

Жишээ: Тайван байна, гунигтай байна, юунд гэдгээ мэдэхгүй ч жаахан сандарч байна, уур хүрч байна, ууртай байна, гомдсон байна гэх мэт тухайн үед танд мэдрэгдэж байгаа мэдрэмжүүдийг тэмдэглэх юм.

Мэргэжлийн ёс зүй, үнэт зүйлс:

Нийгмийн ажлын үнэт зүйлс нь нийгмийн ажилтнуудын үйл ажиллагааны хүрээг тодорхойлдог. Иймээс нийгмийн ажилтнууд нь асуудлын хүрээ, үйлчилгээний чиглэлээ тодорхойлохын тулд ялгаатай хоёр багц үнэт зүйлсээс сонголт хийх хэрэгтэй болдог.

1. Хувь хүний зан үйл, ёс суртахууны өөрчлөлтөд чиглэсэн үнэт зүйлс
2. Нийгмийн өөрчлөлтөд чиглэсэн үнэт зүйл.

Хувь хүний зан үйл, ёс суртахууны өөрчлөлтөд чиглэсэн нийгмийн ажлын үйлчилгээ нь дараах үнэт зүйлст тулгуурлана. Үүнд:

- Хувь хүний өөрийгөө тодорхойлох үнэт чанарыг хүндэтгэх хүн бүрийн төрөлхийн давтагдашгүй чанарыг хүндэтгэх, хүний бүр улам өсөн хөгжих чадвартайд итгэх, хувийн болон мэдээллийн нууцын дархан байдлыг хадгалах, харилцан хариуцлага хүлээх, бусад хүмүүстэй нэгдэх гэсэн үнэт зүйлсийг үйлчлүүлэгчтэй шууд тулж ажиллах нийгмийн ажлын практикт хэрэглэнэ.
- Нийгмийн өөрчлөлтөд чиглэсэн үнэт зүйлсийн тоонд шудрага ёсыг эрхэмлэх, тэгш боломжоор хангах, оролцоог дэмжих, нийгмийн баялагийг жигд хуваарилах нийгмийн үйлчилгээг хүртээмжтэй хүргэхэд чиглэнэ.

Эдгээр үнэт зүйлс ба мэргэжлийн ёсзүйн хариуцлага нь нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчид тулгарч буй асуудал, хэрэгцээг олон талаас нь дүгнэж цэгнэх, үйлчлүүлэгчид шаардлагатай үйлчилгээг өөрийн мэргэжлийн ёс зүй, мэдлэг, ур чадварт, улмаар ажиллаж буй байгууллагынхаа үйлчилгээний хүрээ, нөөц боломжинд тулгуурлан хэрхэн үзүүлж болох талаар сонголт хийхэд тусална.

Мэргэжилтний ёс зүй

- Мэргэжлийн хил хязгаар, ёс зүйг баримтлан ажиллана.
- Ажилтан нь үр дүнтэй үйлчилгээ үзүүлэхдээ аюулгүй, итгэлцэл бүхий харилцааг ажилтнууд хоорондоо болон үйлчлүүлэгчтэйгээ бий болгоно.
- Мэргэжлийн хил хязгаар зүй зохистой харилцааг тодорхойлж, аюулгүй, харилцан хүндэтгэх зарчмаар харилцах боломжийг олгох хил хязгаарыг тогтоодог.
- Үйлчлүүлэгчийн эрхийг хүндэтгэх.
- Хохирогчийн эрх ашгийг хамгаалах.
- Шүүмжлэх, буруутгах байр сууринаас хандахгүй байх.
- Бие дааж шийдвэр гаргах.
- Нууцлалыг хадгалах.



ЁС ЗҮЙН ДҮРЭМ



АЖИЛ, МЭРГЭЖИЛЭЭС ҮҮДЭЛТЭЙ ДАМ ЦОЧРОЛООС ӨӨРИЙГӨӨ ХАМГААЛАХ, ХАЛАМЖЛАХ НЬ

Хамгаалах байрны ажилтнууд нь хямралын үеийн үйлчилгээ үзүүлдэг учир сэтгэл зүйн дам цочрол авч, тодорхой хугацааны дараа эргэн тойрноо цочролд орсон мэдрэмжтэйгээр харж эхэлдэг. Ажилтан олон төрлийн хүнд түүхийг өдөр тутам сонсож ажилласнаар үйлчлүүлэгчийнхээ сэтгэл хөдлөл, мэдрэмжийг давхар мэдрэх бөгөөд өөрийн эргэн тойрноо аюултай байдлаар харж эхэлнэ. Энэ мэдрэмжийг зөвхөн ажил дээрээ мэдрээд зогсохгүй гэр орондоо, найз нөхөдтэйгээ хамт байхдаа ч халдлагад өртөх гэж байгаа мэт байдлыг мэдэрсээр байдаг. Сэтгэл зүйн дам цочрол нь хүн бүрт өөр өөрөөр нөлөөлөх бөгөөд ихэнхдээ урт хугацаандаа ертөнцийг үзэх үзэл, хувийн харилцаа, сэтгэл зүй гэх мэт олон зүйлд муугаар нөлөөлнө.

Сэтгэл зүйн шаналал, зовиур нь олон төрлөөр илэрнэ. Үүнд:

- Амархан униглах, уйтгарлах, гашуудах, сэтгэл гутралд орох, тайван бус болох, байнга айдас мэдрэх, бухимдах, уурлах, ичих;
- Мэдээ, мэдээлэл унших, кино үзэхдээ хүчирхийллийн асуудалд эмзэг болох;
- Хүчирхийллийн асуудлаас залхах;
- Өөрийгөө дорд үзэх, сэтгэл хөдлөлгүй болох;
- Үйлчлүүлэгчийн түүх зүүд, бодолд нь улиг болтлоо орж ирэх, ой санамжаас гарахгүй байх;
- Нойрондоо муудах, толгой байнга өвдөх, ходоод, гэдсэнд асуудал гарах;
- Илүү их ажиллах, эсхүл илүү их идэх;
- Муу зуршилд автах, уур уцаартай болох;
- Аливаа зүйлд төвлөрөх чадваргүй болох;
- Асуудлыг шийдвэрлэх, шийдвэр гаргахад бэрхшээлтэй болох;
- Ой санамж муудах;
- Үзэл хандлага өөрчлөгдөж, аливаа зүйлийг сөргөөр хүлээн авах, муу талаас нь харах;
- Өдөр өдрөөр нийгмийн үйл ажиллагаанд оролцохоос татгалзах, хөндийрөх, ажил, арга хэмжээнээс хоцрох, эсэргүүцэх, хамт олны уулзалтад оролцох нь багасах г.м

Ажилтан үйлчлүүлэгчтэй ажилласнаар стресст орж, бусдад итгэх итгэл нь буурдагаас зөвхөн өөрөө л энэ хүнд ажлыг хийдэг мэтээр төсөөлж, гэр бүл, найз нөхдөөсөө хөндийрч холддог ба үйлчлүүлэгчийн зовлон бэрхшээлийг ойлгож, хүлээн авах болон харилцах харилцаанд нөлөөлдөг. Ажилтанд өөрт нь дэмжлэг шаардлагатай болсон үед үйлчлүүлэгчтэй үр дүнтэй ажиллах боломжгүй болдог.

Ажилтны өөртөө тавих анхаарал сул, өмнөх хямралаа шийдэхгүй байх, ажлын стрессээ хяналтгүй орхих, мэргэжлийн ур чадвар дутмаг байх зэрэг нь эрсдэлд нөлөөлдөг хүчин зүйлс юм. Өөрийгөө үл хайхрах нь ойр ойрхон өвчлөхөд хүргэх тул эрүүл мэндийн зардал их гарна. Иймд бие, сэтгэл зүй, оюун санааны эрүүл мэндийн тэнцвэрийг барих, өөрийн эрч хүчийг хадгалах нь хамгийн чухал юм.

Хөндлөнгийн цочролыг хэрхэн даван туулах вэ?

1. Өөрийн ажил, амьдрал, гэр бүл, өөртөө, бусдад гэсэн харилцааны тэнцвэрийг барьж сурах, тогтмол амрах, стресс бухимдлаа бууруулахад анхаарах хэрэгтэй. Үүнд: цэвэр агаарт гарах, ууланд аялах, зураг авах, спортоор хичээллэх, бясалбал, иога хийх г.м багтана.
2. Өөртөө анхаарал тавих, өөрийгөө тордож, ажил амьдралаа зааглаж сурах нь чухал. Үүнд: ажлынхаа дараа хөгжим сонсох, ном унших, хувцсаа солих, бүжиглэх, караокед дуулах, сонирхдог зүйлтэй болох, найз нөхөдтэйгөө уулзах, бясалгал хийх, массажинд орох, цэцэг тарих, хоол хийх, гэр орноо цэвэрлэх, дуртай зүйлээ хийх г.м идэвхтэй үйлдлүүд нь амьдралыг сонирхолтой, утга учиртай болгодог.
3. Кейсийн ачаалалыг тэнцвэржүүлэх, ажлын ачааллыг бууруулах.

Өөрийгөө халамжлах нь эрүүл мэндээ хамгаалах, ажлын ачааллаа тэнцвэржүүлэх, ажил-

эрүүл мэндийн балансыг барих, өөрийн үнэт зүйлдээ үнэнч үлдэхэд сайнаар нөлөөлнө.

Байгууллагын зүгээс хямралын ажилтнуудад урам өгөх, стресс менежментийн төрөл бүрийн арга хэмжээнд хамруулах боломжтой байдаг.

ТУЙЛДАА ХҮРСЭН ТҮВШИНГ ТОДОРХОЙЛОХ АСУУЛГА

Туйлдаа хүрэх нь өдөр бүрийн ажлын нэг хэсэг нь хүнтэй харилцахад оролцдог хувь хүний сэтгэл зүйн хариу үйлдлийн нэгдэл гэж Маслач, Жексон нар 1981 онд тодорхойлсон. Маслач, Жексон нарын туйлдаа хүрэхийн загвар нь хүнд үйлчилгээ үзүүлэхэд өргөн хэрэглэгддэг ба үүнд 3 хүчин зүйл байдаг.

- “Сэтгэл санааны ядралт” сэтгэлийн хөдөлгөөнөө хэт илэрхийлсэн бас ядарсан мэдрэмжүүдийг тодорхойлох.
- “Хувь хүний сайн чанар багасах” ажлынхаа үр дүн, өөрийгөө сөргөөр үнэлэх, авъяас, амжилтын чадварын тухай мэдрэмж багасах
- “Хүний хувийн чанарыг алдагдуулах” үйлчлүүлэгчийнхээ нэгний тухай уваагүй санаатай, мэдрэмжтэй бас сөрөг бодолтой байх.

Onyett, S et al.(1997)

ТУЙЛДАА ХҮРСЭН ТҮВШИНГ ТОДОРХОЙЛОХ АСУУЛГА

Туйлдаа хүрсэнийг таньхад туслах, өөртөө мэдүүлэх асуулгыг Фрудэнбергэр 1980 онд боловсронгуй болгосон. Цөөн минутанд 15 асуултанд хариулах ба асуулт бүрт 1-5 хооронд оноо өгч хариулна.

1 гэсэн оноо бол энэ бүхэнтэй санал нийлэхгүй байна, би ийм байдалтай биш 5 гэсэн оноо бол энэ бүхэн яг надад байгаа, би ийм байдалд байна *эм* та одоогийн нөхцөлд мэдрэмжийн хэмжээгээ тохируулан хариулна.

1. Та ихэнхдээ амархан ядардаг уу? Эрч хүчтэйгээс илүү ядарсан мэдрэмжтэй байдаг уу?
2. “Чи сүүлийн үед сайнгүй харагдаж байна” гэж хүмүүс таньд хэлэхэд та уцаарладаг уу?
3. Та шаргуу ажилладаг уу, хөдөлмөрч үү, бага багаар амжилттай дуусгадаг уу?
4. Та улам ичгүүргүй болж бас нэр нүүрээ барж байна уу?
5. Та үргэлж уйтгар гунигтай байгаагаа тайлбарлаж чадахгүй байна уу?
6. Та мартамхай болж байна уу? /уулзалт, товлосон цаг, өөрийн эд зүйлийг/
7. Та байнга л бухимдсаар байна уу? Ихэнхдээ та түргэн уурладаг уу? Ихэнхдээ эргэн тойрондох хүмүүстээ сэтгэл дундуур, урам хугардаг уу?
8. Та гэр бүлийнхэн, дотны найзууддаа бага санаа тавьдаг уу?
9. Та ихэвчлэн баярын мэндчилгээ илгээх, мэдээ унших, утсаар ярих гэх зэргийн энгийн зүйлүүдийг хийх завгүй байдаг уу?
10. Та биеийн өвчиндөө зовиурладаг уу? /толгойны өвчин, ханиад хүндрэх/
11. Тухайн өдрийн ажил бүтэхгүй тохиолдолд танд бүтэлгүйтлээ гэсэн мэдрэмж төрдөг үү?
12. Баяр баясгалан, зугаа цэнгэлээс зайлсхийдэг үү?
13. Та өөрийнхөө тухай хошигнолд инээж чаддаггүй юу?
14. Бэлгийн харилцаанд орох нь хэрэгтэйгээсээ илүү төвөгтэй юм шиг санагддаг уу?
15. Та хүмүүстэй маш бага ярилцдаг уу?

Асуулт бүрт авсан оноогоо нэгтгэж доорх туйлдаа хүрсэн хэмжээст тохируулан хар.

Туйлдаа хүрсэний хэмжүүр:

0-25 Та сайн байна.

26-35 Дээрх зүйлүүдийг та хянаж байх хэрэгтэй.

36-50 Та шатахад бэлэн байна.

51-65 Та шатаж байна.

65-аас дээш Та аюултай байдалд байна. Таны биеийн болон сэтгэл санааны сайн сайханд заналхийлж байна.

Амьдралын түүх бичих загвар

.....
Хаана хандаж бичиж байгаа болох

..... ОВОГТОЙ миний амьдралын ТҮҮХ

- Хэний зүгээс хүчирхийлэл үйлдэгддэг (*нөхөр, эхнэр, аав, ээж, ах, дүү, хамаатан садан хэн болох*)
- Хэдийнээс эхэлсэн. (*Он дараалалтайгаар болсон явдлыг санаж бичих*)
- Хэчнээн удаа давтагдсан. (*Давтамжийг санах нь чухал ач холбогдолтой*)
- Хүүхдүүдээ хэл амаар доромжилдог, зоддог эсэх;
- Амиа хорлох бодол төрж байсан, оролдлого хийсэн эсэх;
- Ойр дотны хүмүүсийг нь заналхийлдэг, биед нь гэмтэл учруулж байсан эсэх;
- Эрүүлжүүлэгдэж, баривчлагдаж байсан эсэх;
- Хүчирхийлэл үйлдэгч өмнө нь ял эдэлж байсан эсэх;
- Зэвсэг, зэвсгийн чанартай эд зүйл ашигладаг, хоолой боодог эсэх;
- Эд хөрөнгөө эвдэж сүйтгэдэг, эдийн засгийн хохирол учруулдаг эсэх;
- Үүнээс болоод ямар нэгэн гэмтэл бэртэл, сэтгэл санааны дарамт авсан эсэх (*Ямар, ямар гэмтэл бэртэл авч байсан, эсвэл учирсан хохирол, сэтгэл санааны дарамтын талаар бичиж болно*)
- Тухайн үедээ хаана хандаж туслалцаа авч байсан эсвэл огт хандаж байгаагүй шалтгаанаа тодорхой бичнэ.
- Нотлох баримт байгаа эсэх эсвэл энэ асуудлын талаар мэдэж байгаа хүн байгаа эсэхийг дурдана.

Гарын үсэг:

Огноо

Амьдралын түүх бичихийн ач холбогдол:

1. Дотор хадгалагдсан, сэтгэл зовоосон асуудлууд гадагшилж тайвширахад тусална.
2. Асуудлыг он дараалалтай, системтэй санахад тусална.
3. Нотлох баримт болно.

Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайд, Хууль зүй, дотоод хэргийн сайд, Эрүүл Мэндийн сайдын 2017 оны 10 сарын 04-ний өдрийн А/173 / А251 / А380 тоот Хамтарсан тушаалын хоёрдугаар хавсралт

ЯРИЛЦЛАГЫН ТЭМДЭГЛЭЛ

Маягт ХБ 02

Ярилцлага хийсэн газар:..... Огноод:

Ярилцаж буй хүний нэр:

Үйлчлүүлэгчтэй ямар хамаатай болох:

Ярилцлагын дугаар: _____

Ярилцлагын хэлбэр: биечлэн утсаар цахим шуудангаар

Эхэлсэн __ цаг __ мин

Үргэлжилсэн хугацаа: _____ цаг _____ мин _____ сек

Ярилцлагын зорилго:
.....
.....

Ярилцлагын тэмдэглэл:

--

Ярилцлага хийх явцад төрсөн нийгмийн ажилтны сэтгэгдэл:

--

Цаашид үзүүлэх шаардлагатай үйлчилгээ:
.....
.....

Нийгмийн ажилтны үзэж байгаагаар:
.....
.....

Дууссан: _____ цаг _____ мин

..... /...../
/Албан тушаал/ /гарын үсэг/ /гарын үсгийн тайлал/

ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ИЛГЭЭХ ХУУДАС

Маягт 01

Огноо: 20 он сар өдөр

НЭГ. ХОЛБОН ЗУУЧИЛСАН БАЙГУУЛЛАГА, АЖИЛТНЫ МЭДЭЭЛЭЛ:

1	Байгууллагын нэр, хаяг:	
2	Ажилтны овог нэр:	
3	Албан тушаал:	
4	Утасны дугаар:	
5	И-мэйл хаяг:	
6	Хүлээлгэж өгсөн бичиг баримт, бусад эд зүйл:	

ХОЁР. ХҮЛЭЭН АВАГЧ БАЙГУУЛЛАГА, АЖИЛТНЫ МЭДЭЭЛЭЛ:

1	Овог нэр:	
2	Байгууллагын нэр, хаяг:	
3	Албан тушаал:	
4	Утасны дугаар:	
5	И-мэйл хаяг:	
6	Хүлээлгэж өгсөн бичиг баримт, бусад эд зүйл:	

ГУРАВ. ХОХИРОГЧИЙН ТУХАЙ ТОВЧ МЭДЭЭЛЭЛ:

1	Кейсийн код /Холбон зуучлагч байгууллагын/	
2	Овог нэр:	
3	Нас хүйс:	
4	Регистрийн дугаар:	
5	Гэрийн хаяг: /үндсэн болон одоо амьдарч буй/	
6	Утасны дугаар:	
7	Ам бүл, гэр бүлийн гишүүд	
8	Туслах хүмүүсийн мэдээлэл	
9	Аюулын зэргийн үнэлгээ:	Бага Дунд Өндөр
10	Яаралтай тусламжинд холбосон эсэх: <input type="checkbox"/> Тийм <input type="checkbox"/> Үгүй	Тийм бол: Эмнэлэг Цагдаагийн байгууллага Нэг цэгийн үйлчилгээний төв Хамгаалах байр
12	Холбон зуучлах шалтгаан	
13	Анхаарах асуудал	

Холбон зуучилсан:

Овог, нэр:

Гарын үсэг:

/Тамга, тэмдэг/

Огноо:

Хүлээн авсан:

Овог, нэр:

Гарын үсэг:

/Тамга, тэмдэг/

Огноо:

Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 04 сарын 20-ны өдрийн
А/73 дугаар тушаалын гуравдугаар хавсралт

ХОЛБОН ЗУУЧЛАХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЭРГЭН МЭДЭЭЛЭХ ХУУДАС

Маягт 03

Огноо: 20 ____ он ____ сар ____ өдөр

Кейсийн код:

Үйлчлүүлэгчийн овог нэр:

1	Хүлээн авагч байгууллагын зүгээс үзүүлсэн үйлчилгээний тэмдэглэгээ:
2	Үйлчилгээ үзүүлсний дараах нөхцөл байдал:
3	Цаашид авах арга хэмжээ:
4	Бусад зөвлөмж / тайлбар

Холбон зуучилсан:

Овог, нэр:

.....

Хүлээн авсан:

Овог, нэр:

.....

Гарын үсэг:

/Тамга, тэмдэг/

Гарын үсэг:

/Тамга, тэмдэг/

Огноо:

20_он_сар__өдөр__цаг__минут

Огноо:

20_он_сар__өдөр__цаг__минут

Хууль зүй, дотоод хэргийн сайд, Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын хамтарсан 2017 оны 09 сарын 13-ны өдрийн А/56 А/35 дугаар тушаалын хоёрдугаар хавсралт

**ХОХИРОГЧИЙГ ХҮЧИРХИЙЛЭЛ ҮЙЛДЭГЧТЭЙ
УУЛЗУУЛАХ УУЛЗАЛТЫН БҮРТГЭЛ**

Уулзалт зохион байгуулж буй байгууллага	
Уулзалт эхэлсэн огноо, газар	
Хүчирхийллийн хохирогч	
Хүчирхийлэл үйлдэгч	
Уулзалтын тэмдэглэл (уулзалтын явц, нөхцөл байдлын талаар тусгана)	
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	
Хяналт тавьсан цагдаагийн алба хаагч	<p>.....байгууллага, газар, хэлтсийнцолтой.....</p> <p>албан тушаалтай,овогтой</p> <p>.....</p>
Уулзалтад байлцсан: нийгмийн ажилтан	<p>.....</p> <p>байгууллага, газар, хэлтсийн</p> <p>..... албан тушаалтай,</p> <p>..... овогтой</p> <p>...../гарын үсэг/</p>
Уулзалтад байлцсан бусад хүн	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
Уулзалт дууссан цаг	<p>..... он сар өдөр цаг минут</p>
Уулзалтын тэмдэглэл хөтөлсөн ажилтан	<p>..... нэр /гарын үсэг/</p>

ХУВИЙН ХЭРГИЙГ ХААХ

Маягт ХБ 05

Хувийн хэргийн код: _____ Огноо: 20__ оны _____ сарын ____ өдөр

Үйлчилгээний төлөвлөгөө хэрэгжилтийн тэмдэглэл:

Хувийн хэргийг хаах болсон шалтгаан:

.....

.....

.....

Хувийн хэргийг хаах талаар үйлчлүүлэгчийн бодол, сэтгэгдэл (гэр бүлийн гишүүд, асран хамгаалагч):

.....

.....

.....

Дүгнэлт

.....

.....

.....

.....

Үйлчилгээ үзүүлсэн нийт хугацаа: _____ /жил, _____ сар, _____ өдөр/

Хянасан: Засаг дарга /

№	Хамруулсан үйлчилгээ	Хугацаа	Гарсан үр дүн, биелэлт

Хаасан: Нийгмийн ажилтан /

Танилцсан: Хамтарсан багийн гишүүн: /

Танилцсан: Гэр бүлийн гишүүн, эцэг, эх, асран хамгаалагч: /

Кейс зөвлөгөөн хийх хугацаа:		
Оролцогчид:		
Холбон зуучлагч талаас:		
Хүлээн авагч талаас:		
Хамтарсан төлөвлөгөөг үнэлэх арга хэлбэр:		
Холбон зуучлагч: Овог, нэр: Гарын үсэг: (Тамга, тэмдэг) Огноо:	Хүлээн авагч: Овог, нэр: Гарын үсэг: (Тамга, тэмдэг) Огноо:	Овог, нэр: Гарын үсэг: Огноо:



Australian Government

Department of Foreign Affairs and Trade



The Asia Foundation



Хүчирхийллийн эсрэг
үндэсний төв

ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН ЭСРЭГ ҮНДЭСНИЙ ТӨВ

ХАЯГ: Монгол Улс, Улаанбаатар хот, Чингэлтэй дүүрэг, 6-р хороо,
Их тойруу, Логос төвийн 302, 303 тоот

Утас/Факс:	+976-70119949
Зөвлөгөө өгөх утас:	96490505
И-мэйл хаяг:	mongolcav@gmail.com
Вэб сайт:	www.safefuture.mn
www.facebook.com	Хүчирхийллийн эсрэг үндэсний төв ТББ/ National center against violence Mongolia
Шуудангийн хайрцаг:	Чингэлтэй 46, Улаанбаатар