

ӘЛ-ФАРАБИ АТЫНДАҒЫ ҚАЗАҚ ҰЛТТЫҚ УНИВЕРСИТЕТІ
ФИЛОСОФИЯ ЖӘНЕ САЯСАТТАНУ ФАКУЛЬТЕТІ
ӘЛЕУМЕТТАНУ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС КАФЕДРАСЫ

**ДӘРІС САБАҚТАРЫ БОЙЫНША ӘДІСТЕМЕЛІК
НҮСҚАУЛАР**

ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫСТАҒЫ КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ

«6В11401-Әлеуметтік жұмыс» білім беру бағдарламасы

Құрастырушы: Мамытканов Д.К.

ПОӘК бекітілген:

Ғылыми кеңес отырысында
философия және саясаттану факультеті
Протокол № 12, 26. 06.2025 ж.

Қарастырылған және ұсынылған

Әлеуметтану және әлеуметтік жұмыс кафедрасының
Протокол № 11, 16.06.2025 ж.

Алматы, 2025

1.Дәріс. Кейс-менеджмент әлеуметтік жұмыс технологиясы ретінде: ерекшеліктері мен тарихы.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджмент, оның негізгі кезеңдері және оны әртүрлі елдерде енгізу тарихы туралы білімді қалыптастыру.

Кейс-менеджменттің анықтамасы. Шетелдік тәжірибеде кейс-менеджменттің эволюциясы. Кейс-менеджмент кезеңдері (N. Summers): кезеңдердің функциялары мен ерекшеліктері (бағалау, жоспарлау, интервенция, мониторинг). A. J. Frankel, S. R. Gelman және D. K. Pastor іс басқару процесі: мәселені анықтау, мәселенің ауырлығын анықтау, гипотеза құру, мақсат қою, интервенцияларды әзірлеу және жүзеге асыру, нәтижелерді бағалау, тоқтату және бақылау. Әлеуметтік жұмыстағы кейс-Менеджмент Стандарты (американдық әлеуметтік қызметкерлер қауымдастығы).

Кейс-менеджменттің ұйымдастырушылық модельдері: клиникалық модель және әкімшілік модель. Істі басқарудың клиникалық моделі. Модельдің ерекшеліктері, функциялары және кейс-менеджерге қойылатын талаптар. Кейс-менеджменттің клиникалық моделінің тиімділігін зерттеу. Әкімшілік модель: кейс-менеджердің модель ерекшеліктері мен функциялары. Клиникалық және әкімшілік модельдің артықшылықтары мен шектеулері.

Кейс-менеджменттің теориялық және тұжырымдамалық модельдері: күшті жақтарға негізделген модель; тапсырмаларға бағытталған модель. Күшті жақтарға негізделген кейс-менеджмент моделінің ерекшеліктері мен артықшылықтары (Rapp және Chamberlain, 1985; Rapp және Wintersteen, 1986). Есептерді шешуге бағытталған модельдің ерекшеліктері мен артықшылықтары (L. Epstein және W. Reid, 1980). Модельдерді салыстыру және олардың тиімділігін зерттеу нәтижелері.

Өз-өзіңе бақылауға арнаған сурақтар:

Кейс-менеджмент пен әлеуметтік жұмыс қалай байланысты?

Кейс-менеджменттің негізгі миссиясы қандай?

Кейс-менеджмент қандай кезеңдерді қамтиды? Мен Істі басқару кезеңдерінің әрқайсысының функцияларымен не істеймін?

Кейс-менеджменттің клиникалық және әкімшілік моделінің айырмашылығы неде?

Күшті жақтарға негізделген кейс-менеджмент моделінің ерекшелігі мен артықшылықтары қандай?

Мәселелерді шешуге бағытталған кейс-менеджмент моделінің ерекшелігі мен артықшылықтары қандай?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Әбдікєрова Г.О. Денсаулық сақтау жүйесіндегі әлеуметтік жұмыс: оқу құралы. - Алматы: Қазақ ун-ті, 2019. - 86 б.

2. Авсыдыкова К.А., Чинасилова А.М. Әлеуметтік жұмыс теориясы: оқу құралы. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. - 123 б.

3. Джамалиева Г.Ж. Нығметова Ж.Т. Шет елдегі әлеуметтік жұмыс: оқу құралы. - 2-бас. - Қарағанды: Ақнұр баспасы, 2019. - 167 б.

4. Сарыбаева И.С. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиясы: оқу құралы. - 2-бас., толықт. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 203 б.

5. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

6. Мустафина А.С. Кейс-менеджмент в социально-психологической реабилитации лиц, переживших домашнее насилие. – Алматы: ОФ «Институт равных прав и равных возможностей Казахстана», 2022. – 80 с.

7. Blundo R.G. Solution-focused case management. New York: Springer Publishing Company. - 2016. – p. 230.

8. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

9. National Association of Social Workers (2013). Standards for Social Work Case Management.

2.Дәріс. Клиенттердің жекелеген санаттары бар кейс-менеджмент.

Дәрігердің мақсаты: Қазақстанда және шетелде кейс-менеджментті қолданудың заманауи бағыттары туралы білімді қалыптастыру.

Клиенттердің әртүрлі санаттарымен әлеуметтік жұмыста кейс-менеджментті қолдану ерекшеліктері: мүмкіндігі шектеулі адамдар (психикалық денсаулығының бұзылуы, физикалық денсаулығының бұзылуы), тұрмыстық зорлық-зомбылық жағдайындағы адамдар, қарт адамдар және т.б. Клиенттердің әртүрлі топтарымен жұмыс істеудегі кейс-менеджмент модельдерінің тиімділігін зерттеу.

Интенсивті жағдайды басқару және оның есірткі мен алкогольге тәуелді адамдармен жұмыс жасаудағы артықшылықтары. Тұрмыстық зорлық-зомбылықтан аман қалған адамдармен жұмыс істеудің күшті жақтарына негізделген Модель.

Балалардың құқықтарын қорғау саласындағы кейс-менеджмент. Әлеуметтік қорғау жүйесіндегі кейс-менеджмент. Денсаулық сақтау жүйесіндегі кейс-менеджмент (амбулаториялық, шұғыл және оналту көмегі; нақты аурулармен байланысты қызметтер; аналықты қорғау; паллиативтік және хоспистік көмек). Білім беру жүйесіндегі кейс-менеджмент.

Қазақстанда тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарымен кейс-менеджментті енгізу тәжірибесі. Кейс-менеджмент және Қазақстанның арнаулы әлеуметтік қызметтер көрсету стандарттары. Қазақстанда кейс-менеджментті енгізудің мүмкіндіктері мен шектеулері.

Өз-өзіне бақылауға арнаған сурақтар:

Психикалық денсаулығы бұзылған клиенттерге кейс-менеджменттің қандай модельдері қолайлы?

Кейс-менеджменттің қандай үлгілері бар және неге тұрмыстық зорлық-зомбылықтан аман қалған әйелдер мен балаларға көмектесуде тиімдірек?

Қандай артықшылықтар бар және клиенттердің қай санаттарына қарқынды кейс-менеджмент, клиникалық немесе әкімшілік кейс-менеджмент моделі қолайлы?

Әлеуметтік қамсыздандыру, денсаулық сақтау және білім беру жүйелерінде кейс-менеджменттің қандай ерекшеліктері бар?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Busschers, I., van Vugt, E. S., & Stams, G. J. J. M. (2016). Case management for child protection services: A multi-level evaluation study. *Children and Youth Services Review*, 68, 169–177.

2. Bender, K., Kapp, S., & Hahn, S. A. (2011). Are case management services associated with increased utilization of adolescent mental health treatment? *Children and Youth Services Review*, 33(1), 134–138.

3. Dauber, S., Neighbors, C., Dasaro, C., Riordan, A., & Morgenstern, J. (2012). Impact of intensive case management on child welfare system involvement for substance-dependent parenting women on public assistance. *Children and Youth Services Review*, 34(7), 1359–1366.

4. Wells, R., & Gifford, E. J. (2013). Implementing a case management initiative in high-need schools. *Children and Youth Services Review*, 35(5), 787–796.

5. Wagner, G. A., Mildred, H., Gee, D., Black, E. B., & Brann, P. (2017). Effectiveness of brief intervention and case management for children and adolescents with mental health difficulties. *Children and Youth Services Review*, 79, 362–367.

6. Mendenhall, A. N., Grube, W., & Jung, E. (2019). Implementing strengths model for youth in community mental health: Impact on case managers' professional quality of life. *Children and Youth Services Review*, 102, 1–

7. Spilsbury, J. C., Phelps, N. L., Zatta, E., Creeden, R. H., & Regoeczi, W. C. (2016). Lessons learned implementing community-based comprehensive case management for families surviving homicide. *Child & Family Social Work*, 22(3), 1161–1174.

8. Tregeagle, S., & Mason, J. (2008). Service user experience of participation in child welfare case management. *Child & Family Social Work*, 13(4), 391–401.

9. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

3.Дәріс. Кейс-менеджердің этикасы және кәсіби міндеттері.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджердің функциялары және оның кәсіби мінез-құлқына қойылатын талаптар туралы білімді қалыптастыру.

Іс менеджерінің функциялары. Дағдарыс қызметкері, фасилитатор, медиатор, адвокат, үйлестіруші рөліндегі іс менеджері. Қажеттіліктерді бағалау және күтулерді зерттеу, тапсырмаларды шешу жоспарларын әзірлеу және кейс-менеджердің функциясы ретінде тұтынушыны әлеуметтік қолдау. Ұйымдар мен қызметтерді таңдау. Клиентке жүйелік бақылау және функция

ретінде бақылау. Кейс-менеджердің әкімшілік моделіндегі кейс-менеджердің функциялары. Кейс-менеджердің әкімшілік моделіндегі кейс-менеджердің функциялары.

Кейс-менеджердің негізгі білімі: жеке даму заңдылықтары және отбасылық динамика; әлеуметтік, психологиялық, физиологиялық және экономикалық факторлар арасындағы байланыс; ұйымның мақсаттары мен саясаты; мемлекеттік заңдар мен ережелер; олар ұсынатын ұйымдар мен қызметтер желілері.

Негізгі дағдылар: адамдармен қарым-қатынас жасау; ұйымдармен және қызметтермен бірлесіп жұмыс істеу; клиенттің қажеттіліктерін анықтау; құжаттау; жазбаларды сақтау және ұйымдастыру; қызметтерді жоспарлауда клиентпен өзара әрекеттесу.

Нұсқаулар: дағдарысты болжау және кедергілер; клиентке және қоғамдастыққа есеп беру; клиентке қатысты оптимизм; клиенттің тәуелсіздігін көтермелеу; клиенттің дербестігін көтермелеу; клиенттерді жоспарлаудың барлық кезеңдеріне тарту; клиенттердің басқа адамдармен қарым-қатынасын бақылау; ресурстардың максималды санын іздеу; клиенттерді айыптауға, олардың жеке ерекшеліктері мен мінез-құлқына жол бермеу; таңдауды құрметтеу жеке тұлға ретінде қарау; әр клиентті жеке және ерекше тұлға ретінде қарастыру; өз мәдениеттерінен басқа мәдениеттерді түсіну және оларға барабар қарау; ашық көзқарас; барлық кезеңдерде клиентпен ынтымақтастық; клиенттің жеке шекараларын сақтау.

Әлеуметтік жұмыстың халықаралық және ұлттық этикалық принциптерінің арақатынасы және оларды кейс-менеджментте қолдану. Құндылықтар қақтығысы. Кейс-менеджер мен клиенттің қарым-қатынасы. Шекараларды түсіну және сақтау. Кейс-менеджменттегі этикалық дилеммалар (кәсіби құндылықтар, мәдени құндылықтар, заңнама және т.б. арасындағы қайшылықтар). Кейс-менеджменттегі этикалық дилеммаларды шешу құралдары.

Өз-өзіне бақылауға арнаған сурақтар:

Кейс-менеджердің негізгі функциялары қандай?

Әкімшілік және клиникалық модельді қолдануда кейс-менеджердің қызметі қандай?

Кейс-менеджердің негізгі білімі мен негізгі дағдылары қандай?

Кейс-менеджердің кәсіби және этикалық нұсқаулары қандай?

Кейс-менеджер қандай этикалық дилеммаларға тап болуы мүмкін?

Кейс-менеджмент процесінде этикалық дилеммаларды қалай шешуге болады?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Кейс менеджмент / Практическое руководство. Технология социальной работы по организации жизнедеятельности и социальной реабилитации лиц с нарушением интеллекта и психическим заболеванием при интеграции в общество и включении в продуктивную деятельность / Хакимжанова Г.Д., Смагулова Ж.С., Абseitова Ж.Н., Сулейменова К.Ш. -

Алматы: ОО «Ассоциация социальных работников, инвалидов и волонтеров», 2017 – 24 с.

2. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

3. Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

4. Blundo R.G. Solution-focused case management. New York: Springer Publishing Company. - 2016. – p. 230.

5. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

6. Roberts A.R. Classification Typology and Assessment of Five Levels of Woman Battering // Journal of Family Violence. - 2006. - № 21(8). - P. 521-527.

7. Dolgoff R., Harrington D. & Loewenberg F.M. Ethical Decisions for Social Work Practice (9th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 322.

8. International Association of Schools of Social Work (2014) 'Global Definition of Social Work'. <https://www.iassw-aiets.org/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>

9. International Association of Schools of Social Work (2018) 'Global Social Work Statement of Ethical Principles'. <https://www.iassw-aiets.org/2018/04/18/global-social-work-statement-of-ethical-principles-iassw/>

4.Дәріс. Экологиялық жүйелер теориясы және кейс-менеджмент.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджментті қолданудағы экологиялық модельдің рөлін зерттеу.

Ури Бронфенбреннердің экологиялық жүйелер теориялары: тарихы және негізгі мазмұны. Экологиялық жүйелер: микрожүйе, мезожүйе, экзожүйе, макрожүйе, хроножүйе. Экологиялық жүйелер факторларының өзара тәуелділігі. Экологиялық жүйелердің факторлары және олардың жеке тұлға мен мінез-құлыққа әсері. Экологиялық жүйелер теориясы әлеуметтік жұмыстың "объективі" ретінде. Отбасындағы гендерлік зорлық-зомбылықты түсінудегі экологиялық жүйелер теориясы (L. Heise, K. T. Kerman және P. Betrus).

Клиенттің қажеттіліктерін бағалаудағы экологиялық модель. Қызметтерді жоспарлаудағы экологиялық жүйелердің факторларын есепке алу. Кейс-менеджментте қолданудың шетелдік және қазақстандық тәжірибесі.

Өз-өзіңе бақылауға арнаған сурақтар:

Экологиялық жүйелер теориясының негізгі мазмұны қандай?

Істі басқару процесінде экзожүйе мен макрожүйенің қандай факторларын ескеру маңызды?

Микро және мезожүйелер кейс-менеджмент клиентінің жағдайына қандай әсер етеді?

Кейс-менеджменттің тиімділігіне хроносистеманың қандай факторлары әсер етуі мүмкін?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.
2. Shelton L.G. The Bronfenbrenner primer. A Guide to Develocology. NewYork - London: Routledge. - 2019. – p. 165.
3. Heise L. Violence Against Women: An Integrated, Ecological Framework // Violence Against Women. – 1998. - № 4. – P. 262-290.
4. Kerman K.T., Betrus P. Violence Against Women in Turkey: A Social Ecological Framework of Determinants and Prevention Strategies // Trauma, Violence, & Abuse. - 2018. - №1. – P. 1-17.
5. Asay S.M., DeFrain J., Metzger M., Moyer B. Family Violence from a Global Perspective. A Strengths-Based Approach. Thousand Oaks, SAGE. – 2014. – p. 298.
6. Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

5.Дәріс. Резиленттілік теориясы және оны кейс-менеджментте қолдану.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджментті қолданудағы резиленттілік теориясының рөлін зерттеу.

Шетелдік және отандық әдебиеттегі "Resilience" термині. Жеке адамның, отбасының резиленттілігінің оң нәтижелері. Резиленттілік жеке адамның, отбасының қабілеті ретінде. Резиленттілік тұлғаның интегралды психологиялық қасиеті ретінде.

Баланың резиленттілігін қалыптастырудағы отбасы және қоршаған орта (мектеп, мәдениет) факторлары. Кейс-менеджменттегі резиленттілікті ынталандыру. Күшті жақтарға негізделген тәсіл (D. Saleebey). Негізгі принциптер, күшті жақтарға негізделген тәсіл. Күшті және тапшылыққа бағытталған тәсілдің айырмашылықтары. Тапшылыққа бағытталған тәсілдің себептері мен шектеулері. Жеке адамның және отбасының резиленттілік факторлары (қауіп факторлары және қорғаныс факторлары).

Клиенттердің күшті жақтарға бағытталған кейс-менеджер моделіне қажеттіліктерін бағалау ерекшеліктері. Клиенттерді жоспарлауға тарту және оның артықшылықтары. Клиенттерді жоспарлауға тарту жолдары. Күшті жақтарға бағытталған кейс-менеджмент моделіндегі Мониторинг. Клиентті қабылдау және өзін-өзі бағалау: ұйымдастырудың артықшылықтары мен тәсілдері.

Өз-өзіңе бақылауға арнаған сурақтар:

Жеке адамның, отбасының резиленттілігі дегеніміз не?

Жеке адамның, отбасының резиленттілік факторлары қандай?

Кейс-менеджментте резиленттілік теориясын қолдану ерекшеліктері қандай?

Күшті жақтарға бағытталған кейс-менеджмент моделіндегі бағалау кезеңінің ерекшеліктері қандай?

Күшті жақтарға бағытталған кейс-менеджмент моделіндегі жоспарлау кезеңінің ерекшеліктері қандай?

Резиленттілік теориясына бағытталған кейс-менеджментте бақылаудың қандай ерекшеліктері бар?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Saleebey D. The strengths perspective in social work practice (6th Ed). Washington: Pearson Education. – 2013. – p. 325.

2. Sharry J. Counselling children, adolescents and families: A strengths-based approach. London: Sage Publications. – 2004. - p. 200.

3. Maton K.I., Schellenbach C.J., Leadbeater B.J., Solarz A.L. Investigating in children, youth, families, and communities. Strengths-based research and policy. – Washington: American Psychological Association, 2004. – 380

4. Hernández-Torrano D., Faucher C., Tynybayeva M. The role of the school psychologist in the promotion of children's well-being: Evidence from Post-Soviet Kazakhstan // Child Indicators Research. – 2021. – Vol.14, № 3. – P.1175 – 1197.

5. Sherman J., Rasmussen C., Baydala L. Thinking positively: How some characteristics of ADHD can be adaptive and accepted in the classroom // Childhood Education. – 2006. – Vol.82, № 4. – P. 196–200.

6. Gilligan R. Promoting positive outcomes for children in need: the assessment of protective factors / In J. Horwath (Eds.). The Child's World Assessing Children in Need. – London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2001. – P. 180–194.

7. Mendenhall, A. N., Grube, W., & Jung, E. (2019). Implementing strengths model for youth in community mental health: Impact on case managers' professional quality of life. Children and Youth Services Review, 102, 1–15

8. Селиванова О.А., Быстрова Н.В., Дереча И.И., Мамонтова Т.С., Панфилова О.В. Изучение феномена резильентности: проблемы и перспективы // Мир науки. Педагогика и психология, 2020 №3.

6.Дәріс. Әлеуметтік қолдау теориясы және оны кейс-менеджментте қолдану.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджментті қолданудағы әлеуметтік қолдау теориясының рөлін зерттеу.

"Әлеуметтік қолдау" ұғымы: түсінуге әлеуметтік-психологиялық және әлеуметтік-құқықтық көзқарас. "Әлеуметтік қолдау"құбылысын түсінудің буферлік моделі. Әлеуметтік қолдаудың негізгі әсер ету моделі. Әлеуметтік қолдау және әлеуметтік интеграция. Әлеуметтік қолдау және әлеуметтік желі (бастапқы және қайталама). Әлеуметтік қолдаудың интегративті моделі. Күтілетін, ұсынылатын және қабылданатын әлеуметтік қолдау.

Тарди моделі (1985) - әлеуметтік қолдауды тұжырымдамалаудың бес аспектісі: бағыт, диспозиция, сипаттама / бағалау, мазмұн және желі. Үй (1981)

- дереккөз матрицасы-контекст: жұбайы/серіктесі, басқа туыстары, достары, көршілері, жұмыс жетекшісі, қызметкерлер, қызмет көрсетуші немесе қамқоршы, өзіне-өзі көмек көрсету тобы және денсаулық сақтау/әлеуметтік қамсыздандыру маманы. Ма (1996) - әлеуметтік қолдаудың бастапқы және шығармашылық әлеуметтік желісі.

Әлеуметтік қолдау мазмұнының түрлері: эмоционалды, аспаптық, ақпараттық, бағалау және аффилиирлеу. Кейс-менеджментте әлеуметтік қолдау теориясын қолдану: әлеуметтік қолдау ресурстарын анықтау және өзектендіру. Ресурстарды картаға түсіру және оны пайдалану.

Өз-өзіне бақылауға арнаған сурақтар:

Әлеуметтік-психологиялық құбылыс ретінде әлеуметтік қолдаудың артықшылықтары қандай?

Кейс-менеджментті іске асыруда әлеуметтік қолдаудың қандай аспектілері маңызды?

Әлеуметтік қолдаудың қандай түрлері бар?

Әлеуметтік қолдау көздерін қалай жіктеуге болады?

Кейс-менеджментте әлеуметтік қолдау теориясын қалай қолдануға болады?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Лифинцев Д.В., Серых А.Б., Анцута А.Н. Социальная поддержка: сопоставительный анализ политико-правового и социально-психологического подходов. Вестник ПСТГУ. Серия IV: Педагогика. Психология 2016. Вып. 2 (41). С. 7–14

2. Лифинцев Д.В., Серых А.Б., Лифинцева А.А. Социальная поддержка как фактор психического благополучия детей и подростков // Национальный психологический журнал № 4(24) 2016. – С. 71-78.

3. Силантьева Т.А. Операционализация конструкта «социальная поддержка» // Современная зарубежная психология. Т. 3, № 4 / 2014- С. 57-69.

4. Cohen S. Social Relationships and Health, American Psychologist, 4, 676-684 (2004).

5. Demary M. K, Malesky C. K. Critical Levels of Perceived Social Support Associated with Student Adjustment, School Psychology Quarterly, 17 (3), 213–241(2002).

6. Ma JL-C, Lai K.Y.C., Lo J.W.K. Perceived social support in Chinese parents of children with attention deficit hyperactivity disorder in a Chinese context: Implications for social work practice, Social Work in Mental Health, 15 (1), 28–46 (2017).

7.Дәріс. Бастапқы бағалау, клиенттің психикалық жағдайын бағалау.

Дәрігердің мақсаты: бастапқы бағалау функциясы және оны жүргізуге қойылатын талаптар туралы білімді қалыптастыру.

Клиенттің эмоционалды және танымдық жағдайын бағалау үшін DSM-5 және ICD-10. Жарақаттан кейінгі стресстік бұзылыстың, клиникалық

депрессияның, жалпы мазасыздықтың, когнитивті функцияның бұзылуының, суицидтік мінез-құлықтың және басқалардың белгілері. Кодтау және оны бастапқы бағалау процесінде қолдану. Клиенттің психикалық жағдайын бағалау әдісі ретінде бақылау. Психикалық мәртебені бағалау схемасы.

Клиенттің мәселені қабылдауын бағалау (ауырлығы, себептері). Клиенттің мотивациясы мен үміттерін бағалау: зерттеу әдістері. Қарсыласу және оны жеңу.

Бірінші сұхбатты өткізу: бөлмені дайындау, байланыс орнату, SOLER вербалды емес өзара әрекеттесу моделі, құжаттамаға дайындық.

Қазақстан қызметтерін көрсету стандарттары және Бағдарламаға енгізу талаптары. Бағдарламаға енгізу талаптарының сәйкестігін бағалау критерийлері. Бастапқы бағалау негізінде шешім қабылдау.

Өз-өзіне бақылауға арнаған сурақтар:

Бастапқы бағалаудың негізгі функциясы қандай?

Кейс-менеджер клиенттің эмоционалды және когнитивті жағдайын қалай бағалай алады?

Кейс-менеджер өзін-өзі қабылдауды және мәселені шешуге дайындықты қалай зерттей алады?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1Международная статистическая классификация болезней и проблем, связанных со здоровьем: 10-й пересмотр. – М.: Издательство «Медицина», 1998. – Т. 10. – 697 с.

2Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders (DSM-5). – Arlington, VA: American Psychiatric Association, 2013. – 947 p.

3 Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

4 Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

5Социальный кодекс Республики Казахстан. Кодекс Республики Казахстан от 20 апреля 2023 года № 224-VII ЗРК.

8.Дәріс. Кейс-менеджменттегі тиімді коммуникация.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджментті қолдану үшін студенттердің білімін қалыптастыру және коммуникативтік қабілеттерін арттыру.

Кейс-менеджменттегі белсенді тыңдау. Белсенді тыңдауда жауаптар құру. Ашық сұрақтарды құру формулалары. Рефлексивті тыңдау. Қарапайым рефлексия: сұхбат мазмұнын көрсету. Күрделі рефлексия: клиенттің сезімін бейнелеу. Кейс-менеджменттегі рефлексивті тыңдаудың артықшылықтары мен мүмкіндіктері.

Қарсыласу және оны клиентпен қарым-қатынаста қолдану. Мен кейс-менеджменттегі хабарламамын. Қарым-қатынастағы ашу және оны қарусыздандыру. Бәсекелестіктен ынтымақтастыққа көшу.

Өз-өзіне бақылауға арнаған сурақтар:

Белсенді тыңдау дегеніміз не және ол істі басқару процесінде қалай қолданылады?

Қарапайым және күрделі рефлексияның айырмашылығы неде? Неліктен кейс-менеджер рефлексивті тыңдауды қолдануы керек?

Кейс-менеджер клиенттің қарсыласуын қалай жеңе алады?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Авсыдыкова К.А., Чинасилова А.М. Әлеуметтік жұмыс теориясы: оқу құралы. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. - 123 б.

2. Джамалиева Г.Ж. Нығметова Ж.Т. Шет елдегі әлеуметтік жұмыс: оқу құралы. - 2-бас. - Қарағанды: Ақнұр баспасы, 2019. - 167 б.

3. Сарыбаева И.С. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиясы: оқу құралы. - 2-бас., толықт. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 203 б.

4. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

5. Мустафина А.С. Кейс-менеджмент в социально-психологической реабилитации лиц, переживших домашнее насилие. – Алматы: ОФ «Институт равных прав и равных возможностей Казахстана», 2022. – 80 с.

6. Blundo R.G. Solution-focused case management. New York: Springer Publishing Company. - 2016. – p. 230.

7. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

8. Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

9.Дәріс. Клиенттің қажеттіліктерін, күшті жақтарын және ресурстарын тереңдетілген бағалау.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджментте терең бағалау туралы білімді қалыптастыру, кейс-менеджменттің осы кезеңіндегі теория мен практиканың өзара әрекеттесу тәсілін зерттеу.

Кейс-менеджменттегі терең бағалау функциялары. Бағалау кезеңдері (А. J. Frankel, S. R. Gelman және D. K. Pastor): мәселені анықтау, мәселенің ауырлығын анықтау, гипотеза құру, өзгеруге дайындықты бағалау. Жақын серіктес әйелдерге қатысты зорлық-зомбылықтың ұзақтығы мен ауырлығының бес деңгейлі жіктелуі немесе типологиясы (А. R. Roberts).

Әлеуметтік тарих (N. Summers): функциялары мен негізгі компоненттері. Клиенттің санатына сәйкес әлеуметтік тарих компоненттерін бейімдеу. Әлеуметтік тарих критерийлері және оларды нақты жағдайға сәйкес анықтау. Әлеуметтік тарих үшін деректерді жинау әдістері. Әлеуметтік тарихтың сипаттамасы: негізгі ұсыныстар.

Пәнаралық терең бағалау. Кейс-менеджменттің әртүрлі модельдеріндегі бағалау ерекшеліктері.

Өз-өзіңе бақылауға арнаған сурақтар:

Терең бағалаудың мақсаты неде?

Пәнаралық бағалау дегеніміз не және оны кейс-менеджер қалай ұйымдастыра алады?

Бағалау кезеңі ретінде гипотезаларды құру нені білдіреді?

Клиенттің әлеуметтік тарихы нені білдіреді? Кейс-менеджер клиенттің әлеуметтік тарихын қалай және не арқылы қайта жасай алады?

Кейс-менеджменттің әртүрлі модельдеріндегі терең бағалаудың ерекшеліктері қандай?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

2. Мустафина А.С. Кейс-менеджмент в социально-психологической реабилитации лиц, переживших домашнее насилие. – Алматы: ОФ «Институт равных прав и равных возможностей Казахстана», 2022. – 80 с.

3. Blundo R.G. Solution-focused case management. New York: Springer Publishing Company. - 2016. – p. 230.

4. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

5. Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

10.Дәріс. Кейс-менеджменттегі оң өзгерістер мен қалпына келтіруді жоспарлау.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджментті қолдану процесінде жоспарлау кезеңінің ерекшеліктерін зерттеу.

Мақсат жоспарлаудың "өзегі" ретінде. Кейс-менеджменттегі сәтті жоспардың критерийлері (N. Summers): клиенттің өзін-өзі белсенділігі, даралау, тұтастық, сызықтық емес, кедергілерді түсіну, күшті жақтарды есепке алу, қолдауды өзектендіру, сыйластық, үмітті ынталандыру. Қызметтер жоспарын құру. Клиенттің күшті жақтары мен ресурстарын анықтау. Жоспарды даралау. Жоспарды іске асырудағы субъективті және объективті кедергілерді анықтау. Қол жетімді қызметтердің репозиторийін құжаттау және құру.

Бірлескен жоспарлаудың артықшылықтары. Клиентті жоспарлауға тарту тетіктері. Қызмет алушының күшті жақтарына бағытталған консультациялар құрылымы және бірлескен жоспарлауға қатысады (J. Sharry): қосылу; мақсаттарды анықтау; прогресті талдау; келесі қадамдарды нақтылау. N. Summers бірлескен жоспарлау қадамдары: маманның бастапқы жеке жоспарын құруы; Клиентті жоспарды талқылауға тарту. Клиент өз өмірінің "сарапшысы" ретінде.

Өз-өзіңе бақылауға арнаған сурақтар:

Кейс-менеджментте сәтті жоспарлау критерийлері қандай? Неліктен бұл критерийлер, олардың артықшылықтары маңызды?

Клиенттерді жоспарлауға тартудың қандай артықшылықтары бар?

Бірлескен жоспарлаудың негізгі қадамдары қандай?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Авсыдыкова К.А., Чинасилова А.М. Әлеуметтік жұмыс теориясы: оқу құралы. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. - 123 б.

2. Сарыбаева И.С. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиясы: оқу құралы. - 2-бас., толықт. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 203 б.

3. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

4. Мустафина А.С. Кейс-менеджмент в социально-психологической реабилитации лиц, переживших домашнее насилие. – Алматы: ОФ «Институт равных прав и равных возможностей Казахстана», 2022. – 80 с.

5. Blundo R.G. Solution-focused case management. New York: Springer Publishing Company. - 2016. – p. 230.

6. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

7. Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

11.Дәріс. Мониторинг және оның кейс-менеджменттегі маңызы.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджменттегі мониторингтің түрлері мен функцияларын зерттеу.

Кейс-менеджменттегі мониторингтің анықтамасы мен функциялары. Мониторингтің үш компоненті (N. Summers): қызмет көрсететін маманның ақпараты; қызмет алушының ақпараты; қызмет алушымен өзара әрекеттесетін адамдардың ақпараты. Мониторингтегі бағалау мен өзін-өзі бағалаудың арақатынасы. Қызмет алушылардың өзін-өзі қабылдауын зерттеу әдістері.

Кейс-менеджмент процесінде ағымдағы мониторинг және құжаттау. Нысандарды толтыру бойынша ұсыныстар. Мониторинг негізінде жоспарды түзету.

Істі жабу және оны тоқтату себептерін талдау істі басқарудың соңғы кезеңі болып табылады. Қызметтердің тоқтатылу себептері: қызмет алушы өз міндеттерін дербес шешуге дайын екендігін және өзіне қажетті көмекті алғанын шешеді; қызмет алушының басқа юрисдикцияға ауысуы; қызметтерді қаржыландыруды тоқтату; клиенттің қызметтерге қанағаттанбау немесе одан әрі қызмет алғысы келмеу салдарынан қызметтерді одан әрі алудан бас тартуы; қызмет алушымен байланысын жоғалту.

Өз-өзіңе бақылауға арнаған сурақтар:

Ағымдағы бақылаудың функциялары қандай?

Мониторинг жүргізу үшін ақпарат көзі кім болуы тиіс?

Кейс-менеджер ағымдағы мониторингті қалай жүргізе алады және оның нәтижелерін қалай пайдалана алады?

Іс менеджері бақылауды қалай құжаттай алады?

Қорытынды мониторинг функциясы қандай? Істің жабылу себептерін қалай жіктеуге болады?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Авсыдыкова К.А., Чинасилова А.М. Әлеуметтік жұмыс теориясы: оқу құралы. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. - 123 б.

2. Сарыбаева И.С. Әлеуметтік жұмыстың әдістері мен технологиясы: оқу құралы. - 2-бас., толықт. - Алматы: Қазақ университеті, 2018. – 203 б.

3. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

4. Мустафина А.С. Кейс-менеджмент в социально-психологической реабилитации лиц, переживших домашнее насилие. – Алматы: ОФ «Институт равных прав и равных возможностей Казахстана», 2022. – 80 с.

5. Blundo R.G. Solution-focused case management. New York: Springer Publishing Company. - 2016. – p. 230.

6. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

7. Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

12.Дәріс. Шешімге бағытталған кейс-менеджмент.

Дәрігердің мақсаты: кейс-менеджмент процесінде терең бағалаудың заманауи әдістерін зерттеу.

Шешімге бағытталған кейс-менеджменттің ерекшеліктері. Шешімге бағытталған тәжірибенің тарихы. Кейс-менеджментте шешімдер әзірлеу. Шешімдерді әзірлеу мен проблемаларды шешу арасындағы айырмашылықтар. Сөйлесу өзгеріс құралы ретінде. Әңгіме құруға қадамдар.

Шешімге бағытталған жоспарлау және бағалау. Бірлескен мақсат құру. Күшті жақтарға негізделген бағалау. Шешімдерді әзірлеу үшін пайдалы жоспарлау мәселелері. Клиенттермен серіктестік орнату. Шешімдерді әзірлеуге басқа агенттіктерді тарту.

Прогресс, нәтижелер мониторингі. Нәтижелерді басқару. Өртүрлілік, әлеуметтік әділеттілік және оларды шешімге бағытталған кейс-менеджментте жүзеге асыру. Шешімге бағытталған негізгі ұғымдарға шолу. Әлеуметтік конструктивизм. Шешімге бағытталған тәжірибенің үш ережесі. Шешімге бағытталған болжамдар. Шешімдерді әзірлеу құралдары.

Өз-өзіңе бақылауға арнаған сурақтар:

Мәселелерді шешуге бағытталған кейс-менеджменттің ерекшелігі неде? Бұл тәсілдің артықшылықтары қандай?

Есептерді шешуге бағытталған кейс-менеджментті бағалау және жоспарлау кезеңі қалай ерекшеленеді?

Ұсынылатын әдебиеттер:

1. Blundo R.G. Solution-focused case management. New York: Springer Publishing Company. - 2016. – p. 230.

2. Frankel A.J., Gelman S.R. & Pastor D.K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills (4th Ed). Oxford: Oxford University Press. – 2019. – p. 214.

3. Summers N. Fundamentals of Case Management Practice: Skills for the Human Services (4th Ed). Belmont: Brooks/Cole. – 2012. – p. 472.

4. Ускембаева М.А., Мустафина А.С. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арнайы әлеуметтік қызметтер көрсету технологиясы – кейс-менеджменті («ARASHA» баспанасының жұмыс тәжірибесінен): Практикалық басшылық. – Алматы: Қазақ университеті. - 2020. – 114 б.

5. Мустафина А.С. Кейс-менеджмент в социально-психологической реабилитации лиц, переживших домашнее насилие. – Алматы: ОФ «Институт равных прав и равных возможностей Казахстана», 2022. – 80 с.