Azərbaycan Respublikasının Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsi tərəfindən hazırlanan **“Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi” təlim toplusu** çətin həyat şəraitində olan və ya çətin həyat şəraitinə düşmə riski olan şəxslərlə (ailələrlə) çalışan sosial işçilərin, sosial iş üzrə mütəxəssis-psixoloqların, sosial pedaqoqların, həmçinin multidissiplinar komandanın digər üzvlərinin bilik və bacarıqlarının təkmilləşdirilməsinə yönəlmiş ardıcıl təlim təlimatlarını özündə əks etdirir.

Müəllif
Ceyran Rəhmətullayeva, Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsinin Aparat rəhbəri, sosial iş mütəxəssisi

Ekspetlər
Sara Ağayeva, sosial iş mütəxəssisi
Aysel Qasımova, sosial iş mütəxəssisi

MÜNDƏRİCAT

TERMİNLƏR 3
GİRİŞ 4
SOSİAL İŞDƏ FƏRDİ HALLARIN İDARƏ EDİLMƏSİNİN ƏHƏMİYYƏTİ 7
SOSİAL İŞDƏ FƏRDİ HALLARIN İDARƏ EDİLMƏSİ PRİNSİPLƏRİ 15
SOSİAL İŞDƏ FƏRDİ HALLARIN İDARƏ EDİLMƏSİ ADDIMLARI 21
MÜƏYYƏNLƏŞDİRMƏ VƏ QEYDİYYAT 25
QİYMƏTLƏNDİRMƏ 42
FƏRDİ PLANIN TƏRTİBATI 52
FƏRDİ PLANIN İCRASI 61
FƏRDİ PLANIN İZLƏNİLMƏSİ 68
FƏRDİ HALIN YEKUNLAŞDIRILMASI 73
ƏDƏBİYYAT SİYAHISI 78

TERMİNLƏR

Fərdi hal: sosial iş prosesində fərdi problemlərin ümumi kontekstdə öyrənilməsi, hər bir şəxsə bütöv şəxsiyyət kimi yanaşma və şəxsin sosial cəhətdən sağlam həyata uyğunlaşması.

Fərdi halların idarə edilməsi: çətin həyat şəraitində olan və ya çətin həyat şəraitinə düşmə riski olan şəxsin (ailənin) ehtiyaclarını qarşılamaq üçün tələb olunan seçimləri və xidmətləri qiymətləndirən, planlaşdıran, həyata keçirən, koordinasiya edən, izləyən proses.

Fərdi plan: çətin həyat şəraitində olan və ya çətin həyat şəraitinə düşmə riski olan şəxsin (ailənin) əsas ehtiyaclarını, bu ehtiyacların ödənilməsi və mövcud vəziyyətinin yaxşılaşdırılması üçün məqsəd və strategiyaları əks etdirən iş sənədi.

Sosial xidmətə götürülmüş şəxs (ailə): çətin həyat şəraiti ilə əlaqədar sosial xidmət göstərilən şəxs (ailə).

Sosial iş: sosial dəyişiklikləri təşviq etmək, münasibətlər problemlərini həll etmək və insanların rifahını yaxşılaşdırmaq üçün onların səlahiyyət və azadlıqlarını dəstəkləyən proses.

Sosial işçi/fərdi halların idarə edilməsi üzrə işçi: çətin həyat şəraitində olan və ya çətin həyat şəraitinə düşmə riski olan şəxslərin (ailələrin) sosial xidmətə tələbatını qiymətləndirən və müəyyən edən, eləcə də sosial xidmət göstərən şəxs.

GİRİŞ

Təlim toplusunun məqsədi çətin həyat şəraitində olan və ya çətin həyat şəraitinə düşmə riski olan şəxslərlə (ailələrlə) sosial işin aparılması zamanı tətbiq olunan “Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi” (“Keys menecment”) proseduru ilə bağlı sosial işçilərin hazırlığını təşkil etməkdir. Bu təlim toplusu sosial işçilərin praktik işlərində fərdi halın idarə edilməsi strategiyalarını səmərəli şəkildə həyata keçirmək məqsədilə lazımi bilik, bacarıq və səriştəyə yiyələnmək üçün nəzərdə tutulmuşdur.

Təlimin sonunda iştirakçılar çətin həyat şəraitində olan və ya çətin həyat şəraitinə düşmə riski olan şəxslərin (ailələrin) ehtiyaclarını qiymətləndirmək, planlaşdırmaq, həyata keçirmək və monitorinqi üçün tam hazırlıqlı olacaqlar və sosial iş xidmətlərinin ümumi keyfiyyətini artırmaqla hər bir şəxsin və ya ailənin unikal ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmasını təmin etməyi bacaracaqlar.

Təlim iştirakçıları: Təlimdə 20-25 nəfərin iştirakı məqsədəuyğundur.

Təlim metodları: Təlim interaktiv şəkildə təşkil olunaraq təcrübəyə əsaslanmalıdır. Aktiv öyrənmə iştirakçılara öyrəndiklərini yadda saxlamağa və istifadə etməyə kömək edir.

Təlim müddətində iştirakçılar təlimçinin təqdimatını dinləyir, qrup işləri, rol oyunları, real fərdi hallar üzərində praktiki çalışmalar, video nümayişlər və paylama materialları vasitəsilə sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi mərhələlərini öyrənirlər. Təlimdə eyni zamanda beyin həmləsi, müzakirə, kiçik qruplarla iş, buzqıran kimi müxtəlif metodlardan istifadə edilir.

Qeyd: Təlim zamanı tapşırıqlarda Azərbaycan Respublikasının Ailə, Qadın və Uşaq Problemləri üzrə Dövlət Komitəsinin Uşaq və Ailələrə Dəstək Mərkəzlərinin istifadə etdiyi Keys menecment alətlərindən istifadə olunması nəzərdə tutulur.

Təlim proqramı: 9 əsas moduldan ibarət olan təlimin 3 gün ərzində keçirilməsi nəzərdə tutulur və təlim proqramı aşağıdakı cəvdəldə öz əksini tapmışdır.

Mövzu	İstifadə olunan metodlar	Müddət
I Gün		
Təlimin məqsədi	Təlimdən əvvəl test, iştirakçıların təlimdən gözləntilərinin müzakirəsi	0.5 saat
Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsinin əhəmiyyəti	Təqdimat, qrup işi, müzakirələr	1 saat
Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi prinsipləri	Təqdimat, qrup işi, rol oyunu, müzakirələr	1 saat
Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi mərhələləri	Təqdimat, qrup işi, rol oyunu, müzakirələr	1 saat
Müəyyənləşdirmə və qeydiyyat	Təqdimat, qrup işi, rol oyunu, müzakirələr	1.5 saat
II Gün		
Əvvəlki günün təhlili	Sual-cavab, müzakirələr, iştirakçıların rəyləri	0.5 saat

Qiymətləndirmə	Təqdimat, qrup işi, rol oyunu, keys müzakirəsi	2 saat
Fərdi planın tərtibi	Təqdimat, rol oyunu, keys müzakirəsi	2.5 saat
III Gün		
Əvvəlki günün təhlili	Sual-cavab, müzakirələr, iştirakçıların rəyləri	0.5 saat
Fərdi planın icrası mərhələsi	Təqdimat, rol oyunu, keys müzakirəsi	2 saat
Fərdi planın izlənməsi	Təqdimat, qrup işi, rol oyunu, keys müzakirəsi	1 saat
Fərdi halın yekunlaşdırılması və monitorinqi	Təqdimat, qrup işi, rol oyunu, keys müzakirəsi	1 saat
Təlimin yekunu	Təlim sonrası test, iştirakçıların əldə etdikləri biliklərin müzakirəsi, sertifikatların təqdim edilməsi	0.5 saat

SOSİAL İŞDƏ FƏRDİ HALLARIN İDARƏ EDİLMƏSİNİN ƏHƏMİYYƏTİ

Məqsəd	İştirakçılara sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi funksiyalarını və rollarını öyrətməkdir.
Təlim sessiyasının nəticələri	- Sosial iş haqqında məlumatlanmaq; - Çətin həyat şəraitində olan şəxslərin (ailələrin) sosial xidmətə olan tələbatında sosial işin rolunu öyrənmək; - Fərdi halların idarə edilməsi və fərdi halın mahiyyətini dərk etmk; - Fərdi halların idarə edilməsindəki rollar və vəzifələr haqqında məlumat əldə etmək.

Tapşırıq 1: Sosial işin sosial xidmətin təşkilində rolu

Qrup işi: 4-5 nəfərdən ibarət qruplar yaradın və aşağıdakı sualları müzakirə etmək üçün 10 dəqiqə vaxt verin:

- Sosial işi bir cümlə ilə ifadə edin.
- Sosial işin səviyyələrini izah edin.
- Sosial xidmətin göstərilməsində sosial işin əhəmiyyətini qanunvericiliklə şərh edin.

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup öz fikrini flipçartda yazaraq 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya tədqim edir.

Təlimçinin təqdimatı: Sosial işin tərifi, səviyyələri və vəzifələri slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Sosial işin vacibliyi. Sosial iş sosial xidmətin 4 təməli üzərində qurulmuşdur:

1. Problemin aradan qaldırılması müddətini azaltmaq, problemi anlamaq və problemin həlli üçün lazımi bacarıqları inkişaf etdirmək;
2. İnsanları onlara resurs və xidmət təklif edən sistemlərlə əlaqələndirmək;
3. İnsanlara göstərilən humanist və qənaətbəxş xidmətlər üçün çalışmaq;
4. Sosial xidmətləri genişləndirmək və təkmilləşdirmək.

Sosial işin tərifi. Beynəlxalq Sosial İşçilər Federasiyası və Sosial İş Məktəbləri Beynəlxalq Assosiasiyası tərəfindən müxtəlif illərdə sosial iş üçün aşağıdakı qlobal təriflər qəbul edilmişdir[1].

<u>1957-ci ildə verilən tərif:</u> Sosial iş insanların və qrupların cəmiyyətə daha yaxşı uyğunlaşmaları üçün göstərilən köməyin sistematik bir yoludur. Sosial işçi cəmiyyətə dəyişiklik gətirmək məqsədinə kömək etmək üçün müştərilərin daxili resurslarını və lazım gələrsə, kənar stimullarını təkmilləşdirməkdə onlarla birgə işləyir. Belə ki, sosial iş cəmiyyətdə daha böyük harmoniya yaratmaq məqsədinə töhfə verməyə çalışır. Digər peşələr kimi, sosial iş də, mütəxəssis biliyinə, habelə müəyyən prinsip və bacarıqlara əsaslanır.

[1]Beynəlxalq Sosial İşçilər Federasiyası, https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/

<u>2000-ci ildə verilən tərif:</u> Sosial iş rifahı artırmaq üçün sosial dəyişikliyi, insan münasibətlərində problemlərin həllini, habelə insanların səlahiyyət və azadlıqlarını dəstəkləyir. İnsan davranışı və sosial sistemlərlə bağlı nəzəriyyələrdən istifadə edərək sosial iş insanların ətraf mühitlə qarşılıqlı əlaqədə olduğu məqamlara müdaxilə edir. İnsan haqları və sosial ədalət prinsipləri sosial işin əsasını təşkil edir.

<u>2014-cü ildə verilən tərif:</u> Sosial iş təcrübəyə, o cümlədən sosial dəyişikliyi və inkişafı, sosial birliyi, habelə insanların səlahiyyət və azadlıqlarını dəstəkləyən akademik tədrisə əsaslanan bir peşədir. İnsan haqları, sosial ədalət, kollektiv məsuliyyət, eləcə də müxtəlifliyə hörmət prinsipləri sosial işin mərkəzində dayanır. Sosial iş və sosial elm nəzəriyyələrinə, eləcə də humanitar elmlərə və instinktiv biliklərə əsaslanaraq, sosial iş insanlarla, habelə həyat problemlərinin həllinə və rifahın artırılmasına ünvanlanan strukturlarla məşğul olur.

Sosial işin səviyyələri. Sosial iş təcrübədə 3 müxtəlif səviyyədə tətbiq olunur və onlar aşağıdakılardır:

<u>Mikro səviyyə:</u> Sosial işçi fərd və ailələrlə birbaşa işləyərək onların ehtiyaclarının və problemlərinin həllində dəstəkçi olur. Məsələn, aztəminatlı ailənin ehtiyaclarının qiymətləndirilməsi və müvafiq xidmətlərlə əlaqələndirilməsi

<u>Mezo səviyyə:</u> Sosial işçi qrup və ya icma əsaslı təşkilatlarla işləyərək, əhalinin ehtiyaclarının aradan qaldırılmasına dəstək verir. Məsələn, icmada xüsusi ehtiyacı olan uşaqların valideynləri üçün dəstək qrupu.

<u>Makro səviyyə:</u> Sosial iş cəmiyyətdəki problemlərin həllini qanunvericiliyi və sosial siyasəti təkmilləşdirməklə həyata keçirir. Məsələn, məişət zorakılığına məruz qalmış şəxslərin hüquqlarının müdafiəsi məqsədilə sosial proqramların hazırlanması.

Sosial işin vəzifələri. Sosial işin aşağıda qeyd edilmiş bir sıra vəzifələri vardır:

1. İnsanların bilik və bacarıqlarını inkişaf etdirmək üçün problemləri həll etmək və çətinliklərlə mübarizə aparmaq bacarıqlarını təkmilləşdirməyə dəstək olmaq;

2. Mövcud resursları əldə etmək üçün onlara kömək etmək;

4. İnsanların yaşadıqları mühitdə digər insanlarla ünsiyyət yaratmalarına şərait yaratmaq;

5. Müəssisələr və təşkilatlar arasında münasibətlərə təsir etmək və koordinator rolunu oynamaq;

6. Sosial siyasətə təsir göstərmək.

Tapşırıq 2: Fərdi halların idarə edilməsinin əhəmiyyəti

Qrup işi: iştirakçılara cüt-cüt müzakirə etmələri üçün 10 dəqiqə vaxt ayıraraq aşağıdakı sualları verin:

- Fərdi halların idarə edilməsi onlar üçün nə deməkdir?

- Sosial xidmət zamanı fərdi halların idarə edilməsinin rolunu izah edin.
- Fərdi halların idarə edilməsi prosesindən nə zaman istifadə olunur?

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup öz fikrini flipçartda yazaraq 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya tədqim edir.

Plenar müzakirə: İştirakçılara aşağıdakı sualları verərək cavablandırmalarını xahiş edin.

- Fərdi hal dedikdə nəyi nəzərdə tutursunuz?
- Fərdi hal hesab etdiyiniz bir neçə nümunə verə bilərsinizmi?

10-15 dəqiqəlik müzakirə zamanı iştirakçıların fikirlərini ümumiləşdirib flipçarta yazın.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi halların idarə edilməsinin tərifi, əhəmiyyəti və fərdi halı idarəetmənin əsas xüsusiyyətləri olaraq slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Fərdi halların idarə edilməsinin tərifi. Çətin həyat şəraitində olan şəxslərlə (ailələrlə) kömək etməyin bir yolu kimi fərdi halların idarə edilməsi sosial iş təcrübəsinin ayrılmaz hissəsi olub, sosial işçinin (keys menecer) istifadə etdiyi əsas iş metodudur.

Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi dəstək üçün müraciət etmiş şəxsə çoxçeşidli xidmətlər göstərilməsinə yönəlmiş bir-birilə əlaqəli ardıcıl vəzifələrdən ibarət problemlərin həlli prosesidir.

Fərdi halların idarə edilməsi çətin həyat şəraitində olan şəxslərlə əməkdaşlıqda onların ehtiyaclarının qiymətləndirilməsini, onların ehtiyaclarına cavab verən sosial, təhsil, tibbi, hüquqi, məşğulluq kimi xidmətlərə çıxışının əlaqələndirilməsini, monitorinqini və dəstəyi əhatə edir. Ümumiyyətlə, sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi planlaşdırılmış məqsədlərə uyğun olaraq, lazımi vaxtda, müvafiq və sistemli şəkildə, birbaşa dəstək və ya yönləndirmə yolu ilə xidmətə götürülmüş şəxsə fərdi yanaşma təklif edən peşəkar fəaliyyətin təşkili və həyata keçirilməsi üsuludur. Bu, sosial işçilərə xidmətə götürülmüş şəxsin və onların ailəsinin mümkün olan ən yüksək keyfiyyətli qayğı ilə əhatə etmək üçün ehtiyaclarına fərdi diqqət göstərmək imkan verir.

Fərdi halların effektiv idarə edilməsi müvafiq xidmətlərin geniş və əlaqələndirilmiş ardıcıllığını təmin etmək üçün real və uyğun vaxt çərçivəsini tələb edir.

Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsinin əsas məqsədləri. Bu məqsədlər aşağıdakılardan ibarətdir:

- xidmətə götürülmüş şəxslərinin ehtiyaclarını davamlı olaraq dəyərləndirmək və dəqiq qiymətləndirmək;
- xidmətə götürülmüş şəxslərin inkişafı, problemləri həll etmə və öhdəsindən gəlmə bacarıqlarını təkmilləşdirmək;
- xidmətə götürülmüş şəxslərin imkanlarını artırmaq və mövcud resurslarını səfərbər etmək;
- xidmətə götürülmüş şəxsləri onların ehtiyaclarına uyğun olan resurslarla əlaqələndirmək;
- müdaxilələrin təsirlərini və nəticələrini qiymətləndirmək;
- təcridetməni azaltmaq və inteqrasiyanı təmin etmək üçün icmada sosial dəstək şəbəkəsi yaratmaq;
- xidmət sisteminin həcmini və imkanlarını artırmaq.

Tapşırıq 3: Fərdi halların idarə edilməsində rollar və vəzifələr

Qrup işi: 4-5 nəfərdən ibarət qruplar yaradın və aşağıdakı sualları müzakirə etmək üçün 10 dəqiqə vaxt verin:

? Fərdi halların idarə edilməsinə kimlər cəlb olunur və vəzifələri nədən ibarətdir?

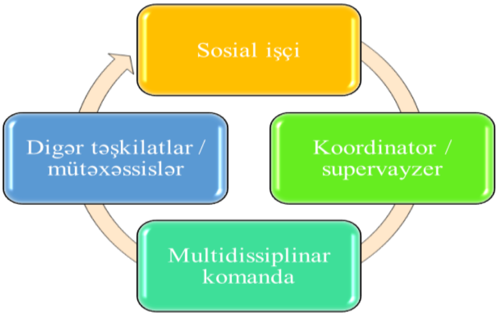
? Peşəkar komandanın rolu və vəzifələri nədən ibarətdir?

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup öz fikrini flipçartda yazaraq 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya tədqim edir.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi halların idarə edilməsini təşkil edən əsas və dəstəkçi mütəxəssislər haqqında məlumat slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Fərdi halların idarə edilməsi prosesində aparıcı rolu sosial işçi yerinə yetirir. Lakin sosial xidmətə götürülmüş şəxsin fərdi halının əvvəldən sonadək idarə edilməsində sosial işçiyə digər mütəxəssislərin daim dəstəyi lazım olur. Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi prosesinə cəlb olunan mütəxəssislər:



Sosial işçi / fərdi hal üzrə məsul şəxs

Müraciət etmiş şəxsin ehtiyaclarını qiymətləndirmək, cəlb olunan digər mütəxəssis və insanlarla birgə fəaliyyət nəticəsində nail olunan qiymətləndirmənin, planlaşdırmanın, təchizatın və müdafiənin, eləcə də xidmətlərin uzlaşdırılmasının və dəyərləndirmənin ilkin öhdəliklərini yerinə yetirir.

"Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununun 15-ci maddəsində sosial xidmət göstərilməsi ilə əlaqədar sosial işçilərin hüquqları və vəzifələri göstərilir[2].

Koordinator / supervayzer

Koordinator / supervayzer sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi prosesinin hər mərhələsində işçilərin öz vəzifələrini yerinə yetirməsi üçün peşəkar dəstəyi, izləmə və idarəetməni təmin edir.

Multidisiplinar komanda

Multidisiplinar komanda **sosial işçi, psixoloq, pedaqoq, hüquqşunas, həkim** kimi müxtəlif elm və peşə sahələrindən olan mütəxəssislərin ətraflı qiymətləndirmə aparmaq, xidmətləri planlaşdırmaq və xidmət göstərmək üçün birgə fəaliyyətidir.

Digər təşkilatlar / mütəxəssislər

Müəyyən mərhələdə çətin həyat şəraitində olan və ya çətin həyat şəraitinə düşmə riski olan şəxslərin (ailələrin) ehtiyaclarını qiymətləndirmək və ya müdaxilə etmək üçün daha ixtisaslaşmış təşkilat və ya mütəxəssislər tərəfindən xüsusi xidmətlər göstərilir.

---

[2] "Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanunu, https://e-qanun.az/framework/23195

SOSİAL İŞDƏ FƏRDİ HALLARIN İDARƏ EDİLMƏSİ PRİNSİPLƏRİ

Məqsəd	İştirakçılara fərdi halların idarə edilməsinin əsas prinsiplərini və təcrübədə tətbiq edilən etik məsuliyyətləri öyrətməkdir.
Təlim nəticələri	- Fərdi halların idarə edilməsi prosedurunun prinsipləri haqqında məlumat əldə etmək. - Sosial işçinin təcrübədə əməl etməli olduğu etik məsuliyyətlər haqqında məlumata sahib olmaq. - Təcrübədə müxtəlif situasiyalarda etik prinsipləri tətbiq etməyi bacarmaq.

Tapşırıq 1: Sosial xidmətə götürülmüş şəxslərlə (ailələrlə) fərdi halların idarə edilməsinin əsas prinsipləri

Qrup işi: 4-5 nəfərdən ibarət qruplar yaradın və fərdi halların idarə edilməsinin əsas prinsipləri və vacibliyini müzakirə etmək üçün 10 dəqiqə vaxt verin.

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup öz fikrini flipçartda yazaraq 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya tədqim edir.

Təlimçinin təqdimatı: Sosial işdə fərdi halların əsas prinsipləri slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı

Fərdi halların idarə edilməsinin prinsipləri. Sosial xidmət sahəsində dövlət siyasətinin əsas

prinsiplərinə əsaslanaraq həssas əhali qrupundan olan şəxslərə xidmət zamanı tətbiq edilən fərdi halların idarə edilməsinin əsas prinsipləri kimi aşağıdakıları qeyd etmək olar:

Mərkəzdə şəxs (ailə)

Sosial xidmətə götürülmüş şəxs (ailə) bütün xidmətlərin planlaşdırılması və müdaxilələrinin mərkəzində olmalıdır. Təqdim olunan xidmətlər mövcud inzibati və ya xidmət tədbirlərinə uyğunlaşmağı tələb etməkdənsə, şəxsin və ailənin ehtiyaclarına cavab verməlidir.

İştirak

Sosial xidmətə götürülmüş şəxslər (ailələr) öz vəziyyətləri ilə bağlı qərar qəbuletmə prosesində tam iştirak etməlidirlər.

Güclü tərəflərə əsaslanma

Sosial işdə güclü tərəflərə əsaslanan yanaşma hər bir xidmətə götürülmüş şəxsin öz həyatında dəyişiklik yaradan tərəf olması ideyasına əsaslanır. Bu metodu tətbiq edərək, sosial işçilər xidmətə götürülmüş şəxslərə qarşısına məqsədlər qoymağa və bu hədəflərə çatmağa faydalı ola biləcək güclü tərəfləri müəyyənləşdirməyə köməklik göstərir, onlara öz dəyərlərini tanımağa təşviq edir.

Hesabatlılıq və şəffaflıq

Sosial xidmətə götürülmüş şəxslərlə iş dürüst və açıq əməkdaşlığa əsaslanmalıdır. Hər bir şəxsdən məxfilik, məlumatların ötürülməsi və xidmətlərin əldə edilməsi ilə bağlı razılıq alınmalıdır. Sosial xidmətə

götürülmüş şəxslər (ailələr) onlara təsir edə biləcək bütün fəaliyyətlər barədə mümkün qədər məlumatlandırılmalıdırlar.

Məlumatın kifayət qədər olması

Şəxslər və ailələrlə iş mümkün qədər çox etibarlı mənbələrdən əldə edilən məlumatlara əsaslanmalıdır.

Davamlılıq

Şəxslər və ailələrilə iş xüsusi vaxt çərçivələrinə uyğun aparılmalı, fəaliyyətyönümlü olmalıdır. Bu, birdəfəlik deyil, davamlı bir proses olmalıdır. Davamlılığı təmin etmək üçün ən azı bir mütəxəssis xidmətlərin göstərilməsinin əvvəlindən sonuna qədər iştirakçı olmalıdır.

Sübut əsaslı yanaşma

Şəxslər və ailələr ilə iş sübuta əsaslanan biliklərə və cari tədqiqatlara əsaslanmalıdır. Xidmət müdaxilələrinin düzgün sənədləşdirilməsi biliklərin toplanmasına kömək edir, çünki sənədlərin müntəzəm nəzərdən keçirilməsi təcrübəni daha dərindən anlamağa və sosial yanaşmaların sosial xidmətə götürülmüş şəxslərə daha səmərəli şəkildə tətbiqinə əsas verir.

Tapşırıq 2: Sosial xidmətə götürülmüş şəxslərlə işləyən zaman sosial işçinin əməl etməli olduğu etik prinsiplər

Rol oyunu: İştirakçıları 3 nəfərdən ibarət kiçik qruplara bölün və rolların dəyişilmə şərti ilə sosial işçi, sosial xidmətə götürülmüş şəxs və müşahidəçi obrazlarında 3 dəfə öz

ssenariləri ilə müxtəlif rol oyunlarını oynamağı tapşırın. Rol oyunları zamanı müşahidəçilər iştirakçıların etik qaydalardan düzgün istifadə edib-etmədiklərini qeyd edəcəklər. Rol oyunu üçün 15 dəqiqə vaxt ayrılır.

Roy oyunun tədqimatı: Rol oyunu bitdikdən sonra müşahidəçi-iştirakçılar tapşırığa uyğun qeydlərini auditoriyaya təqdim edirlər.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi halların idarə edilməsi prosesində sosial işçinin əməl etməli olduğu etik prinsiplər slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı

Sosial işin etik prinsipləri. Sosial işçilər iş prosesində etik prnsiplər və dəyərlərə riayət etmək, etik problemlərin və dilemmaların həllində qərarların qəbulu üçün Beynəlxalq Sosial İşçilər Federasiyası və Sosial İş Məktəblərinin Beynəlxalq Assosiasiyası tərəfindən 2018-ci ildə qəbul edilmiş "Qlobal etik prinsiplər bəyanatı"ndan[3] və Sosial İşçilərin Milli Assosiasiyasının "Etik Kodeks"indən[4] bələdçi kimi istifadə etməlidirlər. Onlardan ən vacibləri aşağıdakılardır:

Öz müqəddəratını təyinetmə hüququnun təşviqi

Sosial işçi həyat tərzi və dəyərlərindən asılı olmayaraq, hər bir şəxsin seçim etmək və qərar vermək

[3] Qlobal etik prinsiplər bəyanatı, https://www.ifsw.org/global-social-work-statement-of-ethical-principles/

[4] Etik Kodeks, https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English

hüququna hörmətlə yanaşmalıdır. Xidmətə götürülmüş şəxsin özünə və başqasına zərər vura biləcək potensialda və ya təhlükədə olduğu vəziyyətlərdə onun öz müqəddəratını təyinetmə hüququ məhdudlaşdırıla bilər.

Məxfiliyin qorunması

Sosial işçilər özünə və ya başqalarına zərər vurma riski və ya qanunla müəyyən edilmiş digər məhdudiyyətlər istisna olmaqla, xidmətə götürülmüş şəxsin verdiyi məlumatları məxfi saxlayırlar.

Ayrı-seçkiliyə qarşı mübarizə

Sosial işçilər yaş, cins, irq və başqa fiziki xüsusiyyətlərinə, sosial-iqtisadi durumuna, siyasi inam, mədəniyyət və cinsi oriyentasiyasına, dini baxışlarına görə ayrı-seçkilik etmir və cəmiyyətdə mövcud olan bu cür ayrı-seçkiliyə qarşı mübarizə aparırlar.

Sosial xidmətə götürülmüş şəxslərə hərtərəfli yanaşmaq

Sosial işçilər insanların həyatının bioloji, psixoloji, sosial və mənəvi göstəricilərini tanıyır, bütün insanları bütöv bir şəxsiyyət kimi anlayır və onlarla müvafiq qaydada rəftar edirlər. Sosial işçi xidmətə götürülmüş şəxsə tam bir məfhum kimi yanaşmalı, yəni onun ailəsi, yaşadığı mühitlə yaxından maraqlanmalı və onun həyatının bütün amillərinə nəzər yetirməlidir.

Müxtəlifliyə hörmət

Sosial işçilər fərdi, ailə, qrup və icma fərqlərini

nəzərə alaraq, cəmiyyətlərin etnik və mədəni müxtəlifliyinə hörmət edən inklüziv icmaların gücləndirilməsi istiqamətində çalışırlar. Sosial işçilər xidmətə götürülmüş şəxslərin mədəniyyətlərindən xəbərdar olmalı, xidmətin təmin edilməsində səriştəlilik göstərməli və xidmətə götürülmüş şəxslərin mədəniyyətlərinə həssas yanaşaraq insanlarla mədəni qruplar arasındakı fərqlərdən məlumatlı olmalıdırlar.

Bərabər resurslara çıxış

Sosial işçilər resursların əldə olunmasını və ədalətli bölüşdürülməsini müdafiə edir və bu istiqamətdə çalışırlar. Belə ki, sosial işçilər səlahiyyətlərində olan resursları xidmətə götürülmüş ehtiyacı olan şəxslər arasında ehtiyaca uyğun olaraq ədalətlə bölməlidirlər.

Həmrəyliyin yaradılması

Sosial işçilər xidmətə götürülmüş şəxslərin sosial təcrid edilməsinə, damğalanmağına və itaətçiliyinə şərait yaradan sosial şərtlərə qarşı mübarizə aparmalı və inklüziv cəmiyyətin qurulmasına çalışmalıdırlar. Sosial işçi imkanları genişləndirməyə və bütün şəxslər üçün seçimlər yaratmağa, o cümlədən çətin həyat şəraitində olan şəxslərin müdafiəsi üçün zəruri addımlar atmağa səy göstərməlidirlər.

SOSİAL İŞDƏ FƏRDİ HALLARIN İDARƏ EDİLMƏSİ ADDIMLARI

Məqsəd	İştirakçıları sosial işdə fərdi halların idarə edilməsinin 6 mərhələsi ilə ümumi tanış etmək və onları təcrübələrində tətbiq etməyi öyrətməkdir.
Təlim sessiyasının nəticələri	✚ Fərdi halların idarə edilməsi mərhələlərinin ümumi xüsusiyyətləri ilə tanış olmaq; ✚ Fərdi halların idarə edilməsi prosesinin 6 mərhələsini ardıcıllıqla təcrübədə tətbiq etməyi bacarmaq.

Tapşırıq 1: Fərdi halların idarə edilməsi mərhələləri

Plenar müzakirə: İştirakçılara təcrübələrində fərdi halın idarə edilməsi prosesinin mərhələlərini qeyd etmələrini bildirin.

Müzakirə zamanı fikirləri ümumiləşdirib flipçarta yazın.

Qrup işi: 6 iştirakçı qrupu yaradın və ardıcıl şəkildə hər qrupa fərdi halların idarə edilməsi mərhələlərinin birinin xüsusiyyətlərini (1-ci qrup müəyyənləşdirmə və qeydiyyat, 2-ci qrup qiymətləndirmə və s.) yazmağı tapşırın. Tapşırığı yerinə yetirmək üçün 10 dəqiqə vaxt ayırın.

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup fikirlərini flipçartda yazaraq 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya tədqim edir.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi halların idarə edilməsi mərhələlərinə ümumi baxış və onların əsas xüsusiyyətləri slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı

Fərdi halların idarə edilməsi mərhələləri. Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi xidmətə götürülmüş şəxsin ehtiyaclarını müəyyən etmək və qarşılamaq üçün bir sıra fəaliyyətləri nəzərdə tutur. Ümumiyyətlə, fərdi halların idarə edilməsi aşağıdakı mərhələləri ehtiva edir:

Fərdi halın idarə edilməsi mərhələlərinə ümumi baxış	
Mərhələlər	**Əsas xüsusiyyətlər**
Müəyyənləşdirilmə və qeydiyyat	✓ Tanışlıq; ✓ Ani təhlükə risklərini qiymətləndirmək; ✓ Xidmətlərin göstərilməsi üçün razılıq və məxfilik prosesinə başlamaq; ✓ Fərdi hal üzrə işin açılması imkanını müəyyənləşdirmək; ✓ Risk səviyyəsini müəyyənləşdirmək; ✓ Davam etmək üçün razılıq almaq.
Qiymətləndirmə	✓ Riskləri və yaranan ehtiyacları qiymətləndirmək; ✓ Qoruyucu resursları, gücləri, imkanları və müsbət təsirləri qiymətləndirmək;

	✓ Sosial xidmətə götürülmüş şəxsin ekosistemini qiymətləndirmək.
Fərdi planın tərtibatı	✓ Qiymətləndirməni yekunlaşdırmaq; ✓ Riskləri birlikdə müəyyənləşdirmək; ✓ Məqsədləri birlikdə razılaşdırmaq; ✓ Fəaliyyətləri birlikdə razılaşdırmaq; ✓ Təhlükəsizlik planlaşdırmasını həyata keçirmək; ✓ Xidmətlərə yönləndirmələr üçün məlumatlı razılıq əldə etmək; ✓ Fərdi planı sənədləşdirmək.
Fərdi planın icrası	✓ Fərdi planın koordinasiyası; ✓ Birbaşa xidmətin göstərilməsi; ✓ Digər xidmətlərə yönləndirmə; ✓ Fərdi planın gedişatına baxışın keçirilməsi; ✓ İzləmə zamanı riskləri yenidən qiymətləndirmək; ✓ Baxışa uyğun fərdi planı yenidən nəzərdən keçirmək; ✓ Əlavə müraciətlər üçün məlumatlı razılıq almaq.
Fərdi planın izlənilməsi	✓ Fərdi planın gedişatını izləmək; ✓ İzləmə zamanı riskləri yenidən qiymətləndirmək; ✓ Baxışa uyğun fərdi planı yenidən

	nəzərdən keçirmək; ✓ Əlavə müraciətlər üçün məlumatlı razılıq almaq; ✓ İzləməni sənədləşdirmək.
Yekunlaşdırma	✓ Fərdi halın yekunlaşdırma vaxtını müəyyənləşdirmək; ✓ Bağlanmış fərdi halı sənədləşdirmək; ✓ Monitorinq mərhələlərini müəyyənləşdirmək; ✓ Monitorinqi sənədləşdirmək.

MÜƏYYƏNLƏŞDİRMƏ VƏ QEYDİYYAT

Məqsəd	İştirakçılara xidmət üçün müraciət edən şəxslərin hədəf qrupuna uyğunluğunu müəyyənləşdirməyi və qeydiyyatı öyrətməkdir.
Təlim sessiyasının nəticələri	- Sosial xidmətə ehtiyacı olan şəxsləri müəyyənləşdirmək bacarığı əldə etmək. - Risk və qoruyucu amilləri fərqləndirmək bacarığına sahib olmaq. - İlkin qiymətləndirməni tətbiq etmək. - Məxfiliyin qorunması, məlumatların ötürülməsi və xidmətin göstərilməsi ilə bağlı razılıq formalarının alınma qaydası haqqında məlumat əldə etmək.

Tapşırıq 1: Sosial xidmətə ehtiyacı olan şəxslərin risk və qoruyucu amillərini müəyyən etmək

Plenar müzakirə: İştirakçılara qanunvericiliklə çətin həyat şəraitində olan şəxs (ailə) hesab edilməsinin əsaslarını sadalamalarını bildirin.

10 dəqiqəlik müzakirə zamanı cavabları ümumiləşdirib flipçarta yazın.

Qrup işi: Cəmiyyətdəki hüquq və imtiyazlar haqqında düşünməyə təşviq edən qrup rol oyunu oynamaq üçün iştirakçıları divar boyunca yan-yana dayanmağa dəvət edin. Hamıya bir rol kartı verin və digər iştirakçılara göstərməmələrini tapşırın. Onlara özlərini bu obrazlarda hiss etmələrini istəyin. Sonra verəcəyiniz suallara "bəli" cavabı

vermək istədikdə onlara irəliyə doğru böyük bir addım atmağa icazə verin, müəyyən qədər razıdırlarsa, kiçik addım irəli atsınlar, suala cavab verə bilmirlərsə, yerlərində qalsınlar. Onlara aşağıdakı situasiyaları aramla səsləndirin: “məktəbə getmisiniz”, “özünüzü təhlükəsiz hiss edirsiniz”, “ailəniz yanınızdadır”, “sağlamsınız”, “xəstələnəndə tibbi xidmətlərdən istifadə edə bilirsiniz”, “uşaqlarla oynamağa kifayət qədər vaxtınız var”, “çətinliyiniz olanda bilirsiniz ki, kim sizə kömək edə biləcək” və s..

Qrup işinin müzakirəsi: İştirakçılardan kartlarını oxuyaraq özlərini tanitmalarını xahiş edin və onlara bu situasiyalarda “Özünüzü necə hiss etdiniz?”, “Özünüzü zəif hiss etməyə nə vadar etdi?”, “Sizə müdafiə hissini nə verdi?”, “Kiminsə mövqeyi sizi təəccübləndirdimi?” kimi suallar verərək müzakirələr aparın. Bu tapşırıq fərdi yanaşamanı təbliğ edir və müxtəlif növ risk və qoruyucu amillərin olmasını öyrədir.

Təlimçinin təqdimatı: Şəxsin (ailənin) çətin həyat şəraitində hesab edilməsinin əsasları, sosial xidmət göstərilməsi üçün müraciət edilməsi, identifikasiya mənbələri, risk və qoruyucu amillər slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Şəxsin (ailənin) çətin həyat şəraitində hesab edilməsinin əsasları. Sosial işçi çətin həyat şəraitində olan və sosial xidmətə ehtiyacı olan şəxslərin müəyyən edilməsi üçün ilk növbədə “çətin həyat şəraiti”nin nə olduğunu bilməlidir. “Sosial xidmət haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 1-ci maddəsinə

əsasən, çətin həyat şəraiti şəxsin (ailənin) sosial xidmətə götürülməsi üçün əsas yaradan və həyat fəaliyyətini obyektiv surətdə pozan, təkbaşına aradan qaldıra bilmədiyi haldır. Qanunun 7-ci maddəsində şəxsin (ailənin) çətin həyat şəraitində hesab edilməsinin əsasları göstərilir[5].

Müraciət qaydası. "Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununun 10-cu maddəsində çətin həyat şəraitində olan şəxsin sosial xidmət göstərilməsi üçün müvafiq orqanlara müraciəti nəzərdə tutulur[6]. **Müvafiq dövlət orqanları tərəfindən çətin həyat şəraitində olan və sosial xidmətə ehtiyacı olan şəxslərin müəyyən edilməsi və bu şəxslərin sosial xidmətə götürülməsi üzrə zəruri tədbirlər həyata keçirilir.**

Müxtəlif səviyyələrdə risk və qoruyucu amillər. Sosial xidmətə götürülmüş şəxsin vəziyyətini araşdırarkən ilk öncə qoruyucu və risk amillərini nəzərə almaq lazımdır. ***Risk amilləri şəxslər üçün risk təşkil edir. Qoruyucu amillər isə onları müdafiə edir.*** Bu səbəbdən də risk amillərinin azaldılması, qoruyucu amillərin çoxaldılması məqsədəuyğundur.

Ən çox rast gəlinən risk və qoruyucu amillər aşağıdakı cədvəldə verilmişdir:

Risk amilləri
❑ **Fiziki və psixi sağlamlıq;** ❑ **İstismar, zorakılıq;** ❑ **Adekvat qida, sığınacaq, tibbi xidmət, təhsil və**

[5] Sosial xidmət haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, https://e-qanun.az/framework/23195

[6] Sosial xidmət haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, https://e-qanun.az/framework/23195

digər xidmətlərin olmaması;

- **Əlillik, xəstəlik, ahıllıqla əlaqədar özünəqulluq qabiliyyəti olmayan şəxslərə qulluq və köməklik göstərə biləcək qohumların olmaması;**
- **Yoxsulluq, işsizlik;**
- **Stiqma, ayrı-seçkilik;**
- **Zərərli vərdişlər;**
- **Məcburi köçkünlük;**
- **Təhlükəsizliyin olmaması;**
- **Ekoloji təhlükələr, məsələn, sel, zəlzələdən sonra dağılmış binalar və s.**

Qoruyucu amillər

- **Fiziki və psixi sağlamlıq;**
- **Şəxsi inkişaf, özünə inam, sosial bacarıqlar;**
- **Təhlükəsizlik, qoruyucu resurslar haqqında məlumatlılıq;**
- **Ailənin iqtisadi vəziyyətinin yaxşı olması;**
- **Davamlı sevgi və bağlılıq;**
- **Genişləndirilmiş ailə, qonşular və cəmiyyətdəki digər şəxslərlə yaxın, dəstəkləyici əlaqələr;**
- **Əsas xidmətlərə (təhsil, səhiyyə) çıxış.**

Risk və qoruyucu amillər haqqında məlumat müşahidə, şəxsin əhatəsində olan insanlarla müzakirə, stress və humanitar böhranların şəxsə təsirini təhlil etməklə əldə edilə bilər.

Tapşırıq 2: Qeydiyyat meyarları və ilkin qiymətləndirmə

Rol oyunu: İştirakçıları 4-5 nəfərdən ibarət kiçik

qruplara ayırın və onlara sosial işçi, uşaq, uşağın valideynləri və icma nümayəndəsi obrazlarında öz ssenariləri üzrə rol oyunlarını həyata keçirərək "Uşağın təhlükəsizliyinin ilkin qiymətləndirilməsi" formasını doldurmalarını tapşırın. Rol oyunu üçün 15 dəqiqə vaxt ayırın.

Rol oyunun təqdimatı: Rol oyunu bitdikdən sonra qruplar yazılmış formanın qısa icmalını və keys haqqında qərarlarını 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya təqdim edirlər.

Qrupların təqdimatından sonra paylama materialındakı nümunə keysdən ilkin qiymətləndirmə formasını təqdim edin.

Təlimçinin təqdimatı: qeydiyyat meyarları və risk səviyyəsi, müraciət edən şəxs müvafiq qeydiyyat meyarlarına uyğun gəlmədikdə zəruri tədbirlər, həmçinin sənədləşdirmə və onun əhəmiyyəti slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Qeydiyyat meyarları və risk səviyyəsi. Bu, xidmət üçün müraciət edən şəxsin və ya ailənin təşkilatın meyarlarına uyğun olub-olmadığını yoxlamaq (xüsusilə dəstəyə ehtiyacı olan şəxslərin sayının çox olduğu hallarda), həmçinin fərdi halları fərqləndirmək və təcili ehtiyacı olanları müəyyən etmək üçün istifadə edilə bilər.

Qeydiyyatın bir hissəsi kimi ilkin və ya risk qiymətləndirilməsi aparılır.

İlkin qiymətləndirmə fiziki müdafiə, sağlamlıq və təhlükəsizlik kimi təcili ehtiyacları, həmçinin qida, sığınacaq, tibbi xidmət kimi əsas ehtiyacları müəyyən etmək üçün istifadə edilir.

Riskləri müəyyənləşdirmək üçün bal şkalasından istifadə edilir. Belə ki, sosial işçi qiymətləndirmə prosesində uşağın mühüm ehtiyaclarının ödənilməməsi səviyyəsini 1-dən 5-dək balla qiymətləndirir. Ümumi balın 20-dən yuxarı olması, riskin yuxarı olmasının göstəricisidir. Bal göstəricisi hər bir icma üçün fərqli ola bilər.

İlkin qiymətləndirmə nəticəsində ailənin uşaqlarının müdafiəsi səviyyəsinə dair balın 20-dən yuxarı olması o deməkdir ki, ailə düşdüyü böhran vəziyyətinin öhdəsindən gələ bilmir və nəticədə, ailədə uşağın hüquqları pozulur, uşağın uğurlu inkişafına ciddi zərər vura biləcək təhlükələr mövcüddur.

İlkin qiymətləndirmənin nəticəsi olaraq aşağıdakı cədvəldə göstərilən risk səviyyələrinə uyğun fərdi halların idarə edilməsi üzrə növbəti addımlar atılır:

Risk səviyyəsi	Təsvir	Vaxt çərçivəsi
Yüksək səviyyəli risk	Şəxsin təcili tibbi yardıma ehtiyacı var: ciddi xəsarət alması və ya yaralanması; cinsi zorakılığa məruz qalması; daimi əlilliyinin olması; insan alverinə məruz qalması; mövcud şəraitdə müdaxilə edilməzsə, ölmək ehtimalının olması.	Dərhal müdaxilə edilməli və supervayzerə məlumat verlməli.

Orta səviyyəli risk	Effektiv müdaxilə planı olmadan şəxsin müəyyən dərəcədə zərər görməsi ehtimalı var. Müdaxilə təmin edilir. Bununla belə, şəxsin qaçılmaz ciddi zərər və ya ölüm riski altında olduğuna dair heç bir sübut yoxdur.	72 saat ərzində müdaxilə edilməlidir.
Aşağı səviyyəli risk	Ev mühiti şəxs üçün təhlükəsizdir. Bununla belə, müdaxiləyə ehtiyacın qarşısını almaq üçün xidmətlər göstərilmədikdə, şəxsin risk altında ola biləcəyi ilə bağlı narahatlıqlar var.	1 həftə ərzində müdaxilə edilməlidir.
Risk yoxdur.	Heç bir narahatçılıq yoxdur.	

Sosial xidmətə götürülmüş şəxsin həyatı üçün təhlükə kimi təxirəsalınmaz təcili ehtiyac yaranarsa, ilkin qiymətləndirmə qeydiyyatdan sonra 24 saat ərzində aparılmalıdır.

Təxirəsalmaz təcili ehtiyaclara aşağıdakılar daxildir: sığınacaq, təhlükəsizlik, tibbi xidmətlər.

Digər təcili ehtiyaclara aşağıdakılar daxildir: qida/su, qeyri-ərzaq məhsulları, hüquqi dəstək və birbaşa dəstək.

Aşağıdakı nümunədə əlilliyi olan 2 uşağın risk səviyyələrinin ölçülməsi göstərilmişdir:

Əgər aşağı, orta və yüksək risk səviyyələri müəyyənləşdirilərsə, fərdi hal açılır və təfsilatlı qiymətləndirməyə başlanılır.

İlkin qiymətləndirmədən sonra fərdi halın açılmadığı hallar. Bunlar aşağıdakılardır:

➢ Çətin həyat şəraitində olma ilə bağlı uyğunluq meyarlarının olmaması.

➢ Risk səviyyəsinə görə başqa təşkilatın daha yaxşı dəstək ola bilməsi (fərdi halın yönləndirilməsi).

Müraciət edən şəxs **müvafiq qeydiyyat meyarlarına uyğun gəlmədikdə sosial işçinin** görəcəyi tədbirlər:

⇨ Təşkilatın sosial xidmətə götürülmüş şəxsi dəstəkləyə bilməməsinin səbəblərini ətraflı izah etmək;

⇨ Sosial xidmətə götürülmüş şəxslərə kimin dəstək ola biləcəyi barədə məlumat vermək;

⇨ Bu xidmətləri ən qısa müddətdə tapmağa kömək etmək;

⇨ Sosial xidmətə götürülmüş şəxsi ehtiyaclarına uyğun digər xidmətlərə yönləndirmək;

⇨ Qeydiyyat meyarlarından kənarda qalan şəxsləri yönləndirən təşkilatlara rəy bildirmək.

Nümunə keysin ilkin təhlükəsizlik qiymətləndirilməsi

Keys: Serebral iflic (hərəkət qabiliyyəti məhdud) diaqnozu olan 7 yaşlı uşaq atası, anası və 10 yaşlı bacısı ilə birlikdə yaşayır. Kənddə yaşayan ailənin şəxsi təsərrüfatı var, ata günün çox hissəsini təsərrüfat işlərində keçirir, əsasən, ana ona dəstək olur. Uşaq təhsil almır və lazımi köməkçi texnologiyalarla təmin edilməyib. Tibbi baxımdan yalnız icbari sığortanın verdiyi imkanlardan istifadə edir.

İlkin qiymətləndirmə: *Ölçü şkalası: 0 = Uşağın hüququ təmin olunur; 5 = Uşağın hüququ təmin olunmur.*

Uşaq hüquqları	Bal 0-dan 5-ə qədər	Bu balın verilmə səbəbini izah edin
Müdafiə Hüququ		
Zorakılıq, istismar, etinasızlıq/ laqeydlik və kobud rəftar hallarından müdafiə hüququ ➢ Ailədə uşağa yaxşı qayğı göstərilir – 0 ➢ Valideyn/Qayğı göstərənlər uşağa qarşı laqeyddirlər (səliqəsizlik, baxımsızlıq) – 1 ➢ Valideyn/Qayğı göstərənlər uşaqla kobud rəftar edirlər (uşağı tənbeh edir, söyürlər) – 2	1	Xüsusi qayğıya ehtiyacı olduğu halda, valideynlər uşağı gündəlik olaraq lazımi qayğı ilə təmin edə bilmir. Ailə şəxsi təsərrüfatı

➢ Uşaq etinasızlıqla üzləşir (qayğıdan məhrum etmə, ilkin ehtiyacları ödənilmir) – 3 ➢ Uşaq ciddi zorakılığa məruz qalır (döyülür, təhqir edilir, ağır fiziki və emosional cəzalandırılır) – 4 ➢ Uşaq istismar olunur (cinsi istismar, təhlükəli və ağır əmək) – 5		ilə məşğul olduğundan uşağa qayğı yetərli səviyyədə deyil. Lazımi tibbi və sosial dəstək təmin olunmur.
Yaşamaq və inkişaf etmək hüququ		
Ailə mühitində böyümək və ya valideynləri ilə yaşamaq hüququ ➢ Uşaq valideynləri ilə genişləndirilmiş ailədə yaşayır – 0 ➢ Uşaq valideynləri ilə nüklear ailədə yaşayır – 1 ➢ Uşaq valideynlərindən biri ilə yaşayır – 2 ➢ Uşaq ailənin digər üzvləri ilə birgə yaşayır və ya övladlığa götürülmüşdür – 3 ➢ Uşaq internat məktəbində yaşayır, lakin bayram (tətil) vaxtı evə gedir – 4 ➢ Uşaq uzun müddətdir ki, müəssisədə yaşayır və lazımi qayğı ilə təmin olunmur – 5	1	Uşaq valideynləri və bacısı ilə birlikdə yaşayır.

Sığınacaq hüququ və uşağın inkişafı üçün evdə olan şərait ➢ Uşağın evi var, ev uşağın rifahı üçün tam əlverişlidir – 0 ➢ Uşağın evdə özünəməxsus yeri yoxdur – 1 ➢ Evin şəraiti uşaq üçün əlverişli deyil – 2 ➢ Evdə uşağın ehtiyacına uyğun avadanlıqlar yoxdur (oyuncaqlar, çarpayı, stul və s. – 3 ➢ Uşaq təhlükəli şəraitdə, yaxud uşaq müəssəsində yaşayır – 4 ➢ Uşaq küçədə yaşayır – 5	2	Uşaq ailəsi ilə birlikdə şəxsi evlərində yaşayır, lakin ev onun xüsusi ehtiyaclarını qarşılamaq üçün uyğunlaşdırıl-mayıb.
İcbari təhsil almaq hüququ ➢ Uşaq təhsil alır – 0 ➢ Uşaq təhsil alır, ancaq məktəb uzaqdadır – 1 ➢ Uşaq təhsilə cəlb olunub, ancaq bundan faydalanmır – 2 ➢ Uşaq müəllim tərəfindən pis rəftara və etinasızlığa məruz qalır – 3 ➢ Uşaq internatda təhsil alır – 4 ➢ Uşaq təhsildən təcrid olunmuşdur – 5	5	İnklüziv və ya evdə təhsil xidmətindən yararlanmayan uşaq təhsildən tamamilə təcrid olunub.
Səhiyyə xidmətindən istifadə hüququ ➢ Uşağın səhhəti ilə bağlı		

ehtiyacları ödənilir – 0 ➢ Uşağın səhhəti ilə bağlı zəruri ehtiyacları ödənilməyib (profilaktik muayinə, sünnət, peyvəndlər) – 1 ➢ Uşağın səhhəti ilə bağlı ehtiyacları evdə ödənilir (“ara həkimi” vasitəsilə yaxud “türkəçarə”) – 2 ➢ Uşağın səhhəti ilə bağlı narahatlıq yarandıqda, müalicə tam aparılmır – 3 ➢ Uşağın xroniki xəstəlikləri müalicə olunmur (bronxit, revmatizm, vərəm, haymorit, və s.) – 4 ➢ Uşağın səhhəti ilə bağlı heç bir ehtiyacı ödənilmir – 5	3	Uşaq yalnız icbari tibbi sığorta çərçivəsində təqdim olunan tibbi xidmətlərdən yararlanır. Lakin ehtiyac duyulan xüsusi tibbi reabilitasiyalar ilə təmin edilmir.
Ərzaq/Qida təminatı ➢ Uşağın zəngin rasionlu, normal qida rejimi var (gündə 3-4 dəfə olmaqla rasiona meyvə-tərəvəz, süd məhsulları ət-balıq, un məmulatları daxildir) – 0 ➢ Uşağın kasad rasionlu normal qida rejimi var (meyvə-tərəvəz və süd məhsulları uşağa müntəzəm verilmir) – 1 ➢ Uşağın gündəlik sabit qida	2	Uşağın qida təminatı var, lakin onun xüsusi ehtiyaclarına uyğun balanslaşdırıl-mayıb. Uşağın stabil qida rejimi yoxdur.

rejimi yoxdur – 2 ➢ Qidalanmada uşağın istəkləri və ehtiyacları nəzərə alınmır – 3 ➢ Uşağın qidası təkrarlanan qida çeşidlərindən ibarətdir – 4 ➢ Uşaq xroniki qida çatışmazlığından əziyyət çəkir – 5		
Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan uşağın dəstək almaq hüququ ➢ Uşağın xüsusi ehtiyacları müəyyənləşdirilmişdir və o, bütün imtiyazlardan yararlanır – 0 ➢ Uşağın xüsusi ehtiyacları müəyyənləşdirilmişdir, lakin sosial adaptasiya ilə bağlı ehtiyacları ödənilmir – 1 ➢ Uşağın xüsusi ehtiyacları müəyyənləşdirilmişdir, ancaq ehtiyacları qarşılanmamışdır (karset, əlil arabası, ortopedik ayaqqabı, eynək, eşitmə aparatı və s.) – 2 ➢ Valideyn/Qayğı göstərənlərin bacarıqları uşağı dəstəkləmək üçün yetərli deyil – 3 ➢ Valideyn/Qayğı göstərənlər uşağın imtiyazlarından ona	3	Uşaq lazımi köməkçi texnologiyalar və avadanlıqlarla təmin olunmayıb. Valideynlərin uşağın xüsusi qayğısını təmin etmək üçün yetərli imkanları və bilikləri yoxdur.

dəstək üçün deyil, öz ehtiyacları üçün istifadə edirlər – 4 ➢ Uşağın mühüm ehtiyacları ödənilməmişdir – 5		
İştirak etmək hüququ		
İcmada tam iştirak hüququ ➢ İcmanın aktiv üzvüdür (məktəbdə, həyətdə, qohumlarla) – 0 ➢ Uşağın məktəbdə və həyətdə az (bir-iki) dostu vardır – 1 ➢ Uşaq yalnız qohumları ilə ünsiyyət qurur – 2 ➢ Uşaq öz yaşıdları ilə ünsiyyət qura bilmir, yalnız özündən kiçiklərlə ünsiyyət qurur – 3 ➢ Uşaq nadir hallarda digər uşaqlarla ünsiyyətdə olur, yaxud oynayır (həftədə 1 dəfədən az) – 4 ➢ Tamamilə icmadan təcrid olunmuşdur – 5	5	Uşaq icmadan, demək olar ki, təcrid olunub. Hərəkət qabiliyyəti məhdud olduğu və uyğun vasitələr olmadığı üçün digər uşaqlarla ünsiyyət qurmaqda çətinlik çəkir.
Eşidilmə hüququ ➢ Uşağın öz ehtiyaclarına dair fikir və istəkləri böyüklər (himayədarlar, müəllim, icma üzvləri) tərəfindən nəzərə alınır – 0 ➢ Himayədarlar uşağın fikir və	1	Uşağın ehtiyacları və istəkləri ailə tərəfindən müəyyən qədər

istəklərini nəzərə alır, ancaq icma (müəllim, icma üzvləri) bu istəklərə, fikirlərə əhəmiyyət vermir – 1 ➢ Uşağın fikir və istəkləri icma üzvləri tərəfindən nəzərə alınır, himayədarlar tərəfindən əhəmiyyət verilmir – 2 ➢ Uşağın fikir və istəkləri yalnız yaşıdları/dostları tərəfindən nəzərə alınır – 3 ➢ Uşağın fikir və istəklərini heç kim nəzərə almır – 4 ➢ Uşaq heç kəslə öz fikir və istəklərini bölüşmür – 5		nəzərə alınır, lakin onların tam təmin edilməsi və uşağın inkişafı üçün ciddi tədbirlər görülmür. Uşağın icma üzvləri ilə ünsiyyəti isə məhduddur.

Ü**mumi bal**: 23 bal

Nəticə: Uşağın təhsil, səhiyyə və sosial dəstək kimi sahələrdə hüquqları ciddi şəkildə pozulur. Uşağa xüsusi qayğı və dəstək göstərilməsi, təhsil hüququnun bərpa edilməsi və müvafiq tibbi xidmətlərin təmin edilməsi vacibdir. Uşağın cəmiyyətə və sosial həyata inteqrasiyası üçün tədbirlər görülməlidir.

Tapşırıq 3: Məlumat və xidmət üçün razılıq formaları

Plenar müzakirə: İştirakçılara müraciət edən və artıq xidmətə götürülmüş şəxslərdən məlumatlı razılıqlarının alınmasının vacibliyi və istiqamətləri haqqında fikirlərini soruşun.

10 dəqiqəlik müzakirə zamanı cavabları ümumiləşdirib flipçarta yazın.

Təlimçinin təqdimatı: məlumatların əldə edilməsi, məxfilik və xidmətlərin göstərilməsi ilə bağlı razılığın alınmasının vacibliyi slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı

Məlumatlı razılıq. Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi prosesinə başlamamışdan əvvəl mütləq sosial xidmətə götürülmüş şəxsdən **məlumatın əldə edilməsi, məxfiliyin saxlanılması və xidmətə qəbul edildiyi təqdirdə xidmət üçün razılıq formaları** imzalanmalıdır.

Məlumatlı razılıq xidmətə götürülmüş şəxsin məlumatı başa düşməsini, razılıq vermək imkanına malik olmasını və məcburiyyət və ya yersiz təsir olmadan könüllü şəkildə razılaşmanı təmin etməyi nəzərdə tutur. Məlumatlı razılıq davamlı olmalı və xidmətə götürülmüş şəxsin vəziyyətində, ehtiyaclarında və ya seçimlərində dəyişiklik olduqda yenidən nəzərdən keçirilməlidir.

Məlumatlı razılığın vacibliyinin bir neçə səbəbi vardır:

- ❖ **Xidmətə götürülmüş şəxsin hüquq və maraqlarını qoruyur.**
- ❖ **Məlumatlı razılığı əldə etməklə sosial işçi xidmətə götürülmüş şəxsin müstəqilliyinə, ləyaqətinə və öz müqəddəratını təyin etməsinə dəyər verdiyini göstərir.**
- ❖ **Xidmətə götürülmüş şəxsə məqsədlərinə, dəyərlərinə və seçimlərinə uyğun olan məlumatlı**

seçimlər etməyə kömək edir.

- ❖ **Sosial işçilərin peşəkar dürüstlüyünü və hesabatlılığını qoruyur.**
- ❖ **Məlumatlı razılıq əldə etməklə sosial işçilər peşələrinin etik və hüquqi standartlarına riayət etdiklərini nümayiş etdirirlər.**
- ❖ **Şikayətlər, münaqişələr və ya məhkəmə çəkişmələri riskini azaldır.**
- ❖ **Xidmətə götürülmüş şəxsin daha fəal iştirakını və məmnunluğunu təmin edir.**
- ❖ **Məlumatlı razılıq əldə etməklə, sosial işçi xidmətə götürülmüş şəxslə etibarlı əməkdaşlıq əlaqələri yaradır, onun şəxsin motivasiyasını, inamını, həmçinin fərdi plana bağlılığını artırır.**

Sosial işçilər əlçatanlıqda maneələr, güc balanssızlığı, damğalama və ya ayrı-seçkiliklə üzləşən həssas və təcrid olunmuş xidmətə götürülmüş şəxslərlə qarşılaşa bilərlər. Bu hallarda razılıq prosesini xidmətə götürülmüş şəxsin dəyişən ehtiyaclarına və mədəni kontekstinə uyğunlaşdırmaq, uyğun olduqda və icazə ilə onların ailəsini və ya digər dəstəklərini cəlb etmək və onların hüquq və mənafelərini müdafiə etmək tələb oluna bilər. Xidmətə götürülmüş şəxsin razılığına təsir edə biləcək və ya ona mane ola biləcək amilləri də nəzərə almaq vacibdir.

QİYMƏTLƏNDİRMƏ

Məqsəd	İştirakçılarda xidmət üçün müraciət edən şəxslə birlikdə qiymətləndirmə aparmaq bacarıqlarını formalaşdırmaqdır.
Təlim sessiyasının nəticələri	✚ Qiymətləndirmə zamanı istifadə olunan bacarıqları təcrübədə tətbiq etmək. ✚ "Qiymətləndirmə çərçivəsi"nin tərəfləri haqqında məlumat əldə etmək. ✚ Qiymətləndirmə çərçivəsi nəzərə alınmaqla təfsilatlı qiymətlətləndirilmə vasitəsilə sosial xidmətə götürülmüş şəxsin ehtiyaclarını müəyyənləşdirmək.

Tapşırıq 1: Qiymətləndirmə strukturu

Qrup işi: 4-5 nəfərdən ibarət qruplar yaradaraq təfsilatlı qiymətləndirmənin məqsədini, vaxt çərçivəsini və strukturunu müzakirə etmələrini tapşırın.

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup 10 dəqiqə ərzində fikirlərini flipçartda yazır, növbəti 5 dəqiqə ərzində isə auditoriyaya tədqim edir.

Təlimçinin təqdimatı: Qiymətləndirmənin məqsədi, qiymətləndirmənin strukturu və vaxt çərçivəsi slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Qiymətləndirmənin məqsədi. Təfsilatlı qiymətləndirmə ilkin qiymətləndirmədən sonra aparılır və sosial xidmətə götürülmüş şəxsin vəziyyəti

haqqında daha dərin və hərtərəfli baxışı təmin edir. **Qiymətləndirmə xidmətə götürülmüş şəxslərin vəziyyəti haqqında peşəkar rəy formalaşdırmağa yönəlmiş məlumatların toplanması və təhlili prosesidir.**

Qiymətləndirmə üçün vaxt çərçivəsi. Təfsilatlı qiymətləndirmə 2 həftə ərzində həyata keçirilir. Belə ki, "Sosial xidmət haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununun 11.3 maddəsinə əsasən, sosial xidmətin göstərilməsi barədə müraciət müvafiq icra hakimiyyəti orqanına daxil olduğu gündən sonra **5 iş günü ərzində** şəxsin (ailənin) sosial xidmətə olan tələbatının qiymətləndirilməsi və müəyyənləşdirilməsi üçün sosial işçiyə ünvanlanır. Sosial işçi ərizənin daxil olduğu gündən sonra **10 iş günü ərzində** şəxsin (ailənin) sosial xidmətə olan tələbatının qiymətləndirilməsini və müəyyənləşdirilməsini həyata keçirir[7].

Qiymətləndirmə çərçivəsi. "Qiymətləndirmə çərçivəsi"[8] araşdırma nəticələrinə və praktiki təcrübəyə əsaslanaraq məlumat toplamağa, toplanan məlumatın təhlilinə, o cümlədən uşağın və ailənin planının tərtib edilməsinə təsir seçiminə kömək etmək üçün istifadə olunur.

Çərçivə üç hissədən ibarətdir: uşağın inkişaf ehtiyacları, valideynlik qabiliyyəti, eləcə də ailə və ətraf mühit amilləri. Üçbucağının birinci hissəsi (yəni uşağın inkişaf ehtiyacları) qiymətləndirmənin başlıca diqqət mərkəzidir. Lakin uşağın ehtiyaclarının qarşılanması üçün göstərilən qayğının təsiri

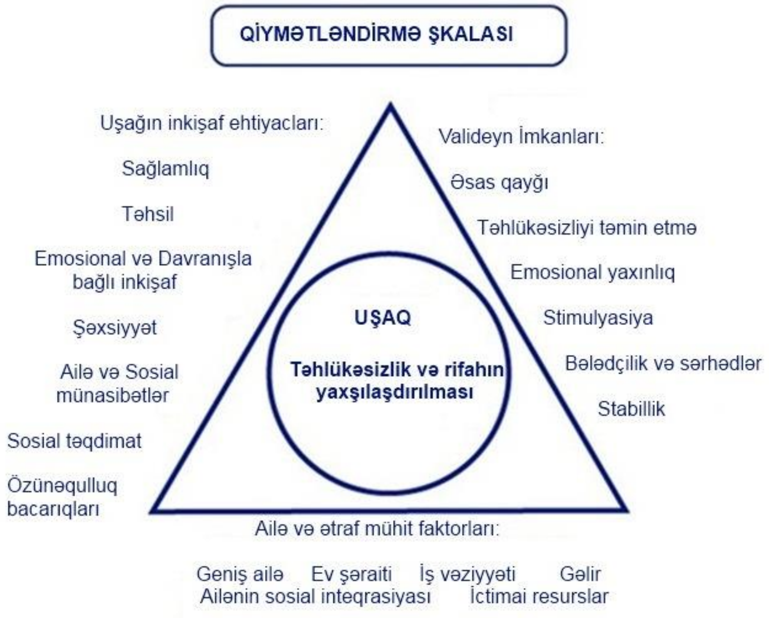
---

[7] Sosial xidmət haqqında Azərbaycan Respublikasının Qanunu, https://e-qanun.az/framework/23195

[8] Common Assessment Framework, CAF – Ümumi Qiymətləndirmə Çərçivəsi, https://www.londonsafeguardingchildrenprocedures.co.uk/appendix_4.html#1.-dimensions-of-child's-developmental-needs

(valideynlik bacarığı), eləcə də ailənin təsiri və ətraf mühit amilləri başlıca qiymətləndirmə prosesində nəzərə alınmalıdır.

Qiymətləndirmə çərçivəsinin istiqamətləri aşağıdakı qrafikdə öz əksini tapmışdır.



Qiymətləndirmə üçün məlumat mənbələri. Məlumat müxtəlif mənbələrdən əldə oluna bilər, buraya şəxsin özü və ailəsi ilə aparılan müsahibələr və müşahidələr, digər qurumlar və şəxsi tanıyanlarla müzakirələr və ailə ilə görüşlər daxildir. Sosial işçi bu məlumatları müxtəlif vasitələrdən, müsahibələr, özünüqiymətləndirmə sorğuları, yoxlama siyahıları, anketlərdən istifadə etməklə toplaya bilərlər. Bəzən təsadüfən və ya şəxsi maraqlara görə ziddiyyətli məlumatların verilməsi halları olur. Bu halda sosial işçi bu məlumatları çarpaz

yoxlamalı, ziddiyyətli məlumatları müəyyən etməli və fərqləri müəyyən etməyə çalışmalıdır.

Tapşırıq 2: Güclü tərəflərin və ehtiyacların aşkarlandığı təfsilatlı qiymətləndirməni həyata keçirmək

Keys üzərindən rol oyunu:

Keys: Ailə 4 nəfərdən ibarətdir: ata, ana, 8 yaşlı oğlan və 2 yaşlı qız. Atanın 5 il bundan əvvəl iş prosesi zamanı zavodda çıxan yanğın zamanı əlləri və üzü yanmışdır. Ancaq əlillik vəsiqəsi almamışdır. Hal-hazırda ağır işlərdə işləyə bilmədiyindən heç işsizdir. Digər işlərə də qəbul etmirlər. Ana çörək zavodunda gecə növbəsində işləyir, gündəlik qazancı 10 AZN olur. Oğlan orta məktəbdə oxuyur. Azyaşlı qız isə bağçaya getmir, ana işdə olanda ona ata qayğı göstərir. Ata yurdunun olmasına baxmayaraq, ailə 150 AZN məbləğində kirayə evdə yaşayır. Ananın valideynləri və qardaşı başqa şəhərdə yaşayır, maddi cəhətdən hərdən ailəyə köməklik edirlər.

Rol oyunu üçün təlimat: İştirakçıların arasından könüllü olaraq sosial işçi və keysdə göstərilən şəxslərin rollarını oynamaq üçün könüllülər seçin. Sosial işçi "Təfsilatlı qiymətləndirmə" formasından istifadə edərək ailənin güclü tərəflərini və ehtiyaclarını dəyərləndirəcək. Nəzərə almaq lazımdır ki, sosial işçi rolunda olan şəxs ehtiyac olduğu halda digər iştirakçılardan multidissiplinar komandada olması gərəkən peşəkar mütəxəssisləri seçə bilər. Rol oyununda iştirak etməyən digər iştirakçılar isə müşahidəçi olaraq sosial işçinin qiymətləndirmə zamanı güclü tərəfə əsaslanan hissələrini qeyd edəcəklər. Tapşırığın yerinə yetirilməsi üçün 20 dəqiqə vaxt verin.

Rol oyunu ilə bağlı rəylər: Rol oyunu bitdikdən sonra iştirakçılar ilə birlikdə sosial işçinin qiymətləndirmə prosesindəki üstünlükləri və çətinliklərini, ünsiyyət prosesini müzakirə edin.

Müzakirədən sonra paylama materialındakı tapşırıqdakı keysin qiymətləndirilməsinin nəticəsini təqdim edin.

Təlimçinin təqdimatı: Təfsilatlı qiymətləndirmənin keçirilməsi qaydaları slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Qiymətləndirmənin keçirilmə qaydaları. Qeyd olunduğu kimi, təfsilatlı qiymətləndirmə sosial xidmətə götürülmüş şəxsin problemlərinin və ehtiyaclarının müəyyən olunması üçün məlumatların toplanmasıdır. Fərdi planının düzgün tərtib edilməsi üçün qiymətləndirmə kifayət qədər hərtərəfli və dolğun olmalıdır. Qiymətləndirmə prosesi eyni zamanda sosial işçiyə sosial xidmətə götürülmüş şəxsin (ailənin) mövcud olan güclü tərəflərini və potensialını üzə çıxarmaqda köməklik edir.

Qiymətləndirmə üçün addımlar:

! **qiymətləndirmə metodları, vaxtı, müsahibə olunacaq şəxslər və mütəxəssislərin siyahısı, görüş vaxtlarını planlaşdırmaq;**

! **multidissiplinar komandanı cəlb etmək;**

! **məlumatların toplanma üsullarını (hansı növ məlumat toplanacaq, məlumat necə toplanacaq və qeydə alınacaq) seçmək;**

! **məlumatlarda uyğunsuzluqlar olduqda, məlumatların natamam və ya ziddiyyətli olması hallarında məlumatları yoxlamaq;**

! **toplanmış məlumatları təhlil etmək;**

! **sosial xidmətə götürülmüş şəxsin ehtiyaclarını və güclü tərəflərini müəyyənləşdirmək;**

! **qərarların qəbulu və qiymətləndirməni tamamlanmaq;**

! **qiymətləndirməni sənədləşdirmək.**

Tapşırıqdakı keysin mümkün qiymətləndirmə nəticələri nümunəsi

Güclü tərəflər/üstünlüklər

✓ Ananın işləməsi, ailənin yeganə gəlir mənbəyinin olması;

✓ Genişləndirilmiş ailənin (ananın valdieynləri və qardaşından) maddi dəstək göstərməsi;

✓ Məktəbyaşlı uşağın təhsil alması;

✓ Atanın iş qabiliyyətinin məhdud olmasına baxmayaraq, evdə uşaqlara və xüsusilə də azyaşlı qızına qayğı göstərməsi;

✓ Ata yurdunun olması.

Ehtiyaclar/Problemlər:

✓ Ailənin maddi çətinlikləri;

✓ Aylıq gəlir ailənin gündəlik ehtiyaclarını ödəmək üçün kifayət deyil;

✓ Atanın səhhətindəki problemlərə görə əlilliyin təyin edilməməsi və buna görə sosial müavinət ala bilməməsi;

✓ Atanın iş qabiliyyətinə uyğun məşğulluğun olmaması;

✓ Azyaşlı qızın uşaq bağçasına getməməsinin onun sosial və təhsil inkişafına mane olması;

✓ Ailənin kirayədə yaşamasının maddi vəziyyətin daha da gərginləşməsinə səbəb olması.

Tapşırıq 3: Qiymətləndirmənin aparılması üçün lazım olan bacarıqlar

Fərdi iş: Aşağıdakı cədvəli auditoriyaya təqdim edərək iştirakçılara fərdi təcrübələrinə əsaslanaraq özləri haqqında 10 dəqiqə ərzində xanaları doldurmağı tapşırın.

	Məndə olan bacarıqlar	**İnkişaf etdirmək istədiyim bacarıqlar**	**Gələcək inkişaf üçün strategiyalar**
Uşaqlarla işləyən zaman			
Ailələrlə işləyən zaman			
Əlilliyi olan şəxslərlə işləyən zaman			
Məişət zorakılığına məruz qalmış şəxslərlə işləyən zaman			
Digər təşkilatlar, mütəxəssislərlə işləyən zaman			

Təlimçinin təqdimatı: Qiymətləndirmə zamanı istifadə olunan və eyni zamanda sosial işçinin əsas bacarıqları slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:
Qiymətləndirmə üçün vacib bacarıqlar. Fərdi halların idarə edilməsi prosesinin qiymətləndirmə mərhələsində, həmçinin digər mərhələlərində də sosial işçiyə lazım olan əsas bacarıqlar aşağıdakılardır:

- **İcazə və məxfilik prinsiplərini nəzərə almaqla bütün etik tələbləri yerinə yetirmək.** Bu, sosial xidmətə götürülmüş şəxslərin hüquqlarını qorumağa və etimadı artırmağa xidmət edir. Məsələn, sosial işçi hər hansı şəxsi məlumatı digər peşəkarlarla paylaşmazdan əvvəl sosial xidmətə götürülmüş şəxsin yazılı razılığını alır və məxfiliyi qorumaq üçün bütün iş qeydlərinin təhlükəsiz şəkildə saxlanmasını təmin edir.

- **Müsahibə bacarıqları.** Effektiv müsahibə bacarıqları müdaxilə strategiyalarını gücləndirməyə yarayan, xidmət üçün müraciət etmiş şəxslərdən dəqiq və hərtərəfli məlumat toplamaq üçün vacibdir. Məsələn, sosial işçi yeni sosial xidmətə götürülmüş şəxsi onun keçmişi və mövcud çətinlikləri haqqında təfərrüatları bölüşməyə təşviq etmək üçün açıq suallardan və mühakimə etməyən səs tonundan istifadə edir.

- **Sual vermə bacarığı.** Düzgün suallar vermək bacarığı xidmət üçün müraciət etmiş şəxsin vəziyyəti ilə bağlı mühüm təfərrüatları üzə çıxarmağa kömək edir,

vəziyyəti daha yaxşı anlamağa və dəstəyi asanlaşdırmağa xidmət edir. Məsələn, sosial işçi sosial xidmətə götürülmüş şəxsin məqsədlərini aydınlaşdırmağa kömək etmək üçün bir sıra məqsədyönlü suallar verir: “Mövcud vəziyyətinizdə hansı xüsusi dəyişiklikləri görmək istərdiniz?”

❑ **Müşahidə bacarığı.** Bu bacarıqlar sosial işçilərə sosial xidmətə götürülmüş şəxsin ehtiyaclarını daha dolğun başa düşməyə kömək edən qeyri-şifahi işarələri və ətraf mühit amillərini nəzərə almağa imkan verir. Məsələn, ailəyə səfər edərkən sosial işçi antisanitar şəraitlə və qeyri-adekvat qidalanma kimi baxımsızlıqla rastlaşır ki, bu da ailənin ehtiyaclarının daha dərindən qiymətləndirilməsinə səbəb olur.

❑ **Aydınlaşdırma bacarığı.** Xidmətə götürülmüş şəxsin verdiyi məlumat mücərrəd və anlaşılmaz olduqda, sosial işçi xidmətə götürülmüş şəxsdən problemin mahiyyətinin daha dəqiq ifadə etməsini xahiş edə bilər. Əgər sosial işçi xidmətə götürülmüş şəxsdən dediklərini aydınlaşdırmağı xahiş etməsə, xidmətə götürülmüş şəxs onun dediklərini başa düşdüyünü güman edər, ona görə də dediklərini dolğun izah etməyə bilər. Xidmətə götürülmüş şəxs qeyri–müəyyən sözlərdən (məsələn, hərdən, həmişə, hərdən bir, bəzən və yaxud bir növ) istifadə edə bilər. Xidmətə götürülmüş şəxs “onlar”, “onları”, “bizi”, “mənim dostlarım” kimi qeyri-müəyyən sözlərdən istifadə edərkən onun nəyi nəzərdə tutduğunu dəqiqləşdirmək lazımdır. Məsələn, “onlar” deyərkən, kimi nəzərdə tutduğunu soruşmaq vacibdır.

❑ **Ümumiləşdirmə bacarığı.** Ümumiləşdirmə apararkən sosial işçi xidmətə götürülmüş şəxsin dediklərinin müvafiq hissələrini toplayır. Sosial işçinin ümumiləşdirməsi xidmətə götürülmüş şəxsin həm hisslərini, həm də dediklərinin məzmununu əhatə edə bilər. Ümumiləşdirmədən dəyərləndirmə, konsultasiya boyunca müvafiq mövzular üzərində diqqəti cəmləmək, eləcə də bir mövzudan digərinə keçmək üçün istifadə olunur. Ümumiləşdirmədən konsultasiyanın əvvəlində və müvafiq məqamların vurğulanması və növbəti görüş üçün gündəliyin qurulması baxımından sonunda istifadə etmək məqsədəuyğundur.

❑ **Yazı və analiz bacarıqları.** Bu bacarıqlar fərdi halları aydın şəkildə sənədləşdirmək, nüansları qeyd etmək və əsaslandırılmış fəaliyyət planlarını hazırlamaq üçün lazımdır. Məsələn, sosial işçi hərtərəfli fərdi hal planını hazırlamaq üçün ailənin çətinliklərinə səbəb olan amilləri, o cümlədən onların sosial-iqtisadi vəziyyəti və psixi sağlamlıq problemlərini təhlil edən ətraflı hesabat yazır.

❑ **Ailəyə səfərlər.** Ailəyə səfər sosial işçilərə sosial xidmətə götürülmüş şəxslərin həyat şəraiti haqqında birbaşa məlumat verir və onların ehtiyaclarını daha dəqiq qiymətləndirməyə imkan yaradır. Məsələn, ailəyə səfər zamanı sosial işçi valideyn və uşaq arasındakı qarşılıqlı əlaqəni müşahidə edir, müsbət davranışları, eləcə də uşağın rifahını təmin etmək üçün müdaxilə tələb edən sahələri qeyd edir.

FƏRDİ PLANIN TƏRTİBATI

Məqsəd	İştirakçılara sosial xidmətə götürülmüş şəxs və multidissiplinar komanda ilə birlikdə təfsilatlı qiymətləndirmənin nəticəsinə uyğun fərdi planın tərtibatı üzrə bilik və bacarıqlar öyrətməkdir.
Təlim sessiyasının nəticələri	✚ Təhlil edilmiş məlumata əsasən fərdi plan tərtib etmək. ✚ Fərdi planın tərtibatında məqsədlər, fəaliyyətlər, xidmətlər və resursları düzgün təyin etməyi bacarmaq.

Tapşırıq 1: Fərdi halın planlaşdırılmasını anlamaq

Qrup işi: 4-5 nəfərdən ibarət qruplar yaradın və fərdi planın məqsədi, əks olunan məlumatlar haqqında müzakirə etmələri üçün 10 dəqiqə vaxt ayırın.

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup fikirlərini flipçartda yazaraq 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya tədqim edir.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi planın məqsədləri haqqında məlumat slayd formasında iştirakçılara təqdim edilir.

Paylama materialı:

Fərdi planın məqsədləri. Xidmətə götürülmüş şəxsin probleminin azaldılması və ya tam aradan qaldırılması müdaxiləsi fərdi planın tərtib olunması ilə baş

verir. Fərdi plan təfsilatlı qiymətləndirmə zamanı müəyyən edilənlər əsasında qurulur. Planda uşağın, ailənin vəziyyətini yaxşılaşdırmaq üçün görülməli olan işlər, işləri görməli olan şəxslər, işlərin görülməsi üçün şərtlər və qaydalar, eləcə də hər bir işin gözlənilən nəticələri göstərilir.

Fərdi plandan istifadə olunma məqsədləri aşağıdakılardır:

- **Qiymətləndirmə və müəyyən edilmiş problemlərin həlli arasında körpü yaradır.**
- **Dəyişikliyə hazırlığı, tələb olunan resursları və göstəricilərin dəyişməsini müəyyən etməyə kömək edir.**
- **Gözləntiləri aydınlaşdırmaq, qərarların qəbulunu istiqamətləndirmək və iştirakı təmin etməklə bütün cəlb olunanlar üçün struktur təmin edir.**
- **Təhlil və rəy üçün sənədlərə müdaxilələr və təkmilləşdirmələr.**

Fərdi planda xidmətə götürülmüş şəxsin üstünlükləri irəli çəkilməli və çətinliklərin öhdəsindən gəlmək üçün əlçatan qaynaqlardan yaradıcılıq və çevikliklə istifadə edilməlidir.

Fərdi plan qiymətləndirmə həyata keçirildikdən sonra 3-5 iş günü ərzində tərtib edilməlidir.

Tapşırıq 2: Fərdi planı tərtib etmək

Keys üzrə qrup işi:

Keys: Anadangəlmə serebral iflic diaqnozu olan 7 yaşlı əlilliyi olan uşaq anası ilə birlikdə birotaqlı şəxsi evlərində yaşayır. Xüsusi qayğıya ehtiyacı olan uşaq ev

şəraitində anası tərəfindən qayğı göstərilir və heç bir təhsil imkanlarından (inklüziv və ya evdə təhsil) faydalanmır. Ata ailəni tərk edib və əlaqə saxlamır. Lakin rəsmi boşanma olmayıbdır. Ana işsizdir və uşağın bütün qayğısını təkbaşına təmin etməyə çalışır. Ailənin gəlir mənbəyi uşağın əlilliyinə görə təyin olunan sosial müavinət və uşağa qulluğa görə ana üçün ödənilən aylıq təqaüddür.

Keys qiymətləndirilməsinin nəticələri:

Güclü tərəflər	Ehtiyaclar
▪ **Ananın uşağa ev şəraitində daimi qayğı və qulluq göstərməsi;** ▪ **Ananın uşağın zəruri gündəlik ehtiyaclarını təmin etməsi;** ▪ **Ailənin müəyyən gəlir mənbəyinin olması;** ▪ **Ailənin şəxsi evinin olması, kirayə ödəməməsi.**	▪ Uşağın təhsil imkanlarından faydalanmaması (inklüziv və ya evdə təhsil); ▪ Reabilitasiya xidmətlərindən istifadə etmədiyi üçün uşağın fiziki, sosial, psixoloji və intellektual inkişafında gerilik; ▪ Uşağıın cəmiyyətə inteqrasiya etməməsi, həmyaşıdları ilə ünisyyətdə olmaması; ▪ Atanın ailə ilə əlaqəsinin olmaması və heç bir dəstək göstərməməsi; ▪ Ailənin gəlir mənbəyinin məhdud olması; ▪ Mənzilin sahəsinin məhdud-luğu və onun uşağın xüsusi qayğıya ehtiyaclarına uyğunlaşdırılmaması.

Qrup işi üçün təlimat: 3-4 nəfərdən ibarət qruplar yaradın və məqsədlər, fəaliyyətlər, uğur göstəriciləri, məsul şəxslər, vaxt çərçivəsi olmaq şərtilə yuxarıdakı keys üzrə fərdi plan tərtib etməyi tapşırın. Tapşırığın yerinə yetirilməsi üçün 20 dəqiqə vaxt verin.

Qrup işinin müzakirəsi: Hər qrup hazırladığı fərdi planı auditoriyaya tədqim etdikdən sonra iştirakçılar ilə tərtibat zamanı qarşılaşdıqları çətinlikləri müzakirə edin.

Qrupların təqdimatından sonra paylama materialındakı tapşırıqda keysin mümkün fərdi planını təqdim edin.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi plandakı məqsədlər, məqsədlərə uyğun tərtib edilmiş fəaliyyətlər, xidmətlər və resurslar slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Fərdi plan xidmətə götürülmüş şəxs, hədəf və fəaliyyətlərə töhfə verə biləcək digər peşəkarlar və ya təşkilatlarla multidissiplinar komanda şəklində sıx əməkdaşlıq çərçivəsində işlənib hazırlanmalıdır. Fərdi plan xidmətə götürülmüş şəxslə birlikdə hazırlanmadıqda onun motivasiyası aşağı düşə bilər, bununla da fərdi planının tərtibatı və icrası xeyli dərəcədə zəifləyə bilər və məqsədlərə çatmaq mümkünsüzləşə bilər.

Planlaşdırma üçün mərhələlər aşağıdakı kimidir:

Addım 1. Zəif tərəflər və ehtiyaclar

Sosial xidmətə götürülmüş şəxs (ailə) ilə birlikdə zəif tərəflərin və qiymətləndirmə zamanı müəyyən olunmuş problemli sahələrin siyahısını hazırlamaq lazımdır.

Addım 2. Məqsədlər

Hədəfləri müəyyənləşdirmək. Hər bir hədəf qiymətləndirmə zamanı müəyyən olunmuş konkret problem və zəif tərəflərin həllinə fokuslanmalıdır.

Addım 3. Prioritetlər

Sosial xidmətə götürülmüş şəxs (ailə) ilə birlikdə prioritetləri müəyyənləşdirmək. Hədəflərdən hansı təcili müdaxilə tələb edir, hansı daha sonra həyata keçirilə bilər.

Addım 4. Resurslar

Problemi həll etmək üçün hansı resurslara ehtiyac olduğunu müəyyənləşdirmək.

Addım 5. Fəaliyyətlər

Ümumi məqsədi tapşırıqlara bölmək. Tapşırıqlar məqsədə çatmağa töhfə verən konkret hərəkət və fəaliyyətlərdir.

Addım 6. Rollar, məsuliyyətlər və vaxt çərçivəsi

Hər bir tapşırıq üçün rolları, məsuliyyətləri və vaxt çərçivəsini müəyyən etmək.

Beləliklə, fərdi plan obyektiv və konkret məqsədlərdən ibarət olmalı və lazım gəldikdə, müəyyən vaxtdan bir yenilənməlidir. Fərdi planın müddəti çətin həyat şəraitində olan xidmətə götürülmüş şəxsin vəziyyətindən asılı olaraq tərtib edilir, lakin bir ildən artıq olmaması məqsədəuyğundur.

Tapşırıqdakı keys üçün mümkün fərdi plan nümunəsi

Xidmət sahəsi	Məqsəd və addımlar	Məsul şəxslər / təşkilatlar	Müddət
Həyat şəraiti	**Məqsəd: Ailənin yaşayış şəraitini yaxşılaşdırmaq və uşağın inkişafı üçün uyğun təhlükəsiz mühit yaratmaq**		
	1. Evin daxili interyerini uşağın xüsusi qayğı ehtiyaclarına uyğunlaşdırmaq	Sosial işçi, ana, könüllü təşkilatlar	1 ay
Təhsil	**Məqsəd: Uşağın təhsil almasına nail olmaq**		
	1. Uşağın təhsil imkanlarının diaqnostikası və qərar üçün yerli Psixoloji-tibbi-pedaqoji komissiyaya müraciət etmək	Sosial işçi, ana, Psixoloji-tibbi-pedaqoji komissiya	1 ay
	2. Uşağa uyğun fərdi təhsil proqramı hazırlamaq və tətbiqinə nəzarət etmək	Sosial işçi, ana, yerli təhsil idarəsi, müəllim	9 ay
	3. Ananın uşağın	Sosial işçi,	3 ay

	təhsil prosesinə dəstək verməsi üçün məlumatlandırmaq və maarifləndirici təlimləri təşkil etmək	ana, yerli təhsil idarəsi, müəllim	
Reabilitasiya	**Məqsəd: Uşağın fiziki, psixoloji, sosial və intellektual inkişafına nail olmaq**		
	1. Uşağın tibbi, psixoloji və sosial ehtiyaclarını qarşılamaq üçün Dövlət Reabilitasiya Mərkəzlərində müvafiq reabilitasiya xidmətlərindən faydalanmasını təmin etmək	Sosial işçi, psixoloq, Uşaq Reabilitasiya Mərkəzi, Uşaq və Ailələrə Dəstək Mərkəzi, ana	12 ay
	2.Uşağın ehtiyaclarına uyğun köməkçi vasitələrlə (məsələn, ortopedik avadanlıqlar, xüsusi oturacaqlar) təmin etmək	Ana, sosial işçi, Dövlət Tibbi-Sosial Ekspertiza və Reabilitasiya Agentliyin	2 ay

		in yerli mərkəzi	
	3.Uşağın reabilitasiya xidmətlərinin davamlılığı baxımından ananın uşaq inkişafı məsələlərinə dair təlimləndirmək	Sosial işçi, psixoloq, reabilitasiya mərkəzinin əməkdaşları	3 ay
Maliyyə durumu	**Məqsəd: Ailənin iqtisadi vəziyyətini yaxşılaşdırmaq və dayanıqlı gəlir mənbələri yaratmaq**		
	1.Ananın peşə qabiliyyətinə uyğun peşə kursuna cəlb etmək	Sosial işçi, ana, yerli Dövlət Məşğulluq Mərkəzi	6 ay
	2. Ananın öyrənmiş olduğu peşə kursuna uyğun ev şəraitində kiçik sahibkarlığa başlamasına dəstək olmaq	Sosial işçi, ana, yerli Dövlət Məşğulluq Mərkəzi	6 ay
	3.Ünvanlı Sosial Yardım üçün müraciət etmək	Ana, sosial işçi	1 ay
	4.Alimentin təyin olunması üçün	Vəkil, ana	4 ay

	məhkəməyə müraciət etmək		
Cəmiyyətə inteqrasiya	**Məqsəd: Ailənin sosiallaşmasına dəstək olmaq**		
	1.Uşaq və ananın icmada təşkil olunan sosial tədbirlərdə hər ay ən azı iki dəfə iştirakını təmin etmək	Sosial işçi, icma nümayəndələri, ana	12 ay
	2. Ananı özünə dəstək qruplarında iştiraka cəlb etmək	Sosial işçi, psixoloq, ana	3 ay
	3.Uşağı qabiliyyətinə uyğun yaradıcı fəaliyyətlərə (idman, incəsənət) cəlb etmək	Ana, sosial işçi, yerli idman və mədəniyyət mərkəzləri	12 ay

FƏRDİ PLANIN İCRASI

Məqsəd	İştirakçılara fərdi planın icrası üçün vacib olan bilik və bacarıqları aşılamaqdır.
Təlim nəticələri	- Komanda və ya şəbəkə ilə əməkdaşlıq quraraq işləməyi bacarmaq; - Sosial işçinin şəxslər və ailələr adından ictimai vəkillik edə biləcəyi məsələləri təsvir etməyi bacarmaq; - Fərdi planların insan hüquqlarını pozmayacaq şəkildə həyata keçirilməsini təmin etmək üçün müvafiq danışıqlar aparmaq bacarığına sahib olmaq.

Tapşırıq 1: Xidmətlərə yönləndirmə və əlaqələndirmə mexanizminin yaradılması

Rol oyunu: Yeniyetmə bir qızın tanımadığı şəxs tərəfindən cinsi zorakılığa məruz qaldığının təsvir edildiyi fərdi halı canlandırmaq üçün hər iştirakçıya rol verin və bu rolun qeyd edildiyi kartlar (yeniyetmə, ana, sosial işçi, psixoloq, vəkil hakim, polis) paylayın. Yeniyetmə rolunda olan iştirakçıdan əvvəlcə "ana" rolundakı iştirakçıya yaxınlaşmasını xahiş edin. Sonra ana qızı ilə birlikdə Uşaq və Ailələrə Dəstək Mərkəzinin sosial işçisinə müraciət edir. Sosial işçi sosial xidmətə götürülmüş şəxsləri öncə psixoloqa, sonra vəkilə yönləndirir. Yeniyetmə ilə anası eyni yolla polis, həkim və digər şəxslərə yönəldilsin.

Rol oyunun müzakirəsi: İştirakçılarla rol oyununda zərərçəkən şəxsin neçə dəfə yönləndirildiyini, bu yönləndirmələr zamanı sosial xidmətə götürülmüş şəxsin

hisslərini, yönləndirmədəki üstünlük və boşluqları, bu rol oyununa başqa əlavə edilə bilinəcək rollar haqqında müzakirələr aparın. Rol oyunu və onun müzakirəsi üçün 20 dəqiqə vaxt ayırın.

Təlimçinin təqdimatı: Xidmətlərə yönləndirmə, yönləndirmənin fərdi halların idarə edilməsinin müxtəlif mərhələlərində istifadə edilməsi, yönləndirmənin əsas şərtləri, yönləndirmə mexanizmlərinin yaradılması/gücləndirilməsi, xidmət təminatının əlaqələndirilməsi barədə slaydlar təqdim edilir.

Paylama materialı:

Xidmətlərə yönləndirmə. Yönləndirmə xidmət üçün müraciət etmiş şəxslərin digər xidmətlərə qoşulması prosesidir. Bütün yönləndirmələr sosial xidmətə götürülmüş şəxslərlə məsləhətləşmələr əsasında təhlükəsiz və praktiki olduqda, onların məlumatlı razılığı ilə həyata keçirilməlidir. Sosial xidmətə götürülmüş şəxs hansı xidmətin onlar üçün ən uyğun olduğuna qərar vermə prosesində iştirak etdikdə tövsiyələr daha effektiv olur. Sosial işçi bir sıra seçimlər haqqında məlumat verə və sosial xidmətə götürülmüş şəxsin hər hansı variantı seçməsinə icazə verə bilər.

Yönləndirmənin fərdi halların idarə edilməsinin müxtəlif mərhələlərində istifadə edilməsi. Yönləndirmədən fərdi halların idarə edilməsinin 2 mərhələsində istifadə edilir:

⇨ Müəyyənləşdirmə və qeydiyyat mərhələsi

Yönləndirmə prosesinin ilkin mərhələsi xidmətə ehtiyacın müxtəlif yollarla müəyyən edilməsidir. Məsələn, bir uşaqdan söhbət gedirsə, uşaq müdafiəsi və digər sektor

proqramlarındakı işçilər, özlərinin müntəzəm fəaliyyəti zamanı uşağı müəyyən edə bilərlər və ya bir təşkilat və ya icma üzvü uşağı sosial (fərdi halın idarə edilməsi) xidmətləri almaq üçün yönləndirə bilər və ya sosial xidmətə götürülmüş şəxs özü-özünü təqdim edə bilər. Təşkilat hər hansı bir problemin öhdəsindən gələ bilmirsə, o zaman sosial xidmətə götürülmüş şəxs başqa bir təşkilata, xidmət təminatçısına yönləndirilir.

⇨ Fərdi planın icrası mərhələsi

Bu mərhələdə xidmət üçün müraciət etmiş şəxsin ehtiyaclarının daha dərindən aydınlaşdırılması və ya başqa müxtəlif səbəblərdən (sosial xidmətə götürülmüş şəxsin daha spesifik olaraq bu sahədə ixtisaslaşmış yardım istəməsi, iqtisadi-maliyyə vəziyyəti və s.) başqa yerə yönləndirilməsi lazım ola bilər. Ehtiyac çox vaxt valideyn, ailə üzvü və ya digər xidmət təminatçısı tərəfindən alınan telefon zəngi nəticəsində müəyyən edilir. Sosial xidmətə götürülmüş şəxs ilkin olaraq fərdi halların idarə edilməsi xidmətlərinə qoşulduqda bir çox xidmət ehtiyacları qəbul zamanı müəyyən edilir. Daha sonra bu məlumat daimi sosial işçiyə verilir ki, onlar müraciət prosesinə başlaya bilsinlər. Ehtiyaclar, həmçinin illik müdaxilə planlaşdırma iclasında aşkar edilir. Bu zaman məqsəd və vəzifələr nəzərdən keçirilir və sosial xidmətə götürülmüş şəxslərin seçimlərindən asılı olaraq ehtiyaclar dəyişə bilər. İstənilən vaxt baş verə biləcək fərdi vəziyyətlərdən və fövqəladə hallardan asılı olaraq xidmət ehtiyacları da istənilən vaxt aşkar edilə bilər.

Yönləndirmə mexanizmlərinin yaradılması və gücləndirilməsi. Sahələrarası və qurumlararası əməkdaşlıq yönləndirmələri mümkün və effektiv edir. Fərdi plan qiymətləndirmə nəticəsində müəyyən edilmiş ehtiyacları siyahıya alır və birbaşa xidmət göstərilməsi, yönləndirmə və ya icma əsaslı proqramlar vasitəsilə onları həll etmək üçün strategiya hazırlayır.

Fərdi plan dəyişkən sənəd olduğu üçün sosial xidmətə götürülmüş şəxsin vəziyyəti və ya ehtiyacları dəyişdikdə istənilən vaxt təkrar nəzərdən keçirilə bilər.

Yönləndirmə zamanı sosial işçinin öhdəlikləri:

- **yönləndirmə edilə biləcək bütün təşkilatlar və qurumlarla yaxından tanış olmaq;**
- **mümkün hallarda ilk dəfə sosial xidmətə götürülmüş şəxsi xidmət təminatçısına müşayiət etmək, tanış etmək və yönləndirmənin onu qəbul edən təşkilat tərəfindən asan başa düşülməsini təmin etmək;**
- **digər təşkilatlar və eləcə də hökümət qurumları ilə daim əlaqə saxlamaq;**
- **sosial xidmətə götürülmüş şəxs ilə təşkilat və ya qurum arasında əlaqə qurulub-qurulmamasını aydınlaşdırmaq;**
- **icmada məlumatlılığı artırmaq.**

Xidmət təminatının əlaqələndirilməsi. Sosial işçi xidmətə götürülmüş şəxsin fərdi planına uyğun olaraq onu fərdi və qrup müdaxilələrinə cəlb etməli, ona fərdi hala cəlb olunan müxtəlif peşəkarlar və təşkilatların göstərdiyi xidmətlər haqqında məlumat toplayaraq hesabat verməlidir.

Fərdi hal üzrə xidmət təminatının davamlı izlənilməsi həyata keçirilməlidir. Bunun üçün aşağıdakılar nəzərə alınmalıdır:

! Xidmətlərin xidmətə götürülmüş şəxsin ehtiyaclarını ödəməyə davam etdiyinə əmin olmaq;

! Xidmətə götürülmüş şəxslə evdə və kənarda görüşərək davamlı əlaqə saxlamaq və fərdi planın həyata keçirilməsinin gedişatı barədə müzakirə apararaq qeydlər götürmək;

! Xidmətə götürülmüş şəxsin uyğunlaşma, ilkin xidmət planının yerinə yetirilməsi və fərdi plan dövründəki inkişafının gedişatını izləyərək qeydlər götürmək;

! Xidmət təminatını müzakirə etmək üçün xidmət göstərən multidissiplinar komanda üzvləri və mütəxəssislərlə müzakirə görüşləri təşkil etmək;

! Bu və ya digər xidmətin göstərilməsində çətinliklər yaranarsa, multidissiplinar komandanın fərdi hal müzakirələrini təşkil edib qeydlər götürmək;

! Fərdi halın idarə edilməsinə cəlb olunan müxtəlif peşəkarlar və təşkilatlardan xidmətə götürülmüş şəxsə göstərilən xidmətlər haqqında məlumatlar toplayaraq qeydlər götürmək.

Tapşırıq 2: Sosial işdə ictimai vəkillik

Qrup işi: 3-4 nəfərdən ibarət qruplar yaradın və tapşırığın müzakirəsi üçün 15 dəqiqə vaxt verin. Hər bir qrup xidmət təminatçısı və ya icmadan nüfuzlu bir şəxs qarşısında hər hansı bir fərdi hal üzrə ictimai vəkillik etməli və onları ictimai vəkilliyin məqsədinə inandırmalıdır. Bunun üçün aşağıdakı suallar ətrafında düşünülür:

? Məqsədiniz nədir?

? Onlardan həqiqətən nə istəyirsiniz?

? Bunun onlara nə faydası var?

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup bir nümayəndə seçərək auditoriyaya ictimai vəkilllik mesajını çatdırır. Bunun üçün hər qrupa 10 dəqiqə vaxt verilir.

Təlimçinin təqdimatı: Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsi üzrə ictimai vəkillik barədə slaydlar təqdim edilir.

Paylama materialı:
Sosial işdə fərdi halların idarə edilməsində ictimai vəkillik.

İctimai vəkillik səyləri etibarlı əlaqələr qurmaq, sosial xidmətə götürülmüş şəxslərlə sosial xidmət təminatçıları arasında ümumi anlaşmanı asanlaşdırmaq və dəstəyi təmin etmək, sosial xidmətə götürülmüş şəxs adından müvafiq məsələləri qaldırmaq, onların hüquqlarını qorumaq, maneələri aradan qaldırmaq, keyfiyyətli və təhlükəsiz nəticələrə nail olmaq məqsədləri daşıyır. Bu məqsədləri həyata keçirərək effektiv ictimai vəkillik etmək üçün sosial işçilər xüsusi bilik, bacarıq və səriştələrə malik olmalıdırlar.

İctimai vəkillik sosial işçiləri sosial xidmətə götürülmüş şəxslərin istəkləri ilə onlar üçün mövcud olan resursların reallığının kəsişməsinə gətirir. Məsələn, xidmətə götürülmüş şəxs müalicə olunması lazımdır. Lakin onun tibbi sığortası bu seçimi qeyri-mümkün edə bilər. Bu zaman artıq alternativ yollarla xidmət tapmaq lazım gəlir. Mütləq formada

sosial xidmətə götürülmüş şəxs bu barədə məlumatlandırılmalıdır. Sosial işçi sosial xidmətə götürülmüş şəxsi mürəkkəb bir sistemin içində müdafiə və təmsil edərkən eyni zamanda sosial xidmətə götürülmüş şəxsin özünü də mümkün qədər məlumatlandırmalıdır.

Fərdi halların idarə edilməsi üzrə ictimai vəkillik sosial xidmətə götürülmüş şəxslərin faktiki və potensial ödənilməmiş ehtiyaclarını müəyyən etməyi və buna (hətta potensial olaraq) səbəb olan halları dəyişdirmək üçün tədbirlərin həyata keçirilməsini nəzərdə tutur.

FƏRDİ PLANIN İZLƏNİLMƏSİ

Məqsəd	İştirakçılara irəliləyişin izlənilməsi ilə bağlı bilik və bacarıq, həmçinin izləmə zamanı müdaxilədə müəyyən edilmiş ümumi problemlərin həllində təcrübə imkanlarını öyrətməkdir.
Təlim nəticələri	✚ İrəliləyişi izləmənin məqsədi haqqında məlumat əldə etmək. ✚ İzləmə görüşlərinin formaları və üsulları haqqında məlumat almaq.

Tapşırıq 1: İzləmənin əhəmiyyətini anlamaq

Plenar müzakirə: İştirakçılara aşağıdakı sualları verərək cavablandırmalarını xahiş edin.

- Fərdi halın idarə edilməsində izləmənin yerini izah edin.
- Xidmətə götürülmüş şəxslərin müdaxilə planlarına hansı aralıqla baxış keçirilməlidir?
- İzləmədə kimlər iştirak edə bilər?

Müzakirə zamanı araşdırmanın əsaslarını ümumiləşdirərək flipçarta yazın.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi halların idarə edilməsində irəliləyişi izləmənin vacibliyi və keçirilmə aralığı slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Fərdi halların idarə edilməsində irəliləyişi izləmənin vacibliyi. Məqsədəçatma istiqamətində

işlər aparıldıqca müntəzəm şəkildə irəliləyişi izləmək lazımdır. Bunun 4 əsas səbəbi var:

1. Həyata keçirilən müdaxilə metodlarının qiymətləndirilməsi. Əgər müdaxilə metodu arzuolunan nəticələr vermirsə, sosial işçi uğursuzluğun nəticələrini müəyyən etməli və başqa yanaşmadan istifadə etməlidir.

2. Məqsədəçatma istiqamətində xidmətə götürülmüş şəxsin göstərdiyi cəhdlərə bələdçilik etmək. Məqsədəçatma yolunda əldə olunan irəliləyişin qiymətləndirilməsi vaxtdan səmərəli istifadə etməyə və diqqəti cəmləməyə kömək edir.

3. Xidmətə götürülmüş şəxsin irəliləyişə olan reaksiyasının qiymətləndirilməsi. Xidmətə götürülmüş şəxslər qayğı prosesində məqsədə doğru irəliləyişin olmadığını hiss etdikdə ruhdan düşürlər və kömək prosesinə inamını itirə bilərlər. İrəliləyişi vaxtaşırı qiymətləndirməklə sosial işçilər xidmətə götürülmüş şəxsin qayğı prosesinə təhlükə yaradan neqativ reaksiyaları barədə məlumatlı olacaqlar.

4. Məqsədəçatma və irəliləyişin monitorinqi üzərində diqqəti cəmləmə. Bu cəhdlər xidmətə götürülmüş şəxsi problemin həlli üzərində işləməyə vadar edir.

Fərdi planda qeyd olunduğu kimi, izləmə sosial xidmətə götürülmüş şəxsin (ailənin) ehtiyaclarını ödəmək üçün müvafiq xidmətlər və dəstək aldığını, onların vəziyyətinin stabil olduğunu və fərdi plana uyğun olaraq müsbət irəliləyişin olub olmadığını yoxlamaqdan

ibarətdir. Xüsusi tədbirlərin görüldüyünü və göstərilən xidmətlərin yoxlanılması üçün fərdi halların idarə edilməsi prosesində sosial xidmətə götürülmüş şəxs (ailə) və digər iştirakçılarla müntəzəm olaraq izləmə aparılır.

Fərdi planın izlənilməsinin keçirilmə aralığı. İzləmə sosial xidmətə götürülmüş şəxsin ilk qeydiyyata alındığı və ilkin müdaxilənin başlandığı (təcili ehtiyaclara cavab verən) andan fərdi hal bağlanana qədər istənilən vaxt baş verə bilər. Fərdi plan tərtib edildikdən sonra təqiblərin cədvəli orada qeyd edilə bilər. İzləmənin tezliyi xidmətə götürülmüş şəxsin (ailənin) vəziyyətindən, onların xüsusi ehtiyaclarından və işin risk səviyyəsindən asılı olacaq. Məsələn, əgər uşaqlar məhdud müddətə təhlükəsiz evlərə yerləşdirilirsə, uşağın təhlükəsizliyini və rifahını yoxlamaq üçün gündəlik telefon zəngləri vacib ola bilər. Fərdi plan irəlilədikcə və uşağın vəziyyəti yaxşılaşdıqca, tezlik uyğunlaşdırıla bilər.

İrəliləyiş üçün planlaşdırılmış izləmələr hədəf qrupunun risk səviyyəsinə uyğun olaraq həftəlik, aylıq və ya rüblük ola bilər.

Tapşırıq 2: Fərdi halın izlənməsi görüşü

Keys: Uşaq və Ailələrə Dəstək Mərkəzinə müraciət edən qadın həyat yoldaşı tərəfindən həm özünün, həm də uşaqlarının mütəmadi fiziki şiddətə məruz qaldığını haqqında məlumat vermişdir. Sosial işçi tərəfindən qiymətləndirmə sonrası aşağıdakı müdaxilə edilmişdir:

❖ Qadın və uşaqları sığınacağa yerləşdirilmiş;

❖ Fiziki zorakılıqla bağlı yerli polis idarəsinə məlumat verilmiş;

❖ Ailənin gəlir mənbəyinin təmin edilməsi məqsədi ilə qadının peşə öyrənilməsi planlandırılmış;

❖ Peşə kursu bitdikdən sonra yerli Məşğulluq mərkəzinə müraciət edərək kiçik sahibkarlıq üçün avanadlıqların alınması planlaşdırılmış;

❖ Uşaqların təhsil hüquqları bərpa edilmiş;

❖ Ailənin yaşadığı travmalarının aradan qaldırılması üçün uzunmüddətli psixoterapiya təşkil olunmuşdur.

Rol oyunu: İştirakçıları arasından sosial işçi, xidmətə götürülmüş ailə üzvləri (ana, 13 yaşlı qız və 5 yaşlı oğlan), multidissiplinar komanda üzvləri (psixoloq, pedaqoq, hüquqşünas və digərləri) rollarını oynamaq üçün könüllülər seçin. Sosial işçiyə yuxarıdakı keys üzrə fərdi hal zamanı həm ailə, həm də multidissiplinar komanda üzvləri ilə izləmə görüşlərini təşkil etməsini tapşırın. Sosial işçi obrazındakı iştirakçı "Fərdi halın izlənməsi forması"nı doldurmalıdır. Rol oyununda iştirak etməyən digər iştirakçılar isə müşahidəçi olaraq sosial işçinin izləmə görüşü zamanı müsbət və mənfi cəhətlərini qeyd edəcəklər. Tapşırığın yerinə yetirilməsi üçün 20 dəqiqə vaxt verin.

Rol oyunu ilə bağlı geridönüşlər: Rol oyunu bitdikdən sonra izləmə görüşünün üstünlüklərini, çətinlikləri, ünsiyyət prosesini müzakirə edin.

Təlimçinin təqdimatı: İzləmənin həyata keçirilməsi yolları slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

İrəliləyişin izlənilməsinin həyata keçirilmə yolları. Fərdi hal üzrə irəliləyişin izlənilməsi üçün görüşlər iki istiqamətdə aparılır:

Fərdi görüşlər

Xidmətə götürülmüş şəxslə birlikdə tərtib edilmiş fərdi plandakı fəaliyyətlərin yerinə yetirilib yetirilməməsi ilə bağlı müzakirələrinin aparılmasıdır. Bu görüşlər zamanı nailiyyətlər, çətinliklər və onların həlli yolları haqqında danışılır. İzləmə forması sosial işçi və sosial xidmətə götürülmüş şəxs tərəfindən sonda imzalanır.

Fərdi hal konfransları

Multidisipplinar komanda üzvləri, digər təşkilat üzvləri (əgər şəxsin müdaxilə prosesində iştirak edirlərsə) ilə birlikdə fərdi planın gedişatına, eyni zamanda çətin fəaliyyələrə baxış görüşləridir. Fərdi hal konfransının məqsədi multidissiplinar, təşkilatlararası xidmət seçimlərini araşdırmaq və sosia xidmətə götürülmüş şəxsin (ailənin) ən yaxşı mənafeyinə uyğun rəsmi qərarlar qəbul etməkdir. Fərdi hal konfransları protokolla sənədləşdirilir. Fərdi hal konfranslarında qəbul edilmiş qərarlarla bağlı xidmətə götürülmüş şəxsin (ailənin) rəyi öyrənilir.

FƏRDİ HALIN YEKUNLAŞDIRILMASI

Məqsəd	İştirakçıları fərdi halların yekunlaşdırılması addımı haqqında məlumatlandırmaq, sosial xidmətə götürülmüş şəxsi fərdi halı yekunlaşdırmanın əhəmiyyəti barədə məlumatlandırmanı nümunələrlə təqdim etməkdir.
Təlim nəticələri	➕ Yekunlaşdırma və ötürmə meyarları daxil olmaqla fərdi halın bağlanması prosesi haqqında məlumatlı olmaq; ➕ Fərdi halın uğurlu yekunlaşdırılması prosesini nümunələr üzərində tətbiq etmək.

Tapşırıq 1: Fərdi halın yekunlaşdırılması, monitorinqi və ötürülməsi məqamlarını anlamaq

Qrup işi: 4-5 nəfərdən ibarət kiçik qruplar yaradın və aşağıdakı sualları müzakirə etmələri üçün 10 dəqiqə vaxt verin.

⇨ Fərdi hal nə zaman yekunlaşdırıla bilər?

⇨ Bağlı fərdi halın nə vaxt yenidən açılmasının lazım ola biləcəyini nümunələrlə izah edin.

⇨ Fərdi halın bağlanmasında monitorinqin əhəmiyyətini izah edin.

⇨ "Fərdi halın ötürülməsi" deyəndə nə başa düşürsünüz?

Qrup işinin müzakirəsi və təqdimatı: Hər qrup fikirlərini flipçartda yazaraq 5 dəqiqə ərzində auditoriyaya tədqim edir.

Təlimçinin təqdimatı: Fərdi halların yekunlaşdırılması meyarları, monitorinqi, yekun qiymətləndirmə, fərdi halın ötürülməsi və yenidən açılması slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:
Fərdi halların uğurlu yekunlaşdırılmasının meyarları. Bu meyarlar aşağıdakılardır:

- **xidmətə götürülmüş şəxslərin məqsədlərinə çatması;**
- **xidmətə götürülmüş şəxslərin artıq özlərinin məqsədlərinə çata biləcəklərini qaneedici səviyyədə göstərmələri;**
- **xidmətə götürülmüş şəxslərin sosial xidmət təşkilatları, icma dəstək sistemləri və digər yönləndirmə sistemləri ilə müvəffəqiyyətlə işləmələri.**

Fərdi halların idarə edilməsində həmişə məqsəd uzunmüddətli hədəflərə çatmaq deyil, daha çox xidmətə götürülmüş şəxsləri onlara uzun müddət dəstək olması üçün icma resursları ilə əlaqələndirməkdir.

İnkişafın monitorinqi. Fərdi hal planı bağladıqdan sonra şəxsin rifahının davamlı olaraq təmin edilməsi üçün bir neçə monitorinq səfəri keçirilməlidir. Bağlandıqdan sonra vəziyyətin sabit qalmasını təmin etmək və göstərilən xidmətlə bağlı xidmətə götürülmüş şəxslərdəki inkişafın sabitliyini ölçmək üçün üç ay ərzində ailəyə səfərlər edilməlidir.

Fərdi hallar yekunlaşdıqdan sonra inkişafın monitorinqi prosesinin planlaşdırılması nəinki nəticələrin davamlılığının qiymətləndirilməsinə, eyni zamanda sosial işçilərin xidmətə

götürülmüş şəxsə və onun vəziyyətinə qarşı davamlı marağını nümayiş etdirir və bununla da yekunlaşdırma prosesinə kömək edir.

Fərdi halın ötürülməsi. Bəzi hallarda fərdi hal bağlanmır, başqa quruma, təşkilata ötürülür. Fərdi halın təhvil verilməsi onu göstərir ki, fərdi planın koordinasiyası, xidmətə götürülmüş şəxsin təqibi və monitorinqi üçün tam məsuliyyət başqa quruma, təşkilata verilir. Ötürülmə ilə bağlı sosial işçi işlədiyi şəxsə məlumat verərək mümkün olduqca, ötürülən təşkilata onu müşayiət etməlidir.

Bütün işləri başqa bir təşkilata ötürərkən lazım olduqda məlumatın paylaşılmasına razılığın təsdiqlənməsi üçün proses fərdi hal üzrə bütün faylların nəzərdən keçirilməsini əhatə etməlidir.

Bağlı fərdi hallar üzrə sənədlər məlumatların mühafizəsi protokoluna və ya milli qanunvericiliyə uyğun olaraq müəyyən müddət ərzində təhlükəsiz yerdə saxlanmalıdır.

Fərdi halın yenidən açılması. Fərdi halın bağlanması bütün sənədlərin silinməsi demək deyil, çünki aşağıdakı hallarda fərdi hal yenidən açıla bilər:

- **Şəxsin və ya ailənin həyatında onların rifahına, təhlükəsizliyinə və ya fəaliyyət qabiliyyətinə təsir edən mənfi yönümlü əhəmiyyətli dəyişikliklər baş verdikdə (məsələn, işini itirdikdə, psixi sağlamlığında problem yarandıqda, zorakılıq halları ilə üzləşdikdə və s.);**
- **Fərdi halın açılmasına səbəb olmuş problemlər təkrarlandıqda.**

Tapşırıq 2: Fərdi halın yekunlaşdırılması ilə bağlı ssenari hazırlamaq

Rol oyunu: İştirakçıları 2 nəfər olmaqla bölüşdürün və onlardan birinin sosial işçi, digərinin isə sosial xidmətə götürülmüş şəxs (uşaq, qadın, ahıl, əlilliyi olan şəxs və s.) obrazında olmasını söyləyin. Qrup üzvləri hər biri 5 dəqiqə ərzində rolları dəyişməklə 2 ssenari üzrə rol oyunları oynayacaqlar.

1-ci rol oyunu: Fərdi halın bitməsini xidmətə götürülmüş şəxslərə (ailələrə) izah edərək "Fərdi halın yekunlaşdırma forması"nı doldurmaq;

2-ci rol oyunu: Fərdi halın digər quruma ötürülməsini "Fərdi halın ötürülməsi forması" üzərində həyata keçirmək.

Rol oyunu bitdikdən sonra fərdi halın bağlanması ilə bağlı müsbət tərəfləri, çətinlikləri, fərdlə ünsiyyət prosesini müzakirə edin.

Təlimçinin təqdimatı: Sosial işdə fərdi halların yekunlaşdırılması prosesinin addımları slayd formasında iştirakçılara tədqim edilir.

Paylama materialı:

Sosial işdə fərdi halların yekunlaşdırılması prosesinin addımları. Bu proses aşağıdakı addımlardan ibarətdir:

<u>Xidmətə götürülmüş şəxsin hazırlaşdırılması</u>

- **Xidmətə götürülmüş şəxs ilə xidmətlərin dayandırılmasını müzakirə edib onlara yekunlaşdırmanın belə bir vaxtda uyğun qərar olub-olmaması barədə fikirlərini bildirməyə imkan**

yaratmaq;

- **Xidmətə götürülmüş şəxs ilə fərdi halın yekunlaşdırılması üzrə plan qurmaq.**

<u>Xidmətə götürülmüş şəxs ilə fərdi halın yekunlaşması üzrə görüş</u>

- **Xidmətə götürülmüş şəxs və cəlb olunan bütün insanların qatıldığı fərdi halın yekunlaşması üzrə görüş təşkil etmək;**
- **Xidmətə götürülmüş şəxslə göstərilən xidmətlərin və görülən işlərin təsirini, eləcə də əldə edilən və edilməyən hədəfləri və digər məsələləri müzakirə etmək;**
- **Xidmətə götürülmüş şəxsə əldə etdiyi irəliləyişə dair rəy bildirmək imkanı yaratmaq;**
- **İnkişafın monitorinqi üzrə görüşlərin tarixləri ilə bağlı razılığa gəlmək;**
- **Xidmətə götürülmüş şəxsə ehtiyac olarsa, yenidən müraciət edə biləcəyini bildirmək və ona əlaqə məlumatını vermək.**

ƏDƏBİYYAT SİYAHISI

Azərbaycan dilində

1. Barski A. E. Sosial işdə etik prinsiplər və dəyərlər. Hərtərəfli tədris planına kompleks yanaşma. Bakı: Teas PRESS nəşriyyatı, 2020, 568 s.
2. Rəna Məmmədova. Sosial işə giriş. Ali məktəblər üçün dərs vəsaiti. Ecoprint, Bakı, 2019, 208 s.

Türk dilində

1. Zastrow C. R., Krist-Ashman K. K. İnsan davranışı ve sosyal çevre I. Ankara: Pegem Akademi, 2014, 736 s.
2. Zastrow C. R. Sosyal hizmete giriş. İstanbul: Nika Yayınevi, 5-ci baskı. 2017, 834 s.

İngilis dilində

1. Beckett C., Horner N. Essential Theory for Social Work Practice. London: SAGE Publications, 2015, 288 p.
2. Frankel A. J., Gelman S. R., Pastor D. K. Case Management: An Introduction to Concepts and Skills. Oxford University Press, 2019, 191 p.
3. Greene R. R. Human Behavior Theory and Social Work Practice. New Brunswick, NJ: Aldine Transaction, 1999, 436 p.
4. Holosko M. J. Social Work Case Management Case Studies from the Frontlines. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2018, 419 p.
5. Lindsay T., McGinnis E., Jayat C. Social Work Intervention. London: SAGE Publications. 2009, 160 p.
6. Mantell A. Skills for Social Work Practice. London: SAGE Publications, 2013, 288 p.

7. Meyer C. H. Social work practice. New York: The free press, 2002, 268 p.

8. Powell S. K., Tahan H. M. Case Management: A Practical Guide for Education and Practice. Philadelphia: Wolters Kluwer Health, 2018, 400 p.

9. Plocher D. W., Metzger P. L. The Case Manager's Training Manual. Gaithersburg, MD: Aspen Publishers, 2001, 318 p.

10. Rogers M., Whitaker D., Edmondson D., Peach D. Developing Skills and Knowledge for Social Work Practice. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2020, 384 p.

11. Trevithick P. Social Work Skills and Knowledge: A Practice Handbook. Maidenhead: McGraw-Hill Education. 2012, 432 p.

12. Vourlekis B. S., Greene R. R. Social Work Case Management. New York: Taylor & Francis, 2017, 199 p.

13. Zastrow C. R. Introduction to Social Work and Social Welfare. Boston: Brooks/Cole, 2014, 621 p.

14. Child protection case management training manual for caseworkers, supervisors and managers. 2014, 240 p.

15. Inter agency guidelines for case management & child protection. 2014, 122 p.

16. National Association of Social Workers. NASW Standards for Social Work Case Management. 2013, 55 p.