



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ  
АҚПАРАТ ЖӘНЕ ҚОҒАМДЫҚ  
ДАМУ МИНИСТРЛІГІ

**ҚҚДИ** Қазақстандық  
қоғамдық  
даму  
институты  
РУХАНИ ЖАҒЫРУ

# ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫНДАҒЫ ТҮРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА АРНАЛҒАН ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ҚЫЗМЕТІН ТАЛДАУ ӘДІСТЕМЕЛІК ҚҰРАЛ



**УДК 316  
ББК 60.52  
М 54**

**Қазақстан Республикасындағы тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған дағдарыс орталықтарының қызметін талдау бойынша әдістемелік құрал.** Ойшыбаев К.Б., Кайдарова А.С., Терентьева И.М., Дюсенова А.Е., Ашимова А.М. – Нұр-Сұлтан: 2019. – 69 б.

**ISBN 978-9965-23-557-3**

Әдістемелік нұсқаулықта оң тәжірибесі бар мемлекеттік дағдарыс орталықтарының тізімі, мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс, мемлекеттік және халықаралық гранттар шеңберіндегі ҮЕҰ-дың сәтті жобалары мен жағдайлары келтірілген.

Нұсқаулық ҮЕҰ үшін тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын-алу бағдарламасын талқылайды.

Бұл нұсқаулық дағдарыс орталықтарындағы тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарын қолдау тәжірибесін сипаттайды.

**УДК 316  
ББК 60.52**

**ISBN 978-9965-23-557-3**

## МАЗМҰНЫ

1. ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ САЛАСЫНДАҒЫ ЗАҢНАМАДАҒЫ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТӘЖІРИБЕНІ ЖӘНЕ ҮЗДІК ТӘЖІРИБЕЛЕРДІ ТАЛДАУ.....	4
2. ҚР ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА АРНАЛҒАН ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ҮЗДІК ТӘЖІРИБЕЛЕРІ ЖӘНЕ ЗАҢНАМА САЛАСЫНДАҒЫ ОТАНДЫҚ ТӘЖІРИБЕНІ ТАЛДАУ .....	11
3. МЕМЛЕКЕТТІК ӘЛЕУМЕТТІК ТАПСЫРЫСТЫ, МЕМЛЕКЕТТІК ЖӘНЕ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ГРАНТТАРДЫ ІСКЕ АСЫРУ АЯСЫНДА ОҢ ТӘЖІРИБЕСІ БАР МЕМЛЕКЕТТІК ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ЖӘНЕ ҮЕҰ-НЫҢ СӘТТИ ЖОБАЛАРЫ МЕН КЕЙСТЕРІНІҢ ТІЗБЕСІ .....	16
4. ӘЛЕУМЕТТІК ЖЕЛІЛЕР ЖӘНЕ ҒАЛАМТОР ЖЕЛІСІНДЕГІ ХАТ АЛМАСУ НЕГІЗІНДЕ ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТУ ТӘЖІРИБЕСІН СИПАТТАУ (РӘСІМНІҢ СИПАТТАМАСЫ, ШАРТТАРЫ) .....	29
5. ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНДА ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ ТӘЖІРИБЕСІ (СИПАТТАМАСЫ, ОРТАЛЫҚТЫҢ КАДР ҚҰРАМЫ, АДАМИ ЖӘНЕ МАТЕРИАЛДЫҚ РЕСУРСТАР, БЮДЖЕТ) .....	38
6. ПОЛИГРАФИЯЛЫҚ ӨНІМДЕРДІ ШЫҒАРУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР .....	41
7. ҮЕҰ ҮШІН ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚТЫҢ АЛДЫН АЛУ БАҒДАРЛАМАСЫ .....	42
8. ОРТАЛЫҚ МАМАНДАРЫНА АРНАЛҒАН ОҚЫТУ СЕМИНАРЫНЫҢ БАҒДАРЛАМАСЫ.....	47
ҚОРЫТЫНДЫ .....	54
ГЛОССАРИЙ .....	56
ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ТАҚЫРЫБЫ БОЙЫНША ӘДЕБИЕТ, БАҚ, САЙТТАРДЫҢ ТІЗІМІ .....	61
ҚОСЫМШАЛАР .....	64

## I. ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ САЛАСЫНДАҒЫ ЗАҢНАМАДАҒЫ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ТӘЖІРИБЕНІ ЖӘНЕ ҮЗДІК ТӘЖІРИБЕЛЕРДІ ТАЛДАУ

Отбасылық-тұрмыстық қатынастар саласындағы зорлық-зомбылыққа қарсы іс-қимыл мәселесі Қазақстан үшін ғана емес, әлемнің басқа елдері үшін де өзекті болып табылады. Біз тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қарсы күрес саласындағы халықаралық тәжірибені талдау үшін мемлекеттерді іріктеу барысында мынадай факторларды ескердік: тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу жөніндегі мемлекеттік және мемлекеттік емес мекемелердің қызметін реттеудегі заңнаманың, тұрмыстық зорлық-зомбылық фактілеріне ден қоюдың ұзақ тиімді нәтижесі бар бағдарламалардың және тұрмыстық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен адамдарға кейінгі көмек көрсетудің болуы.

Қазіргі уақытта шамамен әлемнің 40 елінде адамның зорлық-зомбылыққа баруына қарсы іс-қимыл және оның алдын алу бойынша арнайы заңнама бар. Көптеген мемлекеттерде «Әйелдерге





қатысты кемсітушіліктің барлық формаларын жою туралы» БҰҰ конвенциясы ратификацияланды, заңнамалық реттеу саласына зорлық-зомбылықтың осындай формасын енгізу процесі жүріп жатыр.

Осы бөлімде ТМД елдерінің және АҚШ, Аустрия, Испания мемлекеттерінің тәжірибесі қарастырылатын болады

### **БЕЛАРУСЬ**

Беларусь Республикасында агрессивті ерлердің терапия моделін әзірлеу бойынша жүйелі жұмыс 2013 жылы «Беларусь Республикасының гендерлік зорлық-зомбылыққа қарсы іс-қимыл саласындағы ұлттық әлеуетін нығайту» халықаралық техникалық көмек жобасы шеңберінде басталды. 2017 жылы бұл жұмыс Ұлыбритания үкіметінің қолдауымен Беларусь Республикасының Ішкі істер министрлігімен бірлесіп іске асырылатын «Беларусь Республикасының гендерлік зорлық-зомбылыққа қарсы іс-қимыл саласындағы ұлттық әлеуетін нығайту (отбасын-

дағы зорлық-зомбылыққа баса назар аударатырып)» халықаралық техникалық көмек жобасы аясында жалғастырылды.

Беларусьтегі агрессор ер адамдармен кешенді жұмыстың ұлттық моделінің негізі – Дулуттық модель немесе билікпен бақылау моделі. Зорлық-зомбылықпен кешенді жұмыс жасаудағы кең таралған модель болып табылатын осы модель XX ғасырдың 80-ші жылдарында әзірленді.

Аталмыш модельге мекемелер мен ұйымдар арасында тығыз ынтымақтастық идеясы алғаш рет пайда болған қала атауы берілді және басым мақсат ретінде зорлық-зомбылық жағдайындағы әйелдер мен балалардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету идеясы ұсынылды. Дулут моделін отыз жылдан астам табысты қолданып келеді. Осы уақыт ішінде бұл модельді топқа қатысушылар мен жаттықтырушыларға арналған көрнекі құралдармен, нұсқаулықтармен және нұсқаулармен пысықтауға, құрылымдауға, мазмұнын байытуға мүмкіндік туды. Ол бейнематериалдарды пай-

далану бойынша ұсынымдардан тұрады, интерактивті, сонымен қатар халықпен жұмыс жасаудағы заманауи идеялар мен үрдістерге толығымен жауап береді.

Беларусьте ерлердің зорлық-зомбылығын түзету бағдарламасында когнитивті-мінез-құлық әдісі қолданылады. Осы бағдар-

ламада психологиялық проблемаларды дұрыс емес ойлар туындатады және олар қате пікірлерге негізделеді деген сенім орын алған. Егер дұрыс емес ойларды өзгертсе, онда ойлау қателігінен аулақ болуға және одан туындайтын проблемаларды шешуді үйренуге болады.



## **ӨЗ ЖАҚЫНДАРЫНА ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ КӨРСЕТКЕН АГРЕССОРЛАРҒА АРНАЛҒАН ТҮЗЕТУ БАҒДАРЛАМАСЫ ЕР АДАМДАРДЫҢ ӘРТҮРЛІ САНАТТАРЫМЕН ЖҰМЫС ІСТЕУГЕ МҮМКІНДІК БЕРЕДІ:**

- *қылмыстық істер жасаған және пенитенциарлық мекемелерде жазасын өтеп жүргендермен,*
- *бас бостандығынан айыруға қатысы жоқ жаза тағайындалғандармен,*
- *шартты түрде мерзімінен бұрын босату кезінде бостандыққа шыққан қылмыстық іс жасағандар мен бас бостандығынан айыруға қатысы жоқ жаза өтеп жүргендермен,*
- *қылмыстық іс жасаған, бас бостандығынан айыру орындарынан босатылған және Қылмыстық-түзеу инспекциясының қадағалауында тұрған адамдармен,*
- *әкімшілік құқық бұзушылық жасаған және оларға қатысты қорғау ұйғарымы шығарылғандармен,*
- *әріптестік ұйымдар мен қызметтердің бағыттары бойынша бағдарламаға қосылғандармен,*
- *бағдарламаға ерікті түрде қосылғандармен.*

Көбінесе әртүрлі ұйымдар мен қызметтердің курстан толығымен өту үшін қажетті барлық уақыт бойы толыққанды түзету жұмыстарын жүргізуге тосқауыл болатын ерекше ережелері мен шектеулері бар екендігін ескерсек, бұл өте маңызды. Мысалы, Ішкі істер органдары агрессор ер адамдармен алдын-алу жұмыстарын жүргізу кезінде бас бостандығынан айыру орындарынан оралған, сондай-ақ профилактикалық есепте тұрған ер адамдарға ерекше көңіл бөледі.

### **УКРАИНА**

2001 жылы Украинаның Жоғарғы Радасы ТМД аумағында алғаш рет «Отбасындағы зорлық-зомбылықтың алдын алу туралы» заң қабылдады. Одан кейін 2003 жылы «Әкімшілік құқық бұзушылық туралы кодекске отбасында зорлық жасағаны немесе қорғау ұйғарымын орындамағаны үшін жауапкершілікті белгілеуге қатысты өзгерістер енгізу туралы» Украинаның заңы қабылданды.

Заңда «үйдегі зорлық-зомбылық» ұғымы белгіленген, оның түрлерінің (табиғи, жыныстық, психологиялық және экономикалық) жіктелуі және осы құбылыстың алдын алудың құқықтық механизмі көрсетілген. Заң отбасылық зорлық-зомбылықты жоюдың құқықтық негіздерін жасау, оның әлеуметтік алдын алу, отбасындағы зорлық-зомбылық құрбандарына көмек көрсету және олардың қауіпсіздігіне кепілдік беру мақсатында қабылданды.

### **АУСТРИЯ**

Аустралиялық модель сот төрелігі жүйесі арқылы тұрмыстық зорлық-зомбылықтың құрбандары үшін өтемақы талап етудегі (кең мағынада, қаржылық жағынан ғана емес) көмек көрсететін барлығын қамтитын жүйенің мысалы болып табылады. Аустрия Үкіметі зорлық-зомбылықтан зардап шеккен әйелдер мен олардың балаларына арналған ақпарат алу құқығын, қауіпсіз баспана және олардың әлеуеті мен мүмкін-



діктерін дамытуда қолдау көрсетуді қамтамасыз ететін қызметтер тобын қолдайды.

Соңғы жылдары аустралиялық модель үнемі жетілдіріліп келе жатқанын атап өткен жөн, бұл зардап шеккендерді қорғау шараларын күшейтуге, агрессорларды соттық қудалауға ықпал етті: полицияның агрессорды 10-нан 20 күнге дейін үйден қуу құқығына ие болуы; зардап шегушінің азаматтық әділет жүйесі арқылы ұзақ мерзімді «қорғау ордеріне» жүгіну құқығына ие болуы; және полиция араласқаннан кейін құрбандарға дереу көмек көрсету<sup>1</sup>.

Бұдан басқа, Аустрияда полиция мен әлеуметтік қызметтердің іс-қимылдарын үйлестіруді жүзеге асыратын және зардап шеккендерге белсенді көмек көрсетуді іске асыратын интервенция орталықтарының желісі жұмыс істейді. Орталықтарды Ішкі істер министрлігі мен Әйелдер ісі жөніндегі министрлік қаржыландырады, бірақ әйелдердің үкіметтік емес ұйымдары басқа-

<sup>1</sup> <https://dvip.org/mens-services.htm>







рады (елде әйелдерге арналған 30 баспана және зорлық-зомбылықты бастан кешірген әйелдер мен қыздарды қолдайтын 40 консультативтік орталық жұмыс істейді).

Интервенция орталығының негізгі міндеттері – үйдегі зорлық-зомбылық жағдайындағы қауіптілік деңгейін бағалау; зардап шеккендердің және оған тәуелді кез келген адамдардың қауіпсіздігін жоспарлауға қолдау көрсету және көмек көрсету; отбасындағы зорлық-зомбылық құрбандарына заңгерлік кеңес беру және оларға мемлекеттік органдар мен соттарда қолдау көрсету; зорлық-зомбылық құрбандарын әлеуметтік жайластыруға, оларды психологиялық және медициналық оңалтуға жәрдемдесу; әйелдерге, балаларға баспана беру.

### АҚШ

АҚШ-та дулуттық модель белсенді қолданылады. Ол сондай-ақ Оңтүстік Америка, Ұлыбритания, Швеция сияқты елдерде ұлттық модельдерді құруға негіз болды. Бұл модель алдымен әкімшілік, содан кейін келіспеген жағдайда қылмыстық қудалау қорқынышы негізінде агрессордың онымен түзету жұмыстары жүргізілетін топқа бағытталуын көрсетеді. Әйелге баспана беру арқылы көмек және басқа да қажетті қолдау көрсетіледі.

Бүгінде АҚШ-та бір жарым мыңға жуық ерікті және мәжбүрлі бағдарламалар бар<sup>1</sup>. Көбінесе бұл бағдарламалар топтық жұмыс ұсынады, сонымен қатар агрессор мен оның құрбандары үшін жеке психологиялық кеңестер немесе отбасылық терапияны жүзеге асырады. Тұрмыстық зорлық-зом-

былық жасағандарға арналған топтарды лицензияланған терапевтердің жүргізуі міндетті емес: координаторлар<sup>2</sup> үйдегі бұрынғы зорлық-зомбылық құрбандары немесе өз мінез-құлқын қайта саралаған және басқаларға көмектескісі келетін агрессорлардың өздері болуы мүмкін. Бірақ бұл жұмыс мүлдем бақыланбайды деген сөз емес: ұйымдар арнайы әдістемелер бойынша жұмыс істейді және қызметкерлер үшін тренингтер өткізеді.

## ИСПАНИЯ

2004 жылы Испания әйелдерге қатысты зорлық-зомбылық мәселелері бойынша қолданыстағы құқықтық заңдарды түбегейлі өзгерткен «Гендерлік зорлық-зомбылыққа қарсы интеграцияланған қорғау шаралары туралы» акт қабылдады. Заңның маңызды аспектісі – зорлық-зомбылық актілері туралы хабардарлықты арттыруға, оның алдын алуға және оны ерте тануға назар аудару. Акт негізінде құқық қорғау органдары, сот жүйесі үшін

жан-жақты және мульти-тәртіптік шаралар жасалады және гендерлік зорлық бойынша үкіметтік делегация құрылады. Акт, сондай-ақ мектептің, БАҚ-тың және денсаулық сақтау органдарының ақпараттану деңгейін арттыру міндетін жүктейді. Зардап шеккен әйелдердің құқықтары да жан-жақты анықталды: заң оларға азаматтық, экономикалық құқықтарға, мемлекеттік және жеке меншік секторларда жұмыс мәртебесін қорғауға кепілдік береді және мамандандырылған көмекпен, тұрғын үймен және заңдық консультациямен қамтамасыз етеді. Заңның маңызды нәтижесі – психологтармен, әлеуметтік қызметкерлермен және зардап шеккендерге көмек көрсететін офицерлермен әріптестікте жұмыс істейтін әйелдерге қатысты зорлық-зомбылық жөніндегі арнайы Сот орнату.

Жалпы алғанда, бұл құқықтық реформалар жағымды әсер етті және қоғамның әйелдерге қатысты зорлық-зомбылық мәселесін тиімді шешуге мүдделі екенін түсінуіне түрткі болды

<sup>2</sup> [https://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/resources/publications/en/intervening\\_full.pdf](https://www.who.int/violence_injury_prevention/resources/publications/en/intervening_full.pdf)





## II. ҚР ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА АРНАЛҒАН ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ҮЗДІК ТӘЖІРИБЕЛЕРІ ЖӘНЕ ЗАҢНАМА САЛАСЫНДАҒЫ ОТАНДЫҚ ТӘЖІРИБЕНІ ТАЛДАУ

Қазақстан Республикасы әйелдердің құқықтарының сақталуы кепілдігін және қорғалуын қамтамасыз етуге бағытталған бірқатар халықаралық шарттардың қатысушысы болып табылады. Бұл құжаттар – «Әйелдерге қатысты кемсітушіліктің барлық формаларын жою туралы» конвенция және «Азаматтық және саяси құқықтар туралы» халықаралық пакт. 1998 жылы Қазақстан «Әйелдерге қатысты кемсітушіліктің барлық формаларын жою туралы» халықаралық конвенцияға қосыла отырып, өзіне бірқатар міндеттемелер алды.

Қазақстанда тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қарсы іс-қимылдың нормативтік-құқықтық мәселелері 2009 жылғы 12 желтоқсандағы № 214-4 «Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу туралы» заңда көрініс тапты, онда мемлекеттік органдар, жергілікті өзін-өзі басқару органдары, Қазақстан Республикасының ұйымдары мен азаматтарының тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу жөніндегі қызметінің құқықтық, экономикалық, әлеуметтік және ұйымдастырушылық негіздері анықталды. Заң «Қазақстанның дамуының негізгі бағыттарының бірі – әйелдерге қатысты жасалған, отбасылық-тұрмыстық қатынастар саласында жасалған қылмы-

стардың, сондай-ақ кәмелетке толмағандарға қатысты қылмыстардың үлес салмағын төмендету» деп көрсетілген ҚР Президентінің «Қазақстан Республикасының 2020 жылға дейінгі Стратегиялық даму жоспары туралы» № 922 жарлығының негізгі ережелеріне жауап береді.

«100 нақты қадам» - Қазақстан Республикасының дамыған мемлекеттердің отыздығына кіру жөніндегі жоспарының 30 қадамы аясында жергілікті атқарушы органдар мен жергілікті қоғамдастыққа есеп беретін жергілікті полиция қызметін құру көзделген, оның құзыретіне тұрмыстық қылмысқа қарсы іс-қимыл мәселелері де кіреді.

Тұрмыстық зорлық-зомбылықтан туындайтын қауіп тек зардап шегушіге табиғи зиян, денеге зақым келтіріп қоюда ғана емес, сонымен қатар оның өліміне алып келуде. Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың құрбандары біртіндеп өзін-өзі бағалауын төмендетуге, өзін-өзі қорғау қабілетін жоғалтуға, өзін-өзі бағалау мен өз өмірінің мәнін жоғалтуға әкеп соқтыратын психикалық жабыққан күйде өмір сүре бастайды. Осы қасиеттер болашақта зорлық-зомбылықтан зардап шегушіні басқа адамдарға қатысты зорлық-зомбылық жасауға итермелеуі мүмкін. Бұл әсіресе кәмелеттік жасқа толмаған құқық бұзушылардың әрекеттерінде көрініс табады. Балалардың көз алдында болған отбасындағы зорлық-зомбылық оларға моральдық зиян келтіреді, олардың үйлесімді дамуына теріс ықпал

етеді. Олар еріксіз тиісті «сабақтар» алады, отбасында зорлық-зомбылыққа үйренеді және содан кейін өздері зорлық-зомбылық жасайды.

Қазақстанда алғаш рет отбасында жанжал шығарған адамға тапсырылатын, көшірмесі прокурорға жіберілетін, белгілі бір талаптарды белгілейтін қорғау ұйғарымын шығару енгізілді. Онда «Әйелі мен балаларына қоңырау шалмау және 300 метрден астам жақындамау керек» деген ұйғарым жазылуы мүмкін. Алайда, тәжірибеде түрлі себептерге байланысты осы ұйғарымның орындалуы қиын екендігі дәлелденген.

«Қазақстан-2050» Стратегиясының негізгі ережелерін орындау мақсатында Үкіметке ана мен баланы, отбасы мен некені қорғау саласындағы заңнаманы түбегейлі қайта қарау, ана мен балаға қарсы бағытталған қылмыстар үшін, сондай-ақ осы саладағы заңнаманы бұзғаны үшін жаза қатаңдығын арттыру тапсырылды.

Осылайша, талданып отырған Заңның Мемлекеттің стратегиялық мақсаттарына сәйкес келетіндігін айтуға болады.

Заңды талдау кезінде ҚР-да ЮНИСЕФ үшін дайындалған әйелдер мен балаларға қатысты тұрмыстық зорлық-зомбылық мәселесі бойынша Қазақстан Республикасының заңнамасын талдау нәтижелері, сондай-ақ 2017 жылғы 25 қазанда осы Заңның түйткілді мәселелерін талқылау бойынша Фридрих Эберт атындағы қор, «Дағдарыс орталықтары одағы» ЗТБ, «Көмек» тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына

арналған дағдарыс орталығы және т.б. қоғамдық ұйымдардың өкілдерімен болған кездесудің қатысушыларының ұсыныстары мен ұсынымдары зерделеніп, ескерілгендігін айтып өткен жөн.

Сонымен қатар, осы Заңда тұрмыстық зорлық-зомбылыққа, адам саудасына, оның ішінде кәмелетке толмағандарға, оларды пайдаланудың өзге де түрлеріне, сондай-ақ жасалған іс-әрекеттер бойынша қылмыстық іс жүргізуді қозғау фактісінің болуына қарамастан адамдарды ұрлауға байланысты іс-әрекеттер әлеуметтік бейімсіздікке және әлеуметтік депривацияға әкеп соқтыратын қатыгез қарым-қатынас формасы ретінде бекітіледі (*«Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы» ҚР Заңының 6-бабы 2-тармағының екінші бөлігі*).

Осылайша, «өмірлік қиын жағдайда жүрген адамдар» анықтамасы тұрмыстық зорлық-зомбылыққа ұшырағандарды ғана емес, сондай-ақ қиындықты бастан өткізіп жүрген азаматтардың түрлі санаттарының кең ауқымын қамтиды.

Бұл ретте тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбанына (*жәбірленушіге*) арнаулы әлеуметтік қызметтер қатыгездікке ұшырағандығы үшін ұсынылуы мүмкін.

Сәйкесінше, арнайы әлеуметтік қызметтер жәбірленушілерге тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандары екенін жеке көрсетпестен, жалпы негізде көрсетіледі.

Осыған ұқсас жағдай «Қазақстан Республикасындағы бала құқығы туралы» ҚР заңында орын алған, осы

заң бойынша әлеуметтік бейімсізденуге және әлеуметтік депривацияға әкеп соқтырған қатыгездік көрсету салдарынан ауыр өмірлік жағдайда қалған балалар «Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу туралы» ҚР заңына сәйкес құрылған көмек көрсету бойынша ұйымдарға қабылданады (*30 баптың 1 тармағы*).

Осылайша, ҚР «Арнаулы әлеуметтік қызметтер туралы», «Қазақстан Республикасындағы баланың құқықтары туралы» заңдарының ережелері мен талданатын Заңның ережелері арасында қатыгез қарым-қатынасты (*тұрмыстық зорлық-зомбылық*) тергеу регламентінде қайшылық бар, бұл тәжірибеде қиындықтардың туындауына және әрқелкі түсіндіруге әкеп соғуы мүмкін.

Сонымен, арнаулы әлеуметтік, атап айтқанда әлеуметтік-құқықтық қызметтердің кепілдік берілген көлемі тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына мынадай жағдайда ғана беріледі:

- егер олар қызмет алушы адамдардың немесе олардың отбасы мүшелерінің санатына жатса және
- табиғи және психикалық зорлық-зомбылыққа ұшыраса.

Жыныстық және экономикалық зорлық-зомбылыққа ұшыраған, қызмет алушы адамдарға және олардың отбасы мүшелеріне арнаулы әлеуметтік-құқықтық қызметтердің кепілдік берілген көлемі ұсынылмайды.

Сондай-ақ, арнаулы әлеуметтік қызметтердің кеп-



ілдік берілген көлемі аясында көмек көрсету айыптыны тек қылмыстық жауапкершілікке тартуда көрініс табатындығын атап өткен жөн.

Сонымен қатар, тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына заң көмегі айыптыларды әкімшілік жауапкершілікке тарту үшін де қажет болуы мүмкін деп ойлаймыз.

Батыс елдерінде отбасылық-тұрмыстық зорлық-зомбылықпен күресудің заманауи үрдістері бір жағынан отбасындағы зорлық-зомбылық проблемаларымен айналысатын қызметтер мен ауруханалар, екінші жағынан психиатриялық клиникалар арасында ынтымақтастықты кеңейтуге және тәжірибе алмасуға алып келетіндігін атап өткен жөн.

Заңның 22-бабында («Құқық бұзушының мінез-құлқына ерекше талаптар белгілеу») жәбірленушінің қауіпсіздігін қамтамасыз ету мақсатында сот тұрмыстық зорлық-зомбылық жасаған адамның мінез-құлқына ерекше талаптар белгілеуі мүмкін деп көрсетілген.

Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың жеке профилактикасының осы шарасы өзінің мінез-құлқына қатысты ерекше талаптар белгіленген адамға мынадай әрекеттерді жасауға тыйым салуды көздейді:

1. жәбірленушінің еркіне қарамастан, кәмелетке толмаған және (*немесе*) әрекетке қабілетсіз отбасы мүшелерін қоса алғанда, оны іздестіру, ізіне түсу, оған бару, ауызша, телефон арқылы сөйлесу және өзге де тәсілдер арқылы байланыс жасау;

2. атыс қаруын және қарудың басқа да түрлерін сатып алу, сақтау, алып жүру және пайдалану;

3. өзінің басқа баспанасы болған жағдайда жәбірленушімен жеке тұрғын үйде, пәтерде немесе басқа да баспана түрлерінде бірге тұру.

Сонымен бірге, кәмелетке толмаған және (немесе) оның отбасының әрекетке қабілетсіз мүшелерін қоса алғанда, жәбірленушінің еркіне қарамастан, тұрмыстық зорлық-зомбылық жасауға тыйым салатын қорғау ұйғарымы да осындай шаралардың бірі ретінде Заңда қарастырылады (*20-баптың 3-тармағы*).

Осылайша, жоғарыда көрсетілген тұрмыстық зорлық-зомбылықтың жеке профилактикасы шараларының жалпы мақсаты жәбірленушінің тұрмыстық зорлық-зомбылық қауіпсіздігін қамтамасыз ету болып табылады және олар белгілі бір дәрежеде бірін-бірі қайталайды.

Дегенмен, құқық қолдану тәжірибесінде отбасында психологиялық зорлық-зомбылық жасағаны үшін қылмыстық немесе әкімшілік жауапкершілікке тарту фактілері жоқ. Бұның себебі – заңнамада психологиялық зорлық-зомбылықты анықтаудың нақты өлшемдері мен индикаторларының болмауы.

Психологиялық зорлық-зомбылық болып табылатын құқық бұзушылық жасалғанын дәлелдеуге мүмкіндік беретін мәліметтерді жинау іс жүзінде мүмкін емес, өйткені зорлық-зомбылық негізінен куәгерлерсіз жүреді және ұрып-соғудың іздері болмайды. Сондай-ақ, бүгінде отбасында зорлық-зомбылықтың басқа да түрлері, соның ішінде діни сипатқа ие түрі бар.

ҚР ИІМ Әкімшілік полиция комитетінің мәліметтері бойынша, қазіргі уақытта елімізде қызметі дағдарыстық және қауіпті жағдайдағы немесе зорлық-зомбылыққа ұшыраған әйелдерге мамандандырылған кешенді көмек (*заңдық, психологиялық, әлеуметтік, медициналық және т.б.*) көрсетумен байланысты 38 дағдарыс орталығы жұмыс істейді.

Кейбір дағдарыс орталықтарының әйел мен оның балаларына өз мекемелерінен баспана беру мүмкіндігі бар. Дағдарыс орталықтарында зорлық-зомбылық құрбандары көмек сұрай алатын сенім телефондары бар. Комитеттің мәлімдеуінше, ағымдағы, 2019 жылы ішкі істер органдарының қызметкерлері дағдарыс орталықтарына психологиялық, әлеуметтік және медициналық көмек көрсету үшін тұрмыстық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен 500-ден астам әйелді жіберді.

Әйелдер ІІО-ға отбасылық-тұрмыстық қатынастар саласындағы мәселелер бойынша өтініш білдірген кезде полиция қызметкерлері жан-жақты көмек көрсетеді: құқық бұзушыға қатысты қорғау ұйғарымдарын шығарады, құқықтық кеңес береді, жағдайға байланысты дене жарақаттарының ауырлық дәрежесін анықтау үшін сот-медициналық сараптамаға жібере алады.

Сонымен қатар, Ішкі істер министрлігі үкіметтік емес ұйымдармен және азаматтық қоғам институттарымен тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу жөніндегі өзара іс-қимылға баса назар аударады.



### III. МЕМЛЕКЕТТІК ӘЛЕУМЕТТІК ТАПСЫРЫСТЫ, МЕМЛЕКЕТТІК ЖӘНЕ ХАЛЫҚАРАЛЫҚ ГРАНТТАРДЫ ІСКЕ АСЫРУ АЯСЫНДА ОҢ ТӘЖІРИБЕСІ БАР МЕМЛЕКЕТТІК ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ЖӘНЕ ҮЕҰ-НЫҢ СӘТТІ ЖОБАЛАРЫ МЕН КЕЙСТЕРІНІҢ ТІЗБЕСІ

Дағдарыс орталықтарының негізгі миссиясы – тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына тегін көмек көрсету, ондағы құрбандар – әйелдер мен олардың кәмелетке толмаған балалары. Дағдарыс орталықтары 18-ден 58 жасқа дейінгі әйелдерді қабылдайды.



## **ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА КӨМЕК КӨРСЕТУ ПАКЕТІ МЫНАДАЙ ҚЫЗМЕТТЕРДІ ҚАМТИДЫ:**

1. ӘЛЕУМЕТТІК-ТҰРМЫСТЫҚ  
(тұру орны, төсек-орын, әйелдер үшін де, балалар үшін де жеке гигиена заттары, балалар үшін ойын бөлмесі және т.б.);
2. ӘЛЕУМЕТТІК-МЕДИЦИНАЛЫҚ  
(дәрігерге дейінгі медициналық көмек);
3. әлеуметтік-психологиялық (психологтың әйелдер мен балалармен жұмысы);
4. ӘЛЕУМЕТТІК-ҚҰҚЫҚТЫҚ  
(жоғалған құжаттарды қалпына келтіру, мектепке дейінгі мекемелер мен мектептерге балаларды орналастыру);
5. ӘЛЕУМЕТТІК-МӘДЕНИ  
(бос уақыттағы мәдени іс-шаралар);

### **ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҒЫНА ҚАБЫЛДАУ РӘСІМІ:**

- әйелдің жеке бастамасы;
- тұрғылықты жері бойынша учаскелік инспектордың жетелеп алып келуі.

6. ӘЛЕУМЕТТІК-ЕҢБЕК  
(орталықтың қызмет алушыларының еңбек дағдыларын диагностикалау, қолжетімді кәсіптерге, практикалық дағдыларға оқыту / қызмет көрсету);
7. ӘЛЕУМЕТТІК-ПЕДАГОГИКАЛЫҚ  
(отбасылық құндылықтарды дамыту бойынша іс-шаралар, құндылықтық бағдарларды, ұстанымдарды, мінез-құлық дағдыларын трансформациялау, зорлық-зомбылық жағдайларының қайталануын алдын-ала ескерту);
8. ӘЛЕУМЕТТІК-ЭКОНОМИКАЛЫҚ  
(жеңілдіктер, жәрдемақылар, өтемақылар және басқа да төлемдерді алуға жәрдемдесу).

### **ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҒЫНДА ТІРКЕУГЕ АРНАЛҒАН ҚҰЖАТТАР:**

- жеке өтініш;
- әйелдің жеке куәлігі және баланың/балалардың құжаттары (болған жағдайда).

## НҰР-СҰЛТАН ҚАЛАСЫНДАҒЫ ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫ ҚЫЗМЕТІНІҢ САПАСЫН БАҒАЛАУ

Дағдарыс орталықтары қызметінің сапасын бағалау мақсатында «Рухани жаңғыру» ҚҚДИ» КеАҚ (бұдан әрі – Институт) қызметкерлері «Құпия сатып алушы» өлшеу әдістемесін әзірледі.

Осы Әдістеменің логикасына сәйкес, дағдарыстық орталықтарына 2 рет барып, кеңес беру қызметіне 2 рет қоңырау шалу қажет. «Құпия сатып алушы» өлшеуін ұйымдастыру рәсімі Институт қызметкерлерінің іс-қимылдарын дайындау және нұсқауды қамтыды. Дайындықтан, өлшеуді ұйымдастырудан және жүргізуден басқа қызметкерлерге сауалнама парақтары берілді, оған сәйкес дағдарыс орталықтарының консультациялық телефон қызметтері бағаланды. «Құпия сатып алушы» өлшеуі екі кезеңде өтті – дағдарыс орталықтарына қоңырау шалу және онда жеке сапарлар.

Бірінші кезеңде (2019 жылғы 23-27 қыркүйек аралығында) «Үміт» және «Қорғау» дағдарыс орталықтарына қоңырау шалынды. Бірінші кезеңнің нәтижесінде дағдарыс орталығы қабылдаудан бас тартты. Бас тарту бос орындардың болмауына байланысты болды.

«Құпия сатып алушы» өлшемін іске асырудың екінші кезеңінде орталыққа жеке сапар жасауға

әрекет жүзеге асты. «Үміт» және «Қорғау» орталықтарына 2 сапар жасалды. Өлшеуді өткізудің бастапқы сценарийіне (аңызына) сәйкес, Институт қызметкерлері қиын өмірлік жағдайға тап болған әйелдер ретінде дағдарыс орталықтарына баруы керек болды. Бұл нұсқаны өңдеу барысында дағдарыс орталықтары жабық ұйымдар болып табылатыны және онда әйелдерді полиция жіберетіні немесе өзінің жеке бастамасы негізінде қабылданатыны анықталды.

Дағдарыс орталығына қабылдаудың негізгі ережесі – әйелдерді жан-жақты тексеру. Әңгіме әлеуметтік қызметкер мен психологтардың әйелдерге сұрақ қоятындығы жөнінде болып отыр, содан кейін ұрып-соғу іздері болған жағдайда медициналық сараптама жүзеге асырылады. Әйелдердің дағдарыс орталығына құжаттық тіркелуі журналға жеке деректерді толтыруды көздейді. Осылайша, дағдарыс орталықтарымен танысу проблемасына тап болған Институт қызметкерлері кедергісіз орталыққа сапар жасау үшін басқа нұсқа әзірледі.

Дағдарыс орталығымен танысудың екінші нұсқасы – Институт қызметкерлерінің волонтер-

лер ретінде сапар жасауы. Институт қызметкерлері визажистер мен стилистерді шақырды. Осы команданың көмегімен қызметкерлер дағдарыс орталығына өтіп, әйелдермен сұхбат жүргізді. Дағдарыс орталықтарына бару қорытындысы бойынша, Институт қызметкерлері әйелдермен қатынасу үшін дағдарыс орталығына тікелей қолжетімділік жоқ екенін анықтады. Дағдарыс орталықтарының қызметкерлерінің және әйелдердің өздерінің байланысқа шығуы қиын.

#### **Дағдарыс орталықтарына жеке сапарлардың нәтижелерін былай қорытындылауға болады:**

Біріншіден, дағдарыс орталығының әлеуметтік-психологиялық, құқықтық және басқа да көмек түрлерін көрсететіні расталады. Дағдарыс орталықтары құжаттарды қалпына келтіруге көмектеседі, көмек сұрап келгендердің медициналық және әлеуметтік қызметтерді алу үшін ықтиярхаты болмаған жағдайда олар орталықта тіркеледі.

Екіншіден, «Қорғау» жеке дағдарыс орталығын қаржыландыру өз қаражаты есебінен жүзеге асырылады, мемлекет орталық қызметкерлерінің жалақысына ғана қаржылық көмек бөледі. Тұрақты демеушілер жоқ, көмек үнемі жүзеге асырылады және бөлшектенбейді: киім-кешек, жеке құрал-жабдықтар мен азық-түлік дағдарыс орталығына жет-

кізіледі. Отбасындағы зорлық-зомбылық құрбандарымен де, агрессорлармен де әңгімелер жүргізілуде.

Үшіншіден, тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандары мен адам саудасының құрбандарынан басқа, аз қамтамасыз етілген отбасылар дағдарыс орталығына жүгінеді. Орталықта бұл отбасылар заттар мен азық-түліктер ала алады.

Төртіншіден, дағдарыс орталығына әйелдерді қабылдауда мынадай үлкен мәселе туындайды: өтініштердің көптігінен әйелдерді іріктеу және оларға уақытша тұрғылықты жер беру критерийлері.

#### **Осылайша, Қазақстан Республикасында зорлық-зомбылыққа ұшыраған әйелдер мен балалар көмек сұрау үшін мынадай ұйымдарға жүгіне алады:**

- 1. мемлекеттік дағдарыс орталықтары;*
- 2. қоғамдық ұйымдар құрған дағдарыс орталықтары. Төменде осы салада үлкен тәжірибесі бар және оларға сенім деңгейі жоғары орталықтардың тізбесі көрсетілген.*

#### **Дағдарыс орталықтарының қызметін бағалау индикаторларына келесі көрсеткіштер кіреді:**

- 1. төсек-орын саны;*
- 2. көрсетілетін қызметтер саны.*

## ОҢ ТӘЖІРИБЕСІ БАР МЕМЛЕКЕТТІК ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ТІЗБЕСІ

Атауы	Басшының аты-жөні, байланыс телефондары	Төсек-орын саны	Көрсетілетін қызметтер
Нұр-Сұлтан қаласы әкімдігінің «Үміт» дағдарыс орталығы» КММ	<b>Куканбеков Галихан Иксанович</b> 8 7172 49 78 89	Қолжетімді	әлеуметтік-тұрмыстық, медициналық, психологиялық, педагогикалық, еңбек- тік, мәдени, экономикалық, құқықтық
«Қорғау-Астана» ЖҚ жанындағы «Көмек-адам саудасы құрбандарының уақытша тұратын орталығы»	<b>Рыль Анна Игоревна</b> 8 7172 30 60 73	Қолжетімді	әлеуметтік-тұрмыстық, медициналық, психологиялық, педагогикалық, еңбектік, мәдени, экономикалық, құқықтық
Алматы қаласының «Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған дағдарыс орталығы» КММ	<b>Байсакова Зульфия Мухамедбековна</b> 8 707 225 5326	Қолжетімді	әлеуметтік-тұрмыстық, медициналық, психологиялық, педагогикалық, еңбек- тік, мәдени, экономикалық, құқықтық
Психологиялық көмек көрсету қызметі Павлодар қаласының «Дағдарыс орталығы»	<b>Столяревская Светлана Алексеевна</b> 8 800 080 34 34	Қолжетімді	Көрсетілетін қызмет түрлері: сенім те- лефоны арқылы медициналық-психо- логиялық көмек көрсету, психокоррек- циялық жұмысты жүзеге асыру, балалар мен ата-аналарына консультациялық, психологиялық, психотерапиялық көмек көрсету
Шымкент қаласының «Көмек» дағдарыс орталығы	<b>Жусупова Малика</b> 8 7252 35 75 39	Қолжетімді	психологиялық, медициналық, әлеумет- тік көмек
Талдықорған қаласының «Тұрмы- стық зорлық-зомбылық құрбан- дарына әлеуметтік көмек көрсету орталығы»	<b>Кадыров Сункар Сапарович</b> 8 7282 28 00 05	Қолжетімді	әлеуметтік-тұрмыстық, медициналық, психологиялық, педагогикалық, еңбек- тік, мәдени, экономикалық, құқықтық

## ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА АРНАЛҒАН ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ЖЕКЕ ЖОБАЛАРЫ МЕН КЕЙСТЕРІНІҢ ТІЗБЕСІ

Дағдарыс орталықтарының табыстылығын бағалаудың индикаторлары:

• **ИННОВАЦИЯ** • **ҚАМТУ** • **ТАБЫСТЫ ОҚИҒАЛАР**

Ұйымның атауы	Басшының аты-жөні, байланыс телефондары	Жобаны немесе кейстің сипаттамасы
«Малика» табиғи мүмкіндіктері шектелген адамдарды оңалту ортылығы» ҚБ Ақтөбе қаласының тұрмыстық зорлық-зомбылық	<b>Караблина Динара Калкамановна</b> 8 705 713 06 14 8 707 986 34 60	Дағдарыс орталығы тұрмыстық зорлық-зомбылықтың 200-ден астам құрбандарына көмек көрсетті. Баспанада алты айға дейін, күніне 4 рет тамақтану, медициналық көмек, заңгерлік кеңес, жұмысқа орналасу, құжаттарды қалпына келтіру және психологиялық көмек көрсету сияқты қызметтер ұсынады.
«Өмір» зорлық-зомбылық құрбандарын әлеуметтік қолдау орталығы Степногорск, Ақмола облысы	<b>Волкова – Михальская Оксана Олеговна</b> 8 701 149 78 06	2019 жылдары Степногорск қаласындағы «Өмір» әлеуметтік қолдау орталығында экологиялық тәжірибені орнату арқылы күн сәулесі коллекторы, ішкі және жарық диодтары, қозғалыс датчиктері, энергия үнемдейтін жылыжай, фито-жарық диодты шамдар, ылғалдандырғыштар, шүмектер мен душтарға арналған кондиционер, жеке қоқыстарды жинау арқылы экологиялық білім беру енгізілді. Бұл тәжірибе Орталық тұрғындарына экологиялық білім беруді енгізуге мүмкіндік береді. Мемлекеттік органдар, бизнес, ҰЕҰ және халықаралық донорлармен серіктестікте қиын жағдайға тап болған адамдарды қолдау және оларға көмек көрсетудің тиімді моделін құра алды.
Алматы қалалық Жұмыспен қамту және әлеуметтік бағдарламалар басқармасының «Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған дағдарыс орталығы» КММ	<b>Байсакова Зульфия Мухамедбековна</b> 8 707 225 5326 № 150 телефон арқылы кеңес алу	Балалар мен жастарға арналған 150 ұлттық бірыңғай сенім телефоны жылына орта есеппен 270 000 қоңырау қабылдайды. Одақ мүшелерін оқытуға, отбасылық соттар құруға, әйелдерді зорлық-зомбылықтан қорғауға арналған инфрақұрылымды дамытуға бағытталған пилоттық жобалар жүзеге асырылуда.

# №1 КЕЙС. «МАЛИКА» ТАБИҒИ МҮМКІНДІКТЕРІ ШЕКТЕЛГЕН АДАМДАРДЫ ОҢАЛТУ ОРТЫЛЫҒЫ» ҚБ АҚТӨБЕ ҚАЛАСЫНЫҢ ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА АРНАЛҒАН ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҒЫ

## 1 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*Жетім, балалар үйінің түлегі дағдарыс орталығында өмір сүрді. Азаматтық күйеуі жүкті әйелін қызымен бірге баспанасыз қалдырды. Дағдарыс орталығының қабырғасында ол екінші баланың анасы атанды. Орталық мамандары баланың әкесімен кездесті, әңгімелер өткізді және баланың әкесі мен әйелдің кездесуін ұйымдастырды. ДНК сараптамасынан кейін баланың әкесі ананы балаларымен бірге алып кетті. Қазіргі уақытта отбасы қайта қауышты. Орталық қызметкерлері тойға шақырылды.*

Дағдарыс орталығында тұрмыстық зорлық-зомбылықтың 200-ден астам құрбандарына көмек көрсетілді. Орталықта 1 айдан 6 айға дейін тұруға болады. Әйелдер орталықта 4 рет тамақтанады және медициналық көмек, заңгерлік кеңес, жұмысқа орналасуда көмек, құжаттарды қалпына келтіру бойынша көмек, психологиялық көмек алады. Орталық жұмысының күшімен 11 отбасының қарым-қатынасы қалпына келтірілді. Кәсіби анықтау және жұмысқа орналастыру негізінде 8 әйелге көмек көрсетілді. 20 бала «Малика-3» балабақшасына тегін барады, балалар үшін балабақшаға тасымалдау ұйымдастырылған, 13 бала мектепке барады. Пана іздеп келген әйелдер тігумен, токумен, сурет салумен айналыса алады, олар үшін аспаздық шеберлік сыныптары ұйымдастырылды.

Балалар үшін мектеп сабақтарына дайындалуға көмек ұйымдастырылды, тақырыптық суреттер конкурстары, іс-шаралар өткізіледі, бос уақытында саябаққа, мұражайға, кинотеатрларға, драмтеатрға экскурсиялар ұйымдастырылды.



Орталық басшылығының мемлекеттік органдармен бірлескен жұмысының негізінде 4 отбасына жатақханадан тұрғын үй берілді, 2 отбасы – толық емес отбасы және көпбалалы отбасы санаты бойынша пәтер алды, 12 адам мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алуға кезекке тұрды.



## 2 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*5 баласы бар көп балалы ана көмек сұрап жүгінді, оның күйеуі мас күйінде балалармен бірге үйден қуып, барлық құжаттарды өртеп жіберді. Атanasы жоқ, туыстары көмектен бас тартты. Дағдарыс орталығында оған жұмысқа орналасуға көмектесіп, балаларды балабақшаға тегін жіберді және мектепке орналастырды. Психологиялық қолдау көрсетті, құжаттарды рәсімдеуде заңгерлік көмек көрсетілді. Орталықта 6 ай тұрғаннан кейін әйелге жатақханадан тұрғын үй берілді. Отбасы мемлекеттік тұрғын үй қорынан тұрғын үйге мұқтаж азаматтарды есепке алуға кезекке тұрды.*

## **№2 КЕЙС. АҚМОЛА ОБЛЫСЫ, СТЕПНОГОРСК ҚАЛАСЫНЫҢ ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА АРНАЛҒАН «ӨМІР» ӘЛЕУМЕТТІК ҚОЛДАУ КӨРСЕТЕТІН ОРТАЛЫҚ ЖҰМЫСЫ**

Орталықта әйелдердің жаңадан мамандық алу, өз бетінше табыс табу және заңдық сауаттылықты арттыру бойынша қызмет алу мүмкіндігі бар. Әйелдер массаж, шаштараз, маникюр және тігін ісін оқи алады. Аналары сабақта болған уақытта балалары Мария Монтессори әдістемесі бойынша оқиды.

Дағдарыс орталығының қызметкерлері әйелдерге қарым-қатынасты түсінуге, өз балаларымен ортақ құндылықтар мен мүдделерді табуға, балалардың мәселелерді өз бетінше шеше білуіне көмектеседі. «Өмір» дағдарыс орталығында әйелдерді оңалту нәтижесі

олардың әлеуметтік ортада өздерін жайлы сезіну деңгейін арттыру, бейәлеуметтік мінез-құлықтың қауіп-қатерін төмендету болып табылады.

«Өмір» орталығында әйелдер мен балаларды оңалтумен қатар, олардың жұмысқа тұруына да көмек көрсетіледі.

«Өмір» орталығы мемлекеттік құрылымдармен, бизнеспен, ҮЕҰ-мен және халықаралық донорлармен серіктес. Осы серіктестіктің арқасында Орталық қиын өмірлік жағдайға тап болған адамдарға қолдау мен көмек көрсетудің тиімді моделін құра алды.

## №3 KEЙC. ҚАЗАҚСТАН БОЙЫНША 16 ҮКІМЕТТІК ЕМЕС ЖӘНЕ 10 МЕМЛЕКЕТТІК ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫН БІРІКТІРЕТІН «ҚАЗАҚСТАННЫҢ ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНЫҢ ОДАҒЫ» ЗТБ БОЙЫНША МЫСАЛДАР

### 3 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*А. есімді әйелді «әлеуметтік патрульдік» мобильді топ орташа ауырлық жағдайында жеткізді. Әйелдің сөзіне қарағанда, оны өзімен бірге тұратын азамат соққыға жыққан, содан кейін ол жедел жәрдем бөліміне (ЖШККА) жүгініп, шұғыл түрде ауруханаға көптеген жарақатпен және көгерген денесімен түсті. Алайда ол медициналық мекемеде емделуден бас тартты. 150 қызметіне қоңырау шалып, оны тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған үйге жолдады. Одан әрі емделіп, медициналық бақылауда болды. Емдеуден кейін оның жағдайы жақсарды. Асханада ас дайындау дағдыларын үйренді, асханаға жұмысқа орналасты. Қазіргі уақытта жалдамалы пәтерде тұрады.*

### 4 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*Н. есімді әйел өзімен бірге тұратын азамат үйден қуып шыққаннан кейін, оны жаңа туған баласымен паналатқан танысының арқасында тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған үйге қабылданды. Өзімен ешқандай құжаттары болмады (жеке куәлік және ұлының туу туралы куәлігі). Дағдарыс орталығы мамандарының көмегімен әйел мен баланың құжаттары рәсімделді. Қазіргі уақытта жаңа туған нәрестеге берілетін жәрдемақы үшін құжаттар дайындалуда.*

## 5 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*Татьяна К. орташа ауырлық жағдайындағы бірнеше соққы іздерімен көмек сұрап, жүгінді. Әйелдің айтуынша, оны күйеуі бірнеше рет ұрған. Ол одан әрі емделіп, ұзақ медициналық бақылауда болды. Онымен 2001 және 2012 жылы туылған екі баласы болды. Үлкен ұлы колледжде, кішісі мектепте оқиды. Жұбайымен психологиялық әңгіме жүргізілді. Мамандардың жұмысының нәтижесінде әйел балаларымен бірге жұбайына оралды.*

## 6 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*Г. есімді әйел Орталыққа көгерген денесімен және жарақат алған бетімен танысының сүйемелдеуімен келді. Оны өзімен бірге тұратын азамат соққыға жыққан, ол одан 2018 жылы ұл туған. Бірінші күйеуі хабарсыз кеткен. Ол бірінші некеден туылған екі баласын кейінірек алып келді, олар басқа қалада туыстарымен бірге тұрған. Ол медициналық және психологиялық көмек алды. Балаларға арналған жәрдемақы рәсімделді. Туыстарымен келіссөздерден кейін үлкен әпкесі оны балаларымен бірге алып кетті. Бірге тұратын азаматпен байланыс үзілді.*

## 7 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*16 жастағы А есімді қыз үлкен ағасының зорлық-зомбылық көрсетуінен кейін көмек сұрап, жүгінді. Ата-анасы жоқ. Қыздың психологиялық жағдайы ауыр, депрессияға ұшыраған. Онымен психологиялық жұмыс жасалды. Ағасының зорлық-зомбылық көрсетуінің басты себебі жалғыз өзі иеленгісі келетін пәтер екені белгілі болды. Ағасын орталыққа шақырып, адвокаттар қыздың тең мүліктік құқығы бар екенін, сонымен бірге қарындасына зорлық-зомбылық жасағаны үшін қылмыстық жаза қолданылатынын түсіндірді.*

## 8 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*5 баласы бар көп балалы ана. Жұбайы есірткіге тәуелді. Тағы бір отбасылық шиеленістен кейін күйеуі оны балаларымен бірге үйден қуып шықты. Полиция медициналық және психологиялық көмек көрсетілген әйел мен балаларды жеткізді. 3 бала мектепке қабылданды, қызы мектепке барады. Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған үйде 5 ай тұрды. Демеушілердің бірі әйелге пәтер сыйлады. Балаларға арналған жәрдемақы рәсімделді. Қазіргі уақытта ол құрылыс компаниясында толық емес жұмыс уақытында әктеуші ретінде жұмыс жасайды*

## 9 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*А. есімді әйел тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған үйге аудан орталығынан жіберілді. Күйеуімен ажырасқаннан кейін, ол азаматтық некеде тұрған. Жұбайы оны және үш баласын ұрып, жиі қол көтерген. Отбасылық шиеленіс кезінде ол оны және 2013 жылы туылған ортақ баласын қатты соққыға жықты, медициналық және психологиялық көмек көрсетілді*

## 10 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*Әйел, 2 баласы бар. Күйеуі мен қайын атасынан қорқып, үйден қашып кеткен. Ол әпкесі оны балаларымен бірге ата-анасына алып кеткенше уақытша тұратын панаға мұқтаж болды. Психологиялық көмек көрсетілді.*

## 11 ТАБЫСТЫ ОҚИҒА

*Ж. күйеуі соққыға жыққаннан кейін 2018, 2014 және 2008 жылдары туған балаларымен тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған үйге қабылданды. Ол екі ай бойы орталықта болды, медициналық және психологиялық көмек алды. Орталықтың заңгерлері балалар жәрдемақысын рәсімдеуге көмектесті. Ж. жұмысқа орналасуда және жатақхана табуда көмек көрсетілді.*







#### IV. ӘЛЕУМЕТТІК ЖЕЛІЛЕР ЖӘНЕ ҒАЛАМТОР ЖЕЛІСІНДЕГІ ХАТ АЛМАСУ НЕГІЗІНДЕ ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТУ ТӘЖІРИБЕСІН СИПАТТАУ (КОНСУЛЬТАНТТАР ҮШІН ШАРТТАР, НҰСҚАУЛАР)

Телефон арқылы кеңес беру қызметі ХХ ғасырдың 1950-да танымал бола бастады. Телефон арқылы шұғыл көмекті алғаш ашқан - «The Samaritans» ағылшын қоғамдастығы. Қызмет негізінен өзіне-өзі қол жұмсаудың алдын алуға бағытталды. Осындай қызметтер басқа елдерде пайда бола бастады. Олар антисуицидтік бағыттан кетіп, өз бағытын және ұлттық сипатын орнатты<sup>3</sup>.

**ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КЕҢЕС БЕРУ** – ерекше телефон байланысын пайдалануға негізделген әлеуметтік-психологиялық көмектің түрі.

Телефон арқылы көмек беру қызметінің негізгі міндеттері: зорлық-зомбылықтан зардап шеккендерге шұғыл психологиялық көмек көрсету; әлеуметтік қолайсыздық, ересектер мен балаларға зорлық-зомбылық жағдайларын анықтау; әлеуметтік көмек және қолдау қызметтері туралы ақпараттандыру.

**ВЕДУЩАЯ ФОРМА ПОМОЩИ** – Жетекші көмек түрі – сұхбаттасушының жағдайын өзгерту немесе оның проблемасын шешу мақсатында консультантпен қарым-қатынас орнататын әңгімелесу.

Қызметтің болуы қоғамдағы агрессивтілік пен зорлық-зомбылық деңгейінің төмендеуіне, психологиялық қорғалу ахуалын құруға, алдын алу жұмысын жүргізуге, жалпы және психологиялық мәдениетті қалыптастыруға ықпал етеді.

**ТЕЛЕФОН ҚЫЗМЕТТЕРІНІҢ ЖҰМЫС ІСТЕУ** принциптері IFOTES

<sup>3</sup> Султанова И.В. Экстренная психологическая помощь по телефону «доверия»//Наука и образование сегодня. Психологические науки. – 2016. С.91-95, с.-91



хартиясында және СНІ жарғылық құжаттарында баяндалған. Бұл нормаларға сәйкес, барлық жеті қағидатты сақтаған қызмет қана телефондық көмек көрсету қызметі деп аталады, атап айтқанда:

**1. ЖАСЫНА, ЖЫНЫСЫНА,** діни наным-сеніміне немесе ұлтына қарамастан кез келген уақытта көмек сұрағысы келген адамға көмек көрсетудің қолжетімділігі;

**2. СҰХБАТТАСТЫ СЫЙЛАУ** пікіріне, діни сеніміне немесе тұлғалық таңдауларына қарамастан, өзінің пікірінің тыңдалуы құқығының болуында көрініс табады;

**3. СҰХБАТТАСТЫ ТЫҢДАУ** тілектес және ашық сипатта болуы керек.

**4. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ** – көмек сұрау фактісі және әңгіменің егжей-тегжейлі тұстары, әсіресе сұхбаттасушының жеке өміріне қатысты тұстары толығымен құпия болып табылады;

**5. АНОНИМДІЛІК** – қоңырау шалушы мен тыңдаушының анонимділікке құқығы бар;

**6. КӘСІБИ ҚОЛДАУ** – қызметкерлер іріктеуден, арнайы дайындықтан өткен және супервайзердің бақылауымен жұмыс істейтін кәсіпқойлар мен еріктілер болып табылады;

**7. ТЕГІН КӨМЕК** – телефон арқылы көмек көрсету өтініш білдіргендер үшін тегін.





## **ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТУ ҚЫЗМЕТІ ТУРАЛЫ ЕРЕЖЕНІҢ ЖОСПАРЫ:**

### **1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР**

*(қызметтің анықтамасы, заңнамалық база, ұйымның формасы, негізгі міндеттер, қызметтің орны мен мекен-жайы, кадрлық саясат принциптері);*

### **2. ҚЫЗМЕТТІҢ ЖҰМЫСЫН ҰЙЫМДАСТЫРУ ЖӘНЕ ТӘРТІБІ**

*(қызметкерлердің жауапкершіліктерін анықтау және жұмыс тәртібі);*

### **3. ТЕЛЕФОНДЫҚ КӨМЕК ҚЫЗМЕТІНІҢ БАСҚА ҚЫЗМЕТТЕРМЕН ӨЗАРА БАЙЛАНЫСЫ**

*(осындай жағдайлар үшін нормативтік бекітілген іс-қимыл тәртібіне және құпиялылық, анонимдік қағидаттарды орындау шарттарына сәйкес);*

### **4. ЖҰМЫС БАҒЫТТАРЫ**

*(қызметкерлерді дайындау, жұмыс принциптері, сұхбаттасушымен жұмыс жасаудың мазмұны, ынталандыру, тіршілік күштерін іске қосу және т.б.);*

### **5. ЖҰМЫС ПРИНЦИПТЕРІН САҚТАУ;**

### **6. ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТЕТІН КОНСУЛЬТАНТТАРДЫ ІРІКТЕУ ЖӘНЕ ДАЙЫНДАУ;**

### **7. ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРМЕН ӘДІСТЕМЕЛІК ЖҰМЫС ЖҮРГІЗУ ЖӘНЕ ОЛАРДЫ КӘСІБИ ҚОЛДАУ**

*(консультанттардың әрекеттерінің алгоритмі, қызметкерлердің біліктілігін арттыру, команданы кәсіби қолдау);*

### **8. АҒАРТУШЫЛЫҚ ЖӘНЕ АҚПАРАТТЫҚ-ЖАРНАМАЛЫҚ ҚЫЗМЕТ**

*(мақсатты аудиторияға сәйкес, ақпаратты тарату арналары);*

### **9. ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТУДІҢ ЖҰМЫС ТӘРТІБІ;**

### **10. ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТУ ҚЫЗМЕТІНІҢ МАТЕРИАЛДЫ-ТЕХНИКАЛЫҚ ЖАБДЫҚТАЛУЫ**

*(қорғалу, оқшаулану, консультанттың, супервизордың, жетекшінің жұмыс орнын жабдықтау).*

## ҚЫЗМЕТ ЖЕТЕКШІСІНІҢ ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҒЫ:

### 1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

*(біліктілігі және басқару тәжірибесі);*

### 2. ЖҰМЫС ТӘРТІБІ;

### 3. ФУНКЦИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕРІ:

- қызметтің идеологиясы мен құндылықтарын анықтайды;
- нормативті құжаттарды әзірлейді және бекітеді;
- қызметті әртүрлі органдар және ұйымдарға таныстырады;
- кадрлық, қаржылық және техникалық ресурстарға қажеттілікті анықтайды;
- кеңес беру шеңберінен тыс, қоңырау шалған-дарға көмек көрсетуді ұйымдастырады;
- ағартушылық және жарнамалық-ақпараттық жұмысты ұйымдастырады;
- жұмыс нәтижелері процесіне сандық және сапалық талдау жүргізеді;
- жетекшінің, супервизордың (әдіскердің), телефон арқылы көмек көрсететін консультанттың, тағылымдамадан өтуші консультанттың, ерікті консультанттың функциялық міндеттерін бекітеді.

### 4. ЛАУАЗЫМҒА ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ЛАУАЗЫМНАН БОСАТУ

*(Қызмет құрылымдық бөлімше/дербес мекеме ретінде)*

## СУПЕРВАЙЗЕРДІҢ (ӘДІСКЕРДІҢ) ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҒЫ:

**1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР** *(қажетті еңбек өтілі, біліктілігі, жауапкершілік аймағы);*

### 2. ЖҰМЫС ТӘРТІБІ;

### 3. ФУНКЦИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕРІ:

- қызметтің жұмыс сапасын бақылау;
- консультанттарды лауазымға қабылдау және лауазымнан босату үшін ұсыныс дайындау;
- консультанттардың ауысымында болу (күндізгі ауысымның 70% уақыты және кешкі ауысымның 30% уақыты);
- телефон арқылы көмек беруші консультантпен бірлесіп, жұмыстағы жалпы желіні әзірлеу;
- жеке және топтық супервизорлық сессияларды өткізу;
- қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін семинарлар, тренингтер өткізу;
- телефон арқылы кеңес беру бойынша әдістемелік материалдарды әзірлеу;
- консультант лауазымына үміткерлерді іріктеуге қатысу және үйрету;

### 4. СУПЕРВАЙЗЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ

*(қорғау шаралары, жұмысқа дайындау уақыты, біліктілікті арттыру, шаршау және шамадан тыс психологиялық жағдайда супервизорлық сессияны жүргізуден бас тарту)*

### • ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Еңбек өтілі, біліктілігі, функциялары: өтініш білдірушілерге психологиялық көмек, диспетчерлік – қоңырау шалушыға көмек қажет ететін әлеуметтік қызметтерді табуға көмектеседі, ақпараттық – мүмкіндігінше қоңырау шалушы өз бетінше таба алмайтын сұрауларға жауап береді.

### • ЖҰМЫС ТӘРТІБІ

Телефон консультанттары қоңырауларда ауысым сайын кезекшілік етеді. Ауысым ұзақтығы – 6 немесе 12 сағат (Қызмет 24 сағат жұмыс жасаған жағдайда). 12 сағаттық ауысым кезінде консультанттың түскі ас үзілісіне, күндізгі және түнгі ұйқыға құқығы бар. Қызметте жұмыс жасайтын қызметкерлер телефон желісін жеке мақсатта пайдаланбайды. Телефон кеңесшісі телефоннан ұзаққа 5 минуттан артық кете алмайды. Кеңесші ағымдағы жұмысты талқылау үшін супервайзермен үнемі кездесіп отырады. Қызмет тәулік бойы жұмыс істеген жағдайда және 12 сағаттық ауысым кезінде консультант әр 4 ай сайын супервайзердің (әдіскердің) басқа жұмысқа ұсынысы бойынша бір аптадан екі аптаға дейінгі мерзімге қоңырау шалудағы кезекшіліктен босатылады. Телефон кеңесшісі жылына үш рет телефон арқылы кеңес беру тренингінен өтеді.

## 3. ТЕЛЕФОН КЕҢЕСШІСІНІҢ ФУНКЦИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕРІ:

### 3.1. Құпиялылық принципін сақтау.

Телефон кеңесшісі қызметтің орналасқан жерін жариялап айтпайды, телефон арқылы жұмыс істейтіндерге, сондай-ақ тілшілерге және басқа тұлғаларға қызмет жұмысының құрылымы туралы хабарлауға болмайды. Ауысым кезінде Қызмет ғимаратына бөгде адамдарды кіргізуге болмайды. Телефон кеңесшісі есіктің кілтке жабылуын және тек белгіленген дыбыс сигналына ашылуын қадағалайды. Мекемеде супервайзер мен қызмет басшысы болуға құқылы. Телефон кеңесшісінің сұхбаттасушымен болған әңгіменің фактілерін және мазмұнын жариялауға құқығы жоқ. Телефон кеңесшісі әңгімелесушілермен кездеспейді және көзбе-көз қоңырау шалғандарға кеңес бермейді. Кеңесші лақап атпен жұмыс істейді және өзі туралы деректерді жарияламайды. Басқа консультанттардың жасырын атын ашып айтпайды және олардың сыртқы түрі немесе жеке өмірі туралы қандай да бір мәлімет бермейді.

### **3.2. Телефон кеңесшісінің құзыреттері.**

Телефон консультанты өз құзыретінен тыс мәселелерді шешпеуі керек және дәрігердің, заңгердің, психологтың, педагогтың, астрологтың орнын баса алмайды. Кеңесші телефондағы сұхбаттастарымен қандай да бір жеке қарым-қатынасқа түспейді.

### **3.3. Қоңырау шалушымен тікелей жұмыс.**

Телефон кеңесшісі барлық өтініштерге жауап береді. Бірінші алғы сөз айтады. Сөйлесудің ұзақтығы регламенттелмеген, сөйлесуді бастау және аяқтау бастамасы қоңырау шалушыға тиесілі.

#### **Кеңесші мына жағдайларда уақыпты шектейді:**

- 1. әңгіме сұхбаттасушыға көмек көрсетуді тоқтатты;*
- 2. әңгімелер қайталанатын болды және әңгіме саны мен ұзақтығы туралы уағдаластық бар;*
- 3. нақты қоңырау шалушылармен (онанист, телефон бұзақысы) сөйлеспеу туралы жалпы шешім қабылданды.*

Өз-өзіне қол жұмсау жағдайында консультант сұхбаттасушының өмірін қорғауға талпыныс жасайды, оның өмірін құнды деп бағалайды. Консультант өзінің іс-әрекеттері мен сөздері үшін жауап беретін, бірақ басқаның іс-әрекеттері үшін жауап бере алмайтын сұхбаттасушымен диалог құрады. Ағымдағы суицид жағдайында, егер қоңырау шалушы оны құтқаруды сұраса және мекен-жайды хабарлап үлгерсе, консультант оған көмек шақырады. Қоңырау шалушыларға

басқа адамдардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін жасалған немесе дайындалып жатқан қылмыс туралы хабарлаған жағдайда, консультант қоңырау шалушыға заң қылмыс туралы Құқық қорғау органдарына хабарлауға міндеттейтіндігі туралы хабарлайды, содан кейін Қызмет басшысына құқық қорғау органдарына жүгінуді талап ететін ақпаратты алғандығы туралы хабарлайды.

Қоңырау шалушы сәлемдесуден кейін телефон тұтқасын қойғанда **қоңырау тоқтайды**. Бұл қоңырауды әңгімеге дайындық ретінде қарастырған жөн

**Қоңырау-үнсідік.** Бұл жағдайда консультант телефон тұтқасын бірден қоймайды, ол біраз уақыт сөйлеседі, консультант сұхбаттасушының жауап беруін күтетінін және онымен сөйлесуге дайын екенін сездіруге тырысады.

**Мас күйінде көмек сұрау.** Алкогольдік немесе есірткілік мас күйдегі адамға психологиялық кеңес беру мүмкін емес. Басшымен бірлесіп өтініш білдірушілердің құқықтарын қорғау бойынша консультациялық көмек ұйымдастырады, қорғауды қамтамасыз ету үшін баланы баспанаға немесе оңалту орталығына, ересектерді дағдарыс орталығына орналастырады.

### **3.4. Диспетчерлік жұмысты орындау.**

Диспетчерлік қызмет – сұхбаттасушыны белгілі бір профильдік қызметтер туралы хабардар етуге, сондай-ақ қоңырау шалушыға қажетті қызметті бағдарлауға және анықтауға көмек көрсету болып табылады.

Қоңырау шалушыға қандай да бір әлеуметтік қызметке жүгінуге көмектесе отырып, кеңесші, бірінші кезекте, жұмыс байланыстары жолға қойылған адамдардың мекен-жайлары мен телефондарын береді. Ұйымдар туралы мәліметтер консультанттың жұмыс орнында немесе консультанттың жұмыс орны жабдықталған компьютерде сақталады.

### **3.5. Қоңырауларды тіркеу.**

Тіркеу өтініштерді статистикалық есепке алу мақсатында жүргізіледі. Қателесіп қоңырау шалудан басқа барлық қоңыраулар тіркеледі. Халықаралық стандарттар бойынша ойнап және әзілдеп қоңырау шалу қызметтің танымалды екендігін куәландырады және журналда тіркеледі. Тіркеу есепке алу журналында жүргізіледі. Журнал консультанттың бөлмесінде жабық түрде сақталады. Консультант журналдың бар-жоғы туралы хабарламайды және оны бөгде адамдарға көрсетпейді.

### **3.6. Супервайзерлік қолдау.**

Тіркеу өтініштерді статистикалық есепке алу мақсатында жүргізіледі. Қателесіп хабарласудан басқа барлық қоңыраулар тіркеледі. Халықаралық стандарттар бойынша ойнау және әзіл қоңыраулары қызметтің танымалдығын куәландырады және журналда тіркеледі. Тіркеу есепке алу журналында жүргізіледі. Журнал консультанттың бөлмесінде жабық түрде сақталады. Консультант журналдың бар-жоғы туралы хабарламайды және оны бөгде адамдарға көрсетпейді.

### **3.7. Біліктілікті арттыру.**

Телефон консультанты жылына кемінде үш рет телефон арқылы кеңес беру бойынша тренингтерден өтуге міндетті.

### **3.8. Телефон консультантының құқықтары**

(қорғау шаралары, өзінің психологиялық жай-күйін талқылау үшін супервизордың уақыты, біліктілігін арттыру, ауыр психологиялық жай-күй жағдайында кезекшіліктен бас тарту, жұмысқа дайындық уақыты, телефон арқылы көмек беру бойынша оқыту тренингтерінен өту).

## **5. ҚЫЗМЕТКЕ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТТЕН БОСАТУ**

(супервизиядан тұрақты түрде бас тарту, Қызметтің қызметкері болып табылмайтын тұлғаға құпияны ашу, телефондағы сұхбаттасушымен кездесу).

## **ТЕЛЕФОН ҚЫЗМЕТІНІҢ ЖҰМЫСЫН ҚҰЖАТТАМАЛЫҚ СҮЙЕМЕЛДЕУ:**

- *қызметке келіп түскен өтініштерді есепке алу журналы;*
- *техникалық қауіпсіздік бойынша нұсқаулық журналы;*
- *белгіленген есеп беру бланкілері;*
- *қоғамдағы жоғары әлеуметтік-психологиялық шиеленістің себептері мен негіздерін, қызметке өтініш білдірудің жыныстық-жастық, әлеуметтік көрсеткіштерін талдауды мониторингілеу нәтижелері;*
- *қызмет көрсететін маманның ай сайынғы/апта сайынғы есебі.*

## «ӨТІНІШТЕРДІ ЕСЕПKE АЛУ ЖУРНАЛЫНЫҢ» ҮЛГІЛІК ФОРМАСЫ

р/с	Күні	Әңгі-менің басталу уақыты	Әңгіменің ұзақтығы	Сұхбаттасушының жасы	Сұхбаттасушының жынысы	Өтініш коды (өтініштерді кодтау болған жағдайда)	Өтініш туралы жазба	Консультанттың аты-жөні және қолы

## «СУПЕРВАЙЗЕРЛІК СЕССИЯЛАР ЖУРНАЛЫНЫҢ» ҮЛГІЛІК ФОРМАСЫ

р/с	Өткізу күні	Қатысушылар	Сессияның тақырыбы	Нәтижелер бойынша қысқаша қорытындылар



# ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТУ ҚЫЗМЕТІНЕ ӨТІНІШ БІЛДІРУДІ СТАТИСТИКАЛЫҚ ЕСЕПKE АЛУДЫҢ ҮЛГІЛІК ФОРМАСЫ \*

БІР АУЫСЫМДА/АЙДА, ТОҚСАНДА, ЖАРТЫЖЫЛДЫҚТА, ЖЫЛДА

Күні \_\_\_\_\_

Кезекші консультант/статистик \_\_\_\_\_ (аты-жөні, қолы) \_\_\_\_\_

## Ауысымда

\_\_\_\_\_ қоңырау \_\_\_\_\_ өтініш

Қоңырауды тоқтату мен қоңырау-үнсідіктен басқаның барлығы «Өтініш» болып есептеледі.

## ӨТІНІШТЕР:

Барлығы	Әйел	Ер адам
<b>Өтініш білдіргендердің жасы</b>		
12 жасқа дейін		
13-18 жас		
19-34 жас		
35 және одан үлкен		
Ата-аналар		
Ата-баба		

## ӨТІНІШ БІЛДІРУГЕ СЕБЕП БОЛҒАН ЖАҒДАЙЛАР:

Дағдарыстық жағдай		
Баланың, ересек адамның құқықтарын қорғауды талап ететін жағдай		
Суицидтер		
Қылмыс		

## \*КӨМЕКТИҢ БАЛАМА НҰСҚАСЫ – ОНЛАЙН ҚОЛДАУ

Қандай да бір себептермен телефон көмегі қызметіне қоңырау шала алмайтын адамдар үшін (мылқаулық, агрессор естіп қояды деп қорқу және т.б.) месенджерлер (ватсап, вайбер) немесе смс хабарламалар арқылы көмек көрсетілуі мүмкін. Ол үшін телефон қызметінің нөмірін ұялы оператор арқылы SIM картаға сақтауға болады. Немесе көмек қызметінің онлайн-бөлімшесінің нөмірі ретінде жеке ұялы нөмірді енгізу.

Онлайн қолдау кезінде телефон арқылы кеңес беру кезіндегі қағида-даттар сақталуы тиіс: көмектің қолжетімділігі, сұхбаттасушыны сыйлау, сұхбаттасушыны тыңдау, құпиялылық, анонимділік, кәсіби қолдау, көмектің тегін болуы.

Онлайн режимінде өткізілген консультативтік жұмыс өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі.

## V. ДАҒДАРЫС ОРТАЛЫҚТАРЫНДА ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНДАРЫНА ҚОЛДАУ КӨРСЕТУ ТӘЖІРИБЕСІ СИПАТТАМАСЫ, ОРТАЛЫҚТЫҢ КАДР ҚҰРАМЫ, АДАМИ ЖӘНЕ МАТЕРИАЛДЫҚ РЕСУРСТАР, БЮДЖЕТ

Дағдарыс орталығын құру мақсаты бейәлеуметтік мінез-құлық тәуекелін төмендету, әлеуметтену деңгейін арттыру болуы тиіс, орталықтың қызметі тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандары үшін психологиялық және әлеуметтік оңалту көрсету жөніндегі жұмысқа, күрделі жағдайға тап болған әйелдерде болашағын дамытуға және өмірлік сценарийін өзгертуге бағытталуы тиіс.

Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарын оңалту жөніндегі жұмысты табысты іске асыру мақсатында дағдарыс орталығына арнайы әлеуметтік қызметтер мен қосымша қызметтер көрсету қажет.



**Дағдарыс орталығы көрсететін арнаулы әлеуметтік қызметтер тізбесіне мынадай қызметтер кіреді:**

1. күнделікті өмірде қызмет алушылардың өмірін қолдауға бағытталған әлеуметтік қызметтер;

2. көрсетілетін қызметті алушылардың денсаулығын сақтау мен жақсартуға бағытталған әлеуметтік-медициналық қызметтер;

3. көрсетілетін қызметті алушылардың әлеуметтік бейімделуіне, әлеуметтенуіне және қоршаған ортаға кірігуіне бағытталған психологиялық жағдайын түзетуді көздейтін әлеуметтік-психологиялық қызметтер;

4. ОДҚ мүгедек балаларды, физикалық қабілеттері мен ақыл-ой қабілеттерін ескере отырып, балаларды, ОДА мүмкіндіктері шектеулі балаларды, 18 жасан асқан адамдарға үй шаруашылығымен және қолмен жұмыс жасау дағдыларын ескере отырып, педагогикалық түзету мен оқытуға бағытталған әлеуметтік-педагогикалық қызметтер;

5. қызмет алушылар арасында еңбек дағдыларын қалыптастыруға, 18-ден асқан адамдарға, мүгедектерге, қарттар мен үйсіз адамдарға еңбек қызметін ұйымдастыруға, қалдық еңбек дағдыларын сақтау және дамыту үшін жағдайлар жасауға бағытталған әлеуметтік-еңбек қызметтері;

6. бос уақытты ұйымдастыруға, әлеуметтік-мәдени іс-шаралар өткізуге және оларға қызмет алушыларды тартуға бағытталған әлеуметтік-мәдени қызметтер;

7. көрсетілетін қызметті алушылардың өмір сүру деңгейін сақтауға және жақсартуға бағытталған әлеуметтік-экономикалық қызметтер;

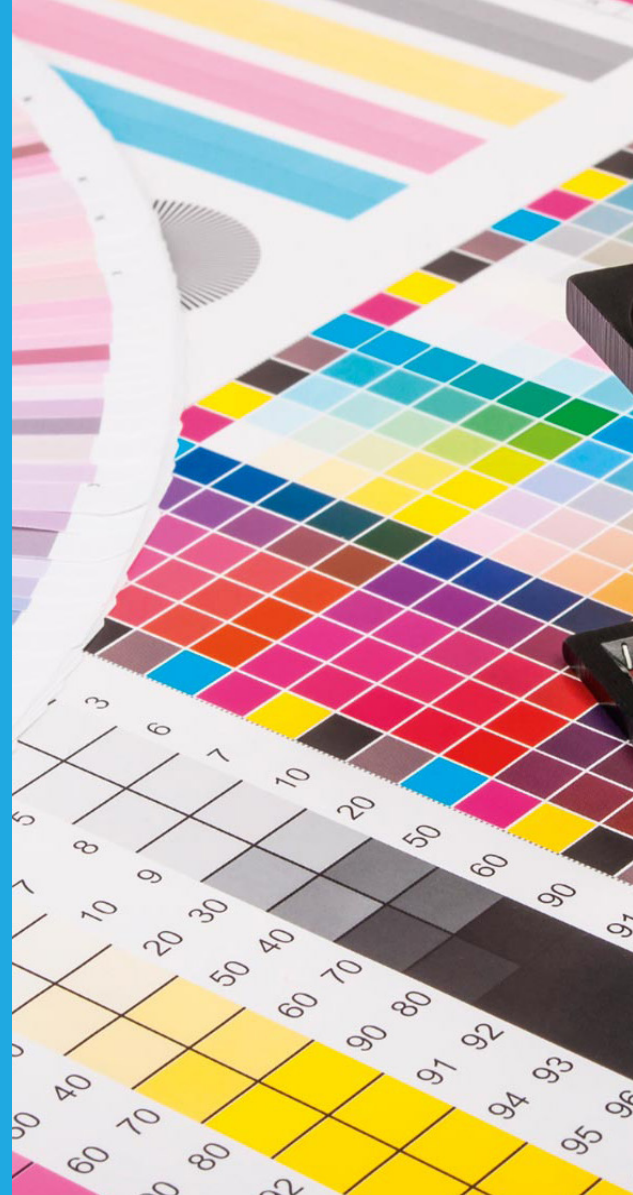
8. құқықтық мәртебені сақтауға немесе өзгертуге, заң көмегін көрсетуге, көрсетілетін қызметті алушылардың заңды құқықтары мен мүдделерін қорғауға бағытталған әлеуметтік-құқықтық қызметтер.

Дағдарыс орталығы қызметінің табыстылығы орталықта алған мамандығы бойынша тұрақты жұмысы бар әйелдердің саны мен олардың басына түскен оқиғалардың қайталанбауы арқылы бағаланады.

Тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына арналған әлеуметтік қолдау орталығын ашу үшін жұмысқа дайындығын анықтауға болатын критерийлерді ескеру қажет.

**Дағдарыс орталығының қызмет көрсетуге дайындығы мына критерийлер арқылы анықталады:**

1. АРНАУЛЫ ӘЛЕУМЕТТІК ҚЫЗМЕТ КӨРСЕТЕТІН ҰЙЫМ *(мемлекеттік мекеме немесе қоғамдық ұйым);*
2. ЖОБАНЫҢ ҚУАТТЫЛЫҒЫ (30-50 адам);
3. МАҚСАТТЫ ТОП *(зорлық-зомбылықтан зардап шеккен ересектер мен балалар);*
4. КӨРСЕТИЛЕТІН ҚЫЗМЕТ ТІЛДЕРІ *(қазақ, орыс);*
5. ҚЫЗМЕТКЕРЛЕР САНЫ *(8, тартылғандар – 2);*
6. КАДРЛЫҚ ҚҰРАМ *(жетекші менеджер, жобалар бойынша менеджер, бухгалтер, медициналық жұмысшы, әлеуметтік жұмысшы, ересектерге арналған психолог, балалар психологы, күзетші);*
7. ТАРТЫЛҒАН МАМАНДАР *(психотерапевт, заңгер);*
8. ҚАРЖЫЛАНДЫРУ КӨЗДЕРІ *(мемлекеттік, республикалық және жергілікті бюджет, мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс, мемлекеттік грант, бизнес, халықаралық донорлар);*
9. БЮДЖЕТ *(жылына 16 000 000);*
10. МАТЕРИАЛДЫҚ РЕСУРСТАР *(мекеме – 100 – 300 шаршы метр, жиһаз, кеңсе техникасы);*
11. ҚЫЗМЕТТЕР *(қайта мамандық алу, жаңа мамандық алу, тәжірибе және жалақы алу мүмкіндігі, заң сауаттылығын меңгеру, психологиялық тұрақтылық пен эмоциялық тұрақтылыққа қол жеткізу, өз балаларымен ортақ құндылықтар мен мүдделерді табу, қиын жағдайға тап бола отырып, балалардың өз бетінше шешім табуы, тұрмыстық қажеттіліктерді өтеу үшін өз-өзіне қызмет көрсету дағдылары, шартсыз қабылдау және қауіпсіз кеңістік тәжірибесін алу, социумда болған уақытта жайлылық пен сенімділікті сезіну).*





## VI. ПОЛИГРАФИЯЛЫҚ ӨНІМДЕРДІ ШЫҒАРУҒА ҚОЙЫЛАТЫН ТАЛАПТАР

Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алуды ұйымдастыру аясында полиграфиялық өнім кеңінен пайдаланылады. Бұл ретте ол жиі формалды және біркелкі сипатқа ие. Осыған байланысты, тек ақпараттық қана емес, сонымен қатар жағымды эмоциялар тудыруы керек және осы өнімдерді сақтауға ниет білдіруі тиіс материалдарға қойылатын белгілі бір талаптарды ескеру қажет.

**Полиграфиялық өнімді дайындау бірнеше кезеңнен өтуі тиіс:**

**1 КЕЗЕҢ. МАТЕРИАЛДАРДЫ ІРІКТЕУ.** Позитивті мазмұны бар плакаттар, стикерлер, бетбелгілер және ашық хаттар жасау үшін суреттер мен көркем мәтіндер іріктеледі, осы шаблондардың сирек пайдаланылатындығы ескеріліп, өмірдің жағымсыз тұстары көрсетілетін смайлдар және басқа да компьютерлік шаблондарды пайдаланбаған жөн. Сурет анық және қанық түсте болуы керек.

**2 КЕЗЕҢ. СИГНАЛДЫҚ НӨМІРЛЕРДІ ШЫҒАРУ.** Сигналдық нөмірлер бөгде адамдарға эмоциялық реакцияны анықтау үшін шығарылады және ұсынылады. Жаппай басылымды іске қосу кезінде шығарылатын өнімнің соңғы нұсқасын мақұлдау және ашық хат немесе бетбелгіні белгілеу, сондай-ақ дизайн мен мәтінді психологиялық және көркемдік талдау шешуші рөл атқарады.

**3 КЕЗЕҢ. БАСПА.** Сапалы күңгірт қағазда және тек полиграфиялық жабдықта ғана жүзеге асырылады. Осындай өнімге арт-терапияда қолданылатын көркем материалдарға қойылатын талаптар сияқты жоғары талаптар қойылады.

**4 КЕЗЕҢ. ӨНІМДЕР** консультацияларда, семинарларда, тренингтерде, конференцияларда **ТАРАТЫЛАДЫ.**



## VII. ҮЕҰ ҮШІН ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚТЫҢ АЛДЫН АЛУ БАҒДАРЛАМАСЫ

ҮЕҰ үшін тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу бағдарламасы адамдар қатыгездіктің құрбандары болуы мүмкін (жақындары тарапынан да, бейтаныс немесе шала танытын адамдар тарапынан да) отбасындағы, қоғамдағы, оның ішінде қауіпті аймақтарда – аз қамтамасыз етілген және көп балалы отбасылардағы зорлық-зомбылық пен қатыгездіктің алдын алуға және оны болдыртпауға, екінші жағынан – өздері жәбірлеуші болып табылуы және қатыгездік танытуы мүмкін жағдайларды болдырмауға бағытталуы тиіс.

Әлеуметтік жұмыстың осындай бағытының **НЕГІЗГІ ИДЕЯСЫ** – мәселе бойынша ақпараттандыру және жауапты мінез-құлықты қалыптастыру болып табылады. Іс-шаралар ақпараттық-ағартушылық, профилактикалық және оқыту сипатында болуы тиіс. Бағдарламаға қатысушылар әртүрлі жағдайларда зорлық-зомбылықты анықтап тануға және болдырмауға көмектесетін дағдыларды, сондай-ақ қоршаған ортамен және отбасында зорлық-зомбылыққа қарсы қарым-қатынас құру дағдыларын игереді.

Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу **БАҒДАРЛАМАСЫНЫҢ МАҚСАТЫ** – тұрмыстық зорлық-зомбылықтың әлеуметтік алдын алуын

ұйымдастыру үшін жағдай жасау болып табылады.

Бағдарламаны іске асыру мерзімі – тұрақты негізде.

Бағдарламаны коммерциялық емес ұйымдар барлық құрылымдық мекемелермен, мемлекеттік денсаулық сақтау, білім беру мекемелерімен және жеке тұлғалармен өзара іс-қимыл жасай отырып іске асырады. Бағдарламаны іске асыру процесінде іс-шараларды түзетуге және өзара алмастыруға жол беріледі.

**МАҚСАТТЫ ТОП** – балалар, ересектер, білім беру, денсаулық сақтау мекемелері, әлеуметтік қызметтер, құқық қорғау топтары.

**КҮТІЛЕТІН НӘТИЖЕ** – тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу өте маңызды. Алдын алу жұмыстары неғұрлым тиімді ұйымдастырылса, соғұрлым қоғамдағы зорлық-зомбылықтың алдын алу ықтималдығы жоғары болады. Зорлық-зомбылықтың алдын алуда ұйымаралық өзара іс-қимыл өте маңызды рөл атқарады. Бірлескен жұмыс мамандар жұмысында командалық тәсіл құруға мүмкіндік береді – өзара қолдау құндылығы, іс-қимылда және ақпарат беруде келісімнің орын алу қажеттілігі.

## БАҒДАРЛАМА ҮШ БАҒЫТҚА НЕГІЗДЕЛЕДІ:

**Психологиялық-педагогикалық бағыт** – зорлық-зомбылық және оның әртүрлі түрлері туралы, оның ішінде отбасылық зорлық-зомбылық жөніндегі негізгі түсініктерді қалыптастыруға бағытталған. Шиеленіссіз мінез-құлық дағдыларын нығайту.

**Медициналық–әлеуметтік бағыт** – тұрмыстық зорлық-зомбылық мәселесі жөніндегі медициналық-әлеуметтік сауаттылықты қалыптастыруға бағытталған. Үйдегі зорлық-зомбылықтың медициналық-әлеуметтік салдары туралы түсініктерді меңгеру.

**Әлеуметтік-құқықтық бағыт** – отбасында қауіпсіздікті қамтамасыз ету контексінде үйдегі зорлық-зомбылықтан қорғау мәселелерінде әлеуметтік-құқықтық сауаттылықты, адам құқықтарының әртүрлі түрлері туралы ұғымды, олардың зорлық-зомбылық проблемасымен және қауіпсіздік ұғымымен өзара байланысын, отбасындағы зорлық-зомбылықтан қорғаудың құқықтық тетіктері туралы, қолданыстағы заңнама мен әлеуметтік қызметтер туралы түсініктерді қалыптастыруға бағытталған.

## ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚҚА ҚАРСЫ АЛДЫН АЛУ БАҒДАРЛАМАСЫН ІСКЕ АСЫРУДЫҢ ТАҚЫРЫПТЫҚ ЖОСПАРЫ:

№	Атауы	Мақсаты	Мазмұны	Маман	Мақсатты топ
1	«Үйдегі зорлық-зомбылық. Бұл не?» тақырыбында кеңес беру	Үйдегі зорлық-зомбылық туралы негізгі түсініктерді қалыптастыру.	«Зорлық-зомбылық», «үйдегі зорлық-зомбылық», «шиеленіс» түсініктері. Шиеленістің үйдегі зорлық-зомбылықтан айырмашылығы. Зорлық-зомбылық түрлері: психологиялық, жыныстық, табиғи, экономикалық, Зорлық-зомбылық циклі	Әлеуметтік педагог, психолог, әлеуметтік жұмыс бойынша мамандар	Оқушылар, студенттер, кәсіпорындардың, мемлекеттік органдардың, мекемелердің қызметкерлері
2	«Балаларға қатыгездік көрсету. Себептер және салдарлар» тақырыбында кеңес беру	«Қатыгездік көрсету» түсінігімен танысу. Балаға зорлық-зомбылық көрсетудің сипаттамалары.	«Қатыгездік көрсету», «балаларға қатыгездік көрсету» түсініктері. Балаға зорлық-зомбылық көрсетудің себептері. Балаға зорлық-зомбылық көрсетудің салдарлары	Психолог	Оқушылар, студенттер, кәсіпорындардың, мемлекеттік органдардың, мекемелердің қызметкерлері



№	Атауы	Мақсаты	Мазмұны	Маман	Мақсатты топ
3	«Шиеленістерді зорлық-зомбылықсыз шешу» тақырыбында кеңес беру	Шиеленістер, шиеленістегі мінез-құлық модельдері және шиеленістерді зорлық-зомбылықсыз қалай шешу керектігін түсіндіру	Шиеленіс дегеніміз не, түрлері және оның әрекет үлгілері. Қарым-қатынасты қалай сыйластықты сақтай отырып, тоқтатуға болады	Психолог	Оқушылар, студенттер, кәсіпорындардың, мемлекеттік органдардың, мекемелердің қызметкерлері, ұйымның клиенттері
4	«Зорлық-зомбылық және оның салдарлары» тақырыбында кеңес беру.	Үйдегі зорлық-зомбылықтың зардаптарымен және оның адам денсаулығына әсерімен таныстыру	Табиғи, жыныстық, эмоциялық зорлық-зомбылықтың адам денсаулығына әсері	Акушер-гинеколог және т.б.	Ұйымның клиенттері
5	«Депрессия, сенімсіздік. Не істеу керек?» тақырыбында жеке кеңес беру	Зорлық-зомбылықтың психологиялық салдарларымен таныстыру және күрес әдістері мен формаларын көрсету	Зорлық-зомбылық салдары ретінде депрессиялық жағдайлар. Депрессияның дамуына ықпал ететін факторлар. Психологиялық денсаулықтың құраушылары. Депрессиямен күресу әдістері.	Психолог	Ұйымның клиенттері
6	«Отбасындағы зорлық-зомбылықтан қорғаудың құқықтық тетіктері» тақырыбында кеңес беру	Отбасындағы зорлық-зомбылықтан қорғаудың құқықтық тетіктері туралы түсінік қалыптастыру. Отбасындағы зорлық-зомбылық проблемаларының заңды аспектілерімен, зорлық-зомбылықтан зардап шеккендерге көмек көрсету алгоритмімен және отбасындағы зорлық-зомбылық мәселелерін шешумен танысу	Адам құқықтары және қауіпсіздік түсінігі. Қазақстандағы заңнама - «Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу туралы» заң. Отбасындағы зорлық-зомбылықтың заңдық аспектісі (полицияға, сотқа қалай жүгінуге болады, шағымды, арызды қалай жасауға болады, егер арызды қабылдаса не істеу керек?)	Заңгер	Ұйымның клиенттері

№	Атауы	Мақсаты	Мазмұны	Маман	Мақсатты топ
7	1 маусым – Балаларды Қорғау Күніне арналған мәселеге назар аудару үшін іс-шаралар өткізу, 25 қараша-1 желтоқсан - «Әйелдерге қатысты зорлық-зомбылыққа қарсы 16 күн» науқаны	Халықты ақпараттандыру, тұрмыстық зорлық-зомбылық мәселесін талқылау		Заңгерлер, психологтар, әлеуметтік жұмысшылар	Халық
8	«Зорлық - зомбылықсыз өмір» ақпараттық кампанияларын өткізу -ақпараттық материалдарды (буклеттерді, жадынамаларды, бейнероликтерді) тарату, БАҚ-та сөз сөйлеу, дәрістер, семинарлар, оқыту бағдарламаларын, ашық есік күндерін, үгіттеу поездарын және т. б. өткізу.	Зорлық-зомбылықтың алдын алу және ақпараттандыру		Барлық мүдделі тұлғалар	Халық

№	Атауы	Мақсаты	Мазмұны	Маман	Мақсатты топ
9	Қатыгездік және зорлық-зомбылық көрсету мүмкіндігі бар отбасыларды дер кезінде анықтау.	Психолог, әлеуметтік қызметкер, мемлекеттік органдар - денсаулық сақтау және білім беру мекемелері, полиция органдары			Қауіпті аймақтар
10	«Жедел телефон желісінің жұмысы» туралы ақпарат	Зорлық-зомбылықтың алдын алу және болдырмау, кеңес беру		Психологтар	Халық
11	Отбасындағы қатыгез қарым-қатынасты анықтау және алдын алу бойынша мамандарға ұсыныстар әзірлеу.	Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу үшін мамандардың білім деңгейін арттыру		Психологтар, заңгерлер, әлеуметтік қызметкерлер	Мемлекеттік органдардың мамандары
12	«Үрейсіз отбасы» тақырыбында сұхбат.	Үйдегі зорлық-зомбылық туралы түсініктерді кеңейту	Үйдегі зорлық-зомбылық ұғымдары туралы хабардарлықты бекіту. Жәбірлеушінің және құрбанның психологиялық портреті. Үйдегі зорлық-зомбылық туралы мифтер. Зорлық-зомбылықсыз өмір.	Әлеуметтік педагог	Оқушылар, студенттер, кәсіпорындардың, мемлекеттік органдардың, мекемелердің қызметкерлері, ұйымның клиенттері

## VIII. ОРТАЛЫҚ МАМАНДАРЫНА АРНАЛҒАН ОҚЫТУ СЕМИНАРЫНЫҢ БАҒДАРЛАМАСЫ

**МАҚСАТЫ** – тұрмыстық зорлық-зомбылықтан зардап шеккен адамдарға қызмет көрсету мәселелері бойынша мамандардың практикалық дағдыларын арттыру.

**МАҚСАТТЫ ТОП** – тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына қолдау көрсету орталықтарының мамандары: психологтар, әлеуметтік қызметкерлер, медиаторлар, заңгерлер. Қатысушылар саны – 20-25 адам.

Қажетті жабдықтар – флипчарт, маркерлер, қағаз, түрлі-түсті қарындаштар, шарикті қаламдар.

Дағдарыс орталығының мамандарына арналған семинар бағдарламасының үлгісі төменде көрсетілген (1-кестені қар.). Семинар бағдарламасының үлгісімен қатар семинарға қатысушылармен жұмыс жасауға арналған материалдар да ұсынылады.

### СЕМИНАР БАҒДАРЛАМАСЫ

#### ТАҚЫРЫП: ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ: ЖОҚҚА ШЫҒАРУ ЖӘНЕ ҚОРҚЫНЫШ

##### Кесте 1

9:30 – 9:45	Қатысушыларды тіркеу
9:45 – 10:00	Алғысөз
10:00 – 11:00	<b>Тұрмыстық зорлық-зомбылық: Ол неге болады?</b> - тұрмыстық зорлық-зомбылықтың таралу деңгейі - тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қатысушылар - тұрмыстық зорлық-зомбылық себептері
11:00 – 11:30	Кофе-брейк
11:30 – 13:00	1. Жәбірлеушінің типологиялық ерекшеліктері 2. Зорлық-зомбылық құрбандарының типологиялық сипаттамасы 3. Тұрмыстық зорлық-зомбылық процесі 4. тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына қолдау көрсететін мамандардың біліктілігі
13:00 – 14:00	Түскі үзіліс
14:00 – 16:00	Тұрмыстық зорлық-зомбылық бойынша кейстердің шешімі
16:00 – 16:30	Кофе-брейк
16:30 – 17:30	Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың әлеуметтік салдары
17:30 – 18:00	Семинарға қатысушылардың сұрақтары

Жоғарыда көрсетілгендей, семинар бағдарламасы түскі үзілісі (1 сағат) бар екі бөлімнен тұрады (таңертеңгі сессия және түстен кейінгі сессия). Оқыту семинарының бірінші бөлімі (таңертеңгі және түскі асқа дейін) тұрмыстық зорлық-зомбылық проблемаларының теориялық құрамдас бөлігіне арналған екі бөлімнен тұрады. Семинардың бірінші бөлімінде тұрмыстық зорлық-зомбылықтың табиғатын және себептерін талқылау ұсынылады (1-суретті қар.). Таңғы сессияның екінші бөлімі тұрмыстық зорлық-зомбылыққа қатысушыларды талқылауға арналған, сондай-ақ пікірталас форматында тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарының

сипаттамаларын талқылау ұсынылады (2-сурет пен 3-суретті қар.). Семинардың таңертеңгі сессиясының соңында қатысушылар тұрмыстық зорлық-зомбылық құрбандарына қолдау көрсететін мамандардың құзыреттілігі мәселесі бойынша пікір білдіреді (4-суретті қар.).

Семинардың екінші бөлімі (түскі үзілістен кейінгі сессия) қатысушылардың практикалық жұмысына бағытталған. Бұл бөлім екі бөліктен тұрады:

- кейстердің шешімі (5 суретті қар.);
- тұрмыстық зорлық-зомбылықтың әлеуметтік салдары.

## СЕМИНАРДЫ ӨТКІЗУГЕ АРНАЛҒАН МАТЕРИАЛДАР

### ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚТЫҢ СЕБЕПТЕРІ

Игерілген әрекет	Игерілмеген әрекет
<ul style="list-style-type: none"> <li>• бақылау арқылы</li> <li>• тәжірибе мен нығайту арқылы</li> <li>• бұқаралық мәдениет арқылы</li> <li>• отбасында</li> <li>• қоғамда: мектептер, құрдастар және т.б.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ауру арқылы</li> <li>• генетикалық жолмен</li> <li>• алкоголь мен есірткі арқылы бақылауға келмейтін мінез-құлқы негізінде</li> <li>• ашуланудың (ашы-ызаның) негізінде</li> <li>• жәбірленушінің мінез-құлқына немесе қарым-қатынастардағы проблемаларға байланысты</li> </ul>

1-сурет

### ЗАРДАП ШЕГУШІГЕ ЖӘБІРЛЕУШІМЕН АЙЫРЫЛЫСУ ҚИЫН, СЕБЕБІ:

1. Ол құқық бұзушыға қандай да бір опасыздықтың көрінісі оның кек алуынан қорқады және ажырасуды сенімсіздік актісі ретінде қарастыруы мүмкін;
2. Ол құқық бұзушының агрессиялық жағын елемейді;
3. Ол өзіне қол жетімді тек жақсы қарым-қатынасты жоғалтуынан қорқады;
4. Жәбірленуші оның жеке басын құқық бұзушы көргендей қабылдайды

2-сурет

ШИЕЛЕНІС	ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ
Нақты себеп	бағынуға және басқаруға талпыныс
Бір эпизод	Жүйелілік
Тең құқықтар	Тек жәбірлеушінің құқығының болуы
Рұқсат ету мүмкіндігі	Рұқсаттың болмауы

Осы әдістеменің мақсаты – клиенттердің өз-өзіне қызығушылығын оятып, олардың толыққанды адами өмір суруін сақтап, шынайы адами қарым-қатынасты нығайтуға ұмтылысын ояту.

Ең алдымен, әлем сегіз линзасы бар арнайы көзілдірік арқылы қабылданады деп елестетіп көрейік. Олардың әрқайсысы сіздің Меніңіздің маңызды бөлігін көрсетеді.

#### **ӘЛЕМДІ ҚАБЫЛДАУҒА АРНАЛҒАН КӨЗІЛДІРІКТЕР:**

1. Сіздің тәніңіз – сіздің Меніңіздің табиғи бөлігін көрсетеді;
2. Сіздің ойларыңыз – сіздің зердеңізді көрсетеді;
3. Сіздің сезімдеріңіз – сіздің эмоциялық салаңызды көрсетеді;
4. Сіздің сезінулеріңіз – сіздің сезім мүшелеріңіз: көздеріңіздің, құлақтарыңыздың, тіліңіздің, мұрныңыздың жұмысын көрсетеді;
5. Сіздің қарым-қатынастарыңыз – сіздің әртүрлі адамдармен қарым-қатынасқа түсе алу қабілетіңізді көрсетеді;
6. Сіздің ортаңыз – кеңістік, уақыт, атмосфера, түс, дыбыс, температура және т.б. сіздің Меніңіздің өмір сүруіне қажетті факторлар;
7. Сіздің азығыңыз – сіз қоректенетін сұйық және құрғақ тамақтар;
8. Сіздің жаныңыз – сіздің Меніңіздің рухани бөлігі.

1. Алғашқы линза арқылы сіз өзіңізді тәніңіздің барлық бөліктері мен мүшелері арқылы көресіз (осының бәрін анатомиялық атластан көрген жақсы). Сіздің тәніңіз сізге ашыққаныңыз немесе шаршағандығыңыз туралы, мүмкін тым стресске шалдыққандығыңыз туралы айтуы мүмкін.

2. Екінші линза сіздің ақылыңыздың, танымдық қабілеттеріңіз бен миыңыздың мүмкіндіктерін көрсетеді. Сіз мынадай сұрақтарға жауап ала аласыз: «Мен жаңа нәрсені қалай үйрене аламын? Мен жағдайды қалай талдап, әртүрлі мәселелерді шеше аламын?»

3. Үшінші линза арқылы біздің эмоцияларымыз бен сезімдеріміз көрініс табады. Өз сезіміңізді қалай білдіресіз? Сіз оларға мейірімді бола аласыз ба? (сезім).

4. Төртінші линза сізге өзіңіздің сезінуіңіз туралы түсінік береді. Өзіңізге қаншалықты еркін көрінуге, естуге, иіс сезуге, дәм мен сезімді сезінуге мүмкіндік бересіз.

5. Бесінші линза сіздің адамдармен қарым-қатынасыңыздың қалай дамидынын көрсетеді. Олар байланыс процесінде қалыптасады. Сіз өзіңіздің басқалармен және өзге адамдар арасында қалыптасатын әртүрлі қатынастардың сапасын қалай бағалайсыз?

6. Алтыншы линза сізге немен қоректенетініңізді айтады. Сіз ағзаңызды тамақтандыратын және ішетін нәрсе.

7. Жетінші линза сіз өмір сүретін ортаны бейнелейді. Ол сіздің назарыңызды дыбыстарға, суреттерге, әртүрлі заттарға, температура мен жарыққа, ауа сапасына және сіз тұратын және жұмыс істейтін кеңістіктің сипаттамаларына аударады.

8. Сегізінші линза біздің Меніміздің рухани байланысын, өмірдің қайнар көзіне деген көзқарасты көрсетеді. Сіз өміріңізді қалай түсінесіз? Сіз оны мақтан тұтасыз ба?

## СІЗДІҢ «МЕНИҢІЗДІҢ» ҮЛГІСІ



3-сурет

Осы шеңбердің барлығын қағаз бетіне бір шеңбердің ішінде орналастыру ұсынылады. Оған мұқият қарап, оның барлық элементтері сізге қаншалықты таныс екендігі және сіз өз өміріңізде оларды қалай пайдалана алатыныңыз туралы ойлаңыз.

Өзімізді таныуымызға сәйкес, денсаулығымызды қолдау және дамытудағы қамқорлық бірінші кезектегі маңызға ие болады. Біз дене бітіміміздің сау болуы және өмірдің толықтығын сезіну үшін мынадай шарттарды орындауымыз керек:

1. Дене күтімімізге көңіл бөлу, оны сүю, оған қамқорлық жасау және жаттығулардың көмегімен оны дамыту.

2. Өз ой-өрісімізді дамыту: кітап оқу, жұмыс жасау, басқа адамдармен қарым-қатынас жасау, арнайы курстарға қатысу.

3. Өз сезімдерімізді басқаларға білдіру.

4. Біздің сезінулерімізді дамыту, сезім мүшелеріне қамқорлық жасауды үйрену, оларды ішкі және сыртқы әлемімізді қосатын өмір жолы ретінде пайдалану.

5. Әртүрлі мәселелерді үйлесімді шешуді үйрену, даулы жағдайлардан сәтті шығу, адамдармен адал және салауатты қарым-қатынасты дамыту.

6. Табиғи қажеттіліктерімізді зерттеу және оларды қанағаттандыруды үйрену. Есіңізде болсын, әрбір адамның ағзасы бірегей: бірі құлпынай жегеннен ләззат алса, екіншісі өзін бақытты сезінуі мүмкін.

7. Өзімізді жайлы сезінуіміз үшін дыбыстардан, жарықтан, түстен, жылудан, ауадан жайлы кеңістік құру.

8. Өмір ырғағын, әлемнің бір мүшесі екендігімізді сезіну, өзімізді толық ашу және көрсете алу.



## КӘСІБИ МАМАНДАР ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚТЫ «БАЙҚАМАУЫ» МҮМКІН СЕБЕПТЕР:

■ Басқалар қатты эмоциялар сезінгенде, мен өзімді жеңе алмаймын

■ Егер мен зорлық-зомбылықты байқаған болсам, мен бұл туралы бірдеңе жасауым керек (ал мен оны қалай істейтінімді білмеймін)

■ Жәбірлеушімен бетпе-бет келуден қорқамын

■ Мен басқа адамды әрекет жасауға итермелей алатындығыма сенімді емеспін

■ Мен оны одан сұрағым келмейді, ол орын алған мәселе туралы өзі айта бастағанша күте тұрамын

■ Мен бұл тақырыпта қалай әңгімелесетінімді білмеймін

■ Мен оның әңгімесінің шынайы екендігіне сенімді емеспін – мен бәріне сенуім керек пе?

■ Әйелдер зорлық-зомбылық туралы сөйлескенді ұнатпайды

■ Әйел зорлық-зомбылық жағдайында ештеңе жасағысы келмейді

■ Ішімдік немесе есірткі қабылдаған әйел

■ Мен ең алдымен, бұл шын мәнінде зорлық-зомбылық жағдайы екендігіне сенімді болуым керек

## ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ҚҰРБАНЫНЫҢ ӘҢГІМЕСІ

### СӘУЛЕНІҢ ОҚИҒАСЫ

«Сәуле өзінің күйеуі Ануармен және екі баласымен, 3 жасар ұлы және 5 жасар қызымен бірге тұрады. Ол 9 сыныпты аяқтады, жұмыс істемейді, бірақ ол біраз уақыттан бері Ануардан кеткісі келіп жүр. Ол оған үй шаруашылығына жеткілікті ақша бермейді, онымен қоса жұмыс істеуге рұқсат бермейді, себебі қызғанады. Ол үйге мас болып келгенде, оны қорлайды және кейде ол қаламаса да жыныстық қатынасқа түсуге мәжбүрлейді. Сәуле онымен сөйлесуге тырысты, бірақ бұдан еш нәтиже шықпады. Ол соңғы 4 жылда осы жағдайға көз жұмып келді және ешкімге айтпады. Ол не істеу керектігін білмейді...»

#### 1 топ

##### Сәуле көмек сұрау туралы шешім қабылдады:

- Ол қайда барып, көмек сұрай алады?
- Ол жерде оған қандай жауап айтады?
- Ол қандай шешім қабылдайды?

#### 2 топ

##### Сәуле Әнуармен сөйлесуді сұрайды:

- Әнуар кімді тыңдаушы еді?
- Ол адам не айту керек?
- Басқа адамдар араласуға талпыныс жасаса, Әнуарда қандай реакция болады?

#### 3 топ

##### Сәуле Әнуардан кетуге шешім қабылдады:

- Оған қандай мәселе аса қиындық тудырады?
- Бұл балаларға қалай әсер етеді?
- Сәуле өз күшімен табысқа жетуі үшін не қажет?

#### 4 топ

##### Сәуле Әнуарды тастап кету туралы шешім қабылдайды, бірақ екі аптадан кейін оған оралады:

- Сәуленің Ануарға оралуына не себеп болды?
- Оның отбасы/достары бұған қалай қарайды?
- Сіздің ойыңызша, бұл оған және балаларға жақсы ма?

4-сурет



## МАРИЯҒА КІМ КӨМЕКТЕСЕ АЛАДЫ?

**1-ҚАДАМ** – тақтаның ортасында «Мария» деп аталатын шеңбер сызыңыз. Мария – зорлық-зомбылыққа ұшыраған және көмекке мұқтаж әйел. «Біздің қауымдастықта Марияға кім көмектесе алады?»

**2-ҚАДАМ** – әрбір аталған тұлға немесе мекеме шеңберге немесе басқа фигураға орналастырылады. Шеңберлер мен басқа да фигуралардың өлшемдері олардың қаншалықты маңызды екенін көрсетеді, ал олардың парақтағы орналасуы бұл адамның немесе мекеменің қаншалықты қолжетімді екенін көрсетеді. Әрбір аталған адамға немесе мекемеге қатысты сұрақ қойылады: «Бұл адам (мекеме) Мария үшін маңызды ма, жоқ па?»

**3-ҚАДАМ** – тақтаға немесе параққа шеңбер салғанға дейін сұрақ қойылады: «Бұл адам (мекеме) Мария үшін қолжетімді ма, жоқ па?». Қолжетімді адамдар/мекемелер Марияға жақын, қол жетімсіз – одан алыс оналасады.

Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың негізгі негізгі белгілерінің бірі –жүйелік сипатқа ие болуы, ол кездейсоқ та, тітіркенудің нәтижесі де емес.

Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың жүйелік сипаты оның жұмыс істеу принциптерінде көрінеді: бұл уақыт өткен сайын бірнеше рет зорлық-зомбылық оқиғаларының (табиғи, жыныстық, психологиялық және экономикалық) қайталануы (заңдылықтары).

Үлгінің болуы үйдегі зорлық-зомбылық және шиеленіс жағдайының арасындағы айырмашылықтың маңызды көрсеткіші болып табылады. Егер қақтығыс жергілікті, оқшауланған сипатқа ие болса, онда зорлық-зомбылық жүйелік негізге ие және дәйекті деп аталатын кезеңдерден тұрады. Басқаша айтқанда, шиеленіс фокусында көбінесе келіссөздер, ымырлар және өзара келісімдер арқылы шешілетін нақты проблема, белгілі бір мүдделер шиеленісі болады.

Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың «созылмалы» жағдайында агрессияның себебі проблемалық жағдай емес, тек бір жақтың – құқық бұзушының мүдделері болып табылады, оның басты мақсаты – біреудің мінез-құлқы мен сезімдерін басқару және бақылау ниеті. Нәтижесінде, зардап шеккен адам психологиялық, әлеуметтік, экономикалық, жыныстық немесе табиғи зиян, зақым немесе жарақат алуы мүмкін.



## ҚОРЫТЫНДЫ

Осылайша, мемлекеттік орталықтар және ҮЕҰ күшімен құрылған жұмыс тәжірибесін талдауға сүйене отырып, Қазақстан Республикасында халықты зорлық-зомбылықтан және қатыгездік көрсетуден қорғау жүйесі белсенді дамып келетінін көруге болады. Ересектер мен балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі іс-шараларды және Орталықтардың тікелей қызметін іске асыруға жиі мынадай қаржыландыру көздері қаражат бөледі:

- республикалық және жергілікті бюджеттен мемлекеттік қолдау,
- мемлекеттік әлеуметтік тапсырыс,
- мемлекеттік және халықаралық гранттар,
- бизнестің ішінара қатысуы.

Негізгі адами ресурстар азаматтық қызметшілер, ҮЕҰ қызметкерлері және тартылған мамандар, еріктілер санатынан қамтамасыз етіледі. Осының негізінде Қазақстан Республикасында зорлық-зомбылық мәселесін шешумен айналысатын ұйымдардың үлкен желісі бар деген қорытынды жасауға болады. Барлық ұйымдар мен орталықтардың бірлескен қызметі зорлық-зомбылық мәселелері бойынша жағдайды өзгерту мақсатына қол жеткізуге бағдарланады.

Дағдарыс орталықтарының мамандары зардап шеккендердің өзіне жеке тұлға ретінде деген құрметін қайта қалпына келтіреді, осылайша әр адамның денсаулық пен қауіпсіздікке құқығын бекіте отырып, өмір сүру деңгейі мен қорғау сапасын арттырады.

Зорлық-зомбылықтан зардап шеккен адамдардың санаты тек қана жай көмекті ғана емес, атап айтқанда проблемаларды анықтау және шешу болып табылатын арнайы ұйымдастырылған кәсіби көп бейінді, медициналық-әлеуметтік-заңдық-психологиялық-педагогикалық көмекті қажет етеді. Қазір бұл қажеттіліктер дағдарыс орталықтарының құзыреттілігі аясында шешілуі мүмкін. Осы орталықтардың әрқайсысы қоғамды әлеуметтік проблемалардан құтқаруға өз үлесін қосады.

Қазір дағдарыс орталықтары зардап шеккендерге көмек көрсету мен қолдау көрсетудің кепілдігі, зорлық-зомбылық мәселесін зерттеу және жәбірленушілермен жұмыс істеу үшін жаңа тәсілдер мен әдістерді әзірлеу алаңы, ең бастысы, мемлекеттің әрбір адамға деген қамқорлығының негізгі және практикаға бағытталған бөлігі болып табылады..

### ҰСЫНЫСТАР:

1. Балалар мен ересектерге қатысты зорлық-зомбылық пен кемсітушіліктің барлық формаларына, оның ішінде денеге жарақат салуға және жазаның қатыгез және ар-намысты қорлайтын басқа да формаларына тыйым салатын заңнаманың болуын қамтамасыз ету.
2. Бастапқы әлеуметтік, құқықтық және психологиялық көмек көрсете алатын қоғамдық ұйымдарды, оның ішінде дағдарыс орталықтарын зорлық-зомбылық жағдайлары туралы міндетті түрде хабардар ету.

3. Мектептер мен колледждерде зорлық-зомбылықтың барлық формаларының (табиғи, психологиялық, жыныстық және т.б.) алдын алу жөніндегі бағдарлама әзірлеу және енгізу.

4. Тұрмыстық және мектептегі зорлық-зомбылықтағы гендерлік айырмашылықтарға басым назар аудару.

5. Зорлық-зомбылық көрсету тәуекелдерін төмендету және орталықтардың негізгі қызметін жауапкершіліктің алдын алу аймағына ауыстыру мақсатында халықтың әртүрлі әлеуметтік және жас топтары үшін зорлық-зомбылықтың алдын алу бағдарламалары мен курстары бойынша дағдарыс орталықтарының мамандарына арналған бағдарламалар мен курстар әзірлеу.

6. Білім беру ұйымдарында дағдарыс орталықтары мен басқа да ҰЕҰ мамандарынан мониторингтік топтардың үлгісі бойынша зорлық-зомбылық көрсету бойынша мониторингін жүргізу тетігін құру.

7. Әлеуметтік желілердегі зорлық-зомбылықтың алдын алу және оған қарсы күрес жөніндегі ақпараттық науқандарды әзірлеу.

8. Қоғамдағы зорлық-зомбылық тақырыбындағы қоғамдық диалогты көтермелеу және дағдарыс орталықтарын зорлық-зомбылықты бастан кешкен адамдар үшін әлеуметтік және экономикалық, психологиялық мәртебелерді қоғамға қауіпсіз және ауыртпалықсыз интеграциялауды біріктіру мақсатындағы әлеуметтік кеңістік ретінде қарастыру.



## ГЛОССАРИЙ

**АГРЕССИЯ** – адамдардың өмір сүру нормаларына қайшы келетін, шабуыл жасайтын объектілеріне зиян келтіретін, адамдарға табиғи, моральдық зиян келтіретін немесе оларға психологиялық жайсыздық туғызатын дәлелдеуге болатын деструктивті мінез-құлық.

**МАСКҮНЕМДІК**, сондай-ақ созылмалы алкоголизм, созылмалы алкогольдік уыттану, этилизм, алкогольдік уытқұмарлық және т.б. – созылмалы психикалық прогрессивтік ауру, токсикомания түрі, алкогольге (этил спиртіне) тәуелділікпен сипатталады, оған психикалық және табиғи тәуелді.

**ӘКІМШІЛІК ЖАУАПКЕРШІЛІК** – субъектінің әкімшілік құқық бұзушылық жасағаны үшін мемлекеттік-биліктік сипатынан айырудан бас тарту міндеттерін айқындайтын заңдық жауапкершіліктің түрі.

**НЕКЕ** – әлеуметтік расталған және кейде ер адам мен әйел арасындағы заңмен бекітілген одақ. Кейбір индустриялық қоғамға дейінгі қоғамдар көпнекелілікті (полигамия) – яғни полигинияны (ер адам бір мезгілде бірнеше әйелге үйленуі мүмкін кезде, Ресейде термин көп әйел алушылық ретінде кеңінен танымал), немесе әлдеқайда сирек – полиандрияны (әйел бір мезгілде бірнеше ер адамға тұрмысқа шыққан кезде) мойындайды. Некенің кең тараған түрі моногамия – бір ғана адамды сүйіп қосылуға рұқсат беретін норма.

**ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** – адамның өзінің сүйетін адамын бақылауға және онымен жақын қарым-қатынаста оған иелік етуге тырысуы. Бұл табиғи, моральдық және жыныстық қорлау және қаржылық жағдайды теріс пайдалану арқылы көрініс табуы мүмкін. Көп жағдайда ер адамдар әйелдерге зорлық-зомбылық көрсетеді. Оған кез келген үйде кез келген әйел ұшырауы мүмкін.

**ГЕНДЕРЛІК ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** немесе әйелдерге қатысты жасалатын зорлық-зомбылық – бұл көбінесе немесе тек әйелдерге қатысты жасалатын жеке немесе ұжымдық күш қолдану әрекеттері. Өшпенділік негізіндегі қылмыстар сияқты, мұндай зорлық-зомбылық нақты топқа бағытталған және оның негізгі себебі – құрбанның белгілі бір жыныс өкілі болуында.

**ҮЙДЕГІ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ**, сондай-ақ, отбасылық немесе тұрмыстық зорлық-зомбылық – үй жағдайында жасалатын, мысалы, некеде немесе бірге тұрғанда бір адамның басқа адамға қатысты зорлық-зомбылық жасауы немесе нашар қарым-қатынасы.

**ДЕПРЕССИЯ** (лат. deprimō «басып-жаншу») – негізгі белгілері көңіл-күйдің төмендеуі және ләззат алу қабілетінің төмендеуі немесе жоғалуы (ангедония) болып табылатын психикалық ауытқулар. Депрессияның

қосымша симптомдарына өзін-өзі бағалау, адекватты емес кінәлау сезімі, пессимизм, концентрацияның бұзылуы, ұйқының бұзылуы және тәбеттің бұзылуы, суицидтік үрдістер жатады. Депрессияның ауыр түрлері «депрессивті триада» деп аталады: көңіл-күйдің төмендеуі, ойлаудың және қимыл-қозғалыстың тежелуі.

**ДИСКРИМИНАЦИЯ** (discrimination) – белгілі бір әлеуметтік топтың мүшелеріне олардың өзге топ мүшесі болып табылатыны негізінде ғана тең құқықтарға ие болуға, тең мүмкіндіктер алуға және ресурстарға қол жеткізуге кедергі келтіретін тәжірибелер мен іс-әрекеттер.

**СЫРҚАТ** – бұл патогенді факторлардың әсеріне жауап ретінде пайда болатын қалыпты тіршілік әрекетінің бұзылуы, жұмыс қабілеттілігінің, әлеуметтік пайдалы қызметінің, ағзаның өмір сүру ұзақтығының және оның қорғаныс-компенсаторлық-бейімдегіш реакциялар мен механизмдердің бір мезгілде қосылуы кезінде сыртқы және ішкі ортаның тұрақты өзгеретін жағдайларына бейімделу қабілетінің бұзылуы.

**ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЖАРАҚАТ НЕМЕСЕ ПСИХИКАЛЫҚ ЖАРАҚАТ ЖӘНЕ ПСИХОТРАВМА** – ортаның қолайсыз факторларының қарқынды әсері немесе басқа адамдардың оның психикасына әсер етуі нәтижесінде адамның психикалық денсаулығына келтірілген зиян.

### **ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ,**

сондай-ақ эмоциялық немесе моральдық зорлық-зомбылық – психологиялық жарақатқа, оның ішінде үрейге, депрессия мен жарақаттан кейінгі күйзеліске әкеп соқтыратын зорлық-зомбылық түрі. Зорлық-зомбылықтың бұл түрі биліктің теңгерімсіздігі жағдайларына тән, мысалы зорлық-зомбылық сипатындғы қарым-қатынас, атап айтқанда, жұмыс орнында қудалау және балаларға зорлық-зомбылық көрсету.

**АДАМ ҚҰҚЫҒЫ** (humanrights) – БҰҰ 1948 жылы қабылдаған адам құқықтарының жалпыға ортақ декларациясында «барлық адамдар өз абыройы мен құқықтарында еркін және тең болып туылады» деп жарияланады және «нәсіліне, тері түсіне, жынысына, тіліне, дініне, саяси немесе өзге де наным-сенімдеріне, ұлттық немесе әлеуметтік тегіне, мүліктік, тектік-топтық немесе өзге де жағдайларға қарамастан» Декларацияда жарияланған барлық құқықтар мен бостандықтарға ие болуы тиіс.

**СОҚҚЫ** – дене жарақатын салуға болмайтын адамға бағытталған қылмыс. Қылмыстың объективті жағы салдары сыну, қан ағуы және өзге де салдарлар болуы мүмкін көптеген соққылар (ұрып-соғу немесе өзге де күш қолдану әрекеттері) келтіруден көрінеді. Ұрып-соғу процесі соққыға жығу деп аталады.

**ҚЫЛМЫС** – адамға қылмыстық жауапкершілік шараларын қолдануға әкеп соғатын құқық бұзушылық (қоғамға қауіпті әрекет). Қылмыстар құқық



бұзушылықтардың жалпы санынан формальды белгілері бойынша (олар үшін қылмыстық жаза белгілеу, қылмыстық заңмен тыйым салу), сондай-ақ материалдық белгілері бойынша (олардың қоғам үшін қауіптілігінің жоғары дәрежесі, олар келтірген құқық тәртібін бұзудың маңыздылығы) бөлінуі мүмкін.

**ЖЫНЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** – табиғи зорлық-зомбылық түрі. Бұл тек «зорлау» ғана емес, яғни табиғи зорлық-зомбылықпен бірге жүретін басқа сүйетін адамының анық бас тартуына қарамастан жыныстық қатынас жасау, кез келген мәжбүрлі жыныстық әрекет немесе басқа адамды жыныстық пайдалану. Яғни, бас тартудан, қорлаудан, бопсалаудан, өзіне қаратудан, сатып алудан және т.б. кейін көндіру.

Ата-аналардың балаларға қатысты жыныстық зорлық-зомбылық және инцестік қатынастар жасауы – бұл жыныстық зорлық-зомбылықтың жеке санаты: Жыныстық зорлық-зомбылық формаларына жыныстық әрекеттерге (нәтижеге қарамастан) ұсыныс жасау немесе мәжбүрлеу, сыртқы жыныс ағзаларын көрсету, порнографияны көрсету, жыныстық байланыс, сыртқы жыныс ағзаларымен табиғи байланыс жасау, сыртқы жыныс ағзаларын табиғи байланыссыз қарау, сүйетін адамын порнографияны өндіру үшін пайдалану жатады.

**СУПЕРВАЙЗЕР** – (ағылш. supervisor – бақылаушы, басшы) – бизнестің түрлі салаларында, мемлекеттік мекемелерде, сондай-ақ ғылыми және білім беру институттарындағы әкімшілік лауазым. Супервайзердің

функциялары негізінен персоналдың жұмысын бақылаумен шектеледі.

**СОТ-МЕДИЦИНАЛЫҚ САРАПТАМА** – мақсаты айыпталушының кінәлі екендігі/кінәсіздігі дәлелдемелерін алуға, зардап шегушінің дене жарақаттарының ауырлық деңгейін анықтауға және т.б. бағытталған іс-шаралар кешені. Нысандарды зерттеумен медицина және басқа да ғылымдар саласында белгілі бір білімі бар маман айналысады. Сараптамалық іс-шаралардың нәтижелеріне негізделе отырып, ол тергеу материалдарына қоса берілетін жазбаша қорытынды жасайды.

**ТЕХНОЛОГИЯЛЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** – құрбанның өзара іс-қимыл жасайтын барлық техникасын зорлықпен жаппай бақылау. Әлеуметтік желілерді, хат жазуларды, телефон арқылы қоңырауларды, электрондық поштаны, аккаунтқа кіруді/шығуды бақылау, техникада қарым-қатынаста өткізілген уақытты есепке алу.

**АУМАҚТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ЖӘНЕ ӘЛЕУМЕТТІК БАЙЛАНЫСТАРДЫ ШЕКТЕУ** – белгілі бір жерлерде жүріп-тұруға және онда тұруға қатаң тыйым салу және шектеу, оларды орындамағаны үшін қатаң жазалау, табиғи және эмоциялық зорлық-зомбылық көрсету. Сүйетін адамына белгілі бір адамдармен, достармен, туыстарымен кездесуге тыйым салу. Тек кездесулерге ғана емес, белгілі бір адамдар туралы еске алуға тыйым салатын жағдайлар да кездеседі. Үйде белгілі бір жерлерде тұруға тыйым салу. Баланы

тыңдамағаны үшін серуендеуге тыйым салу арқылы жазалау – бұл да зорлық-зомбылық.

**ЖЫНЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** – кез келген мәжбүрлі жыныстық әрекет немесе басқа адамды пайдалану. Осы мәселе бойынша зерттеулер жеткілікті болғанымен, жыныстық зорлық-зомбылық бүкіл әлемде орын алып отыр. Жыныстық зорлық-зомбылықтың жасырын сипаты құбылыстың ауқымын бағалауды қиындатады. ОАР және Танзанияда жүргізілген зерттеулер бойынша шамамен әрбір төртінші әйел жыныстық серіктес тарапынан жыныстық зорлық-зомбылыққа ұшырайды және жасөспірім қыздардың үштен бір бөлігі олардың алғашқы жыныстық тәжірибесі мәжбүрлеумен байланысты болғанын мәлімдейді.

**ӨЗІН-ӨЗІ ӨЛТІРУ, СУИЦИД** (лат. sui caedere – өзін-өзі өлтіру) – өзін-өзі әдейі өлтіру, әдетте, дербес және ерікті түрде. Өте күрделі этикалық мәселе –эвтаназианы суицидке жатқызу.

**ТӘУЕЛДІЛІК СИНДРОМЫ** – психобелсенді заттарды қолдану адам құндылықтары жүйесінде бірінші орынға ие болатын физиологиялық, мінез-құлық және ақыл-ой құбылыстарының үйлесімі. Тәуелділік синдромының негізгі сипаттамасы – психикалық белсенді зат қабылдауға (жиі күшті, кейде еңсерілмейтін) қажеттіліктің болуы.

**ПСИХИКАЛЫҚ ТӘУЕЛДІЛІК СИНДРОМЫ** – тәуелділік синдромының бір бөлігіне психобелсенді

затқа таңып емдеу және әуестік тудырған затқа қатысты психикалық жайлылық жағдайына қол жеткізу қабілеті кіреді. Психикалық тәуелділік синдромының пайда болу алдында өзгертілген реактивтілік синдромы болады.

**ТАБИҒИ ТӘУЕЛДІЛІК СИНДРОМЫ** – кейбір дәрілік заттар мен психобелсенді заттарды ұзақ уақыт қолданған кезде пайда болатын тәуелділік синдромы, оған осы заттарға төзімділіктің өсуі және абстинентті синдромның дамуы тән.

**ЖАРАҚАТТАН КЕЙІНГІ КҮЙЗЕЛІСТІК АУЫТҚУ** (ЖККА, «вьетнамдық синдром», «ауғандық синдром» және т.б.) – қарқынды бірлі-жарым немесе қайталанатын психикалық жарақаттаушы жағдайлардың, психологиялық зорлық-зомбылықтың (мысалы, соғыс қимылдарына, ауыр дене жарақатына, жыныстық зорлық-зомбылыққа немесе өлім қатеріне ұшыраған кезде) нәтижесінде туындайтын ауыр психикалық жай-күй. ЖККА кезінде психопатологиялық тәжірибе, жарақат алған оқиғалар туралы жадтың жоғалуы және мазасыздықтың жоғары деңгейі сияқты симптомдар тобы психологиялық жарақаттан кейін бір айдан астам уақыт бойы сақталады.

**МАЗАСЫЗДЫҚ** – адамның бейімділігінде көрінетін жеке психологиялық ерекшелігі, салыстырмалы түрде болмашы себептер бойынша аса алаңдаушылық білдіру. Жеке білім немесе жүйке процестерінің әлсіздігімен байланысты темперамент ерекшеліктері.

**ӘЙЕЛДЕРГЕ ҚАТЫСТЫ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** (violence against women) – агрессиялық мінез-құлық түрі және зиян келтіру үшін күш қолдану – сөзбен балағаттау және қорқытудан ұрып-соғу мен зорлауға дейін. Әйелдер экономикалық, психологиялық, табиғи және көбінесе жыныстық зорлық-зомбылықтың құрбаны болады.

**ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ**, Дүниежүзілік Денсаулық сақтау ұйымының анықтамасы бойынша – нәтижесінде дене жарақаттары, өлім, психологиялық жарақат, дамудағы ауытқулар немесе әртүрлі залал болып табылатын (не бұл ықтималдықтың жоғары дәрежесі бар) нақты немесе қауіп-қатер түрінде басқа адамға, адамдар тобына немесе қауымға және өзіне қарсы бағытталған күш немесе билікті әдейі қолдану.

**ҚЫЛМЫСТЫҚ ЖАУАПКЕРШІЛІК** – бұл қылмыс жасаған адамға мақсаты оны түзеу, сондай-ақ жаңа қылмыс жасаудың алдын алу болып табылатын жеке немесе мүліктік сипаттағы айырудан тұратын жаза қолдану міндеті.

**ТАБИҒИ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** – зардап шегушіге табиғи зиян келтіру мақсатында тікелей немесе жанама әсер ету: жарақаттау, ауыр дене жарақаттарын салу, ұрып-соғу, тебу, шапалақпен ұру, итеру, шапалақтау, заттарды лақтыру және т.б. отбасындағы дене жазасы, үйдегі зорлық-зомбылықтың бір түрі болып табылады. Табиғи зорлық-зомбылыққа алғашқы медициналық көмек көрсетуден жалтару, ұйқының депривациясы, өмірлік маңызды функцияларды жөнелту мүмкіндігінен айыру (мысалы, душта және дәретханада бас тарту),

құрбанның қалауына қарсы алкоголь мен есірткіні пайдалануға тарту жатады. Құрбанға психологиялық әсер ету мақсатында отбасының басқа мүшелеріне және жануарларға табиғи зиян келтіру де табиғи зорлық-зомбылықтың жанама түрі ретінде анықталады.

**ЭМОЦИЯЛЫҚ, НЕМЕСЕ ПСИХИКАЛЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** – зорлық-зомбылықтың бұл түрі табиғи зорлық-зомбылықтан әлдеқайда көп таралған және одан кейін әрдайым табиғи зорлық-зомбылық орын алады. Психологиялық зорлық-зомбылықты диагностикалау, сотта дәлелдеу қиын. Егер зорлық-зомбылықтың нәтижесінде қалған барлық объектілер нақты табиғи зардаптарға ие болғандықтан оңай анықталса, онда психологиялық әсердің айқын белгілері сирек көрінеді, ал оның салдары өте ауыр болуы мүмкін.

**ЭКОНОМИКАЛЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ** – отбасының қаржылық және өзге де ресурстарын бақылау, құрбандыққа «ұстап отырған адамын асырауға» ақша бөлу, бопсалау, бопсалауға мәжбүр ету. Бұған сондай-ақ білім алуға және/немесе жұмысқа орналасуға тыйым салу және шиеленісті жағдай жасау мақсатында отбасының қаржы қаражатын әдейі ысырап ету жатады. Серіктестердің бірі жұмыс істеуден бас тартқан кезде, бұл да экономикалық зорлық-зомбылықтың формасы болып табылады. Бұл жағдайда ол басқа адамға екі адамның жұмысын істеуге мәжбүр етеді немесе өзінің белгілі бір комплекстері үшін серіктесінің жұмысына кедергі келтіреді.

## ТҰРМЫСТЫҚ ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ ТАҚЫРЫБЫ БОЙЫНША ӘДЕБИЕТ, БАҚ, САЙТТАР ТІЗІМІ

1. Қазақстан Республикасының Конституциясы 13 және 17 бап. «Адам және Азамат» бөлімі, 1995 жылғы 30 тамыздағы республикалық референдумда қабылданған (23.03.2019 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен)
2. Қазақстан Республикасының Қылмыстық кодексі. 107 бап, Денсаулыққа қасақана орташа ауырлықтағы зиян келтіру туралы., 2017 жылғы 3 шілде, (01.08.2019 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен)
3. Адам құқығының жалпыға ортақ декларациясы. 1948 жылғы 10 желтоқсандағы БҰҰ Бас Ассамблеясының 217 А (III) қарарымен қабылданды.
4. Әйелдерге қатысты кемсітушіліктің барлық формаларын жою туралы конвенция (Convention on the Elimination of all Forms of Discrimination Against Women, CEDAW) әйелдердің құқықтарын қорғауға бағытталған, 1979 жылы 18 желтоқсанда қабылданды және 1981 жылы 3 қыркүйекте күшіне енді.
5. Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 5 шілдедегі № 235-V «Әкімшілік құқық бұзушылықтар туралы» кодексі. 73-1 бап - «Денсаулыққа қасақана жеңіл зиян келтіру».
6. Қазақстан Республикасының 2009 жылғы 4 желтоқсандағы №214 – IV «Тұрмыстық зорлық-зомбылықтың алдын алу туралы» заңы.
7. Қазақстан Республикасының 2011 жылғы 26 желтоқсандағы №518- IV «Неке (ерлі-зайыптылық) және отбасы туралы» кодексі (01.04.2019 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен)
8. Қазақстан Республикасының 2014 жылғы 23 сәуірдегі №199 V «Қазақстан Республикасындағы ішкі істер органдары туралы» заңы (19.04.2019 ж. жағдай бойынша өзгерістермен және толықтырулармен)
9. Қазақстан Республикасының Президенті – Елбасы Н.Ә.Назарбаевтың Қазақстан халқына Жолдауы - «Қазақстан-2050» Стратегиясы, Астана қ., 2012 жылғы 14 желтоқсан
10. 2006 жылғы 1 ақпандағы № 56 «Қазақстан Республикасы Президентінің жанындағы Әйелдер істері және отбасылық-демографиялық саясат жөніндегі ұлттық комиссия туралы» Қазақстан Республикасы Президентінің жарлығы // [ЭР].
11. Антропобиологические аспекты гендерных исследований // Введение в гендерные исследования. Уч. пособие. М.: МГУ, 2000. С. 107.
12. Берн Ш. Гендерная психология. СПб., 2001. 320 с.

13. Бочкарева Е.В. Специальная виктимологическая профилактика насильственной преступности в семейно-бытовой сфере // Журнал «Союз криминалистов и криминологов», - 2019. - Январь (№ 1).
14. Вардиман Е. Женщина в Древнем мире. М., 1999.
15. Воронина О.А. Социокультурные детерминанты развития гендерной теории в России и на Западе // Общественные науки и современность. 2000. N 4. С. 9-20.
16. Гендерная история: pro et contra / Под ред. М. Г. Муравьевой. СПб., 2000.
17. Добаш Р.Е. Женщины, насилие и социальные изменения. Лондон, 1992 г. / Пер. с англ. А. Синельникова // Социологический аспект, 1997. - № 20.
18. Добаш Р.Е. Насилие против жён / Пер. с англ. А. Синельникова. - Нью-Йорк: Свободная пресса, 1979., 187 с.
19. Елиференко. А. Проект «Открытый Кыргызстан» (16 сентября 2008). Архивировано 25 апреля 2012 года.
20. Ениколопов С. Н., Дворянчиков Н. В. Концепции и перспективы исследования пола в клинической психологии // Психологический журнал. Т. 22. 2001. N 3. С. 100-115.
21. Жеребкина И. «Прочти мое желание...». Постмодернизм. Психоанализ. Феминизм. М., 2000. 256 с.
22. Закон и общество / Сост. Д. Д. Туркбенбаева. - Алматы: Жетіжарғы, - 256 с.
23. Законопроект об усилении защиты жертв, предотвращении и пресечении насилия в отношении женщин (фр.). Национальная ассамблея Франции (27 novembre 2009). Архивировано 25 апреля 2012 года.
24. Кон И. С. Мужские исследования: меняющиеся мужчины в изменяющемся мире // Введение в гендерные исследования. Ч. I: Учебное пособие / Под ред. И. А. Жеребкиной. Харьков: ХЦГИ, 2001; СПб.: Алетейя, 2001.
25. Мария Муньоз Канта. Домашнее насилие с точки зрения вашего ребенка. The Westchester Guardian (18 марта 2010). - (на английском). Архивировано 18 июня 2012 года.
26. Мария Серветник, Ольга Страховская. Wonderzine (15 апреля 2015).
27. Мотов. В.В. Обзор журнала Американской академии психиатрии и права, 2009. Независимая психиатрическая ассоциация России, ISSN: 1028-8554, N2, III, 2009, стр.63-64. Архивировано 25 апреля 2012 года.
28. Ни закона, ни справедливости: Насилие в отношении женщин в России : Доклад / Под ред. Марины Писклаковой-Паркер и Андрея Синельникова. — М., 2010.

29. Пискалова М.Д., Синельников А.С. Анатомия насилия // Социальному работнику о проблеме домашнего насилия. - М., 2001. - 321 с.
30. Рябова Т. Б. Женщина в истории Западноевропейского Средневековья. Иваново, 1999.
31. Сафонова Т.Я., Цымбал Е.И. Жестокое обращение с детьми и его последствия // Жестокое обращение с детьми: сущность, причины, социально-правовая защита. - М.: Психология и педагогика, 1993. - 123 с.
32. Саламова.С.Я. Домашнее насилие в современной России: общая характеристика // LexRussica., - 2018. - № 9.
33. Солодков.А. Семейное дело: как в России менялось наказание за домашнее насилие. РБК (25 января 2017)., статья 2075 Уложения 1845 года.
34. Стратегии борьбы с насилием в семье: справочное руководство. - NewYork : ООН, 1953. - ISBN 9789211301588.
35. Смит Г. Тренинг прогнозирования поведения: Тренинг сенситивности. СПб., 2001. 256 с.
36. Ушакин С. Политическая теория феминизма: современные дебаты // Введение в гендерные исследования. Ч. I.
37. Федеральная служба государственной статистики РФ. Правонарушения / Кузьмичева Л. Б. // Женщины и мужчины России :Статистический сборник / Бугакова Н. С., Воронина И. В., Максимова М. В.. - М. :Росстат, 2018 г.
38. Цели и индикаторы. Выдержки из отчета «Прогресс женщин мира». UNIFEM, 2000.
39. [https://ru.wikipedia.org/wiki/Домашнее\\_насилие](https://ru.wikipedia.org/wiki/Домашнее_насилие)
40. <https://www.caravan.kz/news/kak-reshayutsya-problemy-bytovogo-nas...>
41. [stat.gov.kz](http://stat.gov.kz) > getlmg
42. <https://www.zakon.kz/4975724-kakova-profilaktika-bytovogo-nasiliya-v...>
43. [https://total.kz/news/obshchestvo\\_sobitiya/portret\\_zhertvi\\_bitovogo\\_...](https://total.kz/news/obshchestvo_sobitiya/portret_zhertvi_bitovogo_...)
44. <https://www.kazpravda.kz/news/obshchestvo/bet--znachit-lubit-vsya-...>
45. <https://rezonans.kz/4344-v-kazakhstane-stalo-bolshe-nasiliya>
46. Анализ закона Республики Казахстан «О профилактике бытового насилия» и практики его применения. Канатов Алмас Канатович, вед. науч. сот., к.ю.н., Тұрлыбек Дана Манарқызы, ст. науч. сотр., Ахметов Ерлан Кадиржанович, науч. сот. ГУ «Институт законодательства РК»

## 1-ҚОСЫМША. ЖҰМЫСТЫҢ ТҰЖЫРЫМДАМАЛЫҚ НЕГІЗІ

Зорлық-зомбылық - өркениетті қоғамда, әсіресе егер ол отбасының ең аз қорғалған және тәуелді мүшелеріне - әйелдерге, балаларға, қарт адамдарға қарсы жасалса, қолайсыз құбылыс. Бұл отбасының өмірінің негізін бұзып қана қоймайды, сонымен қатар әлеуметтік қамсыздандырудың негізін бұзады. Осыған байланысты, зорлық-зомбылық құрбандарына және олардың отбасыларына жедел және ұзақ мерзімді көмек бағдарламаларын,

зорлық-зомбылық жасаушыға, жәбірленушіге және басқа да отбасы мүшелеріне, оның ішінде балаларға арналған арнайы кеңес беру, оңалту және психологиялық түзету бағдарламаларын қоса алғанда, бірқатар шаралар қарастырылған. Бұл үшін құқық қорғау органдарының, әлеуметтік-құқықтық қызметтердің, оқу орындарының, қоғамдық ұйымдардың бірлескен әрекеті қажет. Телефон қызметі - қолдау жүйесінің элементтерінің бірі.

## 2-ҚОСЫМША. ҚЫЗМЕТ ЖЕТЕКШІСІНІҢ ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҒЫ:

### 1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

*(біліктілігі және басқару тәжірибесі);*

### 2. ЖҰМЫС ТӘРТІБІ;

### 3. ФУНКЦИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕРІ:

- қызметтің идеологиясы мен құндылықтарын анықтайды;
- нормативті құжаттарды әзірлейді және бекітеді;
- қызметті әртүрлі органдар және ұйымдарға таныстырады;
- кадрлық, қаржылық және техникалық ресурстарға қажеттілікті анықтайды;
- кеңес беру шеңберінен тыс, қоңырау шалғандарға көмек көрсетуді ұйымдастырады;

- ағартушылық және жарнамалық-ақпараттық жұмысты ұйымдастырады;
- жұмыс нәтижелері процесіне сандық және сапалық талдау жүргізеді;
- жетекшінің, супервизордың (әдіскердің), телефон арқылы көмек көрсететін консультанттың, тағылымдамадан өтуші консультанттың, ерікті консультанттың функциялық міндеттерін бекітеді;

### 4. ЛАУАЗЫМҒА ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ЛАУАЗЫМНАН БОСАТУ

*(Қызмет құрылымдық бөлімше/дербес мекеме ретінде).*

## 3-ҚОСЫМША. СУПЕРВАЙЗЕРДІҢ (ӘДІСКЕРДІҢ) ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҒЫ:

### 1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

*(қажетті еңбек өтілі, біліктілігі, жауапкершілік аймағы);*

### 2. ЖҰМЫС ТӘРТІБІ;

### 3. ФУНКЦИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕРІ:

- қызметтің жұмыс сапасын бақылау;
- консультанттарды лауазымға қабылдау және лауазымнан босату үшін ұсыныс дайындау;
- консультанттардың ауысымында болу *(күндізгі ауысымның 70% уақыты және кешкі ауысымның 30% уақыты);*
- телефон арқылы көмек беруші консультантпен бірлесіп, жұмыстағы жалпы желіні әзірлеу;

- жеке және топтық супервизорлық сессияларды өткізу;
- қызметкерлердің біліктілігін арттыру үшін семинарлар, тренинг тер өткізу;
- телефон арқылы кеңес беру бойынша әдістемелік материалдарды әзірлеу;
- консультант лауазымына үміткерлерді іріктеуге қатысу және үйрету;

### 4. СУПЕРВАЙЗЕРДІҢ ҚҰҚЫҚТАРЫ

*(қорғау шаралары, жұмысқа дайындау уақыты, біліктілікті арттыру, шаршау және шамадан тыс психологиялық жағдайда супервизорлық сессияны жүргізуден бас тарту).*

## 4-ҚОСЫМША. КЕҢЕСШІНІҢ ЛАУАЗЫМДЫҚ НҰСҚАУЛЫҒЫ

### 1. ЖАЛПЫ ЕРЕЖЕЛЕР

Еңбек өтілі, біліктілігі, функциялары: өтініш білдірушілерге психологиялық көмек, диспетчерлік – қоңырау шалушыға көмек қажет ететін әлеуметтік қызметтерді табуға көмектеседі, ақпараттық – мүмкіндігінше қоңырау шалушы өз бетінше таба алмайтын сұрауларға жауап береді.

### 2. ЖҰМЫС ТӘРТІБІ

Телефон консультанттары қоңырауларда ауысым сайын кезекшілік етеді. Ауысым ұзақтығы – 6 немесе 12 сағат (Қызмет 24 сағат жұмыс жасаған жағдайда). 12 сағаттық

ауысым кезінде консультанттың түскі ас үзілісіне, күндізгі және түнгі ұйқыға құқығы бар. Қызметте жұмыс жасайтын қызметкерлер телефон желісін жеке мақсатта пайдаланбайды. Телефон кеңесшісі телефоннан ұзаққа 5 минуттан артық кете алмайды. Кеңесші ағымдағы жұмысты талқылау үшін супервайзермен үнемі кездесіп отырады. Қызмет тәулік бойы жұмыс істеген жағдайда және 12 сағаттық ауысым кезінде консультант әр 4 ай сайын супервайзердің (әдіскердің) басқа жұмысқа ұсынысы бойынша бір аптадан екі аптаға дейінгі мерзімге қоңырау шалудағы кезекшіліктен босатылады. Телефон



кеңесшісі жылына үш рет телефон арқылы кеңес беру тренингінен өтеді.

### **3. ТЕЛЕФОН КЕҢЕСШІСІНІҢ ФУНКЦИЯЛЫҚ МІНДЕТТЕРІ:**

#### ***3.1 Құпиялылық принципін сақтау.***

Телефон кеңесшісі қызметтің орналасқан жерін жариялап айтпайды, телефон арқылы жұмыс істейтіндерге, сондай-ақ тілшілерге және басқа тұлғаларға қызмет жұмысының құрылымы туралы хабарлауға болмайды. Ауысым кезінде Қызмет ғимаратына бөгде адамдарды кіргізуге болмайды. Телефон кеңесшісі есіктің кілтке жабылуын және тек белгіленген дыбыс сигналына ашылуын қадағалайды. Мекемеде супервайзер мен қызмет басшысы болуға құқылы. Телефон кеңесшісінің сұхбаттасушымен болған әңгіменің фактілерін және мазмұнын жариялауға құқығы жоқ. Телефон кеңесшісі әңгімелесушілермен кездеспейді және көзбе-көз қоңырау шалғандарға кеңес бермейді. Кеңесші лақап атпен жұмыс істейді және өзі туралы деректерді жарияламайды. Басқа консультанттардың жасырын атын ашып айтпайды және олардың сыртқы түрі немесе жеке өмірі туралы қандай да бір мәлімет бермейді.

#### ***3.2 Телефон кеңесшісінің құзіреттері.***

Телефон консультанты өз құзыретінен тыс мәселелерді шешпеуі керек және дәрігердің, заңгердің, педагогтың, астрологтың орнын баса алмайды. Кеңесші телефондағы сұхбаттастарымен қандай да бір жеке қарым-қатынасқа түспейді.

#### ***3.3 Қоңырау шалушымен тікелей жұмыс.***

Телефон кеңесшісі барлық өтініштерге жауап береді. Бірінші алғы сөз айтады. Сөйлесудің ұзақтығы регламенттелмеген, сөйлесуді бастау және аяқтау бастамасы қоңырау шалушыға тиесілі.

#### ***Кеңесші мына жағдайларда уақытты шектейді:***

1. әңгіме сұхбаттасушыға көмек көрсетуді тоқтатты;
2. әңгімелер қайталанатын болды және әңгіме саны мен ұзақтығы туралы уағдаластық бар;
3. нақты қоңырау шалушылармен (онанист, телефон бұзақысы) сөйлеспеу туралы жалпы шешім қабылданды. Өз-өзіне қол жұмсау жағдайында консультант сұхбаттасушының өмірін қорғауға талпыныс жасайды, оның өмірін құнды деп бағалайды. Консультант өзінің іс-әрекеттері мен сөздері үшін жауап беретін, бірақ басқаның іс-әрекеттері үшін жауап бере алмайтын сұхбаттасушымен диалог құрады. Ағымдағы суицид жағдайында, егер қоңырау шалушы оны құтқаруды сұраса және мекен-жайды хабарлап үлгерсе, консультант оған көмек шақырады. Қоңырау шалушыларға басқа адамдардың өмірі мен денсаулығына қауіп төндіретін жасалған немесе дайындалып жатқан қылмыс туралы хабарлаған жағдайда, консультант қоңырау шалушыға заң қылмыс туралы Құқық қорғау органдарына хабарлауға міндеттейтіндігі туралы хабарлайды, содан кейін Қызмет басшысына құқық қорғау органдарына жүгінуді талап ететін ақпаратты алғандығы туралы хабарлайды.

Қоңырау шалушы сәлемдесуден кейін телефон

тұтқасын қойғанда **ҚОҢЫРАУ ТОҚТАЙДЫ**. Бұл қоңырауды аңгімеге дайындық ретінде қарастырған жөн.

**ҚОҢЫРАУ-ҮНСІЗДІК.** Бұл жағдайда консультант телефон тұтқасын бірден қоймайды, ол біраз уақыт сөйлеседі, консультант сұхбаттасушының жауап беруін күтетінін және онымен сөйлесуге дайын екенін сездіруге тырысады.

**МАС КҮЙІНДЕ КӨМЕК СҰРАУ.** Алкогольдік немесе есірткілік мас күйдегі адамға психологиялық кеңес беру мүмкін емес. Басшымен бірлесіп өтініш білдірушілердің құқықтарын қорғау бойынша консультациялық көмек ұйымдастырады, қорғауды қамтамасыз ету үшін баланы баспанаға немесе оңалту орталығына, ересектерді дағдарыс орталығына орналастырады.

### ***3.4 Диспетчерлік жұмысты орындау.***

Диспетчерлік қызмет – сұхбаттасушыны белгілі бір профильдік қызметтер туралы хабардар етуге, сондай-ақ қоңырау шалушыға қажетті қызметті бағдарлауға және анықтауға көмек көрсету болып табылады. Қоңырау шалушыға қандай да бір әлеуметтік қызметке жүгінуге көмектесе отырып, кеңесші, бірінші кезекте, жұмыс байланыстары жолға қойылған адамдардың мекен-жайлары мен телефондарын береді. Ұйымдар туралы мәліметтер консультанттың жұмыс орнында немесе консультанттың жұмыс орны жабдықталған компьютерде сақталады.

### ***3.5 Қоңырауларды тіркеу.***

Тіркеу өтініштерді статистикалық есепке алу мақсатында жүргізіледі. Қателесіп қоңырау шалудан басқа

барлық қоңыраулар тіркеледі. Халықаралық стандарттар бойынша ойнап және әзілдеп қоңырау шалу қызметтің танымалды екендігін куәландырады және журналда тіркеледі. Тіркеу есепке алу журналында жүргізіледі. Тіркеу есепке алу журналында жүргізіледі. Журнал кеңесшінің бөлмесінде жабық түрде сақталады. Консультант журналдың бар-жоғы туралы хабарламайды және оны бөгде адамдарға көрсетпейді.

### ***3.6 Супервайзерлік қолдау.***

Телефон кеңесшісі жеке және топтық сессияларға және олардың жұмысына қатысуға міндетті. Қатысудан үнемі бас тарту Қызмет жұмысының сапасын бақылауға кедергі келтіреді және қызметкерді жұмыстан шығаруға негіз болып табылады. Кеңесші сессиялар мен топтық жиналыстарда қабылданған шешімдерді орындауға міндетті.

### ***3.7 Біліктілікті арттыру.***

Телефон консультанты жылына кемінде үш рет телефон арқылы кеңес беру бойынша тренингтерден өтуге міндетті.

***3.8 Телефон консультантының құқықтары*** (қорғау шаралары, өзінің психологиялық жай-күйін талқылау үшін супервизордың уақыты, біліктілігін арттыру, ауыр психологиялық жай-күй жағдайында кезекшіліктен бас тарту, жұмысқа дайындық уақыты, телефон арқылы көмек беру бойынша оқыту тренингтерінен өту).

**5. ҚЫЗМЕТКЕ ҚАБЫЛДАУ ЖӘНЕ ҚЫЗМЕТТЕН БОСАТУ** (супервизиядан тұрақты түрде бас тарту, Қызметтің қызметкері болып табылмайтын тұлғаға құпияны ашу, телефондағы сұхбаттасушымен кездесу).

## 5-ҚОСЫМША. ТЕЛЕФОН ҚЫЗМЕТІНІҢ ЖҰМЫСЫН ҚҰЖАТТАМАЛЫҚ СҮЙЕМЕЛДЕУ

- қызметке келіп түскен өтініштерді есепке алу журналы;
- техникалық қауіпсіздік бойынша нұсқаулық журналы;
- белгіленген есеп беру бланкілері;
- қоғамдағы жоғары әлеуметтік-психологиялық

шиеленістің себептері мен негіздерін, қызметке өтініш білдірудің жыныстық-жастық, әлеуметтік көрсеткіштерін талдаудың бақылауын нәтижелері;

- қызмет көрсететін маманның ай сайынғы/апта сайынғы есебі

### «ӨТІНІШТЕРДІ ЕСЕПKE АЛУ ЖУРНАЛЫНЫҢ» ҮЛГІЛІК ФОРМАСЫ

р/с	Күні	Әңгі-менің басталу уақыты	Әңгіменің ұзақтығы	Сұхбаттасушының жасы	Сұхбаттасушының жынысы	Өтініш коды (өтініштерді кодтау болған жағдайда)	Өтініш туралы жазба	Консультанттың аты-жөні және қолы

### «СУПЕРВАЙЗЕРЛІК СЕССИЯЛАР ЖУРНАЛЫНЫҢ» ҮЛГІЛІК ФОРМАСЫ

р/с	Өткізу күні	Қатысушылар	Сессияның тақырыбы	Нәтижелер бойынша қысқаша қорытындылар

## ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КӨМЕК КӨРСЕТУ ҚЫЗМЕТІНЕ ӨТІНІШ БІЛДІРУДІ СТАТИСТИКАЛЫҚ ЕСЕПКЕ АЛУДЫҢ ҮЛГІЛІК ФОРМАСЫ

БІР АУЫСЫМДА/АЙДА, ТОҚСАНДА, ЖАРТЫЖЫЛДЫҚТА, ЖЫЛДА

Күні \_\_\_\_\_

Кезекші консультант/статистик \_\_\_\_\_ (аты-жөні, қолы) \_\_\_\_\_

### Ауысымда

\_\_\_\_\_ қоңырау \_\_\_\_\_ өтініш

Қоңырауды тоқтату мен қоңырау-үнсіздіктен басқаның барлығы «Өтініш» болып есептеледі.

### ӨТІНІШТЕР:

Барлығы	Әйел	Ер адам
Өтініш білдіргендердің жасы		
12 жасқа дейін		
13-18 жас		
19-34 жас		
35 және одан үлкен		
Ата-аналар		
Ата-баба		

### ӨТІНІШ БІЛДІРУГЕ СЕБЕП БОЛҒАН ЖАҒДАЙЛАР:

Дағдарыстық жағдай		
Баланың, ересек адамның құқықтарын қорғауды талап ететін жағдай		
Суицидтер		
Қылмыс		

## 6-ҚОСЫМША. КӨМЕКТІҢ БАЛАМА НҰСҚАСЫ – ОНЛАЙН ҚОЛДАУ

Қандай да бір себептермен телефон көмегі қызметіне қоңырау шала алмайтын адамдар үшін (құлақ естімеу, агрессор естіп қояды деп қорқу және т.б.) месенджерлер (ватсап, вайбер) немесе смс хабарламалар арқылы көмек көрсетілуі мүмкін. Ол үшін телефон қызметінің нөмірін ұялы оператор арқылы SIM картаға сақтауға болады. Немесе көмек қызметінің онлайн-бөлімшесінің нөмірі ретінде жеке ұялы нөмірді енгізу арқылы.

Онлайн қолдау кезінде телефон арқылы кеңес беру кезіндегі келесі қағидаттар сақталуы тиіс: көмектің қолжетімділігі, сұхбаттасушыны сыйлау, сұхбаттасушыны тыңдау, құпиялылық, анонимділік, кәсіби қолдау, көмектің тегін болуы.

Онлайн режимінде өткізілген консультативтік жұмыс өтініштерді есепке алу журналында тіркеледі.