



# Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн нийтлэг арга зүй



# **ХАМГААЛЛЫН АЛХМУУД: КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН НИЙТЛЭГ АРГА ЗҮЙ**

**Улаанбаатар хот  
2020 он**

Хүүхдийг Ивээх Сан нь дэлхийн 120 улсад хүүхдийн эрхийн чиглэлээр ажилладаг төрийн бус байгууллага юм. Монгол Улсад 1994 онд салбараа нээсэн ба Хүүхэд хамгаалал, Хүүхдийн эрхийн засаглал, Боловсрол, Хүүхдийн ядуурал, Хүмүүнлэг, Эрүүл мэндийн хөтөлбөрүүдийн хүрээнд хүүхдийн амьдралд эрчимтэй, тогтвортой өөрчлөлт хийхийн төлөө ажиллаж байна.

© Хүүхдийг Ивээх Сан, 2020 он

Хүүхдийг Ивээх Сангаас боловсруулсан “Хамгааллын алхмууд: Нийтлэг аргазүй” гарын авлагыг орчуулан, суурь материал болгон ашиглав.

Гарын авлагыг боловсруулсан:

Х.Өлзийтунгалаг, МУБИС, Боловсрол судлалын сургууль, Нийгмийн ажил аргазүйн тэнхим  
М.Нямдорж, МУБИС, Боловсрол судлалын сургууль, Нийгмийн ажил аргазүйн тэнхим  
Э.Дуламсүрэн, Хүүхдийг Ивээх Сангийн Хүүхэд хамгааллын хөтөлбөрийн ажилтан

Хянан тохиолдуулсан:

А.Энхбаатар, ГБХЗХГ-ын Хууль зүй, хамтын ажиллагааны хэлтсийн дарга  
Ж.Азжаргал, ГБХЗХГ-ын Хүүхдийн хөгжил хамгааллын газрын ахлах мэргэжилтэн  
Б.Дарьханд, Хүүхдийг Ивээх Сангийн Хүүхэд хамгаалал, хүүхдийн эрхийн засаглал хөтөлбөрүүдийн менежер

“МОНГОЛ УЛСАД ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ТОГТОЛЦООГ БЭХЖҮҮЛЭХ НЬ” төслийн хоёрдугаар үе шатанд боловсруулав.

<b>БҮЛЭГ 1: “ХАМГААЛЛЫН АЛХМУУД” БУЮУ КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН АРГА ЗҮЙН ТУХАЙ</b>	<b>5</b>
1.1. Танилцуулга	6
1.2. Нийтлэг аргазүй яагаад хэрэгтэй вэ?	8
1.3. Нийтлэг аргазүй нь хэнд зориулсан бэ?	10
1.4. Нийтлэг аргачлалыг хэрхэн ашиглах вэ?	11
1.5. Гарын авлагад юу багтсан бэ?	12
<b>БҮЛЭГ 2: “ХАМГААЛЛЫН АЛХМУУД”-ЫН ТАНИЛЦУУЛГА</b>	<b>13</b>
2.1. Асуудлын тодорхойлолт	14
2.2. Хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэх нь	15
2.3. Хамгааллын алхмууд: Кейс менежментийн арга	16
2.4. Зорилтот бүлэг	18
2.5. Кейс менежментийн үндсэн зарчим	20
2.6. Кейс менежмент явц дахь гол алхмууд	25
2.7. Кейс менежментийн явц дахь үүрэг, хариуцлага	26
<b>БҮЛЭГ 3: КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛ ЯВЦ</b>	<b>37</b>
3.1. Кейс менежментийн үйл явц дахь гол алхмууд	38
3.2. Кейс менежментийн 6 алхам/үйл явц	42
Алхам 1. Илрүүлэлт ба анхны үнэлгээ	44
Алхам 2. Нөхцөл байдлын үнэлгээ	48
Алхам 3. Кейс төлөвлөлт	56
Алхам 4. Хэрэгжилт	60
Алхам 5. Кейсийг үнэлэх, дүгнэх	82
Алхам 6. Кейсийг хаах	84
<b>БҮЛЭГ 4: ТӨЛӨВЛӨЛТ</b>	<b>88</b>
4.1. Тухайн нөхцөл байдалд нийцсэн байх	89
4.2. Зорилтот бүлгээ тодорхойлох нь	91
4.3. Санхүүгийн эх үүсвэр болон нөөц боломж	95
4.4. Бэлтгэгдсэн ажиллах хүчин ба чадавх бэхжүүлэлт	97
4.5. Хамтын ажиллагаа ба зохицуулалт	112
4.6. Кейс менежментийг хэрэгжүүлэх стандарт, журам	113
4.7. Үйлчилгээний зураглал болон холбон зуучлал	114
4.8. Мэдээллийн менежмент	116
4.9. Кейс менежмент ба нөлөөллийн ажил	117



4.10. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний төлөвлөгөө боловсруулах, хөгжүүлэх нь	119
4.11. Тогтвортой байдлын төлөвлөгөө болон кейс хаах стратегийг боловсруулж бэхжүүлэх нь	120
<b>БҮЛЭГ 5: ТУСГАЙ НӨХЦӨЛ ДЭХ КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ</b>	<b>121</b>
5.1. Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч хүүхэдтэй ажиллах тухайд	122
5.2. Асран хамгаалах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхэд (АХХТХ)	138
5.3. Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ	147
5.4. Гэмт хэрэгт холбогдсон хүүхдэд үзүүлэх үйлчилгээ	153
5.5. Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүд	159
5.6. Гэнэтийн эсвэл олон тооны хүүхдийг хамарсан онцгой байдал	166
5.7. Дүрвэгч хүүхдүүдэд зориулсан Дээд ашиг сонирхлын журам (ДАСЖ)	170
<b>БҮЛЭГ 6: МЭДЭЭЛЛИЙН МЕНЕЖМЕНТ</b>	<b>172</b>
6.1. Баримтжуулалт, бүртгэл	173
6.2. Нууцлал, мэдээллийн хамгаалалт	177
6.3. Таниулсан зөвшөөрөл, баталгаа	177
6.4. Мэдээлэл хамгаалах, хуваалцах журам	180
6.5. Кейс менежментийн маягтууд	183
6.6. Мэдээллийн бааз	184
<b>БҮЛЭГ 7: ЧАДАВХ БЭХЖҮҮЛЭХ</b>	<b>188</b>
7.1. Чадавх бэхжүүлэх төлөвлөгөөг боловсруулах	189
7.2. Мэргэжлийн удирдлагаар хангах, дасгалжуулах	193
7.3. Сургалтын багцууд	199
<b>БҮЛЭГ 8: ХЯНАЛТ, ҮНЭЛГЭЭ</b>	<b>204</b>
8.1. Хяналт, үнэлгээний явц	205
8.2. Үр дүнгийн шалгуур үзүүлэлтүүдийн цэс	207
8.3. Чанарын үзүүлэлтүүд	208
8.4. Хяналт, үнэлгээний төлөвлөгөө	210
8.5. Хяналт, үнэлгээний явцад анхаарах ёс зүйн асуудал	211
8.6. Өртгийн шинжилгээ	213
8.7. Баримт нотолгоо, суралцахуй	214
Ашигласан материал	216

# БҮЛЭГ 1

## “ХАМГААЛЛЫН АЛХМУУД” БУЮУ КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН АРГА ЗҮЙН ТУХАЙ

# 1.1

## ТАНИЛЦУУЛГА

**Кейс менежмент** бол хүүхэд, тэдний эцэг эх, асран хамгаалагчийн хэрэгцээнд нийцүүлэн, шууд үзүүлэх дэмжлэг, холбон зуучлалаар дамжуулан, цаг хугацаанд нь, тохиромжтой хэлбэрээр, системтэй шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулж, хэрэгжүүлэх арга зам юм.

Хамгааллын алхмууд аргазүй нь хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөг, үл хайхрах явдалд хүргэж байгаа, нэн яаралтай шийдвэрлэх шаардлагатай хүүхэд хамгааллын эрсдэлүүд, асуудал бүхий хэрэгцээг шийдвэрлэхийн тулд хүүхэд болон түүний гэр бүлтэй алхам алхмаар системтэй ажиллах үйл явцыг дэмждэг. Энэхүү гарын авлагыг олон улсад хэрэглэгдэж байгаа кейс менежментийн гарын авлага, стандарт, аргазүйн багц, практик үйлчилгээний туршлага дээр үндэслэн, Монгол Улсын хөрсөн дээр буулган бүтээсэн болно. Кейс менежментийн үйл ажиллагааны үе шат бүхий, нарийн зохион байгуулалт, дэс дараалал бүхий арга зүй нь охид, хөвгүүд, тэдний гэр бүлийн хувьд сайн үр дүн авчирч, хүүхдийн амьдарч буй орчинд нь хамгааллын хүрээг бэхжүүлэхэд туслах болно.

Олон улсын аргачлалыг олон улсын хүүхэд хамгааллын мэргэжилтнүүдээс бүрдсэн “Хамгаалалд шинэчлэл хийе” төслийн багийнхан боловсруулсан. Тэдний боловсруулсан аргачлал дээр тулгуурлан 2019 оны 10 сарын 10-15-ны өдрүүдэд Монгол Улсад “Хамгааллын алхмууд” сэдэвт кейс менежментийн аргачлалыг заасан мөнгөн түвшний сургалтыг зохион байгуулсан. Сургалтын явцад олон улсын арга аргачлалыг Монгол Улсын нөхцөл байдал, практик туршлагатай уялдуулан заасан ба сургалтаар кейс менежментийн сургагч багшаар 20 хүнийг бэлтгэсэн. Тиймээс Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн газар болон Хүүхдийг Ивээх Сан хамтран боловсруулан, хэвлэж буй “Хамгааллын алхмууд: Кейс менежмент” гарын авлага нь олон улсын чиг хандлагад нийцсэн, Монгол улсын хөрсөнд бууснаараа

хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг төрийн анхан шатны нэгжид хүргэж, ажиллаж буй хамтарсан багийн гишүүдэд төдийгүй бодлого шийдвэр гаргагчдад, эрдэмтэн судлаачдад хэрэгтэй чухал хэрэглэгдэхүүн болно гэдэгт итгэлтэй байна.

Тус гарын авлагад буй хэсэг бүр дээр энэ чиглэлээр ажилласан мэргэжлийн, туршлагатай баг боловсруулснаараа онцлог юм. Бүлэг бүрийг боловсруулах багийг туршлагатай зөвлөхүүд ахалж ажилласан. Тухайлбал: Тохиромжтой асрамж халамж, шилжин суурьшиж буй хүүхдүүд, Хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл, бэлгийн хүчирхийлэл, хүүхдийн тэвчишгүй хөдөлмөр эрхлэлтийн асуудал гэх мэт бүлгүүдийг дурдаж болно. Мөн хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах тухай, хөгжлийн бэрхшээлтэй

хүүхэдтэй ажиллах аргазүйн асуудлаар Хүүхдийг Ивээх Сангийн энэ чиглэлээр ажилладаг холбогдох ажилтнууд, мэргэжилтнүүд ажилласан. Нийтлэг аргазүй багцыг боловсруулах төслийн багийг зөвлөх Severine Chevrel удирдсан болно.

Монгол Улсад нутагшуулсан, манай улсын нөхцөлд тохируулан ашиглах боломжтой болгож МУБИС-ийн Боловсрол судлалын сургуулийн Нийгмийн ажил аргазүйн тэнхимийн багш Х.Өлзийтунгалаг, М.Нямдорж нар боловсруулсан.

# 1.2

## НИЙТЛЭГ АРГА ЗҮЙ ЯАГААД ХЭРЭГТЭЙ ВЭ?

Дэлхийн хаана ч амьдарч, аж төрж байгаагаас үл шалтгаалан хүүхэд бүр хамгааллын үйлчилгээг чанартай, хүртээмжтэй байдлаар авах ёстой. Тиймээс улс орон бүр нийтлэг аргазүйг хэрэглэхэд **Хамгааллын алхмууд** арга зүйг түгээн дэлгэрүүлэхэд дэмждэг үзүүлэх шаардлагатай байгаа юм.

Бид хүүхэд хамгааллын үйлчилгээг үзүүлж буй ажилтан, байгууллага, хамтрагч болон түншлэгч нартаа кейс менежментийг хүүхдийн амьдралд үр нөлөөтэйгөөр, чанар стандартын шаардлагын дагуу хэрэгжүүлэх тухай дэлгэрэнгүй болоод хэрэглэхэд хялбар аргачлалыг санал болгож байна.

Хүүхдийг Ивээх Сангийн хувьд энэхүү “Хамгааллын алхмууд” арга зүйгээс өмнө кейс менежментийн тодорхой аргачлалтай байсан хэдий ч, **хөгжлийн** болон **хүмүүнлэгийн нөхцөлд**,

байгууллагын хувьд кейс менежментэд хэрхэн хандах талаар тодорхой тайлбарласан мэдээллийн нэгдсэн дүгнэлт, аргачлал байгаагүй юм.

“Хамгааллын алхмууд” кейс менежментийн нийтлэг аргачлал нь байгууллага хоорондын дүрэм, журам, стандарт арга зүй дээр суурилан бүтээгдсэн бөгөөд кейс менежменттэй холбоотой дараах хүчин зүйлс дээр илүү заавар, зөвлөгөө өгөхөөр хийгдсэн. Үүнд:



Гэр бүл, олон нийт гэх мэт кейс менежментэд оролцогч талуудын үүрэг, хариуцлагыг тодорхой болгох

---



Жендерийн мэдрэмжтэй кейс менежмент үзүүлэх

---



Кейс менежментэд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийг хамруулах тухай

---



Кейс менежментийн маягтууд, кейсээ шилжүүлэх, холбон зуучлах маягт, аргачлал, мэдээллийн менежмент нь кейс менежментийн хувьд ямар байх тухай

---



Жендерээс үүдэлтэй хүчирхийлэл болон бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүд, эцэг эхийн хайр халамжаас гадуур байгаа хүүхэд, хараа хяналтгүй хүүхэд, асрамж халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд хамрагдаж байгаа гэх мэт зорилтот бүлгийн хүүхдэд үзүүлэх кейс менежментийн тухай

---



Шилжин суурьшиж буй хүүхдэд зориулсан хил дамнасан кейс менежмент

---



Гамшиг, онцгой байдлын үед хэрэглэх кейс менежментийн арга зүй

# 1.3

## НИЙТЛЭГ АРГА ЗҮЙ НЬ ХЭНД ЗОРИУЛСАН БЭ?

Кейс менежменттэй холбоотой хөтөлбөрийн үйл ажиллагааг хөгжүүлэх, дэлгэрүүлэх, сайжруулах хэн бүхэнд зориулсан. Мөн ажил мэргэжил, үүрэг хариуцлагын хувьд үүрэг хүлээсэн төрийн болон төрийн бус ажилтнуудад, кейс менежментийг үзүүлж буй мэргэжилтнүүд, тэднийг мэргэжлийн удирдлагаар хангаж ажилладаг хүүхэд хамгааллын хөтөлбөрийн менежер, зохицуулагчид, ажилтнууд, зөвлөхүүдэд ихээхэн туслах юм.

Энэхүү гарын авлага нь эрүүл мэнд, боловсрол гэх мэт бусад салбарт ажилладаг ажилтнуудад, кейс менежментийн арга зүйг ашиглан үйлчилгээ үзүүлэх хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүдийг илрүүлэх, тэдэнд хамгааллын хариу үйлчилгээ үзүүлэх, холбон зуучлах гэх мэт хамгааллын алхмуудын дагуу үйлчилгээ үзүүлэхэд, хүүхэд хамгааллын үүргээ ойлгож, биелүүлэхэд нь тус болно. Манай улсын нөхцөлд төрийн анхан шатны

нэгжид ажиллаж буй хамтарсан багийн гишүүдэд, тэр дундаа бүх салбарт ажиллаж байгаа нийгмийн ажилтнуудад онцгой ач холбогдолтой. Мөн хамтарсан багийг мэргэжил, аргазүйн удирдлагаар хангаж ажилладаг аймаг, дүүргийн Гэр бүл, хүүхэд, залуучуудын хөгжлийн газар, бодлого боловсруулдаг яам, агентлагийн мэргэжилтэн, ажилтнууд ч ашиглах боломжтой. Нийгмийн ажилтан бэлтгэж байгаа их, дээд сургуулиуд сургалтад ашиглаж болно.

# 1.4

## НИЙТЛЭГ АРГАЧЛАЛЫГ ХЭРХЭН АШИГЛАХ ВЭ?

Гарын авлага нь хамгааллын алхмуудаас эхлээд хяналт шинжилгээ, үнэлгээ хүртэлх дэс дарааллаар хийгдсэн учраас иж бүрэн зааварчилгаа байдлаар ашиглах боломжтой. Хэрэглэгч өөрийн нөхцөл байдал, чиг үүрэгт хамааралтай хэсгийг сонгон хэрэглэж болно.

Гарын авлага нь “Хамгааллын алхмууд” нийтлэг аргачлалыг хэрхэн хэрэгжүүлэх арга замыг зааж өгсөн. Хүүхэд хамгааллын ажилтнуудыг чадавхжуулах, сургалт зохион байгуулахдаа гарын авлагыг тулгуур хэрэглэгдэхүүн болгож ашиглаж болно.

Хүүхэд хамгааллын мэргэжлийн удирдагчид, төсөл хөтөлбөрийн

ажилтнуудад хамтарсан багт зориулан сургалт явуулахад шаардлагатай сургалтын багц, аргачлал хэрэгтэй байдаг бол энэ гарын авлага танд тус болно. Кейс менежментийн талаар тасралтгүй суралцах, сэргээн санах, өөрийгөө хөгжүүлэх хүн бүр ашиглах боломжтой.



# 1.5

## ГАРЫН АВЛАГАД ЮУ БАГТСАН БЭ?

Гарын авлага 8 бүлэгтэй. Үүнд:

### БҮЛЭГ 1

“Хамгааллын алхмууд” буюу кейс менежментийн арга зүйн тухай

### БҮЛЭГ 2

Хамгааллын алхмуудын танилцуулга

### БҮЛЭГ 3

Кейс менежментийн үйл явц

### БҮЛЭГ 4

Төлөвлөлт

### БҮЛЭГ 5

Тусгай нөхцөл дэх кейс менежмент

### БҮЛЭГ 6

Мэдээллийн менежмент

### БҮЛЭГ 7

Чадавх бэхжүүлэх

### БҮЛЭГ 8

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээ

## БҮЛЭГ 2

### “ХАМГААЛЛЫН АЛХМУУД”-ЫН ТАНИЛЦУУЛГА

Энэхүү хэсэгт “Хамгааллын алхмууд” буюу кейс менежментийн ерөнхий арга зүйн танилцуулга, ойлголтыг өгөх бөгөөд хүүхэд хамгааллын тогтолцоонд оруулах хувь нэмэр, кейс менежментийн тодорхойлолт, ач холбогдол, зорилтот бүлэг, түлхүүр зарчмууд, кейс менежментийн үйл явц дахь гол алхмууд, түүнд оролцогч талууд, тэдний үүрэг хариуцлагын талаарх мэдлэг, ойлголтыг өгнө.

# 2.1

## АСУУДЛЫН ТОДОРХОЙЛОЛТ

Дэлхийн дээр амьдарч буй нийт хүүхдүүдийн гуравны нэг нь өдөр бүр дарамт хүчирхийлэлтэй тулгарч байна. Тэдний ихэнхийг нөхөн сэргээж, хэвийн амьдралд нь буцаан оруулахад ганцаарчилсан дэмжлэг, хамгааллын үйлчилгээ шаардлагатай байдаг. Хүчирхийлэл нь бие махбодын, бэлгийн, сэтгэл санааны, үл хайхрах гэсэн хэлбэрүүдтэй. Дэлхий дээр 5 минут тутамд, 1 хүүхэд хүчирхийллийн улмаас нас бардаг гэсэн тооцоолол бий.<sup>1</sup> Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг таслан зогсоохын төлөөх дэлхий түншлэл байгууллагын судалснаар:

- 4 хүүхэд тутмын 1 нь, хүүхэд насныхаа туршид бие махбодын хүчирхийлэлд өртдөг,
- 4 охидын 1 нь, 13 хөвгүүний 1 нь бэлгийн хүчирхийлэлд өртдөг,
- 6 хүүхэд бүрийн 1 нь, зөрчил мөргөлдөөнтэй улс орон, бүс нутагт амьдарч хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөг, үл хайхрах явдал зэрэг хүчирхийлэлд өртөх эмзэг байдал нь нэмэгдэж байдаг.

Хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөг, үл хайхрах явдлын сөрөг нөлөө эрт илэрч хүүхдийн хөгжил, эрүүл мэнд, эрхэмсэг оршихуй, нийгэм-сэтгэл зүйн сайн сайхан байдалд нь урт хугацааны хор хөнөөл учруулдаг. Энэ нь хүүхдийг хөгжих, эрхээ эдлэхэд нь сөрөг нөлөө үзүүлдэг.

Асуудал тулгарсан, нэн яаралтай хамгаалагдах шаардлагатай хүүхдүүд болон тэдний гэр бүлийг хэвийн байдалдаа орох, нөхөн сэргэхэд нь шаардлагатай олон төрлийн хариу үйлчилгээ хэрэгтэй байдаг. Эрүүл мэнд, боловсрол, шударга ёс, нийгмийн хамгаалал зэрэг олон салбарын дунд хүүхэд, гэр бүл хэнд хандахаа мэдэхгүй будилж орхигддог. Хамгийн эмзэг, асуудалд өртөмхий бүлгүүд албан ёсны үйлчилгээ, орон нутгийн дэмжлэгийг хүртэж чадахгүй үлддэг тохиолдол олон гардаг.

Кейс менежментийг хүүхэд, гэр бүлийн хамгааллын үйлчилгээ, дэмжлэгийн ач холбогдол бүхий арга хэрэгсэл болгон хөгжүүлсэн ба халамжийн үйлчилгээг тасралтгүй үзүүлэх, холбон зуучлах,

<sup>1</sup> НҮБ-ын Хүүхдийн сан (2014) Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг таслан зогсоох нь: Үйл ажиллагааны 6 стратеги

үйлчилгээнүүдийн хооронд хүүхэд, гэр бүлийг системтэйгээр шилжүүлэн ажиллахад кейс менежмент нь нэн тустай аргагүй болдог.

Хамгааллын алхмууд нь кейс менежментийн аргачлал бөгөөд олон салбарын хамтын ажиллагаа,

орон нутгийн дэмжлэгийг дайчилсан, үйлчилгээнд гарч болох хийдлийг арилгасан, аюулгүй, холбон зуучлах сүлжээ бүхий олон төрлийн үйлчилгээгээр дамжуулан хүүхдийн сайн сайхан байдал, хүүхэд хамгааллыг сайжруулах замын зураглал нь юм.

## 2.2

### ХҮҮХЭД ХАМГААЛЛЫН ТОГТОЛЦООГ БЭХЖҮҮЛЭХ НЬ

Хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэх нь Хүүхдийг Ивээх Сангийн хүүхэд хамгааллын хөтөлбөрийн үндсэн зорилго юм. Эрхэд суурилсан, үндэсний болон орон нутагт түшиглэсэн хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлснээр чанартай, цогц, хүртээмжтэй, оролцоотой, тогтвортой, уялдаа холбоотой хамгааллын болон хариу үйлчилгээ хүүхэд бүрд үзүүлдэг болно.<sup>1</sup>

Хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөг, үл хайхрах явдалд өртсөн хүүхдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн

үйлчилгээг нийгмийн ажилтнууд оновчтой хүргэхэд, кейс менежмент тусална. Кейс менежмент нь хүүхэд хамгааллын тогтолцоо оршин тогтноход хувь нэмрээ оруулж байдаг. Кейс менежмент нь кейс ажилтнуудад хүүхэд, гэр бүлийг зохих үйлчилгээнд холбож, тэдэнд үзүүлэх дэмжлэгийг зохицуулах арга хэрэгсэл болж өгдөг. Кейс менежмент нь бие даасан интервенц биш бөгөөд үйлчилгээ, орон нутгийн дэмжлэгийг зохицуулах арга зүй бөгөөд нөгөө талаар хүүхэд хамгааллын тогтолцооны нэг хэсэг болдог.

<sup>1</sup> Хүүхдийг Ивээх Сангийн Хүүхэд хамгааллын санаачилга, (2010) Эрхэд суурилсан хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэх нь

## 2.3

### ХАМГААЛЛЫН АЛХМУУД: КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН АРГА

**Кейс менежмент** бол хүүхэд, тэдний эцэг эх, асран хамгаалагчийн хэрэгцээнд нийцүүлэн, шууд үзүүлэх дэмжлэг, холбон зуучлалаар дамжуулан, цаг хугацаанд нь, тохиромжтой хэлбэрээр, системтэй шийдвэрлэх үйл ажиллагааг зохион байгуулж, хэрэгжүүлэх арга зам юм.

Хамгааллын алхмууд нь кейс менежментийг хэрэгжүүлэх аргачлал юм. Хамгааллын алхмууд анхны нөхцөл байдлын үнэлгээгээр илрүүлсэн, хэрэгцээ шаардлагад үндэслэн **шууд** болон **холбон зуучлах үйлчилгээг** цаг хугацаанд нь үзүүлэхэд чиглэдэг. Үүний тулд дараах үе шатаар үйлчилгээг үзүүлнэ. Үүнд: **илрүүлэх, анхан шатны үнэлгээ хийх, нөхцөл байдлыг үнэлэх, кейсийг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх, кейсийг үнэлж дүгнэх, кейсийг хаах.**

Алхам бүрийн талаар дэлгэрэнгүй мэдээллийг “Кейс менежментийн үйл явц” буюу бүлэг гурваас харна уу.

Нийгмийн ажилтан нь хүүхэд, гэр бүлийг аюулгүй, тодорхой, хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй холбон зуучлах сүлжээнд холбох замаар нийгэм-сэтгэл зүйн болон практик дэмжлэг үзүүлэх үүрэгтэй.

Тодорхой үе шаттайгаар кейс дээр ажиллах нь хүүхэд шаардлагатай үйлчилгээгээ цаг хугацаандаа авах, гэр бүл нь хүүхдэд илүү анхаарал тавьдаг болоход тустай учраас, сайн үр нөлөө үзүүлдэг. Хүртээмжтэй, ялгаварлалгүй, жендерийн мэдрэмжтэйгээр кейс менежментийг хүүхдэд тохиромжтой байдлаар хүргэх нь чухал.

Кейс менежмент дараах шаардлагуудыг хангаж, анхаарч ажиллах ёстой. Үүнд:

- **Хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангасан**, хүүхэд болон асран хамгаалагчдын даван туулах чадварт тулгуурлан, **хүүхэд**, түүний асран хамгаалагчийн асуудлыг шийдвэрлэж, хэрэгцээнд анхаарал хандуулна.
- Хүүхэдтэй ажиллахдаа тухайн гэр бүл, өрхийн бүх гишүүдэд анхаарал хандуулах хэрэгтэй.
- Хүүхдийн аюулгүй байдал, нийгэмсэтгэл зүйн сайн сайхан байдлыг хангах зорилгоор нийгмийн ажилтан нь хүүхэд болоод асран хамгаалагчидтай **тогтмол, ганцаарчилсан уулзалт** хийнэ.
- Хүүхэдтэй ажиллахдаа боловсрол, хоол тэжээл гэх мэт бүхий л хэрэгцээг тооцон ажиллах ёстой. Хүүхдэд нэг удаагийн тусламж, дэмжлэг (хоол унд, материаллаг зүйл өгөх гэх мэт) хэрэгтэй бол, үүнд кейс менежмент шаардлагагүй. Бид олон төрлийн дэмжлэг хэрэгтэй байгаа хүүхдэд, иж бүрэн дэмжлэг үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд л кейс менежментийн арга зүйг ашиглана.
- Кейс менежментийг дүрэм журмын дагуу удирдаж, гарч байгаа бүх шийдвэрүүд нь хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангаж байгаа эсэхэд анхаарч, оролцогч талуудын үйл ажиллагааг зохицуулах үүрэгтэй **гол ажилтан** буюу кейс ажилтан<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Кейсийн ажилтан гэдэгт төрийн болон төрийн бус байгууллагын нийгмийн ажилтан, ХИС болон бусад олон улсын байгууллагын хүүхэд хамгааллын ажилтнууд, кейс менежментэд оролцож байгаа бусад нийгмийн ажилтнуудыг оруулж байгаа.

(нийгмийн ажилтан) томилогдсон байна. (Үүнийг энэхүү гарын авлагын Төлөвлөлт болон Чадавх бэхжүүлэх гэсэн бүлгүүдээс тодруулж харахыг хүсэж байна.) Нөхцөл байдлаас шалтгаалан, эрэгтэй эсхүл эмэгтэй нийгмийн ажилтан кейс менежментийг хариуцна. Кейс ажилтны чиг үүрэг, тэдний хамрагдсан сургалтын түвшин, туршлага харилцан адилгүй байдаг. Тиймээс энэхүү гарын авлагаар тухайн кейс ажилтны чиг үүрэг, тэдний хамрагдах сургалтын хэлбэр, түвшнийг илүү тодорхой болгохыг зорьсон.

- Үйлчлүүлэгчдэд шууд дэмжлэг, үйлчилгээ үзүүлэх, эсхүл өөр байгууллагын үйлчилгээнд холбон зуучлах, үйлчилгээний тасралтгүй байдлыг хангахад кейс ажилтан онцгой анхаарах хэрэгтэй. Үүнд, тодорхой цаг хугацаа хэрэгтэй. Кейс менежмент нь яаралтай үзүүлэх хариу үйлчилгээний нэг хэсэг байлаа ч, хурдан хугацаанд үйлчилгээг дуусгаж болохгүй.
- Кейс бүр дээр ажиллахдаа хүүхдийн оролцоог хангаж, гэр бүлийг чадваржуулахад анхаарна. Үүнийг “Кейс менежментийн явц” бүлгээс үзэхийг хүсэж байна.

Ил тод, байнгын уялдаа холбоо, мэргэжлийн удирдлагаар дамжуулан кейс менежментэд оролцогч талуудын хариуцлагыг нэмэгдүүлнэ.

# 2.4

## ЗОРИЛТОТ БҮЛЭГ

**Хамгааллын алхмууд** нь үйлчилгээ, дэмжлэгийн олон хэлбэрийг зохицуулсан хариу үйлчилгээ шаардлагатай байгаа, хамгааллын эрсдэлд өртсөн юм уу өртөх эрсдэлтэй хүүхдүүдийн нарийн төвөгтэй хэрэгцээг илрүүлж, хариу үзүүлэх зорилгоор хийгдсэн.

Заавал охин эсхүл хүү гэж тодорхойлох шаардлагагүй<sup>1</sup> гэж үздэг хүүхдүүдийг ч анхаарах нь зүйтэй.

Хамгааллын алхмууд нь хамгааллын болон хөгжлийн үйлчилгээ авч буй хүүхэд, тэдний гэр бүлд зориулагдсан.



**Хэрэв, хүүхэд танай харьяаллын биш, (зорилтот бүлэг биш) боловч нэн яаралтай тусламж хэрэгтэй бол яах вэ?**

Амьдрал дээр ийм тохиолдол олон тулгардаг. Ийм тохиолдолд хүүхдийг яаралтай шаардлагатай үйлчилгээнд холбон зуучилж, амьдарч буй орон нутгийн хамтарсан багт мэдээлнэ.



бүлгийн хүүхдийг тодорхойлдог. Жишээ нь, бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн охидод, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд, гэр бүлийн орчинд хүчирхийлэл дарамтад өртдөг гэх мэтээр ажиллах чиглэлээ тодорхойлдог байж болно.

Зорилтот бүлгийг сонгох **шалгуур үзүүлэлт** байх ёстой. Тухайн нөхцөл байдалд ямар хүүхдүүд илүү эмзэг байна вэ гэдгийг тогтооход хүүхэд *хамгааллын эмзэг байдлын шалгуур үзүүлэлт* тусална.

Зорилтот бүлгийг тодорхой болгосноор хамгаалал, дэмжлэг шаардлагатай хүүхэд нэн тэргүүнд үйлчилгээнд хамрагдах нөгөө талаар нэг ажилтанд оногдох кейсийн тоог зохицуулдаг.

Зарим тохиолдолд хийж, хэрэгжүүлж буй төсөл, хөтөлбөрөөс хамаарч зорилтот

<sup>1</sup> non-binary gender

Эмзэг байдлын шалгуур болоод нэн тэргүүнд анхаарах эрсдэлийн түвшин нь хэдэн хүүхэд уг асуудалд өртсөн, насны бүлэг зэргээс хамааран өөрчлөгдөж болно. Мөн хэдэн кейс ажилтан байгаа, тэдний ур чадвар зэргийг анхаарах ёстой. Зорилтот бүлгийн дараах жишээнүүд тохиолдож болно. Үүнд:

- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүд
- Өсвөр насны охид
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдүүд
- Бусдын дарамтад орсон, эдийн засгийн болон бэлгийн мөлжлөгт өртсөн хүүхдүүд
- Хараа хяналтгүй хүүхдүүд
- Хүнд, хортой нөхцөлд хөдөлмөр эрхэлж байгаа хүүхдүүд
- Зэвсэгт хүчин болон бүлэглэлтэй холбоотой хүүхдүүд
- Өнчин болон эмзэг бүлгийн хүүхдүүд
- Хүний наймааны хохирогч хүүхдүүд
- Шилжин суурьшиж буй хүүхдүүд
- Гэрлэсэн болон эрт гэрлэх эрсдэлд байгаа хүүхдүүд

Эмзэг байдлын хувьд нэг хүүхэд хэд хэдэн ангилалд хамаарагдаж болно. Өөрөөр хэлбэл, хөгжлийн бэрхшээлтэй бөгөөд хүний наймааны хохирогч болсон өсвөр насны охин байж болно. Гол нь эмзэг нөхцөл байдалд байгаа хүүхэд бүрд кейс менежмент шаардлагатай биш гэдгийг санаж байх нь чухал.

Хүүхдүүд бэрхшээлийг даван туулах чадвартай, кейс менежмент шаардлагагүйгээр, шийдвэрлэх асуудалтай хүүхэд ч байдаг.

Кейсийн ажилтан тухайн хүүхдэд кейс менежмент ач холбогдолтой эсэх, эсвэл өөр үйлчилгээ хэрэгтэй болохыг хамгааллын алхмын эхний шат болох “илрүүлэх, шалган нягтлах” шатанд нь тодорхойлох мэдлэг, ур чадвартай байх хэрэгтэй.

Кейс нээн ажиллаж буй хүүхдэд “онцгойлон” анхаарах нь чухал боловч тухайн гэр бүлийн бусад хүүхдүүдэд ч кейс ажилтан анхаарал хандуулах хэрэгтэй. Мөн тухайн гэр бүлийн бүх хүүхдийг кейс менежментэд хамруулах шаардлага гарах тохиолдол ч байдаг.

Ийм нөхцөлд, кейс менежмент нь хүүхэд нэг бүртэй ажиллахаас гадна гэр бүлийн болон өрхийн түвшинд ч хэрэгжиж болох юм.



# 2.5

## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮНДСЭН ЗАРЧИМ



**ХОР ХОХИРОЛ УЧРУУЛАХГҮЙ БАЙХ:** Кейс менежментийн суурь зарчим бол бүх үйл ажиллагаа, үйлчилгээ нь хүүхэд, гэр бүлд хор хохирол учруулахгүй байх юм. Үйл явц бүрд кейс ажилтнуудын гаргасан шийдвэр, цуглуулсан мэдээллээс болж хүүхэд, гэр бүлд ямар нэгэн гэм хор, хохирол учрахгүй байхад анхаарна.



**ХҮҮХДИЙН ДЭЭД АШИГ СОНИРХЛЫГ НЭН ТЭРГҮҮНД ТАВИХ:** Кейс ажилтнууд хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хамгаалах ёстой. Хүүхдийн бие махбод, сэтгэл хөдлөлийн аюулгүй байдал, сайн сайхан байдлыг үүнд багтаана.

Кейс ажилтнууд болон тэдний мэргэжлийн удирдагчид шийдвэр гаргахаас өмнө хүүхэд, гэр бүл болон тэдний орчинд ямар нөөц боломж, эрсдэл байгааг үнэлэх ёстой. Хүүхдийн ашиг сонирхлыг эцэг эх, асран хамгаалагч, орон нутгийн соёл уламжлал, уг кейст оролцож байгаа бусад хүмүүсийн ашиг сонирхлоос дээгүүрт тавьсан сонголтуудыг хийнэ гэсэн үг юм. Ийм шийдвэр гаргахад бэрхшээл тулгарч магадгүй. Хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг тогтооход учирч болох олон төрлийн нөхцөл байдлыг тодорхойлж чадахуйц ур чадвар, туршлагыг шаарддаг.<sup>1</sup>



**ЯЛГАВАРЛАН ГАДУУРХАХГҮЙ БАЙХ:** Кейс ажилтнууд хүүхдийн хэрэгцээнд нь суурилсан байдлаар харилцах ёстой. Хүүхэд, гэр бүлийг жендер, нас, шашин шүтлэг, хөгжлийн бэрхшээл, яс үндэс, арьс өнгө, бэлгийн чиг баримжаа, эдийн засгийн байр сууриар ялгаварлан гадуурхаж болохгүй. Хүүхдүүд хэнтэй харилцахад эвтэйхэн байгаагаас шалтгаалж кейс ажилтан эрэгтэй эсхүл эмэгтэй байж болно.

Мөн хүүхэд, гэр бүл кейс ажилтантай өөрийн үндэсний төрөлх хэл,

<sup>1</sup> Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсэг (2014). Хүүхэд хамгаалал болон кейс менежментийн талаарх байгууллага хоорондын гарын авлага. ХЭК-ийн 3 дугаар зүйлд. Нийгмийн хамгааллын улсын буюу хувийн байгууллага, шүүх, захиргааны болон хууль тогтоох байгууллагаас хүүхдийн талаар явуулах аливаа үйл ажиллагаанд юуны өмнө хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангахад анхаарлаа хандуулна.

дохионы хэл, шаардлагатай бол үгэн бус хэлээр харилцах боломжтой байх ёстой. Кейс ажилтнууд нь шүүмжилсэн, доромжилсон, сөрөг үг хэллэгээс зайлсхийж, бодлого үйл ажиллагаанд ялгаварлан гадуурхсан өнгө аяс байхгүй байхад анхаарлаа хандуулах хэрэгтэй.



### **ЁС ЗҮЙН СТАНДАРТ, ЯЛАНГУЯА ХҮҮХДИЙН АЮУЛГҮЙ БАЙДЛЫГ ХАНГАХ ЗАРЧМУУДЫГ МӨРДӨХ<sup>1</sup>:**

Хүүхэдтэй ажилладаг байгууллага, ажилтнууд ёс зүйн дүрэм, хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах журмыг баримтлах ёстой. Ёс зүйн стандарт, дүрэмд хүүхэд хамгааллын бодлоготой байх, асуудал гарвал хаана, хэрхэн мэдээлэх, мэдээллийн нууцлалыг хадгалах гэрээ зэрэг асуудлыг багтаадаг.



### **ТАНИУЛСАН ЗӨВШӨӨРӨЛ АВАХ:**

Энэ нь сайн дураараа, зөвшөөрөл өгсний үндсэн дээр мэдээллээ авах тухай ойлголт юм. Таниулсан зөвшөөрөл авахын тулд хүүхэд, гэр бүл авч болох үйлчилгээний төрлүүд, үйлчилгээ авсны ач холбогдол болон эрсдэл, мэдээллийг хэрхэн авч, ашиглах талаар сайн ойлгох ёстой. Хүүхэд, гэр бүл хэзээ, ямар шалтгаанаар мэдээллийн нууцлалыг задруулж болохыг ойлгох хэрэгтэй. Мэдээлэл аваад өөрсдийн саналаар зөвшөөрөл өгнө гэдэг нь үйлчилгээнд оролцох хүсэлтэй байгаа эсэхийг илэрхийлнэ. Энэ аргыг хуулийн хүрээнд зөвшөөрөл өгөх, өөрийгөө бүрэн төлөөлөх насанд хүрээгүй ч, зөвшөөрөл өгч чадах үед ч хэрэглэдэг. Манай улсын хувьд 7-гоос дээш насны хүүхдээс өөрөөс нь зөвшөөрөл авах тогтолцоо бий.



### **НУУЦЛАЛЫГ ХАДГАЛАХ:**

Кейс менежментийн үйл явцад оролцогч, үйлчилгээ үзүүлэгч, кейс ажилтан нь гэр бүл, хүүхдийн хувийн нууцыг хадгалах ёстой. Мэдэх хэрэгтэй гэдэг нь хүүхдийг хамгаалахын тулд шаардлагатай хүмүүс л хүүхдийн мэдээллийг, ялангуяа нууц мэдээллийг үзэх хэлбэрээр мэдээллийг хязгаарлана гэсэн үг. Нууцлалыг хүндэтгэнэ гэдэг нь хүүхдийн тухай цуглуулсан мэдээллийг хамгаалах, аюулгүй хадгалах бодлогыг хүлээн зөвшөөрөхийг шаарддаг. Тухайн кейст холбогдолгүй бусад ажилтнуудад хүүхдийн нэр, тухайн хүүхдийг илчлэх бусад мэдээллийг өгөхгүй байх ёстой. Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангахын тулд, эсвэл хуулиар заавал мэдээлэх ёстой гэмт хэргийн үед нууцлалыг задруулж болно. Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхийн өмнө нууцлалыг ямар нөхцөлд задруулж болохыг гэр бүл, хүүхдэд урьдчилан мэдэгдэж, таниулах ёстой.

<sup>1</sup> Гарын авлагын Төлөвлөлт хэсгээс харна уу



**ЭГЭХ ХАРИУЦЛАГЫГ ХАНГАХ:** Хүүхэд, асран хамгаалагч, орон нутгийн өмнө кейс ажилтнууд, байгууллага, бусад ажилтнууд, түншлэгчид, хариуцлага хүлээнэ. Тэд өөрсдийн үйл ажиллагаа ба түүний үр дүнгийн төлөө хариуцлага хүлээнэ. Тэд мэргэжлийн ёс зүй, үндэсний хууль тогтоомж, үндсэн зарчмууд, үйлчилгээний стандартуудыг дагаж мөрдөх ёстой. Жишээлбэл, Хүүхдийг Ивээх Сан нь үйлчилгээг зохих ёсоор үзүүлэхийн тулд тухайн ажилтныг ажилд орохоос өмнө чадавх бэхжүүлэх сургалтад хамруулж, ажиллах явцад мэргэжлийн удирдлагаар тасралтгүй хангах, хариуцлагыг хүлээдэг. Хүүхэд, түүний гэр бүл нь хүлээн авсан дэмжлэг үйлчилгээний талаар санал хүсэлтээ илэрхийлэх боломжоор хангагдах ёстой.



**ХҮҮХЭД, ГЭР БҮЛД ӨӨРСДИЙН ДАВУУ ТАЛД ТҮШИГЛЭН АСУУДЛАА ШИЙДВЭРЛЭХЭД НЬ ДЭМЖЛЭГ ҮЗҮҮЛЭХ:** Кейс ажилтнууд нь үйлчлүүлэгчийн давуу талд тулгуурлах арга зүйг ашиглах ёстой. Хүүхэд, гэр бүлүүд ихэнх тохиолдолд бэрхшээлийг даван туулах чадвартай байдаг. Тэд өөрсдийн асуудлыг өөрсдөө шийдэх, өөртөө туслах чадвар, нөөцийг эзэмшсэн байдаг. Кейс ажилтнууд нь зөвхөн эмзэг байдал, эрсдэлд биш, асуудлыг шийдвэрлэх давуу тал, нөөцийг нэмэгдүүлэхэд нь хүүхэд, гэр бүлд туслахад илүү анхаарч кейс менежментийн бүхий л үйл явцад идэвхтэй оролцоход нь туслах хэрэгтэй. Энэ нь хүүхдэд тогтвортой, үр дүнтэй, илүү тохиромжтой шийдэл олоход тустай байдаг.



**ХҮҮХДИЙН ЭРХ, ХӨГЖИЛ, ХАМГААЛЛЫН ТАЛААРХ ҮНЭН ЗӨВ МЭДЛЭГ, ҮЙЛ АЖИЛЛАГААНД ТҮШИГЛЭХ:** Кейс ажилтнууд болон мэргэжлийн удирдагчид хүүхэд, гэр бүлийн шаардлагатай хэрэгцээг хангах, дэмжлэг тусалцаа үзүүлэхийн тулд тухайн гэр бүлийн эрх мэдлийн харилцаа, эрсдэлт хүчин зүйлс, эмзэг байдлыг нь ойлгох ёстой. Хүүхдийн хөгжлийн талаар ойлгох нь хүүхдийн нас, гендер, чадвар, хөгжиж өөрчлөгдөж буй чадавхад нийцүүлэн хүүхэдтэй зөв харилцаж, оролцоог хангахад кейс ажилтнуудад тусална. Хүүхэд бага насны байх тусам тусгай арга, аргачлалд суралцах шаардлагатай. Кейс менежментийг илүү мэдрэмжтэй явуулахын тулд жендерийн хэм хэмжээ, эрх мэдлийн харилцааг сайн ойлгодог байх нь чухал. Хүүхдийн тусгай хэрэгцээний талаар нэмэлт сургалтууд нь жендерийн мэдрэмжтэй кейс менежмент үзүүлэхэд тустай.<sup>1</sup> Эдгээр салбарын онцлох мэдлэг байхгүй бол кейс төлөвлөгөө нь хүүхдийн эрх, хэрэгцээ шаардлагыг хангахгүй бөгөөд хүүхдэд хор нөлөөтэй байж болно.

<sup>1</sup> Гарын авлагын 5 дугаар бүлгээс бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд болоод гамшиг онцгой байдлын үед нүүлгэн шилжүүлэлт хийгдэхэд харж хандах хүнгүй, ганцаараа яваа, гэр бүлийнхнээсээ салж тусгаарлагдсан хүүхдийн онцлог, хэрэгцээний тухай харна уу.



**ХҮҮХДИЙН ОРОЛЦООГ ХАНГАХ НЬ:** Хүүхдүүд санаа бодлоо илэрхийлэх, өөрийн амьдралд нөлөөлөх шийдвэрт оролцох эрхтэй. Эвгүй байдалд оруулах асуултад хариулахгүй байх нь энэ эрхийн нэг хэсэг юм. Хүүхэд, гэр бүлийн кейс менежментийн явцад идэвхтэй үүрэг гүйцэтгэхэд нь нийгмийн ажилтнууд, мэргэжлийн удирдагч нар туслах ёстой. Кейс ажилтнууд хүүхдийн өөрсдийн төлөө, гэр бүлийн төлөө, орон нутгийн давуу тал, шийдэл, эрсдэл, бэрхшээлийг илрүүлэхэд нь тусалж чадахуйц хүүхдийн оролцооны бүтээлч аргуудыг ашиглах хэрэгтэй. Охид болон хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн оролцоог дэмжихийн тулд жендерийн хэм хэмжээ, ялгаварлалын тусгайлсан үйл ажиллагаа шаардлагатай байж болох юм.



**СОЁЛЫН ХУВЬД ТОХИРОМЖТОЙ ҮЙЛ ЯВЦ БА ҮЙЛЧИЛГЭЭ:** Кейс ажилтнууд нь ажиллаж байгаа бүлгээ ойлгодог, хувь хүн хоорондын, гэр бүл хоорондын, орон нутаг хоорондын ялгааг мэддэг байх хэрэгтэй. Тэд мөн орон нутагт байгаа жендерийн болон эрх мэдлийн харилцааг ойлгодог, хор хөнөөлтэй хэм хэмжээг хүүхэд, асран хамгаалагчдад аюулгүй байдлаар шийдвэрлэх талаар сургагдсан байх ёстой. Соёлын талаар мэдрэмжтэй байх нь кейс ажилтны хүүхэдтэй ажиллах болон соёлын хувьд тохиромжтой, хүүхдийн эрхийг дээдэлсэн шийдлийг олоход нь хүүхэд, гэр бүлд туслах чадварыг нь дээшлүүлдэг. Мөн энэ нь орон нутгийн нөөц боломжийг илрүүлэхэд ч тусална. Хүүхдийн дээд ашиг сонирхол нь соёлын үнэт зүйл, ёс заншилтай зөрчилдсөн үед кейс ажилтан хүүхдийн эрх ашгийг чухалчилж хүүхдийг илүү хүнд эрсдэлд оруулахгүй байх шийдвэрийг гаргах ёстой. Зарим газар оронд хүүхэд хамгааллын асуудал нь соёл, ёс заншилтай зөрчилдсөн үед хүүхэд, гэр бүл, орон нутаг болоод кейс ажилтанд зөрчил, нэмэлт эрсдэл авчирч болзошгүй байдаг. Иймээс эрсдэлийн үнэлгээг маш нямбай хийж, хүүхдийн дээд ашиг сонирхол, хүүхдэд хор учруулахгүй байх зарчмыг хүндэтгэх нь чухал юм.



**ЗОХИЦУУЛАЛТ БА ХАМТЫН АЖИЛЛАГАА:** Кейс менежмент нь хүүхдийг хамгаалах чиг үүрэгтэй бүхий л байгууллагуудын хамтын ажиллагаа, түүний зохицуулалтыг сайжруулах үйл явц юм. Үүнийг үйл ажиллагааны стандарт журам боловсруулах, мэдээлэл хуваалцах, холбон зуучлах талаар харилцан зөвшилцсөн гэрээний тусламжтайгаар хэрэгжүүлж болно. Хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бүтээхийн тулд олон улсын байгууллагууд аль болох үндэсний засгийн газар, үндэсний тогтолцоотой бол түүнд нийцүүлэн ажиллах тогтолцоог давхардал үүсгэхгүйгээр бэхжүүлэн хөгжүүлэхэд анхаарах хэрэгтэй.



### **МЭРГЭЖЛИЙН ХИЛ ХЯЗГААРЫГ БАРЬЖ, СОНИРХЛЫН ЗӨРЧЛИЙГ ШИЙДЭХ:**

Кейс ажилтнууд нь үйлчилгээ, дэмжлэг үзүүлснийхээ хариуд бэлэг, төлбөр, тусламж авч болохгүй. Нууцлал, итгэлцлийг хадгалж байхын тулд хэрвээ хүүхэд өөрөө тусгайлан хүсээгүй бол хүүхдийг сайн таньдаг хүнийг кейс ажилтнаар томилж болохгүй. Мөн хүчирхийлэгчийг таньдаг кейс ажилтныг түүний хохирогчийн кейс дээр ажиллуулахаар томилж болохгүй.



**ЗААВАЛ МЭДЭЭЛЭХ:** Олон оронд хүүхэд хамгааллын ажилтнууд, багш, эмч, сувилагч нар хүүхдийн хүчирхийллийн тохиолдлыг засгийн газрын зохих байгууллагад мэдээлэх ёстой байдаг. Гэвч, зарим газарт ийм мэдээлэл гаргах нь хүүхдийг улам ноцтой байдалд оруулдаг. Тухайлбал, иргэний дайн, хүмүүнлэгийн гамшгийн үед шийдвэр гаргахдаа орон нутгийн ёс заншил, стандарт, хууль тогтоомжоо баримтлах нь зүйтэй. Манай улсын хувьд Хүүхэд хамгааллын тухай хуулиар хүүхэд дарамт, хүчирхийллийг заавал мэдээлэх үүргийг хүн бүр хүлээдэг.

Хүүхдэд ээлтэй, хүүхэд төвтэй арга зүй бол хамгааллын алхмуудын хоёр үндсэн арга юм.

**ХҮҮХДЭД ЭЭЛТЭЙ** байна гэдэг нь хүүхдэд хүртээмжтэй, тохиромжтой байдлаар хүүхдэд дэмжлэг үзүүлэх гэсэн үг<sup>1</sup>. Жишээ нь: Хүүхдийн нас, бие сэтгэхүйн хөгжлийн хувьд тохируулан харилцах, тэдэнд ойлгомжтой мэдээллийг өгч харилцана.

**ХҮҮХЭД ТӨВТЭЙ** гэдэг нь хүүхдийн хэрэгцээ, дээд ашиг сонирхолд нь төвлөрсөн байдлаар шийдвэр гаргах, дэмжлэг үзүүлэх, зохион байгуулах арга зам юм. Тухайлбал, хүүхдүүдтэй уулзалт хийвэл тухайн ажилтны ажлын цагт нийцүүлэх биш харин

хүүхэд, түүний гэр бүлд тохиромжтой цагт, аюулгүй байршилд илүү анхаарах ёстой.

Нарийвчлан хэлбэл, хүүхэд төвтэй арга зүй гэдэг нь:

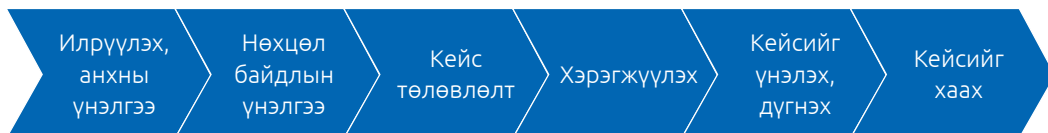
- Хүүхдийг эрх эдлэгч хувь хүн гэж хариу үйлдэл үзүүлж, хүүхдийг сонсож, хүүхэдтэй харилцаа холбоо тогтооход цаг зарцуулж, харилцах явдал юм.
- Хүүхдийн нас, ойлгох чадварт нийцүүлэн хүүхдийн үзэл бодлыг сонсож өөрт нь хамаатай шийдвэр гаргахад нь оролцуулж, хүүхдийг өөрт тулгараад байгаа асуудалд идэвхтэй оролцогч байхад анхаарах хэрэгтэй.

<sup>1</sup> Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсэг (2014). Хүүхэд хамгаалал болон кейс менежментийн талаарх байгууллага хоорондын гарын авлага

# 2.6

## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ ЯВЦ ДАХЬ ГОЛ АЛХМУУД

Хамгааллын алхмууд нь **хамгааллыг яаралтай болон асуудал тулгарсан хүүхдүүдийг хамгааллын тусламж, иж бүрэн үйлчилгээ авч, ашиг тусыг** хүртэхэд тусалдаг. Үүнд хүрэхийн тулд дараах алхмууд бүхий үйлчилгээг авдаг. Үүнд: илрүүлэх, анхны үнэлгээ, нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, кейс төлөвлөлт, хэрэгжилт, кейс үнэлгээ дүгнэлт, кейс хаах.



### ЭНЭХҮҮ АЛХМУУД НЬ<sup>1</sup>:

- Хүчирхийлэл, дарамт, мөлжлөг, үл хайхрах байдалд өртөж байгаа хүүхдийг **илрүүлж**, тухайн хүүхдэд кейс менежментийн үйлчилгээ хэрэгтэй, шаардлагатай эсэхийг магадлан шалгах,
- Хүүхдэд учирсан хор хохирлын уг шалтгааныг илрүүлж, магадлан шалгах, гэр бүл, хүүхэд, орон нутгийн давуу тал дээр тулгуурлан үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд хүүхдийн нөхцөл байдлыг системтэйгээр, хянуур **үнэлэхийн** тулд хүүхэд, түүний гэр бүл, асран хамгаалагчтай ажиллах,
- Хүүхдийн хэрэгцээнд нийцсэн

хариу үйлчилгээг **төлөвлөж**, кейс төлөвлөгөөг хүүхэд, түүний гэр бүл, асран хамгаалагчтай хамтран боловсруулах,

- Хүүхэд, асран хамгаалагчтай хамтран, дэмжин туслах байдлаар кейс төлөвлөгөөг **хэрэгжүүлэх**,
- Кейс төлөвлөгөө нь өөрчлөгдөж буй нөхцөл байдлыг тохирч байгаа эсэх, хүүхдийн хэрэгцээг хангаж байгаа эсэх, ач холбогдолтой байгаа эсэхийг мэдэхийн тулд төлөвлөгөөг тогтмол **эргэн үнэлж** байх,
- Кейс менежментийн явцад дэвшүүлсэн асуудал шийдэгдсэн үед хүүхэд, түүний гэр бүл, асран хамгаалагчийн оролцоог ханган **кейсийг хаана**.

<sup>1</sup> 6 алхам бүрийн талаар дэлгэрэнгүй зааварчилгааг бүлэг 4-өөс буюу Кейс менежментийн явц бүлгээс харна уу.

# 2.7

## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ЯВЦ ДАХЬ ҮҮРЭГ, ХАРИУЦЛАГА

Кейс менежментийн үйл явцад буюу хамгааллын алхмуудыг хэрэгжүүлэхэд олон талт, хамтын ажиллагаа шаардлагатай ч, тухайн кейсийн онцлог, нөхцөл байдлаас хамааран өөр өөр байдаг. Кейс менежментэд гол анхаарах зүйл нь хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэхэд засгийн газар болон бусад оролцогч талыг хэрхэн дэмжих вэ гэдэгт анхаарах нь чухал.

Кейс менежментэд оролцож байгаа оролцогч бүрийн чадвар чадавхыг, тэдний үүрэг хариуцлага нь хэрхэн өөрчлөгдөн хувьсаж байгааг, бие биетэйгээ ямар холбоотой байгааг ойлгон, үүрэг хариуцлагыг нарийвчлан тогтоох нь кейс менежментийг үр дүнтэй үзүүлэхэд чухал нөлөөтэй.



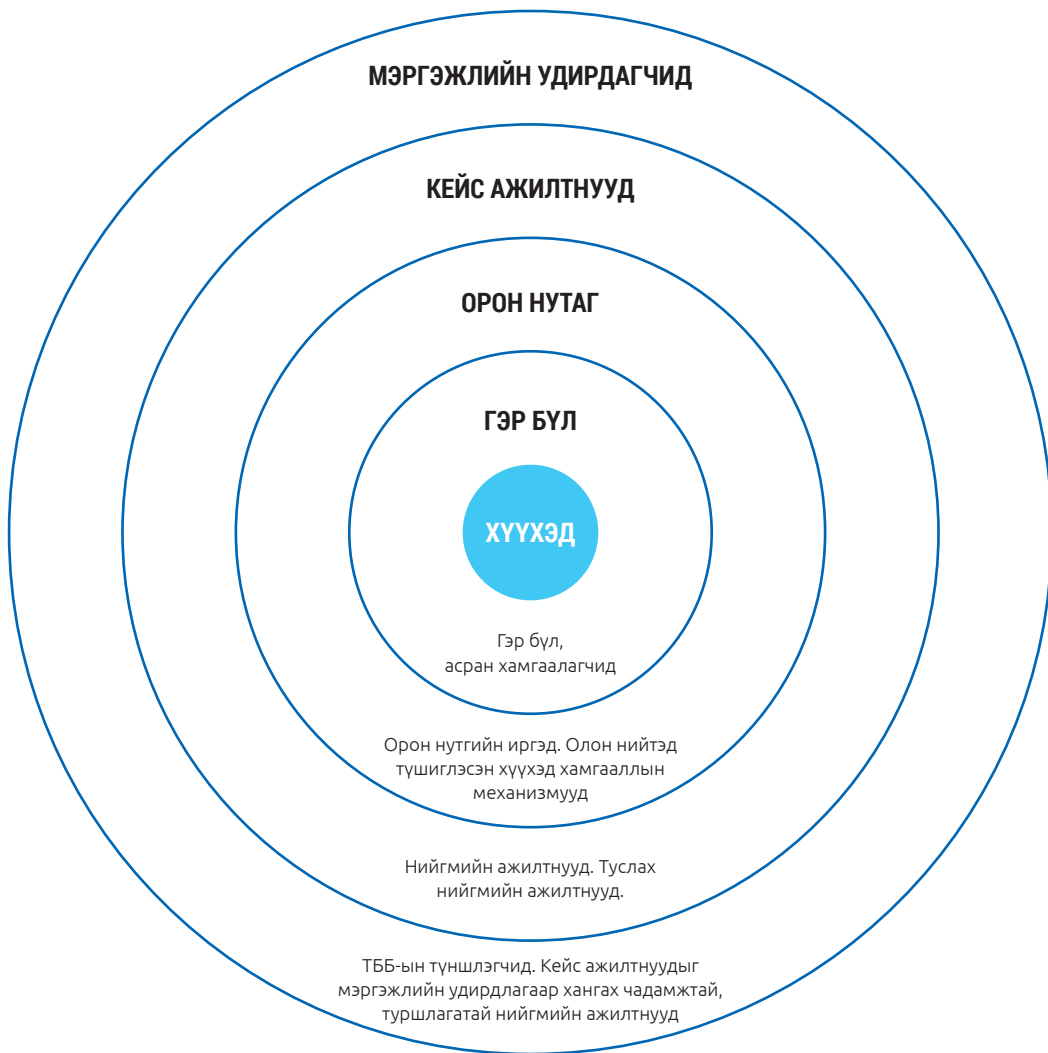
### ХҮҮХЭД

Хүүхэд бол кейс менежментийн амин зүрх нь бөгөөд кейс ажилтнууд нь хүүхдийн нас, бие, хөгжлийн онцлогт нийцүүлэн хүүхэдтэй ажиллах, харилцах, ярилцах чадвартай байх ёстой. Ингэснээр хүүхэд хамгааллын алхам бүрд өөрөө өөрийнхөө асуудалд шийдвэр гаргахад оролцоход тусална. Үүнд:

➤ Мэдээлэл авсны үндсэн дээр

зөвшөөрөл, санал өгөх

- Насанд нь тохирсон, хүртээмжтэй, ялгаварлан гадуурхаагүй, жендерийн мэдрэмжтэй байдлаар хүүхэдтэй харилцаж, кейс менежмент үзүүлэх бүх алхмуудын тухай түүнд мэдээлэх, тодорхой тайлбарлах
- Өөрийн кейс төлөвлөлтөд оролцох





- Кейс ажилтантайгаа айж, эвгүйцэхгүй харилцах боломжтой байх (Энэ нь хүүхэд бишүүрхэхгүй, эвгүйцэхгүй байхаар тооцож тухайн байгууллага нь эрэгтэй, эмэгтэй кейс ажилтнуудтай байвал зүгээр гэсэн үг юм.)
- Гол шийдвэрүүдийг ойлгох, тухайн шийдвэр гаргалтад оролцох. Болж өгвөл хүүхэд кейсийн ажилтантай төрөлх хэлээрээ ярьдаг байх хэрэгтэй

бөгөөд дохионы хэл, үгэн биш хэл ч үүнд орно. Ер нь бол хүүхдэд ээлтэй, ойлгомжтой хэл ашиглана гэсэн үг.

- Кейс менежментийн явцыг сайжруулахад саналаа хэлэх. Хүүхдийн нас болон онцлог байдлаас хамаарч кейс менежментийн явц, үр дүнд хэр сэтгэл ханамжтай байгаагаа илэрхийлэх, саналаа хэлэх боломжтой байх ёстой.



### Анхаарах зүйлс:

- Хүүхэд кейс менежментийн үйл явцын бүх хэсэгт оролцох ёстой.
- Хүүхдэд аюулгүй, тайван байдлыг мэдрэхэд туслах, хүүхдийн сэтгэл зовж байгаа зүйлийн талаар сонсох, болж байгаа үйл явцыг насанд тохирсон, ялгаварлан гадуурхаагүй, жендерийн мэдрэмжтэй, хүртээмжтэй байдлаар тайлбарлаж өгөх нь кейс ажилтны үүрэг юм.
- Хүүхэд ямар хүйсийн кейс ажилтантай бишүүрхэлгүй харьцаж чадахыг таах гэж оролдох хэрэггүй. Эрэгтэй хүн байх уу, эмэгтэй хүн байх уу гэдгийг хүүхэд өөрөө сонгох боломжийг өгөх ёстой.<sup>1</sup> Үүний тулд түүнээс асуу.
- Хэрвээ хүүхэд кейс ажилтандаа дасахгүй бол солиулах талаар асууж болно.
- Хүүхэд гэр бүлийн гишүүд, асран хамгаалагчдаа тухайн үйл явцад оруулахыг хүсэхгүй үе байдаг. Ийм үед кейс ажилтан нь аль болохоор хүүхэд юунд санаа зовоод байгааг ойлгохыг хичээж, түүнийг шийдвэрлэхийг оролдох хэрэгтэй. Шийдвэр гаргалтад заавал асран хамгаалагч оролцох ёстой гэсэн хуулийн заалт тухайн оронд үйлчилдэг бол түүнийг ойлгох хэрэгтэй.

<sup>1</sup> Erikson, Abigail (2012) Caring for Child Survivors of Sexual Abuse: Guidelines for health and psychosocial service providers in humanitarian settings. International Rescue Committee

Гэр бүл бол гэрлэлт, садан төрлийн холбоо, үрчлэлт, сонголтоор холбогдсон нийгмийн бүлэг юм. Гэр бүлийн гишүүд нь харилцаа холбоо, урт хугацааны үүрэг амлалт, хамтын үүрэг хариуцлага, хамтдаа байх мэдрэмж зэргээ тодорхойлсон байдаг.<sup>1</sup>

Асран хамгаалагч гэдэг нь эцэг эх хоёулаа юм уу, аль нэг нь юм. Мөн хойд эцэг эх, эмээ өвөө, хамаатан садан, албан болон албан бус асралт гэр бүл, өргөж авсан эцэг эхээс гадна хүүхдийг гэртээ байхад нь харж хандах хариуцлагыг шууд хүлээсэн хүмүүс энэ бүлэгт багтана.



Олон жилийн судалгаагаар хүүхдийг хамгаалах хамгийн сайн орчин бол төрсөн болон өргөжсөн гэр бүл гэдэг нь тогтоогдсон байдаг.



Сайн хийгдэж байгаа кейс менежмент нь хүүхдэд учирч буй эрсдэлийг бууруулахдаа гэр бүлийн давуу тал дээр түшиглэн ажилладаг.

Асран хамгаалагчдыг оролцуулахгүй байх шийдвэр гараагүй бол<sup>2</sup> асран хамгаалагчид нь кейс менежментийн явцад, янз бүрийн хэлбэрээр оролцож болно. Тухайлбал,

- Хүүхдийн өмнөөс мэдээлэл авч, таниулсан зөвшөөрөл<sup>3</sup> өгөх
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ, төлөвлөлт, хэрэгжилт, үнэлгээ, кейс хаах зэрэг кейс менежментийн бүхий л шатанд оролцоно.
- Хүүхдийг дэмжих, илэрсэн асуудлуудыг шийдэхэд туслах кейс төлөвлөгөөнд оруулах саналыг гаргах, гарц шийдлийг олоход туслах
- Кейс төлөвлөгөөнд байгаа хамтран хийхээр тохирсон үйл ажиллагааг хэрэгжүүлнэ.

Гэр бүлийн бусад гишүүд дараах арга замаар оролцож болно. Үүнд:

- Асран хамгаалагчийн эзгүйд юм уу, тэдэн дээр нэмэгдэн хүүхдийн итгэл хүлээсэн насанд хүрэгч гэсэн утгаар кейс менежментийн явцад оролцож болно.
- Кейс төлөвлөгөөнд оруулахаар тэд өөрсдөө хүлээн зөвшөөрсөн үүрэг хариуцлагын дагуу зарим тусгай үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд дэмжлэг үзүүлнэ. Жишээлбэл, нагац эгч нь охин дүүдээ эцэг эхийг нь ажилдаа явсан хойгуур гэрийн даалгавраа хийхэд нь туслах, ах нь дүүгээ сургуульд нь хүргэж өгөх гэх мэт.

1 Save the Children (2014) Position statement: Families

2 Бүлэг 4 буюу Кейс менежментийн явц бүлгээс анхаарах зүйлс гэсэн хэсгийг харна уу.

3 Бүлэг 6-гаас Мэдээлэлтэй зөвшөөрөл ба мэдээлэлтэй санал гэсэн хэсгийг үз



## БҮЛЭГ, ОРОН НУТАГ, ОЛОН НИЙТ

Бүлэг, олон нийт гэдэг нь тодорхой нэг байршилд юм уу, түүний ойролцоо амьдарч байгаа тосгон, суурин, хороонд амьдарч буй хүмүүсийн бүлэг юм. Тухайн орон нутгийнхан нэгэн төрлийн хүмүүсээс бүрддэггүй. Өөр гарал үүсэл, яс үндэстэн, шашны бүлгүүд, нийгэм эдийн засгийн түвшин нь ялгаатай хүмүүс байж болно. Орон нутгаас хүүхдийг хүчирхийллийн эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх олон арга замыг хэрэгжүүлж байдаг<sup>1</sup>. Орон нутгийнхан нь кейс менежментийн явцад чухал үүрэгтэй<sup>2</sup>. Орон нутаг гэдэг ойлголтод нутгийн иргэд болон орон нутагт суурилсан бүтцүүд багтана.

**Орон нутгийн иргэд:** Тухайн орон нутгийн аль ч хүүхэд, насанд хүрэгч нь орон нутгийн гишүүн байж болно. Тэд хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийг илрүүлэх, урьдчилан сэргийлэх, эсхүл кейс менежментийн явцад дэмжлэг үзүүлж чадах хэн нэгэн ч байж болно. Хажуу айлынхаа хүүхдэд тохиолдож болзошгүй хүчирхийллийг тодорхойлж, мэдээлж чадах хөрш байж болно. Мөн хүүхдийн элч, хүүхэд хамгаалагч, багш, эрүүл мэндийн ажилтан, хамгаалах байрны ажилтнууд зэрэг орон нутагт хүүхдийн төлөө ажилладаг албан ба албан бус гол харилцагчид байж болно.

Орон нутгийн иргэдийн үүрэг нь:

- Хүүхдийн эсрэг үйлдэгдэж буй хүчирхийллийг илрүүлэх, хүүхдэд шаардлагатай тохирох үйлчилгээ, дэмжлэгт холбон зуучлах,
- Хүүхдийн кейс төлөвлөгөөнд тусгасан дэмжлэгийг хүүхэд, гэр бүлд үзүүлэхэд туслах.

Орон нутагт түшиглэсэн хүүхэд хамгааллын механизм (ОНТХХМ).

Хүүхэд хамгааллын зорилгуудыг хэрэгжүүлэхийн тулд нэгдсэн зохицуулалтаар орон нутгийн түвшинд ажиллаж байгаа хувь хүмүүсийн бүлэг эсвэл сүлжээ<sup>3</sup>. ОНТХХМ нь (Хүүхэд хамгааллын хороо, хүүхэд, залуусын бүлэг) эрэгтэй эмэгтэй хүмүүс, хүүхдүүдээс бүрдэх ба кейс менежментийн явцад янз бүрийн үүрэгтэй оролцдог. Хүүхдийн бүлэг гэхэд хүчирхийлэлд өртсөн, өртөх эрсдэлтэй үе тэнгийн хүүхдүүдийг илрүүлэхэд чухал үүрэг гүйцэтгэдэг.

- Зарим нөхцөлд ОНТХХМ нь орон нутгийн иргэд, кейс менежментийн дэмжлэг хэрэгтэй байгаа хүүхдийг илрүүлж, холбон зуучилж болох хүүхэд хамгааллын асуудлаар холбогдох нэгж болдог ба хүүхдийг кейс ажилтанд холбон зуучилна.

1 Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсэг 2012. Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үе дэх хүүхэд хамгаалалд тавигдах наад захын стандарт

2 Тухайн эх үүсвэр

3 Тухайн эх үүсвэр

- Зарим орон нутагт ОНТХХМ нь хүүхэд хамгааллын кейсийг орон нутагт түшиглэсэн холбон зуучлах сүлжээний баримт бичигт орсон зохих үйлчилгээ, дэмжлэгт холбож өгдөг.
- ОНТХХМ нь хамгааллын асуудалтай гэр бүл хүүхдэд чиглэсэн орон нутаг дахь зорилтот дэмжлэгийг хүүхэд хамгааллын асуудалтай хүүхэд, гэр бүлд хүүхдийн кейс төлөвлөгөөнд заагдсаны дагуу дайчлан үзүүлдэг. Орон нутгийн дэмжлэг гэдэгт бодит тусламж үзүүлэх, эмзэг гэр бүлээр очих, ганц бие ээжийг дэмжих, хүүхэд толгойлсон өрхөд туслах зэрэг орон нутагт байгаа кейс төлөвлөгөөнд дурдсан бусад үйлчилгээнүүд орно.
- ОНТХХМ нь хүүхэд хамгааллын албан ёсны тогтолцооны хүрээнд чиг үүрэг, хариуцлага хүлээгээгүй байж болно, хүлээсэн ч байж болно. Энэ нь тэдний аливаа кейс менежментийн явцад ямар чиг үүрэг, хариуцлага хүлээх вэ гэдэгт нөлөөлнө. Зарим тохиолдолд босго үзүүлэлт юм уу шалгуураас болоод эрсдэл багатай кейсийг орон нутагтаа шийдвэрлэхийн оронд хүүхэд хамгааллын албан тогтолцоонд зуучилдаг байж болох юм.<sup>1</sup>



#### Гол анхаарах зүйлс:

- Тусгайлан сургагдаж, бэлтгэгдээгүй хүнийг кейс дээр ажиллуулж, удирдуулж болохгүй.
- Манай улсын хуулиар багш, эрүүл мэндийн ажилтан, иргэд хэн боловч хүүхдийн хүчирхийллийг заавал мэдээлэх үүрэг хүлээсэн.
- Орон нутгийн иргэд ба механизмууд нь орон нутгийн хүүхдэд нөлөө үзүүлэх асуудлаар шийдвэр гаргахад чухал нөлөө үзүүлдэг. Тухайлбал, сургууль цэцэрлэгийн хангамж, хүрэлцээ гэх мэт асуудлаарх нөлөөллийн ажилд чухал үүрэгтэй.

1 Тухайн эх үүсвэрээс



## КЕЙС АЖИЛТНУУД<sup>1</sup>

Кейс ажилтан гэдэг нэр томьёо нь тухайн нөхцөл байдлаас хамааран олон төрлийн үйл ажиллагааг нэгтгэн илэрхийлж болно. Кейс ажилтан гэдэгт мэргэжлийн болон мэргэшсэн нийгмийн ажилтан орно. Кейс ажилтнууд нь нийгмийн ажлын гэрчилгээ, дипломтой байх ёстой.

**Нийгмийн ажилтан** гэдэг нь нийгмийн ажлын чиглэлээр их дээд, сургууль төгссөн, мэдлэг, ур чадвараа хувь хүн, гэр бүл, орон нутаг гэх мэт үйлчлүүлэгчдэд нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэхээр, кейс менежментээр мэргэжиж, туршлагажсан мэргэжилтэн юм.

Нийгмийн ажилтан нь хүмүүст асуудлыг шийдвэрлэх, даван туулах чадавхаа дээшлүүлэх, шаардлагатай нөөц боломжийг хүртэхэд нь тусалдаг.

Хүмүүнлэгийн тусламжийн<sup>2</sup> үед хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх стандартын дагуу кейс ажилтан нь хүүхэдтэй ажиллаж байсан туршлагатай байх ёстой.

1 Хамгааллын алхмууд нь олон төрлийн албан тушаалыг багтаасан байдаг. Манай улсын нөхцөлд хамгааллын алхмыг хэрэгжүүлэгч нар нь төрийн анхан шатны нэгжид ажиллаж буй хамтарсан багийн гишүүд юм.

2 Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсэг. 2012. Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үе дэх хүүхэд хамгаалалд тавигдах наад захын стандарт



**Туслах ажилтан** нь нийгмийн халамжийн тогтолцоо сайн хөгжөөгүй эсвэл хүндээ хүрч чадахгүй байгаа газарт хүүхэд, гэр бүл гэх мэт эмзэг хүмүүст хэрэгцээнд нь тохирсон үйлчилгээг үзүүлснийхээ төлөө урамшуулал авдаг, орон нутагт суурилсан, мэргэжлийн удирдлагаар хангагдсан ажилтан юм уу сайн дурын ажилтан юм.

Сүүлийн үед дэлхийн улс орнууд нийгмийн ажлын үйлчилгээг хүргэхдээ тэдний дэмжлэг, оролцоог ихээр авах болсон.

Туслах ажилтан нь кейс менежментийн тодорхой үйлчилгээг үзүүлэх чиглэлээр сургагдсан боловч мэргэжлийн үйлчилгээг бүрэн үзүүлэх эрх аваагүй эсвэл магадлан итгэмжлэгдээгүй ажилтан байдаг. Мэргэжлийн үйлчилгээг бүрэн үзүүлэх эрх нь ихэвчлэн их сургууль төгссөн, тусгайлан мэргэшсэн байхыг шаарддаг.



Кейс менежмент хийж байгаа бүх кейс ажилтнууд хангалттай сайн сургагдсан, дэмжигдсэн, мэргэжлийн удирдлагаар хангагдсан, хамгааллын алхмуудад дурдагдсан холбогдох чадвар, чадамжийг эзэмшсэн байх ёстой.



Нөхцөл байдлаас хамаарахгүйгээр, туршлага багатай нийгмийн ажилтнууд хөнгөн кейсүүд дээр ажиллаж, хүүхэд хамгааллын тодорхой туршлагатай, мэргэжлийн нийгмийн ажилтнаас

мэргэжлийн удирдлага, зөвлөгөөг авдаг байх ёстой.

**Өөрсдөд нь тулгардаг асуудлын хэлбэрт тохирсон сургалт, мэргэжлийн удирдлагыг тогтмол авдаг байна.**

Илүү сургагдсан, туршлагатай нийгмийн ажилтнууд дараах үүргийг хүлээнэ. Үүнд:

- Тэд илүү нарийн төвөгтэй кейсүүдийг авч, мэргэжлийн удирдлага, дэмжлэгийг бусад ажилтанд үзүүлэх ёстой.
- Туршлага багатай, шинэ нийгмийн ажилтнуудыг мэргэжлийн удирдлагаар хангаж, бусад туршлагатай нийгмийн ажилтнууд үйлчилгээг сайжруулахад нь байнгын дэмжлэг үзүүлнэ.



**Чухал мэдээлэл:**

**Нөхцөл байдлаас үл шалтгаалан кейсийн ажилтнууд нь өөрийн чиг үүргийн дагуу сургалтад ЗААВАЛ хамрагдсан байх ёстой. Хамгийн наад зах нь Хамгааллын алхмуудын сургалтын багцуудыг үзсэн эсвэл орон нутгийн хувьд тохиромжтой сургалтад хамрагдсан байна. Хэрвээ та өндөр түвшинд сургагдсан нийгмийн ажилтнуудтай ажиллах боломжгүй тохиолдолд, туршлага бага, чадвартай хүмүүс зохих дэмжлэгийг үзүүлэх маш сайн мэргэжлийн удирдлагаар хангах ёстой. Гарын авлагын 5 дугаар бүлгийн бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийллийн үед анхаарах хэсэгт энэ төрлийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажилласан туршлага багатай ажилтнуудад зориулсан анхан шатны бөгөөд анхаарах зүйлийг оруулсан.**



**Анхаарах зүйлс:**

- Туршлага багатай, шинэ нийгмийн ажилтнууд шийдвэрлэхэд хялбар кейс дээр ажиллаж, хүүхэд хамгааллын тодорхой туршлагатай, мэргэжлийн нийгмийн ажилтнаас мэргэжлийн удирдлага, зөвлөгөөг аваарай. Ингэснээрээ, тэд мэргэжлийн ур чадвараа хөгжүүлж, ажлаасаа залхаж ядрахаас сэргийлнэ. Мөн хүүхдэд чанартай үйлчилгээг хүргэнэ. Шинэ, туршлага багатай нийгмийн ажилтнууд нь орон нутгийн түвшин дэх хүүхэд хамгааллын тогтолцооны үнэ цэнэтэй гишүүд бөгөөд тэд

нөхцөл байдал, соёл, ёс заншилд мэдрэмжтэй хандаж байдаг.

- Туршлага, мэргэжлийн байхаас үл хамааран зарим кейс ажилтнууд нь ажиллаж байгаа орон нутгийнхантайгаа адил, хэвшмэл ойлголттой байх нь бий. Ийм тохиолдолд соёл, ёс заншлын хувьд хүүхдэд хортой зан үйл, тухайлбал бэлгийн болон жендерийн хүчирхийллийг анзаарахгүй, эсвэл түүнийг эсэргүүцэж чадахгүй гэдгээ мэдэрч байж болно. Хүүхдийн эрхийг хангахын тулд кейс ажилтан нь жендерийн болон эрх мэдлийн

тэнцвэртэй байдалтай холбоотой асуудлуудын талаар, хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хамгаалсан шийдвэрийг хэрхэн гаргах талаар сургалтад хамрагдсан байх хэрэгтэй. Өмнө байсан итгэл үнэмшлээ сөрөн зогсоход, хүүхдийн дээд ашиг сонирхолд нийцүүлэх, хүүхдийг оролцуулах нь чухал гэдгийг санаарай.

- Мэргэжлийн, туршлагатай байна гэдэг нь бүх кейсийг шийдэх асар их туршлагатай гэсэн үг биш юм.

Мэргэжлийн нийгмийн ажилтныг бэлтгэх их сургуулийн сургалтын хөтөлбөр нь онолын мэдлэгт түшиглэсэн байдаг учраас улс орны мэргэжлийн нийгмийн ажилтнууд нь практик дээр ажиллах мэдлэг, ур чадвараа хөгжүүлэх талаар дэмжлэг авах ёстой. Энэ ажлыг орон нутагт дадлага хийх боломжийг нийгмийн ажилтнуудад санал болгох замаар хийж болно.



## МЭРГЭЖЛИЙН УДИРДАГЧИД

Нийгмийн ажилтнууд кейс менежментийн явцыг мэргэжлийн удирдлагаар хангах ёстой. Бусад салбарын мэргэжилтнүүдтэй адил кейс ажилтнууд нь ажлаа хийнгээ, суралцаж байдаг. Гэвч суралцах явцад хүүхдэд хор хохирол учруулах ёсгүй. Мэргэжлийн удирдлагыг чанартай үзүүлэх нь кейс ажилтнуудыг хэцүү шийдвэр гаргах, суралцах явцдаа дэмжлэг авахад нь тус болдог.

Мэргэжлийн удирдагч нь дараах үүрэгтэй. Үүнд:

- Кейсажилтан нэгбүртэй ганцаарчлан ажиллаж буй кейсүүдийн талаар ярилцах, болж байгаа зүйлийг нь эргэж лавлах, юу хийхээ мэдэхгүй байгаа үед нь туслах байдлаар мэргэжлийн дэмжлэг үзүүлэх,
- Кейс менежерүүдтэй багийн уулзалт

хийж кейсийг дүгнэж ярилцах ажлыг тогтмол идэвхжүүлэн дэмжих,

- Орон нутгийн үйлчилгээ үзүүлэгч нарт зохистой холбон зуучлах, санал дүгнэлт авах, суралцах чиглэлээр туслалцаа үзүүлж, байнгын холбоо харилцаатай байх,
- Багаа дэмжихийн тулд кейс менежментийн шинэ арга зүй эзэмших, мэдлэг туршлагаа тэдэнтэй хуваалцах,
- Кейс ажилтнуудад кейс болон ажил үүргийг нь тэнцвэртэй хуваарилж өгөх,
- Кейсийн явцыг хянах цаасан маягтууд болон мэдээллийн санг хэрхэн ашиглах талаар мэддэг байх, улмаар олон хүүхэд дээр ажиглагдаж байгаа нийтлэг шинж тэмдгийг тодорхойлж чаддаг байх.



## Анхаарах зүйлс:

- Мэргэжлийн удирдагч нар нь үндсэн зарчмуудад нийцүүлэн кейсийн ажилтнуудыг байнга үлгэрлэн дэмжиж, зөвлөн туслахаас гадна кейс менежментийн явцыг бүхэлд нь удирдана.
- Мэргэжлийн удирдагч нар нь өөрсдөө мэргэжлийн нийгмийн ажилтнууд байх ба хамгийн наад зах нь өөрсдөө кейс менежмент хийж байсан туршлагатай, кейс менежментийг удирдах, зөвлөн туслах талаар сургаж бэлтгэгдсэн байх ёстой.
- Мэргэжлийн удирдагч нь өөрөө кейс менежмент хийж байсан туршлагагүй, жишээлбэл ажлын удирдагчаар томилогдсон төрийн үйлчилгээний ажилтан бол анх удаа кейсийг удирдах, эсвэл кейс хуралдаан хийхээр бол туршлагатай хүнтэй хамтран ажиллах боломжоор хангаж өгөх хэрэгтэй.
- Хэрвээ тухайн газарт мэргэжлийн удирдлагаар хангах хүн олдохгүй бол улс орны хэмжээнд бэлтгэгдсэн мэргэжлийн удирдагч нарын дундаас сонгож болох юм.
- Хүмүүнлэгийн тусламжийн үед, шинээр сургагдсан кейс ажилтнуудын эхний ээлжийг хүүхэд хамгааллын менежер мэргэжлийн удирдлагаар хангаж, тэднийг үлгэрлэн дэмжиж, дадлага туршлагатай болсныг нь ажигласны дараа, дараагийн ээлжийн кейс ажилтнуудыг мэргэжлийн удирдлагаар хангах ажилд томилж болно.





## ОЛОН САЛБАРЫН ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭГЧИД

Одоо байгаа үйлчилгээнүүдийн зураглалыг гаргах нь кейс менежментийн гол элемент юм. Хүүхэд хамгаалал, жендерт суурилсан хүчирхийлэл, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн оролцоо, боловсрол, эрүүл мэнд, хоол тэжээл, ус, ариун цэврийн байгууламж (WASH), амьжиргааг дэмжих, нийгмийн хамгаалал гэх зэрэг салбарт ажиллаж байгаа үйлчилгээ үзүүлэгчдийг багтаасан, аюулгүй, хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй олон салбарыг хамарсан холбон

зуучлах үйлчилгээний сүлжээ нь хүүхэд, гэр бүлийг шаардлагатай, иж бүрэн үйлчилгээг хүртэх боломжоор хангаж өгдөг.

Үйлчилгээ үзүүлэгчид төрөл бүрийн үйлчилгээг дараах байдлаар үзүүлнэ:

- Тэдэнд холбон зуучилсан хүүхэд, гэр бүлд шаардлагатай дэмжлэг үзүүлэх
- Хүүхэд хамгааллын кейсийг илрүүлж, холбон зуучлах сүлжээг ашиглан шаардлагатай үйлчилгээнд холбон зуучлах үүрэг хүлээнэ.



### Анхаарах зүйлс:

- Олон салбарын үйлчилгээ үзүүлэгч нарт хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бодлогыг хэрэгжүүлэх талаар заавар, зөвлөмж өгөхөөс гадна үзүүлж байгаа үйлчилгээ нь хүүхдэд хор хохирол учруулахгүй, хүүхдэд ээлтэй, нас болон

жендерийн мэдрэмжтэй байхад анхаарна.

- Олон салбарын холбон зуучлах сүлжээг бий болгосноор үйлчилгээний хоорондын уялдаа холбоо сайжирна.

## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛ ЯВЦ

Гарын авлагын энэ хэсэгт кейс менежментийн үйл явцын гол алхмуудыг дэлгэрэнгүй тайлбарлав. Энэ бол хүүхэд<sup>1</sup>, гэр бүлтэй тулж ажилладаг хүмүүст зориулсан хэсэг юм. Засгийн газрын болон олон улсын байгууллагууд кейс менежментийг өөр өөрөөр тодорхойлж хэлдэг ч хамгааллын алхмууд бол кейс менежментийг хэрхэн сайн хэрэгжүүлэх талаарх нийтлэг аргачлал юм. Кейсийг энэхүү системчилсэн арга замаар удирдах нь хүүхдүүд шаардлагатай үйлчилгээ хүртэх, хүүхдээ илүү сайн анхаарч халамжлах чиглэлээр гэр бүлүүд дэмжлэг авснаар хүүхдэд илүү сайн үр дүн гарахад нөлөөлөх юм.

---

1 Хамгааллын алхмууд арга зүйд “хүүхдүүд” гэдэгт охид, хөвгүүдийг оруулахаас гадна жендерийн илэрхийллийн хувьд хоёрдмол чанартай өөрийгөө заавал охин, хүү гэж тодорхойлохгүй байгаа хүүхдүүдийг ч багтааж ойлгоно.

# 3.1

## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛ ЯВЦ ДАХЬ ГОЛ АЛХМУУД

Кейс менежмент нь хэд хэдэн алхмуудаас бүрдэнэ. Үүнд: илрүүлэлт, анхны үнэлгээ, нөхцөл байдлын үнэлгээ, кейс төлөвлөлт, хэрэгжилт, кейсийг үнэлэх дүгнэх, кейс хаах үйл явц багтдаг. Тусгай хэрэгцээт хүн амын бүлгээс үл хамааран кейс менежментийн алхмууд ийм байх ёстой.

Гэвч кейс бүрийн алхмууд нь яг энэ дэс дарааллын дагуу хэрэгждэггүй гэдгийг анхаарах нь зүйтэй. Тухайлбал, хэрэгжилтийн дараа хүүхдэд илүү нарийн нөхцөл байдлын үнэлгээ хийж, кейс төлөвлөгөөг эргэн харах шаардлага гарч болно.

Алхмуудыг дараах байдлаар ашигладаг.  
Үүнд:

➤ Танай хөтөлбөр болон нөхцөл байдлын дагуу та бүхний гаргасан эмзэг байдлын шалгуур үзүүлэлт дээр үндэслэн хүүхдэд кейс менежментийн үйлчилгээ хэрэгцээтэй юу гэдгийг үр дүнтэйгээр илрүүлж, анхны үнэлгээ хийх;

- Хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхийн тулд хүүхэд болон эцэг эх, асран хамгаалагчтай ажиллах;
- Хүүхэд болон эцэг эх, асран хамгаалагчтай нь хамтран хүүхдийн давуу тал, тусгай хэрэгцээнд нийцсэн хариу үйлчилгээний төлөвлөгөө гаргах;
- Кейс төлөвлөгөөг хүүхэд эцэг эх, асран хамгаалагчтай нь байнга уулзаж ярилцах, төлөвлөгөөний үр дүнд хяналт шинжилгээ хийх замаар хэрэгжүүлэх;
- Хүүхэд болон түүний асран хамгаалагчдын амьдралын нөхцөл байдалд гарсан өөрчлөлтийг тогтмол үнэлж, дүгнэх, энэхүү илрүүлэн гарсан асуудлыг кейс төлөвлөгөөнд тусгаж шийдвэрлэх;
- Кейс менежментийн үйл явцын туршид тодорхойлсон хэрэгцээ асуудлыг шийдвэрлэн кейсийг хаах.

Алхам бүрийг анхаарах нь чухал ч кейс менежмент бол шулуун шугамаар өрнөдөг үйл явц биш гэдгийг мэдвэл

зохино. Зарим үед тухайн алхам нь хэд хэдэн удаа давтагдаж болно.



Нөхцөл байдлын үнэлгээ, кейс төлөвлөлт, хэрэгжилт, дүгнэлт нь кейс хаахаас өмнө хэдэн удаа ч давтагдаж болно.



Кейс дээр ажиллаж байгаа хүмүүс нь хүүхэд, асран хамгаалагчдын нөхцөл байдалд байнга хяналт, үнэлгээ хийж кейс менежментийн алхмуудыг ажлаа зохион байгуулах уян хатан арга болгон ашиглах нь зүйтэй.

Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейсийг удирдахдаа кейс ажилтнууд дээр дурдсан 6 алхмыг ашиглах хэрэгтэй. Мөн нэмэлт арга зүйг ч хэрэглэж болно. Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн талаарх бүлгээс тодруулж харна уу.



**Санамж:** Энэхүү гарын авлагад дурдагдаж байгаа асран хамгаалагч гэдэг үг нь хүүхдэд өдөр тутмын халамж асаргаа, хамгаалал, хяналт удирдамж, дэмжлэг үзүүлж байгаа хүнийг хэлж байгаа болно. Асран хамгаалагч нь заавал хуулиар үүрэг хүлээсэн хүн байх албагүй.



Хамгийн ойрын асран хамгаалагчид бол эцэг эх, өвөө эмээ, хойд аав ээж,

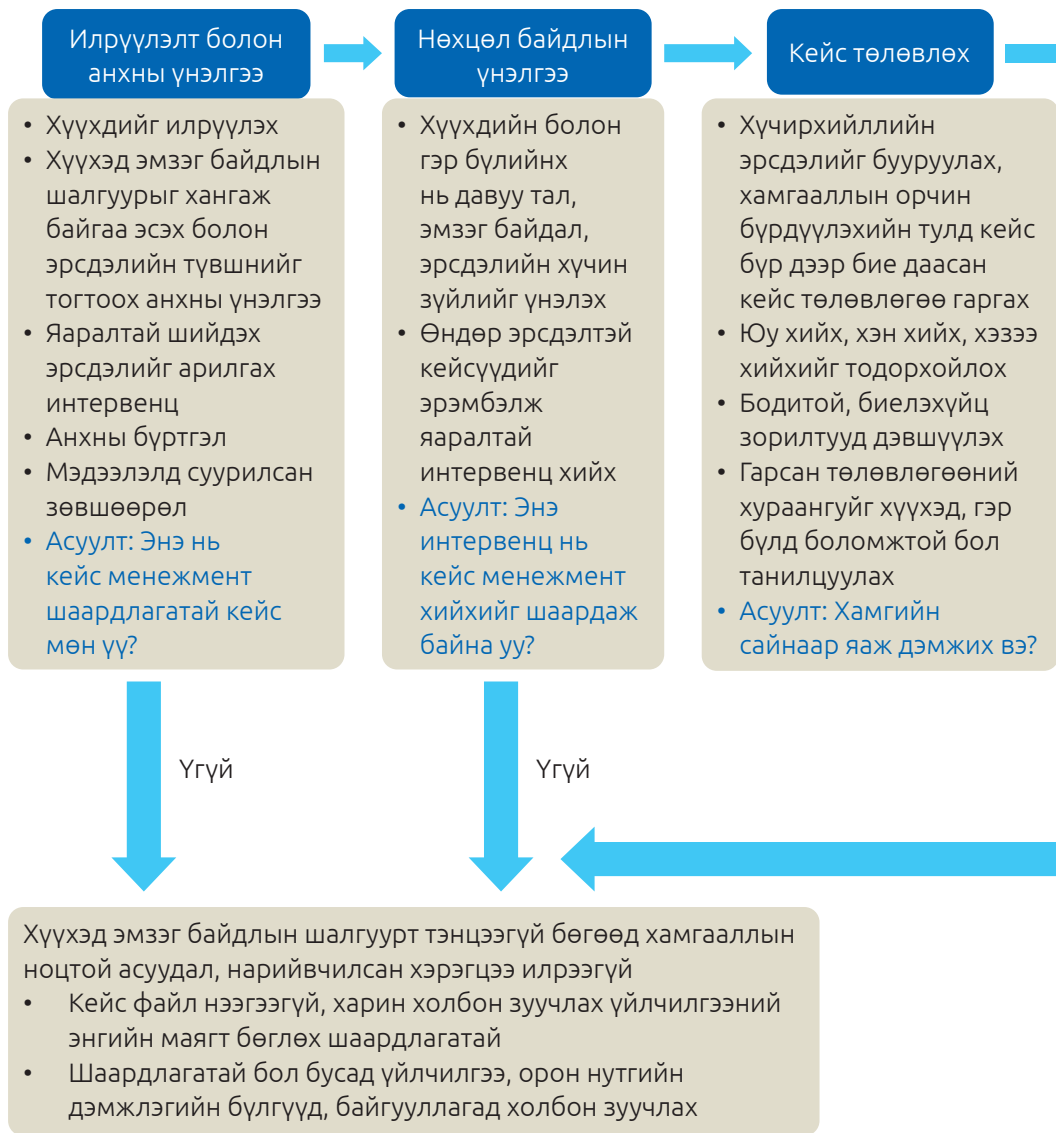
хамаатан садан, албан ба албан бус асралт эцэг эх, үрчилсэн эцэг эх болон хүүхдийг гэрт нь асарч хандах үүрэг хүлээсэн бусад хүмүүс байж болно. Эцэг эх нь хүүхдийн хамгийн ойрын асран хамгаалагч юм. Эцэг эх байх эрхийг албан ёсоор цуцалсан, эсвэл хүүхдээ эрт албадан гэрлүүлсэн гэх мэт хүүхдэд хор хөнөөлтэй, эрсдэлтэй үйлдлийг асран хамгаалагч нь үйлдсэн талаарх гомдол гарснаас бусад үед асран хамгаалагчдыг кейс менежментийн үйл явцад оролцуулах нь зүйтэй. Хэрвээ асран хамгаалагч нь хүүхдэд эрсдэл учруулж болзошгүй энэ мэт нөхцөл байгаа бол кейс ажилтан нь хүүхдэд аюулгүй байдлаар эцэг эхийг хэрхэн оролцуулах тохиролцоо хийхэд туслах үүрэг хүлээнэ. Эсвэл хүүхдийн итгэлийг хүлээсэн хамаатан садан, багш, хөрш гэх мэт хүмүүсийг оролцуулж болох юм.



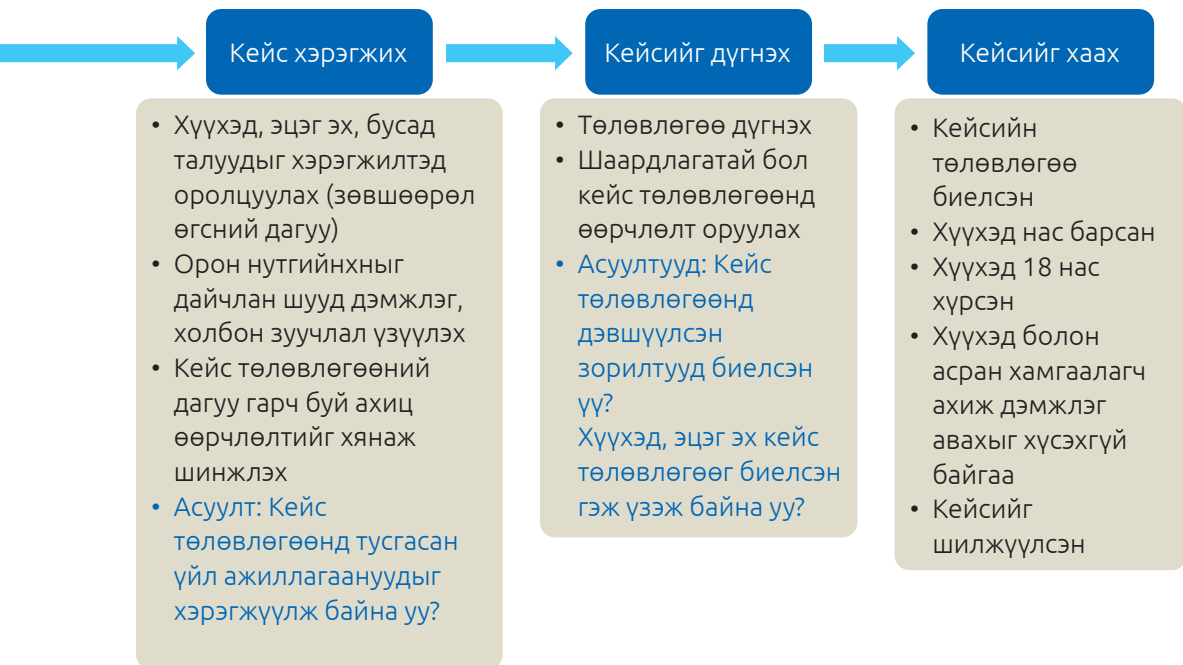
**Санамж:** Хувь хүүхдэд анхаарлаа хандуулах явцдаа кейс ажилтан тухайн гэр бүлийн бусад хүүхдийн талаар ч анхаарах нь зүйтэй. Бидний ажилладаг олон гэр бүл адилхан хэрэгцээтэй, тэднийг эмзэг байдалд оруулж байгаа ижилхэн нөхцөл, хүчин зүйлд өртсөн, олон хүүхэдтэй байдаг. Иймээс зөвхөн нэг хүүхдэд биш, бусад хүүхдэд ч юу тохиолдож байна вэ гэдэгт анхаарч тэдний хамгаалал, халамжийн хэрэгцээнд бас анхаарч, нөхцөл байдлыг үнэлж хариу үйлчилгээ үзүүлэх хэрэгтэй.



## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН ҮЙЛ ЯВЦ ДАХЬ АЛХМУУД<sup>1</sup>



<sup>1</sup> 2014 оны Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсгийн байгууллага хоорондын кейс менежмент болон хүүхэд хамгааллын журмаас эшлэв



Эдгээр үе шатууд нь өөр хоорондоо холбоотой бөгөөд зарим тохиолдолд өмнөх үе шат руу шилжиж болно. Кейс хаагдахаас өмнө нөхцөл байдлын үнэлгээ, кейс төлөвлөлт, хэрэгжилт, кейсийн дүгнэлт гэх мэт үе шатууд хэдэн ч удаа давтагдаж болно. Кейсийн ажилтнууд нь хүүхэд, гэр бүлийн нөхцөл байдлыг тогтмол хянаж шинжлэн, ажлаа зөв зохион байгуулахын тулд кейс менежментийн үе шатуудыг уян хатан байлгана.

# 3.2

## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН 6 АЛХАМ/ҮЙЛ ЯВЦ

Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журмын дагуу Хүүхдийн эрх, хамгааллын зөрчил мэдээлэл ирсэн бол, Хүүхдийн эрх, хамгааллын зөрчлийн мэдээлэл хүлээн авах маягт (Маягт ХХ 01)-г бөглөнө.

Аюулын зэргийн үнэлгээг хийх журмын дагуу цагдаагийн албан хаагч хийнэ.  
Аюулын зэргийн үнэлгээ хийх журмын 2 дугаар хавсралтад заасан маягтаар үнэлнэ.  
Хүүхэд хүчирхийлэлд өртсөн бол 3 дугаар хавсралт болох хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн аюулын зэргийн үнэлгээний маягтыг ашиглана.

Кейсийг хаахдаа “Хамтарсан багийн ажиллах, үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх журам”-ын Хувийн хэргийг хаах (Маягт ХБ 05)-г бөглөнө.

Илрүүлэх, анхны үнэлгээ хийх

Кейсийг хаах

Кейсийг үнэлэх, дүгнэх

Төлөвлөгөөний дагуу ажиллах, хэрэгжүүлэхдээ “Хамтарсан багийн ажиллах, үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх журам”-ын дараах маягтуудыг бөглөнө.

- Ярилцлагын тэмдэглэл (Маягт ХБ 02)
- Үйл явцын тэмдэглэл (Маягт ХБ 03)
- Тохиолдлыг шилжүүлэх (Маягт ХБ 04)

Хэрэв, үйлчилгээг холбон зуучлах шаардлагатай бол “Холбон зуучлах үйлчилгээний журам”-ын

- Холбон зуучлах үйлчилгээний илгээх хуудас /Маягт 1/
- Холбон зуучлах үйлчилгээний хамтарсан төлөвлөгөө /Маягт 2/
- Холбон зуучлах үйлчилгээний эргэн мэдээлэх хуудас /Маягт 3/

Хэрэв, үйлчлүүлэгчдэд сэтгэл зүйн зөвлөгөө дэмжлэг, үйлчилгээ шаардлагатай бол “Сэтгэл зүйн зөвлөгөө үйлчилгээ үзүүлэх журам”-ын дагуу

- Сэтгэл зүйн зөвлөгөө үйлчилгээний үнэлгээний маягтыг бөглөнө.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журмын дагуу Гэр бүлийн хүчирхийллийн нөхцөл байдлын үнэлгээний маягыг бөглөнө. Хэрэв хүүхэд хүчирхийлэл, дарамтад өртсөн бол хүүхдэд тулгарч байгаа эрсдэл, түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлыг үнэлэх хосолсон үнэлгээ болох Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 03) болон Гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 04)-г бөглөнө. Шаардлагатай бол Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө (Маягт ХХ 05)-г бөглөнө.

Нөхцөл байдлын  
үнэлгээ

Кейс төлөвлөлт

Төлөвлөгөөг  
хэрэгжүүлэх

Хамтарсан багийн ажиллах, үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх журмын “Хамтарсан багийн үйлчилгээний төлөвлөгөө” (Маягт ХБ 01)-г бөглөнө.

Шаардлагатай тохиолдолд хүчирхийлэл үйлдэгчийг хохирогчоос тусгаарласан тохиолдолд, уулзуулах шаардлага гарвал “Хохирогчийг хүчирхийлэл үйлдэгчтэй уулзуулах уулзалтыг зохион байгуулах журам”-ын дагуу

- Хохирогчийг хүчирхийлэл үйлдэгчтэй уулзуулах уулзалтын бүртгэлийг хөтлөн, уулзуулна.

Хүүхдийг түр хамгаалах шаардлагатай бол “Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг түр хамгаалах журам”-ын дагуу

- Хүчирхийлэлд өртсөн, эсхүл хүчирхийллийн болзошгүй эрсдэлд байгаа хүүхдийг нэг цэгийн үйлчилгээний төв болон түр хамгаалах байр, хүүхдэд асрамж, халамжийн үйлчилгээ үзүүлдэг төрийн, төрийн бус байгууллагад хүлээлгэн өгөх маягт /Маягт 1/
- Хүчирхийлэлд өртсөн, эсхүл хүчирхийллийн болзошгүй эрсдэлд байгаа хүүхдийг эцэг, эх, төрөл, садны болон бусад хүн, өөр гэр бүлд хүлээлгэн өгөх маягт /Маягт 2/
- Хамгаалах байранд хүүхэд хүлээн авсан бүртгэлийн маягт /Маягт 3/
- Түр хамгаалах байрны үйлчилгээг дуусгах, бусад байгууллагад үйлчлүүлэгчийг хүлээлгэн өгөх маягт /Маягт 4/-ыг тус тус бөглөнө.



## АЛХАМ 1

### ИЛРҮҮЛЭЛТ БА АНХНЫ ҮНЭЛГЭЭ

Кейс менежментийн үйлчилгээ шаардлагатай хүүхдүүдийг олон төрлийн мэдээллийн эх сурвалжаар олж тогтоож болно. Мөн эмзэг байдлын шалгуурын талаар тодорхой мэдэж байх нь зүйтэй. Кейс ажилтнууд эмзэг байдлын шалгуурын талаар маш тодорхой ойлголттой, яагаад тэдгээрийг тогтоосныг сайн мэддэг байх нь чухал. Хүүхэд шалгуур үзүүлэлтэд тохирохгүй байсан ч хүүхдэд ямар нэгэн яаралтай хамгааллын хэрэгцээ, шаардлага байгаа эсэхийг мэдэх нь зүйтэй.

Хүчирхийлэл, дарамтад өртсөн, өртөх эрсдэлтэй хүүхдүүдийн тухай мэдээллийг авч болох, илрүүлэх янз бүрийн эх үүсвэрийг дурдвал:

- Хүүхэд, асран хамгаалагчид, хамаатан садан
- Орон нутгийн иргэд, хүүхэд хамгааллын зөвлөл, бүлгүүд
- Хүүхдийн клуб, дугуйлан
- Багш, сургуулийн ажилтнууд
- Эрүүл мэндийн мэргэжилтнүүд
- Цагдаа, гадаадын иргэн харьяатын газар
- Бусад байгууллага, агентлагууд
- Хамгаалах байрны ажилтнууд
- Бусад салбарт ажилладаг ажилтнууд



**Хэрвээ хүүхэд танай хэрэгжүүлж буй хөтөлбөр, үйл ажиллагааны эмзэг байдлын шалгуурт тэнцэхгүй байгаа боловч, нэн даруй шийдвэрлэвэл зохих хэрэгцээтэй байгаа үед яах вэ?**

Тухайлбал, хүүхдэд зөвхөн эмнэлгийн яаралтай тусламж хэрэгтэй байж болно. Энэ тохиолдолд бид хүүхдийг эмнэлгийн үйлчилгээнд яаралтай холбон зуучилж болно. Кейс менежментэд бүртгэх шаардлагагүй.



Илрүүлэлтийн дараа хүүхдийг тухайн орон нутагт байгаа хүүхэд хамгааллын байгууллага, эсвэл хүүхэд хамгаалал хариуцсан ажилтанд холбон зуучилна. Кейс ажилтан хүүхэд эмзэг байдлын шалгуурыг хангаж байгаа эсэхийг үнэлэхийн тулд хүүхэд болон асран хамгаалагчтай нь анхны ярилцлага хийнэ<sup>1</sup>.

Зарим тохиолдолд 2 ажилтан хамтран нэг кейс дээр ажиллаж болно. Энэ тохиолдолд нэг ажилтан нь эмэгтэй хүн байвал зүгээр байдаг. Хоёр ажилтан хамтран ажиллах үед тэд харилцан суралцаж, нөхцөл байдлыг хамтран хэлэлцэж, аюултай байдал үүсвэл бие

<sup>1</sup> Гарын авлагын Төлөвлөлт бүлгээс нарийвчлан харна уу

биеэ хамгаалдаг. Хоёулаа ажиллаж байгаа үед нэг нь удирдах ёстой. Хүүхэд өөрөө эрэгтэй болон эмэгтэй ажилтны хэнийг сонгохоо шийддэг бол сайн. Жишээ нь: Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч охин эмэгтэй ажилтныг авахыг чухалчилж магадгүй. Хүүхэдтэй ажиллахаар томилогдсон кейс ажилтан өөрийгөө танилцуулж, үүрэг хариуцлага болон анхны ярилцлагын зорилгыг тайлбарлаж хүүхэд болон асран хамгаалагчийн итгэлийг хүлээх нь чухал. Мөн тухайн хүүхдэд болон түүний гэр бүл дэх бусад хүүхдүүдэд холбон зуучлах болон бусад яаралтай үйлчилгээ шаардлагатай эсэхийг тогтоож аюулгүй байдлыг нь хангах, нэн яаралтай хэрэгцээг (эмнэлэгийн тусламж үзүүлэх, шүүх эмнэлэгт үзүүлэх гэх мэт) нь заавал тогтоох ёстой. Хэрвээ кейс ажилтан сайн мэдэхгүй зүйлтэй тулгарвал мэргэжлийн удирдагчаас дэмжлэг авах хэрэгтэй. Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд<sup>1</sup> өртсөн хүүхэд болон түүний гэр бүлийн гишүүд асран дэмжиж байгаа хүмүүсийн аюулгүй байдлыг хангахад анхаарна. Бэлгийн хүчирхийлэл, ураг төрлийн хүчирхийллийн үед хохирогчдод учрах эрсдэл, дарамт нь их байдаг. Манай улсын хувьд бэлгийн хүчирхийллийн ихэнх тохиолдлууд нь ураг төрлийн хүрээнд үйлдэгддэг бөгөөд зөвхөн 2017 онд гэхэд “хүчиндэх” гэмт хэргийн улмаар 368 иргэн хохирч, 1 хүн нас барсан байна<sup>2</sup>. Энэ бол цагдаагийн

1 Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн хэсгийг онцгой анхаарч үзнэ үү

2 “Хүчиндэх гэмт хэргийн ” Монгол Улс дахь гэмт хэргийн цагаан ном, 2017 он, 79 дүгээр хуудас

байгууллагад бүртгэгдэж мэдээлэгдсэн хэргийн тоо бөгөөд ийм төрлийн гэмт хэрэг ихэнхдээ гэр бүлийн хүрээнд, далд, ураг төрлийн хүрээнд үйлдэгддэг учраас нуун дарагдуулж өнгөрөх нь түгээмэл байдгийг анхаарах хэрэгтэй.

Анхны үнэлгээ нь хүүхэд ямар эрсдэлт нөхцөлд байгаа эсэхийг тодорхойлоход тусалдаг. Анхны үнэлгээг хийхдээ хүүхдийн болон асран хамгаалагчаас таниулсан зөвшөөрлийг<sup>3</sup> авч дараах үндсэн суурь мэдээллийг бүртгэн авч, баримтжуулна. Үүнд:

- Хүүхдийн нэр
- Нас болон хүйс
- Хэнтэй хамт амьдардаг, хэнтэй хамт явж байгаа, одоо хэнийд байгаа
- Одоо яг хаана амьдарч байгаа хаяг, байршил
- Холбоо барих утас
- Бүртгэсэн огноо, газар
- Анхны асуултууд

Хүүхдэд кейс нээхээргүй байсан ч холбон зуучлах үйлчилгээнд<sup>4</sup> яаралтай хандах шаардлагатай бол журмын дагуу холбон зуучлах үйлчилгээг үзүүлнэ.

« Кейс бүртгэлийн давхардлаас сэргийлэхийн тулд кейс менежментийн үйлчилгээ авч байгаа хүүхэд бүрд тусгай бүртгэлийн дугаар өгөх нь зүйтэй. »

Хүүхдийн эсрэг дарамт хүчирхийлэл, мөлжлөг, үл хайхрах байдал гээд олон

3 Гарын авлагын Мэдээллийн менежмент хэсгээс Таниулсан зөвшөөрөл гэсэн хэсгийг харна уу

4 Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам, Хөдөлмөр, нийгмийн хамгааллын сайдын 2017 оны 4 дүгээр сарын 20-ны өдрийн А/73 дугаар тушаалыг харна уу.

төрлөөр илэрч болдог. Хүүхдийн нөхцөл байдал, хүүхдийг хүрээлж буй хүмүүсийг ажиглах, шаардлагатай бол хүүхдээс нэмэлт мэдээлэл авах (хэрэв хүүхэд хариулж чадахуйц насанд хүрсэн бол), хүүхэд дарамт хүчирхийлэлд өртсөн

байж болзошгүй шинж тэмдгүүдийг ажиглах нь насанд хүрэгчдийн үүрэг юм. Хүүхэд дарамт хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй дараах шинж тэмдгүүдийг дурдаж болох юм. Үүнд:

Хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг таних шинж тэмдэг	
Бие махбодын хүчирхийлэл	Гэмтэл бэртэл, шарх сорви, хөхрөлт гэх мэт
Сэтгэл санааны хүчирхийлэл	Түрэмгий байдал, өөртөө итгэх итгэлгүй байдал, өөрийгөө дорд үнэлэх, зожгирах, бусад хүмүүсээс айх, хорт зуршил хэрэглэх, зан байдал өөрчлөгдөх, сурлагаар хоцрогдох, сэтгэцийн болон сэтгэл хөдлөлийн хөгжлийн хувьд хоцрогдох, хэт эмзэг, мэдрэмтгий байх, хэл ярианы бэрхшээлтэй байх эсвэл хоцрогдох, шинэ нөхцөл байдлаас айх, нөхцөл байдалд тохирохгүй сэтгэл хөдлөл илэрхийлэх, идэвхгүй байх, хичээл таслах, гэрээсээ гадуур явах, амиа хорлох оролдлого хийх гэх мэт
Бэлгийн дарамт хүчирхийлэл	Гэмтэл бэртэл, шарх сорви, хөхрөлт гэх мэт бие махбодын хүчирхийллийн шинж тэмдгүүдээс гадна сэтгэл хөдлөлийн болон сэтгэлзүйн дарамт хүчирхийллийн дээрх шинж тэмдгүүд бүгд илэрнэ.



### Анхаарах зүйлс:

- Орон нутгийн хүмүүс, кейс ажилтнууд хөтөлбөрийн болон орон нутгийн хувьд баримтлах эмзэг байдлын шалгуурыг, болж өгвөл энэ шалгуурыг яагаад тогтоосныг мэдэж байхад анхаарах
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй

- хүүхэдтэй болон түүний асран хамгаалагчидтай тохиромжтой харилцах, хүүхдийг хэрхэн илрүүлэх арга барилд кейс менежментэд оролцогчдыг сургах
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй эцэг эх, хүүхэдтэй харилцах хэрэгсэл, арга

техникийн хүртээмж хэрэгцээг анхаарах

- Хүүхэд болон асран хамгаалагчаас ярилцлага өгөх, бичиг баримтаа бүрдүүлэх, мэдээллийг нь бусад үйлчилгээ үзүүлэгчтэй хуваалцах тухай таниулсан зөвшөөрлийг авах
- Хүүхдийг холбон зуучлахад шаардлагатай олон салбарын

үйлчилгээ, орон нутгийн дэмжигчдийн талаар маш сайн ойлголттой байж хүүхдүүдийг тохирох үйлчилгээ, дэмжлэгтэй холбодог байхад анхаарах

- Кейсийг бүртгэсний дараа суурь мэдээллийг баримтжуулж, хүүхдэд кейс дугаар өгөх, баримт бичгийн нууцлалыг хамгаалах

Хамгийн чухал нь энэхүү үе шатанд үйлчлүүлэгчтэй эерэг харилцаа холбоог хөгжүүлэхэд анхаарах хэрэгтэй. Үүний тулд:



Мэдрэмжтэй байж, идэвхтэй сонсох



Асуудал нөхцөл байдлыг ойлгон хүлээцтэй, халамжтай байх



Хэлж ярьж байгаа зүйлс нь уялдаа холбоотой байж, өөрийгөө хамгаалсан бус байх



**Хамгааллын алхмууд** нь хүүхэд болон гэр бүлтэй ажиллахдаа тэдэнд хайр халамж тавьж итгэлцэл тогтоохын чухлыг онцлон үздэг. Хэдийгээр баримтжуулалт чухал ч гэсэн, энэ нь эцсийн зорилго биш бөгөөд зөвхөн маягт бөглөх гэж хүүхэдтэй ярилцахгүй байхад анхаарах ёстой. Баримтжуулалт нь энгийн хялбар, кейс менежментийн үйл явцад саад болох биш, хэрэгтэй мэдээллийг цуглуулахад туслах зорилготой байна.

Хамгааллын алхмууд нь улс орнуудад ажиллаж байгаа багийнханд тухайн нөхцөл байдалд ямар төрлийн баримтжуулах тогтолцоо байгааг тодорхойлох боломжийг олгох үүднээс ямар арга зүйг аль хэдийнээс хэрэглэж байгааг зааж өгдөг.



## АЛХАМ 2

### НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ

Нөхцөл байдлын үнэлгээг эхлэхээс өмнө кейс ажилтан хүүхэд болон асран хамгаалагчтай итгэлцэл тогтоож, ямар асуулт асуух, нөхцөл байдлын үнэлгээ дунджаар ямар хугацаанд үргэлжлэх, ямар мэдээлэл цуглуулах, ямар зорилгоор нөхцөл байдлын үнэлгээ хийж байгааг тайлбарлаж, **таниулсан зөвшөөрлийг** авна. Үүнийг аюулгүй, хүүхдэд ээлтэй, хүртээмжтэй, ялгаварлалгүй, жендерийн мэдрэмжтэй байдлаар хийж өөрийн үүрэг хариуцлагыг хүүхэд, асран хамгаалагчид тайлбарлаж сурахын тулд кейс ажилтнууд бие биетэйгээ дүрийн тоглолт хийх сургалтын аргаар дадлага хийж, бэлтгэх нь чухал. Мөн нөхцөл байдлын үнэлгээний байршлыг анхаарах нь чухал юм. Үнэлгээ хийх газар нь хүүхэд, асран хамгаалагчдад тав тухтай, хувийн орон зай олгохуйц газар байвал сайн. Хүүхэдтэй уулзах бол асран хамгаалагч юм уу бусад гэр бүлийн гишүүдээсээ тусдаа кейс ажилтантай уулзах боломжийг гаргасан байвал зохино. Бэлгийн хүчирхийлэл, жендерт суурилсан хүчирхийлэл гэх мэт гэр бүлд тохиолддог хүчирхийлэл, мөлжлөгийн улмаас холбон зуучлагдаж ирсэн хүүхдэд энэ нь тун чухал<sup>1</sup>.

Энэ нь хамгааллын ямар арга хэмжээг хэн авах, хэн хамгийн сайн туслагч байж чадах вэ гэдгийг тодорхойлоход тусална.

<sup>1</sup> Энэ талаарх мэдээллийг дэлгэрүүлэн гарын авлагын тусгай нөхцөл дэх кейс менежмент бүлгээс харна уу.



Энэ үед яригдаж байгаа сэдэв нь нууц, хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах шаардлага тулгарах тул нууцлалыг хадгалахад анхаарах ба ярилцлагад саад болох хүмүүсийн тоог аль болохоор бага байлгахад анхаарна. Зарим нэг шалтгааны улмаас тухайн байршил нь хүүхэд болон асран хамгаалагчдад тохиромжтой бус санагдаж байвал өөр газар олж болно.



Жендерийн хэм хэмжээ, эрх мэдлийн шилжилт, эрсдэл болон хүүхдийн өөрийнх нь давуу тал нөөц боломж, хүүхэд болон асран хамгаалагчид аль алинд нь нөлөөлж болох юм.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь дараах зүйлүүдийг анхаарах ёстой.

- Хүүхдийг яаралтай хамгаалах, эрүүл мэндийн болоод аюулгүй байдлын асуудлуудыг анхаарах ёстой.
- Хүүхдийн бие махбод, нийгэм сэтгэл хөдлөлийн хэрэгцээнд мөн анхаарна. Зарим оронд хүүхдийн одоогийн бусад давуу тал дээр тулгуурласан арга зүйг баримталж, нөхцөл байдлыг илүү нарийн тодорхойлохыг зорьдог ба хүүхдийн бие махбод, нийгэм, сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгэм сэтгэл зүйн асуудал дээр тулгуурлан гаргадаг.



Манай улсын хувьд хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ гэр бүлийн нөхцөл байдлыг хослуулан үнэлдэг нь хүүхдийг гэр бүлийн орчинд дэмжих, хүүхэд болоод гэр бүлийн давуу тал дээр тулгуурлан үйлчилгээний төлөвлөгөө гаргахад тус болдог. Тиймээс хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх журмын дагуу Гэр бүлийн хүчирхийллийн нөхцөл байдлын үнэлгээний маягтыг бөглөнө. Хэрэв хүүхэд хүчирхийлэл, дарамтад өртсөн бол хүүхдэд тулгарч байгаа эрсдэл, түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлыг үнэлэх хосолсон үнэлгээ болох Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 03) болон Гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 04)-г бөглөнө. Шаардлагатай бол Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө (Маягт ХХ 05)-г бөглөнө.



- Хэрэв кейсийн ажилтан хүүхэд болон асран хамгаалагчдыг эвгүй байдалд оруулж байна гэсэн гомдол гарвал кейс ажилтанг солих талаар бодох нь зүйтэй. Хүүхэд болон асран хамгаалагчийг анхааралтай сонсож, асуулт асуух замаар хүүхдэд учирч байгаа хамгийн түрүүнд шийдвэрлэвэл зохих эрсдэлийг ойлгож, хүүхдийн давуу тал, нөөц боломжийн талаар мэдээлэл цуглуулна. Хүүхдийн гэр бүл, орон нутгийн давуу тал, хүүхдийн өөрийн даван туулах чадвар гэх мэт хүүхдийн эргэн тойронд байгаа дэмжлэгийн сүлжээг илрүүлэх нь чухал. Өөрийн үйлчилгээ дээр биш, харин хүүхэд болоод түүний гэр

бүлийн хэрэгцээнд анхаарах нь илүү чухал. Хүүхдэд ямар хэрэгцээ байгааг тодорхой харж үнэлж, сурах шаардлагатай.

Тухайлбал, Хүүхдэд сургуульд явах нь хэрэгцээ биш боловсрол эзэмших нь л хэрэгцээ юм. Иймээс хүүхдийн боловсролын асуудлыг шийдэх олон арга зам бий бөгөөд сургууль бол эдгээр хувилбарын нэг нь гэж үзэх нь зүйтэй.

Хүүхэд гэр бүл, орон нутгийн түвшин дэх эрсдэлийн болон хамгааллын хүчин зүйлсэд хүүхдийн нас, жендер, чадавх, асран хамгаалагчийн боловсрол, эдийн засгийн нөхцөл, нийгэм сэтгэл зүйн сайн сайхан байдал, биеийн болон сэтгэл зүйн эрүүл мэнд, орон нутгийн аюулгүй байдал, эрсдэлийн байдал зэрэг орно.

Хэрэв хүүхдэд хамгааллын үйлчилгээ хүргэхээр шийдвэр гарсан бол дараагийн шатны арга хэмжээ нь хүүхдийн нөхцөл байдлыг системтэй үнэлэх юм. Үнэлгээнд хоёр зүйлийг анхаарах хэрэгтэй бөгөөд энэ нь хүүхдэд тулгарсан асуудал (хор нөлөө, эрсдэл) болон хүүхэд, түүний гэр бүлийн давуу тал, боломж (хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний үр дүн, үр нөлөө) юм. Үнэлгээ нь үйлчилгээний эхэнд болон үе шат тус бүрд зохион байгуулалттай, системтэй хийгдэх нь чухал. Анхны үнэлгээ нь хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний тэргүүлэх чиглэлийг тодорхойлохын тулд тохиолдож болох эрсдэлүүдийг эрт илрүүлэх үйл ажиллагааг багтаадаг.

Цогц үнэлгээ хүүхдийн нөхцөл байдал, хэрэгцээ шаардлагын талаар мэдээлэл өгөх, үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулахад туслах мэдээллүүдийг нэгтгэх, хүүхдэд тулгарч буй асуудлуудыг шийдвэрлэхэд туслах, оролцогч талуудын мөн чанар, шийдлүүдийг тодорхойлоход чиглэгдэнэ.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь үйлчлүүлэгч ба орчны харилцаа холбооны талаар ээдрээтэй нарийн төвөгтэй мэдээлэл цуглуулна гэсэн үг. Макс Сипорин нөхцөл байдлын үнэлгээг тодорхойлохдоо “Тухайн үйл явдлын болж буй үйл явц, гарах үр дүнгийн тухай тодорхой ойлголтыг хэлнэ” гэжээ. Өөрөөр хэлбэл цуглуулсан бүх материал, баримтуудын цаана чухам ямар учир шалтгаан байгааг олж тогтоох үйл явц юм.

Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь дараах хэд хэдэн онцлог шинжтэй.

- Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь тасралтгүй үргэлжлэх үйл явц.
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь нэг талаас үйлчлүүлэгчийн орчин

нөхцөлийг ойлгох, нөгөө талаас нийгмийн ажил үйлчилгээний эх суурийг тавьж үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах гэсэн үндсэн зорилготой.

- Ажилтан үйлчлүүлэгч хоёр хамтран ажиллаж байж сая үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг илүү сайн ойлгоно гэж үздэг.
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ нь ажиглалтаас эхлээд оролцогч талуудын хоорондын харилцаа холбоог ойлгох хүртэл олон талт, асуудлыг тандах судалгаа орно.
- Үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдал, түүнд тулгарч буй асуудлыг ойлгон шинжлэх ухааны үндэслэлтэй тайлбарлахад нийгмийн ажилтны суурь мэдлэг чухал.
  - o Үйлчлүүлэгч бүр ялгаатай, тэдний өмнө тулгарч буй асуудал, хэрэгцээ сонирхол, ажиллаж амьдарч буй орчин, давуу тал нөөц бололцоо гээд бүхий талаараа харилцан адилгүй. Тиймээс үйлчлүүлэгчдийн

Эрсдэлийн үнэлгээний үр дүнг хор хохирлын түвшнээр ангилах нь

1-р түвшин	2-р түвшин	3-р түвшин	4-р түвшин
Хүүхдэд учирсан хор хохирол маш их, яаралтай шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх, тогтмол хянаж байх шаардлагатай (санал болгож буй арга хэмжээг 24 цагийн дотор 2 долоо хоног тутам хэрэгжүүлж байх шаардлагатай)	Хүүхдэд учирсан хор хохирол их, яаралтай шуурхай үйлчилгээ үзүүлэх, хянаж байх шаардлагатай (санал болгож буй арга хэмжээг 3 хоногийн дотор долоо хоног тутам хэрэгжүүлж байх шаардлагатай)	Хүүхэд хор хохиролд өртөх эрсдэлтэй, явцын хяналт шаардлагатай (санал болгож буй арга хэмжээг 7 хоногийн дотор 2 долоо хоног тутам хэрэгжүүлж байх шаардлагатай)	Хүүхэд эрсдэлгүй, явцын хяналт тавих шаардлагагүй, кейсийг хаасан (хүүхэд хамгааллын байгууллагын хяналт байх шаардлагатай)

нөхцөл байдлын үнэлгээ хэзээ ч нэгэн хэв загвараар ижил төстэй хийгддэггүй.

- Нөхцөл байдлын үнэлгээнд үндэслэн нийгмийн ажлын үйлчилгээний чиглэлийг тодорхойлж, цаашид авч хэрэгжүүлэх арга хэмжээг төлөвлөнө.



#### Нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхэд анхаарах зүйлс:

Нөхцөл байдлын үнэлгээний ярилцах хугацаа, асуух асуултын хэлбэрүүд нь нөхцөл байдал, асран хамгаалагчийн байр байдал, хүүхдийн нас зэргээс хамаарна. Ярилцлага боломжит хэмжээний богино, хүүхэд болон асран хамгаалагчийг ядрааж, залхаахгүй байх ёстой. Бага насны хүүхэдтэй нэг цагийн хугацаатай нэг удаагийн ярилцлага хийснээс 2-3 удаагийн богино хэмжээний ярилцлага хийсэн нь дээр.



Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэхдээ кейс ажилтан анхаарч үзэх ёстой хэрэгцээний талаарх тайлбарыг гарын авлагын бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэл бүлгээс харна уу.

Хүүхэд, асран хамгаалагчдын орон нутагт нь байгаа дэмжлэг, хүүхдийн давуу талыг үнэлэх нь хүнд байж магадгүй. Үүнийг асууж тодруулахдаа янз бүрийн аргаар, асуулгаар асууж болдог. Жишээлбэл: Чи сэтгэл санаагаар унасан, ганцаардсан үедээ хэнтэй ярих вэ? гэж асууснаар хүүхдэд хэн илүү

дэмжлэг үзүүлдгийг мэдэж болно. Чи юу хийх дуртай вэ? Сэтгэл санаа тавгүй үедээ юу хийвэл сэтгэл санаа чинь дээрддэг вэ? Юу хийвэл дорддог вэ?<sup>1</sup> гэх мэт асуултууд нь хүүхдийн давуу талыг мэдэхэд тусална. Бага насны хүүхэд бол хамт байхад айдаггүй, дэмждэг хүмүүсээ зургаар үзүүлэхийг хүсэж болно.

Анхны уулзалтаар болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх үед хүүхэд бэлгийн юм уу жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн, хүчирхийллийн хохирогч болсноо танд хэлж магадгүй. Эсвэл кейс ажилтан хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн байж болзошгүй гэж таамаглаж болох юм. Бэлгийн хүчирхийллийн талаар ажиг, сэжиг илэрсэн үед нухацтай хандаж, үгүйсгэх байдал огт гаргаж болохгүй. Ийм үед хэрхэн хүүхдэд мэдрэмжтэй хандах талаар кейс ажилтан сургагдсан байх нь тун чухал. Энэ талаар ажиллахдаа мэргэжлийн удирдагчаас дэмжлэг авдаг, эсхүл тусгай чиглэсэн байгууллагаас чиглэл авдаг байх нь чухал.

Кейс ажилтнууд нь энэ үед хүүхэд, асран хамгаалагчдад ямар дэмжлэг үзүүлэх өмнө нь бэлтгэгдэж сургагдсан байх ёстой.



Кейс ажилтан нь бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд буруу байхгүй, бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн охид, хөвгүүд хэн ч бай, буруутгагдах ёсгүй гэдгийг ойлгосон байна.



<sup>1</sup> [1]Олон улсын аврах хорооноос (2012) онд гаргасан Хүмүүнлэгийн нөхцөлд нийгэм-сэтгэл зүйн үйлчилгээ үзүүлэх арга зүй: Бэлгийн хүчирхийллийг даван туулагчдыг халамжлах нь номоос авав.



Гарын авлагын зургаа дугаар бүлэгт бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн үед онцгойлон анхаарах зүйлс, бэлгийн хүчирхийллийг өөрөө илчилсэн хүүхэдтэй ажиллахдаа юуг хийх, юуг хийхгүй байхыг тодорхой заасан.

Нөхцөл байдлын үнэлгээг хийхдээ хүүхэд болон асран хамгаалагчид нь ямар хариу үйлдэл үзүүлж байгааг анхаарч байх хэрэгтэй. Хүүхэд сэтгэлээр их унаж, зарим нэг асуултад хариулахыг хүсэхгүй байвал яриагаа зогсоох нь зүйтэй. Хүүхэд үнэлгээг хэзээ ч зогсоож болно, мөн кейс ажилтан завсарлагааг санал болгож болно. Бага насны хүүхдийн анхаарал төвлөрөх хугацаа богино байдаг бөгөөд нэг удаагийн урт уулзалтаас олон удаагийн богино уулзалт төлөвлөвөл зүгээр байдаг.



Хүүхэд бага насны бол зурах, үлгэр ярих аргаар ярилцаж болно. Зарим оронд хүүхэд яриагаа зогсоохыг хүсэж байвал ашигладаг улаан карт хэрэглэдэг ч тохиолдол бий.



Кейс ажилтнууд нь хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй тусгай арга

техникийг ашиглах талаар сургагдсан байх ёстой бөгөөд ялангуяа бага насны хүүхэдтэй ажиллаж байгаа үед энэ нь маш чухал. Тухайн гэр бүл олон хүүхэдтэй бол тэдний зарим нь эсвэл бүгдээрээ хүүхэд хамгааллын эрсдэлд өртсөн үед кейс менежментийн үйлчилгээ хэрэгтэй байж магадгүй. Энэ үед гэр бүлийн эрсдэлийн түвшин болон хамгааллын хүчин зүйлийг тогтоох нөхцөл байдлын үнэлгээг хүүхэд бүрийн онцлог хэрэгцээ, давуу тал, үзэл бодлыг илрүүлэхэд анхаарч хийх ёстой.

Нөхцөл байдлын үнэлгээг дуусгасны дараа кейс ажилтан дараа нь юу болох ёстойг мэддэг, хүүхэд асран хамгаалагчтай нь хамтран цаг алдалгүй хийх дараагийн алхмуудыг шийддэг байна. Нөхцөл байдлын үнэлгээний үед олон асуудал урган гарч болзошгүй тул тэднийг хамгийн чухал асуудлаа эрэмбэлэхэд нь кейс ажилтан асуултууд тавих, чиглүүлэх зэргээр тусалж болно. Кейсийн ажилтан хүүхэд эцэг эхтэй дараагийн уулзалтыг товлохдоо тухайн уулзалтаа дүгнээд, дараа хэзээ уулзахыг нь хэлж тохирон, одоогоор гаргаад байгаа кейс төлөвлөгөөний саналаа хэлнэ.



## Анхаарах зүйлс:

- Хүүхэд ямар кейс ажилтантай байхыг хүсэж байгааг кейс ажилтан тогтоож болно. (эрэгтэй эмэгтэй, яс үндэс, хэл соёл гэх мэт)
- Тулгамдсан шийдэх асуудалтай, хүүхдэд эрсдэл тулгарч буй үед (жишээлбэл, хүүхэд хүчирхийлэгчтэй хамт амьдарч байгаа бол) иж бүрэн, дэлгэрэнгүй нөхцөл байдлын үнэлгээ, кейс төлөвлөгөө гаргахаас өмнө нэн яаралтай хамгааллын үйлчилгээг хамгийн түрүүнд үзүүлнэ.
- Ажилтан нь хүүхэд бэлгийн хүчирхийллийг илчилбэл юу хийх талаар анхан шатны мэдлэгтэй байна.
- Хүүхэд, эсвэл асран хамгаалагч нь хөгжлийн бэрхшээлтэй бол хүүхдийг асран халамжлах, гэр бүл хоол хүнстэй эсэхийг кейс ажилтан тодруулан тогтоож болно.
- Хүүхэд болон эцэг эх нь санал хүсэлтээ илэрхийлэх, гаргаж буй шийдвэрүүдээ кейс ажилтанд өгдөг байх нь чухал юм.
- Кейс ажилтан асуулт асууж, болж өгвөл хүүхдийн яриаг дэмжин дэлгэрүүлж, мэдээлэл авна. Хүүхдийг оролцуулахдаа, яриулахдаа албадаж болохгүй.
- Нөхцөл байдлын үнэлгээнд орох мэдээлэл нь зөвхөн үнэлгээний уулзалтаас гарахгүй гэдгийг ойлгоно уу. Мэдээлэл нь маш олон төрлийн эх үүсвэрээс гардаг. Эдгээр эх үүсвэрт хүүхдийн тухай тайлангууд, кейс ажилтны болон хүүхдэд ойр дотно хүмүүсийн ажиглалт гэх мэт орно.
- Хүүхдийг хамгаалах, үйлчилгээний төлөвлөгөө гаргах, хүүхдийн талаар шийдвэр гаргахад хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангахын тулд кейс хуралдаан<sup>1</sup> хийж болно.

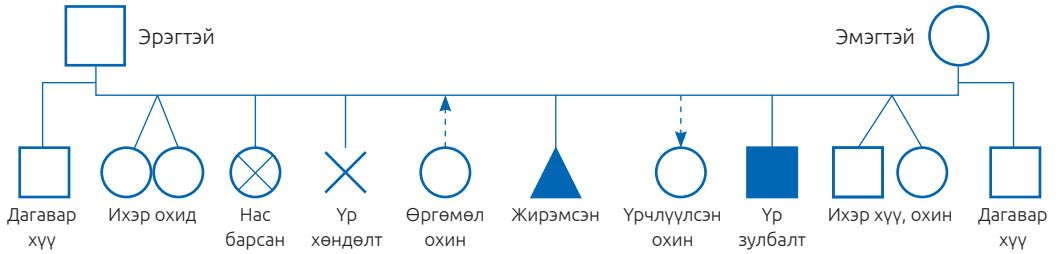
1 Case conference

## ГЕНОГРАМЫН АРГА ТЕХНИК

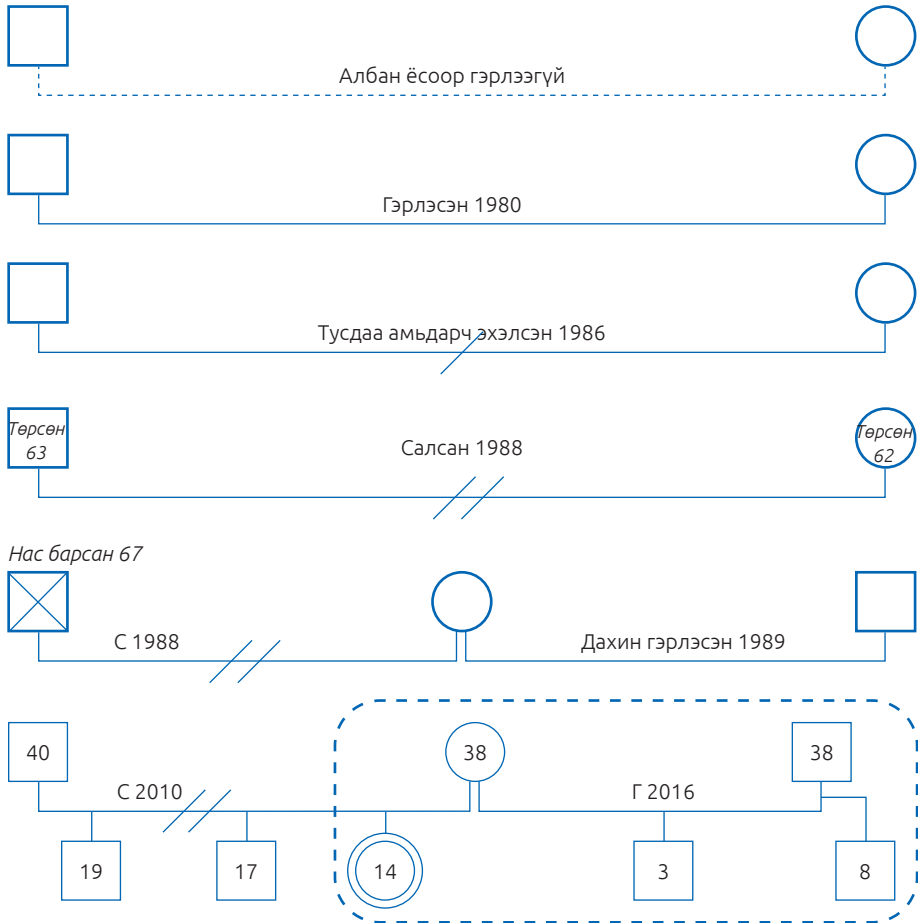
Энэхүү арга нь гэр бүлийг нэгэн систем болохын хувьд гэр бүлийн харилцааг ойлгоход туслах чухал мэдээлэл, (гарал угсаа, соёл, бүтэц) гэр бүлийн бүтцийг олон үеэр нь харуулдаг (De Maria Weeks,

&Hof,1999) гэж үзсэн. Энэ техник нь өөрийн гэсэн үндсэн тэмдэглэгээнүүдийг ашигладаг. Муррай Бовен 1970 онд анх удаа гэр бүлийн тогтолцооны нэг хэсэг болох генограммын тухай ойлголтыг зохион бүтээжээ.

## Генограммын таних тэмдэг



## Гэрлэлттэй холбоотой тэмдэглэгээнүүд



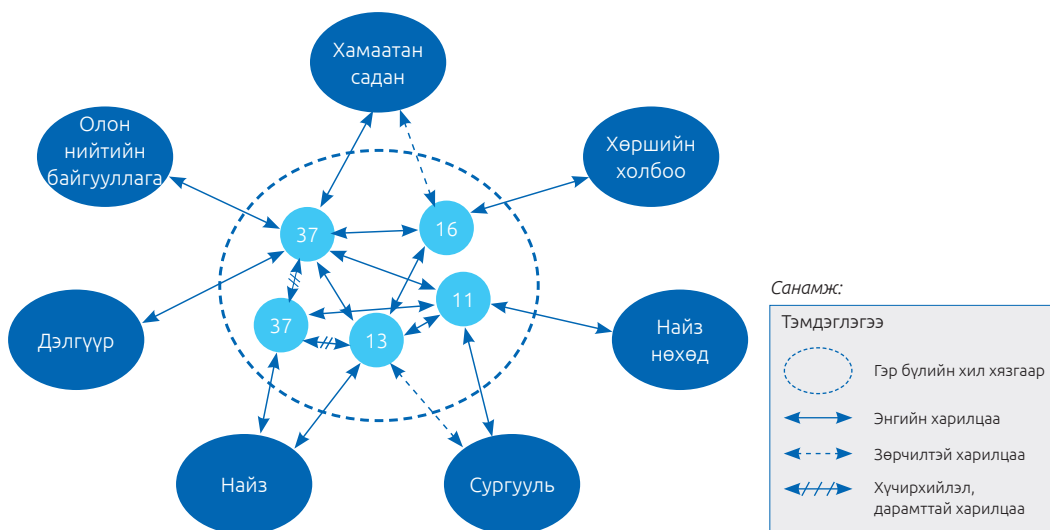
**Дүгнэлт:** Үйлчлүүлэгч А нь 14 настай. Аав ээж нь 2010 онд салсан. Охин ээжтэйгээ, 2 ах нь аавтайгаа тусдаа амьдардаг. Охины ээж 2016 онд өөр хүнтэй гэрлэсэн. Одоогоор үйлчлүүлэгч А нь хойд аав, ээж, 2 дүүгийн хамт амьдардаг.

## ЭКО ЗУРАГЛАЛЫН АРГА ТЕХНИК

Энэ арга нь гэр бүл болон гэр бүлийн гишүүдийн бусад орчинтойгоо харилцах харилцааны дүр төрх, гэр бүл ба орчны харилцааны мөн чанар, нөөцийг дэлгэн нэгэн хавтгай дээр дүрслэн үзүүлдэг техник юм. Өөрөөр хэлбэл эко зураглалын арга нь нөхцөл байдлын үнэлгээний дүнг богино хугацаанд илтгэх кэйс тэмдэглэл мөн (Sheafog & Horejsi, 255x).

Нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг, тодруулбал

түүний харилцаа холбоотой хүмүүс, байгууллагын эко зураглалыг хийснээр үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдалд сөргөөр нөлөөлж болох асуудлыг тодруулан, мөн шаардлагатай дэмжлэг туслалцаа, нөөцийг тодорхойлох боломжтой болно. Эко зураглалаар үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлийн гишүүдийн харилцаа, орчин, тухайлбал, хувь хүн, найз нөхөд, хөрш, үйлчилгээний байгууллага гэх мэт тухайн хохирогчтой харилцаатай байдаг орчинг дүрслэн зурдаг. Эко зураглалыг хийхдээ тэмдэглэгээнүүдийг маш зөв хийхийг нийгмийн ажилтнаас шаарддаг.



Генограмм, эко зураглал зурахдаа анхаарах зүйлс. Үүнд:

- Үйлчлүүлэгчийн хувийн мэдээллийг бүтнээр бичихгүй байх
- Таних тэмдэглэгээг өнгө будгаар ялгах, тайлбар бичих
- Генограмм, эко зураглал тус бүр дээр дүгнэлт хийх

### АЛХАМ 3

## КЕЙС ТӨЛӨВЛӨЛТ

Нөхцөл байдлын үнэлгээгээр дүгнэсэн хэрэгцээ, гарч болзошгүй аюул эрсдэлийг тооцон, давуу талд үндэслэн хамгийн тохиромжтой хариу арга хэмжээг тодорхойлох үйл явцыг кейс төлөвлөлт гэх бөгөөд төлөвлөгөөг хүүхэд, гэр бүлийн оролцоотой хийнэ.

Төлөвлөгөө нь нөхцөл байдлын үнэлгээгээр гарч ирсэн асуудал, хэрэгцээг хэн, хэрхэн хангах, ямар хүмүүс оролцох, хэзээ эдгээр арга хэмжээг хэрэгжүүлэх талаар тодорхой тусгана.

Кейс ажилтан нь хүүхэд, асран хамгаалагчдыг богино, дунд, урт хугацааны зорилгуудаа тодорхой болгоход нь тусална. Төлөвлөгөөнд үнэлгээгээр гарч ирсэн, шийдэх ёстой асуудал, бэрхшээлийг шийдвэрлэхдээ хүүхэд болоод тэдний асран хамгаалагчдад бүх асуудлыг бүрэн төгс шийдвэрлэнэ гэсэн “өндөр хүлээлт”-ийг бий болгохгүй байхад анхаарна. Төлөвлөгөөнд кейс ажилтан хүүхдийг дэмжих, эрсдэлтэй холбоотой нөхцөл байдалд хяналт, үнэлгээ хийхийн тулд хүүхэд, гэр бүлтэй хэдэн удаа, хэрхэн яаж уулзах талаарх мэдээллийг тодорхой болгож оруулна.

Мөн хүүхэдтэй тулгарч буй хамгааллын асуудлыг бууруулахын тулд талууд ямар үүрэг хүлээх, хүндрэлтэй нөхцөл байдлыг шийдвэрлэх арга замыг

тодорхойлох, асуудлыг шийдвэрлэхэд хүүхдэд туслахын тулд нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэг үзүүлэх ганцаарчилсан уулзалтыг мөн багтаана.

Кейс ажилтан хүүхэдтэй гэрээс нь өөр, сургуульгэхмэтгазартуулзажболно.Кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхэд гол үүрэгтэй хүмүүсийг оролцуулсан хэлэлцүүлэг, зөвлөгөөг мөн төлөвлөгөөнд оруулна. Эрсдэлийг хэрхэн бууруулах тусгай арга хэмжээг хэрэгжүүлэхэд хүүхдэд тулгарч болзошгүй аюулгүй байдлын төлөвлөгөөгхийхталаарчтөлөвлөгөөнд оруулна. Хүүхдийн өөрийн хүсэл, санаа бодлыг мөн анхаарах ёстой. Энэ нь хүүхдийн хүссэн зүйл бүхнийг зүгээр нэг хийнэ үг биш бөгөөд хүүхдийн гаргасан зарим санаа нь эрсдэлтэй байж болно гэдгийг анхаарах шаардлагатай. Гэвч, кейс ажилтан төлөвлөгөөг яагаад, хэрхэн гаргасныг хүүхэд ойлгоход нь туслах хэрэгтэй. Ялангуяа төлөвлөсөн зүйл хүүхдийн хүслээс зөрж байгаа үед тайлбарлана.Кейс төлөвлөгөө нь хүүхэд асран хамгаалагчдын хувьд ойлгоход хялбар, тодорхой үйл ажиллагаанд суурилсан байх ёстой.

Бид журмын дагуу засгийн газраас баталсан маягтуудыг бөглөх шаардлагатай ч, хэрэв хүүхэд, эцэг эхэд ойлгуулахын тулд хялбаршуулсан төлөвлөгөөг ашиглаж болно. Бичиг үсэг тайлагдаагүй хүүхэд, эцэг эх, асран хамгаалагчдад кейс төлөвлөгөөг

тайлбарлахдаа хялбар зураглалаар үзүүлж болно. Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн хувьд шаардлагатай бол харилцааны тусгай арга, хэрэгсэл хэрэглэнэ. Мөн хөгжлийн бэрхшээлтэй асран хамгаалагчид шаардлагатай харилцааны хэлбэрийг ашиглана.

### Төлөвлөгөө боловсруулах:

Кейсийн хэрэгжилтэд эерэг үр дүнд хүрэхийн тулд төлөвлөгөөг гаргахад онцгой анхаарал хандуулж байх хэрэгтэй. Кейс төлөвлөгөө нь дараах бүрэлдэхүүн хэсэгтэй. Үүнд:

- Зорилго (SMART)
- Зорилтууд
- Зорилт бүрд чиглэсэн үйл ажиллагаа буюу үйлчилгээ
- Хүрэх үр дүн
- Арга зам, стратеги (нийгмийн ажилтан ба үйлчлүүлэгчийн хүлээх үүрэг, бусад талуудын оролцоо)
- Үр дүнд хүрэх буюу өөрчлөлт хийх хугацаа
- Үр дүн өөрчлөлтийг хэрхэн хэмжих тухай

### Үйлчилгээг төлөвлөх үед:

- Зорилго, зорилтуудаа тодорхойлох
- Үйлчлүүлэгч юунд хүрэхийг хүсэж байгааг тодруулах
- Ямар өөрчлөлт гаргах (зан байдлын хувьд, хандлагын хувьд, амьдрах ажиллах чадварын зүгээс гэх мэт)
- Асуудлыг шийдвэрлэх хувилбаруудыг дэвшүүлэн эрэмбэлэх (үйлчлүүлэгчтэй хамтарч үйлчилгээний гэрээ байгуулна.)

Үйлчилгээний төлөвлөгөө, гэрээний зорилго, зорилтууд нь үйлчлүүлэгч ба

түүний орчны янз бүрийн өөрчлөлтөд чиглэсэн байдаг.

1. Харилцаа холбоог тогтоон барих: (Өөрчлөлт хийх боломжгүй болсон, тухайн хүнд туслах хүн бараг байхгүй, ховор үед)
2. Тодорхой нэг зан үйлийг өөрчлөх (Асуудал болоод байгаа ямар нэг зан, илэрч буй шинж тэмдгийг өөрчлөхөд чиглэнэ)
3. Харилцаа холбоог өөрчлөх (Асуудал нь бусадтай харилцах харилцаа холбоонд сөргөөр нөлөөлж байгаа, эсвэл өөр хүн тухайн асуудалтай холбоотой гэдэг нь тодорхой бол)
4. Орчин өөрчлөх (Орчны тодорхой нэг бүрэлдэхүүн хэсэг нь тулгарч буй асуудалтай холбоотой, түүнийг өөрчилж болох нь илэрхий бол)
5. Чиглэл өөрчлөх ( Үнэт зүйлс нь хоорондоо зөрчилдөх, эсвэл тодорхой биш, үйлчлүүлэгч нь үйлчилгээний чиглэл ба зорилгын талаар тодорхой ойлголтугүй, эсвэл үйлчилгээний чиглэлд ямар нэг хаалт, саад бэрхшээл тулгарч байгаа)

### Үйлчилгээний

### төлөвлөгөө

### боловсруулахад анхаарах зүйлс

- Асуудлуудыг ач холбогдлоор нь хэрхэн эрэмбэлсэн бэ? Ямар асуудлыг бусдаас илүү чухал гэж үзсэн байна вэ?
- Үйлчлүүлэгч үйлчилгээний төлөвлөгөөг хэрхэн хэрэгжүүлэхийг хүсэж байна вэ?
- Төлөвлөгөө гаргахад анхаарал хандуулах шаардлагатай эрх мэдэл ба ялгаатай байдлын ямар асуудлууд үүсэж байна вэ?

- Албан ёсны гэрээ байгуулж байна уу?
- Гэрээнд болзошгүй зөрчлийн талаар хэрхэн тусгасан байна вэ?
- Төлөвлөгөөний хувилбарын талаар хэрхэн тусгасан байна вэ?
- Төлөвлөгөө боловсруулахтай холбоотой хууль зүйн болон ёс зүйн ямар асуудлууд байна вэ?
- Төлөвлөгөөг онол болон хандлагын загваруудад тулгуурлан боловсруулж байна уу?
- Төлөвлөгөөг туршлага, нотолгоо баримтад тулгуурлан боловсруулж байна уу?

- Төлөвлөсөн үйл ажиллагаа учир шалтгаантай, хэмжигдэхүйц байна уу?

Хүүхдийн нөхцөл байдал, хэрэгцээ шаардлага өөрчлөгдвөл хүүхдэд үзүүлж буй үйлчилгээний төлөвлөгөө мөн өөрчлөгдөнө. Хүүхдийн одоо байгаа нөхцөл байдал, кейс менежментийн үйлчилгээний үр дүнд бий болсон өөрчлөлтийг үнэлэхээр явцын хяналт хийхдээ нийгмийн ажилтан /кейс ажилтан нь хүүхэд болон түүний гэр бүлтэй байнгын харилцаа холбоотой байх шаардлагатай.



### Анхаарах зүйлс:

- Кейс төлөвлөгөө нь тодорхой, бодитой байх ёстой. Хүүхэд, асран хамгаалагч, хамаатан садан, орон нутгийн хүмүүсийн илрүүлсэн давуу тал дээр суурилан хийгдсэн нөхцөл байдлын үнэлгээгээр илэрсэн асуудлыг шийдэхэд кейс төлөвлөгөө тус болно
- Төлөвлөгөөнд хүүхэд, асран хамгаалагчдын шинээр илрүүлсэн хэрэгцээг хэрхэн хангах, хэн юу хийх талаар нарийвчлан харуулж, хүүхдийн саналыг тусгаж, үйл ажиллагааг хаана хэрэгжүүлэхийг бичнэ<sup>1</sup>.
- Хүүхдэд болон гэр бүлд гарч болох, гэр бүлд байгаа бусад хүүхдэд учирч болзошгүй аюул,

эрсдэлийг тооцон, эцэг эх, асран хамгаалагчид, гэр бүлийн гишүүд нь эдгээр эрсдэлийг бууруулахын тулд юу хийхийг төлөвлөгөөнд тодорхой тусгана. Зарим тусгай нөхцөл байдалд нэг гэр бүлийн, хүүхэд нэг бүрд зориулсан төлөвлөгөө гаргаснаас хүүхэд бүрийн онцлог хэрэгцээг тусгасан гэр бүлийн төлөвлөгөө гаргах нь илүү тохиромжтой байх нь ч бий.

- Төлөвлөгөө нь асран хамгаалагч нэг хүнийг нь юм уу хоёуланд нь нөлөөлж байгаа эрсдэлт хүчин зүйлийг шийдвэрлэх ёстой. Жишээ нь: гэр бүлийн хүчирхийлэл, сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэгтэй холбоотой хэрэгцээнүүдийг энд анхаарах ёстой.

<sup>1</sup> [1] Олон улсын аврах хорооны (2012) асуудал шийдвэрлэх төлөвлөгөөний загварыг харна уу. Or cit, p. 223

➤ Кейс ажилтнууд нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд орон нутагт нь учирдаг биет, бүтцийн, хандлагын гэх мэт саад бэрхшээлийг шийдвэрлэх талаар ойлголттой байж хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийг өөрсдийн бүрэн боломж, эрхийг нийгмийн саад бэрхшээлгүй эдлэхэд нь дэмжлэг үзүүлнэ. Хүүхдийн нийгэм сэтгэл зүйн сайн сайхан байдлыг дэмжихийг зорьсон төлөвлөгөө нь кейс ажилтан, хүүхэд хоёрын ганцаарчилсан уулзалтаар хэрэгжих ёстой. Энэ тохиолдолд кейс ажилтан нь нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэг үзүүлэх талаар сургалт, хөтөлбөрт хамрагдсан, дэмжлэг үзүүлэх ур чадвартай байх ёстой юм. Хүүхдийг орон нутгийн аюулгүй орон зайд чөлөөт цагаа өнгөрүүлэхэд холбон зуучлах, хүүхдийн клуб, дугуйлан бусад арга хэмжээнд оролцохыг дэмжинэ.

- Кейс төлөвлөгөө нь хэрэгжихүйц байх бөгөөд кейс ажилтан нь хүүхдэд болон асран хамгаалагчдад одоогийн байгаа нөөц боломжийн хүрээнд юуг хүсэн хүлээж болох талаар нь илэн далангүй хэлэх ёстой.
- Хэрвээ хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүст үйлчилдэг байгууллага тухайн орон нутагт байгаа, тэнд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд цогц, чанартай үйлчилгээ үзүүлдэг бол холбогдох кейсийг тэрхүү байгууллагад шилжүүлбэл илүү үр дүнтэй.
- Хүүхэд, асран хамгаалагчид нь кейс төлөвлөгөөг ойлгож, хүлээн зөвшөөрөх ёстой.

Кейс төлөвлөгөө бол хүүхэд, асран хамгаалагчийн нөхцөл байдал өөрчлөгдсөн бол хэзээ ч өөрчилж болох уян хатан бичиг баримт юм.

### Кейс хурал

Нарийн төвөгтэй кейсийн хувьд кейс төлөвлөгөө боловсруулах, түүнийг хэрэгжүүлэх, үнэлэхийн тулд хамтарсан багийн эсхүл байгууллагууд хоорондын хамтарсан хурал зарладаг. Кейс хурлын зорилго нь хамтарсан багийн үзүүлж буй үйлчилгээнүүдийг зохицуулах, хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангасан албан ёсны шийдвэр гаргах явдал юм. Нарийн төвөгтэй, ээдрээтэй кейст хүүхдийг гэр бүлээс нь холдуулах, асрамж халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд холбох гэх мэт нухацтай асуудлууд орно. Хүүхэд

хамгааллын үйлчилгээ өндөр хөгжсөн улс орнуудад кейс хурлыг мэргэжлийн нийгмийн ажилтнууд хөтлөн явуулдаг. Хэлэлцүүлэгт хүүхдийг сайн мэдэх кейс ажилтан, багш, нийгмийн ажилтан, нутгийн захиргааны байгууллагын ажилтан оролцоно.

- Кейс хурал нь хүүхэд, асран хамгаалагчид үзүүлж байгаа кейс менежментийн үйлчилгээнд түшиглэх ёстой. Үйл явцын туршид хүүхэд төвтэй аргыг хэрэглэх нь чухал.
- Асран хамгаалагч оролцох нь



тохиромжтой эсэхээс хамаарч, асран хамгаалагчийг оролцуулах эсэхийг кейс ажилтан шийднэ. Хуралд хүүхэд өөрөө ч оролцож болно. Аливаа оролцоог сайтар төлөвлөж, идэвхжүүлж хийнэ. Хүүхэд, гэр бүлийн саналыг шийдвэр гаргахдаа байнга тусгаж байх ёстой.

- Кейс хурлыг тусгай тайлангийн маягт юм уу тэмдэглэлийн загвар

ашиглан баримтжуулах нь зөв.

- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэдтэй ажиллахдаа туршлагатай кейс ажилтнууд болон бусад мэргэжлийн хүмүүсийг кейс хуралд оролцуулах хэрэгтэй. Тэд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн хэрэгцээнд тохируулан ямар хариу үйлчилгээ үзүүлэхийг ажлын удирдагч, кейсийн ажилтнуудад зааж өгөх ёстой.

## АЛХАМ 4

### КЕЙСИЙН ХЭРЭГЖИЛТ

Кейс төлөвлөгөөг боловсруулж дууссаны дараа хэрэгжилт эхэлнэ. Энэ нь төлөвлөгөөнд дэлгэрэнгүй дурдагдсан үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхийн тулд хүүхэд, гэр бүлтэй ажиллаж эхэлнэ гэсэн үг. Кейс ажилтан нь нийгэм сэтгэл зүйн дэмжлэг, тогтмол гэрийн эргэлт, кейс төлөвлөгөөнд заагдсан хүүхдийн хамгааллын хэрэгцээг хангахад гол үүрэг гүйцэтгэх боломжтой гэр бүлийн гишүүдтэй уулзах гэх мэт шууд үйлчилгээг үзүүлнэ. Мөн төлөвлөгөөнд хүүхдийн төлөөх нөлөөллийн ажил, зөвлөгөө өгөх, гэр бүлийг хайх, эргэн нэгтгэх зэрэг үйлчилгээг оруулж болно.

**Гэрийн эргэлт:** Хүүхдийг амьдарч байгаа гэр бүлд нь эргэж очих хэд хэдэн шалтгаан бий. Үүнд:

- Гэрийн эргэлт нь кейс ажилтанд өмнө нь илрүүлээгүй, хүүхэд гэр бүлдээ хэрхэн амьдарч байгаа нөхцөл байдлыг том зургаар нь харж давуу талыг нь юм уу асуудлыг нарийвчлан илрүүлэх боломжийг өгдөг.
- Гэр бүлд байгаа бусад хүүхдийн нөхцөл байдлыг шалгах боломжийг олгодог.
- Зарим үед энэ нь гэр бүлтэй итгэлцэл тогтооход тусалдаг.
- Кейс ажилтныг гэр бүл, хүүхэдтэй илүү сайн ажиллаж, тэдэнтэй уулзахын тулд илүү зүтгэл гаргахад хүргэдэг.

Гэвч, гэрийн эргэлт хийхийн тухайд орон нутгийн соёл ёс заншлыг анхаарах

нь чухал. Гэрт нь кейс ажилтан ирэх нь санаа зовмоор, ичмээр зүйл бол гэр бүлийн нөхцөл байдалд мэдрэмжтэй хандаж хүүхэд, гэр бүлтэй уулзах өөр хувилбарыг гаргаж болно.

Төлөвлөгөөгөө хэрэгжүүлэхдээ хүүхэд, гэр бүлийг төрөл бүрийн дэмжих бүлэгт холбох, эцэг эхийн сургалт зэрэг хамгааллын үйл ажиллагаанд оролцуулах нь шууд үзүүлэх дэмжлэгийн нэг хэлбэр юм.

Хүүхэд, эцэг эхийн авах ёстой үйлчилгээ нь тэдэнд хүртээмжтэй байхад туслах нь нийгмийн ажилтны/кейс ажилтны гол үүрэг юм. Үүнд, нийгмийн суурь үйлчилгээ болон нарийн мэргэжлийн үйлчилгээ, орон нутгийн дэмжлэгийн эх



Боломжтой бол, кейс ажилтан нь хүүхэд, гэр бүлийг цагдаад мэдээлэл өгөх зэрэг хууль эрх зүйн үйл ажиллагаанд ороход нь дагаж явбал зүгээр. Үйлчлүүлэгч чинь цагдаагийн байгууллагын ажилтнаас айх, сүрдэх, асуудлаа бүрэн илэрхийлж чадахгүй, айдастай байж болно. Тийм бол та түүнтэй хамт явснаар сэтгэл түгших, айх мэдрэмжийг намдаахад тус болно.



үүсвэрт холбон зуучлах нь үйлчилгээний нэг хэсэг юм. Манай орны нөхцөлд, эцэг эхийг ажилд холбож өгөх, орон нутагт явагдаж байгаа амьдрах ухаан, мэргэжлийн сургалтад хамруулах зэргийг тоочиж болно. Архины хамааралтай бол АА бүлэгт холбох, эмчилгээнд холбон зуучлах, сэтгэл

зүйчтэй уулзуулах зэрэг аргыг түгээмэл хэрэглэж байна.

Кейс ажилтан нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнд тохиолдох нийгмийн болон тогтолцооны ялгаварлан гадуурхалтын талаар мэддэг, ажигладаг бас сонор сэрэмжтэй байх нь чухал.

Тэргэнцэртэй, таягтай үйлчлүүлэгч тантай уулзахаар ирэх боломжтой байх гэх мэт орчны нөлөөг ч мартаж болохгүй.

Холбон зуучлах үйлчилгээ бүрд холбон зуучлах маягыг<sup>1</sup> бөглөж энэ талаар кейс файлд заавал тэмдэглэж, холбон зуучлал нь ямар байр суурьтай байгааг бичиж үлдээх ёстой. Холбон зуучлалын замыг аль болохоор дэлгэрэнгүй зураглаж, байнга шинэчилж байх ёстой. Холбон зуучлах байгууллагууд олон байгаа тохиолдолд хүүхэд хамгааллын ажлын байрны тодорхойлолтод хүүхэд, гэр бүлийг холбон зуучилж болох байгууллагуудын жагсаалтыг хавсаргаж, зураглалаа байнга шинэчилж байх нь зүйтэй.

1 “Холбон зуучлах үйлчилгээний журам”-ыг дагана.

## ХОЛБОН ЗУУЧЛАЛЫН ТӨРЛҮҮД



### Боловсрол

- Сургуульд сурахад саад болж байгаа зүйлсийг шийдвэрлэх /хичээлийн хэрэглэл, гутал, хувцас байгаа эсэх/
- Сургуульд болон хичээлээс гадуурх дугуйлан дамжаанд суралцах /хүүхдийн сонирхол, авьяас чадварт тулгуурлах /
- Суралцах үйлийг түргэвчлэх, сургууль завсардсан бол насан туршийн боловсролын байгууллагаар дамжуулан боловсролыг нөхөн олгож, ЕБС-д шилжүүлэх



### Ус, ариун цэвэр

- Ундны усны хүртээмж
- Аюулгүй ариун цэврийн байгууламжийн хүртээмж



### Хүүхэд хамгаалал

- Төрсний гэрчилгээ болон бусад хууль ёсны баримт бичгүүд
- Нийгэм-сэтгэлзүйн дэмжлэг
- Хүүхдээ хүмүүжүүлэх эерэг арга, харилцааны сургалтууд
- Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ
- Гэр бүл, орон нутагт суурилсан дэмжлэгийн тогтолцоо
- Хүүхэд, залуусын бүлгүүд
- Хуулийн зөвлөгөө, хүүхдэд ээлтэй шударга ёсны үйлчилгээ



### Хүнс тэжээл

- Хүнс тэжээлийн дэмжлэг
- Түгээлт



### Эрүүл мэнд

- Эрүүл мэндийн үйлчилгээ
- Сэтгэцийн эрүүл мэндийн үйлчилгээ
- Бэлгийн болон нөхөн үржихүйн эрүүл мэндийн үйлчилгээ
- Хоол тэжээл



### Эдийн засгийн хувьд дэмжих

- Ядуу, эмзэг бүлгийн гэр бүлд зориулсан өрхийн орлого нэмэгдүүлэх үйл ажиллагаа, хөтөлбөр хэрэгжүүлэх
- Нийгмийн хамгааллын тэтгэмжүүд
- Залуу гэр бүлд зориулсан амьжиргааны дэмжлэг

Хүүхэд, гэр бүлд үйлчилгээ үзүүлэх, холбон зуучлахдаа тэдний зөвшөөрлийг авах нь чухал. Ялангуяа бусад үйлчилгээнд холбон зуучлахдаа тухайн үйлчилгээний талаар тайлбарлаж, ашиг тус болох зүйл хийгээд эрсдэлийн талаар нь шударгаар тайлбарлан хэлэх ёстой. Мэдлэг нь эрх мэдэл өгдөг учраас кейс ажилтан хүүхэд болон гэр бүлийг хэдий чинээ их бэлтгэнэ, мэдээлэл өгнө төдий чинээ сайн үр дүн гарна. Холбон зуучилсны дараа хүүхэд, асран хамгаалагч болон үйлчилгээ үзүүлсэн байгууллага хоёртой эргэж харилцаж, үзүүлсэн үйлчилгээ дэмжлэг нь хэр тохиромжтой байсныг үнэлэх, магадлан шалгах нь чухал.

Кейс ажилтан нь үйлчилгээ, дэмжлэг үзүүлсэн байгууллагын хийсэн бүх үйлчилгээг бүрэн мэдэх албагүй ч, үйлчлүүлэгчээ төлөөлөн, авсандэмжлэг, үйлчилгээ нь хэрэг болсон эсэх, өөр нэмэлт үйлчилгээ хэрэгтэй эсэхийг мэдэх нь чухал юм. Гэр бүлд үзүүлэх орон нутгийн дэмжлэгийг дайчлахын тулд орон нутагт түшиглэсэн хүүхэд хамгааллын бүлгүүдийн дэмжлэгт тулгуурлаж болно. Жишээ нь: Тэтгэвэрт гарсан багшаар хүүхдийг гэрийн даалгавраа хийхэд нь туслуулах замаар тухайн хүүхдийг сургуульд эргүүлэн оруулж болно. Эсвэл мянгат малчныг ноолуураа самнах ажилд нь туслуулаад,

ажлын хөлс авах гэх мэт үйлчилгээг санал болгож болно.

Тухайн орон нутагт байгаа боломжтой гэр бүлийг сумын төвд өрх толгойлон амьдарч байгаа хүүхдийг анхаарч байхыг даалгаж болно. Энэ бүх тохиолдолд нууцлалыг сайтар сахих, хор хохирол учруулахгүй байх зарчмыг баримтлах нь зүйтэй.

Үйлчилгээний төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх алхамд хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх, шаардлагатай тохиолдолд холбоотой байгууллага/үйлчилгээ үзүүлэгчдэд холбон зуучлах үйл ажиллагааг хамруулна. Кейс менежер үйлчлүүлэгчтэй холбоотой дээрх үйл ажиллагааг зохицуулах үүрэг хүлээнэ. Ингэхийн тулд үйлчлүүлэгчийн ахиц дэвшлийг баримтжуулж, төлөвлөгөөнд заагдсан зорилтуудын биелэлтийг хянаж байх хэрэгтэй. Үйлчилгээний төлөвлөгөөг үр дүнтэй хэрэгжүүлэхийн тулд мэргэжлийн удирдлагаар хангагдсан, мэдлэг, туршлага, чадвар бүхий, тухайн үйлчилгээг хэрэгжүүлэх цаг хугацааны нөөц болон ажил үүргээ гүйцэтгэхэд шаардлагатай нөөц боломж бүхий нийгмийн ажилтан шаардлагатай болдог. Тиймээс хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлдэг байгууллагуудын хувьд хүний нөөцийн чадавх үндсэн асуудал болдог.



## Анхаарах зүйлс:

- Тухайн мэдээлэл зайлшгүй хэрэгтэй гэдэг зарчмаар мэдээлэл хуваалцах ёстой. Үйлчилгээ үзүүлэхдээ холбоотой болон кейс ажилтан нь өөрийнх нь тухайн кейст хүлээх үүргийн дагуу мэдэж байвал зохих мэдээллийг л цуглуулах хэрэгтэй. Хамааралгүй мэдээллийг хуваалцах шаардлагагүй.
- Хэрэгжилт ямар явцтай байгаа, хэр үр дүнтэй байгаа гэдгийг мэдэхийн тулд хүүхэд гэр бүлтэй тогтмол уулзаж байх ёстой. Ер нь үйлчилгээний дараах уулзалтууд нь үйлчилгээтэйгээ адил ач холбогдолтой.
- Хэрвээ тохирох үйлчилгээ байхгүй бол эсвэл үйлчилгээний чанар маш муу бол тухайн үйлчилгээг сайжруулах, өөр ямар боломж байгаа талаар үйлчилгээ үзүүлэгчтэй ярилцана.
- Эрсдэлт нөхцөлд буй хүүхэд, гэр бүлд үзүүлж байгаа үйлчилгээ нь үнэ төлбөргүй байх ёстой ч зарим нөхцөл байдалд төлбөртэй үйлчилгээ байж болно. Боломжтой ямар гарц, шийдэл байгааг хамтарсан багийн гишүүдтэйгээ, Засаг даргатайгаа зөвлөлдөөрэй. Халамжийн нийгмийн ажилтан хамтарсан багт ордог нь эмзэг бүлэгт байгаа хүүхэд, гэр бүлд үзүүлэх ёстой төрийн үйлчилгээг үзүүлэхэд хамтарсан баг тусална.

## Бие махбодын хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллах

Кейс менежментийн алхам	Эрх бүхий байгууллагаас авах арга хэмжээ	Бусад мэргэжлийн байгууллагаас авах арга хэмжээ
Алхам 1. Кейсийг бүртгэх	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хууль тогтоомжид заасны дагуу кейсийг бүртгэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн талаар мэдээлэл авах, холбогдох байгууллагад мэдээлэл хүргэх</li> </ul>
Алхам 2. Кейсийн нөхцөл байдлын үнэлгээ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхэдтэй ярилцах, хор хөнөөлийг үнэлэх, хүнд бэртэл гэмтэл байгаа бол цагдаа, эрүүл мэндийн байгууллагад хандах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Шаардлагатай тохиолдолд төрийн байгууллагатай хамтран ажиллах</li> </ul>

<p>Алхам 3. Үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийг эрүүл мэндийн байгууллагад холбон зуучлах төлөвлөгөө боловсруулах (хүүхдийн гэмтэл бага байх тохиолдолд)</li> <li>• Нийгмийн орчинд дүн шинжилгээ хийж, үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах</li> <li>• Хүүхэд хамгааллын байгууллагаас кейсийг хянах, шалгах</li> <li>• Хүүхэд хамгааллын байгууллагаас үйлчилгээний төлөвлөгөөг шүүх байгууллагад илгээх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дараагийн үе шатны талаарх мэдээллийг цуглуулж, өөрийн байгууллагын үйлчилгээний төлөвлөгөөг боловсруулах</li> </ul>
<p>Алхам 4. Үйлчилгээний төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх (Шууд дэмжлэг, тусламж үзүүлэх)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Цагдаа, эрүүл мэнд, хүүхэд хамгаалал, шүүхийн байгууллагаас хэргийг авч үзэх</li> <li>• Эрүүл мэндийн мэргэжилтэн эрүүл мэндийн тусламж болон хүүхдийн хэрэгцээ шаардлагад нийцүүлэн тусгай үйлчилгээг хүргэх</li> <li>• Цагдаагийн мэргэжилтэн шүүхийн байгууллагад илгээсэн хэргийн материал хангалттай нотолгоотой бол сэжигтэй этгээдийг хорих буюу саатуулах</li> <li>• Хүүхдэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ шаардлагатай бол эмчилгээ, зөвлөгөө болон бусад шаардлагатай үйлчилгээг хүргэх Гэм буруутныг шүүхэд өгөх</li> <li>• Шүүх байгууллагаас шийдвэр гаргах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхэд хамгааллын байгууллагын зүгээс хүүхдэд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ үзүүлэх, хүүхдэд зөвлөгөө өгөх, гэмт хэрэгтний эсрэг сахилгын арга хэмжээ авах Хэрэв хүчирхийлэл үйлдэгч өөрөө хүүхэд бол түүнд зөвлөгөө өгөх Кейс ажилтнууд үйлчилгээний төлөвлөгөөний дагуу үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх, шаардлагатай бол нийгмийн халамжийн дэмжлэг үзүүлэх</li> </ul>
<p>Алхам 5. Үйлчилгээг үргэлжлүүлэн хэрэгжүүлэх ба хянах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Үйлчилгээний үйл явцыг үнэлж, тэмдэглэл хийх ба дараагийн үйл ажиллагааны чиглэлийг тодорхойлох</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Үйлчилгээний үйл явцыг үнэлж, холбоотой талуудад тайлагнах</li> </ul>
<p>Алхам 6. Кейс хаах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кейс хаагдсанаас хойш 1 жилийн хугацаанд хүүхдийн гэр бүлээр очиж, хүүхдийн сэтгэл санаанд гарсан дэвшил зэргийг үнэлэх ба кейс хаах</li> <li>• Холбоотой байгууллагын зөвлөмжийн дагуу кейсийн хугацааг сунгах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кейс хаагдсанаас хойш 1 жилийн хугацаанд хүүхдийн гэр бүлээр очиж, хүүхдийн сэтгэл санаанд гарсан дэвшил зэргийг үнэлэх ба кейс хаах</li> </ul>

## Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллах

Кейс менежментийн алхам	Эрх бүхий байгууллагаас авах арга хэмжээ	Бусад мэргэжлийн байгууллагаас авах арга хэмжээ
Алхам 1. Кейсийг бүртгэх	<ul style="list-style-type: none"> <li>Өмнө дурдсан бэлгийн дарамт хүчирхийлэлд өртсөн шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд нэн даруй цагдаад мэдэгдэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Үйлчлүүлэгч хүүхдийн талаар үндсэн мэдээллийг олж цуглуулах, цагдаагийн байгууллагад мэдэгдэх</li> </ul>
Алхам 2. Кейсийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Хүйс болон хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн тусгай хэрэгцээг анхаарч үзэх)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хүүхдийг хамгаалах байранд байрлуулах, эрүүл мэндийн үзлэгт хамруулах. Хүүхдийг нарийн үзлэг шинжилгээнд хамруулах (бэлгийн дарамт хүчирхийлэлд өртсөнөөс хойш 72 цагийн дотор)</li> <li>Нийгмийн орчинд үнэлгээ хийх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Цагдаагийн байгууллагын хүүхдийг үнэлэхэд дэмжлэг үзүүлэх</li> <li>Хүүхдийг дарамт хүчирхийлэлд өртсөнөөс хойш 24 цагийн дотор яаралтай үзлэг шинжилгээнд хамруулах</li> </ul>
Алхам 3. Үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах	<ul style="list-style-type: none"> <li>Цагдаагийн байгууллагатай хамтран кейс, үйлчилгээг төлөвлөх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Үйлчилгээний төлөвлөгөөг дагаж мөрдөх, цагдаагийн байгууллагад үйлчилгээний төлөвлөгөөг мэдэгдэх</li> </ul>
Алхам 4. Үйлчилгээний төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх (Шууд дэмжлэг, тусламж үзүүлэх)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хэрэв хүүхэд бэлгийн дарамт хүчирхийлэлд өртсөн гэж мэдүүлсэн бол эцэг эх, асран хамгаалагчийн зөвшөөрлөөр 72 цагийн дотор үзлэг шинжилгээнд хамруулах, эрүүл мэндийн дүгнэлт гаргуулах, шаардлагатай эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээг үзүүлэх</li> <li>Хүүхэд болон тэдний гэр бүлд нийгэм сэтгэлзүйн дэмжлэг үзүүлэх, хуулийн дагуу авах арга хэмжээг тайлбарлаж өгөх, үнэ төлбөргүй хууль зүйн зөвлөгөө өгөх, шүүх хуралдаанд оролцох, эцэг эх, асран хамгаалагчид дараагийн шатны арга хэмжээний талаар зөвлөх</li> <li>Цагдаагийн байгууллага хэргийг шалгаж, нотлох баримтыг шүүхэд гаргаж өгөх, сэжигтнийг хорих буюу тусгаарлах</li> <li>Хүүхдэд зөвлөгөө өгөх.</li> <li>Хүүхдийн хэрэгцээ шаардлагад суурилсан нөхөн сэргээх үйлчилгээнд хамруулах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хүүхдийг хамгаалахын тулд хууль зүйн тусламж дэмжлэг үзүүлэх</li> <li>Хүүхдэд зөвлөгөө өгөх</li> </ul>

<p>Алхам 5. Үйлчилгээг үргэлжлүүлэн хэрэгжүүлэх ба хянах (Кейсийг хаасан эсэхээс шалтгаалан хүүхдийг шаардлагатай дэмжлэгийн үйлчилгээнд холбох, холбогдох мэдээллээр хангах)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Үйлчилгээний үйл явц, ахиц дэвшлийг үнэлэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн гэр бүл, амьдарч буй байгууллагаар зочилж хүүхдийн даван туулж буй нөхцөл байдлыг үнэлэх, хүүхэд, гэр бүлд шаардлагатай нийгмийн халамжийн дэмжлэг үзүүлэх</li> </ul>
<p>Алхам 6. Кейс хаах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Цагдаагийн байгууллагатай хамтран ажиллах. Хүүхдийн нөхөн сэргээх үйлчилгээ дууссан тохиолдолд кейсийг хаах. Шүүхийн шийдвэрийг давж заалдаагүй тохиолдолд кейсийг хаах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кейс хаагдсанаас хойш 1 жилийн хугацаанд хүүхдийн гэр бүлээр очиж, хүүхдийн сэтгэл санаанд гарсан дэвшил зэргийг үнэлэх ба кейс хаах</li> </ul>

### Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг эмчлэх хөтөлбөр

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртөгсдийг эмчлэх үйлчилгээний анхны хөтөлбөр 1970, 1971 оны эхээр хэрэгжиж эхэлсэн. АНУ-ын Калифорний Санта Клара дах Өсвөр үеийнхэнд зориулсан хэлтэст Хэнри Гаррето хүчирхийлэлд өртсөн хохирогч болон тэдний гэр бүлд зөвлөгөө өгч эхэлжээ. Зөвлөгөө өгч байх явцдаа энэ үйлчилгээнээс гадна тэдэнд өөр төрлийн олон үйлчилгээ хэрэгтэй юм байна гэдгийг ч мөн олж харжээ. Тэрээр Бэлгийн хүчирхийлэлд өртөгсдийг эмчлэх үйлчилгээний хөтөлбөрийг 1978 онд санаачлан байгуулж 600 гаруй гэр бүлүүдэд үйлчилгээ үзүүлсэн байна. Түүнээс хойш 2000 гаруй гэр бүлд үйлчилгээ үзүүлсний үр дүнд хүүхдүүдийн 90 хувь нь гэр бүлдээ эргэн нэгджээ.

Хөтөлбөр нь мэргэжлийн ажилтнууд, сайн дурынхан болон өөрөө өөртөө туслах бүлгийнхний дэмжлэгтэйгээр явагддаг.

**Мэргэжилтнүүд нь:** Нийгмийн ажилтан, хуульчид, шүүх сэргийлэхийн ажилтнууд.

**Сайн дурынханд:** Тухайн мэргэжлээр сурч байгаа оюутнууд, дадлагажигч ажилтнууд болон үйлчлүүлэгчдэд шаардлагатай үед нь унаагаар үйлчлэх хүмүүс

**Өөрөө, өөртөө туслах бүлэгт:** Эцэг эхийн зөвлөл, гэр бүлийн хүчирхийллийн асуудалтай гэр бүлүүд, охид, хөвгүүд, архинаас гарсан хүмүүс зэрэг байна.



Эдгээр бүлгүүд нь өөрсдийн мэргэшсэн багтаа орж ажиллан гэр бүлүүдэд тусалж бие биеэсээ ч харилцан суралцаж, туршлагаа хуваалцаж ажилладаг (Хэнри Гаррэто 1981).

Үйлчлүүлэгчид дараах хөтөлбөрүүдэд хамрагдана.

- Хүүхдүүдэд, ээжүүдэд, аавуудад ганцаарчилсан зөвлөгөө
- Ээж охидод хандсан зөвлөгөө
- Гэрлэх гэж байгаа хосуудад өгөх зөвлөгөө, хүсэлтээрээ эргэн нэгдэх гэж байгаа гэр бүлүүдэд өгөх зөвлөгөө
- Аав, охинд хандсан
- Бүлгийн зөвлөгөө (Хэнри Гаррэто 1981).

Зарим гэр бүлүүдэд хандсан үйлчилгээ нь олон загвар, аргачлалыг ашиглан олон төрлийн мэргэжилтнээр дамжуулан хийгддэг. Ерөнхийдөө гэр бүлийн гишүүн бүр өөрийн гэсэн тус тусдаа мэргэжилтэнтэй байх бөгөөд үйлчилгээний явцад ээж, охин хоёр нэг бүлэг болох зэргээр нэгдэж болно. Үг бодол санаагаа илэрхийлж чадахгүй байгаа хүүхдүүдэд урлагийн сэтгэл заслын эмчилгээ их тохиромжтой байдаг. (Вотэрман 1986)

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүдэд ихэвчлэн дараах 10 шинж тэмдэг илэрдэг. Үүнд:

1. “Гэмтсэн бараа бүтээгдэхүүн шиг” мэдрэмжтэй болсон байх
2. Алдаа, гэмшилтэй
3. Айдас түгшүүр өндөртэй
4. Дарамттай

5. Өөртөө итгэлгүй байх, нийгмээс өөрийгөө тусгаарласан байх
6. Уур уцаартай байх
7. Хүнд итгэх итгэлгүй болсон байх
8. Үүрэг, хариуцлагын хувьд эргэлзээнд орсон
9. Сэтгэлзүйн хөгжлийн хувьд асуудалтай байх
10. Өөрийгөө хэт их хянах

“Өөрийгөө эвдэрч хэмхэрсэн бараа бүтээгдэхүүн шиг” бодож байгаа дотоод айдас нь хоёр талтай байна. Хүчирхийллийн улмаас гэмтэж бэртэхээс гадна нийгмийн зүгээс хандах хандлага нь тэдэнд эргээд маш их айдас түгшүүрийг бий болгодог.



*Г, 11 настай байхдаа үйлчилгээнд анх удаа ирсэн. Тэрээр ирээдүйд хүүхэдтэй болох эсэх дээр маш их айдастай ирсэн. Авга ах нь удаа дараа түүнийг хүчирхийлж, ирээдүйд хэзээ ч хүүхэдтэй болох боломжгүй байдалд оруулсан нь түүнийг бусдаас өөр, хууран мэхлэгдсэн мэдрэмжтэй болгосон. Ийнхүү өөрийгөө нийгмээс тусгаарласан, ганцаардмал байдал, авга ах нь бэлгийн хүчирхийллийн хэргээр шүүхэд дуудагдсан зэрэг нь охиныг хэзээ ч хүүхэд байгаагүй мэдрэмжийг төрүүлдэг байжээ. Ийнхүү түүнд тохиолдсон олон асуудал түүнийг маш их сэтгэл санааны дарамт, хямралд оруулах нөхцөл шалтгаан болсон учраас нийгмийн ажилтнаас тусламж хүссэн.*



Эмчилгээ, үйлчилгээний хувьд эдгээр хүүхдүүдийн айдас, бухимдлыг тодорхойлох, биеийн гэмтлийг илрүүлэх, тэдэнд тулгамдаад байгаа асуудлыг нь сонсох нь маш чухал.

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүдийн талаарх нийгмийн зүгээс үзүүлж буй ойлголт, мэдлэгийг өөрчлөх нь амаргүй ч хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг энэ хэрэгт өөрийг нь ямар ч буруугүй гэдгийг хэлж ойлгуулах нь чухал.

Хүүхдэд өнгөрсөнд болсон үйл явдалд буруугүй гэдгийг нь ойлгуулах, мөн ирээдүйд өөрийгөө хэрхэн удирдах, сэтгэлийн хөдөлгөөнөө удирдах талаар тусалж зөвлөх шаардлагатай.

Хүүхэд дараах тохиолдолд улам их хямардаг. Хүүхдүүд дахин бэлгийн хүчирхийлэлд өртөнө гэхээс айж эмээх байдал нь тэднийг гэр бүлээсээ өөрсдийгөө тусгаарлах нэг шалтгаан болдог. Энэ тохиолдолд тэдэнд асуудлын мөн чанарыг ойлгуулах, тэднийг буруугүй, гэмгүй гэдгийг мөн хэлж ухааруулахаас гадна бусдад итгэх итгэлийг нь нэмэгдүүлэхэд туслах явдал чухал.

Хүүхэд байнга айдас түгшүүртэй байснаар тэд маш их сэтгэлийн дарамтад ордог. Тэд улмаар сэтгэлийн хөдөлгөөнөө удирдаж чадахгүй байх, даван туулж чадахгүй байдлаасаа болж амиа хорлох өөрийгөө зовоон тарчлаах зэрэг сөрөг зан үйлүүд гаргах нь элбэг тохиолддог (Портер, Блик, Срой 1982, Хантэр 1990).

#### Хүүхдэд зөвлөгөө өгөх:

- Аюулгүй газар зааж өгөх
- Өөрийгөө хамгаалах насанд хүрсэн хүнтэй харилцаа холбоо тогтооход

нь дэмжлэг үзүүлэх

- Хүүхдийг шинэ нөхцөлд дасахад нь дэмжлэг үзүүлэх

#### Гэр бүлтэй ажиллахад анхаарах зүйлс:

Нэг. Гэр бүлд цогц үйлчилгээ үзүүлэх

Хоёр. Гэр бүлийн гишүүнийг эмчлэх, үйлчилгээ үзүүлэх

Гурав. Олон нийтэд хандсан нөлөөллийн ажлуудыг хийх

#### Үйлчилгээ үзүүлэх аргууд:

- Ганцаарчилсан зөвлөгөө, эмчилгээ, засал нь хүүхдийг олон төрлийн харилцааг өөртөө бий болгож хөгжүүлэх, бусдад итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх маш чухал ач холбогдолтой.
- Бага насны хүүхдүүдтэй тоглоомын аргаар ажиллах нь тэднийг өөрсдийгөө илэрхийлж сургахад дөхөмтэй байдаг (Циотонэ, Мадона 1996).
- Бүлгээр ажиллах эмчилгээ, засал нь өсвөр насны хохирогчдод тохиромжтой байдаг. Учир нь тэд аюулгүй орчинд шинэ дадал үйлд суралцана. Бэлгийн боловсролын талаарх мэдлэг, мэдээлэл нь бүлгийн үйл ажиллагааны гол хэсэг болно.
- Урлагаар дамжуулан сэтгэл засал хийх эмчилгээ нь эмчилгээнд болон үнэлгээ хийхэд маш их хэрэгтэй. Төрөл бүрийн урлагийн эмчилгээ, засал нь хохирогч хүүхдүүдийг насанд хүрэгчидтэй харилцахад нээлттэй болгож хөгжүүлдэг. Хөгжим, жүжиг, шүлэг, хөдөлгөөн зэрэг нь зарим хүүхдэд өөрийгөө

илэрхийлж сурах хэрэгсэл болж өгдөг.

- Нөхөн сэргээх үйлчилгээ:
  - Гэр бүлийн гишүүдэд туслахад хэрхэн, хэр зэрэг цаг хугацаа орох
  - Хүүхэд гэр бүлтэйгээ хамт байна уу эсвэл түр хугацаагаар асран хамгаалагчтай байгаа эсэх
  - Хүчирхийллийг гэр бүлийн гишүүн үйлдсэн байна уу эсвэл гэр бүлийн гишүүн бус байна уу
  - Хуулийн байгууллагатай холбоотой эсэх

### Бэлгийн хүчирхийлэл үйлдэгчид чиглэсэн үйлчилгээ

Бэлгийн хүчирхийлэл үйлдэгчдэд зориулсан Genesis II, Saint Paul, Minnesota зэрэг хөтөлбөрүүд ганцаарчилсан болон бүлгийн аргаар эмчилгээ, үйлчилгээ үзүүлдэг байна (Спэлз, Матюс 1985, Матюс 1990) . Эдгээр хөтөлбөрүүдийн гол зорилго:

- Тэдний бэлгийн чиг хандлагын талаарх зан үйл, хандлагыг өөрчлөх
- Хохирогчид учирсан хор хөнөөлийг ойлгуулахад чиглэгдэх
- Тэдний бэлгийн хүчирхийлэл үйлдэх болсон сэтгэлзүйг ойлгох, өөрсдийгөө таньж мэдэхэд туслах
- Бэлгийн хэрэгцээгээ хэрхэн бусдыг хохироохгүйгээр хангах арга замуудыг тодорхойлох

Бэлгийн хүчирхийлэл үйлдэгч нь:

- Бэлгийн хүчирхийлэл үйлдсэнээ хүлээн зөвшөөрөх ёстой

- Бэлгийн хүчирхийлэл үйлдэх болсон сэтгэлийн хөдөлгөөн, үйл явц, нөхцөл байдлаа мэдэрч ойлгосон байх ёстой
- Энэхүү үйлдэлд уруу татагддаг шинж тэмдэг хэв маягаа эвдэх
- Энэхүү үйлдэл рүү хөтөлдөг зан үйлээ хянаж түүнийгээ таслан зогсоох арга замуудыг суралцах
- Өөрийнхөө талаар эерэг ойлголттой болох
- Аюулгүй орчин өөрийн зан үйлээ өөрчлөх туршилт хийх
- Бэлгийн хүчирхийлэл дахин үйлдэхээс урьдчилан сэргийлэх эмчилгээ хийлгэх хэрэгтэй

Сүүлийн үед хамгийн үр дүнтэйд тооцож байгаа нь Конектикатын сэтгэл заслын үйлчилгээ юм. Тэд олон төрлийн үйлчилгээг бэлгийн хүчирхийлэл үйлдэгчдэд үзүүлдэг. Үүнд:

- Бэлгийн боловсрол
- Эмэгтэйчүүдтэй харилцах харилцаа
- Хохирогч гэж хэн болох
- Бэлгийн хүчирхийллийг ойлгох
- Дотоод зөрчилдөөнийг зохицуулах, дүрд тоглуулах
- Харилцааны аргууд
- Санаа зоволт, сэтгэлийн хөөрлөө зохицуулахад туслах
- Бэлгийн хүчирхийллийн хэв маяг, олон нийтэд хүчирхийллээс урьдчилан сэргийлэх мэдлэг, мэдээлэл өгөх

## Гэр бүлээс гадуур хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн эцэг эхтэй ажиллах:

Гэрээс гадуур байхдаа хүчирхийлүүлсэн хүүхдийн эцэг эхэд эмчилгээ, үйлчилгээ хийх шаардлагатай. Эцэг эх нь хүүхдэдээ



Эцэг эхийн хамгийн гол болгодог мэдрэмж бол буруутгал, гэмтэй байдал. Тэд өөрсдийгөө хүүхдээ хамгаалж чадаагүй гэдэгт буруутгадаг.

“Би яах гэж түүнийг сургуульд ганцааранг нь явуулав аа”, “Түүгээр яах гэж хүүхдээ харуулав?” гэх мэтээр буруутгадаг.



туслахаас илүү, хүүхдийг хохироосон этгээдийг шийтгэхэд гол анхаарлаа тавьдаг. Эцэг эх нь өөрсөддөө асуудлыг хүндээр тусгаж авдгаас болж хүүхдэд үзүүлэх дэмжлэг илүү хүндрэлтэй болох нөхцөл бий. Ийм мэдрэмжүүд өөрсдийгөө буруутгах асуудалд хөтөлдөг. Эцэстээ гэр бүлийн дотор хэрүүл маргаан үүсэх шалтгаан ч болдог.

Асуудалд эцэг эхчүүд бие биеэ буруутгаж эхэлдэг. Энэ нь гэр бүлийн бүрэн бүтэн байдлыг эвдэх, буруутгах, улмаар гэр бүл салахад ч хүргэдэг.

## Сэтгэл санааны хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллах

Кейс менежментийн алхам	Эрх бүхий байгууллагаас авах арга хэмжээ	Бусад мэргэжлийн байгууллагаас авах арга хэмжээ
Алхам 1. Кейсийг бүртгэх	<ul style="list-style-type: none"> <li>Өмнө дурдсан сэтгэл хөдлөл, сэтгэл санааны дарамт хүчирхийлэлд өртсөн шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд кейс нээх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хүүхдийн талаар үндсэн мэдээллийг цуглуулах, кейсийг холбоотой талуудад мэдээлэх</li> </ul>
Алхам 2. Кейсийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Хүйс болон хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн тусгай хэрэгцээг анхаарч үзэх)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хүүхэд өөрийгөө бүрэн илэрхийлж чадахуйц насанд хүрсэн бол түүнтэй ярилцах</li> <li>Хүүхэд хамгааллын байгууллагаас хүүхдийн гэрээр орж, нөхцөл байдлыг үнэлэх</li> <li>Хүүхдийн нийгмийн орчныг үнэлэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Холбоотой талуудтай хамтран хүүхдийг үнэлэх арга зүйг боловсруулахад оролцох, хүүхдийн хэрэгцээ шаардлагыг тодорхойлох үйл явцад дэмжлэг үзүүлэх</li> </ul>

<p>Алхам 3. Үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Үйлчилгээний төлөвлөгөөг боловсруулах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хэрэв хүүхдийн эсрэг дарамт, хүчирхийлэл байгууллагын орчинд тохиолдсон бол, журмын дагуу мэдээлэх, байгууллагын удирдах ажилтнуудын оролцоотой үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах</li> <li>• Байгууллагын дүрэм журмыг харгалзан үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах</li> </ul>
<p>Алхам 4. Үйлчилгээний төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх (Шууд дэмжлэг, тусламж үзүүлэх)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Шүүхээр шийдвэрлэх шаардлагагүй тохиолдолд цагдаагийн байгууллагад шилжүүлэх</li> <li>• Цагдаагийн байгууллагаас гэм буруутныг дуудаж сануулга өгөх буюу холбогдох хууль эрх зүйн заалтыг танилцуулах, бичгээр сануулах гэх мэт</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Тухайн байгууллагын сахилгын зөрчлийн дагуу шийдвэрлэх, хэрэв шийдвэрлэх боломжгүй тохиолдолд цагдаагийн байгууллагад шилжүүлэх</li> <li>• Дарамт хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд зөвлөгөө өгөх буюу хүүхдийн ахиц дэвшлийг үнэлэх</li> <li>• Хүүхэд, гэр бүл, асран хамгаалагчдад хүүхдийг аюулгүй байлгах талаар болон бусад холбоотой зөвлөгөө өгөх</li> </ul>
<p>Алхам 5. Үйлчилгээг үргэлжлүүлэн хэрэгжүүлэх ба хянах (Кейсийг хаасан эсэхээс шалтгаалан хүүхдийг шаардлагатай дэмжлэгийн үйлчилгээнд холбох, холбогдох мэдээллээр хангах)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн ахиц дэвшлийг үнэлэх</li> <li>• Хэрэв хүүхэд сэтгэл хөдлөл, сэтгэл санааны нөхцөл байдлыг даван туулж чадахгүй байгаа бол мэргэжлийн зөвлөгөө, тусламж авах боломжоор хангах, холбон зуучлах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн гэр бүл, амьдарч буй байгууллагаар очиж, хүүхдийн даван туулах механизм, ахиц дэвшилд үнэлгээ өгөх</li> <li>• Шаардлагатай тохиолдолд сэтгэцийн эрүүл мэндийн мэргэжлийн удирдагчаас зөвлөмж авах буюу холбон зуучлах</li> </ul>
<p>Алхам 6. Кейс хаах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн сэтгэл санааны байдал тогтворжиход кейсийг хаах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кейс хаагдсанаас хойш 1 жилийн хугацаанд хүүхдийн гэр бүлээр очиж, хүүхдийн сэтгэл санаанд гарсан дэвшил зэргийг үнэлэх ба кейс хаах</li> </ul>

### Сэтгэл санааны хүчирхийлэл:

Энэ нь тодорхойлоход төвөгтэй, олж илрүүлэхэд хүндрэлтэй хүчирхийллийн нэгэн төрөл юм.

Бодит байдалдээр сэтгэл санааны, сэтгэл зүйн хувьд зүй бус харилцах явдал нь хүчирхийлэл, үл хайхрах явдлын суурь нь болдог. Бие махбодын хөгжлийн үр дүн төдийгүй тэднийг "байнга дагаж явж байдаг" гэж хохирогч хүүхдүүд хэлдэг. Үүнтэй адилаар, бэлгийн хүчирхийллийн гэмт хэрэгтнүүдийн зүгээс сэтгэл зүйн дайралт хийж байгаа хэлбэр юм. Энэ нь хохирогчдод ихээхэн шарх гэмтэд учруулна.

Сэтгэл санааны хүчирхийллийг тодорхойлоход маш олон онолчдын санаа бодлын үндсэн дээр 2 зүйлийг ялгаж үзэх нь зүйтэй. Сэтгэл санааны хүчирхийлэл нь (үйл үгээр илэрхийлэгдсэн, сэтгэл зүйн дайралт, бие махбодын заналхийлэл, тусгаарлах гэх мэт) хүүхэдтэй зүй бус харилцах байдал нь (хайр энэрэл, асрамж халамжаар дутаах, өсгөж өндийлгөхөөс татгалзах, мэдсээр байж гаж буруу зан үйлийг хүлээн зөвшөөрөх, танхайрах, хар тамхи, мансууруулах бодис хэрэглэх гэх мэт). Зарим эцэг эхчүүд сэтгэл санааны хүчирхийлэл ба хүүхэдтэй зүй бус харилцах хүчирхийллийн аль алиныг нь үйлддэг. Гарбарино, Гаатмэн, Сийлээе нар хамгийн өргөн хэрэглэгддэг тодорхойлолтыг гаргасан юм. Тэрээр сэтгэл санааны ба хүүхэдтэй зүй бус харилцах явдал гэж яг юуг илэрхийлдэг талаар эцэслэн дүгнэлт гаргасан бөгөөд эдгээр нь тусгаарлагдмал, бидний

амьдралаас тийм ч хол ойлголт биш юм хэмээн үзсэн. Сэтгэл зүйн хор хөнөөлтэй зан үйлүүдэд дараах зүйлс ордог байна.

1. Татгалзах (насанд хүрэгчид хүүхдээ ямар их үнэ цэнтэй болох талаар, хүүхдээ хууль ёсны үүднээс нь хүлээн зөвшөөрөхөөс татгалзах)
2. Тусгаарлалт (насанд хүрэгчид хүүхдээ нийгмийн туршлага, амьдралаас тусгаарлаж, найз нөхөрлөлийн холбоонд саад учруулж, хүүхдээ энэ дэлхий дээр цор ганц гэж үзэх)
3. Заналхийлсэн, сүрдүүлсэн (насанд хүрэгчид үг хэлээр хүүхдээ доромжилдог. Айдас түгшүүр бий болгодог, айлгаж сүрдүүлдэг, дэлхийгээр дүүрэн хачин, муу хүмүүс байгаа гэж итгүүлдэг.)
4. Юуч мэдэхгүй байх (Хүүхдээ хамгийн чухал урам дэмжлэг өгч сэргээдэг зүйлийг нь үгүй хийх, салгах, хариу үйлдэлгүй болгох, сэтгэл санааны оюун ухааны хөгжлийг нь доройтуулдаг)
5. Булзааруулах (хүүхдээ нийгмээс тусгаарлаж болохгүй бүтэхгүй зан үйлийг нь өдөөх, сэтгэцийн өөрчлөлттэй болгох, нийгмийн тогтсон хэм хэмжээнүүдийг дагах чадваргүй болгодог.)

Вийх 1990 онд дээрх 5 зүйл дээр 2-ийг нэмж оруулсан. Өөрийн биеэ авч явах байдал, урмыг нь хугалах, эрхлүүлэхгүй байх зэрэг юм.

Сэтгэл өвтгөсөн үгс, анхаарал халамж тавихгүй байх, дайсагнасан, заналхийлсэн хандлагууд нь хүүхдэд

гүн шарх, гэмтэл учруулдаг.



*Кейс:*

*Алимаа хэзээ ч сэтгэл ханамжтай байж үзээгүй. Тэрээр өөрийг нь төрүүлэх гэснээс болж ээж нь өөд болсон гэж боддог. Айлын 6 охины хамгийн бага тэрээр эхийнхээ хэвлийд байхад нь урьдчилан харахад эрэгтэй байгаагүй гэдгийг мэдсэн байна. Аав нь түүнийг анхаарч халамжилдаггүй бөгөөд эгч нарт нь түүнийг асруулахаар орхидог байсан. Нэг эгч нь тусдаа гармагц дараагийн эгч нь түүнийг асардаг. Гэвч эгч нар нь түүнд хангалттай анхаарал халамж тавьдаггүй байсан юм. Магадгүй тэд ч бас түүнийг ээжийнхээ үхэлд буруутгадаг байх. Алимаа 18 настайдаа аавтайгаа чацуу хүнийг шохоорхож эхэлсэн. Тэдний харилцаа дуусгавар болоход тэрээр хүлээн зөвшөөрөөгүй. 25 настайдаа тэрээр амиа хорлох гэж 4 удаа оролдсон....*



Хааган тодорхойлохдоо Гарбарино, Гаатман, Сийлээе нараас арай өөрөөр сэтгэл санааны хүчирхийлэл гэсэн ойлголтыг оруулж ирсэн. Тэрээр хэллэгийг санал болгосон юм. Үүнд:

1. Сэтгэлзүйн тарчлаан зовоох, дарамт (ихэвчлэн зан үйлийн хүчирхийлэл)
  2. Сэтгэлзүйн терроризм буюу маш хүчтэй айдас түгшүүрийг хүүхдэд бий болгох
  3. Сэтгэцийн гэмтэл нь хүүхдийн сэтгэцийн эрүүл мэндэд цохилт өгөх
  4. Сэтгэцийн шаардлагад үл нийцэх хүүхдэдээ асарч хамгаалахгүй байх
- Сэтгэл санааны хүчирхийлэл гэдэг нь тасралтгүй, давтагддаг, зохистой бус зан үйл юм. Мөн хүүхдийн бүтээлч, хөгжиж

буй оюуны чадамжийг гэмтээдэг. Эдгээр нь оюун ухаан, ой санамж, танин мэдэхүй, ойлгоц, анхаарал, хэл, ёс суртахууны хөгжил зэрэг орно.

### Сэтгэл санааны хүчирхийллийг илрүүлэх явцад тулгарах хүндрэлүүд:

Сэтгэл санааны хүчирхийлэл нь соёл уламжлалаас шалтгаалаад нуугдмал хэлбэртэй байдаг. Яг юуг хүчирхийлэл гэж үзэх, аль нь хүчирхийллийн шинж чанартай байгаа юм бэ? гэдгийг тодорхойлоход маш хүндрэлтэй байдаг. Хүүхэд нь тусламж хэрэгтэй байгаагаа хэлэх, уйлах зэрэг үйлдлүүд гарган, хүчирхийлэлд өртсөн хойно бид мэддэг.

Харамсалтай нь хамгаалах үйлчилгээг баримтжуулахад байгууллагын боломж, чадамж, хүчин чармайлтаас ихэвчлэн шалтгаалж байна.

Сэтгэлзүйн хүчирхийллийг олж илрүүлэх нь тийм ч амар хялбар зүйл биш бөгөөд хүмүүст мэдэгдэхгүй, анзаарагдахгүй, эмчилгээ үйлчилгээнд хамрагдахгүй өнгөрөх тохиолдол бий.

### Гэр бүлийн динамик ба эцэг эхийн зан үйл:

Хүүхдийг төрөхөөс нь өмнө сэтгэл санааны хүчирхийлэл, үл хайхрах хүчирхийллийн дүр зураг нөхцөл байдал үүсчихсэн байдаг (Ковитз 1986).

Гэр бүлийн зүгээс хүүхэдтэйгээ зүй бусаар харьцах хэд хэдэн нөхцөл байдаг хэмээн үзжээ. Эцэг эхчүүд хүүхэдтэй болохыг хүсдэггүй шалтгаан нь магадгүй хүүхдээс зайлсхийдэг явдал байж болох

юм. Бага насандаа дутуу дулимгийн мэдрэмжтэй байсан эцэг эхчүүдэд хүүхэд нь ихээхэн дарамт болж эхэлдэг төдийгүй магадгүй тэд өөр нэгэн гарц боломжийг хайж эхэлдэг.

Моороов (1987) архидалтын үр дагавар нь сэтгэл санааны хүчирхийлэл жирийн нэгэн үзэгдэл болж байна гэдгийг нотолсон юм. Архинаас хамааралтай гэр бүлд амьдарч байгаа хүүхдүүд хүчирхийллийн бүхий л хэлбэрээс болж зовж шаналдаг. Мөн тэдгээр хүүхдүүд сэтгэл санааны гүн хямралд ордог бөгөөд эцэг эхээсээ хөндийрдөг, өөрсдийгөө нийгмээс тусгаарладаг.

Архи, мансууруулах бодист донтсон гэр бүлд байгаа хүүхдүүд нь эцэг эхээрээ сэтгэл санааны хүчирхийлэл үйлдүүлэх шалтаг болж болохгүй. Гэвч басамжлал, доромжлол, ичиж эргэлзэх гэх мэт сэтгэл санааны хүчирхийллийн хэлбэрүүдээс болж хүүхэд маш ихээр зовж шаналдаг.

Өнөөгийн байдлаар гэр бүл салалтын түвшин маш өндөр байна. Хүүхдүүд гэм буруугүй байж сэтгэл санааны дайсагнал, маргааны хохирогч болж байна. Гэр бүл салалт нь хүүхдэд маш том цохилт болдог. Эцэг эхийнхээ алийг нь гэхээ мэдэхгүй, хоёрдмол байдалд ордог. Энэ бүх үймээн маргааны шалтгааныг тэд юу гэж ойлгож байгаа вэ гэвэл бүхий л зүйлд хүүхдүүд өөрсдийгөө гэм буруутай гэж боддог. Сэтгэл түгшсэн байдлаар харьцаж халамжилж буй эцэг эхчүүд нь шуурга намдаах байдлаар

хүүхдүүддээ тусалж болно.

Хэдийгээр энэ нь ууртай ширүүн зангаа барьж чадсан эцэг эхчүүд нь хүүхдийнхээ өдөр тутмын хэрэгцээ шаардлагыг мэддэггүй гэсэн үг биш бөгөөд харин ч хүүхдээ хажуудаа байлгах гэж хичээх, оролдож болно. Магадгүй тэд бодит байдлыг анзааралгүй эхнэр нөхрүүд хүүхдээ жигшин зэвүүцэж болох юм.

Үргэлж муу хэлэх нь хүүхдийн сайн сайхан байдалд нөлөөлдөг. Хааган (1993) ямар нэгэн сэтгэцийн өвчинтэй эцэг эхчүүд хүүхдийнхээ сэтгэл хөдлөлийн илрэлд тохирохгүй, нийцэхгүй, сэтгэл хөдлөлийн хариу үзүүлдэг гэж үзжээ.

#### [Хүүхэдтэй зүй бус харилцах байдалд өртсөн хүүхдийн зан авир](#)

Эцэг эх, ах эгчийн зүй бус харилцах явдалд өртсөн хүүхэд нь арчаагүй, тусгаарлагдсан, хэнд ч хэрэггүй болсон мэт санагддаг байна. Тэдний өөрийн үнэлгээ доогуур, өөрсдийгөө ямар ч нэр хүндгүй гэж боддог. (Женевиц 1983, Краглэн 1984, Буурнэт 1993, Брасаард 1993, О.Хааган 1993)

Хүүхдүүд эргээд маш олон хариу үйлдэл үзүүлдэг. Тэд эргэж тулалддаг, сөрсөн хариу үйлдэл үзүүлдэг, дайсагласан, ууртай догшин болон зан үйлийн доголдолтой болдог эсвэл тэд уур бухимдлаа дотроо үлдээж, өөрийгөө зовоон, өөртөө гутарч, эсвэл амиа хорлохоор шийддэг. Эдгээр хүүхдүүдийн зарим нь соматик өвчин тусдаг. Толгой өвдөх, аастм, бүдүүн гэдэсний үрэвсэлтэй болох эсвэл нойргүүддэг.



Сэтгэл санааны хүчирхийлэл, хүүхэдтэй зүй бус харилцах байдалд өртсөн хүүхдүүдийн сөрөг талууд нь илэрхий байдаг. Тэдний зан үйл нь хүмүүсийн анхаарлыг өөртөө татахад чиглэгдсэн байдаг. Мөн хоолонд муудах, амиа хорлох гэж оролдох, танхайрах зэрэг

шинж тэмдэг илэрдэг. Тухайн хүүхдүүд нь өсвөр насны хүүхдүүд байдаг агаад зүй бус харилцах явдлын үр дагавар нь ихэвчлэн тэдний зан араншинтай салшгүй холбоотой байдгийг хүүхэд хамгааллын салбарын мэргэжилтнүүд анхаарч ажиллах хэрэгтэй.

Эцэг эх, асран хамгаалагчийн зүгээс зохих анхаарал халамж авч чадахгүй байгаа хүүхэдтэй ажиллах

Кейс менежментийн алхам	Эрх бүхий байгууллагаас авах арга хэмжээ	Бусад мэргэжлийн байгууллагаас авах арга хэмжээ
Алхам 1. Кейсийг бүртгэх	<ul style="list-style-type: none"> <li>Өмнө дурдсан үл хайхрах хэлбэрийн дарамт хүчирхийлэлд өртсөн шинж тэмдэг илэрсэн тохиолдолд кейс нээх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийн талаар мэдээлэл цуглуулах, кейс нээх</li> </ul>
Алхам 2. Кейсийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Хүйс болон хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн тусгай хэрэгцээг анхаарч үзэх)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хүүхдийн нөхцөл байдлын талаар мэдээлэл цуглуулах</li> <li>Цагдаагийн байгууллагатай хамтран шалгах</li> <li>Хүүхдийн нийгмийн орчинд үнэлгээ хийх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хүүхдийн нөхцөл байдлын талаар мэдээлэл цуглуулах</li> </ul>
Алхам 3. Үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах	<ul style="list-style-type: none"> <li>Үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулж, хүүхдийг хамгийн ойрын хүүхэд асрах газарт түр байрлуулах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хүүхэд хамгааллын байгууллага өөрийн онцлогт тохирсон үйлчилгээний төлөвлөгөө боловсруулах, цагдаагийн байгууллагатай хамтран ажиллах</li> </ul>

<p>Алхам 4. Үйлчилгээний төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх (Шууд дэмжлэг, тусламж үзүүлэх)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хууль эрхзүйн дагуу арга хэмжээ авч хүүхэд асран хамгаалах талаар арга хэмжээ авах</li> <li>• Хүүхдийг түр хугацаагаар байрлуулах зорилгоор тухайн орон нутгийн засаг захиргаатай холбоо тогтоох</li> <li>• Хүүхдийн асран хамгаалагчийг тогтоох</li> <li>• Хүүхдийг асран хамгаалагчид байрлуулах, хүлээлгэн өгөх</li> <li>• Хүүхдийн эцэг эх, асран хамгаалагчийг судлах, шаардлагатай бол хүүхдийг гэр бүлд эргэн нэгтгэх, эсвэл асрамжийн төвд нэгтгэх, үрчлүүлэх тухай шийдвэр гаргах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийг түр хугацаагаар байршуулах гэр бүл судлах, хүүхдийг байршуулах, хүүхдийн үндсэн, суурь хэрэгцээг хангах</li> </ul>
<p>Алхам 5. Үйлчилгээг үргэлжлүүлэн хэрэгжүүлэх ба хянах (Кейсийг хаасан эсэхээс шалтгаалан хүүхдийг шаардлагатай дэмжлэгийн үйлчилгээнд холбох, холбогдох мэдээллээр хангах)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн амьдарч буй орчинд очиж, нөхцөл байдалд үнэлгээ өгөх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийг байршуулах үйл явцын талаар шүүхээс мэдээлэл авах</li> <li>• Хүүхдийн гэр бүлээр зочилж үнэлгээ хийх</li> <li>• Хүүхдийг асран халамжийн төвд амьдруулахаас илүү гэр бүлд эргэн нэгтгэхийн тулд ажиллах</li> </ul>
<p>Алхам 6. Кейс хаах</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Давж заалдах асуудал үүсээгүй бол шүүхийн шийдвэрийн дагуу кейсийг хаах</li> <li>• Хүүхдийг гэр бүлд эргэн нэгтгэсэн бол кейс хаах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Кейс хаагдсанаас хойш 1 жилийн хугацаанд хүүхдийн гэр бүлээр очиж, хүүхдийн сэтгэл санаанд гарсан дэвшил зэргийг үнэлэх ба кейс хаах</li> </ul>

## УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ:

### Анхдагч урьдчилан сэргийлэлт:

Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан болох эрсдэл бүхий хүүхдүүдийн амьдарч буй орон нутгийн хөгжилд анхаарал хандуулах, гэр бүлийн орчин нөхцөлийг сайжруулах замаар эрсдэл учруулахад нөлөөлж буй хүчин зүйлсийн нөлөөг бууруулахад чиглэгдэнэ.

### Хоёрдогч урьдчилан сэргийлэлт:

Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан боловч гэр бүлтэйгээ харилцаа холбоотой байдаг хүүхдүүдэд чиглэнэ. Зорилго нь Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийг зөв төлөвшсөн насанд хүрэгч болоход чиглэн ажиллах. Одоо хэрэгжиж буй үйл ажиллагааны туршлага нь хоорондоо уялдаа холбоо бүхий хэд хэдэн хандлагаас бүрдэж байна. Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийн хууль эрх зүйн хувьд аюулгүй байдлыг хангахын тулд тэдний амьдрах, ажиллах орчин нөхцөлийг сайжруулах, тэдэнд тулгарч буй эрсдэл бүхий асуудал болон тэдгээрээс өөрийгөө хэрхэн хамгаалж болох болон эрүүл мэндийн хувьд боловсрол олгох, хоол хүнс, орон байр гэх мэт суурь хэрэгцээг хангах, тэдэнд хүрч ажиллах хөтөлбөрүүдийг хамарч байна.

### Гуравдагч урьдчилан сэргийлэлт:

Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдэд чиглэсэн одоогийн практик үйлчилгээний туршлага нь орон байраар хангах болон нөхөн сэргээх үйлчилгээнд тулгуурласан байна.

## ҮНДСЭН СТРАТЕГИ 1: УРЬДЧИЛАН СЭРГИЙЛЭЛТ

Ном бүтээлүүдэд дурдсанаар ядуу, эмзэг, эрсдэлтэй бүлгийн гэр бүлийн орчин нөхцөлд амьдарч буй хүүхдүүд илүү Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан буюу гудамжны орчинд амьдрах эрсдэлд илүү өртөх магадлалтай байна. Хүүхдийг эцэг эхийн хайр халамжаар дутагдахаас урьдчилсан сэргийлэхэд үйлчилгээний мөн чанар оршиж байна.

### Санал болгохуйц ажиллагаанууд:

- Тухайн газар нутгийн хүрээнд амьдарч буй эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхэд болон эрсдэлт хүүхдүүдийн талаар ангилал бүхий судалгаа, тоо баримттай болох
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийн талаар ойлголт мэдлэгийг нэмэгдүүлэхэд олон нийтийн оролцоог хангах, тэднийг татан оролцуулах
- Гэр бүл салалт, архи тамхи болон мансууруулах бодисын хамаарал, хүүхдийн эсрэг дарамт хүчирхийлэл ба үл хайхрах явдал, мөлжлөг, ХДХВ/ДОХ, ядуурал гэх мэт гэр бүлд тулгарч буй асуудлыг шийдвэрлэх, бууруулах, хүүхэдгэрээ орхих нөхцөл байдлыг үүсгэж буй шалтгаануудыг бууруулах тогтолцоог бий болгох, бодлого хөтөлбөрийг бий болгох
- Эрсдэл бүхий хүүхдүүдтэй гэр бүлийн чадавхыг бэхжүүлэхийн тулд гэр бүлд материаллаг тусламж үзүүлэх, мөнгөн тэтгэмжид холбон зуучлах гэх мэт богино хугацааны

үйлчилгээ хүргэх, хөрөнгө босгох, өрхийн аж ахуй хөтлөх чадавхыг нэмэгдүүлэх гэх мэт урт хугацааны үйлчилгээ хүргэх замаар өрх гэрийн эдийн засгийн чадавхыг сайжруулах

- Гэр бүлийн хүүхдээ хүмүүжүүлэх чадавхыг бэхжүүлэх. Олон нийтэд суурилсан дэмжлэгийн үйл ажиллагааг бэхжүүлэхийн тулд нийгмийн халамжийн үйлчилгээ, сургуулийн өмнөх боловсрол, сургуулиар дамжуулан дэмжлэг үзүүлэх төрийн үйлчилгээнд зуучилж, үйлчилгээний чанарыг сайжруулах
- Албан ба албан бус боловсрол, сургалт, нөлөөллийн үйл ажиллагаагаар дамжуулан залуу үеийн амьдрах ухааны чадварыг сайжруулах
- Өөрийгөө удирдах, даван туулах ур чадварыг нэмэгдүүлэх, шийдвэр гаргах ур чадварыг нэмэгдүүлэх замаар залуу үеийн нийгмийн болон харилцааны ур чадварыг нэмэгдүүлэх
- Ядуурал, эрсдэл бүхий орчинд амьдарч буй хүүхдүүдэд урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээг хэрэгжүүлэх
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийг ялгаварлан гадуурхагдахаас зайсхийх, эрсдэлд өртөж болзошгүй, эмзэг бүлгийн хүүхдийн тусгай хэрэгцээ шаардлагад мэдрэмжтэй хандах олон нийтийн ойлголт мэдлэгийг нэмэгдүүлэх

## ҮНДСЭН СТРАТЕГИ 2. ЭРТ ҮЙЛЧИЛГЭЭ ҮЗҮҮЛЭХ

Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдүүдэд тулгарч буй асуудлуудыг шийдвэрлэхэд чиглэсэн стратегиудыг амжилттай хэрэгжүүлэхийн тулд эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан болохоос өмнө урьдчилан сэргийлэхийн тулд эрт үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай. Нөхөн сэргээх үйлчилгээний тогтолцоо (олон төрлийн хөтөлбөр) нь эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдүүдэд илүү үр дүнгээ өгөх ёстой.

### Санал болгох үйл ажиллагаанууд:

- Нөхцөл байдлыг бууруулах хүчин зүйлсийн талаар нийтлэг ойлголт олж авахын тулд өнөөгийн нөхцөл байдлыг судлах, үнэлэх
- Хүүхдэд тохирсон үнэлгээ өгөхийн тулд эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхэдтэй ажилладаг нийгмийн ажилтан, сургагч багш нарт үнэлгээ өгөх, эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдүүдтэй холбоо тогтоох
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдүүдийн өөрийн үзэл бодол болон мэргэжилтний хийсэн үнэлгээг нэгтгэн, тэдгээрт тохирсон уян хатан үйлчилгээний хувилбаруудыг санал болгох
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхэдтэй ажилладаг байгууллагын үйл ажиллагааг дэмжихийн тулд тэдгээр хүүхдүүдээс өөрсдөөс нь санал авах, хэрхэн асуудлыг

нь шийдвэрлэж болох тухай хэлэлцүүлэг хийх

- Хүүхэд, залуучуудын төвүүдийг бий болгох. Эдгээр төвүүд нь хүүхдийн бие даасан байдалд саад учруулахгүйгээр "гудамжны амьдралаас" салгаж, нийгмийн харилцаанд орох эхний алхмуудаа хийхэд туслах

Залуучуудыг чадваржуулах тогтолцоо: Залуучууд болон тэдний эцэг эх, асран хамгаалагчдыг амьдрах ур чадварыг олгох сургалт, хөтөлбөрүүдэд оролцуулах Шүүхийн өмнөх үйлчилгээ: Ял хүлээлгэхийн оронд нийгмийн үйлчилгээ гүйцэтгэхийг санал болгох

**Хохирогчийг үйлчилгээнд зуучлах:**

Хохирогч болон хохироогчийг хамтад нь авчирч аль аль талын хэрэгцээ шаардлагад анхаарал хандуулж, ойлголцоход туслах

### **ҮНДСЭН СТРАТЕГИ 3. ХАМГААЛАЛ**

Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийн нэн тэргүүний хэрэгцээ шаардлагыг хангахад чиглэсэн үйлчилгээ хүргэх хэрэгтэй.

**Санал болгох үйл ажиллагаанууд:**

- Осол гэмтэл, өвчин эмгэг, БЗХӨ, ХДХВ/ДОХ, мансууруулах бодисын нөлөөллөөс хамгаалахын тулд тэдэнд эрүүл ахуй, хоол тэжээл, эрүүл мэндийн боловсролын үйлчилгээг хүргэх шаардлагатай.
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдүүдэд мэргэжлийн зөвлөгөө,

сэтгэлзүйн дэмжлэг шаардлагатай байдаг. Эдгээр хүүхдүүдэд чиглэсэн сэтгэл заслын үйлчилгээ нь хүртээмжтэй, үйлчилгээ авахад хялбар байх хэрэгтэй.

- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдүүд эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээ хүртэх, хөдөлмөр эрхлэх боломж олгохын тулд иргэний бичиг баримттай болоход дэмжлэг үзүүлэх
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдэд үйлчилгээ хүргэгчид бүхий л шатанд дүрэм журам мөрдөх, баримт бичиг бүрдүүлж ажиллах шаардлагатай.
- Эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдэд боловсрол олгох, ур чадвар эзэмших тогтвортой хөтөлбөр олгох
- Хүүхэд, залуучуудад үйлчилгээ үзүүлэх төвүүд нь эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийн хэрэгцээ шаардлагад тохирсон зөвлөгөө, боловсролын үйлчилгээ, гэр бүлд эргэн нэгтгэх үйлчилгээнд хамруулах хэрэгтэй.
- Хүүхдийг гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх

Хүүхдийг түр асрамжлах:

Хэрэв шүүхийн байгууллагаас хүүхдийг одоо байгаа асран хамгаалагчаас тусгаарлаж үйлчилгээ хүргэх шаардлагатай гэж үзвэл түр асрамжлах үйлчилгээ үзүүлэх шийдвэр гаргаж болно. Шүүхээс хүүхдэд тодорхой хугацаанд үйлчилгээ үзүүлсний дараа гэр бүлд нь буцаах болон эсвэл хүүхэд 16 нас хүрч бие даан амьдрах чадвартай болсон гэж үзэх хүртэл түр асрамжлах шийдвэр гаргаж болно.

Хүүхдийг түр асрамжид байрлах хугацаанд асран хамгаалагчдыг эцэг эх байх болон сэтгэл зүйн ур чадварыг сайжруулах үйлчилгээнд хамруулж болно. Хүүхэд 6 сар хүрээгүй бол 6 хүртэлх сар, 6-аас дээш насны бол 1 жил хүртэлх хугацаанд үйлчилгээ үзүүлж болно.

- Хүүхдийг байнгын асрамжид холбох: Шүүх байгууллагаас хүүхдийн эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, хөгжилд асран хамгаалагчид хангалттай арга хэмжээ авч чадахгүй байна гэж үзвэл хүүхдийг байнгын асрамжид шилжүүлэх шийдвэр гаргаж болно. Байнгын асрамжийн үйлчилгээ нь түр асрамжийн үйлчилгээнээс ялгаатай бөгөөд хүүхдийг асран хамгаалагчдад нь буцаах боломжгүй гэж үзсэн тохиолдолд үзүүлдэг.
- Хүүхдийн гэр бүлд нь үйлчилгээ үзүүлэх: Зарим тохиолдолд шүүхийн байгууллагаас хүүхдийг асран халамжлагчдад нь буцааж хүүхдийн хөгжил, хамгаалал, аюулгүй байдалд шаардлагатай хамгааллын болон хяналтын үйлчилгээ үзүүлэх шийдвэр гаргадаг. Энэ төрлийн үйлчилгээ 6 сараас илүүгүй хугацаанд үргэлжлэх ба нийгмийн ажилтан төлөвлөгөөт хугацаанд гэр бүлд нь очиж, хүүхэд болон асран хамгаалагчдад үйлчилгээ хүргэдэг. Хүүхэд болон асран хамгаалагчийн амьдардаг орон нутгийн хүүхэд хамгааллын хэлтсийн үйлчилгээнд хамрагддаг. (Жишээ нь, Шүүхээс хүүхдийн асран хамгаалагчийг 3 сарын турш долоо хоногт 3 удаа архины хамаарлын эмчилгээнд хамрагдах шийдвэр гарч болно.)

- Хүүхдэд ноцтой асуудал үүсгэхгүй боловч гэр бүлд нь чиглэсэн үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай бол 3 сар хүртэлх хугацаанд (шаардлагатай бол хугацааг сунгаж болно) гэр бүлд нь үйлчилгээ үзүүлнэ.
- Хүүхдэд аюул учруулахаар тохиолдол үүссэн үед хүүхдийг гэр бүл болон одоо байгаа орчноос тусгаарлаж яаралтай тусламжийн үйлчилгээ хүргэнэ. Ийм төрлийн үйлчилгээ удаан хугацаанд үргэлжилдэг.

#### **ҮНДСЭН СТРАТЕГИ 4. НИЙГЭМШҮҮЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ**

Хүүхэд үйл ажиллагаанд идэвхтэй оролцож буй үед хүүхдийг гэр бүлд нь эргэн нэгтгэхэд хамгийн чухал үр дүнд хүрдэг. Зарим тохиолдолд асралт гэр бүлд байрлуулах, гэр бүлд нь очиж үйлчилгээ хүргэх гэх мэт түр зуурын үйлчилгээний хувилбарууд байж болно.

##### **Санал болгох үйл ажиллагаанууд:**

- Хүүхдийг нийгэмшүүлэх, гэр бүлд эргэн нэгтгэхийн тулд холбоотой бичиг баримт бүрдүүлэх
- Эцэгэхчүүд, гэр бүлийг чадваржуулах, чадавхыг бэхжүүлэхийн тулд зан үйлийг өөрчлөх
- Үйлчилгээ үзүүлж дууссаны дараа байнгын эргэх холбоотой ажиллах
- Албан ёсны боловсрол эзэмшүүлэхэд анхаарахаас илүү бичиг үсэг олгох, санхүүгээ тооцоолж сурах, нийгмийн амьдралд оролцох гэх мэт амьдрах ухааны чадварууд олгох чухал.

## АЛХАМ 5

### КЕЙСИЙГ ҮНЭЛЭХ, ДҮГНЭХ

Кейсийг үнэлж, дүгнэх нь кейс төлөвлөгөөнд тусгасан зорилгууд биелсэн эсэхийг шалгах, эргэцүүлэн бодоход тус болно. Энэ бол кейс төлөвлөгөөнд тусгагдсан үйл ажиллагаа хэрэгжсэн үү, хэрэгжиж биелсэн бол үр дүнтэй байв уу эсхүл одоо хүртэл асуудал шийдэгдээгүй эсэх, хүүхэд гэр бүлд шаардлагатай үйлчилгээ хүрсэн эсэхийг шалгах цаг юм. Хүүхэд болон асран хамгаалагчдад кейс төлөвлөгөөгөөр гарсан ололт амжилтад сэтгэл хангалуун байгаа эсэхийг бодож тунгаах хугацаа өгөх хэрэгтэй.

Кейсажилтан болоод кейс төлөвлөгөөнд оролцсон хамтарсан багийн гишүүд мөн адил өөрсдийн хийсэн ажлаа үнэлж дүгнэх ёстой.

Кейсийг үнэлэх, дүгнэх 3 арга байна. Үүнд:

➤ **Кейсийг үнэлэх, дүгнэх уулзалт.** Кейс ажилтан, кейс төлөвлөгөөнд оролцсон хамтарсан багийн ажилтнууд, хүүхэд болоод асран хамгаалагчийн төлөөлөл орж болно. Кейсийн ажилтан уулзалт, хурлыг удирдаж хүүхэд, асран хамгаалагчийн хамт кейс төлөвлөгөөгөө эргэн харж, үнэлж дүгнэнэ. Хэрвээ, тохиромжтой бөгөөд зөвшөөрөл өгсөн бол гэр бүлийн бусад гишүүд оролцож болно. Энэ уулзалт кейс

төлөвлөгөөний уулзалттай төстэй байна.

➤ **Кейс менежментийн уулзалт.** Үүнийг кейс ажилтан өөрийн мэргэжлийн удирдагчтай хамтран хийнэ. Энэ нь нэг эсхүл хэд хэд кейс ажилтан нь мэргэжлийн удирдагчтай хийдэг тогтмол болоод дотоод уулзалт юм. Уулзалтын зорилго нь нарийн төлөвлөгөөтэй кейсийн талаар хамтын шийдвэр гаргах, кейсүүдийг эрэмбэлэх, кейс менежментийн ерөнхий ололт амжилтын тухай ярилцах зорилготой байдаг. Мэдээлэл нууц байх ёстой. Онцгой байдлын үед энэхүү уулзалтыг 7 хоногт 1 удаа хийх шаардлагатай. Уулзалт нь илүү нарийн хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэгч нар болоод тэднийг удирдан чиглүүлдэг мэргэжлийн удирдагч нарын уулзалт юм.

➤ **Кейс хэлэлцүүлэг<sup>1</sup>.** Хүүхэд, гэр бүлд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэгч олон байгууллагын төлөөлөл болоод үйлчилгээ үзүүлэгчдийг оролцуулсан хурал юм. Ээдрээтэй нарийн төвөгтэй кейс, хүүхдийг гэрээс нь өөр газар амьдруулахаар шийдвэрлэх зэрэг үед янз бүрийн байгууллага, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн дунд хийгддэг, албан ёсны бөгөөд ихэвчлэн кейс төлөвлөгөө хийх, кейсийн үнэлгээ,

<sup>1</sup> Case conference

дүгнэлт хийх үед хийдэг уулзалт юм. Зорилго нь хамтарсан багийн гишүүдийг хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангасан албан ёсны шийдвэр гаргахад анхаардаг.

Үйлчилгээг хүргэхдээ, үйл явцын үнэлгээг хийхдээ дараах асуултыг өөрөөсөө асуугаарай.

- Нийгмийн үйлчилгээний байгууллагын хөтөлбөр болон мэргэжилтнүүд ямар төрлийн үйлчлүүлэгч (үйлчлүүлэгч, гэр бүл, олон нийт гэх мэт)-д өөрчлөлт шинэчлэлтийг хэрэгжүүлэхийн тулд үйл ажиллагаа явуулж байна вэ? Яагаад?
- Үйлчлүүлэгчийн үйлчилгээний төлөвлөгөөг гаргахад өөр ямар байгууллагууд оролцож байна вэ?
- Өөрчлөлт шинэчлэлтийн үйл явцыг хэрэгжүүлэхэд ямар практик цар хүрээ (онол, хандлага, загвар) удирдамж чиглэл өгч байна вэ?
- Өөрчлөлт шинэчлэлтэд дэмжлэг үзүүлэх ямар дүрэм журам, арга, техникүүд байна вэ?
- Төлөвлөсөн өөрчлөлт болон хүлээж буй үр дүнд хүрч буй эсэхээ мэдэхийн тулд ямар арга, аргагүй, арга хэрэгсэл ашиглаж байна вэ?
- Байгууллага болон ажилтнууд хөтөлбөр, үйлчилгээ, үйл ажиллагааныхаа үр дүнг ямар арга замаар тодорхойлж байна вэ?
- Хөтөлбөр, үйлчилгээ, үйл ажиллагааныхаа үр дүнтэй эсэхийг тодорхойлохдоо үйлчлүүлэгчийг оролцуулж байна уу?
- Үйлчлүүлэгчид тусламж үзүүлж буй харилцаа холбоог төгсгөхдөө

мэргэжилтнүүд ямар дүрэм журам, ямар арга техник ашиглаж байна вэ?

Үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх тухай

Үйлчлүүлэгчид гарсан өөрчлөлтийг хэмжихэд ямар интервенц, үйлчилгээ үзүүлснээ үнэлэхэд нийгмийн ажилтан дараах асуултуудыг анхаарах:

- Үйлчилгээний зорилго хэрхэн биелсэн
- Төлөвлөсөн үйлчилгээг хүргэж чадсан эсэх
- Үйлчилгээний явцад үйлчлүүлэгчийг хэрхэн чадваржуулсан, үйлчлүүлэгч болон гэр бүлийн нөөц бололцоог хэрхэн нэмэгдүүлсэн, асуудлыг гэр бүл төвтэйгөөр хэрхэн шийдвэрлэсэн
- Үйлчлүүлэгч, түүний гэр бүлд гарсан өөрчлөлтүүд, үйлчлүүлэгчийн зан үйлд өөрчлөлт гарсан уу, бусдыг илүү ойлгож харилцах болсон уу, гарал үүслээр ялгаатай хүмүүст хандах хандлага өөрчлөгдсөн үү гэх мэт
- Үйлчлүүлэгчийн статуст өөрчлөлт гарсан эсэх
- Үйлчлүүлэгч ямар шинэ зүйл сурч, ямар мэдлэг эзэмшсэн бэ?
- Үйлчлүүлэгч хуучин сөрөг зан үйл, зуршлаа орхиж шинэ зүйлийг сурсан эсэх, тамхи татахаа больсон гэх мэт өөрчлөлт гарсан байдал
- Үйлчлүүлэгчийн амьдарч буй орчинд ямар өөрчлөлт гарав? Энэ нь ямар үр нөлөөтэй байна вэ?

Үйлчилгээг үнэлэх үр дүнгийн хэмжүүрүүд

- Мэдлэгийн өөрчлөлт
- Хандлагын өөрчлөлт



- Зан үйлийн өөрчлөлт
- Орчны өөрчлөлт

### Нийгмийн ажлын үйлчилгээг үнэлэх хэлбэрүүд

- Нийгмийн ажилтны өөрийн үнэлгээ
- Үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамжийн судалгаа
- Байгууллагын удирдлагаас үнэлэх

### Анхаарах зүйлс:

- Хүүхэд, асран хамгаалагчдад эргэцүүлэн дүгнэх цаг өгөөрэй. Өөрсдийн ололт амжилтад сэтгэл ханамжтай байхад нь тусла.
- Кейс төлөвлөгөөний зорилгод хүрэхэд дэмжлэгийг үргэлжлүүлэн үзүүлэх хүмүүсийг үнэлгээнд оролцуулах нь кейсийг амжилттай хаахад дэмжлэг болдог.

## АЛХАМ 6

### КЕЙСИЙГ ХААХ

Хүүхэд, асран хамгаалагчид зорилгодоо хүрсэн, хүүхэд хор хөнөөлгүй аюулгүй орчинд амьдрах болсон, хүүхдийн сайн сайхан байдал хангагдсан үед кейс хаагдана.



Кейсийг хаахдаа “Хамтарсан багийн ажиллах, үйл ажиллагааг санхүүжүүлэх журам”-ын Хувийн хэргийг хаах (Маягт ХБ 05)-г бөглөнө. Энэхүү журамтай танилцаж, ямар үед кейс хаах, хааж болохыг хараарай.



Кейсийг хаах бусад шалтгаануудыг дурдвал:

- Хүүхэд, гэр бүл өөр орон нутагт албан ёсоор шилжиж өөр байгууллага, хөтөлбөрт хамрагдах болсон бол хаана.
- Хүүхэд, асран хамгаалагчид цаашдаа дэмжлэг авахыг хүсэхгүй байгаа үед хаана.

- Хэрэв хүүхэд нас барсан бол кейсийг хаана. Гэвч, хүүхэд нас барсан бол маш ноцтой асуудал гэж анхаарах бөгөөд тухайн гэр бүлд бусад хүүхэд эрсдэлд байгаа юу гэдгийг анхаарах шаардлагатай.

Энэ нь төвлөрсөн асрамжаас гарч байгаа хүүхдүүдэд зориулсан хувилбарт үйлчилгээ, хүүхдэд тохирсон, ирээдүйн сайн сайхан байдалд чиглэсэн



Зарим газар, байгууллага хүүхдийг 18 нас хүрмэгц кейсийг хаадаг. Энэ тохиолдолд 16 болон 17 настай байхдаа цаашид хэрхэн биеэ дааж амьдрах, ямар дэмждэг туслалцааг урьдчилан тооцож, кейс төлөвлөгөөнд оруулан эртнээс ажиллаж байх ёстой. Мөн хүүхэд насанд хүрээд, ямар тохирох үйлчилгээ авах талаар кейс төлөвлөгөөнд оруулах ёстой.



үйлчилгээг үзүүлж, бие даан амьдрахад нь дэмжлэг үзүүлэх хөтөлбөр, үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх ёстой.

Үйлчилгээний зорилго биелж буй эсэхийг үнэлэхийн тулд кейс менежментийн үйл ажиллагаанд үнэлгээ хийх шаардлагатай байдаг. Кейс менежер үйлчилгээний үйл явц дахь ахиц дэвшлийг тогтмол, үе шаттайгаар хянаж байхын тулд дараах зүйлсэд анхаарал хандуулах шаардлагатай байдаг. Үүнд:

- Хүүхэд болон түүний гэр бүл зохих шаардлагатай үйлчилгээг авч буй эсэхийг үнэлэх
- Хүүхэд болон түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлын өөрчлөлтийг үнэлэх, ингэснээр үйлчилгээний төлөвлөгөөнд ямар нэгэн нэмэлт болон өөрчлөлт шаардлагатай эсэхийг үнэлэх
- Хүүхдийн эрсдэлийн хүчин зүйлд өөрчлөлт гарсан эсэхийг үнэлэх, хэрэв эрсдэлт хүчин зүйл нэмэгдсэн тохиолдолд яаралтай арга хэмжээг авч хэрэгжүүлэх
- Үйлчилгээний дараагийн үе шатыг төлөвлөх шийдвэр гаргахын тулд төлөвлөгөөт үйлчилгээний хэрэгжилтийг үнэлж, бүртгэх
- Дараагийн арга хэмжээг төлөвлөх

Хэрэгжүүлэх арга хэмжээний давтамж нь хүүхдийн онцлог шинж байдал, түүнд тулгарсан нөхцөл байдал, эрсдэлийн түвшнээс хамаардаг. Кейс менежер төлөвлөгөөт үйлчилгээний ахиц дэвшлийг хянахын тулд газар дээр нь очиж танилцан, үе шат бүрийн

баримт бичиг бүрдүүлэлт, дараагийн үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг гаргаж ажиллах хэрэгтэй

Кейс хаах үе шат нь хамгийн сүүлийн бөгөөд маш чухал үйл явц юм. Энэ нь тодорхой хугацаанд төлөвлөгөөт үйл ажиллагааг хэрхэн хэрэгжиж ирснийг тодорхойлдог. Үйлчилгээ төгсөх үе шатыг хамардаг. Үйлчилгээг төлөвлөхөд кейсийг хэрхэн хаах талаар төлөвлөж оруулдаг бөгөөд кейс менежер үйлчилгээг хэзээ дуусгахыг үйлчлүүлэгч мэдэж байдаг. Дараах шалтгаануудын улмаас кейсийг хааж болдог. Үүнд:

- Үйлчилгээний төлөвлөгөөний дагуу хүүхэд хамгааллын асуудал шийдвэрлэгдсэн
- Үйлчлүүлэгч хүүхэд насанд хүрсэн бол
- Үйлчлүүлэгч хүүхэд нас барах буюу эсвэл хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ цаашид авахаас татгалзсан бол
- Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлж буй байгууллага хүүхдийг өөр байгууллагад шилжүүлсэн бол
- Үйлчлүүлэгч хүүхэд үйлчилгээ үзүүлж буй бүс нутгаас шилжиж, нүүсэн бол
- Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлж буй мэргэжилтэн болон байгууллага нь хүүхдийн хувьд хангалттай үйлчилгээг үзүүлж чадахгүй байгаа бол
- Үйлчлүүлэгч өөр байгууллагад шилжих хүсэлт гаргасан бол

Үйлчилгээг хүргэсний дараа кейсийг шууд хаадаггүй бөгөөд хүүхдийн сайн сайхан байдлыг бэхжүүлэхийн тулд

тодорхой хугацаанд үе шаттай үнэлгээг хийсээр байдаг. Кейс хаах гэдэг нь үйлчлүүлэгч хүүхдийн баримт бичгийг устгана, дахин үйлчилгээ үзүүлэхгүй гэсэн үг биш бөгөөд хүүхдийн нөхцөл байдал өөрчлөгдөх, дахин үйлчилгээ хүргэх шаардлагатай үед кейсийг дахин нээж болдог.

Үйлчилгээг хаах үе шатанд анхаарах зүйл:

- Нийгмийн ажилтан кейсийн хаалтын тэмдэглэл бичээд үйлчлүүлэгчид танилцуулах
- Үйлчлүүлэгч нийгмийн ажилтан 2-ын хооронд бий болсон харилцаа холбоо, салах, мэдрэмжийг эергээр төгсгөх
- Өмнөх уулзалт бүрийн төгсгөлд хамтдаа хийсэн ажлаа нэгтгэн дүгнэж байх
- Хаалтын үе шатанд шинээр үйлчилгээний санал хэлэх, яригдаагүй зүйлийг дэлгэн тавих нь сөрөг үр дагавартай
- Үйлчилгээг хаах, төгсгөх үе шатыг

эртнээс хэлж дасгаж байх нь чухал.

### Үйлчилгээг хаахад шаардлагатай мэдээллүүд

Кейс хаах дүгнэлт нь дараах мэдээллийг зайлшгүй багтаасан байх хэрэгтэй:

1. Үйлчилгээ үзүүлсэн шалтгаан
2. Үйлчлүүлэгчтэй үйлчилгээг дуусгах үйл явц
3. Үйлчилгээний төлөвлөгөөнд тусгагдсан зорилго, зорилт, хүрэх үр дүн
4. Ямар үйлчилгээг хэрхэн үзүүлсэн тухай товч тэмдэглэл
5. Үйлчилгээний зорилго, хүсэн хүлээж байсан үр дүндээ хүрсэн эсэх
6. Эрсдэлийн үнэлгээний дүн, үйлчилгээг хаах үед үйлчлүүлэгчийн аюулгүй байдал ямар түвшинд байгаа тэмдэглэл
7. Шийдвэрлэгдээгүй асуудал, хүрээгүй зорилго, зорилтуудын тухай тэмдэглэл
8. Кейс хаах болсон шалтгаан зэргийг кейсийн хаалтын тэмдэглэлд заавал багтаана.

### Кейс файлд зайлшгүй байх маягт, тэмдэглэлүүд

- Хүлээн авах хуудас [Хүүхдийн эрх, хамгааллын зөрчлийн мэдээлэл хүлээн маягт ХХ01, Хүүхдийн эрх, хамгааллын үйлчилгээнд хүүхэд хүлээн авах маягт ХХ02]
- Эрсдэлийн үнэлгээний маягт [Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл маягт ХХ03]
- Үйл явцын тэмдэглэл/уулзалтын

тэмдэглэл [Дэлгэрэнгүй эсвэл хураангуй]

- Нөхцөл байдлын үнэлгээний маягт [ХХ04 ашигласан техникүүдийн тэмдэглэгээ, дүгнэлт]
- Үйлчилгээний төлөвлөгөөний маягт [Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө - ХХ05]
- Үйлчилгээний гэрээ [Аюулгүй

байдлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэхтэй холбоотой гэрээний загвар ХХ06]

- Үзүүлсэн үйлчилгээ
- Үйлчлүүлэгчид гарч буй өөрчлөлтийн тэмдэглэл
- Холбон зуучлах маягт [ Холбон зуучлах үйлчилгээ үзүүлэх журам -2017.04.20 өдрийн А/73: Холбон зуучлах үйлчилгээний илгээх хуудас маягт 1, Холбон зуучлах үйлчилгээний хамтарсан төлөвлөгөө маягт 2, Холбон зуучлах үйлчилгээний эргэн

мэдээлэх хуудас маягт 3]

- Үйлчилгээний үр дүнг үнэлэх хуудас
- Үйлчилгээг хаах, төгсгөх тэмдэглэлийн маягт
- Үйлчилгээ дууссаны дараах тодорхой хугацаанд үйлчлүүлэгчийн нөхцөл байдлыг үнэлэх
- Үйлчлүүлэгчтэй холбоотой баримт бичгүүд
- Аудио, видео бичлэгүүд, гэрэл зураг гэх мэт нотлох баримтууд



#### Анхаарах зүйлс:

- Кейсийг хүүхэд, асран хамгаалагчийн тусгай хэрэгцээ нь хангагдсан үед мөн хүүхэд хор хөнөөлөөс хамгаалагдсан үед хаах ёстой.
- Кейсийг хаахдаа хүүхэд болоод эцэг эх, асран хамгаалагчийг оролцуулж, ярилцаж дүгнэсний үндсэн дээр хаана.
- Кейсийг хэрэгжүүлж дууссаны дараа хаана. Ингэхдээ хүүхдийн сайн сайхан байдал, үйлчилгээний тогтвортой байдлыг хангахад анхаарч, үйлчлүүлэгчтэйгээ эргэх

холбоотой байна.

- Кейс хаасны дараа хүүхэд зарим үйлчилгээг үргэлжлүүлэх хүсэлтэй байж болно. Тухайлбал хүүхдийн оролцооны клубт явах, зөвлөгөө авч байх гэх мэт. Ийм оролцоог кейс хаагдсан ч үзүүлж байх нь чухал.
- Хүүхдийн нөхцөл байдал өөрчлөгдсөн үед (тухайлбал, хамгаалалтын шинэ асуудал гарч дэмжлэг хэрэгжих болсон үед) хаасан кейсийг дахин нээж болох юм.

# БҮЛЭГ 4

## ТӨЛӨВЛӨЛТ

Гарын авлагын энэ хэсэгт кейс менежментийн арга барилаа Хамгааллын алхмуудыг ашиглан төлөвлөхөд анхаарах хэрэгтэй бүрдэл хэсгүүдийг тайлбарлана. Хүүхэд хамгааллын асуудлаас урьдчилан сэргийлэх, хариу үзүүлэхэд чиглэсэн ямар механизмууд хэрэглэгдэж байна вэ гэдгийг тогтоох нь чухал. Үүнд, албан ба албан бус механизмууд, хүүхдийг хамгаалж буй уламжлал, хүүхэд өсгөн хүмүүжүүлэх арга зүй, эцэг эхийн туршлага зэрэг нь багтана.<sup>1</sup> Одоо байгаа хүүхэд хамгааллын орчин дээр л кейс менежментийн хүчтэй тогтолцоо бүрдэх учиртай.

Одоо байгаа, эсвэл шинээр үүсэж байгаа үндэсний болон орон нутгийн хамгааллын тогтолцоог (кейс менежментийг оруулаад) бэхжүүлэх нь хүчирхэг, хэмнэлттэй, тогтвортой нийгмийн үйлчилгээ илүү үр дүнтэй. Гарын авлагын энэ хэсэг нь өөрийнхөө кейс менежментийн тогтолцоог бэхжүүлэн бүтээхэд шаардлагатай шийдвэр гаргахад тань туслах юм.

Энэ бүлэгт дараах агуулга бүхий мэдээллүүд орсон.

- Зорилтот бүлгээ тодорхойлох
- Шаардлагатай санхүүгийн эх үүсвэрийг анхаарах
- Ажилтан, боловсон хүчний чанар
- Үйл ажиллагааны стандарт журам, түүнийг дагах
- Холбон зуучлахад анхаарах зүйлс
- Мэдээллээ хамгаалах болон мэдээллийн менежментийн тухай
- Олон нийтэд нөлөөлөх тухай

<sup>1</sup> Хамгааллын алхмууд арга зүйд 'хүүхдүүд' гэдгийн охид, хөвгүүд, мөн өөрсдийгөө охин, хүү гэж онцгойлон тодорхойлдоггүй хүүхдүүдийг ч оруулж байгаа болно.

# 4.1

## ТУХАЙН НӨХЦӨЛ БАЙДАЛД НИЙЦСЭН БАЙХ

Хамгийн анхны чухал шаардлага бол кейс менежмент нь тухайн нөхцөл байдалд нийцэх эсэхийг тогтоох юм. Та дараах зүйлийг асуугаарай. Үүнд:

- Хүүхдэд хор хохирол учруулж байгаа хамгийн гол зөрчил, аюул юу вэ?
- Эдгээр зөрчил, аюулд ямар хүүхдүүд хамгийн ихээр өртдөг вэ? Ямар хүчин зүйл тэднийг өртөмтгий болгож байна вэ?
- Хор хөнөөлтэй ялгаварлан гадуурхсан нийгэм, соёл, жендерийн ямар хэм хэмжээ, практик байна вэ?
- Тухайн нөхцөл байдалд хэрэглэж болох үндэсний болон олон улсын холбогдох хууль, журам байна вэ?
- Хүүхдүүдийг одоо хэрхэн, яаж хамгаалж байна вэ? Хүүхэд хамгааллын хэрэгцээнд хариу үйлдэл үзүүлж байгаа төрийн удирдлагын болон олон нийтэд суурилсан ямар бүтэц байна вэ? Ямар хүүхдүүдэд энэ бүтэц хүртээмжгүй байна вэ?
- Хамгааллын орчин ямар байна вэ? Эмзэг бүлгийн хүүхдүүд, тэдний гэр бүлд ийм орчин хүртээмжтэй байж чадаж байна уу?
- Үйлчилгээ үзүүлэгч нар хариу үйлдэл үзүүлэх зохих нөөц чадавх, санхүүгийн эх үүсвэртэй юу?
- Кейс менежмент хийхэд кейс ажилтнуудад, хамтарсан багийн гишүүдэд болон хүүхэд, гэр бүлд

учрах ямар нэг эрсдэлүүд байна уу? Эдгээр эрсдэлийг бууруулах боломжтой юу?

Манай улсын нөхцөлд хүүхэд, түүний гэр бүлд хамгааллын үйлчилгээг гардаг дараах бэрхшээл нийтлэг байж мэднэ. Тухайлбал,

- Эцэг эх, асран хамгаалагчид хүүхдээ үл хайхардаг,
- Хүүхдээ хүмүүжүүлэхдээ шийтгэлийн арга хэрэглэдэг,
- Олон нийт нь хүүхдийг зодох, шийтгэхийг хүлээн зөвшөөрөх хандлагатай,
- Гэр бүлийн орчинд архидалт, ядуурал их байгаа,
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдүүд сургуульд бүрэн хамрагдахгүй байгаа
- Хүүхэд сургуульдаа очиход хол зайтай, сургууль нь гурван ээлжээр хичээллэж байгаа тул хичээлээ тараад харанхуй гудамжаар явах шаардлагатай болдог. Нохойд уруулах, согтуу хүн айлгадаг.
- Орон нутгийн иргэд, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн ялгавартай харилцаа хандлага
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд зориулсан тохиромжтой хэрэгсэл дутмаг байх (жишээлбэл, тохирсон хэмжээтэй тэргэнцэр, суга таяг,

- сонсголын аппарат байхгүй байх)
- Мэдээллийн хүртээмжгүй байдал
- Кейсийн ажилтны мэдлэг, чадвар, дэмжлэг сул байх гэх мэтээр дурдаад байж болно.

Нийгэм, экологийн хүрээний эмзэг байдлыг<sup>1</sup> дараах байдлаар үзэж болно. Үүнд:

- Нас, гендер, бие, сэтгэл, оюун ухаан, мэдрэх чадварын бэрхшээлүүд, цөөнхийн бүлгийн гишүүн эсэх, шилжин суурьшсан байдал, эрүүл мэнд, хөгжлийн бэрхшээлийн байдал, хүн хоорондын харилцаа, өмнө нь хүчирхийлэл, эрх мэдлээ урвуулан ашигласан бусдын үйлдэлд өртөж байсан эсэх, боловсролын хүртээмж зэргээр илэрдэг хувь хүний онцлогууд.<sup>2</sup>
- Асаргаа, халамжийн нөхцөл байдал, гэр бүлийн орлого, малтай эсэх, асран хамгаалагчдын биеийн болон сэтгэцийн эрүүл мэндийн байдал, хүүхэд, гэр бүлийн харилцаа, гэр

бүлийн доторх эрх мэдлээ урвуулан ашиглах байдал, хор хөнөөлтэй даван туулах механизмууд, суурь үйлчилгээг хүртээмжтэй авч буй эсэхийг харуулдаг гэр бүлийн хөдөлгөөн

- Орон нутаг дахь хамгааллын тогтолцоо, хүүхэд, хүүхэд нас, эмэгтэйчүүд, охид, аюулгүй байдал, орон нутаг дахь хүчирхийлэл, хүн амын өсөлт, шилжилт хөдөлгөөн, орон нутгийн түвшин дэх ялгаварлан гадуурхалт, эрүүл мэндийн үйлчилгээ, сургууль гэх мэт суурь үйлчилгээний хүртээмж хангалтгүй эсвэл огт байхгүй байх зэрэг орон нутгийн өөрчлөлт хөдөлгөөнүүд
- Хүүхэд хамгааллын тогтолцооны давуу талууд, зөрчил, нийгмийн дэмжих үйлчилгээнүүд, хүүхэд хамгааллын хууль эрхзүйн хүрээ, бодлого, хуулийн түвшин дэх гендерийн тэгш бус байдал ялгаварлан гадуурхалт гэх мэт нийгмийн хүчин зүйлүүд

Чадавх	Зөвлөмжүүд
Хүний нөөц	Үндсэн чадвар, чадавх бүхий хүүхэд хамгааллын ажилтан хүрэлцээгүй бөгөөд энэ дутагдлыг нөхөж чадавх бүрдүүлэх боломж байхгүй байгаа бол Хамгааллын алхмуудыг хэрэгжүүлэх бэрхшээл гарна.
Санхүүгийн нөөц	Хангалттай санхүүгийн нөөцгүй, 6 сараас илүү хугацаагаар хөтөлбөрийг санхүүжүүлэх эх үүсвэр олдохгүй бол Хамгааллын алхмуудыг хэрэгжүүлэхэд бэрхшээлтэй.
Гарч болзошгүй эрсдэлүүд	Эрсдэл хэтэрхий өндөр – жишээ нь кейс менежментийг “хүүхдэд хор хохирол учруулахгүй байх” зарчмын дагуу үзүүлэх боломжгүй, эсвэл аюулгүй байдлын нөхцөл нь кейс менежмент эхлэх боломж өгөхгүй байгаа бол Хамгааллын алхмуудыг хэрэгжүүлэхэд бэрхшээлтэй.

1 ХИС-ын 2018 оны Эмзэг байдлын үнэлгээний арга зүйд дурдсан Эмзэг байдлын хэмжээсүүдийг харна уу.  
 2 Нас, гендер гэх мэт эрх мэдлийн харилцааны хэд хэдэн асуудал зэрэг байх нь зарим нэг хүүхдийг хүчирхийлэлд өртөх эрсдлийг эрс нэмэгдүүлдэг гэдгийг анхаарна уу.

# 4.2

## ЗОРИЛТОТ БҮЛГЭЭ ТОДОРХОЙЛОХ НЬ

Зорилтод бүлгийн хүүхдээ эмзэг байдлын шалгуур үзүүлэлтээр тодорхойлох нь хор хохиролд өртөх хамгийн их эрсдэлд байгаа, илүү дэмжлэг хэрэгтэй хүүхдүүдийг бусад олон хүүхдээс онцгойлон тодруулахад хэрэглэгдэнэ.



### **4 дүгээр зүйл. Хуулийн нэр томъёоны тодорхойлолт**

Эрсдэлт нөхцөлд байгаа хүүхэд гэж эрүүл мэнд, амь нас, аюулгүй байдал, хөгжих хэвийн орчин нөхцөл нь алдагдсан, эсхүл асран хамгаалагч, харгалзан дэмжигч, хууль ёсны төлөөлөгчгүй, эсхүл гамшиг, онцгой байдлын нөхцөлд байгаа хүүхдийг хэлнэ.

*Монгол Улсын Хүүхэд хамгааллын тухай хууль, 2016 он*



Эрсдэлт нөхцөлд байгаа, гэмт хэргийн хохирогч болсон, гэмт хэрэг, зөрчилд холбогдсон, ял шийтгүүлж, албадлагын арга хэмжээ авагдсан, сургалт хүмүүжлийн тусгай байгууллагаас суллагдсан хүүхдийг нийгэмд хэвийн амьдрахад нь тусалж, дэмжих чиглэлээр

хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээг үзүүлэхээр Хүүхэд хамгааллын тухай хуульд заасан.

Эмзэг байдал гэдэг нь нөхцөл байдлаас хамаардаг онцлогтой бөгөөд хүүхэд нь тодорхой нэг бүлэгт орж байна гэдэг нь тэр хүүхэд эмзэг байдалд байгаа гэсэн үг биш гэж үздэг. Жишээлбэл, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, гэр бүл орон нутгийнхаа дэмжлэгийг сайн авдаг, тохирох үйлчилгээндээ аль хэдийн хамрагдаад явж байгаа бол эмзэг бүлэгт орохгүй. Эмзэг байдал нь хүүхэд тус бүрийн нас, жендер, чадвар, гэр бүл, орон нутаг, нийгмийн орчин гэх мэт хүчин зүйлс, нөхцөл байдлаас шалтгаалан өөр өөр байна.

Ажилтан өөрийн ажиллаж байгаа кейс дундаас эрсдэлт нөхцөл, эмзэг байдлын шалгуураар кейсээ ялгах нь нэн яаралтай тусламж авах ёстой хүүхэд кейс менежментийн үйлчилгээг цаг хугацаандаа авах, кейс ажилтнууд хэт олон кейс дээр нэгэн зэрэг ажилласнаас, ядаргаанд орох зэргээс сэргийлдэг.



Кейс тус бүрийг хэр яаралтай шийдэх хэрэгцээтэй байгаа, хэр эрсдэлтэй зэрэгт хийсэн дүн шинжилгээнээс хамааран кейсийг эрэмбэлэх бөгөөд энэ нь кейс менежментийн явцад хүүхдийн хэрэгцээнд тохируулан цаг хугацааны тов гаргахад тусалдаг.



Манай улсын олон нийгмийн ажилтнууд кейсээ эрсдэлийн үнэлгээ дээр тулгуурлан, улаан, шар, ногоон өнгөөр ангилан, улаан өнгөтэй кейс дээрээ яаралтай, шуурхай ажилладаг нь кейс менежментийн хувьд чухал аргачлал юм.



Зорилтод бүлгээ тодорхойлоход гол анхаарах зүйлс:

- Кейс менежментийг эхлэхээсээ өмнө хүүхдэд ямар зөрчил, аюул нүүрлэсэн байна, ямар хүүхдүүд эдгээрийн алинд нь илүү өртөж байна, яагаад өртөөд байна гэдгийг тогтоохын тулд нөхцөл байдлын үнэлгээний нэг хэсэг болох хүүхэд хамгааллын эрсдэлийн үнэлгээг хийх ёстой. Хүүхдэд тулгарч байгаа эрсдэл, түүний гэр бүлийн нөхцөл байдлыг үнэлэх хосолсон үнэлгээ болох Хүүхдийн эрсдэлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 03) болон Гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээ (Маягт ХХ 04)-г бөглөнө.
- Төрийн болон төрийн бус байгууллагууд, их дээд сургуулиуд хамтран оролцуулан эмзэг байдлын шалгуурыг боловсруулах хэрэгтэй. Энэ нь эмзэг байдлын талаар бүгд нэг ойлголттой болоход тусална.

- Кейс менежментийг дэмжсэн үйлчилгээ нь хүүхдийг ямар бүлэгт орж байгаагаар нь биш, харин хүүхэд бүрд учирч байгаа хор хохирлыг эрсдэлийн дүн шинжилгээгээр хэрхэн тодорхойлсон дээр үндэслэн үзүүлнэ.
- Зарим нөхцөлд, тухайлбал хүүхдийн хамгаалагдах эрх ихээр зөрчигдөж байгаа үед ажиллах хүн хүч, нөөц боломжоо үнэлэн бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн, жендерт суурилсан хүчирхийллийн хохирогчдод кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлнэ гэх зэргээр ажиллах бүлгээ тодорхой болгож болох юм.

*Жич: Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд онцгой анхаарах ёстойг дахин сануулья.*

Эмзэг байдлын шалгуур нь дараах байдлаар хийж болно<sup>1</sup>. Үүнд:

- Дэлгэрэнгүй байх: Үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай хүүхдийн бүлгийг тодорхой болгоно.
- Ил тод: Хүүхэд, гэр бүл, олон нийт нь кейс менежментийн зорилго, кейс ажилтан заавал хийх ёстой ажил үүргийг маш тодорхой мэддэг.
- Бодитой байх: Тухайн нөхцөл байдал дахь хүүхэд хамгааллын хэрэгцээ, шаардлага түүнийг хэрхэн шийдвэрлэх арга зам, хариу үйлчилгээ үзүүлэхэд учирч болзошгүй эрсдэл, зарцуулах хөрөнгийн эх үүсвэрийн талаар бодитой дүгнэлт гаргана.

<sup>1</sup> Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсэг (2014)

Хүний амьдралд тохиолдож болох бэрхшээлээс шалтгаалаад, эрсдэлт нөхцөлд байгаа, хамгаалагдах шаардлагатай хүүхэд кейс менежментийн үйлчилгээ авч чадахгүй байж мэднэ. Тодруулбал, оршин суух зөвшөөрөлгүй, төв суурин газраас хол амьдардаг, тээврийн зардал байхгүй гэх мэт.

Ийм тохиолдол байж болохыг хүүхэд хамгааллын ажилтнууд мэдэрч, гарч болох саад бэрхшээлийг албан тушаалтнууд болон үйлчилгээ үзүүлэгч нартай зөвшилцөх, нөлөөллийн ажил хийх замаар шийдвэрлэх ёстой. Зарим үед тодорхой асуудалтай хүүхдийг кейс менежментийн үйлчилгээнд бүртгэлгүйгээр, дэмжихэд бэлтгэгдсэн байх ёстой.

Эрэмбэлэхэд анхаарах зүйлс:

- Кейс менежментийн тогтолцоонд дахь кейсийн талаар мэдээлэл ирж, бүртгэх үе шатанд эрэмбэлэх нь зүйтэй.
- Кейс менежментийн тогтолцоо дотроо ямар хүүхдэд нэн тэргүүнд үйлчлэх вэ гэдгийг тогтоохдоо кейсийн ажилтнууд нь хүүхдийн хамгааллын хэрэгцээний тулгамдсан байдал, зөрчлийн ноцтой шинж тэмдэг, шаардлагатай хариу үйлчилгээний нарийн төвөгтэй байдлыг анхаарна.
- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн мэдээлэл, бүртгэлд онцгойлон анхаарна.

- Цагдаагийн ажилтны хийсэн аюулын зэргийн үнэлгээгээр<sup>1</sup> өндөр, эсхүл дунд зэрэг гэж гарсан, тэр дундаа хүүхдийн эрүүл мэнд, амь насанд ноцтой хохирол учруулсан тохиолдлуудад эрсдэлийн болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийнэ. Үнэлгээгээр тухайн кейстэй яаралтай ажиллах, хэрхэн ажиллах ёстой нь тодорхой гарч ирдэг.
- Кейс менежментийг хийж байгаа кейс ажилтан нь хүүхдийн амьдралд нөлөөлж байгаа хамгааллын болон эрсдэлийн нөхцөл байдлыг хамт үнэлэх замаар тухайн хүүхдийн нөхцөл байдлыг бүхэлд нь үнэлэх, ур чадвартай байх ёстой. Жишээ нь: Хүүхэд өрх толгойлон сумын төвд амьдарч байгаа бол нэлээн олон төрлийн болзошгүй аюул байж болох юм. Тухайлбал, үе тэнгийн дарамт, жендерт суурилсан хүчирхийлэл, үл хайхрах гэх мэт. Нөгөө талаар биеэ дааж амьдрах хэрэгцээ шаардлагын улмаас хүнд хөдөлмөр эрхлэх, биеэ үнэлэх, хорт зуршилд автаж болно. Эерэг дэмжлэг сайн бол, хамаатан садан анхаардаг, багш нь эцэг эхтэй нь байнга холбоотой, хажууд нь түшиг тулгууртай айл байж харж ханддаг бол (хамгааллын хүчин зүйлс) эрсдэл нь буурдаг.

<sup>1</sup> Аюулын зэргийн үнэлгээг хийх журмын дагуу цагдаагийн албан хаагч хийнэ. Аюулын зэргийн үнэлгээ хийх журмын 3 дугаар хавсралтад зааснаар хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийн аюулын зэргийг үнэлнэ.

**Даван туулах чадвар**<sup>1</sup> гэдэг нь зовлон бэрхшээлийг ажралгүй даван гарах хүүхдийн чадварыг хэлнэ. Хүүхдийн даван туулах чадварыг сайжруулахад дараах хүчин зүйлс орно. Үүнд:

- Өөртөө итгэлтэй байх
- Амьдралын зорилго чиглэлтэй, хүсэл тэмүүлэлтэй байх
- Мятаршгүй шаргуу зан
- Өөрчлөлтийг тэсвэрлэх чадвар
- Хувь хүний чадвар, үнэт зүйлс
- Нийгмийн асуудал шийдвэрлэх чадвар
- Өөрийн амьдралыг хянах, сонголт хийх боломжтой гэдгээ мэдрэх
- Өмнө нь амжилт гаргаж байсан

**Хамгааллын хүчин зүйлс** гэдэг нь зовлон бэрхшээлийн сөрөг хор уршгаас хүүхдийг халхлах орчны хүчин зүйлс юм. Үүнд:

- Түшиг тулгуур болох насанд хүрсэн хүнтэй байх, эсвэл асран хамгаалагчдынх нь аль нэг нь эсвэл хамаатан садантайгаа ойр дотно холбоотой байх
- Дэмжлэгийн сайн сүлжээтэй байх
- Гэр бүлийн эерэг орчин, эерэг хүмүүжлийн арга, хайр халамж, удирдлага чиглэлээр хангагдах
- Спорт, дуу бүжиг, жүжиг, зураг, зохиол бүтээл бичих гэх мэт үйл ажиллагаанд оролцдог байх
- Сургуульд явдаг байх
- Үнэт зүйлс, шашин шүтлэг гэх мэтээр орон нутгийнхантай нэгдмэл байх



Кейсийг хэр яаралтай шийдэх хэрэгцээгээр нь маш яаралтай, дунд зэргийн, бага зэрэг яаралтай, яаралтай биш гэж эрэмбэлж болно. Илрүүлэлтийн үед кейс менежментэд хамруулах шалгуурт тэнцэж байсан боловч бүртгэл, анхны болон дэлгэрэнгүй үнэлгээний үед кейсийн талаар шинэ мэдээлэл авсны үр дүнд яаралтай биш гэдэг нь илэрсэн кейсүүд байдаг. Кейс төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх явцад эрсдэл нь буурсан эсвэл эмзэг байдал нь шийдэгдсэн бол бас яаралтай бишээр шийдвэрлэх бүлэгт тухайн кейсийг багтааж болно.

**Маш яаралтай шийдвэрлэх кейс:** Хүүхэд маш ихээр хохирсон, хэрвээ хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэхгүй, нөхцөл байдалд нь үлдээвэл амь насаа алдах гэх мэт маш

ноцтой хор хохиролд орох эрсдэлтэй.

**Дунд зэргийн яаралтай шийдэх кейс:** Хамгааллын арга хэмжээ авалгүй, одоогийн байгаа нөхцөл байдалд нь үлдээвэл ямар нэг хэмжээгээр хохирох эрсдэлтэй. Гэхдээ хүүхдийн амь нас хохирох гэх мэтийн ноцтой эрсдэл нотлогдоогүй.

**Бага зэрэг яаралтай шийдэх кейс:** Хүүхдийг хамгаалах үйлчилгээнд хамруулахгүй, одоогийн байгаа нөхцөлд нь орхивол, хүүхэд хохирч болзошгүй эрсдэлтэй.

**Яаралтай биш кейс:** Хүүхэд хохирох эрсдэлд ороогүй, тийм эрсдэлд цаашдаа ч орохгүй.



1 Эрсдэлийн матриксийн гарын авлагаас авав (Plan International)

# 4.3

## САНХҮҮГИЙН ЭХ ҮҮСВЭР БОЛОН НӨӨЦ БОЛОМЖ

Өмнө өгүүлсэн үйл ажиллагааны үед цуглуулсан мэдээлэл чинь Хамгааллын алхмуудыг хэрэгжүүлэхэд хэрэгтэй санхүүгийн эх үүсвэрийг тодорхойлоход тусална. Үүнийг төслийн хуваарилалтыг нэмэгдүүлэх нөлөөллийн ажилтай хослуулан, хуулийн дагуу төрийн үйлчилгээг үзүүлнэ.

Хэрэв сургалт, уулзалт зохион байгуулах бол хурлын танхим нь тохиромжтой, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, эцэг эх, асран хамгаалагчтай харилцах бол тусгайлсан харилцааны материал, дохионы хэлний орчуулагч зэргийг бодолцох шаардлагатай. Хөгжлийн бэрхшээлтэй иргэдтэй ажилладаг, тэдний эрх ашгийн төлөө байгуулагдаж ажиллаж буй ТББ-ын оролцоо дэмжлэгийг хүсэж болно.

Зарим нөхцөлд үйлчилгээ төлбөртэй байдаг ч гэсэн, халамжийн үйлчилгээ авдаг иргэдэд үзүүлэх төрийн үйлчилгээнүүд байдаг гэдгийг санаарай.

Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлтэй холбоотой кейсүүдийн хувьд нарийн мэргэжлийн үйлчилгээ шаардах кейсүүд дээр төлбөргүй үйлчилгээ үзүүлдэг байх нь чухал юм. Тийм учраас кейс дээр ажилладаг ажилтнууд хүүхдэд кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэхтэй зэрэгцэн, тэдний асуудлыг шийдвэрлэхийн тулд бодлого боловсруулагч нар нөлөөлөх, нөлөөллийн кампанит ажлыг зохион байгуулах хэрэгцээ шаардлага тулгардаг. Хөгжиж буй улс орнуудын хувьд орон нутгийнхныг дайчлах гэх мэт нэмэлт ажил үүргийг янз бүрийн боловсон хүчин, ажлын байр гүйцэтгэж болно гэдгийг санах нь зүйтэй.

Төрөөс зарим нэгэн үйлчилгээг гэрээгээр гүйцэтгүүлдэг. Манай улсын хувьд магадлан итгэмжлэгдсэн, төрөлжсөн үйлчилгээ үзүүлдэг төрийн бус байгууллагууд ажилладаг. Эдгээр байгууллагуудын жагсаалтыг гаргаж, өөрсдийн үзүүлж чадахгүй, туршлага дутах кейсүүд дээр холбон зуучлах

байдлаар шаардлагатай үйлчилгээг авч болно.

**Тээврийн зардал:** Хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх, гэрт очиж үнэлгээ хийх, үйлчлүүлэгчээ аюулгүй газар байрлуулах, төрөлжсөн эмнэлгийн үйлчилгээ үзүүлэх зэрэгт тээврийн зардал шаардлагатай болдог. Энэ нь зөвхөн манай оронд тохиолддог асуудал биш юм. Тээврийн асуудал нь дэлхий дахинд хүүхэд хамгааллын салбарт ажиллаж байгаа төрийн болон төрийн бус байгууллагад ажиллаж байгаа бүхий л нийгмийн ажилтнуудад түгээмэл тулгардаг асуудал юм.

**Харилцаа холбооны зардал:** Харилцаа холбоо бол кейс менежментийн “түлхүүр” юм. Кейс дээр ажиллахад ажилтанд кейсийн мэдээлэл өгөх, авах, хүчирхийллийн дуудлага, мэдээлэл авах утас ажиллуулах, хүүхэд болон тэдний эцэг эхтэй харилцах, үйлчилгээний талаар бусад байгууллагын ажилтнуудтай харилцах боломжтой байх ёстой.

**Уулзалтын өрөө:** Компьютер, интернэттэй, үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг найдвартай нууц байдлаар хадгалах зориулалтын шургуулгатай шүүгээ, бичиг хэргийн хэрэгсэл бүхий ажлын өрөө, тавилгатай байх ёстой.



#### **20 дугаар зүйл:**

Нийгмийн ажилтныг ажиллах нөхцөл, боломжоор хангах үүргийг сум, дүүрэг, баг, хорооны засаг дарга хариуцна.

*Хүүхэд хамгааллын тухай хууль, 2016 он*



Уулзалтын өрөө, танхим нь хүүхэд, гэр бүлтэй уулзах уулзалт болоод кейс хурлыг хийх тохиромжтой орон зайтай байх бөгөөд хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, эцэг эх, асран хамгаалагчид ээлтэй, аюулгүй орон зайг бий болгох хэрэгтэй. Эдгээр асуудлыг бодлого шийдвэр гаргагч нар, төсөв санхүү баталдаг байгууллагуудад мэдээлэх, нөлөөлөх замаар улсын төсвийг нэмэгдүүлж байх ёстой.

Кейс менежментийг явуулахад тоног төхөөрөмж нэг их шаарддаггүй. Компьютер, хэвлэгч, дуу хураагуур, бичиг хэргийн хэрэгсэл, гар утас байхад л болдог.

Тоног төхөөрөмж хараахан бүрдээгүй үед, түр зуурын арга хэмжээ авах шаардлагатай. Жишээ нь, бичиг хэрэг хадгалах шүүгээтэй болтлоо жирийн тавиур дээр цоожтой хавтаст бичиг баримтаа байрлуулж болно.

# 4.4

## БЭЛТГЭГДСЭН АЖИЛЛАХ ХҮЧИН БА ЧАДАВХ БЭХЖҮҮЛЭЛТ

Хамгааллын алхмууд буюу кейс менежментийг ажиллах эрхээ зохих ёсоор баталгаажуулсан, нийгмийн ажлын үйлчилгээгээр сургаж бэлтгэгдсэн, туршлагатай, арга зүй сайтай, мэргэжлийн удирдлагаар хангагдсан хүний хийх ажил юм. Кейс менежментийг мэргэжлийн түвшинд, аюулгүй орчинд үзүүлэх чадвар бүхий

ажилтантай байхад нэн түрүүнд анхаарах нь чухал. Ажилтны чадвар, мэдлэгийг үнэлэн дүгнэх, ур чадварыг нь байнга үнэлэх, чадавхжуулах, тасралтгүй хөгжүүлэх үйл явц байна. Бүх кейс ажилтнууд тасралтгүй сургалтад хамрагдаж, зохион байгуулалттай ажлын удирдлагаар хангагдах ёстой.

### Чадавх бэхжүүлэх шаардлагатай, кейс менежментэд оролцдог ажилтнууд

Хөтөлбөрийн менежер, зохицуулагч	Зорилтод хүрч, амжилт гаргахад нь хүүхэд хамгааллын багт удирдлага чиглэл өгөх, кейс менежмент хийх зэргээр хүүхэд хамгааллын хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх, удирдах ажлыг хариуцна.
Мэргэжлийн удирдагч (өөрсдөө кейс менежмент хийдэг байсан туршлагатай нийгмийн ажилтнууд яг тохирно)	Кейс ажилтнууд, хамтарсан багийн гишүүд болон кейс менежментийн үйл явцыг ерөнхийд нь удирдаж, тэдэнд үндсэн зарчим, арга зүйд нийцүүлэн тогтмол үлгэрлэн дагуулах, зөвлөн туслах үйлчилгээ үзүүлнэ. Багийн гишүүдээ тогтмол кейс хуралдаанд хамруулах, холбон зуучлалыг сайжруулахын тулд олон салбарын үйлчилгээ үзүүлэгч нартай холбоо харилцаагаа хадгалах, тэднийг сургахын тулд кейс менежментийн шинэ арга барилаас тогтмол суралцдаг мэргэжилтэн юм. Кейсийн ахиц дэвшлийг үнэлэн дүгнэх, олон хүүхдэд нөлөөлж байгаа хандлага чиглэлийг тогтоохын тулд өгөгдлийн менежментийг хэрхэн ашиглах талаар ойлгодог байх ёстой.

<p>Кейс ажилтнууд: Нийгмийн ажилтнууд болон хамтарсан багийн гишүүд</p>	<p>Хүүхэд, тэдний гэр бүлтэй холбоотой кейсийг хариуцан ажиллана. Сайтар сургагдаж туршлагажсан нийгмийн ажилтан нь туршлага багатай ажилтнуудад болон хамтарсан багийн бусад гишүүдээ чиглүүлэн үйлчилгээгээ байнга сайжруулахад нь дэмжлэг үзүүлэн ажиллана.</p>
<p>Орон нутаг: Орон нутгийн иргэд, орон нутагт түшиглэсэн хүүхэд хамгааллын механизмууд</p>	<p>Хүүхэд болон насанд хүрэгчийг багтаасан орон нутгийн иргэд, хүүхдийн төлөө ажиллаж буй төрийн болон төрийн бус байгууллагын бусад ажилтан, албан хаагч нар, багш, эмч нар хүүхдэд хамгааллын үйлчилгээг үзүүлэхэд тодорхой хувь нэмэр үзүүлдэг. Кейс төлөвлөгөөнд тусгагдаж, нууцлалыг хадгалах гэрээ байгуулсан бусад оролцогч талууд гэр бүл, хүүхдэд дэмжлэг үзүүлдэг.</p> <p>Орон нутагт түшиглэсэн хүүхэд хамгааллын тогтолцоо нь хүчирхийлэл, дарамтад орсон хүүхдийн мэдээллийг өгөх, кейсийг илрүүлэх, холбогдох үйлчилгээ, дэмжлэгт холбон зуучлахад дэмжлэг үзүүлнэ.</p>
<p>Хяналт- үнэлгээ, мэдээллийн сангийн болон өгөгдлийн ажилтнууд (Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний хөтөлбөрийн ажилтнуудтай хамтран)</p>	<p>Өгөгдөл оруулах, маягыг шинэчлэх, өгөгдлийг дүгнэн шинжлэх, трендийг тодорхойлох, өгөгдлүүдийн уялдаа холбоо алдагдах, хийдэл гарах зэргийг илрүүлэх, багийн гишүүдэд тодорхой зөвлөмж өгөх зэрэг үүрэг хүлээнэ.</p>
<p>Хүүхэд хамгаалал, жендерт суурилсан хүчирхийлэл, боловсрол, эрүүл мэнд, сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгмийн сэтгэл зүйн дэмжлэг, хөгжлийн бэрхшээл, хоол тэжээл, нийгмийн хамгааллын чиглэлээр ажилладаг хүмүүсийг нэгтгэсэн салбар дундын бүтэц (хамтарсан баг, гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх ажлыг зохицуулах зөвлөл гэх мэт)</p>	<p>Аюулгүй, хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй, хамтарсан багийн холбон зуучлалын сүлжээнд кейс ажилтны холбон зуучилсан хүүхэд, гэр бүлд зохих дэмжлэгийг үзүүлэх үүрэгтэй. Үйлчилгээ үзүүлэгчид нь хүүхэд хамгааллын кейсийг илрүүлэх, холбон зуучлах ажлыг холбон зуучлалын сүлжээгээр дамжуулан үзүүлэх үүрэгтэй.</p>

*Нийгмийн хамгааллын салбарт ажиллах хүчнийг бэхжүүлэх үйл ажиллагааны онцлог шинжийг тодорхойлохын тулд дараах зүйлийг анхаарах нь зүйтэй. Үүнд: Үйлчилгээ үзүүлэх салбарын хэмжээ, орчин нөхцөл болоод тухайн нөхцөл*

*байдлаас хамаарч шаардлагатай ажиллах хүчний тоо өөр өөр байдаг. Жишээ нь, хотын хүн ам ихтэй хороодод ажиллах нийгмийн ажилтны тоо, сумын төвд ажиллах нийгмийн ажилтны тоо хоёр өөр байх ёстой.*

## Хамгааллын мэргэжилтний үндсэн үүрэг хариуцлага

Үйлчлүүлэгчтэй	Бусад хамгааллын мэргэжилтнүүдтэй	Бусад ажилтнуудтай
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ярилцлагыг баталгаажуулах</li> <li>• Ярилцлагаар дамжуулан сэтгэлзүйн дэмжлэг өгөх</li> <li>• Хүүхдийг байрлахад бэлтгэх</li> <li>• Асралт гэр бүлд байрлаж байгаа болон гэртээ байгаа үйлчлүүлэгч хүүхдийг тогтмол хугацаанд эргэж тойрох</li> <li>• Үйлчлүүлэгчийг тогтмол хугацаанд эргэж тойрох</li> <li>• Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээ болон хурал уулзалтад хамруулах</li> <li>• Эцэг эх болон хүүхдийн хооронд уулзалт хийх арга хэмжээг удирдан явуулах</li> <li>• Үйлчлүүлэгчийг тусгай үйлчилгээнд хамруулахад нөлөөлөх</li> <li>• Шүүхийн байгууллагатай хамтран ажиллах</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мэдээ баримтыг тайлагнах</li> <li>• Хүүхдийн хөгжил төлөвшлийн талаар багш нартай хэлэлцэх</li> <li>• Үйлчлүүлэгчид хамгийн сайн тохирох төлөвлөгөөт үйлчилгээний хувилбарыг тодорхойлохын тулд уулзалт ярилцлага зохион байгуулах</li> <li>• Асралт гэр бүлүүдтэй уулзах</li> <li>• Сургууль, багш нартай уулзах</li> <li>• Оношилгооны үр дүнг үнэлэх</li> <li>• Эмчилгээ заслыг тохируулах</li> <li>• Эмчилгээ заслын үйл явцын талаар сэтгэл зүйчтэй хэлэлцүүлэг өрнүүлэх</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Үйл явцын тэмдэглэл хөтлөх</li> <li>• Бусад мэргэжилтнүүдтэй холбоо харилцаа тогтоох</li> <li>• Шаардлага хангасан асралт гэр бүлүүдтэй ярилцлага хийх, сонгон шалгаруулах</li> <li>• Эрүүл мэндийн үзлэг, сэтгэл зүйн оношилгоо зэрэг үйлчлүүлэгчид шаардлагатай бусад үйлчилгээний цагийг товлох</li> <li>• Маягт бөглөх</li> <li>• Ажилтнуудын хурал уулзалтад оролцох</li> <li>• Мэргэжлийн удирдагчтай зөвшилцөх</li> <li>• Зөвлөхүүдийн уулзалтад оролцох, танилцуулга хийх</li> <li>• Үйлчилгээ хүргэх талаарх сургалтад хамрагдах</li> </ul>

Finn болон Jacobson (2003) нарнийгмийн ажилтан болон үйлчлүүлэгчийн хамтран хэрэгжүүлэх 7 үндсэн үйл явцыг санал болгосон бөгөөд эдгээр алхмууд нь өөр хоорондоо харилцан уялдаатай юм. Үүнд:

1. **Оролцох:** Харилцаа холбоо бэхжүүлэх, сонсох, эрх мэдэл болон албан тушаалыг нь хүлээн зөвшөөрөх, ялгаатай байдлаа хүлээн зөвшөөрөх, хүсэж буй зүйлийг нь тодорхой болгох үйл явц юм.

2. **Сургах/Суралцах:** Сурч буй болон сургаж буй талууд болохоо хүлээн зөвшөөрөх, таньж мэдэх болон нөхцөл байдлын үнэлгээ хийх, мэргэжилтэн болон оролцогчийн хооронд харилцаа холбоо тогтох үйл явц юм.

3. **Үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэх:** Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх, бодож эргэцүүлэхийг ятган үнэмшүүлэх, боломжийг олж харах болон нийгмийн шударга ёсонд анхаарлаа



хандуулах үйл явц юм.

4. **Чиглүүлэх:** Мэргэжилтэн урт хугацааны оролцоо бүхий харилцаа холбоог бий болгоход нь туслах эрх мэдэл олгох, үйл ажиллагаанд ахиц дэвшил бий болгох хамтын ажиллагаатай холбоотой үйл явц юм.
5. **Үнэлгээ хийх:** Бусдаас суралцах, суралцсан мэдлэгээ ашиглан үр дүнгээ бэхжүүлэх, үйл явцын болон үр дүнгийн ололт амжилтаа шалгаж баталгаажуулах үйл явц юм.
6. **Шүүмжлэлтэйгээр эргэцүүлэх:** Суралцсан туршлагаа хуваалцах, хувийн болон хамтын үзэл баримтлалын дагуу хэлэлцэх, судалгаа шинжилгээгээр дамжуулан хөгжүүлэх үйл явц юм.
7. **Үр дүнгээ үнэлэх:** Хамтран ажилласандаа, оролцоотой байсандаа баярлах, талархах үйл явц юм.

## НИЙГМИЙН АЖИЛТАНД ТУЛГАРЧ БОЛОХ ЭРСДЭЛ, ДАВАН ТУУЛАХ АРГА ЗАМ

Нийгмийн ажилтнуудад тулгарч болох хор хөнөөлүүд:

Нийгмийн ажилтнууд өөрсдийгөө тусламж дэмжлэг үзүүлэгч, харин үйлчлүүлэгчдийг хамтран ажиллагч гэж хардаг боловч бодит нөхцөл байдалд ууртай, тогтворгүй ааштай, аюултай үйлчлүүлэгчтэй ажиллах шаардлага тулгарах нь бий. Үйлчлүүлэгчийн уур бухимдал, үйлчилгээний үр дүн, нийгэм дэх гэмт хэрэг, мансууруулах бодисын хэрэглээ, хүчирхийллийн тоо хэмжээний өсөлт, төр, засгийн газрын эсрэг

хандлага зэргийн улмаас нийгмийн ажилтнууд дарамт хүчирхийллийн хохирогч болох тохиолдол гардаг.

Ажил мэргэжилтэй холбоотой аюул нь түгшүүр, ёс суртахуунгүй загнах, мэргэжлийн гаралтай стресс, гэр бүлийн стресс дарамт, ажлын байрны халаа сэлгээ зэрэгт нөлөөлдөг. Нийгмийн ажлын дадлага ажил гүйцэтгэж буй ажилтнууд тулгарч болзошгүй нөхцөл байдлын талаар өмнө нь мэдээлэл авсан байх хэрэгтэй. Тэд хувийн аюулгүй байдлаа хангах, эрсдэлээс өөрийгөө хамгаалахын тулд урьдчилан сэргийлэх арга хэмжээний талаар тодорхой туршлага хуримтлуулах хэрэгтэй. Түүнчлэн тэд аюул осол бүхий нөхцөл байдал тулгарсан үед авч хэрэгжүүлэх алхмуудын талаар мэдсэн байх шаардлагатай.

Нийгмийн ажилтнуудад тулгарч болох өргөн хүрээний хор хөнөөлүүдэд дараах зүйлсийг багтаадаг. Үүнд:

- Нийгмийн үйлчилгээний байгууллага болон түүний ажилтанд дургүйцэж, уурласан үйлчлүүлэгч
- Нийгмийн үйлчилгээний байгууллагаас үйлчилгээ аваагүй боловч үйлчлүүлэгчтэй ямар нэг хэлбэрээр холбоо харилцаатай бөгөөд байгууллага болон түүний ажилтанд дургүйцэж, уурласан хүн
- Мансууруулах бодис буюу архи хэтрүүлэн хэрэглэдэг, хүчирхийлэл үйлдэх магадлал бүхий түрэмгий зан авир бүхий, төр, засгийн газрыг эсэргүүцсэн, дайсагнасан хандлагатай, сэтгэцийн хувьд

тогтворгүй нөхцөл байдалд байгаа гэх мэт өндөр эрсдэл бүхий хүчин зүйлсийн улмаас тусгай үйлчилгээ авч буй үйлчлүүлэгч

- Нийгмийн ажилтны ажиллах болон ажилдаа явах замд буюу Нийгмийн үйлчилгээний байгууллагын ойролцоо газар нутаг дахь гэмт хэрэг үйлдэж болзошгүй хүмүүс. Эдгээр хүмүүс нь ямар нэг хэлбэрээр үйлчилгээ аваагүй бөгөөд үйлчлүүлэгч болон байгууллагын ажилтнуудтай ямар нэг харилцаа холбоогүй хүмүүс юм.
- Үйлчлүүлэгчтэй уулзахаар гэрт нь очих буюу эмнэлгийн тусламж үзүүлж буй байгууллагад очих шаардлагатай үед бие махбодод хор хөнөөл учруулж болзошгүй хорт бодис болон бусад холбоотой материал зэргээс аюул учирч болзошгүй юм.

Тодорхой орчин нөхцөл нь нийгмийн ажилтан болон хүмүүст илүү их эрсдэлтэй байх нь бий. Энэ төрлийн нөхцөл байдалд хүүхэд хамгааллын байгууллага, сэтгэцийн эмнэлгийн шинжилгээ болон заслын нэгж, эцэг эхийн хайр халамж дутагдсан хүүхдийг түр байрлуулах газар, түрэмгий болон зан төлөвөө хянаж чаддаггүй залуучуудад дэмжлэг үзүүлэх төв зэргийг оруулдаг. Эдгээр нөхцөл байдал нь хүчирхийллийн эрсдэлийг дагуулж байдаг учраас аюултай байдаг. Нийгмийн ажлын үйлчилгээ дэх үйлчлүүлэгч – нийгмийн ажилтны харилцаа холбоо нь асуудал болон тулгарсан нөхцөл байдалд сэтгэлийн хөдөлгөөнөөр

ханддаг учраас тодорхой аюул заналыг учруулж байдаг. Үйлчлүүлэгч хэдийгээр өмнө нь дарамт хүчирхийлэл үйлдэх буюу эрсдэл өндөр бүхий зан үйл гаргаж байгаагүй боловч тодорхой нөхцөл байдлаас шалтгаалан нийгмийн ажилтанд аюул учруулж болзошгүй байдаг.

Нийгмийн ажлын зарим үйлчилгээ нь өөрөө мэргэжилтнийг эрсдэлд оруулахуйц нөхцөл байдалд хүргэх магадлалтай байдаг. Иймэрхүү үйл ажиллагаанд хүүхдийн эсрэг дарамт хүчирхийлэл үйлдсэн нь нотлогдох, хүүхдийг гэрээс нь албадлагаар авч явах, гэр бүлийн хүчирхийллийн хохирогчийг хамгаалах, гудамжны бүлэглэлийн залууст хүрч ажиллах, түрэмгий зан үйл бүхий залууст заслын үйлчилгээ хүргэх, мансууруулах бодис болон архины хамааралтай үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ хүргэх, явах дургүй байгаа үйлчлүүлэгчийг албадан авч явах, оюуны хомсдол болон тархиндаа бэртэл гэмтэл авсан үйлчлүүлэгчийн зан төлөвийг удирдах, үйлчлүүлэгчийн засарч хүмүүжсэн эсэхэд үнэлгээ хийх зэргийг багтаадаг. Эдгээр нөхцөл байдалд нийгмийн ажлын үйл ажиллагаа нь аюултай, албадлагын шинжтэй мэт бөгөөд зарим тохиолдолд үйлчлүүлэгчийн өөрийгөө хамгаалах оролдлого, сэтгэл хөдлөлөө барьж чадахгүй зэргээс үндэслэн хүч хэрэглэх тохиолдол байдаг.

Аюул учруулж болзошгүй үйлчлүүлэгчтэй ажиллах явцдаа нийгмийн ажилтан үйлчлүүлэгч түүнийг

гэмтээж болзошгүйг хүлээн зөвшөөрч хандахад хэцүү байдаг. Үйлчлүүлэгч бүр тэднийг гэмтээхгүй гэдгийг ойлгож авах чухал боловч тэднийг гэмтээж болзошгүй үйлчлүүлэгчийг таньж мэдэх нь мөн адил чухал юм.

Нийгмийн ажилтан тэднийг хэл амаар доромжлон харилцдаг үйлчлүүлэгчтэй тулгардаг. Тэд хэл амаар доромжлуулахыг бараг л ажлынхаа нэг хэсэг гэж үзэхэд хүрдэг бөгөөд үйлчлүүлэгчийг угаасаа ийм зан төлөвтэй үзэх нь буруу бөгөөд үр дагаварт нь тэднээс болгоомжлохоо больдог. Зарим нийгмийн ажилтнууд бусдад туслах суурь ур чадваруудад суралцсан, аюул осол бүхий орчин нөхцөлд бусадтай харилцах чадвартай гэсэн буруу итгэл үнэмшилтэй байдаг. Эдгээр өөртөө итгэх итгэл нь эрсдэлийг бууруулж чадна гэсэн хандлага бөгөөд үнэхээр аюултай нөхцөл байдал тулгарахад хэрхэн хариу үйлдэл үзүүлэх талаар тусгайлан сургалтад суух шаардлагагүй гэж үзсэнээр өөрсдийгөө эрсдэлд оруулж байдаг.

Нийгмийн үйлчилгээ үзүүлж буй ажилтныг үйлчлүүлэгч заримдаа утас болон и-мэйл хаягаар дарамталдаг. Энэ тохиолдолд өөрийгөө, хамтран ажиллагсдаа, үйлчлүүлэгчээ хэрхэн хамгаалах талаар зохион байгуулагддаг сургалтад хамрагдаарай.

[Нийгмийн ажилтан, кейс ажилтан үйлчлүүлэгчтэйгээ харилцахад гарч болох бэрхшээлийг даван туулах арга замууд](#)

Хувь хүнийг аюул осолд хүргэдэг дотоод нөхцөл байдлын хамгийн аюултай нь цаг хугацаа өнгөрөх тусам өсөн нэмэгдэж байдаг сөрөг харилцаа холбооны үр дүн юм. Эдгээр харилцааны бэрхшээлийн үе шатуудын талаар мэдлэгтэй болох нь чухал бөгөөд үе шат тус бүр дэх үйлчлүүлэгчийн хэрэгцээ шаардлага болон мэдрэмж, тэдгээрт тохирсон нийгмийн ажлын үйлчилгээ болон үйл ажиллагаа нь үе шат бүрд тулгарах эрсдэлийг бууруулахад нөлөөлдөг. Түрэмгий үйлчлүүлэгчийн биеэ барих чадвар дутагдах, харилцааны бэрхшээлээс сэргийлэхийн тулд боломжтой үйлчилгээг аль болох эрт эхлэх хэрэгтэй байдаг. Irwin (1997) хямралын үеийн кейс менежментийн 4 үе шатыг тодорхойлсон ба үе шат бүрд тулгарч болох дарамт хүчирхийллийг бууруулахад ашиглаж болох хандлагуудыг санал болгосон. Эдгээр зарчмуудад анхаарал хандуулж, хандлага тус бүртэй танилцсанаар та үйлчлүүлэгч болон бусад хүмүүсийн зан төлөвийн улмаас учруулж болох эрсдэлийг мэдэрч сурах болно. Эдгээр нөхцөл байдлаас урьдчилан сэргийлэхийн тулд удирдагчтайгаа хэлэлцэж, дараах үе шат тус бүрд үйлчлүүлэгчийн харилцааг даван туулахад хэрхэн зөвлөхийг анхаараарай.

[Нэгдүгээр үе шат: Анхны зөрчил маргаан болон урам хугаралт](#)

Энэ үе шатанд дарамт хүчирхийлэл үйлдсэн хувь хүн сандарч түгшсэн сэтгэл хөдлөл нь өндөр, ялангуяа уур бухимдал ихтэй боловч зан төлөвөө ухаалгаар зохицуулах ба өөрийгөө

хянах чадвартай байдаг. Мэдрэмжээ хараахан дагадаггүй бөгөөд тэднийг сэтгэл хөдлөлөө илэрхийлэх, нөхцөл байдлаа эргэцүүлэх, шийдлээ бодож олоход нь туслах хэрэгтэй. Мэргэжилтэн идэвхтэй сонсох замаар дээрх хүмүүст мэдрэмжээ илэрхийлэх болон бодож эргэцүүлэх, зөрчил маргааны түвшнээ бууруулахад тусалдаг. Сонсох ур чадваруудад суралцсанаар мэргэжилтэн үйлчлүүлэгчтэй харилцах харилцаа холбоогоо бэхжүүлэх, хямралын үеийн бэрхшээлээ үнэлж дүгнэх, тулгарч буй асуудлаа анхаарч үзэхэд тусалдаг.

#### Хоёрдугаар үе шат: Үг хэл зөрчилдөх

Энэ үе шатанд үйлчлүүлэгч эмзэг болдог ба өөрийгөө дарамтад орсноор мэдэрдэг. Тэд өөрийгөө хүчтэй хамгаалах ба үг сөрж, маргаж эхэлдэг. Ухаангүй бодлууд болон хүчтэй сөрөг мэдрэмжүүд нь тэдний өөрийгөө хянах чадваргүй болгодог. Тэд уур бухимдлаа мэргэжилтэнд шууд гаргах буюу үг хэлээр доромжилж, айлган сүрдүүлж эхэлдэг. Харилцахад илүү төвөгтэй болж, улмаар нөхцөл байдал илүү хурцаддаг. Аюул заналыг үр дүнтэй бууруулдаг мэргэжилтний хандлагад аль болох тайван биеийн хэл, дуу хоолойн өнгө ашиглах, үйлчлүүлэгчийн мэдрэмж, зан төлөвийн талаар бодож эргэцүүлэх, өөрийн зүгээс гарч болзошгүй зан төлөвтөө хязгаарлалт хийх зэргийг багтаадаг. Мэргэжилтэн өөрийн мэдрэмжээ илэрхийлэх, удирдамж чиглэл өгөх, боломжтой сонголтуудын хувилбаруудыг танилцуулахдаа аль болох тайвнаар илэрхийлэх хэрэгтэй.

#### Гуравдугаар үе шат: Хяналтаа алдах

Үйлчлүүлэгч энэ шатанд зан төлөвөө хянах чадвараа алддаг. Тэд бие махбодод халдах буюу халдахыг оролддог. Үнэхээр аюултай нөхцөл байдлыг үүсгэдэг. Мэргэжилтэн аюулын түвшинг яаралтай үнэлж, нөхцөл байдлыг хяналтдаа авахыг оролдох хэрэгтэй. Шаардлагатай бол өөрийгөө хамгаалахын тулд зугтахад бэлэн байх хэрэгтэй. Учир нь ихэнх үйлчлүүлэгч хяналтаа алдахаас айж байдаг бөгөөд мэргэжилтнүүд үйлчлүүлэгчийн ямар нэг харамсахаар зүйл хийх айх айдсыг ойлгож, нөхцөл байдлыг хяналтдаа авахыг эрмэлзэх хэрэгтэй. Мэргэжилтэн үйлчлүүлэгчийн аюул занал бүхий зан төлөвийг өөрчлөхийг оролдох үедээ харилцан ойлголцох үйл явцаа бэхжүүлж, тайван уурамьсгалыг хадгалж үлдэхийг хичээх хэрэгтэй. Өөрийгөө хянах чадваргүй үйлчлүүлэгчийг мэргэжилтэн ба хуулийн байгууллагын аль нь ч байсан ямар нэг хэлбэрээр хязгаарлалт хийх хэрэгтэй.

#### Дөрөвдүгээр үе шат: Тэсрэлтийн дараах тайвшрал

Энэ үе шатанд хямрал бүхий нөхцөл байдал дээд цэгтээ хүрч, аюул осол болоод өнгөрсөн байдаг. Үйлчлүүлэгч сэтгэлээр унасан, биеэ барих чадвараа буцаан олж авахыг хичээж байдаг бөгөөд энэхүү үйл явцад нь тэдэнд туслах хэрэгтэй. Тэднийг буцаж сэргэх буюу тайвшрахад туслахын тулд мэргэжилтэн уур бухимдлаа хянах, мэдрэмжээ илэрхийлэх, болсон үйл явдлыг эргэцүүлэхийг хичээж буйг нь ойлгох хэрэгтэй. Тэднийг ойлгох нь

аюултай нөхцөл байдал үүсэх эрсдэлийг бууруулахад нөлөөлдөг. Энэ үе шатанд хүмүүс илүү сайн ойлголттой болдог бөгөөд мэргэжилтэн цаашид энэтөрлийн

үйл явдал тохиолдохоос урьдчилан сэргийлэхэд тохирох арга замууд боловсруулах, асуудал шийдвэрлэх арга замуудыг тодорхойлдог.

### Хүчирхийлэл үйлдэж болзошгүй үйлчлүүлэгчтэй ажиллах

- Таны өнгөрсөн амьдралдаа гаргаж байсан зан төлөв таны ирээдүйн зан төлөвийг тодорхойлдог гэдгийг санаарай. Та өмнө уулзаж байгаагүй үйлчлүүлэгчтэй уулзахаасаа өмнө түүний аюултай зан төлөвтэй эсэх талаар тодорхойлсон байгууллагын баримт бичиг, орон нутгийн цагдаагийн байгууллагын тодорхойлолт зэрэгтэй танилцах нь тохиолдож болзошгүй эрсдэлийг тодорхойлоход тусалдаг.
- Хүчирхийлэл дарамт үйлдэж болзошгүй үйлчлүүлэгчтэй уулзахдаа ажлын байрнаас хайч, үдээсний машин, их хэмжээний цаас гэх мэт багаж, хэрэгслүүдийг хураах
- Хүчирхийлэл дарамт үйлдэж болзошгүй үйлчлүүлэгчтэй уулзахдаа ажлын өрөөнийхөө хаалгыг хагас нээлттэй орхих
- Хүчирхийлэл дарамт үйлдэж болзошгүй үйлчлүүлэгчтэй ажлын байран дээрээ уулзахаар төлөвлөсөн бол бусад мэргэжилтнүүдэд энэ талаар мэдэгдэж, тусламж хүсэх тохиолдолд ямар дохио өгөх талаар тохиролцох хэрэгтэй. Уулзалтын үеэр өөрийн суудлыг хаалгатай ойр байрлуул.

Хүчирхийлэл дарамт үйлдэж болзошгүй үйлчлүүлэгч болон өөрийн хооронд ширээ буюу саад байрлуулах

- Ажлын байран дээр ганцаараа байх үедээ үйлчлүүлэгчтэй уулзахаас зайлсхий. Хэрэв зайлшгүй уулзах шаардлагатай болсон тохиолдолд бусад өрөөний гэрлийг асаах буюу үйлчлүүлэгч бусад мэргэжилтнүүдийг удахгүй ажлын байранд ирнэ гэсэн ойлголттой байх нөхцөлийг бүрдүүлэх
- Түрэмгий үйлчлүүлэгчтэй уулзахдаа аюулгүй байдалдаа санаа тавьж буйгаа илэрхийлэхгүйгээр хувийн нууцлалын асуудлаар урьдчилан тохиролцох
- Хэрэв танд тусламж шаардлагатай болсон тохиолдолд хамтран ажиллагчдаа мэдэгдэх дохиоллын систем, утасны дуудлага хийх гэх мэт аюулгүй байдлын тоног төхөөрөмж, арга техникийг ашиглах
- Архи, мансууруулах бодисын хамааралтай үйлчлүүлэгчтэй уулзахдаа тухайн үйлчлүүлэгчийн талаар хэчнээн сайн мэддэг эсэхээс үл хамааран анхаарал болгоомжтой байх хэрэгтэй. Ямар нэгэн зүйлд донтсон буюу

хамааралтай болсон хүмүүс урьдчилан таамаглахын аргагүй үйлдэл хийх тохиолдол байдаг.

- Мансууруулах бодис үйлдвэрлэх, худалдах гэх мэт хууль бус үйл ажиллагаанд оролцож байсан хүнтэй уулзахдаа анхаарал болгоомжтой байх хэрэгтэй бөгөөд харсан болон сонссон зүйлээсээ шалтгаалан айдас түгшүүр мэдэрч болох юм. Тэд өөрсдийн үйл ажиллагааг цагдаагийн байгууллагад мэдэгдэхээс айж таныг гэмтээхийг оролдож болзошгүй.
- Тухайн мэргэжилтний хандлага үйлчлүүлэгчийн түрэмгий зан үйлийг өдөөх буюу өөрийгөө хянах чадварт нөлөөлдгийг санах хэрэгтэй. Аль болох эерэг хандлагатай, шүүмжлэхгүйгээр харилцах хэрэгтэй.
- Үйлчлүүлэгч өөрийгөө хянах, тайван байдлаа хадгалж үлдэхэд туслахын тулд тэдний зан үйлийг түрэмгий болоход нөлөөлдөг болон тайвшрахад нөлөөлдөг хүчин зүйлсийг танин мэдэх хэрэгтэй.
- Бусадтай харилцахдаа хүчирхийлэл дарамт, түрэмгий зан үйл ашигладаг үйлчлүүлэгчийг санал бодлоо үгээр илэрхийлж сурахад нь туслах, харилцааны ур чадварт нь дэмжлэг үзүүлэхэд анхаарах
- Хувь хүн гэдэгт нь анхаарал хандуул. Түрэмгий занг нь шүүмжлэх, мэтгэлцэх хэрэггүй.

Хүнийг эвгүй байдалд оруулах, тоглоом тохуу хийж байгаа юм шиг санагдах ямар нэгэн үйлдэл хийхээс зайлсхий.

- Зөн совиндоо итгэх. Далд ухамсраа хөгжүүлж, үйл явцыг удаанаар бодож эргэцүүлэхийн оронд аюул ослыг илүү хурдан танин мэдэх чадвар эзэмшээрэй. Хэрэв та айдас түгшүүр мэдэрч байвал яагаад энэ зүйл тохиолдсон талаар бодож эргэцүүлэхийн оронд аюултай нөхцөл тулгараад буй талаар анхаарал хандуулна. Үйлчлүүлэгч өөрөө айдас автаж, өөрийгөө дарамтад орсноор мэдрэх үедээ эсэргүүцэх буюу дайрч давшлах хариу үйлдэл үзүүлдгийг санах хэрэгтэй. Тиймээс үйлчлүүлэгчийн мэргэжилтнээс айх айдсыг намжаах чиглэлээр ярих буюу үйлдэл хийх хэрэгтэй. Айдас түгшүүр, уур бухимдлын цаана байгаа шалтгааныг ойлгохын тулд бусдыг ойлгох ур чадвараа хөгжүүлээрэй.
- Бусдыг дээрээс нь харах хэрэггүй. Аюулгүй, нам дор газар суух хэрэгтэй. Зогсоогоор харилцах нь нөгөө хүндээ илүү эрх мэдэлтэйгээ илэрхийлэх буюу захиран тушааж байгаа сэтгэгдэл төрүүлдэг.
- Үйлчлүүлэгч бие махбодын болон сэтгэлзүйн хувьд өөрийгөө хянуулаад байгаа, өөрийгөө хавханд орсноор мэдрэх үед илүү их дайрч давшилдаг. Түүний боломжийг нэмэгдүүлэхийн тулд сонголтын хувилбарууд

болон сонголт хийх боломжийг үйлчлүүлэгчид өг. Мөн үйлчлүүлэгчтэй хэт ойр биш, тодорхой хэмжээний зай талбайн хэмжээг баримжаалж, суух суудлыг тохируулж зас.

- ▶ Айлган сүрдүүлсэн хөдөлгөөн хийх, гараа зангидах, чанга чанга ярих, уур нь дүрэлзэх, нүдээ томруулах, шүдээ зуух, гүнзгий амьсгаа авах гэх мэт шинж тэмдгүүдийг анхааралтай ажигла.
- ▶ Түрэмгий хүний илэрхийлж буй мэдрэмжийг хүлээн зөвшөөр. Ихэнх түргэн ууртай хүмүүс бухимдсанаас хойш 2 – 3 минут өнгөрөхөд тайвширч эхэлдэг. Улмаар мэдрэмжээ илэрхийлэхийг нь хүлээн зөвшөөрсний дараа тэд ихэвчлэн маш сайн сонсож эхэлдэг. Харин зарим хүмүүсийн хувьд улам уурлаж бухимдах нь ихэсдэг. Энэ тохиолдолд эрсдэлийн түвшин нэмэгддэг.
- ▶ Түрэмгий зантай үйлчлүүлэгчид

хүрэх хэрэггүй, ялангуяа архи болон мансууруулах бодисын хамааралтай үйлчлүүлэгчидтэй харилцах үедээ илүү анхааралтай байх хэрэгтэй. Тэдний хувийн орон зайд халдах хэрэггүй. Тэдэнтэй харилцахдаа зохих хэмжээний зайг баримтал.

- ▶ Ууртай буюу аюултай хүмүүс сул дорой, өөртөө итгэлгүй, эргэлзэж тээнэгэлзсэн хүмүүс рүү ихэвчлэн дайрч давшилдаг. Тиймээс өөрийгөө тайван, цэгцтэй, өөртөө итгэлтэй танилцуул. Гэхдээ хэтрүүлэх буюу дээрэнгүй сэтгэгдэл төрүүлэх хэрэггүй.

Хэрэв үйлчлүүлэгч галт зэвсэг болон эд зүйлсээр таныг гэмтээхийг оролдвол түүнийг санаатай ийм үйлдэл гаргаагүй гэдгийг батлах болно гэдгээ илэрхийлээд тайвнаар буцааж авах хэрэгтэй. Булааж авахыг оролдож болохгүй. Тусгай сургалтад хамрагдсан цагдаагийн тусламж авч болно.

### Үйлчлүүлэгчийн гэрт очиж үйлчилгээ хүргэхдээ тулгарч болзошгүй аюулын үед өөрийгөө хамгаалах

- Бусдаас зөвлөгөө тусламж авч, эрсдэлийг бууруулах төлөвлөгөө боловсруулахгүйгээр аюултай орчинд очихгүй байх хэрэгтэй. Бусад мэргэжилтнүүд болон цагдаагийн албан хаагчдаас тусламж хүсэхээс эмээх хэрэггүй.
- Үйлчлүүлэгчийн гэрт очих үедээ явах чиглэл болон уулзалтын

хөтөлбөрийнхөө талаар байгууллагадаа мэдээлэх, уулзалтын хөтөлбөрөө утсан дээрээ тэмдэглэсэн эсэхээ шалгах хэрэгтэй. Байгууллагаас гарахдаа, тусламж хүсэх хэрэгсэл (гар утас, яаралтай аюулын дохио дуугаргах хэрэгсэл гэх мэт)-ээ биедээ авч явах хэрэгтэй.

- Аюул учруулж болзошгүй үйлчлүүлэгчийн гэрт очих болбол 2 мэргэжилтэн хамт явахаар томилохыг байгууллагаас хүсээрэй.

- Аюул ослын зэргийг тодорхойлохын тулд хэдэн минут ажиглах хүртлээ шууд үйлчлүүлэгчийн гэрт орохгүй байх хэрэгтэй. Зан үйлээ хянаж чадахгүй буюу дарамт хүчирхийлэл үйлдэж буй чимээ гарч буй эсэхийг шалга. Ойр орчимд тусламж хүсэхээр хэн нэгэн явсан эсэхийг анзаар. Зугтах боломж байгаа эсэхийг тодорхой болгоорой.
- Унтлагын өрөөнд ихэвчлэн галт зэвсэг, гал тогооны өрөөнд хутга болон бусад багаж хэрэгсэл байдгийг санаарай. Хэрэв тэр ямар нэгэн багаж зэвсэг авахаар ойртож буй харагдвал шууд зугтаарай.
- Өрөөнөөс гарч явж буй хүн зэвсэгтэй буцаж ирж болохыг таамаглаарай.
- Түшлэгтэй, зөөлөн, хурдан босоход хэцүү сандал дээр аль болох суухгүй байх хэрэгтэй. Хатуу болон хурдан хөдлөх боломжтой сандал дээр суу. Шаардлагатай үед өөрийгөө хамгаалах зорилгоор хаалт хийх боломжтой байвал сайн.
- Шаардлага гарвал хурдан зугтах боломжтой байдлаар машинаа ойрхон байрлуул.
- Машинаа асаахад бэлэн, бензин хангалттай хэмжээнд үлдээх хэрэгтэй. Аюул тохиолдсон болон хол газар явж буй үед хангалттай нөөцтэй байх хэрэгтэй.
- Мансууруулах нөлөөт эм бодисын талаарх ойлголт мэдлэгээ нэмэгдүүлэх хэрэгтэй. Хэрэв үйлчлүүлэгчийн гэрт хориотой төрлийн эм бодис байвал хараад таних чадвартай байх хэрэгтэй.
- Үйлчлүүлэгчийн гэрт очихоосоо

өмнөтэрээр нийгмийн үйлчилгээний байгууллагаас үйлчилгээ авч байсан эсэх, дарамт хүчирхийлэл үйлдэж байсан түүхтэй эсэх, энэ төрлийн мэргэжилтнүүдэд сөрөг хандлага гаргаж байсан эсэхийг урьдчилан сэргийлэхийн тулд судлах хэрэгтэй.

- Хэрэв хэн нэгнээс зугтах хэрэг гарвал цагдаа, гал команд болон олон нийтийн газрууд руу гүйх хэрэгтэй. Хэрэв хэн нэгэн таныг дагах буюу ардаас ажиглаад байгаа юм шиг санагдвал гэр лүүгээ явах хэрэггүй.
- Ажил руугаа явах замдаа аюул осолтой тулгарч болзошгүй бол хөлд эвтэйхэн гутал, гүйхэд эвтэйхэн хувцас өмсөж байх хэрэгтэй. Зугтаахад саад болж, орооцолдох буюу гэмтэл үүсгэж болзошгүй тул урт ээмэг, зүүлт зүүхгүй байх хэрэгтэй.
- Үйлчлүүлэгчийн гэр очихоосоо өмнө нулимс асгаруулагч, цахилгаан бороохой гэх мэт хамгаалах хэрэгслийг биедээ авч явах, хэрхэн ашиглах талаар мэдлэгтэй байх хэрэгтэй.

### Хоёр буюу түүнээс дээш хүмүүстэй маргах буюу мэтгэлцэх үе тулгарахад

- Хоёр буюу түүнээс дээш тооны хүмүүс хоорондоо маргалдаж байх үед үйлчилгээ үзүүлэх шаардлага гарвал эхлээд тэдний анхаарлыг өөр дээрээ татах хэрэгтэй. Бага зэрэг биеийн хүч зарцуулж болзошгүй. Шүгэлдэх, чанга алга таших, утгагүй зүйл ярих (“Надад нэг аяга ус өгөөч” гэх мэт) анхаарал сарниулах аргуудыг ашиглаж болно.



- Суугаад тэднийг яагаад зөрчилдсөн талаар ярилцахыг хүс. Тэд суухгүй бол та ч бас зогссон хэвээр үлдэх хэрэгтэй.
- Аюулгүй байдлаа хадгалахын тулд шаардлагагүй зүйлсээр маргаанд оролцохгүй байх хэрэгтэй. Тэднийг тайвширч, өөрийгөө хянах чадвартай болсон үед дахин хамтдаа уулзаж болно.

Хэрэв боломжтой бол хямрал бүхий нөхцөл байдалд дандаа хэн нэгэнтэй хамт үйлчилгээ үзүүлэх хэрэгтэй.

- Хэрэв зөрчил маргаан хурцдаж, тэд бие биеэ гэмтээх магадлал өндөр болон багаж зэвсгээр бие биеэ гэмтээх магадлалтай бол өөрийн биеэр очих хэрэггүй.

#### Байгууллага аюултай үйлчлүүлэгчид үйлчилгээ хүргэх:

- Хэрэв үйлчлүүлэгч болон тэдний гэр бүл дарамт хүчирхийлэл үйлдэж байсан талаар ямар нэгэн мэдээлэл байгаа бол өнгөний код болон бусад тэмдэглэгээ ашиглах гэх мэтээр үйл явцын тэмдэглэлдээ мэдээлэл оруул.
- Байгууллага хүчирхийлэл дарамт бүхий нөхцөл байдлыг хэрхэн таних талаар ажилтнуудаа сургах хэрэгтэй. Тэгвэл тэд эрсдэл бүхий нөхцөл байдал болон эрсдэл үүсгэж болох хувь хүнийг танин мэдэх чадвартай болох болно.
- Байгууллага дотроо дохиоллын систем суурилуулах хэрэгтэй. Шаардлагатай тохиолдолд цагдаагийн байгууллагад дуудлага

өгөх утасны жагсаалт болон тусламж шаардлагатай үед дохиолол ажиллуулах товчлуурыг зэргийг байрлуулсан байвал зохино.

- Хэн нэгнийг барьцаалах болон бөмбөг байрлуулах гэх мэт аюултай нөхцөл байдал тулгарсан үед ажилтнуудыг ямар арга хэмжээ авах талаар заасан бодлого, дүрэм журам боловсруулах хэрэгтэй. Эдгээр дүрэм журмыг тогтмол хугацаанд сургуулилт хийж бэлдэж байх хэрэгтэй.
- Тухайн орон нутгийн хууль тогтоох байгууллагатай албан ёсны гэрээ, зөвшилцлийг оруулаад цагдаагийн байгууллагаас ямар үед, хэрхэн дэмжлэг авч болох талаар дүрэм журмыг боловсруулах ёстой.
- Байгууллага оффисын өрөө болон хүлээлгийн өрөөг цэвэр бөгөөд тухтай байхаар зохион байгуулах хэрэгтэй. Өрөөнүүд бохир заваан, эмх цэгцгүй, тав тухгүй байвал үйлчлүүлэгчид үл хүндлэл төрүүлж, эсэргүүцсэн хэлбэрээр харилцахад хүргэдэг.
- Байгууллага хүлээлгийн өрөө болон бусад тохиромжтой газарт архи тамхи, мансууруулах бодис болон галт зэвсэг биедээ авч явахыг хориглох ба хэрэв дарамт хүч хэрэглэх, биеэ барихгүй байх, эд хогшил гэмтээх тохиолдолд цагдаа дуудах талаар тайлбарласан самбар байрлуулах хэрэгтэй.
- Байгууллагын гадаад талбай, машины зогсоолын гэрэлтүүлэг зэргийг шалгаж байх хэрэгтэй.
- Байгууллага мэргэжилтнүүд болон

дадлагажигч ажилтнуудыг хувийн аюулгүй байдлаа хангах болон байгууллагын үйл ажиллагаатай холбоотой дүрэм журмуудын талаар сургалтад хамруулах ба сургалтыг тогтмол давтамжтай хийж байх хэрэгтэй.

- Байгууллага дарамт хүчирхийлэл үйлдэж болзошгүй үйлчлүүлэгчтэй уулзалт хийх тусгай өрөө, танхим бэлдсэн байх хэрэгтэй. Тус өрөөг ойр орчмоос ажиглаж байх боломжтой байвал зохино.
- Байгууллага мэргэжилтэн болон тэдний гэр бүлд бие махбодын гэмтэл болон хор хөнөөл учруулж байсан гэмт хэрэгтнүүдийн хавтаст хэргийг хадгалж байх хэрэгтэй.

Хэрэв мэргэжилтэнд ямар нэгэн зүйл тохиолдвол байгууллагын зүгээс тухайн мэргэжилтэн болон тэдний гэр бүлд учирсан хор хөнөөлийг бууруулах талаар тохирох сэтгэлзүйн болон бусад зөвлөгөө үйлчилгээг хүргэх хэрэгтэй.

#### Жендерийн тэнцвэртэй байдал:

Кейс менежментийг хэрэгжүүлж байгаа ажиллах хүчний дотор жендерийн тэнцвэрийг хангах нь мөн чухал. Зорилтод бүлгийн хүүхдүүдийн нас, хүйсийг анхаарч, мөн ямар хэлбэрийн хүчирхийлэлд өртсөн эсэхэд анхаарах хэрэгтэй. Жишээ нь, бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн хохирогч нартай эмэгтэй нийгмийн ажилтан ажиллах нь чухал бол өсвөр насны хөвгүүд эрэгтэй кейс ажилтантай харилцах нь илүү дээр гэж үздэг байж болох юм.



Хамгааллын үйлчилгээ авч буй ихэнх охид асуудлаа эмэгтэй нийгмийн ажилтантай ярилцахыг чухалчилдаг. Ялангуяа, бэлгийн хүчирхийллийн тухай болон сэтгэцийн эрүүл мэндийн талаар ярилцахад хялбар байдаг.



Дэлхийн өөр улс оронд ажиллаж байгаа бол тухайн улсын соёл, зан заншлаас хамааран өрхийн тэргүүн эрэгтэй хүн хүүхэд хамгааллын асуудлын талаар эмэгтэй нийгмийн ажилтантай ярихгүй байж магадгүй. Үүнийг эсрэгээр эмэгтэй хүн эрэгтэй нийгмийн ажилтантай ярьж болохгүй газар ч байж болох юм.



#### Хүүхэдтэй ажиллахад анхаарах зүйлс:

- Нийгмийн ажилтан нь бүх насны хүүхэдтэй, түүнчлэн тэдний гэр бүл, асран хамгаалагч нартай ажилладаг. Тиймээс ямар ч насны хүүхэдтэй ажиллахаар сургагдаж, бэлтгэгдсэн байх ёстой.
- Боломжтой бол хөгжлийн бэрхшээлтэй, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүнтэй ажиллах туршлагатай, чадварлаг хүнийг багтаа оруулах нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн оролцоог дээшлүүлэх, тэдэнд хүргэх хамгааллын үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах, ялгаварлан гадуурхалтыг арилгахад нэн тустай. Өөрөө бэрхшээлтэй нийгмийн ажилтнууд нь кейс менежментийн үйл явцад үнэлж баршгүй хувь нэмэр болдог.



**Хэл ба үндэс угсаа.** Нийгмийн ажилтан нь боломжтой бол хүүхэд, гэр бүл

өөрийн төрөлх хэлээр ярих нь чухал. Жишээлбэл, казак хүүхэдтэй ярилцахад казак хэлээр ярьж ойлголцвол хүүхдэд илүү хялбар байх болно.

Кейс менежментийн үйлчилгээг хаана, яаж үзүүлэхээс хамааран тухайн бүлгийн болон орон нутгийн онцлогийг ойлгодог хэл, ёс заншлыг мэддэг хүнийг кейс дээр ажиллуулах нь үр дүнтэй. Гамшиг онцгой байдлын үед дүрвэгч, шилжин суурьшигч нартай ажиллахад кейс ажилтнуудын хувьд үйлчилгээ үзүүлэхэд гарч болох асуудлыг бүтээлчээр шийдвэрлэх шийдэл, гарцыг олж, хэрэгжүүлэх нь тустай.

Кейс дээр ажиллаж байгаа ажилтнуудын ажлын ачаалал, нэг нийгмийн ажилтанд ноогдох кейсийн тоо зэрэг нь тэдний чадвар, чадамжид нийцсэн зохистой хэмжээнд байх ёстой.



Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үед баримтлах хүүхэд хамгааллын наад захын стандартад 1 кейс ажилтанд 15-30 кейс ноогдох ёстойг заажээ. Гэхдээ энэ нь кейсийн ажилтан өөр үүрэг хариуцлага давхар хүлээж байгаа эсэхээс хамаарна. Энэ тохиолдолд хамтарсан багийн бусад ажилтнуудын оролцоо, дэмжлэг чухал юм.



Хүүхэд үзүүлэх хамгааллын үйлчилгээ нь эрсдэлийн түвшин, тухайн кейсийн хүндрэлтэй, нарийн төвөгтэй байдлаас шалтгаалан янз бүрийн түвшний үйлчилгээ шаардлагатай байдаг. Иймээс нэг ажилтанд өндөр, дунд, бага

эрсдэлтэй кейсүүдийг хольж өгөх нь зүйтэй байдаг.

**Үндсэн чадамжууд:** Кейс дээр ажиллах ажилтнууд нь ажил үүргээ мэргэжлийн түвшинд, аюулгүй байдлаар гүйцэтгэхэд шаардлагатай чадвар, чадамжтай байх ёстой. Албан тушаал бүрийн хувьд чадвар, чадамжийг үнэлэх нь ажилд шалгаруулж авах үйл явцын нэг бөгөөд чадавх бэхжүүлэх төлөвлөгөөний нэг хэсэг байх ёстой.

Жишээлбэл, манай улсын хувьд хөгжлийн нийгмийн ажилтан, сургуулийн нийгмийн ажилтны ажил үүрэг болоод гүйцэтгэх ажлын хувьд ялгаатай байдаг.

Кейс менежментэд оролцож байгаа ихэнх ажилтан үндсэн чадамжийг эзэмшүүлэх анхан шатны сургалт, эдгээр чадвараа ажилдаа хэрэглэхэд нь дэмжлэг болохуйц мэргэжлийн удирдлага, үлгэрлэн дагууллаар хангагдах ёстой. Ажилтнууд нь бага насны хүүхэдтэй ажиллах, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд болон гэр бүлд үйлчлэх, кейс менежментэд жендерийн мэдрэмжтэй хандах, бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн хохирогчтой ажиллах гэх мэт асуудлаар шинэ мэдлэг, чадвар эзэмших, урам зоригоор хангагдах ёстой. Тэд илүү нарийн төвөгтэй кейс дээр ажиллах талаар бусдадаа тусалдаг, мэргэжлийн удирдлагаар хангадаг болох ёстой.

**Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах:** Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах

нь Хамгааллын алхмуудын чухал бүрэлдэхүүн бөгөөд эмзэг бүлгийн хүүхдэд хамгааллын үйлчилгээ үзүүлэх болон кейс менежменттэй холбоотой аюулгүй байдлыг хангахад учирч болох аливаа эрсдэлийг илрүүлж, урьдчилан сэргийлэхэд анхаарсан байдлаар кейс менежментийг төлөвлөх ёстой. Хүүхэд, өсвөр үеийнхэнд кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлж байгаа хүн бүр сургалтад хамрагдаж, хүчирхийлэл, хор хохирлын аливаа хэлбэрээс хүүхдийг хамгаалах үүргээ биелүүлэх, хүчирхийлэл, хор хохирлын талаар гарсан аливаа асуудлыг яаралтай мэдээлж, хариу үзүүлэх хүүхдийн ашиг сонирхлыг нэн тэргүүнд тавих явдлыг хангахад хариуцлага хүлээнэ. Тиймээс хүүхэдтэй ажиллах ажилтнуудыг сонгохдоо түүх намтрыг

сайтар судлах, ажлын гүйцэтгэлийн үнэлгээ болон хяналт шинжилгээнд тогтмол хамруулах, ажлын байрны тодорхойлолт, гүйцэтгэлийн зорилтод хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах талаар тусгахад анхаарах хэрэгтэй.

**Мэргэжлийн удирдлага, зөвлөн туслах замаар дэмжлэг үзүүлэх:** Кейс менежментийг чанартай явуулахад чанартай мэргэжлийн удирдлагаар тогтмол хангахыг шаарддаг. Мэргэжлийн удирдлага бол нийгмийн ажилтнуудын чадварыг дээшлүүлэх, тэдний ажлыг дэмжих арга зам мөн. Олон улсын туршлагаар мэргэжлийн удирдагчид ноогдох кейс ажилтнуудын харьцааг дунджаар 5-6 нийгмийн ажилтан гэж тогтоож ажилладаг байна.

# 4.5

## ХАМТЫН АЖИЛЛАГАА БА ЗОХИЦУУЛАЛТ

Кейс менежмент нь хүүхдийг хамгаалах чиг үүрэг бүхий бүх талуудын хамтын ажиллагаа, зохицуулалтаа сайжруулах үйл явц юм. Бүх талууд гэдэгт холбогдох түвшний төрийн байгууллагууд, үйлчилгээ үзүүлдэг үндэсний хэмжээний болон орон нутгийн ТББ-ууд, орон нутагт суурилсан байгууллагууд орно.

**Байгууллага хоорондын болон салбар дундын хамтын ажиллагаа, зохицуулалтыг бэхжүүлэхэд анхаарах зүйлс:**

- Кейс менежментийн хувьд зохицуулалтын бүтэц ямар байх талаар бодлого боловсруулагч нар, үйлчилгээ үзүүлэгч нар зөвшилцөж, дүрэм журмаар зохицуулах ёстой. Эдгээр бүтэц нь хүүхэд хамгааллын тогтолцооны нэг хэсэгтэй холбогдож, зохицуулалтын механизмын нэг хэсэг болно.
- Кейс менежментэд оролцогч талууд салбар дундын хамын ажиллагаа, үүрэг хариуцлагаа тодорхой болгох шаардлагатай.
- Кейс менежментийн тогтолцооны үйл ажиллагаа, оролцогч талууд, тэдгээрийн давуу ба сул талыг зураглаж, үйлчилгээний хийдэл цоорхойг арилгах, нөөц боломжийг тодорхойлох

- Кейс менежментэд оролцогч талуудын оролцоог хангах
- Нөхцөл байдлын үнэлгээ, дүн шинжилгээ, нөлөөлөл, сургалт гэх мэт хамтарсан үйл ажиллагааг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх
- Холбон зуучлах үйлчилгээний сүлжээг байгуулах, бэхжүүлэхийн тулд үйлчилгээний зураглал гаргах
- Үйл ажиллагааны стандарт, журам, чанарын хэмжигдэхүүнтэй байх
- Мэдээлэл хуваалцах, өгөгдөл хамгаалах протокол, мэдээллийн сан, маягтуудыг багтаасан мэдээллийн менежментийн тогтолцоог хөгжүүлэх, бэхжүүлэх
- Кейс менежмент арга үр дүнтэй байгаа эсэхийг хяналт-шинжилгээ хийх
- Мэргэжлийн удирдлага, зөвлөн туслах дэмжих үйл ажиллагааг бий болгох, хөгжүүлэх
- Хүмүүнлэгийн нөхцөлд, үйл ажиллагааны дүрэм журамд нийцүүлэн кейс менежментийн үйлчилгээг үзүүлж ажиллах

**Олон салбарын хамтын ажиллагаа.**

Хамгаалал, эрүүл мэнд, боловсрол, сэтгэл зүйн эрүүл мэнд, нийгэм-сэтгэл зүйн дэмжлэг, амьжиргаа, хүүхдийн ядуурал, даван туулах, хүүхдийн эрхийн

засаглал гэх мэт олон салбарын хамтын ажиллагааг кейс менежментийн арга зүйг сонгох, ялангуяа бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд хариу үйлдэл үзүүлэхдээ анхаарах нь нэн чухал. Салбар дундын хамтын

ажиллагааны арга зүйг хэрэглэх нь хүүхэд хамгааллын асуудлын суурь шалтгааныг шийдвэрлэх, хүүхэд, гэр бүлийн асуудлыг цогцоор нь шийдэхэд тусална.

## 4.6

### КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙГ ХЭРЭГЖҮҮЛЭХ СТАНДАРТ, ЖУРАМ

Кейс менежментийн үйл ажиллагааны журам нь үйлчилгээ, дэмжлэгийн чанар, тогтмол байдал, зохицуулалтад нөлөөлдөг. Үйл ажиллагааны стандарт, журам нь янз бүрийн оролцогч талуудын үүрэг, хариуцлага, харилцаа холбоог тодорхойлж кейс менежментэд оролцож байгаа талуудыг дэмжиж хүүхэд хамгааллын олон хэлбэрт асуудлыг хэрхэн шийдвэрлэхийг тодорхойлдог.

Хүүхэд хамгааллын тухай хууль, Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хуулийг дагалдан гарсан журмуудад үйлчилгээний оролцогч тал, үйлчилгээний алхам, хэрхэн яаж үйлчилгээг үзүүлэх талаар тодорхой зааж өгсөн.

Үйл ажиллагааны стандарт журам нь зөвхөн нэг байгууллагын эсвэл онцгой байдлын үеийнх байж болно. Ялангуяа онцгой байдлын үед үйл ажиллагааны стандарт, журам нь яаралтай боловсрогдох бөгөөд кейс менежментийн хөгжлийг даган сайжруулагдаж байх ёстой. Хэрвээ урьд нь боловсруулсан үйл ажиллагааны стандарт журам байгаа бол шинэ журам боловсруулахын оронд хуучныгаа нөхцөл байдалдаа тохируулан шинэчлэн хэрэглэх нь зүйтэй.

#### Гол анхаарах зүйлс:

Үйл ажиллагааны стандарт журам нь:

- Тухайн нөхцөл байдалд кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэхэд суурь болох ёстой.

- Нарийн, төвөгтэй, урт, албархаг баримт бичиг биш товч тодорхой байх ёстой.
- Эмзэг байдлын шалгуурыг хэрхэн хэрэглэх заавар байх ёстой бөгөөд эрсдэлийн түвшин тогтоодог байна.
- Кейс менежментийн үе шат бүрд ямар үйл явц хийгдэхийг дэлгэрэнгүй тайлбарласан байна. Хэнийг оролцуулах, цаг хугацаа, шаардлагатай бичиг баримтыг хэрхэн бүрдүүлэх гэх мэт.
- Үзүүлэх боломжтой үйлчилгээ дэмжлэг, холбон зуучлалын сүлжээг тодорхойлсон байна.
- Мэдээллийн менежментийн тогтолцоо байна уу? Байгаа бол хэн яаж хэрэглэх талаар заасан байна.
- Шаардлагатай хэрэглэх маягтууд, өгөгдөл хамгаалах мэдээлэл хуваалцах протоколуудыг хавсаргана.
- Стандарт бүтцийг дагах, гэхдээ тухайн нөхцөл байдал, байршилд нийцүүлнэ.
- Хэрэгцээ шаардлагын дагуу шинэчилж, ажилтнууд хэзээ ч хэрэглэхэд хүртээмжтэй байлгана.
- Үйл ажиллагааны стандарт, журам нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдүүд, холбогдох үйлчилгээ, оролцогч талуудын оролцоог хангасан байна.

## 4.7

### ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЗУРАГЛАЛ БОЛОН ХОЛБОН ЗУУЧЛАЛ

Боловсрол, эрүүл мэнд, нийгмийн хамгаалал, хууль, нийгэм-сэтгэл зүй, асрамж халамж, хамгааллын үйлчилгээ гэх мэт олон салбарын үйлчилгээ дэмжлэгийн хүртээмжтэй байдлыг хангахад холбон зуучлалын сүлжээ, үйлчилгээний зураглал нь кейс менежментийн чухал бүрэлдэхүүн

болж байдаг. Аюулгүй, хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй, холбон зуучлалын сүлжээ нь кейс менежментийн оролцогч талууд, ашиг хүртэгчдийн хувьд ямар үйлчилгээ, дэмжлэгийг авч болохыг мэдэхэд нь тусалдаг.



## Анхаарах зүйлс:

- Уйлчилгээг холбон зуучлах болон үйлчилгээ дэмжлэгийн зураглал хамгааллын үйлчилгээнд маш чухал. Засгийн газар болон байгууллага хоорондын түвшинд төлөвлөлт хамтран хийхэд нэлээд хугацаа ордог. Манай улсын тохиолдолд тухайн орон нутагт ажиллаж байгаа хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнд оролцогч талууд хамтран үйлчилгээний зураглал гаргаж, ямар кейсийг хаана, хэнд, хэрхэн холбон зуучлах тухай тодорхой болгох хэрэгтэй.
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийн хувьд дагаж мөрдөх аюулгүй байдлыг хангах стандартын хэрэгжилтийг дэмжсэн тусгай үйлчилгээ, дэмжлэгийг онцлон тодорхойлно. Эдгээрт хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүст үйлчлэх ТББ болоод орон нутгийн нөөц боломж, олон нутагт түшиглэсэн нөхөн сэргээх үйлчилгээнүүд, тусгай эмнэлгүүд, явуулын үйлчилгээ, дэмжих тоног төхөөрөмжийг ханган нийлүүлэгчид зэрэг орно.
- Үйлчилгээ, дэмжлэг, мэдээллийг авахад нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, тэдний асран хамгаалагчдад учирч байгаа биет орчны, бүтцийн, хандлагын бэрхшээлүүдийн талаар мэдээлэл цуглуулах шаардлагатай.
- Холбон зуучлагдсан хүүхдүүдэд үйлчилж байгаа үйлчилгээний байгууллагууд, орон нутгийн бүтэц нь кейс менежментийн талаар мэдээлэл авдаг, холбон зуучлалын сүлжээ, үйлчилгээний зураглал бүтээхэд оролцдог байх нь үйлчилгээг чанартай үзүүлэхэд тус болно.
- Хэрэглэж байгаа эмзэг байдлын шалгуурт нийцсэн үйлчилгээ, дэмжлэгийн талаар үнэн зөв мэдээллийг агуулсан үйлчилгээний зураглалаа тогтмол шинэчлэгдэж байхад анхаарах шаардлагатай.
- Холбон зуучлал хийхийн өмнөх үйлчилгээний чанарт үнэлгээ хийж холбон зуучлал нь аюулгүй, хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй, оролцоотой байхад анхаарч ажиллана.
- Жендерийн хэм хэмжээ, эрх мэдлийн тэнцвэргүй байдал нь хүүхэд үйлчилгээг өөрийн биеэр авахад саад учруулж болзошгүй. Орон зай, байрлал, дэд бүтэц гэх мэт асуудлыг охид, хөвгүүдийн аль аль нь үйлчилгээ авахад тохиромжтой байдлаар зохицуулахад анхаарах нь зүйтэй.
- Хэрвээ нөхцөл байдал нь тохирвол хүүхэд хамгааллын талаар онцлон анхаарах хүнийг бусад салбар, үйлчилгээ үзүүлэгчдийн дунд томилон ажиллуулахад анхаарах нь зүйтэй. Тэдгээр хүмүүсийг кейс менежментээр дамжуулан хүүхэд хамгаалалд сургаж, холбон зуучлах болон дэмжлэгийн үйлчилгээ үзүүлэхэд бэлтгэх хэрэгтэй.



- Холбон зуучлалын сүлжээ саад, бэрхшээлгүй ажиллаж байгаа эсэхийг хянахад хоорондын зохицуулах уулзалтууд их чухал.
- Нууцыг сахих, мэдээлэл хуваалцах протоколыг тохиролцох, хэрэгтэй. Эдгээр нь үйл ажиллагааны стандарт журам нэг хэсэг байж болно. Нууцлалыг хадгалах гэрээг

оролцогч бус талуудтай хийх, хуваалцах хэрэгтэй.

- Үйлчилгээг авахад төлбөртэй байгаа бол хүүхэд хамгааллын тогтолцооны тогтвортой байдлыг хангах үүднээс үнэ төлбөргүй үйлчилгээ үзүүлэх талаар нөлөөллийн ажил хийх шаардлагатай.

## 4.8

### МЭДЭЭЛЛИЙН МЕНЕЖМЕНТ

Мэдээллийн менежмент бол кейс менежментийн чухал бүрэлдэхүүний нэг юм. Кейс бүрийг амжилттай шийдвэрлэхэд нэлээд олон маягт холбогдох албаны хүмүүст хуваалцах шаардлага гарна. Энэ бүгд нь кейс менежментийн үйл ажиллагааны стандарт, журамд орсон байх ёстой. Нууцлалыг хадгалах, хамгаалах нь хүүхдийн аюулгүй байдлыг хянах үйл ажиллагааны чухал хэсэг юм.

Кейс менежментийн маягтыг боловсруулах, хамгаалах эхний

шатнаас эхлэн кейс дээр ажиллах болон ажиллаж байгаа ажилтнуудыг сургах чадваржуулах шаардлагатай. Ингэснээр хүүхдэд учирч болох эрсдэлийг бууруулна.

Хүүхэд хамгааллын хариу үйлчилгээ үзүүлэх бүх үе шатанд мэдээллийг хуваалцах ямар хэрэгцээ шаардлага гарах, мэдээлэл солилцох, мэдээллийн аюулгүй байдлыг хэрхэн хамгаалах талаар бүгд анхаарах ёстой.

# 4.9

## КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ БА НӨЛӨӨЛЛИЙН АЖИЛ

Кейс менежментэд хамаатай нөлөөллийг янз бүрийн түвшинд хийж болно. Энэ нь тодорхой нэг кейсүүдэд эсвэл кейс менежментийн юмуу үүний тодорхой нэг бүрдэл хэсгийг сайжруулахад чиглэж болно.

### Хүүхэд, гэр бүлийн төлөө нөлөөллийн ажил хийх загвар жишээнүүд

- Гэр бүлийн орчинд зохистой халамж хүртэж чадахгүй байгаа хүүхдийн төлөө нөлөөллийн ажил
- Үе тэнгийнхний дарамт хүчирхийлэл өсвөр насныхны дунд түгээмэл байгаатай холбогдуулан нөлөөллийн ажлыг зохион байгуулах
- Улаанбаатар хотын төлөвлөлтөөс шалтгаалан хүүхдүүд сургуульд бүрэн хамрагдахгүй байх, цэцэрлэгт хамрагдахгүй байгаа тухай асуудлаар нөлөөлөх
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд нийгмийн болоод орчны нөлөөллөөс болоод суурь боловсрол эзэмшиж чадахгүй байгаа тухай
- Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүдэд зохих хариу үйлчилгээг үзүүлэх талаар хийх нөлөөлөл
- Зам тээврийн осолд хүүхэд өртөж байгааг бууруулах нөлөөллийн ажил гэх мэт



## Анхаарах зүйлс:

- Нөхцөл байдлаас шалтгаалсан нөлөөлөл нь хүүхэд, гэр бүлд шаардлагатай үйлчилгээ, нөөц боломжийг хүртээхэд нь туслах үүднээс хүүхдийн юм уу гэр бүлийн өмнөөс хийгдэж болох бөгөөд мөн тэдний амьдралд бусад эерэг өөрчлөлтийг хийх үүднээс хийгддэг. Хүүхэд, гэр бүлийг өөрсдийнхөө ирээдүйн төлөө өөрсдөө нөлөөлөл хийх чадвартай болоход нь туслах үүднээс хүүхэд, гэр бүлийг нөлөөллийн ажилд оролцуулж байх хэрэгтэй.
- Бүсийн юм уу дэлхийн хэмжээний нөлөөллийн ажил үр дүнтэй байж болох юм. Жишээлбэл, “Хөдөлгөөнт хүүхдүүд” гэдэг кампанит ажилд нь дэлхийн олон улс орны холбогдох яамд руу чиглүүлэн нөлөөллийн ажил өрнүүлсэн. Ингэснээр дүрвэгч, нүүлгэн шилжүүлэлтэд өртсөн, цагаач хүүхдүүдэд кейс менежментийн үйлчилгээг ялгаварлалгүй үзүүлэхэд амжилт гаргаж байсан түүх бий.
- Төсөв хөрөнгө хүрэлцэхгүй байгаа үед үйлчилгээнд шаардлагатай байгаа төсөв, санхүүгийн талаар мэдээлж, нөлөөллийн ажлыг зохион байгуулж болох юм.
- Кейс менежментийн явцад системтэй цуглуулсан өгөгдөлд дүн шинжилгээ хийж ажиллах, тухайн орон нутгийн хүүхэд, ард иргэдийн онцлог, хэрэгцээний төлөө нөлөөллийн ажил өрнүүлэхэд хэрэгтэй чухал мэдээллийг өгч чадна.
- Хувь хүүхдийн болон хэт эмзэг, эсхүл улс төрийн асуудлаар нөлөөллийн ажил өрнүүлэх нь заримдаа хамтын ажиллагаанд хохирол учруулах, хүртээмжийг багасгах зэрэг эрсдэл учруулж магадгүйг анхаарах нь зүйтэй.
- Бодлого, үйлчилгээг хөгжүүлэхэд хүүхдийг оролцуулах, эцэг эх, асран хамгаалагчдын оролцоо, төлөөллийг хангах нь тэдний эдлэгдээгүй эрхийнхээ төлөө тэмцэхэд чадваржуулах, үр дүнтэй нөлөөлөл хийх чухал хөшүүрэг болдог.
- Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах арга хэмжээ нь нөлөөллийн бүх ажилд туссан байх ёстой. Иймээс үйлчилгээг төлөвлөхдөө, эдгээр хэрэгцээг анхаарч тухайн нөхцөл, нөөц боломждоо тохируулан ирээдүйд хэрхэн тогтвортой байлгах талаар анхаарах нь зүйтэй.



Нөлөөллийн ажлыг хэзээ хэрхэн, яаж хийхийг Хүүхдийг Ивээх Сангаас 2019 онд хамтарсан багийн гишүүдэд зориулан боловсруулсан, “Мэдээлэл, сурталчилгааны ажлыг зохион байгуулах нь” гарын авлагаас харж болно.



# 4.10

---

## **ХЯНАЛТ-ШИНЖИЛГЭЭ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТӨЛӨВЛӨГӨӨ БОЛОВСРУУЛАХ, ХӨГЖҮҮЛЭХ НЬ**

Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний төлөвлөгөө боловсруулах нь Хамгааллын алхмуудын үндсэн бүрэлдэхүүн юм. Хяналт-шинжилгээ, үнэлгээний шатанд анхаарах гол зүйлүүдийг гарын авлагад тодорхой оруулсан. Үнэлгээний босго оноо, үр дүнгийн шалгуур үзүүлэлт, хяналт-шинжилгээ, үнэлгээнд сургалтын төлөвлөгөө орчны шинжилгээ, ёс зүйн талаар оруулах ёстойг дурдсан байгаа.

# 4.11

## ТОГТВОРТОЙ БАЙДЛЫН ТӨЛӨВЛӨГӨӨ БОЛОН КЕЙС ХААХ СТРАТЕГИЙГ БОЛОВСРУУЛЖ БЭХЖҮҮЛЭХ НЬ

Кейс менежментийн арга зүйн нэг хэсэг болох кейс менежментийн чиглэлээр нийгмийн ажиллах хүчний ирээдүйн хэрэгцээг анхаарах хэрэгтэй. Иймээс байгаа нөөц боломж, нөхцөл байдалдаа тохируулан үйлчилгээний төлөвлөгөөг боловсруулахдаа одоо болон ирээдүйд гарах хэрэгцээний талаар бодолцох нь чухал.



### Анхаарах зүйлс:

- Кейс менежментийг төлөвлөх шатандаа тогтвортой байдлын төлөвлөгөөг хамт боловсруулсан байх ёстой.
- Холбогдох төрийн болон төрийн бус байгууллагууд болон бусад талуудын тогтвортой байдлыг хангахын тулд тэднийг кейсийн төлөвлөгөөнд оролцуулна.
- Урт хугацааны тогтвортой байдлын төлөвлөгөөнд дараах зүйлийг оруулна. Үүнд:
  - Орон нутгийн ТББ болон төрийн байгууллагуудын ажилтнуудыг чадавх бэхжүүлэх ажилд татан оролцуулах замаар чадавхыг дээшлүүлэх
  - Орон нутгийн түншлэгчид нь эхлээд ойрын дэмжлэг, мэргэжлийн удирдлага дор бага эрсдэлтэй кейсүүдтэй ажиллах замаар кейс менежментийг хэрэгжүүлж эхлэх
- Орон нутагт суурилсан хүүхэд хамгааллын тогтолцоо нь сайн хөгжсөн газарт гамшгийн бэлэн байдлын төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх
- Үндэсний түвшинд дэмжиж болох хэрэгжихүйц бодитой арга зүй, журам, тогтолцоог хөгжүүлэх ажлыг дэмжих

# БҮЛЭГ 5

## ТУСГАЙ НӨХЦӨЛ ДЭХ КЕЙС МЕНЕЖМЕНТ

Хамгааллын Алхмууд хэмээх энэхүү багц материал нь дэлхийн бүх орны нөхцөлд тохиромжтой байхаас гадна олон талын асуудалтай, хүүхэд хамгааллын яаралтай арга хэмжээнд хамрагдах шаардлагатай бүх хүүхдийг<sup>1</sup> хамгаалахад хэрэглэх зорилгоор боловсруулсан. Үүнээс гадна илүү анхаарал шаардсан тодорхой нөхцөл гэж байх бөгөөд үүнийг дор дурдав.

Кейс менежментийг хүүхдүүдийн тусгай бүлэгт хийх тохиолдол:

- Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэл (БЖСХ)-д өртсөн хүүхдүүд
- Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүд, үүнд асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд хамрагдаж буй хүүхдүүд бас багтана.

Кейс менежментийг тусгай нөхцөл, орчинд хэрэгжүүлэх тохиолдол:

- Шилжин суурьшиж буй хүүхдүүд
- Гэнэтийн эсвэл олон тооны хүүхдийг хамарсан онцгой байдал
- НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн дээд комиссарын газрын Дээд Ашиг Сонирхлын Журам (ДАСЖ) хэрэгжих ёстой дүрвэгсэд байгаа газрууд

**Тэмдэглэл:** Энэхүү бүлгийг кейс менежментийн үйл явц, төлөвлөлт, мэдээллийн менежмент гэсэн бүлгүүдтэй холбож, хамтад нь уншвал **ЗОХИНО**.

<sup>1</sup> Хамгааллын Алхмууд хэмээх энэхүү багц материалд дурдсан “хүүхэд” гэх ойлголтод эрэгтэй, эмэгтэй, түүнчлэн заавал эрэгтэй эсвэл эмэгтэй гэгдэх шаардлагагүй хүүхэд (хоёр хүйсийн аль нэгээр тодорхойлогдох шаардлагагүй)-ийг оруулан үзсэн болно.

# 5.1

## БЭЛГИЙН БОЛОН ЖЕНДЭРТ СУУРИЛСАН ХҮЧИРХИЙЛЛИЙН ХОХИРОГЧ ХҮҮХЭДТЭЙ АЖИЛЛАХ ТУХАЙД

Бэлгийн болон жендэрт суурилсан хүчирхийлэл (БЖСХ):

Хүүхдийн эсрэг үйлдсэн бүхий л үйлдэл бөгөөд жендэрийн талаар тогтсон хэм хэмжээ, тэгш бус эрх мэдэл, хүчний харилцаа (нас болон бэлгийн чиг хандлагаас хамаарсан тэгш бус эрх мэдэл, хүчний харилцаа үүнд багтана)-нд суурилдаг. Хүчирхийлэл болон дарамтлах заналхийллийг энд багтаана. Энэ нь бие махбодын, сэтгэл санааны, сэтгэлзүйн эсвэл бэлгийн шинж чанартай байх бөгөөд үйлчилгээ авах боломжийг хааж боох хэлбэр мөн багтана. Энэ нь эмэгтэйчүүд, охид, эрэгтэйчүүд, хөвгүүдэд хор нөлөө учруулдаг.

Хүүхдийн эсрэг бэлгийн хүчирхийлэл:

Насанд хүрэгч эсвэл хүчээр илүү өөр хүүхдийн зүгээс хүүхдийн эсрэг үйлдэж

буй бэлгийн үйл ажиллагааны бүхий л хэлбэр. Хүүхэд, хүүхдийнхээ эсрэг бэлгийн зүй харьцаа үйлдэж болохыг энэхүү тодорхойлолтод тусгасан байна. Хүүхдийн эсрэг бэлгийн хүчирхийлэл нь ихэнхдээ хүүхдийн биед хүрч, халдах хэлбэрээр илэрнэ. Тухайлбал, бэлгийн сэдлээр үнсэх, илж таалах, ам болоод анус, үтрээгээр бэлгийн харилцаа үйлдэх зэргийг багтаана. Гэвч хүүхдийн биед хүрч, халдахгүйгээр хүүхдийн эсрэг үйлдэгддэг бэлгийн хүчирхийллийн хэлбэрүүд бас бий. Жишээ нь, бусдыг хүчиндэж байгаа эсвэл бэлгийн хүчирхийлэлтэй холбоотой үйлдлийг хүүхдэд хүчээр харуулах, хүүхдийг албадан порнограф үзүүлэх эсвэл биеийнхээ нууц хэсгүүдийг харуулах, хүүхдийн биеийн нууц хэсгүүдийг хүчээр харах, бэлгийн харьцааны шинжтэй үг яриагаар хүүхдийг дарамтлах, хүүхдийн

биеийг үнэлүүлэх эсвэл порнографт татан оруулах байдлаар хүүхдийг мөлжих зэргийг оруулна.<sup>1</sup>

**Бэлгийн мөлжлөг:** Эмзэг байдал, эрх мэдэл, хүчний ялгаатай байдал, итгэлд дөрөөлөн бэлгийн зорилгоор хүүхдийг хүчирхийлсэн хийгээд хүчирхийлэх оролдлого бүхий үйлдлийг хэлнэ. Энэ нь хүүхдийг бэлгийн мөлжлөгт өртүүлж мөнгө, нийгэм, эсвэл улс төрийн хувьд ямар нэг ашиг олох үйл ажиллагаа ба дурьдаж буй нөхцөлөөр хязгаарлагдахгүй гэдгийг анхаарах хэрэгтэй. Хүүхдийн биеийг нь үнэлүүлэх, бэлгийн боолчлолд оруулах, хоол унд, бусад зүйлийг бэлгийн харилцааны үйлдлээр солилцох, бэлгийн мөлжлөгийн зорилгоор хулгайлах, наймаалах зэргийг жишээ болгон нэрлэж болно.

**Хохирогч /Даван туулагч хүүхэд:** 18-аас доош насны бэлгийн хүчирхийлэл,

жендерт суурилсан хүчирхийллийн ямар нэг хэлбэрт өртсөн хүн. Хүүхдийн нас, давуу тал, хамгаалуулах шаардлагаас хамааран “хохилогч” болон “даван туулагч” гэсэн нэр томъёог хэрэглэх нь бий. “Хохирогч” гэх нэр томъёог хууль, анагаах ухааны салбарт ихэнхдээ хэрэглэх бол “даван туулагч” гэх нэр томъёо нь сэтгэлийн хат хэмээх ойлголттой холбогддог учраас ерөнхийдөө сэтгэлзүй, нийгмийг дэмжих салбарт уг нэр томъёог ашигладаг.<sup>2</sup> Хүүхэд хамгааллын салбарын мэргэжилтэнүүд сэтгэлийн хат гэх ойлголтыг дэмжих зорилгоор “даван туулагч” гэсэн нэр томъёог хэрэглэдэг. Харин өөрийгөө даван туулагч гэж тодорхойлоогүй, яаралтай хамгаалуулах хэрэгцээ бүхий бага насны хүүхдийг “хохилогч” хэмээн үздэг. Хамгааллын Алхмууд хэмээх энэхүү аргачлал нь “БЖСХ-д өртсөн хүүхдүүд” гэсэн нэршлийг хэрэглэхийг санал болгож байна.



#### Онцгойлон анхаарах зүйл:

Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэл (БЖСХ)-ийн кейстэй ажиллах үед дараах гол зүйлийг санах хэрэгтэй:

- Бүх хүүхдэд бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртөх болон өртөх эрсдэл бий.
- Зөвшөөрөлгүйгээр үйлдсэн хийгээд, үйлдэхийг завдсан

бэлгийн шинжтэй аливаа харилцааг бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд багтаана.

- Хүчиндүүлэх, ураг төрөл, садангийн хүндээ хүчиндүүлэх, доромжлуулах (ам, анус, үтрээнд бэлэг эрхтнийг оруулалгүйгээр бэлгийн харилцаа үүсгэх, тухайлбал гар хангалга хийх, тэврэх, илж

1 Авран Хамгаалах Олон Улсын Хорооны Зөвлөмж, гэхдээ Дэлхийн Эрүүл Мэндийн Байгууллага зэрэг бусад газрын тодорхойлолтуудыг харьцуулан үзэж, ашигласан.

2 Байгууллага Хоорондын Байнгын Хороо (2015) Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны нөхцөлд жендерт суурилсан хүчирхийллийн эсрэг арга хэмжээг хослуулах нь: Эрсдэлийг бууруулах, сэтгэлийн хат суулгах, эдгэхэд нь туслах



таалах гэх мэт), бэлгийн харьцаанд орж буй эсвэл иймэрхүү шинжтэй үйлдлийг харуулах (войеризм)<sup>1</sup>, зөвшөөрөх эсвэл татгалзах чадамжгүй хэн нэгнийг бэлгийн зорилгоор наймаалах, цахим бэлгийн мөлжлөгт оруулах, дотно харьцаанд ордог хамтрагчдаа хүчирхийлүүлэх (гэрлэсэн хос нэг нэгнээ хүчиндэх, сүйт бүсгүй, сүйн бэлэгтэй холбоотой хүчирхийлэл), ургийг хөнөөх эсвэл хор учруулах (хүчээр зулбуулах)<sup>2</sup>, нэр хүндийн гэмт хэрэг үйлдэх (гэр бүл эсвэл тодорхой бүлгийг “шившиглэсэн” хүнийг хөнөөж, нэр хүндээ хамгаалах), хүүхдийг гэрлүүлэх, эм бэлэг эрхтнийг зэрэмдэглэх/зүсэх болон бусад сөрөг уламжлалыг дагах, бэлгийн дарамт үзүүлэх, сүрдүүлэх, бэлгийн мөлжлөгт оруулах (биеийг нь хүчээр үнэлүүлэх, бэлгийн боолчлолд оруулах, хоол унд, бусад зүйлийг бэлгийн харилцааны үйлдлээр солилцох, бэлгийн зорилгоор хулгайлан наймаалах гэх мэт үйлдсэн хийгээд завдсан, арилжааны хийгээд арилжааны бус шинжтэй үйлдлүүд) зэрэг нь бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн тодорхой жишээ юм.

- Хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртөхөд түүний хүйс голлох “шалтгаан” болох ч нас, боломж боллоцоо, нийгэмд эзлэх байр суурь, эмзэг байдал, эрхшээлдээ оруулахад амар байдал зэрэг хүчин зүйлээс үүдэн хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртөж болно. Хүүхдүүд насанд хүрэгчдээс эрх мэдэл, хүчээр бага, тэднээс хараат, амархан хууртагддаг, биеийн хүч сул, зарим тохиолдолд хүүхдийн биеийн хэмжээ, царай зүс<sup>3</sup> нь бэлгийн хүчирхийлэлд өртөх “шалтгаан” болдог.
- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртөх эрсдэл охидын хувьд өндөр боловч хөвгүүд ч гэсэн бэлгийн хүчирхийлэлд өртөж болно<sup>4</sup> гэдгийг ойлгох нь чухал. Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хөвгүүдэд зориулсан үйлчилгээ, дэмжлэг хангалтгүй байх нь тэднийг нөхөн сэргээх, нийгмийн хэвийн амьдралд буцаан орох боломжийг бууруулдаг.
- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй ажиллахдаа “даван туулагч төвтэй” арга зүйг барих нь оновчтой. “Хохирогч”, “даван туулагч” гэсэн нэр томъёог хоёуланг нь хэрэглэдэг ч “даван туулагч төвтэй” арга зүйн үзэл санаа нь бэлгийн

1 Бусдыг нүцгэн эсвэл бэлгийн харьцаанд орж буй харж бэлгийн таашаал авах үйлдлийг войеризм гэж нэрлэнэ.

2 Ураг зулбуулах буюу ургийг хөнөөх нь хуулиар хүлээн зөвшөөрсөн үр хөндөлтөөс өөр зүйл.

3 Жишээ нь, педофил буюу хүүхэдтэй бэлгийн харьцаанд орохыг хүсэх эмгэг

4 НҮБ-ын Хүүхдийн Сан. (2014). Инээмсэглэлийн цаадах нууц: Хүүхдийн эсрэг хүчирхийллийн талаарх статистик анализ. Нью-Йорк: НҮБ-ын Хүүхдийн Сан

хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг эдгээх, сэтгэлийн хат суулгах явдал юм. Амьдрал дээр даван туулагч төвтэй арга зүйг баримтлах гэдэг нь дараах зүйлийг хийнэ гэсэн үг:

- **Хүүхдийн туулсан зүйлийг хүлээн зөвшөөр:** Хүүхдийн илэрхийлж буй мэдрэмж (уурлах, айх, гуниглах гэх мэт)-ийг ойлгож байгаагаа; болсон явдлын талаар өөрийнх нь тайлбарт итгэж байгаагаа; түүний туулсан зүйл, гаргасан шийдвэрийг шүүхгүй гэдгээ хүүхдэд ойлгуулна. Бид хүүхдийн нөхцөл байдлыг хамгийн сайн мэдэх хүн бол тухайн хүүхэд өөрөө гэдэгт итгэх ёстой.
- **Хүүхдийг дэмжихийг хичээ:** Хүүхдэд туслах үйл ажиллагаанд нэн тэргүүнд хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг тавьж, үйл ажиллагаагаараа дамжуулан хүүхдийг дэмжихэд анхаарах ёстой. Хүүхэд бэлгийн хүчирхийллийн улмаас амссан зовлонгоос болоод

бие, сэтгэлээ хянах чадваргүй болох магадгүйг мэдэж байх хэрэгтэй. Боломжтой бол, үйлчилгээ үзүүлэх явцад шийдвэр гаргах чадамжтай, том хүүхдүүдээр өөрсдөөр нь шийдвэр гаргуулах байдлаар, өөрийгөө хянах чадварыг нь сэргээхийг хичээнэ.

- **Хүүхдийн давуу талыг онцгой анхаарах:** Хүүхэд, дасан зохицох, асуудал шийдвэрлэх чадвартайг хүлээн зөвшөөрч, тэдгээр чадварыг нь улам дэмжих. Давуу талд суурилсан арга зүй нь хүүхдийн төрөлхийн сэтгэлийн хаттай чанарыг хүлээн зөвшөөрч, түүнийг улам батжуулахад чиглэдэг.
- **Харилцаа холбооны үнэ цэнийг ойлгох:** Хүүхэд, түүнд тусалж буй ажилтан хоёрын хоорондын харилцаа холбоо нь хүүхдийг илааршуулах ажлын эхлэл юм. Энэ нь ажилтан, бид хүүхэдтэй хийх уулзалт бүрийг харилцан холбоо, итгэлцэл бий болгох боломж гэж үзнэ.

### Зорилтот бүлгээ ойлгох нь:

Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг **өндөр эрсдэлтэй кейс** гэж үзнэ. Энэ нь хүүхдэд эмнэлгийн яаралтай тусламж хэрэгтэй болсон, ноцтой гэмтэж бэртсэн, эсхүл бэлгийн зүй бус харилцаа, жендерт суурилсан хүчирхийлэлд дахин өртөж болзошгүй эсвэл өртсөн гэсэн үг. Хамгааллын яаралтай арга хэмжээг авахгүйгээр, хүүхдийг тэр чигээр нь орхивол хөгжлийн бэрхшээлтэй болох, худалдагдах, эсвэл бүр амь насаа ч алдаж мэднэ.

**Бүх хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртөх эрсдэлтэй байдаг** боловч дараах тодорхой бүлэгт хамаарах хүүхдүүдийн хувьд бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртөх эрсдэл өндөр<sup>1</sup> байдгийг анхаарвал зохино:

- Өсвөр насны охид (10-19 нас)
- Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдүүд
- Асран хамгаалах хүнгүй ба тусгаарлагдсан хүүхдүүд
- Зэвсэгт хүчин эсвэл зэвсэгт бүлэгт холбогдсон хүүхдүүд
- ЛГБКИ<sup>2</sup> хүүхдүүд
- Хуулийн зөрчсөн хүүхдүүд
- Асрамж, халамжийн байгууллагад амьдарч буй хүүхдүүд
- Хууль бусаар хил давуулагдсан, худалдагдсан, шилжин суурьшиж буй хүүхдүүд

Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд өөрт тохиолдсон зүйлийг илчлэхээс дургүйлхэх эсвэл илчлэх боломжгүй байх хэд хэдэн шалтгаан бий. Тухайлбал, өөртэй нь зүй бусаар харилцсан гэдгийг ойлгохгүй, мэдэхгүй байх, ичгүүртэй санагдах эсвэл хохирогчийг буруутгах хандлага, ирээдүйд гэрлэх боломж нь хумигдахаас эмээх, гэмт этгээд дахин хор учруулах (ялангуяа хүүхэд гэмт этгээдийг мэдэж байгаа тохиолдолд)-аас айх зэрэг юм.

Зарим хүүхдийн хувьд бэлгийн хүчирхийлэлд үргэлжлүүлэн өртсөөр байх тохиолдол байх ба үүнийг кейсийг анхлан бүртгэхдээ, сайтар санаж байвал зохино. Кейс ажилтны үүрэг нь яаралтай арга хэмжээ авахаас гадна хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд хэзээнээс өртөж эхэлсэн, хэрхэн үргэлжилж, хүчирхийллийн хэмжээнд хүрсэн эсэхийг тодруулах юм. Хэрэв тухайн өрхийн нэг хүүхэд бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн нь тогтоогдсон бол бусад хүүхдийн нөхцөл байдлыг тодруулах нь мөн чухал. Тиймээс, эдгээр нөхцөлийг кейс менежментийн үйл явцад заавал харгалзан үзнэ. Ингэснээр хүүхдийг хамгаалах арга хэмжээг яаралтай авах (жишээ нь, хүүхдийг нэн даруй аюулгүй газар аваачих), орон нутгийн хариуцсан ажилтан, байгууллагууд (цагдаагийн газрыг оруулаад)-ын үүрэг, хариуцлагыг кейсийн бүх үйл явцад нарийн тодорхой болгох боломж бүрдэнэ.

1 Хүүхдийг Ивээх Сан, (2018) Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны нөхцөл дэх хүүхдийн эсрэг бэлгийн хүчирхийлэл, хөтөлбөрийн зөвлөмж

2 Лесби, Гей, Би, Транс, Күйир, Интерсекс гэх үгсийг илэрхийлсэн товчлол

**Насанд хүрсэн хүний кейсийн тухай тэмдэглэл:** Кейс ажилтан дээр даван туулагч насанд хүрсэн хүн бидний үйлчилгээнд хамрагдахыг хүсвэл хүлээн зөвшөөрнө. Түүнчлэн, бэлгийн хүчирхийллийн асуудлаар насанд хүрэгчид кейс ажилтанд эхлээд хандах эсвэл хандах боломжтой цорын хүн нь тухайн ажилтан байх тохиолдол элбэг тул **нийгмийн ажилтнууд кейсийг найдвартай зохицуулах, яаралтай эрүүл мэндийн үйлчилгээнд холбох (шаардлагатай бол), үзүүлж буй дохио/шинж тэмдэгт үндэслэн кейсийг холбон зуучлах (кейс менежментийн зарчмуудыг дагах) чадамжтай байх ёстой.**



**Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэл үйлдэгчдийн талаар мэдэх ёстой зүйл**

Дэлхий нийтийн хэмжээнд хүүхдийн эсрэг бүх хэлбэрийн зүй бус харьцааг үйлдэгсдийн дийлэнх нь хүүхдүүдийн таньж мэдэх хүмүүс, тодруулбал, хүүхдийн хүндэтгэл хүлээсэн хүмүүс эсвэл эрх дархтай хүмүүс байж болохыг санаж байх нь чухал. Энэ нь хүүхэд, түүний гэр бүлийн хувьд тун ичгүүр, шившигтэй мэт санагдан, хүчирхийллийн хэргийг мэдээлдэггүй байна.



### Санхүүгийн нөөц

#### Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Орон нутгийн түвшинд нарийн мэргэжлийн үйлчилгээ байхгүй тохиолдолд жишээлбэл, хүүхдэд эмчилгээ хийхээр, түүнийг төв газар эсвэл нийслэл хот руу авч явахад, нэмэлт нөөц хэрэгтэй болно.

Хэдийгээр ихэнх улс оронд эрүүл мэндийн үйлчилгээ үнэ төлбөргүй хэдий ч эрүүл мэндийн нарийн мэргэжлийн үйлчилгээ тодруулбал урьдчилан сэргийлэх үзлэг, ХДХВ, бэлгийн замаар дамжих халдвар зэргийг оношлох үйлчилгээнүүд төлбөртэй байдаг.

- Энэхүү хэсэгт тусгасанчлан, ажилтнууд болон кейс ажилтнуудад шаардлагатай суурь мэдлэг, чадвар эзэмшүүлэх сургалт хийхэд нэмэлт нөөц шаардагдаж болно. Хүүхэд хамгааллын тогтолцооны хүрээнд чадавх бэхжүүлэх хөтөлбөрт хамрагдаагүй орон нутгийн үйлчилгээ үзүүлэгчдэд энэ асуудал мөн хамаатай.

#### Шаардлага хангасан ажилтан ба сургалт Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Бид өөрийн улсын жендерийн тухай ойлголт, харилцааг мэдэх нь тун чухал. Ингэснээр хүүхдийг тухтай байлгах үүднээс хамгийн зохимжтой ажиллах хүчний харилцааг бүрдүүлж чадна. Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн, эрэгтэй эсвэл эмэгтэй хүүхэд байхаас үл хамааран кейсийг эмэгтэй хүн ажилтан хариуцах нь зохимжтой байдаг. Ихэнх охид, хөвгүүд, бэлгийн хүчирхийлэл эсвэл сэтгэцийн асуудлын талаар эмэгтэй-кейс ажилтантай ярилцахыг хүсдэг. Тэгвэл өсвөр насны хөвгүүдийн хувьд эрэгтэй кейс ажилтантай харилцахад таатай байж болно. Гэвч зарим улсад хөвгүүдийн эсрэг бэлгийн хүчирхийлэл нь шившигт

тооцогдож болох, мөн хүчирхийлэл үйлдэгч нь гол төлөв эрэгтэйчүүд байх тул тэдгээр хөвгүүд эмэгтэй ажилтантай ярилцахыг илүүд үзэж болох юм. Зарим улс оронд соёл уламжлалын хэм хэмжээнээс үүдэн өрхийн тэргүүн эрэгтэй хүүхэд хамгааллын асуудлаар эмэгтэй кейс ажилтантай харилцах/харилцахгүй байж болохыг санах хэрэгтэй.

- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хамгаалах үйл ажиллагаа нь мэргэжлийн мэдлэг, ур чадвар шаарддаг. Иймээс кейс менежмент хариуцсан ажилтнууд болон кейс ажилтнуудыг анхан шатны сургалтад хамруулан, заавал эзэмших ёстой мэдлэг, ур чадварт сургана. Ингэснээр бэлгийн хүчирхийллийн кейсийг шийдвэрлэх кейс менежментийн үйл ажиллагааг хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг дээдэлсэн, хамгаалагдсан арга зүйгээр үзүүлэх боломжийг олгоно.

### Сургалтын гол сэдэвт дараах агуулга багтана:

- Жендер<sup>1</sup> (Кейс менежмент нь жендэрийн мэдрэмжтэй арга зүйтэй байна)
- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн ялгаатай хэлбэрүүд, эрсдэл/эмзэг байдал, охид, хөвгүүдэд гарах ялгаатай үр дагавар
- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг эрүүл мэндийн яаралтай үйлчилгээнд холбон зуучлах тухай зөвлөмж. Тухайлбал, хүүхэд

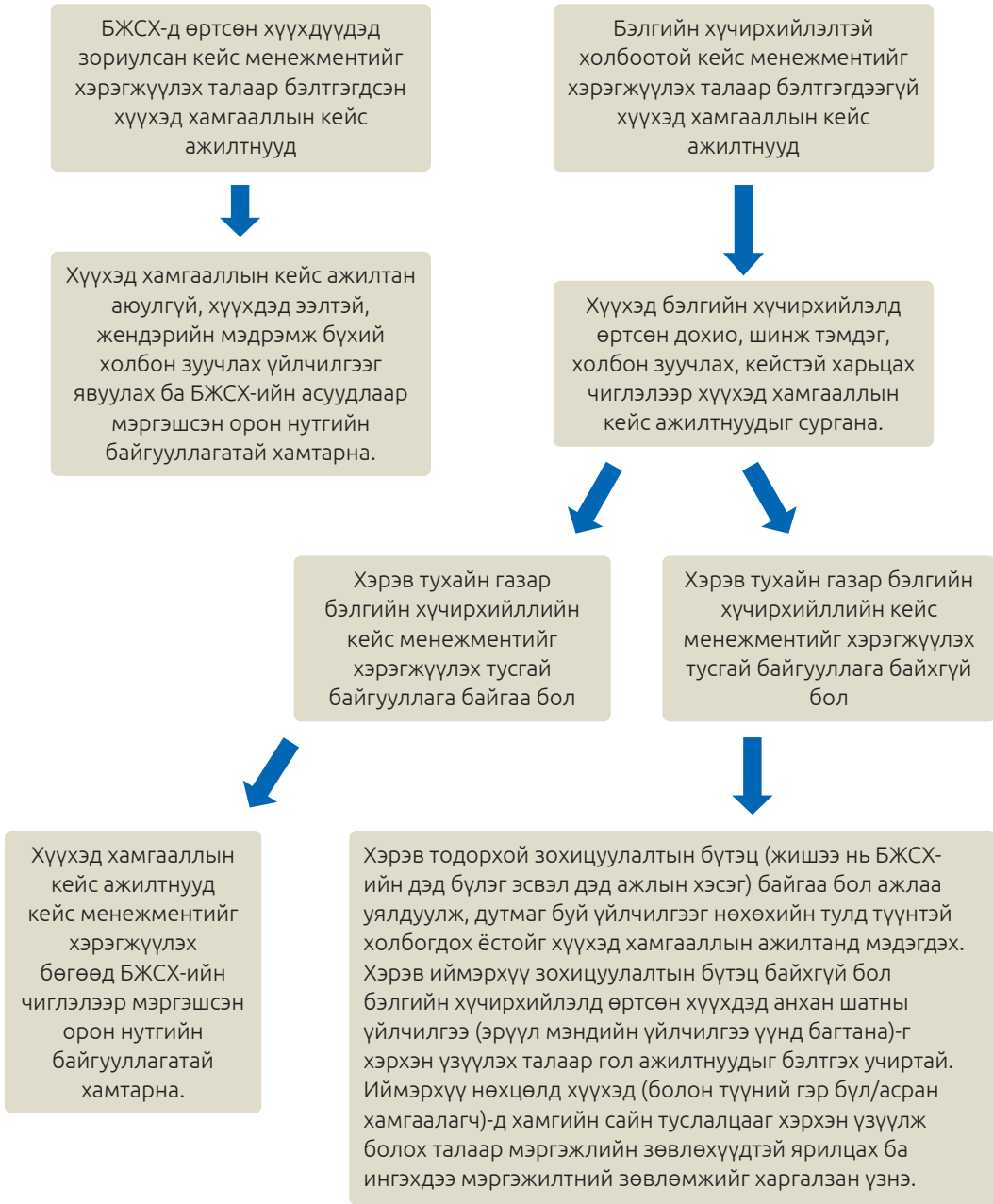
<sup>1</sup> Сонголт, дуу хоолой, амлалт зэрэг сургалтын хөтөлбөрийг жендерийн сургалтад хэрэглэж болно.

хүчиндүүлсэн, эсвэл жирэмслэх, бэлгийн замаар дамжих халдвар, ДОХ-ын халдвар авах, үтрээний цоорол<sup>2</sup> гэх мэт урт хугацаанд үргэлжлэх өвчин эмгэгтэй болох зэрэг эрсдэлтэй нөхцөлд тохирох эрүүл мэндийн яаралтай үйлчилгээг тодорхойлох зөвлөмжүүд.

- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэдтэй харилцах ур чадвар [Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үйлчилгээ үзүүлэхэд хийж болох, болохгүй зүйлийн талаарх зөвлөгөөг доор оруулсан]

Кейс менежментийн үйл явц эхлэхээс ӨМНӨ бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд ХЭН туслах нь зохистой болохыг тогтоохын тулд дараах алхмуудыг дагах хэрэгтэй.

<sup>2</sup> Үтрээний цоорол гэдэг нь үтрээг давсаг, бүдүүн болон шулуун гэдэс зэрэг бусад эрхтэнтэй холбогдох хэсэг урагдахыг хэлэх бөгөөд эмэгтэйг зэрлэгээр хүчиндэх (үтрээгээр эсвэл анусаар) бэлгийн хүчирхийллээс болж үүсэхээс гадна эрт төрөлтөөс үүсдэг. Үтрээний цооролтой болсон даван туулагчид нь давсаг сулрах архаг өвчинтэй болохоос гадна сэтгэл санааны гэмтэл, хүчингийн шившиглэлийг мартаж чадалгүй амьдардаг байна.



## Хамтын ажиллагаа ба зохицуулалт Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн тогтолцоо бүрдсэн байгаа тохиолдолд түүнтэй холбогдох – Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдүүдэд зориулсан тогтолцоог шинээр, өмнө байгаатай зэрэгцүүлэн бүрдүүлэх гэж БҮҮ ОРОЛД.
- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн чиглэлээр орон нутаг дахь зохицуулалтын механизмыг тодруулах. Хүүхэд хамгааллын олонх ажилтан нь үндэсний холбогдох зохицуулалтын механизмд аль хэдийн багтсан байдаг (жишээ нь, Хүүхэд хамгаалал болон БЖСХ-ийн дэд бүлгүүд, дэд ажлын хэсгүүд, эсвэл салбар хоорондын зохицуулалтын механизм гэх мэт). Эдгээр зохицуулалтын механизмуудад элсэн орсноор дараах боломж бүрдэнэ:
  - Хүүхэд хамгааллын тодорхой үйлчилгээнүүдийн зураглал, холбон зуучлах боломжийг өөрийн үйл ажиллагаанд хэрэглэх, тэдгээрт хувь нэмрээ оруулах
  - Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд туслах зорилгоор тухайн улсын өөрийнх нь боловсруулсан эсвэл кейс менежментийн Стандарт Үйл ажиллагааны Журам (СҮАЖ)-ыг хэрэгжүүлсэн талаарх чанарын зөвлөгөө, дэмжлэг авах

○ Тухайн улс оронд хэрэглэдэг маягтууд, орон нутгийн үйлчилгээний лавлахууд гэх мэтийг хэрэглэх

- Хэрэв дээр дурдсан тогтолцоо үгүй бол, БЖСХ-ийн кейсүүдийг кейс менежментээр дамжуулан шийдвэрлэхэд хэнд ямар туршлага, мэргэшил байгааг тодруулсан холбон зуучлах сувгууд, СҮАЖ-ыг холбогдох байгууллагатай хамтран тодорхой боловсруулах. Энэ нь арга хэмжээ авах шаардлагатай үед эргэлзэх, хойшлуулах, үйлчилгээг давхардуулахаас сэргийлэхэд тусална.
- Бүтэц дэх сул эсвэл дутагдалтай орон зайг аль байгууллага эсвэл төрийн байгууллага хамгийн сайн нөхөж болохыг тодорхойлох.

## Кейс менежментийн Стандарт Үйл ажиллагааны Журам (СҮАЖ) Онцгойлон анхаарах зүйл:

- СҮАЖ нь бүх кейс менежментийн холбон зуучлах, хариу арга хэмжээ авах үндсийг бүрдүүлдэг. Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд тохирсон мэргэжлийн дэмжлэг, үйлчилгээг үзүүлэх, өөр хоорондоо уялдаа бүхий үйл ажиллагаагаар дамжуулан кейсүүдийг шийдвэрлэх нөхцөлийг энэхүү журам хангадаг учраас тун чухал.
- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейсүүдийг шийдвэрлэх зориулалт бүхий кейс менежментийн СҮАЖ таны ажиллаж буй улс оронд байгаа эсэхийг

тодруулаарай. Кейс менежментийн хариу арга хэмжээг шаардах хамгааллын хэлбэр тус бүрээр СҮАЖ байх шаардлагагүй. Үүний оронд кейс менежментийн СҮАЖ дотор бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хэрхэн дэмжих талаар тодорхой хэсэг оруулж болно.

- Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны нөхцөлд (үүнд, зэвсэгт мөргөлдөөнт нөхцөл мөн хамаарна), хүүхэд хамгааллын үндэсний тогтолцоо нь бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хамгаалж чадахааргүй суларсан байдаг. Үүнээс хамааран хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны нөхцөлд хэрэглэж буй СҮАЖ нь төрийн болон хүмүүнлэгийн байгууллагын аль алиных нь үйл ажиллагааг багтаасан байх ёстой.

### Үйлчилгээний зураглал, холбон зуучлах сувгууд

#### Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд эрүүл мэнд, аюулгүй байдал, хамгаалал, хууль, нийгэм-сэтгэл зүйн гэх мэт мэргэжлийн үйлчилгээг үзүүлэх шаардлага үүснэ. Эдгээр үйлчилгээг өөрийн үйлчилгээний зураглал, холбон зуучлах сувгууддаа оруулсан, харгалзан үзсэн эсэхээ баталгаажуулаарай.
- Мэргэжлийн үйлчилгээ байгаа боловч хүүхдэд ээлгүй бол уг үйлчилгээг хүүхдэд аюулгүй, ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй болгох үүднээс мэргэшсэн төрийн

болон төрийн бус байгууллагууд нь үйлчилгээ үзүүлэгчдэд зориулан сургалт хийж болно.

- Кейс ажилтнууд, хамтарсан багийн гишүүд нь бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейсийг шийдвэрлэхэд тохирохуйц хариу арга хэмжээ авахад хэрэг болох орон нутагт бэлэн байгаа үйлчилгээний талаар мэдсэн байх хэрэгтэй. Холбон зуучлах үйл явцын зохицуулалт, үйлчилгээг хүргэж буй байдал, үргэлжлүүлэн авах арга хэмжээ зэргийг хангах үүднээс холбогдох байгууллагууд болон үйлчилгээ үзүүлэгчид тогтмол холбоотой байх нь чухал. Энэ зорилгоор хүүхэд хамгааллын зохицуулалтын механизмд оролцоно.
- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хамгаалах зөвлөмжийг агуулсан арга зүйн удирдамжийг ойлгож хэрэгжүүлэх, холбон зуучилсан хүүхдийг хүлээн авах чиглэлээр үйлчилгээ үзүүлэгчид бэлтгэгдсэн эсэхийг нягталж үзэх нь зүйтэй.

#### Мэдээллийн менежмент

#### Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Кейс ажилтан нь үйлчлүүлэгчийн нууцыг хамгаалахын тулд бүрэн бэлтгэлтэй байх ёстой. Үүнд, кейсийн кодлогдсон тогтолцоо (хэний мэдээлэл болохыг таних боломжгүй), хадгалах тогтолцоо (цоожтой шүүгээнүүд, кейс менежментийн маягтуудыг ангилан хадгалах (мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авсан зөвшөөрөл/баталгаа, тодорхойлолтын маягт гэх мэтээр)



шүүгээнүүд), Мэдээлэл хамгаалах болон хуваалцах журам зэрэг багтана.

- Хүүхдийн эсрэг бэлгийн хүчирхийллийн кейсүүдтэй холбоотой мэдээллүүдтэй харьцах асуудлыг зохицуулсан Мэдээлэл хуваалцах журам гэж байдаг. Энэ журмын дагуу үйлчлүүлэгчээс өгсөн мэдээллийг бичиж авах, баримтжуулах бүхий л үйл ажиллагааг тодорхой болгосон байдаг учраас үйлчилгээ үзүүлэх бүрд, хүүхдийг хүчлэн түүнд тохиолдсон зүйлийг дахин, дахин яриулахгүй байх нөхцөлийг бүрдүүлдэг тул тун чухал. Манай улс мөн адил ийм журам боловсруулах хэрэгцээ, шаардлага байгаа. Түүнчлэн, мэдээллийн нууцлалыг хангах, шаардлагатай мэдээллийг хуваалцах асуудлыг уг журмаар зохицуулна.



Зарим улс орны нөхцөлд, Хүүхэд Хамгааллын Мэдээллийн Менежментийн Тогтолцоо (ХХММТ) эсвэл Жендерт суурилсан Хүчирхийллийн Мэдээллийн Менежментийн Тогтолцоо (ЖСХММТ) зэргийг БЖСХ-ийн кейсүүдийн мэдээллүүдийг бүртгэхэд ашигладаг. ЖСХММТ-ийг БЖСХ-ийн талаарх мэдээллийг тусгайлан хөтлөхөөр хийдэг. Энэ нь бэлгийн хүчирхийлэл эсвэл жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртөх эрсдэлтэй эсвэл өртсөн хувь хүмүүсийн кейсүүд болон хэрэг (жишээ нь нэг хүн олон хэрэгт өртсөн эсвэл нэг хэрэгт олон хүн өртсөн)-ийн талаарх мэдээллийн аль алиныг багтаадаг.



БЖСХ-ийн кейсүүдийн мэдээллийг хөтлөхөд хамгийн тохиромжтой байж болох мэдээллийн баазын төрлийг тогтоохдоо дараах зүйлийг харгалзана:

- Монгол Улсын холбогдох хууль, журмын дагуу БЖСХ-д өртсөн хүүхдийг хамгаална. Стандарт Үйл ажиллагааны Журам, маягт, мэдээллийн бааз бүрдүүлэхдээ үүнийг анхаарах хэрэгтэй бөгөөд тэдгээрт БЖСХ-ийн төрөл хэлбэрүүдийг багтаах, аюулгүй, хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй холбон зуучлал, холбон зуучлалын сувгуудыг бий болгох замаар үүнийг хийнэ. Ингэхийн тулд бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн эсрэг хариу арга хэмжээ авах үүрэг бүхий бусад байгууллагатай уялдаа холбоотой ажиллах тун чухал. Хэрэв бидний хэрэгжүүлж буй хөтөлбөрүүд хүүхэд хамгааллын мэдээллийн баазтай байсан бол түүнийг бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн төрөл хэлбэрүүдтэй нийцүүлэх хэрэгтэй бөгөөд ингэснээр БЖСХ-ийн кейсүүдийг ЖСХММТ гэх мэт мэдээллийн менежментийн ялгаатай тогтолцоо хэрэглэдэг байгууллагуудын үйлчилгээнд холбон зуучлах боломж бүрдэнэ.
- Жендерт суурилсан хүчирхийллийн эсрэг байгууллага хоорондын хамтын, өргөн цар хүрээ бүхий арга хэмжээ авах шаардлагатай зарим нөхцөлд БЖСХ-д өртсөн хүүхдийг хамгаалах хамгийн тохиромжтой байгууллага нь танай байгууллага байж болно. Хэрэв, хэрэгжүүлж буй хөтөлбөр, үйл ажиллагаанд

хүүхэд хамгааллын мэдээллийн бааз, холбогдох маягтууд байхгүй бол ЖСХММТ(+) гэх мэт жендерт суурилсан хүчирхийллийн байгууллага хоорондын мэдээллийн бааз, маягтуудыг ашиглах нь зохимжтой байж мэднэ. Энэ тохиолдолд БЖСХ-д өртсөн хүүхдийг хамгаалахад баримтлах тусгай шаардлагуудыг тэдгээр маягтууд болон мэдээллийн бааз хангаж буй эсэхийг нягталж үзэх нь зүйтэй. Тэдгээр маягтууд, мэдээллийн баазыг ашиглах талаарх техникийн дэмжлэгийг тухайн улс орон болон холбогдох олон улсын дэмжлэгийн бүтэц дэх байгууллага хоорондын бүлгээс авч болох юм.

Кейс менежментийг сайжруулах чиглэлээр хийх нөлөөллийн үйл ажиллагааг зохион байгуулах Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдэд үзүүлэх мэргэжлийн үйлчилгээ байхгүй тохиолдолд Хүүхдийг Ивээх Сан болон хамтрагч байгууллагууд холбогдох зохицуулалтын механизмд нөлөөлөх байдлаар үйлчилгээг бий болгоход анхаарах хэрэгтэй.

Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг хамгаалах кейс менежментийн үйл явц Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейстэй ажиллахдаа кейс ажилтнууд Хамгааллын Алхмууд хэмээх энэхүү гарын авлагын Кейс менежментийн үйл явц бүлэгт буй **6**

**алхмыг** баримталбал зохино. Кейс менежментийн үйл явц, алхам бүрээр нэмэлт анхаарах зүйл, хэрэгслийг доор санал болгож байна.

Ерөнхийд нь анхаарах зүйл:

- Кейс менежментийн үйл явцын үе шат тус бүрт ярилцлага хийх газрыг сонгохдоо анхааралтай хандах хэрэгтэй. Нэн ялангуяа хүүхэдтэй зүй бус харьцсан гэмт этгээдээр гэр бүлийн аль нэг гишүүн, садан төрөл эсвэл хөршийг сэжиглэж байгаа тохиолдолд үүнд хянамгай хандах учиртай. Иймэрхүү маш эмзэг кейсүүдийн хувьд хүүхдэд дахин гэм хор учруулахгүй байх, хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангах зарчмуудыг хангах нь үнэхээр чухал.
- Дээрхтэй холбоотойгоор бэлгийн хүчирхийллийн кейсийн тохиолдолд хүүхдийн гэрт заавал очоод байх шаардлага байхгүй. Төлөвлөсөн үйлчилгээнийхээ хүрээнд гэмт этгээд хүүхэдтэй ойр байсаар байгаа бол хүүхдийг гэр бүлээс нь тусгаарлаарай. (Хүүхдийг асран халамжлах аюулгүй, тохирсон үйлчилгээний хувилбаруудыг төлөвлөх, жишээ нь хамаатан садан гэх мэт).

Цагдаагийн ажилтантай хамтрах нь:

- Ихэнх улс орны хувьд бэлгийн хүчирхийлэл нь тухайн орны хуулиар гэмт хэрэгт тооцогддог. Иймэрхүү кейсүүдийг мөрдөх, хариу арга хэмжээ авах цагдаагийн байгууллагын бүтэц байгаа бол бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейсийг уг

байгууллагад аль болох хурдан мэдээлэх нь мөрдөн байцаалтыг цаг алдалгүй эхлүүлэх, гэмт этгээдийг тогтоож, баривчлахад чухал нөлөөтэй.

- Цагдаагийн байгууллагаас эрт оролцох тусам хэргийн газар болон хүүхэд, түүний эд зүйлд үлдсэн баримт нотолгоог алдалгүйгээр цуглуулах боломж бүрдэнэ. Энэ үйл явцын хүрээнд цагдаа нь мөрдөн байцаалт, яллах дүгнэлтэд хэрэглэх баримт нотолгоо цуглуулахын тулд эмнэлгийн мэргэшсэн албаар хүүхдийн биед шүүх эмнэлгийн үзлэг хийлгэнэ.
- Хэрэв цагдаагийн ажилтанг оролцуулахыг хүүхэд хүсэхгүй байгаа эсвэл цагдаа оролцсоноос хүүхдэд дахин аюул учирч болзошгүй тохиолдолд, хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийн хүслийг хүндэтгэх ёстой. Ийм нөхцөлийг кейс ажилтны үнэлгээгээр тогтооно.
- Зарим улс орны хувьд, нэн ялангуяа орон нутгийн түвшний цагдаагийнхан бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн талаар хангалттай ойлголтгүй нөхцөлд тэднийг оролцуулах нь тус авчрахгүй байж магад. Ийм нөхцөлийг кейс ажилтны үнэлгээгээр тогтоох бөгөөд цагдаагийнхны чадавхийг бэхжүүлэх ажлыг анхааралдаа авах нь зүйтэй.

#### ҮЕ ШАТ 1: ТОГТООХ, ЭХНИЙ ҮЗЛЭГ ХИЙХ

- Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейсүүд нь хэт эмзэг кейст тооцогддог учраас кейс ажилтан тухайн кейсийг багийн

ахлагчдаа нэн даруй танилцуулж, хариу арга хэмжээ авах хугацаанд багтаан арга хэмжээ авна.

- Хариу арга хэмжээ авах хугацаа – Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейсийн үед хүүхдэд эмнэлгийн яаралтай тусламжийг нэн даруй, хэрэг гарснаас хойш **72 цагийн дотор** үзүүлнэ. Ингэснээр бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхэд шаардлагатай эмнэлгийн яаралтай үйлчилгээ, эмчилгээ (үүнд: ДОХ болон бэлгийн замаар дамжих бусад халдвараас сэргийлэх эмчилгээ багтана)-г авна.
- Хэрэв тухайн гэр бүлд бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртөж буй эсвэл өртөх эрсдэл бүхий өөр хүүхдүүд байгаа тохиолдолд кейс ажилтан нөхцөл байдлыг үнэлж, тэдний аюулгүй байдал, хамгаалуулах хэрэгцээг хангахад бэлэн байх ёстой.

#### Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тухай хүүхдийн мэдээлэлд хариу үзүүлэх нь:

- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн тухай мэдээлэлд анхааралтай хандах бөгөөд үл тоож хэрхэвч болохгүй. Ийм нөхцөлд мэдрэмжтэйгээр хэрхэн хариу үзүүлэх талаар сурах, багийн ахлагч эсвэл мэргэжлийн байгууллагаас зөвлөгөө чиглэл авах боломжийг кейс ажилтанд олгох нь зайлшгүй хэрэгцээтэй зүйл. Үүнд хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийг энэхүү үйл явцын туршид хэрхэн дэмжиж болох нь мөн багтаана. Кейс ажилтан хүүхдийг шүүхгүй байх, хүлээн зөвшөөрөх, өөрөө тайван байх зэрэг гол чадамжуудаа

хэрэгжүүлнэ.

- Охид, хөвгүүдийн аль аль нь бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртөж болох, ийм төрлийн хүчирхийлэлд өртсөн нь хүүхдийн буруу биш учраас түүнд ямар нэг байдлаар таагүй, сөргөөр хандах ёсгүй гэдгийг кейс ажилтан ухаарвал зохино. Нөхцөл байдлаас үл хамааран, бэлгийн хүчирхийллийн буруутан нь түүнийг үйлдсэн гэмт этгээд гэдгийг кейс ажилтан буюу нийгмийн ажилтан ойлгох ёстой.
- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн гэдгээ хүүхэд янз бүрийн аргаар, янз бүрийн хугацаанд мэдээлж болох бөгөөд үүнийг төлөвлөхөд бэрх гэдгийг мартаж болохгүй. Тиймээс хүүхдийг оролцуулсан бүхий л үйл ажиллагаандаа хүүхдээс энэ талын мэдээлэл авах боломжийг багтаасан байхад анхаарна. Жишээ нь, хүүхдүүдийг хамруулсан судалгаа хийж байгаа тохиолдолд хүүхдээс бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн эсэх тухай мэдээлэл хүлээн авах, цааш нь холбогдох байгууллага, хүнд мэдээлэх тусгай үйл ажиллагааны төлөвлөгөөг судалгааны төсөлдөө багтааж, судалгааны багийн гишүүдийг энэ чиглэлээр бэлтгэнэ.
- Хүүхэд, түүний асран хамгаалагч (тохиромжтой бол)-тай кейсийн талаар дэлгэрүүлэн ярилцахаар тэдэнтэй уулзахдаа аюулгүй, найдвартай газар сонгох нь чухал. Ярилцлагын явцад зөвхөн томилогдсон хүмүүс өрөөнд орно.
- Хүүхэдтэй зүй бус харьцсан хэрэгт асран хамгаалагч нь сэжиглэгдэж

байгаа эсвэл оролцсон бол түүнийг энэ үйл ажиллагаанд оролцуулж огт болохгүй.

- Хүүхэдтэй ярилцах үед түүнтэй ойр харилцаатай байдаг, итгэлийг нь хүлээсэн том хүнийг байлгах нь тустай байж магад. Гэхдээ тухайн хүнийг байлгах эсэх нь хүүхдийн нас, хөгжлийн чадавхаас хамаарна. Тав болон түүнээс доош насны хүүхдийн хажууд итгэлийг нь хүлээсэн том хүн заавал байлгана. Гэхдээ хүүхэдтэй ярилцах гэж оролдохоосоо илүү хажууд нь байгаа том хүнээс болсон хэрэг явдлын талаар мэдээлэл цуглуулахад кейс ажилтан анхаарна. Харин 6 болон түүнээс дээш насны хүүхдүүдтэй ярилцахдаа хэнийг хажуудаа байлгахдаа сонгох боломжийг тэдэнд өгнө. Түүнчлэн, эрэгтэй эсвэл эмэгтэй кейс ажилтны алинтай нь ярилцахаа хүүхэд өөрөө сонгоно.

## ҮЕ ШАТ 2: НӨХЦӨЛ БАЙДЛЫН ҮНЭЛГЭЭ ХИЙХ

- Тохирсон арга хэмжээ авах үүднээс кейс ажилтан хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлэх нь маш чухал. Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн кейст нөхцөл байдлын үнэлгээ хийхэд кейс ажилтны анхаарах ёстой дөрвөн талын хэрэгцээ бий:
  - 1) Хүүхдийн аюулгүй байдал, **хамгааллын хэрэгцээ**
  - 2) Хүүхдийн эрүүл мэнд, **эмнэлгийн хэрэгцээ**
  - 3) Хүүхдийн **нийгэм-сэтгэл зүйн хэрэгцээ**
  - 4) Хүүхэд, түүний асран

хамгаалагчийн шударга ёсыг тогтоох хүсэл, жишээ нь, **хууль эрх зүйн хэрэгцээ**



Олон улсын авран хамгаалах хорооноос гаргасан “Бэлгийн зүй бус харьцааг даван туулагч хүүхдүүдийг асран хамгаалах нь”<sup>1</sup> хэмээх удирдамжид буй хүүхдийн хэрэгцээний үнэлгээний маягтад эдгээр дөрвөн талыг бүгдийг нь багтаасан байдаг.



### ҮЕ ШАТ 3: КЕЙС ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

Аюулгүй байдлын төлөвлөгөө гарган, хүүхдийн сайн сайхан амьдрах боломжийг хангах:

- Хүүхдийн эсрэг бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийллийн бүх кейсийн үед хүүхдийн аюулгүй байдал, сайн сайхан байдлыг хангах нь нэн түрүүнд хийх ажил юм.
- Хүүхдийг гэрээс нь авч явахаас илүү боломжтой бол, бүгдийн аюулгүй байдлын төлөө гэмт этгээдийг орон нутгийн байгууллагатай хамтран гэрээс нь холдуулах арга хэмжээ авах нь зохимжтой (гэхдээ энэ нь ихэнх нөхцөлд боломжгүй байдаг).
- Бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн хүүхдийг ямар ч тохиолдолд гэрт нь эсвэл хэрэгт сэжиглэгдэж буй этгээдийн байгаа болон тэрхүү этгээдийн очиж болохоор газар буцааж болохгүй.<sup>2</sup>
- Хүүхдийг түүнд тохирохуйц гэр

1 Олон улсын авран хамгаалах хороо (2012), Бэлгийн зүй бус харьцааг даван туулагч хүүхдүүдийг асран хамгаалах нь, 170-171-р хуудас

2 Хүүхдийг Ивээх Сан (2014). Удирдамж: Сэжиглэж буй зүй бус харьцаа, бэлгийн мөлжлөгийн кейстэй ажиллах нь. Лондон: Хүүхдийг Ивээх Сан

бүлд түшиглэсэн хүүхдийг асрах хувилбарт орчин (жишээ нь хамаатан садан) эсвэл хүүхэд асрах мэргэжлийн байгууллагад байлгах замаар түүнийг бэлгийн зүй бус харьцаанд нэмж эсвэл дахин өртөх (хүүхэд бэлгийн зүй бус харьцаанд үргэлжлүүлэн өртөх эсвэл өшөөгөө авахаар гэмт этгээд хүүхэдтэй дахин зүй бус харьцах)-өөс нэн даруй хамгаална.

- Хүүхдийг гэрээс нь авч явсан нөхцөлд энэ нь түүнийг хүчирхийлэлд дахин өртөхөөс сэргийлж байгаа арга хэмжээ болохоос, түүнийг буруутган эсвэл шийтгэж байгаа хэрэг биш гэдгийг хүүхдэд ойлгуулж, тайвшруулна.

### ҮЕ ШАТ 4, 5, 6-Г БУСАД КЕЙСТЭЙ АДИЛААР ХЭРЭГЖҮҮЛНЭ

(Бүлэг 4-ийг үзнэ үү).

## Бэлгийн болон жендерт суурилсан хүчирхийлэлд өртсөн тухай хүүхдийн өгсөн мэдээлэлд хариу үзүүлэхдээ хийх ба хийхгүй зүйл

### Хийнэ:

- Хүүхэдтэй яагаад ярилцаж байгаагаа хэлэх
- Тайван байж, анхааралтай сонсох
- Хүүхдийн ярианд түүнд хор хүргэхээргүй хэн нэгний тухай дурдагдсан байсан ч түүнд итгэх
- Тантай байхдаа аюулгүй гэдгийг хүүхдэд хэлж, сэтгэлийг нь амраах
- Хүүхдийг тайвшруулж, дэмжсэн байдлаар харилцах
- Хүүхдэд зовуур үүсгэж болзошгүй яриа, үйл ажиллагааг багасгах
- Халуун дулаан, аман болон аман бус нээлттэй харилцаа үүсгэх
- Юу болсныг хэн нэгэнд хэлэх нь зөв гэдгийг хүүхдэд сануулах
- Түүнд тохиолдсон зүйл түүний буруугаас болоогүй гэдгийг хүүхдэд тодорхой хэлж ойлгуулах
- Болсон явдлыг мэдээлэх үүрэгтэй, ингэхдээ бусад хүн зөвхөн “мэдвэл зохих” зүйлийг л мэдэх, үүнийг түүнд туслах, түүнийг дэмжих зорилгоор хийж байгаа гэдгийг хүүхдэд тайлбарлаж өгөх
- Хүүхдэд эмнэлгийн яаралтай тусламж үзүүлэх, түүнийг аюулгүй байлгах, бусад шаардлагатай үйлчилгээг хүргэх
- Хэрэв сэжигтэй этгээд нь хүүхдийн байгууллагад, хуулиар хүүхдийг хамгаалах үүрэг хүлээсэн байгууллагад ажилладаг бол тухайн байгууллагын Хүүхэд хамгааллын бодлого болон Хүүхдийн аюулгүй байдлыг

хангах бодлогын дагуу хэргийг мэдээлэх үүргийг та хүлээнэ. Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах асуудал хариуцсан ажилтан болон менежертээ аль болох хурдан буюу асуудлыг мэдсэнээс хойш 24 цагийн дотор мэдээлэх ёстой.

- Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бодлогын Мэдээлэх маягтыг бөглөхөд шаардагдах мэдээллийг л хүүхдээс асуух (Хэн, Юу, Хэзээ, Хаана, Хэрхэн гэсэн асуултад хариулна.)
- Хүүхэд, түүний хэрэгт хамааралгүй эцэг, эх, асран хамгаалагчид кейсийг шийдвэрлэх зорилгоор цаашид авах арга хэмжээний талаар мэдээлэл өгөх
- Хүүхэд болон үйлчилгээ үзүүлэгчдийн хоорондын харилцааны гол дамжуулагч, гүүр болох хариуцлагатай хүн (жишээ нь хэрэгт хамааралгүй эцэг, эх/асран хамгаалагч)-ийг томилох
- Хүүхэдтэй ярилцах явцад саад болох аливаа зүйл (утсаар ярих гэх мэт)-ээс зайлсхийх, хүүхдэд анхаарлаа бүрэн хандуулах

### Хийж болохгүй зүйл:

- Хүүхдийг хүчлэн яриулах эсвэл итгэж болохооргүй хүний хажууд хүүхэдтэй ярилцах
- Хүүхэдтэй зүй бус харьцсан байж болзошгүй хүнийг ярилцлагад оруулах
- Хариулахыг хүсэхгүй байгаа

асуултад заавал хариу авахаар хүүхдийг хүчлэх

- Болсон зүйлийг олон удаа хүүхдээр давтан яриулах
- Хэргийг мэдээлэхгүйгээр, нууцлана гэж хүүхдэд амлах
- Хэтэрхий олон зүйл асуух эсвэл дагуулах асуулт тавих
- Хүүхэд ярих явцад гайхсан эсвэл хүчтэй сэтгэл хөдлөл үзүүлэх

- Хүүхдийн ярьсан зүйл үнэн эсэхэд эргэлзэх
- Болсон зүйлд хүүхдийг ямар нэг байдлаар буруутгах
- Кейсийг мөрдөх эсвэл сэжигтэй этгээдийг барихаар оролдох
- Үйлчилгээ үзүүлэхэд шууд оролцоогүй ажилтан болон бусад хүнд кейсийн талаар дэлгэрэнгүй ярих

## 5.2

### АСРАН ХАМГААЛАХ ХҮНГҮЙ БОЛОН ТУСГААРЛАГДСАН ХҮҮХЭД (АХХТХ)

Байгалийн гамшиг нүүрлэх, иргэний дайн болсноос эсвэл хүүхдээ хаях, албаар тусгаарлагдах зэрэг маш олон шалтгаанаар хүүхдүүд асран хамгаалах хүнгүй болж, хүүхэд гэр бүлээсээ тусгаарлагддаг. Асран хамгаалах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүд (АХХТХ) нь шилжиж суурьшиж буй хүүхдүүд дундах хамгийн том хийгээд анхаарал тавих ёстой чухал бүлэг юм. Харгалзах хүнгүй охид, хөвгүүд хүйсээс хамааран, ялгаа бүхий эрсдэлтэй учирдгийг кейс ажилтан анхаарч, үүнийг хүүхдүүдэд үзүүлэх үйлчилгээ, дэмжлэг, кейс

менежментийн хариу үйлчилгээнд харгалзан үзэх ёстой.

Сайн кейс менежмент нь гэр бүлийн хэрэгцээ, нөхцөл байдлыг бүхэлд нь анхааран үзэх, хувь хүүхдийг хэрхэн хамгаалах талаар шийдвэр гаргахаасаа өмнө гэр бүлийн гишүүдтэй зөвшилцөхийг кейс ажилтнаас шаарддаг. АХХТХ-ийн хувьд эцэг эх, хууль ёсны асран хамгаалагчийнхаа асрамж, хамгааллыг хүртэх боломжгүй болсноос тэдний эрхийг хамгаалах үүргийг Төр өөртөө авсан нөхцөлд,

кейс менежментийн үйл явцын нэн тэргүүний шаардлага нь “гэр бүлийг нь олж, эргэн нэгтгэх” явдал юм.

Кейс менежментийн бусад үе шатуудтай хамтатган гэр бүлийг нь олж, эргэн нэгтгэх үйл ажиллагаанд дараах гол элементүүдийг анхаарна:

- Хүүхэд, түүний хамгийн ойрын асран хамгаалагчийг эрэн хайх
- Хүүхэд, түүний хамгийн ойрын асран хамгаалагч мөн эсэхийг баталгаажуулах
- Гэр бүл эсвэл харьяалагдах орчин, бүлэг, олон нийтэд нь эргүүлэн нэгтгэх
- Хүүхдийн харьяалагдах орчин, бүлэг, олон нийтийн хүрээллийг өргөтгөх, тэдний ойлголтыг нэмэгдүүлэх
- Хүүхдүүд хэдийгээр нэг газар байсан ч гэсэн хүүхэд бүр өөр өөр харьяалалтай байдаг тул байгууллага хоорондын зохицуулалтыг СҮАЖ, баримтжуулах маягтуудаар дамжуулан улам сайжруулах
- Хүүхдийн гэр бүлийг нь олж, нэгтгэх

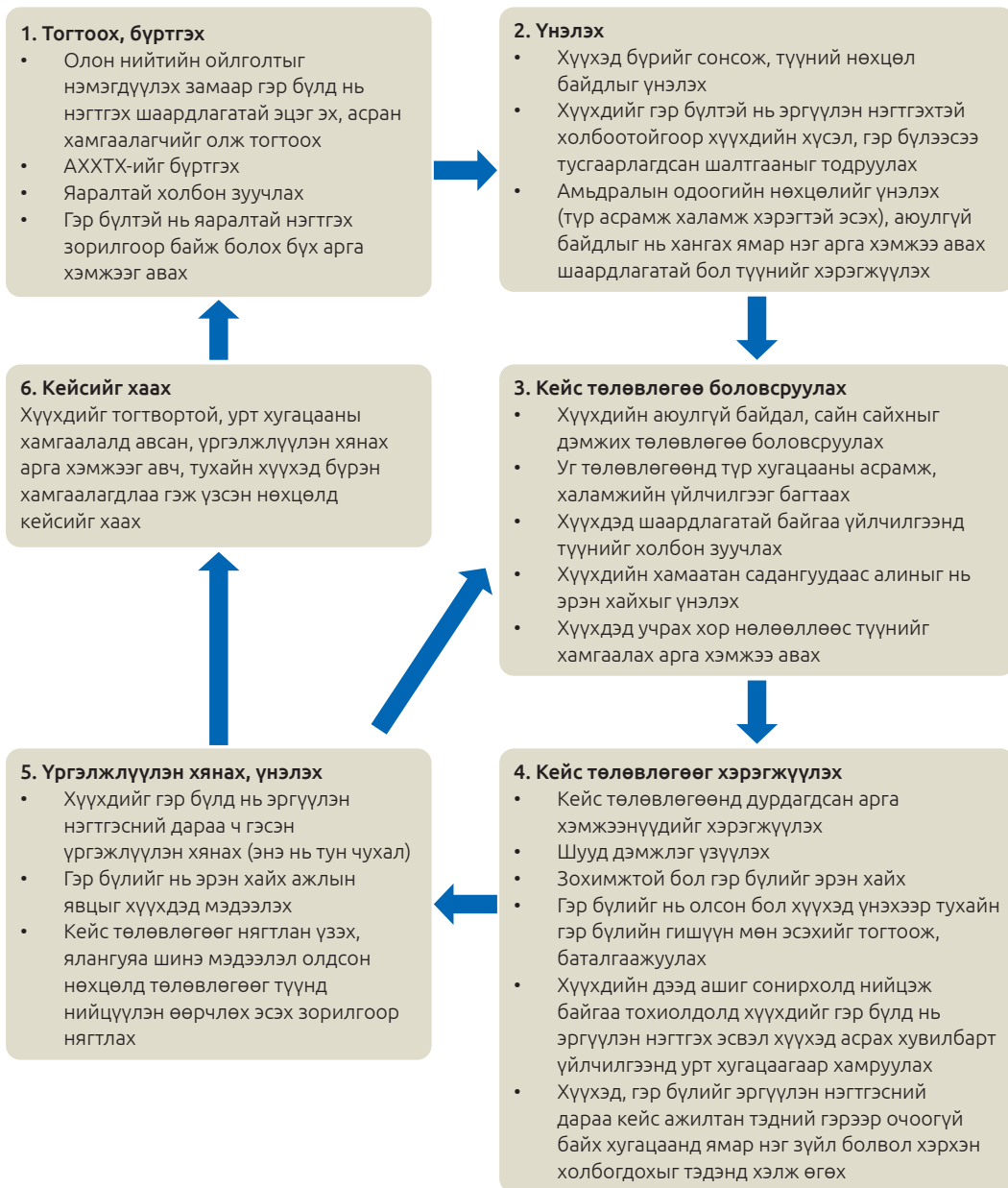
үйл ажиллагааг ахицтай болгох зорилгоор хаанаас ирснээ эргэн санахад нь хүүхдэд туслах

Кейс менежментийн бусад хэлбэртэй яг адилаар, хүүхэд, гэр бүлийг эргэн нэгтгэсний дараа тэд хэрхэн амьдарч байгааг хянах гэх мэтээр үргэлжилсэн арга хэмжээг үргэлжлүүлэн үзүүлнэ. Хүүхдийг гэр бүлээсээ тусгаарлагдахад хүргэсэн нөхцөл байдлаас хамааран түүнд анхан шатны эсвэл мэргэшсэн сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгэм-сэтгэлзүйн дэмжлэгийн үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай эсэхийг анхаарах бөгөөд ингэхдээ хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангах зарчмыг үндэс болгоно.

Хүүхдийг тогтвортой, урт хугацааны хамгаалалд авсан (гэр бүлд нь эргүүлэн нэгтгэсэн эсвэл хүүхэд асрах хувилбарт үйлчилгээнд хамруулсан), үргэлжлүүлэн хянах арга хэмжээг авч, тухайн хүүхэд бүрэн хамгаалагдлаа гэж үзсэн нөхцөлд кейсийг хаана.



## 6.2.2. Гэр бүлийг нь олж, эргэн нэгтгэх үе шатууд





## Онцгойлон анхаарах зүйл<sup>1</sup>:

- Зэвсэгт мөргөлдөөн, байгалийн гамшиг, улс төрийн мөргөлдөөн гэх мэт онцгой нөхцөл байдлын үед хүүхэд гэр бүлээсээ тусгаарлагдаж эсвэл харгалзах хүнгүй болдог гэдгийг мартаггүй байх нь чухал. Түүнчлэн, нэг газраас нөгөөд нүүн шилжих эсвэл хүүхэд өөрийнхөө аюулгүй, сайн сайхан байдлаа бодож, зориуд гэр бүлээ орхин явах гэх мэт хэвийн нөхцөлд ч хүүхэд тусгаарлагдаж болно. Хүүхэд өөрийн эцэг эх, асран хамгаалагчаасаа санаатай болон санамсаргүй байдлаар тусгаарлагддаг. Хүүхдийн тусгаарлагдсан шалтгааныг олж мэдэх нь түүнд тохирсон хариу арга хэмжээ авах, нөхцөлийг бүрдүүлдэг.
- Онцгой байдлын үед хариу арга хэмжээ авах явцад бидний хэрэгжүүлж буй аливаа үйл ажиллагаа хүүхдийг гэр бүлээс нь тусгаарлах шалтгаан болохгүй байх, эсвэл тусгаарлагдсан хүүхдүүдийг онцлон хоол хүнс тараах гэх мэтээр тэдэнд тусгайлан онцгой хандаж буй мэт сэтгэгдэл төрүүлэхгүй байхад анхаарах нь нэн чухал.
- Урьдчилан сэргийлэх үйл ажиллагаанд дараах зүйл багтана:
  - Хүүхдийг тусгаарлагдахад хүргэсэн ямар хүчин зүйл байгааг тодорхойлох
  - Хүүхэд Асрах Хувилбарт Үйлчилгээний тухай НҮБ-ын Удирдамж (2010)-тай уялдаа бүхий хууль, бодлогыг батлах, хэрэгжүүлэхийг Засгийн газраас шаардах
  - Төрсний бүртгэлийг дэмжих
  - Алслагдсан газрын боловсрол, эрүүл мэнд гэх мэт үйлчилгээний хүртээмжийг сайжруулах чиглэлээр нөлөө үзүүлэх
  - Эмзэг гэр бүлийг чадавхжуулах, жишээ нь санхүүгийн гачигдлаас болж эмзэг байдалд орсон өрхүүдэд зориулан бэлэн мөнгөний эсвэл нийгмийн хамгааллын хөтөлбөр хэрэгжүүлэх
  - Хүүхдийг, жишээ нь эмнэлгийн тусламж үзүүлэх эсвэл аюулгүй байдлын улмаас нүүлгэн шилжүүлэх явцад тусгаарлагдахаас хэрхэн сэргийлэх, гэр бүлд нь эргэн нэгтгэхэд нь оролцох ёстойг хүмүүнлэгийн болон хөгжлийн ажилтнууд мэдсэн байхад анхаарах
  - АХХТХ тухайн улс орноос хууль бусаар эсвэл зохисгүйгээр нүүн гарахаас сэргийлж, цагдаа, хилийн ажилтнууд, элчин сайдын яамдтай хамтран ажиллах
- Гэр бүлийг нь олж, нэгтгэх үйл ажиллагааг нэн тэргүүнд зохион байгуулахын тулд онцгой байдлын бүсэд, гадаад үрчлэлтийг түр хугацаанд зогсоохыг шаардах

1 Хүүхдийг Ивээх Сан (2018), Онцгой байдлын үеийн хүүхэд хамгаалал: Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийг хамгаалах хөтөлбөрийн удирдамж

### Гэр бүлийг нь олж, эргэн нэгтгэх үйл явц:

- Хүүхдийн харьяалагдах орчин, бүлэг, олон нийтийг өргөтгөх, ойлголтыг нэмэгдүүлэх, нөлөөллийн арга хэмжээ авах нь хүүхэд тусгаарлагдахаас сэргийлэх, хүүхдийн гэр бүлийг нь олж, эргэн нэгтгэх ажлыг амжилттай зохион байгуулахад чухлаар нөлөөлнө.
- Хүүхэд асран хамгаалах хүнгүй эсвэл тусгаарлагдсан эсэхийг тогтоож, баримтжуулан, эрэн хайх үйл ажиллагааг аль болох шуурхайлахын хэрээр түүний гэр бүл, асран хамгаалагчдыг олох ажил амжилттай болно. Олон хүүхэд болсны дараа, эрэн хайх ажиллагааг эхлүүлнэ гэж хүлээж болохгүй.
- Олон нийт дотроос хариуцсан хүнийг томилох эсвэл тусгаарлагдсан хүүхдээ олж авах, хүүхдээ хайж буй эцэг эхийн очих “төөрсөн, алга болсон хүүхдийг олох хэсэг”-ийг байгуулна.
- Хүүхдийг гэр бүлд нь хурдан нэгтгэх боломжийг бүү алд. Хүүхдүүд эцэг эхийнхээ хаана байгааг мэдэж байгаа ч, тээврийн зардалгүй байж болно. Эсвэл эцэг эхийнхээ утасныхаа дугаарыг мэдэх ч, утасгүй байж болох юм. Үйл явцыг хялбар байдлаар зохион байгуул.
- Гэр бүлийг эрэн хайх үйл ажиллагааг олон арга замаар зохион байгуулж болно. Тухайлбал, хуаран, олон нийтийн төвүүдэд утас, интернэт тавих замаар хүүхэд, олон нийтийн санаачилгад суурилан эрэн хайх, олон хүний хүчээр эсвэл зургаар хайх кампанит ажил зохиох, кейс

тус бүрээр эрэн хайх, мэдээллийн баазаас эрэн хайх гэх мэт. Эрэн хайх үйл ажиллагаа нь тухайн орчинд тохирсон аюулгүй, өгөөжтэй байх ёстой бөгөөд нэн ялангуяа зэвсэгт мөргөлдөөн, улс төрийн зөрчил намжаагүй байгаа үед хүүхэд, гэр бүлд учирч болох эрсдэлүүдийг тооцох ёстой.

- Гэр бүлийг нь эрэн хайх явцад АХХТХ-дэд зориулсан кейс менежментийн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх нь нэн чухал бөгөөд үүний үр дүнд хүүхдийн хэрэгцээг яаралтай хангаж чадна.
- Хүүхдийн гэр бүл болон хамаатан садныг эрэн хайхад “шаардлагатай бүх арга хэмжээг” авсан боловч амжилт ололгүй, эрэн хайх үйл ажиллагааг албан ёсоор зогсоох хүртэл эрлийг үргэлжлүүлнэ.
- Асран хамгаалах хүнгүй эсвэл тусгаарлагдсан хүүхдэд эрлийн үйл явцын талаар мэдээллийг тогтмол өгч байх хэрэгтэй.
- Үндсэн мэдээлэл (өөрийн болон эцэг эх, асран хамгаалагчийн нэр, гэр бүлийн гишүүд, гэр гэх мэт)-ийг нь хүүхдэд сануулахад туслах тусгай арга, хэрэгсэл бий.<sup>1</sup> Хүүхдийн, нэн ялангуяа бага насны хүүхдийн хувийн эд зүйл, зурсан зургийг нь хадгалах, мөн фото зургийг нь авах зэргийг тухайн хүүхэд тусгаарлагдсан гэдэг нь тогтоогдсон даруйд хийнэ.

<sup>1</sup> Жишээ нь, Ди Лей-н Хөдөлгөөнт зураглал, урсгалан диаграм: Гэр бүлийг эрэн хайх, тусгаарлагдсан хүүхдүүдийг нийгмийн амьдралд эргүүлэн оруулах ажил, Холбогдох материал хэсгийн доор үзнэ үү (2012)



### Эрэмбэлэх

Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан олон тооны хүүхэд байгаа боловч нөөц хязгаарлагдмал нөхцөлд, ахлах ажилтнууд болон хүүхдийг үнэлж буй хүмүүсийн хувьд үйл ажиллагаагаа эрэмбэлэх шаардлага тулгарч магадгүй. Зөвшөөрөгдсөн хийгээд тухайн улс орны нөхцөлд тохирсон эрэмбэлэх тогтолцоог байгууллага дотроо болон байгууллага хооронд ашигласнаар кейс ачааллыг зохицуулж, эрэн хайх үйл ажиллагааг амжилттай, ашигтай явуулах боломж өгнө.

Хүүхдийг гэр бүлд нь маш хурдан нэгтгэх боломж өндөр байх, эсвэл эмзэг байдал болон эрсдэлд өртөх түвшин өндөр байх зэрэг нь эрэмбэ тогтоох шалгуур үзүүлэлтэд багтана.

Хүмүүнлэгийн арга хэмжээн дэх хүүхэд хамгааллын төлөөх холбооноос 2017 онд гаргасан “Асран хамгаалах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдтэй ажиллах гарын авлага” (хуудас 155-157), “Асран хамгаалах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийн талаарх багц хэрэгсэл (Хэрэгсэл 27: АХХТХ-тэй ажиллах үед эрэмбэ тогтоох хэрэгслийн жишээ, Хэрэгсэл 28: Африкийн эвэр, Судан/Өмнөд Суданд байгаа харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан Сомали, Өмнөд Судан хүүхдүүдийн төлөө авах ялгаатай арга хэмжээнүүдийн эмзэг байдал хийгээд хатуужлын шалгуур үзүүлэлт)” гэсэн материалуудыг үзнэ үү.



- Баталгаажуулна гэдэг нь хүүхэд тухайн хүнтэй хамаатан садны холбоотой эсэхийг шалгах үйл явц юм. Үүнийг орхигдуулснаар хүүхдэд хор учруулах эсвэл мөлжих

зорилготой буруу хүнд хүүхдийг өгөх нөхцөл үүснэ. Баталгаажуулах гол арга нь хүүхэд, хамаатан садан байх боломжтой хүн болон тэдний аль алиныг таних хүмүүсийн өгсөн мэдээллүүдийг хооронд нь харьцуулах явдал юм.

- Хүүхдийг гэр бүлтэй нь албан ёсоор нэгтгэхээс өмнө тухайн хүүхдийн асран хамгаалагч эсвэл гэр бүл нь хүүхдийг асран халамжлах хүсэлтэй эсэх, тийм боломж чадвар бий эсэх, гэр бүлийн орчин нь хүүхдэд тохиромжтой эсэхийг баталгаажуулахаар гэр бүлийн нөхцөл байдлын үнэлгээг хийнэ.
- Хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг тодорхойлохдоо Дээд Ашиг Сонирхлыг Тодорхойлох Үнэлгээ<sup>1</sup>-ний үйл явцыг албан ёсоор дагах эсвэл хүүхдийг нэгтгэх болон нэгтгэсэн гэр бүлтэй уулзалт хийх кейсийн төлөвлөгөөг хэрэглэж болно.
- Хүүхдийг гэр бүлд нь эргэн нэгтгэх үйл ажиллагааг албан ёсоор, хуулийн дагуу хийх бөгөөд ихэнхдээ төрийн байгууллагын төлөөллийг байлцуулна.
- Хүүхдийг гэр бүлд нь нэгтгэсний дараа хүүхэд, гэр бүлийг үргэлжлүүлэн эргэж тойрох, тэдэнд шаардлагатай үйлчилгээ, дэмжлэг үзүүлэх нь тун чухал.
- Хүүхдийг гэр бүлтэй нь амжилттай нэгтгэсэн эсэхийг тодорхойлох шалгуур үзүүлэлтийг өөрийн

1 Хүүхдийг Ивээх Сан (2018), Онцгой байдлын үе дэх хүүхэд хамгаалал: Асран хамгаалах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийг хамгаалах хөтөлбөрийн удирдамж

орны нөхцөлд тохируулан боловсруулахаас гадна хүүхэд бүрийн онцлогт тохируулан багахан өөрчилж байж болно. Сургуульд хамрагдалт, биеийн эрүүл мэнд, сайн сайхан байдал, үеийнхэнтэй тогтоосон харилцаа холбоо зэргийг шалгуур үзүүлэлтэд оруулж болно. Хүүхдийг гэр бүлтэй нь амжилттай нэгтгэсэн эсэхийг тодорхойлох шалгуур үзүүлэлтүүдийг бүгдийг хангасан тохиолдолд кейсийг хаана.



**Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ:** Хүүхдийг түр хугацаанд асарч, халамжлах байгууллагуудын зураглалыг гаргах хэрэгтэй бөгөөд АХХТХ-ийн хэрэгцээг хамгийн сайн хангахуйц асрамж, халамжийн үйлчилгээг сонгоход уг зураглалыг хэрэглэнэ.



### Байгууллага хоорондын зохицуулалт ба мэдээллийн менежмент:

- Гэр бүлийг нь олж, нэгтгэх үйл ажиллагааг амжилттай хэрэгжүүлэхэд байгууллага хоорондын зохицуулалт чухал үүрэгтэй. АХХТХ-тэй холбоотой кейс менежментэд холбогдож болох бүх байгууллага, тэдгээрийн үүрэг, хариуцлагыг тодорхой тогтооно. Нэмж, энэ асуудлаар танигдсан байгууллагууд болох НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал хариуцсан дээд комиссарын газар, Олон Улсын Улаан Загалмайн Хороо (ОУУЗХ)-г багтаана (ОУУЗХ нь ихэнхдээ

хүүхдийн гэр бүлийг олж, нэгтгэх үйл ажиллагааг хил дамнуулан хийх тохиолдолд оролцдог). Холбогдох бүх тал СҮАЖ боловсруулахад оролцоно.

- Дээрхтэй холбогдуулан, хүүхдийн гэр бүлийг олж, нэгтгэх үйл ажиллагааны үе шат бүрийг дэмжих үүднээс байгууллага хооронд стандартчлагдсан СҮАЖ, кейс менежментийн маягтууд, Мэдээлэл хадгалах болон Мэдээлэл хуваалцах журам, мэдээллийн баазыг боловсруулж, хэрэгжүүлнэ.



### Хүүхдийн аюулгүй байдал:

- Холбогдох бүхий л ажилтан, олон нийтийг өргөтгөх ажилтнууд болон кейс ажилтнууд зохих шалгуурын дагуу томилогдсон, хүүхэдтэй холбоо тогтоож, харилцах талаар ойлголт сайтай, ямар зан үйл зохистой болохыг мэддэг, санаа зовоох мэдээллийг хаана очиж мэдээлэхээ ойлгосон, Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бодлогын талаарх үндсэн сургалтад хамрагдсан байх ёстой.
- Хүүхэд аюулгүй байдлыг хангах эрсдэлийн үнэлгээг хийж, тодорхойлсон эрсдэлүүд, тэдгээрээс урьдчилан сэргийлэх эсвэл тэдгээрийг багасгах арга хэмжээг төлөвлөнө. Үүнд, мөн үйл ажиллагааны төлөвлөгөө гаргах, хүүхдийн аюулгүй байдлын эрсдэлийг хянах, дараагийн шатны арга хэмжээг хэрэгжүүлэхэд хүрэхүйц хангалттай нөөц бүрдүүлэх ажил багтана.



Гэнэтийн эсвэл олон тооны хүүхдийг хамарсан онцгой байдлын нөхцөлд, АХХТХ-тэй ажиллахдаа дараах зүйлийг тусгайлан анхаарах хэрэгтэй:

- Анхны хүн амын дотор хяналт, бүртгэл хийх явцад АХХТХ-ийг тогтоох үүднээс НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн дээд комиссарын газар болон Олон Улсын Шилжилт Хөдөлгөөний Байгууллага (ОУШХБ)-тай хамтран ажиллах
- Хүүхдүүдийг хүлээн авч, дараагийн үйлчилгээ үзүүлэх зорилгоор үндсэн мэдээллийг цуглуулж, хүүхдүүдийн нүүн очиж буй газарт байгаа кейс ажилтнууд (жишээ нь, тухайн хуаран дахь хүүхэд хамгааллын асуудал хариуцсан хүн гэх мэт)-д аль болох хурдан хуваалцах
- “Харгалзах хүнгүй эсвэл тусгаарлагдсан хүүхэдтэй таарвал хийж болох, хийж болохгүй зүйл” хэмээх мэдээллийн картыг боловсруулж, бүх кейс ажилтанд тараах. Үүний жишээг доор үзүүлэв.
- Хүүхэд тусгаарлагдахаас урьдчилан сэргийлэх талаар олон нийтэд өгөх гол мэдээллийг мэддэг байх, уг мэдээллийг тэдэнд түгээх
- Хүүхэд алга болсон тухай мэдээлэл хүлээн авсан тохиолдолд авах арга хэмжээг үе шатчилан боловсруулж, хүүхэд хамгааллын томилогдсон ажилтнууд болон кейс ажилтнуудад уг мэдээллийг дамжуулсан байх
- Гэр бүлийн гишүүд хоорондоо холбоо тогтоох арга замыг сэргээх талаар ямар арга хэмжээ авч байгаа, гэр бүлд нь хэрхэн холбож байгаа, эргээд ямар мэдээллийг хүлээж байгааг нь мэдэхийн тулд ОУУЗХ-той хамтран ажиллах. Үйлчилгээний цоорхойг тогтоож, түүнийг нөхөхөд ажлаа чиглүүлэх
- Хүүхдүүдийг түр хугацаанд асран халамжлах тохиромжтой хэлбэр (хамаатан садан, хүүхэд асрах гэр бүл, сайн дурын асран халамжлагч, түр хугацааны асран халамжлагч гэх мэт)-үүдийг тодорхойлж, тэдгээрт хүүхдүүдийг холбон зуучлах
- Хүүхэд асран халамжлах дээр дурдсан үйлчилгээнд хамрагдаж буй хүүхдүүдийг кейс ажилтан хянаж байх, тэдний санааг зовоосон ямар нэг асуудал гарах, ямар нэг зүйл өөрчлөгдөх, үл хайхрагдах, зүй бус харьцаанд өртөх, эсвэл дахин нүүн шилжихээс өөр аргагүй болох гэх мэт тохиолдолд хэнтэй, хэрхэн холбогдохыг хүүхдүүдэд зааж өгөх
- Гэр бүлийн гишүүдийн нэгдмэл байдал, гэр бүлд түшиглэсэн асрамж халамжийг дэмжих талаар удирдлагууд болон холбогдох бусад хүмүүст нөлөөлөх ажлыг кейс ажилтнууд болон хөтөлбөрийн багийнхан тасралтгүй хийх

**Хийх зүйл:**

- Хүүхэд үнэхээр харгалзах хүнгүй эсэхийг **шалгах**, учир нь түүний асран хамгаалагч нь түр зуур холдсон байж болно
- Ямар нэг эрсдэлгүй тохиолдолд хүүхдийг **байсан газар нь байлгах**. Асран хамгаалагч нь хүүхдээ хайгаад хүрээд ирж магадгүй.
- Хуарангийн менежер эсвэл олон нийтийн ахлагч гэх мэт **хүүхэд хамгааллын чиглэлээр томилогдсон хүмүүст хүүхдийг холбох**
- Хүүхэд болон хүүхэд хамгааллын чиглэлээр томилогдсон хүний **үндсэн мэдээллийг авах** (нэр, нас, хүйс, байршил, хүүхдийн асран хамгаалагчийн нэр гэх мэт)
- Энэхүү картны доор байгаа **холбогдох хүн руу утсаар ярьж**, хүүхдийн тухай мэдээллийг хуваалцан, дараагийн алхмуудыг тодорхойлох
- **Цаашид ямар арга хэмжээ авахыг хүүхдэд хэлж өгөх**
- Үйлчилгээнд холбох замаар

**хүүхдийн нэнтэргүүний хэрэгцээг хангахад** нь хүүхэд хамгааллын чиглэлээр томилогдсон хүнийг дэмжих. Энэ тохиолдолд хүүхдийн хувцас, хувийн эд зүйлийг хүүхдээс салгахгүй байх.

**Хийж болохгүй зүйл:**

- Ямар нэг эрсдэлгүй тохиолдолд хүүхдийг байсан газраас нь холдуулах
- Асран хамгаалагчийг нь олж өгнө гэж хүүхдэд амлах
- Хүүхдийг хүүхэд хамгааллын чиглэлээр томилогдсон хүнд хүлээлгэн өгөлгүйгээр ганцааранг нь үлдээх
- Бусад хүүхэд, гэр бүлд үзүүлж буй тусламжаас давсан үйлчилгээг хүүхдэд үзүүлж, онцгойлох
- Хүүхдийн мэдээллийг бусад хүнд өгөх

Холбогдох хүн .....  
Утасны дугаар .....  
Байгууллага .....

## 5.3

### АСРАМЖ, ХАЛАМЖИЙН ХУВИЛБАРТ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ гэдэг нь хүүхдийн төрсөн эцэг эхээс өөр хүмүүс тухайн хүүхдийг асрамжлах, халамжлахыг хэлнэ. Энэ нь албан ба албан бус хэлбэртэй байж болно. Асрамж, халамжийн хувилбарууд нь хамаатан садны асрамж халамж (өвөө эмээ гэх мэт өргөтгөсөн гэр бүлийн гишүүдтэй амьдрах); хүүхэд асрах гэр бүлийн асрамж халамж (foster care); гэр бүлд түшиглэсэн бусад хэлбэрийн асрамж халамж; төвлөрсөн асрамж, халамжийн газрын асрамж халамж; харгалзах хүнтэйгээр бие даан амьдрах асрамж халамж зэргийг багтаана.<sup>1</sup> Хүмүүнлэгийн болон хөгжлийн үйл ажиллагааны аль ч нөхцөлд хүүхэд төрсөн эцэг эхтэйгээ амьдардаггүй эсвэл амьдрах боломжгүй болох олон шалтгаан байж болно. Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд хамруулахаасаа өмнө хүүхэд эсвэл нэг гэр бүлийн хэд хэдэн хүүхэд яагаад төрсөн гэр бүлтэйгээ

амьдрахгүй болсон учрыг тодруулж, түүний суурь шалтгаанд хандах нь тун чухал.

Хүүхдийн бие махбод, сэтгэл санаа, нийгмийн хөгжилд төвлөрсөн асрамж, халамжийн газрын учруулах аюул болон гэр бүлд түшиглэн асрах, халамжлахын чухлыг хэдэн арван жилийн судалгаа нотолж байна. Үүнийг бүх хүүхдийн гэр бүлтэйгээ байх, эргэн нэгтгэгдэх эрхийг чухалчилсан хууль, бодлогын хүрээ, практик удирдамжид тусгаж байна. Гэвч хүмүүнлэгийн болон хөгжлийн үйл ажиллагааны ямар ч нөхцөлд хүүхэд төрсөн гэр бүлдээ тодорхой хугацаанд байх боломжгүй болох эсвэл гэртээ байх нь хүүхдийн дээд эрх ашиг сонирхолд нийцэхгүй байх тохиолдол бий. Энэ нөхцөлд хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангах үүднээс асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд хамруулах ба энэ нь гэр бүлд түшиглэсэн хэлбэртэй байвал зохино.

<sup>1</sup> НҮБ (2009) Заалт 29 (б), (в), Хүүхэд асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээний удирдамж



Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ нь хүүхдийг түр хугацаанд хамруулах байсан ч хамаагүй уг үйлчилгээг зохион байгуулж буй арга зам болон хүүхэд, асран хамгаалагчдад үзүүлэх дэмжлэг нь хүүхэд, гэр бүл, олон нийтэд урт хугацааны эерэг болон/эсвэл сөрөг хүчтэй үр дагавар авчирч болно. Хэрэв уг үйлчилгээг тааруухан төлөвлөж хэрэгжүүлбэл, гэр бүлээс нь тусгаарлах шаардлагагүй хүүхдийг тусгаарлах, эсвэл хүүхдийг гэр бүлээс нь үүрд салгах; хүүхэд хүчирхийлэл, зүй бус харьцаа, мөлжлөг, үл хайхрагдах байдалд өртөх; гэр бүл нь хүүхдээсээ татгалзах; эсвэл хүүхэд нийгэмдээ эргэж дасан зохицох боломжгүй болох зэрэг эрсдэл бий болно. Тийм учраас хэрэгжүүлж байгаа арга хэмжээ нь хүүхдэд хор нөлөө учруулахгүй байх, хүүхдийг урт хугацааны халамжид аюулгүй байлгахыг бүхий л талаар дэмжихээр чармайх нь амин чухал.

Кейс менежментийг асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээтэй холбоотойгоор хэрэглэх олон арга зам бий. Тодруулбал, урьдчилан сэргийлэх, гэр бүлийг нь олж, нэгтгэх, “хаалга манах”, нийгэмд эргүүлэн оруулах, зохих насанд хүрсний улмаас асрамж, халамжийн үйлчилгээг орхих болсон хүүхдүүдэд зориулсан төлөвлөгөө гаргах гэх мэтэд кейс менежментийг хэрэглэж болно. Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээг төлөвлөхөөсөө өмнө кейс ажилтан эхлээд хүүхэд, гэр бүлийнхээ асрамж, халамжид аюулгүй үлдэхэд түүний төрсөн гэр бүлийг хэрхэн дэмжиж болохыг анхаарч үзвэл зохистой.

Хүүхдийг шаардлагагүй нөхцөлд төвлөрсөн асрамжийн газрын үйлчилгээнд хамруулахаас урьдчилан сэргийлэх үйл явцыг “**хаалга манах**”<sup>1</sup> гэх бөгөөд гол санаа нь тухайн хүүхдэд энэ төрлийн асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээ үзүүлэхээс өөр арга замгүй болсон тохиолдолд “хаалгыг онгойлгож” хүүхдийг оруулах юм. Кейс ажилтнууд болон асрамж, халамжийн байгууллагын ажилтнууд анхны үнэлгээг бодитой хийх нь “**хаалга манах**” үндсэн алхам болох бөгөөд ингэснээр зөвхөн уг асрамж, халамжийн үйлчилгээг авахаас өөр арга замгүй болсон хүүхдүүдийг л тухайн асрамж, халамжийн үйлчилгээнд хамруулах үндсэн зарчим хэрэгжинэ. Уг үнэлгээг кейс ажилтан эсвэл асрамжийн байгууллагад үйлчлэх ашиг сонирхолгүй хөндлөнгийн мэргэжилтнээр хийлгэнэ.

Хүүхдийг төвлөрсөн асрамжийн газарт байлгах эсэхийг тогтоох цорын ганц арга нь тухайн хүүхдийн хэрэгцээг бүрэн гүйцэд үнэлсэн үнэлгээ юм. Үнэлгээнд, хүүхдийн өртөгтөгсөн гэр бүлийн нөхцөлийг судлах, асрамж, халамжийн ямар хэлбэр нь тухайн хүүхдийн хэрэгцээг хамгийн дээд зэргээр хангахыг тодорхойлох хэсгийг багтаавал зохино. Онцгой байдлын нөхцөл дэх асрамж халамжийн хувилбарт багц материалд<sup>2</sup> гэр бүлд түшиглэсэн асрамж халамжийн үйлчилгээний сонголт байхгүй

1 ЮНИСЕФ (2009) Албан ёсны асрамж, халамжид хамруулах шаардлагатай хүүхдийг тодорхойлох шалгуур үзүүлэлтүүд, тэдгээрийн хэмжүүрийн тухай гарын авлага

2 Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийн талаарх Ажлын Хэсэг (2013) Онцгой байдлын үе дэх хувилбарт асрамж халамж багц хэрэгсэл, Хүүхдийг Ивээх Сан. Бүлэг 3, 4 болон Хэрэгсэл 5-аас асрамжийн газрын босго стандартыг үзнэ үү.

тохиолдолд асрамжийн газарт хүүхэд байлгах, зарим босго стандартыг үзүүлсэн болно. Хүүхдийг асрамжийн газарт байлгах эсэх нь түүний нас, хөгжлийн онцлогт үндэслэнэ. Гурваас доош насны хүүхдийг асрамжийн газарт байлгах ёсгүй.

**Хүүхдийг гэрээс нь тусгаарлах:** Хэрэв хүүхэд гэр бүлийн аюултай орчинд байгаа, тэрхүү аюулыг арилгах боломжгүй нөхцөлд тухайн хүүхдийг гэрээс нь тусгаарлах шаардлага үүснэ. Хүүхдийг гэрээс нь тусгаарлахаас өмнө түүнийг гэрийнх нь орчинд аюулгүй байлгаж болох бүхий л арга хэмжээг авах учиртай. Хэрэв хүүхдийг хамгаалах байранд байлгах шаардлага үүссэн бол итгэлийг нь хүлээсэн, найдвартай асран хамгаалагчтай нь хамт байлгах хэрэгтэй Жишээ нь, хүүхдийг ээжтэй нь хамт түр хугацааны хамгаалах байранд байлгахыг эрмэлзэнэ. Үнэндээ, хүүхдийг гэрээс нь тусгаарлах, хамгаалалтад авах үүргийг хамтарсан багийн ахлагч Засаг даргын шийдвэрээр хийж, гүйцэтгэдэг. Урт хугацаандаа хүүхдэд хамгийн сайн нөлөө үзүүлэх шийдлийг тогтоох хуулийн шийдвэр гаргах хүртэл тухайн хүүхдийг асралт гэр бүл эсвэл өргөтгөсөн гэр бүлд түр хугацаагаар байлгах нь зохимжтой. Хэрэв хүүхэд аюултай нөхцөлд байгаа, гэрээс нь тусгаарлах шаардлагатай болсон бол тухайн гэр бүлд буй бусад хүүхдийн аюулгүй байдлыг бодолцох нь нэн чухал. Хүүхдийг гэр бүлтэй нь эргүүлэн нэгтгэх ажлыг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх ажлыг гүйцэтгэх үндсэн арга нь кейс менежмент юм. Асрах газарт буй бүх

хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлж, асрамж халамжийн төлөвлөгөөг тэдний хэрэгцээнд тохируулан шинэчилж байх ёстой. Энэ нь төрсөн гэр бүлтэйгээ хамт байх боломжгүй хүүхдэд тохирох хамгийн оновчтой асрамж, халамжийн үйлчилгээг тодруулахад тусална.

Бие даан амьдарч буй "том" хүүхдүүдийг эргэж тойрон хянах, тэдний хэрэгцээ, аюулгүй байдлыг харгалзан үзсэн төлөвлөгөөг боловсруулах зэрэгт кейс ажилтнууд кейс менежментийг хэрэглэж болно. Түүнчлэн, асрах газрыг орхих насанд хүрсэн хүүхдүүдийг гэр бүлд эсвэл харьяалагдах олон нийтэд дасан зохицоход нь тэдэнд туслахад кейс менежментийг хэрэглэнэ. Олон улс оронд насанд хүрч, асрах газраас гарч байгаа хүмүүст, олон нийтийн нэг хэсэг гэдгээ мэдрэх, харьяалагдах хэрэгцээгээ хангахад нь туслах зорилготой бүлэг, холбоо байдаг. Асрах газраас гарагчдын Кенийн Нийгэмлэг<sup>1</sup> нь үүний нэг жишээ юм. Эдгээр үйл явцын алхам бүрд хүүхэд, залуустай зөвшилцөх, тэдний саналыг нь харгалзах ба энэ нь хүүхдийн нас, хөгжлийн онцлогоос хамаарна.

---

1 [www.kesca.org](http://www.kesca.org) - Kenya society of care leavers



## Онцгойлон анхаарах зүйл:

- **Тусгаарлахаас сэргийлэх:** Хүүхэд, гэр бүлийн давуу болон эрсдэлтэй талыг тодорхойлох, тэдний давуу талыг улам бэхжүүлэх, эрсдэлтэй талыг бууруулах чиглэлээр ажиллах замаар гэр бүлийг тусгаарлан салгахаас сэргийлэхэд, зөв кейс менежмент тусална. Хүүхэд асран, халамжлах хувилбарт үйлчилгээний хөтөлбөрийг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх ажлын эхний алхам нь тэрхүү асрамж, халамжийн хэлбэрээс зайлсхийхээс эхэлнэ. Шаардлагагүй байхад хүүхдийг асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд хамруулахгүйн тулд эмзэг хүүхдүүдийг дэмжих хөтөлбөр, үйл ажиллагааг тусгаарлагдсан хүүхдүүдээс илүүтэйгээр гэр бүлдээ байгаа хүүхдүүдэд чиглүүлэх нь оновчтой.
- **Тухайн гэр бүл ядуу байгаа нь хүүхдийг гэрээс нь тусгаарлах шалтгаан болохгүй:** Хүүхдийн асран хамгаалагчдыг нийгмийн хамгаалал, эдийн засгийн чадавхийг сайжруулах хөтөлбөр, үйлчилгээнд холбох нь кейс ажилтан эсвэл хүүхэд хамгааллын багийн үүрэг юм.
- **Төвлөрсөн асрамж, халамжийн байгууллагын эрсдэл:** Гурваас доош насны хүүхдийг асрамжийн газарт байлгах ёсгүй бөгөөд бусад насны хүүхдийн хувьд гэр бүлд түшиглэсэн асрамж халамжийн үйлчилгээг нэн тэргүүнд авч үзнэ. Хэрэв хүүхэд тодорхой шалтгааны улмаас асрах газарт байх болсон гэсэн ч гэр бүл, олон нийтийн "аюулгүй" гишүүдтэй холбоогоо таслахгүй байх нь зүйтэй. Яваандаа хүүхэд асрах газраас гарах үед энэ нь ач тусаа өгнө.
- **Хүүхдийн дээд ашиг сонирхол:** Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээний нэг хэлбэр дангаараа хүүхдийн бүх хэрэгцээг хангаж чадахгүй учир, хэд хэдэн үйлчилгээний хувилбарыг бэлэн байлгавал зохино. Хүүхдийг хэрхэн асран хамгаалах, хүүхэд бүр хувийн хэрэгцээ, асуудал, сонирхолтой байх талаар нийгэм бүр өөрийн гэсэн хэм хэмжээтэй байдаг. Урт хугацааны асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд хүүхдийг хамруулах шийдвэрийг хүүхдийн дээд ашиг сонирхол, хүсэл, нөхцөл байдлын үнэлгээнд суурилан, албан ёсоор гаргана. Нарийн хяналт, шийдвэр гаргах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэлгүйгээр хүүхдийн түр хугацааны нөхцөл байдлыг урт хугацаанд үргэлжлэх нөхцөл болгохыг хэрхэвч зөвшөөрөхгүй.
- **Асрамж, халамжийн үйлчилгээг төлөвлөхдөө хувийн хэрэгцээг харгалзана:** Асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээний нэг хэлбэр дангаараа хүүхдийн бүх хэрэгцээг хангаж чадахгүй гэдгийг

бодолцсоны үндсэн дээр, хүүхдийг асрах үйлчилгээний төлөвлөгөөг боловсруулахдаа тухайн орчин нөхцөлд аль нь хамгийн тохиромжтой хийгээд уян хатан, олон нийтийн дунд давамгайлах хэм хэмжээ нь юу болох гэдгийг харгалзах бөгөөд чанарын босго жишгийг хангасан байх ёстой. Кейс менежментээр дамжуулан төвлөрсөн асрамжийн газарт байгаа бүх хүүхдийн нөхцөл байдлыг үнэлж, тэдэнд тохирсон асрамж, халамжийн үйлчилгээг шинэчлэн төлөвлөх хэрэгтэй.

- ▶ **Бүтэц, чадавхийг бэхжүүлэх:** Хүүхэд хамгааллын яаралтай арга хэмжээ нь асрамж, халамжийн хувилбарт байгаа бүтэц, чадавхийг улам сайжруулахад чиглэнэ. Хүүхдийг асрамж, халамжийн хувилбарт үйлчилгээнд хамруулах үйл явцад орон нутгийн төрийн байгууллагыг оролцуулах бөгөөд энэ үйл явц хүүхэд хамгаалал, халамжийн бодлого, хууль, соёлын практикт суурилсан байна.



#### Хүүхдийн асрамжийн байгууллагын босго стандартыг боловсруулсан туршлага, Индонези

2004 онд болсон Энэтхэгийн далайн цунамигийн дараа Хүүхдийг Ивээх Сан Индонезийн Засгийн газар болон ЮНИСЕФ-тэй хамтран Индонези дахь хүүхдийн асрамж, халамжийн байгууллагуудад цуврал үнэлгээг хийсэн. Үнэлгээгээр Индонезийн хүүхдийн асрамж, халамжийн байгууллагуудад буй нийт хүүхдийн 90%-ийнх нь эцэг эсвэл эх нь амьд байгааг тогтоосон. Хүүхдийг Ивээх Сан Нийгмийн асуудал хариуцсан яаманд хоёр ажилтнаа томилон туслуулахаар явуулсан. Асрамжийн газарт амьдрах ямар байсныг хүүхдүүдээс тодруулах зорилго бүхий хүүхдээр удирдуулсан судалгааг хийсний дараа Нийгмийн асуудал хариуцсан яам Индонези дахь Хүүхдийн Асрамжийн Байгууллагуудын Босго Стандартыг боловсруулахад бэлэн болсон бөгөөд улмаар үүнийг 2012 онд баталсан байдаг. Энэ нь хүүхдийн эсрэг хүчирхийлэл үйлдэгдэж буй асрамжийн байгууллагуудыг хаах, гэр бүлд түшиглэсэн хүүхдийн асрамж, халамжийн үйлчилгээг дэмжих хэлбэрээр энэ чиглэлийн байгууллагуудад шинэчлэл хийх үндэслэлийг Засгийн газарт өгсөн. Үйл явц удаан байсан боловч үүнд оролцож буй хүн бүр тулгарсан асуудлыг ойлгох, тэрхүү асуудал нь хуулийг өөрчлөх үйл явцын нэг хэсэг болохыг баталгаажуулахад анхны зураглал, баримтжуулалт нь тун чухал байсан.





Асралт гэр бүлийн үйлчилгээ, Камбожи  
Камбожид олон нийтэд түшиглэсэн маш олон байгууллага асралт гэр бүлийн үйлчилгээг эрхэлдэг. **Асралт гэр бүл болон хамаатан садны асрамж халамж, дотооддоо үрчлүүлэх үндэсний удирдамжийг** боловсруулах ажлыг **“Гэр бүлийн асрамж, халамж нэн тэргүүнд”** хэмээх санаачилгын хүрээнд ЮНИСЕФ санхүүжүүлж, Хүүхдийг Ивээх Сан арга зүйн дэмжлэг үзүүлэн, төрийн болон үндэсний төрийн бус байгууллагууд хамтран хийсэн.

Асралт гэр бүлийн үйлчилгээний хүлээн зөвшөөрөгдсөн стандарттай болох шаардлага байснаас гадна асралт гэр бүлийн үйлчилгээг үзүүлж буй газар нь хүүхдийн хэрэгцээнд нийцсэн байх ёстойг уг үйлчилгээг үзүүлэгчид ойлгож ухаарсан байлаа. Энэ нь асралт гэр бүлийн үйлчилгээ үзүүлэгчид үйлчлүүлэгчдийн ялгаатай хэрэгцээнд үндэслэн янз бүрийн хөтөлбөр хэрэгжүүлэх үндэслэл болсон. Зарим газар зөвхөн бага насны эсвэл нэн яаралтай тусламж хэрэгтэй хүүхдүүдэд үйлчлэх бол зарим нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд төвлөрөх жишээтэй. Энэ бүлгийн хүүхдүүдийн асрамж халамжийн тогтолцоон дахь харьцаа алдагдсан бөгөөд асралт гэр бүлийн үйлчилгээ үзүүлэгчид хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд иж бүрэн үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд энэ чиглэлээр мэргэшсэн байгууллага, эмнэлэгтэй хамтран ажилладаг байна.



Асран, хамгаалах хүнгүй хүүхдүүдэд зориулсан албан бус асралт гэр бүлийн үйлчилгээ ба түр хамгаалах байр ажиллуулсан туршлага, Ирак

Иракийн дотоодын үрвэгчдийг хамгаалах хөтөлбөрийг дэмжих зорилгоор Хүүхдийг Ивээх Сан “Онцгой нөхцөл дэх асрамж, халамжийн хувилбарт багц хэрэгсэл”-ийг ашигласан. Хэрэв хүүхэд харгалзах хүнгүй нь тогтоогдсон бол хамгийн түрүүнд түүний эцэг эх эсвэл хамаатан садныг нь олохыг чухалчилсан. Харин хамаатан садан эсвэл хөршгүй хүүхдүүдийг албан бус асралт гэр бүлд түр хугацаанд байлгах бөгөөд энэ хугацаанд эцэг эхийг нь олж нэгтгэхээр хүчин чармайлт гаргасан. Тэдгээр хүмүүс нэг газарт байж байгаад бие биенээсээ тусгаарлагдсан тул эцэг эхчүүдийг хүүхдүүд байгаа газраас хайж байсан. Кейс менежментийн хүрээнд нарийвчилсан хяналт тавьж, асралт гэр бүлд материаллаг дэмжлэг үзүүлсэн бөгөөд “Хүүхдэд ээлтэй орон зай”-н үйл ажиллагаанд хүүхдийг тогтмол хамруулсан. Нинава лагерьт гэр бүлийнхнийгээ хэд хоногоор хүлээж буй хүүхдүүдэд асрамж халамжийн хувилбарт үйлчилгээг яаралтай үзүүлэх хэрэгтэй байлаа. Тиймээс Хүүхдийг Ивээх Сан долоо хоногийн долоон өдөр 24 цагаар нээлттэй байх түр хамгаалах байр ажиллуулсан. Бусад байгууллага, хүмүүс асран хамгаалах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдийг шууд түр байранд холбох боломжтой байв.



# 5.4

## ГЭМТ ХЭРЭГТ ХОЛБОГДСОН ХҮҮХДЭД ҮЗҮҮЛЭХ ҮЙЛЧИЛГЭЭ

Хүүхдийг мөрдөн байцаах үйл ажиллагааны явцад хүүхэдтэй ажиллаж байгаа цагдаа, шүүхийн байгууллагын ажилтнууд дараах зүйлүүдийг мөрдлөг болгож байгаа эсэхийг нийгмийн ажилтны зүгээс анхаарч байх хэрэгтэй. Энэ нь хүүхдийн эрхийг зөрчихгүй байх, хэргийг үнэн зөвөөр шийдвэрлэхэд ач холбогдолтой.

Гэмт хэргийн улмаас хохирсон, гэмт хэрэгт сэжиглэгдсэн, гэмт хэргийн гэрч болсон гэсэн 3 шалтгаанаар хүүхдийг мөрдөн байцаах шаардлагатай болдог. Хүүхдийг мөрдөн байцаахдаа:

1. Хүүхэд мэдүүлэг өгөх, хүүхэдтэй ярилцах орчныг бүрдүүлэхэд анхаарах хэрэгтэй;
2. Хүүхэдэд зовуурьтай сэтгэлийг шаналгасан асуудлыг аль болохоор хөндөхгүй байх;
3. Мэдүүлэг өгөхийг дэмжих;
4. Мэдүүлгээ үнэн зөв өгөх, ямар нэг дарамт шахалтад орохгүй байх боломжийг бүрдүүлэх.  
Хүүхдийн мөрдөн байцаах, хэргийг

шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд дараах зүйлүүдийг баримтлан мэдүүлгээ үнэн зөв өгөх, орчныг бүрдүүлэхэд анхаарах хэрэгтэй.

**Хүүхэд мэдүүлэг өгч чадна гэдэгтэй итгэлтэй байх:**

- Хүүхэд хэргийн тухай чөлөөтэй ярих бэлтгэлтэй болгох;
- Хүүхэд насанд хүрэгчдийн тусламжийг авах боломжтой байх;
- Тэд хэрэгцээтэй шаардлагатай үедээ өөрийн эцэг эх, асран хамгаалагч, нийгмийн ажилтан, зарим тохиолдолд орчуулагч зэрэг хүмүүсийн дэмжлэгийг авах боломжтой байх нь чухал.

**Мөрдөн байцаах, шүүх үйл ажиллагаа нь хүүхэдэд дарамт учруулахгүй байх:**

- Байцаалт явуулахдаа хүүхдийг айлгаж сүрдүүлэхгүй байх;
- Хүүхдүүд мөрдөн байцаалт, хурал эхлэх хүртэл хүлээх өрөөтэй байх;
- Шүүх хурал хийх танхимын дотоод байдал нь хүүхэдэд сэтгэл зүйн хувьд

- сөрөг нөлөө үзүүлэхээргүй байх;
- Хурал нь завсарлах, хүүхэд амрах боломжтой байх; · Шүүх хуралд олон хүнийг оролцуулахгүй байх.

#### Хүүхдийн нас сэтгэхүйд тохирсон асуулт асуух:

- Ярилцлагад хэрэглэгддэг асуултуудын олон хэлбэрийг хүүхдийн нас сэтгэхүйд тааруулан оновчтой зөв хэрэглэх ;
- Асуултууд нь салаа утгагүй, тодорхой байх;
- Нотолгоо хийхэд нь туслах материалыг ашиглах;
- Тухайн асуудлаар санал нийлэхгүй байх, түүнийгээ илэрхийлэх боломжийг олгох;
- Бэлгийн хүчирхийллийн тухай асуух дүрмийг баримтлах.

#### Хүүхдийн сэтгэл зүйн дарамтыг багасгахын тулд шүүх хуралд техникийн дэвшил, шинэ технологийг ашиглах:

- Хүүхдийг шүүх танхимд оруулалгүйгээр шууд бичлэгээр дамжуулан үзүүлэх;
- Дэлгэц болон нэг талтай толиудыг ашиглах;
- Дүрс бичлэг хийх

#### Хүүхдийн хувийн нууц, эрх чөлөөг хүндэтгэх:

- Бэлгийн хүчирхийллийн тухай асуух дүрмийг баримтлах;
- Мэдээллийн нууцыг хадгалах, задруулахгүй байх;
- Хамгаалалтын тусгай арга хэмжээг авах;

Гэмт хэрэг үйлдсэн хүүхдүүд нь буруутгагдсан, зэмлүүлсэн, зарим талаараа гадуурхагдсан байдалд байдаг, гэмт хэргийн хохирогч болсон хүүхэд нь бие сэтгэл зүйн хувьд дарамт, стресст орсон байдаг учраас тэдэнтэй харилцах харилцаандаа анхаарч харилцааг дэмжих арга техникүүдийг хэрэглэх хэрэгтэй.



#### Харилцааг дэмжих эерэг талууд:

- Ярилцагч руугаа харах;
- Толгой дохио, инээмсэглэх зэргээр ярилцагчийнхаа яриаг дэмжих;
- Харилцан ярилцагчаа өөрийн дуу хоолойгоор дэмжих;
- Найрсаг, тэвчээртэйгээр ярьж буй зүйлийг хүлээн зөвшөөрөх;
- Анхааралтай сонсож, сонирхож байгаагаа харуулах;
- Асуултаа оновчтой тавих;
- Зөвлөгөөг сайн өгөх;
- Яриаг байн байн завсарлахгүй байх;
- Шүүмжлэлтэй байр сууринаас хандахгүй байх;
- Итгэл төрүүлэхүйц байх;
- Буруутгаж зэмлэхгүй байх;

#### Харилцаанд сөргөөр нөлөөлөх хүчин зүйлүүд:

- Ярилцагч руугаа тасралтгүй ширтэн харах;
- Найрсаг бус хандах;
- Юуны тухай ярьж, юу асууж байгааг нь үл анхаарах;
- Ярилцагчаа шүүмжлэх;
- Сонсохын оронд ярих, маргах;
- Өөрийнхөө тухай ярих;
- Сонсож байхдаа өөр зүйлийг хийх;



Ярилцагчаа шоолох, асуудалд нухацтай бус хандах зэрэг талууд гарч байдгийг анхааран ярилцаж байх үедээ харилцааны эерэг элементүүдийг аль болохоор илүү хэрэглэж харин сөрөг талуудыг хязгаарлаж байх нь таны хүүхэдтэй харилцах ур чадварын нэг гол нууц нь болох юм.

### Бүлэгтэй харилцах:

Насанд хүрээгүй хүмүүсийн хувьд гэмт хэргийг үйлдэхдээ ихэвчлэн хамтран буюу бүлгээр үйлдсэн байх нь элбэг байдаг. Энэ нь тэдний насны онцлогтой холбоотой. Өсвөр насныхны хувьд бие биеэ аливаа зүйлд уруу татах нь амархан, тэр нь ямар сөрөг үр дагаварт хүргэх вэ гэдгийг бодолгүйгээр хэрэгт холбогддог. Иймээс өсвөр насныхны тэр онцлогийг нь тэднийг засан залруулах, нөхөн сэргээхэд ашиглах нь тэдэнтэй ажиллах үйл ажиллагааны чухал хэсэг нь болно. Тэд ямар нэгэн "атаман", нөлөө бүхий хэн нэгнийхээ дарамт, шахалтаар хэргийг үйлдэх нь бий. Ийм тохиолдолд тэдгээр хүүхдүүдэд нь нөлөөлөх, тэднээр дамжуулан бүлэгт засал хийх нь тохиромжтой.

Бүлэг дэх ёс зүйн дэмжлэг болон нөхөрсөг харилцаа нь хүүхэд залуучуудыг хөгжүүлэх, тэдэнд хүмүүжлийн хувьд нөлөөлөх, нийгэм хамт олны зүгээс дэмжлэг авахад маш чухал юм. Ийм таатай нөхцөлийг бүрдүүлэхэд хүүхдийн бүлэгтэй ажиллаж байгаа ажилтнууд онцгой үүрэгтэй байдаг. Энэ тохиолдолд тэдэнтэй ажиллаж байгаа ажилтнууд нь бүлгийн удирдагч, зохион

байгуулагч биш харин бүлгийн дэмжигч үйл ажиллагааг чиглүүлж, оролцох нь илүү үр дүнтэй. Бүлэг нь тодорхой зүйлээрээ ижил төсөөтэй асуудалд байгаа хүмүүсийн хувьд асуудлаа шийдвэрлэх, даван туулах боломжийг олгож байдгаараа давуу юм. Мөн тэдний дотор байгаа нөлөө бүхий хүүхдүүдээр дамжуулан хүмүүжүүлэх үйл ажиллагааг нөлөөллийн аргаар гүйцэтгэж болно.

Өөрөө сандарч тэвдэж, дарамттай байгаа зэрэг ижил төсөөтэй зан байдал, мэдрэмжтэй байдаг учраас тэднийг бүлэг болгон ажиллуулах нь тохиромжтой байдаг. Бүлэг дэмжигч нар богино хугацаанд илүү олон үйлчлүүлэгчтэй ажиллаж чадахаас гадна бүлгийн нөхцөлд хүүхдийн өдөр тутмын, энгийн нөхцөлийг бүрдүүлж болдог. Бусад хүүхдүүдтэй хамтран ажилласнаар хүүхэд нийгмийн янз бүрийн харилцаанд суралцаж, олонхын баримталж буй ёс журам, ёс зүйн хэм хэмжээг дагаж мөрдөж, хамтран ажиллаж, төрөлхийн болон шинээр сурч авсан санаа бодлоо хэрэгжүүлж сурдаг. Тэрчлэн бүлэг засал нь хүүхдүүдэд хайр халамж, харилцан хамаарлын суурь ойлголтыг өгдөг. Өсвөр насныхны хувьд аливаа үйл ажиллагааг хамтран хийх, бие биеэ даган дуурайх сонирхол их байдаг учраас энэ нь гэмт хэрэг үйлдэхэд нөлөөлсөн байдаг. Ийм учраас нийгмийн ажилтнуудын хувьд хүүхдүүдийн сэтгэл зүйн онцлогт нь тулгуурлан бүлгийн үйл ажиллагаагаар дамжуулж ажиллана.





### Гэмт хэрэгт холбогдсон хүүхдүүдийн онцлогийг мэдрэх нь, тэднийг ойлгох, дэмжих

Гэмт хэрэгт холбогдсон хүүхдүүдийн хувьд үйлдсэн хэрэг, зөрчил нь тэдний сэтгэл зүйд нөлөөлж, сэтгэл санааны хувьд сөрөг зан төлөвийг бий болгодог онцлогтой.

Ийм хүүхдүүдэд:

- Өөрийг нь буруутгаж байгаад уурласан,
- Дайсагнасан, өшиж хорссон,
- Үйлдсэн хэргээсээ болж айсан,
- Саатуулагдсан, мөрдөн байцаагдсандаа сандарч балмагдсан,
- Ямар нэгэн байдлаар дарамт шахалтад орсон,
- Итгэл алдсан, цөхөрсөн,
- Гадуурхагдсан, үл хайхрагдсан мэдрэмжүүд холилдон, сөрөг зан чанарууд илэрч байдаг. Иймээс нийгмийн ажилтан нь ийм хүүхдийн сэтгэлзүй, сэтгэл хөдлөлийг мэдэрч ойлгон, тэдэнтэй хэрхэн харилцах вэ гэдгээ бодож төлөвлөх хэрэгтэй.



### Насанд хүрээгүй үйлчлүүлэгчийг нийгэмшүүлэх үйл явц

Гэмт хэрэгт холбогдсон, засан хүмүүжүүлэх газарт байгаа болон тэндээс гарсан хүүхдүүдийн хувьд тэднийг нийгэмшүүлэх нөхөн сэргээх, үйлчилгээ үзүүлэх нь чухал юм. Риядын зарчим нь хүүхдүүдийг гэмт хэрэгт холбогдохоос урьдчилан сэргийлэх чиглэлүүдийг тодорхойлсон баримт бичиг бөгөөд хүүхдийг нийгэмшүүлэх үйл явцыг хэд хэдэн чиглэлээр хийж болохыг тодорхой заасан байдаг. Энд насанд хүрээгүй хүмүүсийг

нийгэмшүүлэх үйл явцыг хэд хэдэн чиглэлээр тодорхойлжээ.

Нөхөн сэргээх хууль зүйн гэмт хэргийг шийдвэрлэх өөрийн гэсэн онцлог зарчмуудтай байдаг.

Үүнд:

- Гэмт хэрэг нь хүмүүс хоорондын харилцааны зөрчил юм. Хуулийг хүмүүсийн хоорондын харилцааны аюулгүй байдал нийгмийн шударга ёсыг хангахын тулд гаргадаг учраас хууль зөрчсөн асуудал нь хоёрдугаарт тавигдана;
- Гэмт хэрэг нь хүмүүсийн хоорондын харилцааг зөрчиж байгаагаараа буруу үйлдэл юм. Ингэснээрээ аюул дагуулдаг, бас боломжийг бий болгодог гэж үздэг;
- Нөхөн сэргээх хууль зүйн “сэргээн босгох” шинж чанартай. Өөрөөр хэлбэл гэмт хэргийн улмаас бий болсон хохирол, хүмүүсийн хоорондын алдагдсан харилцааг сэргээхэд оршдог;
- Гэмт хэргийн анхны хохирогч нь уг хэрэгт хамгийн их өртсөн этгээд харин хоёрдогч нь гэмт хэргийн нөлөөг ямар нэгэн байдлаар амссан, гэмт хэрэг ямар нэгэн байдлаар нөлөөлсөн гэр бүлийнх нь хүмүүс, найз нөхөд, гэрч, шүүхийн ажилтнууд болон нийгэм хамт олон байдаг;
- Гэмт хэргийн хувьд аюулгүй байдал тогтсоны дараа уг хэрэг нь буруутай гэмт этгээдэд сургамж болж нийгмийн дотор өөрийгөө авч явах шинэ зан үйлд суралцах боломжийг олгодог гэж үздэг;

- Хүмүүсийн эвдэрсэн харилцааг эвлүүлэх үйл явц нь сайн дурын хамтын үйл ажиллагаа учраас албадлагыг бага хэрэглэн гэмт хэргийн ул мөр хохирлыг аль болохоор хурдан арилгахыг чиглэдэг;

#### Хүүхдийн хэргийг шийдвэрлэхэд мэргэжилтнүүд хамтран ажиллах нь:

Дэлхий нийтийн жишиг болон туршлагаас авч үзвэл насанд хүрээгүй хүүхдийн гэмт хэрэгтэй холбоотой хууль зүйн үйл ажиллагаанд дараах мэргэжлийн байгууллагууд оролцдог байна. Эдгээр байгууллагууд нь өөр өөрийн тодорхой эрх, үүрэгтэй.

- Хууль сахиулах байгууллага;
- Мөрдөн байцаах газар;
- Өмгөөллийн байгууллага;
- Шүүх;
- Засан хүмүүжүүлэх байгууллага;
- Нийгмийн үйлчилгээний байгууллага;

Нийгэм, олон нийт гэсэн байгууллага болон тогтолцоо байна. Насанд хүрээгүй хүнтэй холбоотой хууль зүйн тогтолцоонд оролцдог мэргэжлийн хүмүүс;

- Цагдаа;
- Мөрдөн байцаагч;
- Өмгөөлөгч;
- Шүүгч;
- Засан хүмүүжүүлэх байгууллагын ажилтан;
- Нийгмийн ажилтан гэсэн олон мэргэжлийн хүмүүс оролцдог.

Гэмт хэрэгт холбогдсон насанд хүрээгүй хүмүүсийн хэрэг дээр ажилладаг мэргэжлийн хүмүүс нь ганц нэгээрээ өөрийн үйл ажиллагааг бие биеэсээ саланги тусгаар явуулахын оронд нэг асуудлаар, нэг хүнд чиглэсэн үйл ажиллагаа явуулж байгаагийн хувьд хамтран ажиллах нь илүү үр дүнтэй байх юм.

Ийм учраас гэмт хэрэгт холбогдсон насанд хүрээгүй хүмүүстэй ажиллах, хууль зүйн үйлчилгээ үзүүлэх мэргэжлийн баг байгуулан ажиллах нь илүү үр дүнтэй.

Энэ багийн үйл ажиллагаанд нийгмийн ажилтан нь хүүхдийг баривчлах, мөрдөн байцаах, хэргийг нь шүүх, ял оноох зэрэг хэргийг хэлэлцэх бүх шатанд хүүхдийг хамгаалах, эрхийг нь их бага ямар нэгэн байдлаар зөрчихгүй байх, энэ үйл ажиллагааг хүний эрх, эрх чөлөөг эрхэмлэсэн хүмүүнлэг болгоход голлох үүрэгтэй оролцоно.

Мөн бусад мэргэжилтнүүдэд нөлөөлөх, нийгмийн ажлынталаар болон хүүхдийн эрхийн талаар хүүхэдтэй харилцах талаар сургалт явуулж нөлөөллийн үйл ажиллагаа явуулахад анхаарах нь чухал.

Нийгмийн ажилтан нь олон нийтийн гэмт хэрэгт холбогдсон хүүхдүүдтэй гол орчин гэж үзэж, тэднийг дэмжих систем болгон ашиглах нь хүүхдүүдийг нийгэмшүүлэх, хүмүүжүүлэхэд их ач холбогдолтой. Гэмт хэрэг үйлдсэн болон холбогдсон насанд хүрээгүй хүмүүстэй

ажиллах ажлын нэг гол хэсэг нь олон нийт болон нийгэм хамт олны дэмжлэг авах явдал юм.

- Олон нийт нь хууль хэрэгжүүлэх гэмт хэргийн талаар мэдээлэх, гэмт этгээдийг баривчлахад туслах зэргээр дэмжлэг үзүүлдэг.
- Олон нийт нь гэмт хэргээс урьдчилан сэргийлэх, гэмт хэрэгт орсон хүүхдүүдийн нөхөн сэргээх, тэднийг нийгэмшүүлэх замаар нийгмийн тайван байдлыг хадгалах, хэв журмыг сахиулахад оролцдог.

Нийгмийн ажилтан нь хүүхдийн гэмт хэргийн асуудлыг хэлэлцэх шийдвэрлэх үйл ажиллагаанд оролцохдоо:

- Тухайн хүүхдэд чиглэсэн үйлчилгээг хооронд нь холбож, зохицуулалт хийх;

- Тухайн кейсийн хувьд менежерийн үүргийг гүйцэтгэн, үйлчилгээг үзүүлэх хөтөлбөр, төлөвлөгөө гаргах;
- Багийн мэргэжилтнүүд хоорондоо мэдээлэл солилцох, хүүхдийн асуудлыг шийдвэрлэх талаар нэгдсэн нэг хандлагыг бий болгох үйл ажиллагааг явуулах нь зүйтэй.

Өнөөдрийн байдлаар манай орны хувьд хэрэг бүртгэлт, мөрдөн байцаалт, шүүх үйл ажиллагаанд дээрх хуулийн байгууллагуудын ажилтнууд оролцохоос бус нийгмийн ажилтан оролцдог туршлага байхгүй байна. Харин засан хүмүүжүүлэх газарт нийгмийн ажилтнууд ажилладаг хэдий ч яг нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлдэг эсэх нь төдийлөн тодорхой бус байна.

# 5.5

## ШИЛЖИЛТ ХӨДӨЛГӨӨНД БУЙ ХҮҮХДҮҮД



Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүд гэдгийг **“Янз бүрийн шалтгаанаар, нэг улс орны дотор эсвэл улс хооронд, сайн дураар эсвэл хүчээр, эцэг эх, асран хамгаалагчдынхаа хамтаар эсвэл тэдэнгүйгээр шилжилт хөдөлгөөнд орж буй хүүхдүүд бөгөөд энэ нь сайхан боломжийг нээхээс гадна эдийн засгийн эсвэл бэлгийн мөлжлөг, зүй бус харьцаа, үл хайхрах байдал, хүчирхийлэлд өртөх (өндөр) эрсдэлийг ч дагуулдаг”**<sup>1</sup> хэмээн тодорхойлсон байдаг. Энэ тодорхойлолтод дүрвэгч, нүүн шилжигч, хүний наймаанд өртсөн хүүхдүүд багтана.



Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдэд зориулсан хөтөлбөрийн үе шат бүрт, жишээлбэл, нүүхээс өмнөх, шилжин нүүх явцад болон албадуулан нүүх явцад гэх мэт үе шат бүрт кейс менежментийг хэрэглэж болно. Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүд нь шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийн дундах хамгийн гол бүлэг бөгөөд тэдэнд

1 ОУШХБ (2013). Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүд, хуудас 7

кейс менежментийн үйлчилгээг эхлэн үзүүлнэ.<sup>2</sup>

Хүүхдүүдийг эн тэргүүнд тавьж үзэх шаардлага ёсоор шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдэд бусад хүүхдийн адил үйлчилгээ үзүүлнэ. Үүнд, кейс менежментийн үйлчилгээ багтана. Гэхдээ шилжилт хөдөлгөөнд буй хэмээх шинж чанар нь кейс менежмент үзүүлэх явцад олон тооны хүндрэл, бэрхшээлийг авчрах бөгөөд энэ бүлгийн хүүхдүүдэд кейс менежментийн үйлчилгээг хэрхэн үзүүлэх вэ гэдгийг тусгайлан анхаарч үзэхийг биднээс шаарддаг.

Дараах тодорхой бэрхшээлүүд үүсдэг.

- Хүүхдийн хууль ёсны статус, үйлчилгээ хүртэх эрх
- Хил дамнасан шилжилт хөдөлгөөн – Нэг улсаас нөгөө рүү нүүх
- Яаралтай шилжилт хөдөлгөөн – Үйлчилгээ авахаар нэг газраа хангалттай хугацаанд байж болохгүй нөхцөл байдалтай байх

2 Хүүхдийг Ивээх Сан (2018) Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийг хамгаалах нь: Шилжилт хөдөлгөөн, албадмал нүүн шилжилтэд өртсөн хүүхдүүдэд зориулсан хөтөлбөрийн удирдамж. Тохируулан авав.

- Хууль бусаар хил нэвтрэх, дүрвэх – Саатуулагдах эсвэл буцаагдах вий гэсэн айдсаас үүдэн хүүхдүүд ихэнхдээ өөрсдийгөө болон өөрсдийнхөө хэн болохыг нууцлахыг хүсдэг.
- Хүүхдийн худалдаа, хүний наймаа – Хүүхэд худалдаалагчид хүүхдийг үйлчилгээ үзүүлэгчдээс зориуд нууцлах
- Хэлний бэрхшээл

Шилжилт хөдөлгөөнд буй бүх хүүхдүүд байнгын хөдөлгөөнд байдаггүй. Тодруулбал, дүрвэгчдийн хуаран, саатуулах төвүүдэд удаан хугацааны туршид хүчээр байх, эсвэл дүрвэх төлөвлөгөөтэй, дүрвэж байгаа олон мянган хүүхэд энэ дэлхийд байна.

Дээр дурдсанчлан, хүүхдүүд удаан хугацааны туршид хүчээр байгаа эсвэл байнгын шилжилт хөдөлгөөнд байх тохиолдолд, дүрвэгч хүүхдүүдэд тухайн улсын хуулийн тогтолцоо, үйл ажиллагаа (үүнд кейс менежментийн үйл ажиллагаа багтана) үйлчлэхгүй эсвэл тухайн улсын Засгийн газар тэдэнд уг үйлчилгээг хүргэхгүй байхаар шийдвэрлэсэн байж болно.

**Энэхүү хэсэгт Хүүхдийг Ивээх Сан, түүний хамтрагчид шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийг хамгаалах алхмуудыг хэрэгжүүлэхдээ анхаарах гол зүйлийг тусгахыг зорьсон болно.**

**Хил дамнасан кейс менежмент**

Шилжилт, хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийг

хамгаалах кейс менежментийн үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд тулгардаг нэг тодорхой бэрхшээл бол тэдгээр хүүхэд хил даван, өөр улсад байгаа нөхцөл юм. Тэдгээр хүүхэдтэй ажиллаж байсан кейс ажилтнуудын хувьд тэдэнтэй хамт хил давахгүй учраас тэдэнд асрамж, халамжийн үйлчилгээг үргэлжлүүлэн хүргэх боломжгүй болох бөгөөд энэ тохиолдолд кейс менежментийн тогтолцоонд бүртгэгдсэн хүүхдийн мэдээллийг нөгөө улсад хуваалцах арга зам л үлдэнэ. Хил дамнасан өгөөжтэй хамтын ажиллагаа нь хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдэд хамгааллын үйлчилгээг сайн хүргэх боломж олгодог боловч үүнийг бий болгох нь ихэнх тохиолдолд төвөгтэй байдаг.

**Хил дамнасан кейс менежментийг амжилттай хэрэгжүүлж чадвал энэ нь дараах эерэг нөлөөг хүүхдэд авчирдаг:**

- Хүүхдийн амьдарч байгаа улсын кейс ажилтан, тухайн хүүхдийн өмнө амьдарч байсан улсын кейс ажилтны бүрдүүлсэн мэдээлэлд суурилан арга хэмжээ авах боломжтой болно.
- Хүүхдийн одоо амьдарч байгаа газар нь тухайн хүүхдийн төрсөн эсвэл нүүн ирсэн улсаас түүний талаар үргэлжлүүлэн авах арга хэмжээ болон кейсийг хаасан талаарх мэдээллийг хүлээн авна.
- Хүүхдийн одоо амьдарч байгаа улсын кейс ажилтан тухайн хүүхэд нүүн шилжихээс өмнө болон нүүн шилжих явцад ямар эрсдэлд байсан, түүнийг хамгаалах ямар нэг тусгай арга хэмжээ авах шаардлагатай эсэхийг мэднэ.

- Хүүхдийн нөхцөл байдлыг дахин дахин давтан үнэлэхээс сэргийлнэ.
- Хүүхдийн гэр бүлийг олж, нэгтгэх үйл ажиллагааг хил дамнуулан хийх боломжтой болно.
- Хүүхэд өөрөө хүссэн эсвэл түүний дээд ашиг сонирхолд нийцсэн бол тухайн хүүхдийг эрх орондоо буцан ирэхэд нь дэмжлэг болно.

### Хил дамнасан кейс менежментийг төлөвлөх нь

Хүүхдийг Ивээх Санд хил дамнасан кейс менежментийг амжилттай хэрэгжүүлж байсан хөтөлбөрүүдийн жишээ бий. Амжилтад хүрэхэд нөлөөлөх хүчин зүйл нь тухайн улс орны нөхцөл бөгөөд улс төрийн уур амьсгал, хөрш орнуудын хоорондын албан ёсны харилцаа юм. Найрсаг харилцаа холбоотой улс орнуудад хил дамнасан кейс менежментийг хэрэгжүүлэх нь өөр хоорондоо дайсагнасан харилцаа бүхий улс орнуудад уг үйл ажиллагааг зохион байгуулахаас хавьгүй амар байдаг.

**Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдэд зориулсан кейс менежментийн үйл ажиллагаа хэрэгжүүлэх орчин бүрдүүлэхдээ дараах зүйлийг анхаарах хэрэгтэй:**

**Хил залгаа улс орнуудын бодлого, үйл ажиллагааг судлах:** Холбогдох улс орнуудын бодлогыг тодруулсан судалгаа байхгүй бол хийх ёстой. Манай улсын хувьд хөрш зэргэлдээ хоёр улсын бодлого, хууль журамтай танилцах ёстой. Энэхүү судалгаанд үндэслэн, хил дамнасан хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийг

хамгаалахад хөрш орнуудын бодлогын уялдаа холбоо болон цоорхойг тодорхойлох зорилгоор бүсийн бодлогын харьцуулсан шинжилгээг хийнэ. Боломжтой бол энэхүү судалгааг хийхдээ тухайн улс орны үндэсний төрийн байгууллагууд хамтран ажиллавал гаргасан үр дүнгээ хэрэгжүүлэх, бодлого шийдвэрт тусгах ач холбогдолтой.

**Хил дамнасан хамтын ажиллагааны тогтолцоог бүрдүүлэх:** Хил залгаа улс орнуудын дунд, зохицуулалтын бүтэц байхгүй бол хэд хэдэн улсын хооронд мэдээлэл хуваалцах, ажлаа зохицуулах харилцааны тодорхой шугам сүлжээ, арга бүхий тогтолцоог аль болох эртхэн бүрдүүлэх хэрэгтэй. Хил дамнасан хамтын ажиллагааны тогтолцоо нь шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийг хамгаалах асуудалтай холбогдох бүхий л улсын төрийн байгууллагуудын төлөөллүүдийг хамарсан байна. Түүнчлэн, хүүхэд хамгааллын асуудал хариуцсан нийгмийн халамжийн газар хэлтэс, дүрвэгсэд болон цагаачлал хариуцсан байгууллагууд, хил гаалийн ажилтнууд, хүн худалдаалах гэмт хэрэгтэй тэмцэх алба, асуудал хариуцсан агентлагууд бүгд энэ тогтолцоонд оролцох ёстой.

**Хил дамнасан кейс менежментийг хэрэгжүүлэх нь**

1. Хил дамнасан ажлын хэсэг тогтмол уулзаж байх хэрэгтэй бөгөөд зарим тохиолдолд, улиралд нэг удаа уулздаг жишээ бий. Энэхүү шат нь уулзалтад бэлтгэх цаг хугацаа,

хамтран ажиллах улс төрийн хүслийг шаардана.

2. **Стандарт Үйл Ажиллагааны Журам (СҮАЖ)**-ыг боловсруулахад, холбогдох яам, агентлагууд оролцох ёстой. Энэ нь улс хоорондын зохицуулалтыг хангахад удирдамж болно. Түүнчлэн, бүсийн холбогдох байгууллагуудтай СҮАЖ-ыг хэлэлцэх нь зүйтэй. Улс орнуудын холбогдох байгууллагуудын хооронд Мэдээлэл хамгаалах болон Мэдээлэл хуваалцах журам, мэдээллийн ижил бааз бүрдүүлэлт зэргийг СҮАЖ-д тусгана.
3. Улс орнуудын хил хамгаалах байгууллагууд нь хоёр талт харилцааны тогтолцоотой байх нь зүйтэй. Үүнийг засгийн газар хоорондын ба төрийн анхан шатны нэгжид (орон нутгийн түвшинд) хэрэгжих тогтолцоотой байна. Төрийн анхан шатны нэгжийн түвшний харилцааны тогтолцоо нь хүүхдийн хэрэгцээнд тохирсон хариу арга хэмжээг хурдан авах боломж бүрдүүлнэ. Улс хоорондын тогтолцоо нь нийгмийн ажилтныг кейс менежментийн үйлчилгээг тасралтгүй, тогтвортой үзүүлэх боломжийг олгоно.

Засгийн газар хоорондын түвшинд зөвшилцлийг бий болгоход цаг хугацаа шаардагдах тул нэгжийн түвшний харилцааг аль болох хурдан тогтоох хэрэгтэй бөгөөд энэ нь яам хоорондын түвшний зөвшилцлөөс хамааран саатах ёсгүй.

## Хууль ёсны статус ба үйлчилгээ хүртэх эрх

Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүд нь амьдарч байгаа улс орныхоо хүүхэд хамгааллын тогтолцоонд хамрагдан, түүнээс олгох бүхий л үйлчилгээг цагаачлагч гэсэн статусаас үл хамааран хүртэх эрхтэйг<sup>1</sup> НҮБ-ын Хүүхдийн Эрхийн тухай Конвенцоор баталгаажуулсан байдаг.

НҮБ-ын Хүүхдийн Эрхийн тухай Конвенцоор эх орноосоо өөр газар байгаа асран хамгаалах, харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдэд хандах тухай<sup>2</sup> зургаа дугаар ерөнхий тайлбар (цаашид ерөнхий тайлбар гэнэ) нь харгалзахгүй хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийн эмзэг нөхцөл байдалд анхаарал хандуулахад чиглэсэн байдаг. Ийм нөхцөлд буй хүүхдүүдийн үйлчилгээ хүртэх, эрхээ эдлэх боломжийг хангахад улс орнууд болон бусад талын өмнө тулгардаг янз бүрийн бэрхшээлүүдийг уг тайлбарт тусгасан байна. Түүнчлэн, НҮБ-ын Хүүхдийн Эрхийн тухай Конвенцоор бий болсон хуулийн цогц хүрээнд үндэслэн харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдэд зохих ёсоор хандах, асрах, хамгаалах, ингэхдээ хүүхдийг үл ялгаварлах, дээд ашиг сонирхлыг хангах, үзэл бодлоо чөлөөтэй илэрхийлэх зарчмыг үндэс болгох тухай зөвлөмж уг ерөнхий тайлбарт бий.

Харгалзах хүнгүйгээр нүүн шилжиж буй хүүхдүүд байгаа улс орнууд тэдгээр

1 Хүүхдийн Эрхийн тухай Конвенцийн 22 дугаар зүйл

2 Ерөнхий тайлбар #6 (2005), CRC/GC/2005/6

хүүхдийг асран халамжлах, менежмент хийх чиглэлээр харгалзан үзэхүйц дэлгэрэнгүй мэдээлэл, нэн ялангуяа гэр бүлийг нь эрэн хайх, нэгтгэх, найдвартай зохицуулалт хийх, эх орондоо буцахаас өмнөх зөвлөгөө өгөх зэрэгтэй холбоотой мэдээллийг ерөнхий тайлбарт багтаасан байдаг. Гэхдээ

улс хоорондын зохицуулалтыг хангах механизм болон эх орондоо буцах жинхэнэ үйл явцын талаарх удирдамж ерөнхий тайлбарт байдаггүй. Энэхүү асуудалтай холбоотой дэлгэрэнгүй мэдээллийг Хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангах тухай 14-р ерөнхий тайлбараас үзнэ үү.

### **НҮБ-ын Хүүхдийн Эрхийн тухай Конвенц ба шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүд**

НҮБ-ын Хүүхдийн Эрхийн тухай Конвенцийн 2-р зүйлд арьс өнгө, хүйс, хэл, шашин шүтлэг, улс төрийн болон бусад үзэл бодол, үндэс угсаа, нийгмийн гарал, өмч хөрөнгө, хөгжлийн бэрхшээл болон бусад статусаар нь хүүхдийг ялгаварлан гадуурхахгүй байхыг гишүүн орнуудаас шаардсан байдаг.

3-р зүйлд төрийн эсвэл хувийн халамжийн байгууллага, шүүх, удирдах албан тушаалтан болон хууль тогтоох хүмүүсийн авч хэрэгжүүлж буй хүүхэдтэй холбоотой бүхий л үйл ажиллагаанд хүүхдийг дээд ашиг сонирхлыг хамгийн түрүүнд анхааран үзэхийг шаардсан байдаг.

20-р зүйлд хүүхэд өөрийн гэр бүлийн орчиндоо түр эсвэл удаан хугацаагаар зовж зүдрэх эсвэл тэрхүү орчинд түүний дээд ашиг сонирхол хангагдах боломжгүй нөхцөлд тухайн хүүхдийг хамгаалах, туслалцаа үзүүлэх үүргийг төр хүлээх ёстойг дурдсан байдаг.

22-р зүйлийн 1 дэх хэсэгт олон улсын болон үндэсний хууль тогтоомжийн дагуу дүрвэгчийн статус авахаар оролдож буй болон дүрвэгч статус бүхий хүүхдүүд, харгалзах хүнгүй, хүн (эцэг эх эсвэл бусад хүн)-тэй эсэхээс үл хамааран ХЭК, бусад олон улсын хүний эрхийн болон хүмүүнлэгийн хэрэгслээр<sup>1</sup> баталгаажсан эрхийнхээ хүрээнд зүй ёсны хамгаалал, хүмүүнлэгийн тусламж хүлээн авах боломжийг хангахад чиглэсэн бүхий л арга хэмжээг авах нь гишүүн улс орнуудын хүлээх үүрэг мөн болохыг сануулсан байдаг.

22-р зүйлийн 2 дахь хэсэгт дүрвэгч хүүхдийг гэр бүлтэй нь эргүүлэн нэгтгэх зорилгоор шаардагдах мэдээллийг олж авахын тулд ийм нөхцөлд буй хүүхдийг хамгаалах, түүнд туслах, эцэг эх, гэр бүлийн бусад гишүүдийг эрэн хайх чиглэлээр НҮБ болон бусад чадавхи бүхий олон улсын байгууллага эсвэл төрийн бус байгууллагууд НҮБ-тай хамтран гаргаж буй бүхий л хүчин чармайлтыг гишүүн улс орнууд тохиромжтой гэж үзвэл хамтран ажиллах ёстой. Хүүхдийн эцэг, эх эсвэл, гэр бүлийн бусад гишүүд олдоогүй тохиолдолд ямар нэг шалтгаанаар гэр бүлийн орчиндоо богино хийгээд урт хугацаагаар зовж буй хүүхдэд үзүүлэх хамгаалалтай ижил үйлчилгээг тухайн хүүхдэд үзүүлэх ёстой.

1 2015 оны Эх орноосоо өөр газар байгаа харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдэд хандах тухай Ерөнхий тайлбар #6-д Хүүхдийн эрхийн хороо 1951 оны Дүрвэгчдийн конвенц дэх дүрвэгчийн тухай тодорхойлолтыг хүүхдийн амссан хавчлага дарамтын сэдэл, хэлбэр, илрэлийг харгалзан нас, гендерийн мэрдэмжтэйгээр тайлбарлах хэрэгтэй хэмээн үзсэн байдаг



Бодит байдалд дүрвэгч, орогнол хүсэгч, нүүн шилжигч хүүхдүүд суурь үйлчилгээг хүлээн авах боломжгүй байдаг. Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийг хамгаалах кейс менежментийн үйлчилгээг санал болгохдоо орогнол хүсэгч эсвэл нүүн шилжигч хүүхдүүд үйлчилгээ хүлээн авах эрхтэй байдаг талаар тэдгээр хүүхдүүдэд ойлгуулах шаардлага кейс ажилтнуудад байнга гарч болно. Хүүхэд цагаачлагч статустай болохыг мэдэх, тэдэнд тохирох хуулийн орчны талаар сайн мэдлэгтэй байх нь хүүхдийн статусаас хамааран боловсрол эсвэл эрүүл мэндийн үйлчилгээнд хязгаарлал үүссэн иймэрхүү нөхцөлд ихээхэн чухал. Боломжтой бол энэ чиглэлээр хуулийн зөвлөгөө авах нь оновчтой.

18 нас хүрч буй орогнол хүссэн эсвэл нүүн шилжиж буй дүрвэгч хүүхдүүдэд тусгайлан анхаарал тавих хэрэгтэй. 18 нас хүрч байгаа, орогнолын асуудал нь шийдэгдээгүй эсвэл 18 нас хүрмэгц тухайн улс орныг орхин гарах ёстой үед хүүхэд хүртэж байсан хуулийн хамгааллаа авч чадахгүй болж, албадуулан гарах нөхцөл үүснэ. Хүүхэд насанд хүрэхийн хэрээр энэхүү нөхцөл байдал болон буцан ирж чадах эсэх талаарх айдас нь хүүхдийг маш их хямраадагучраас кейс ажилтан хүүхдийн сэтгэцийн эрүүл мэндийн өөрчлөлтийг анзаарч байх хэрэгтэй. Кейс ажилтан нь хүүхэд 16 нас хүрэх үед түүнд байж болох ялгаатай сонголтуудыг бүгдийг нь тооцон, төлөвлөх ажлыг эхлүүлнэ. Хүүхдийг сургуулиа дүүргэтэл нь хууль ёсны хамгааллын хугацааг уртасгах

асуудлаар хүүхдийг орогнуулж буй улс оронд нөлөөлөх нь амин чухал.

### Яаралтай шилжилт хөдөлгөөн

Харгалзах хүнгүй эсвэл хүнтэйгээс үл хамааран заримдаа хүүхдүүд тодорхой газарт аль болох хурдан хүрэхээр яарах бөгөөд үр дүнд нь тэдгээр хүүхэд нэг газраа хангалттай хугацаанд байж үйлчилгээ хүлээн авах боломжгүй болдог. Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхэдтэй ажиллаж эхэлсэн кейс ажилтан үүнийг ойлгож мэдсэн байх ёстой. Кейс ажилтан тэдгээр хүүхдүүдэд туслалцаа, дэмжлэг хаанаас авч болох тухайн мэдээллийг түгээхээс гадна тэдгээр хүүхдэд үргэлжлүүлэн нүүх эсэх, хэрхэн нүүх эсэх талаар мэдээлэлтэй шийдвэр гаргах, аль болох аюулгүйгээр нүүн шилжихэд нь туслах зорилгоор байж болох бүх мэдээллийг өгнө.

### Шилжилт, хөдөлгөөнд байгаа үед тусгайлан үзэх тохиолдол

Шилжилт хөдөлгөөнд буй хүүхдүүдийн дунд эмзэг нөхцөлд байгаа, тусламж хүлээн авах эсвэл өөрийнхөө хэн болохыг үнэн зөвөөр албаны хүмүүс болон кейс ажилтнуудад илчлэх дургүй хүүхдүүд байдгийг кейс ажилтан ойлгосон байх ёстой. Тухайн улсад байх хууль ёсны эрхгүй “Хууль бус” эсвэл бичиг баримтгүй нүүн шилжигчид нь саатуулагдах, ирсэн орон руугаа албадуулан буцах, хөөгдөх вий гэсэн айдастай байж болно. Хүний наймаанд өртсөн хүүхдүүдийн хувьд хэрэв тэд тусламж эрвэл өөрсдөө болон гэр бүлийнхэн нь шийтгүүлэх эсвэл аюулд

орж магадгүй гэсэн айдастай байдаг. Кейс ажилтнууд эдгээр асуудлуудыг сайтар мэдэж авах хэрэгтэй. Ингэснээр тэд иймэрхүү нөхцөлд мэдрэмжтэй хийгээд сонор сэрэмжтэй байж, хүүхдүүдэд туслах боломж бүрдэнэ. Түүнчлэн, эмзэг нөхцөлд байгаа хүүхдүүдийг олж тогтоох, хулгайлагдсан

хүүхдүүдтэй сонор сэрэмжтэй хандах нь кейс ажилтнууд болон олон нийтийн дунд ажиллаж буй хэн бүхэнд чухал. Дэлхийд хүүхдийг хулгайлах нь “түгээмэл үзэгдэл” болоод байгаа бөгөөд энэ нь улмаар тухайн хүүхэд хүний наймаанд өртөх эрсдэлийг дагуулдаг.



#### Хүний наймаа

Нүүн шилжиж буй хүүхдүүдийн хувьд хүний наймаанд өртөх үзэгдэл маш элбэг байдаг нь бодит байдал юм. Энгийнээр тодорхойлбол, хүний наймаа гэдэг нь хүнийг албадан хөдөлмөр эрхлүүлэх эсвэл бэлгийн мөлжлөгт оруулах зорилгоор нэг газраас нөгөө газар руу хууль бусаар тээвэрлэх үйлдэл буюу үзэгдэл юм. Ийм үйлдэлд өртсөн хүүхдүүдэд баригдах эсвэл илчлэгдвэл юу гэж хэлэх ёстойг нь тэднийг наймаалж буй хүмүүс “зааварчилсан” байдаг. Ийм учраас хүний наймааны хохирогчдыг олж тогтоох нь нарийн мэдрэмж шаардсан, төвөгтэй үйл явц юм. Хэрэв кейс ажилтан хүний наймаа байж магадгүй хэмээн сэжиглэсэн тохиолдолд энэ асуудлыг хариуцсан холбогдох байгууллага, ажилтанд яаралтай мэдэгдэж, хуулийн дагуу сэжигтэй болон санаа зовоож буй зүйлээ баримтжуулна.



# 5.6

## ГЭНЭТИЙН ЭСВЭЛ ОЛОН ТООНЫ ХҮҮХДИЙГ ХАМАРСАН ОНЦГОЙ БАЙДАЛ

Гэнэтийн эсвэл олон тооны хүүхдийг хамарсан онцгой байдлын үед, хүүхэд хамгааллын өмнө байсан асуудлууд улам нэмэгдэх, хамгаалал шаардсан нөхцөлүүд шинээр үүсэх зэргээр хүүхэд хамгааллын хүндрэлтэй асуудлын өмнө тухайн улсын хүүхэд хамгааллын тогтолцоо, үүн дээр нэмээд кейс менежментийн үйл ажиллагаанд холбогдох нийгмийн үйлчилгээний тогтолцоо бүхэлдээ хүчин мөхөсдөх магадлалтай.

Түүнчлэн, онцгой байдлын үр дагавраас үүдэн хүүхэд хамгааллын байгаа тогтолцоо, бүтэц сулрах нь элбэг. Кейс менежментийг багтаасан хүүхэд хамгаалах үйл ажиллагаа, тогтолцоог шинээр бүрдүүлэх нь хэрэгтэй болж болно.



Хүүхэд хамгааллын ажилтнууд боломжтой хийгээд зохистой бол хүүхэд хамгааллын ажилтнуудын чадавхийг бэхжүүлэх, аргазүйн туслалцаа хэлбэрээр чадавхийг нэмэх замаар хүүхэд хамгаалах хүчин чармайлтыг дэмжинэ.



Кейс менежментийн үйлчилгээг эхлүүлэх болон байгаа тогтолцоог дэмжих чиглэлээр хүчин чармайлт гаргах нөхцөлд хүүхэд хамгааллын тогтолцоог бэхжүүлэх урт хугацааны зорилгоор тэдгээр асуудалд хандана.

**Гэхдээ үүнийг хийхэд ихээхэн хүндрэлтэй ба энэ нь дараах хэд хэдэн шалтгаантай байж болно. Үүнд:**

- a) Яаралтай хариу арга хэмжээ авах хэрэгтэй учраас орчны шинжилгээ (байгаа тогтолцоог дэмжих хэрэгцээ, чадавхийг багтаасан) хийх эсвэл холбогдох бүхий л талуудын зөвшөөрлийг авахад цаг хүрэлцэхгүй байх
- b) Засгийн газар, санаачилгыг гартаа авахыг олон улсын байгууллагуудаас хүсэх эсвэл олон улсын байгууллагуудтай хамтран ажиллахыг хүсэхгүй байх
- c) Охид, хөвгүүдийг хамгаалах шаардлагатай, тэдний хэрэгцээнд хандсан аливаа хүчин чармайлтыг хойшлуулах гэх мэт.



## Онцгойлон анхаарах зүйл:

- Гэнэтийн болон эсвэл олон тооны хүүхдийг хамарсан онцгой байдлын үед эхлээд хүүхэд хамгааллын тусгай эрсдэл (гэр бүл тусгаарлагдах, бэлгийн хүчирхийлэлд өртөх, зэвсэгт үйл ажиллагаанд элсэх зэрэг яаралтай, онцгой нөхцөлтэй холбогдох асуудлууд)-д төвлөрсөн кейс менежментийг хэрэгжүүлэх эсвэл боловсронгуй болгох нь зохимжтой хийгээд хийх шаардлагатай зүйл байж болно. Ялангуяа хүүхдүүд, тэдний гэр бүлүүд шилжилт хөдөлгөөнд байсаар байгаа, дүрвэж байгаа, тэдэнд зориулсан үйлчилгээ тун хязгаарлагдмал нөхцөлд байх, онцгой байдлын хүрээ, хэмжүүрийг харгалзан үзэх явцдаа суурь асуудлуудад төвлөрөх, хялбар байлгахад анхаарах хэрэгтэй байж магад. Энэ нь цаашдаа эмзэг байдлын үнэлгээгээр тогтоогдсон хүүхэд хамгааллын асуудлуудыг өргөн хүрээнд авч үзэх хүүхэд хамгааллын тогтолцоотой холбоо бүхий кейс менежментийн цогц хандлагыг бий болгох эхлэл болох юм.
- Хүүхэд хамгааллын албан ёсны тогтолцоог улам боловсронгуй болгох, гүйцээх арга замуудыг тогтоох бөгөөд онцгой нөхцөл үүсээгүй тохиолдолд хүүхэд хамгааллын тогтолцоог байгаа тогтолцоотой зэрэгцүүлэн эсвэл орлуулж бий болгохоос татгалзах ёстой.
- Гэнэтийн онцгой байдлын үед кейс олон тоогоор нэмэгдэн, ачаалал үүсгэж магад. Нэг ажилтанд ногдох кейсийн тоог тогтоосон бодлого бий бол үүнийг эргэн нягталж, кейсийн нэмэлт ачаалал нь хөтөлбөр, түүний ажилтнуудад, хөтөлбөрийг өргөтгөхөд шаардагдах санхүүгийн болон хүний нөөцөд ямар нөлөө үзүүлэхийг тодорхойлох хэрэгтэй болно.
- Чанарын стандартыг хянахдаа босгыг хангаж байгаа эсэхийг нягтлах бөгөөд аль болох чанарын стандартыг дээд зэргээр хангахыг зорино.
- Орон нутгийн төрийн байгууллага, албан хийгээд албан бус олон нийтэд түшиглэсэн бүлгүүд, олон нийт, иргэний нийгмийн байгууллагууд, эмэгтэйчүүдийн бүлэг, итгэл бишрэлд суурилсан байгууллагууд түүнчлэн хүүхдүүд, тэдний гэр бүлүүд гэх зэрэг орон нутгийн бүх холбогдох хүн, байгууллагуудыг эхнээс нь хариу арга хэмжээнд татан оролцуулна.
- Хүүхэд хамгааллын болон үүнтэй холбогдох бусад салбарын үйлчилгээ үзүүлэгчид, холбогдох хүмүүстэй ажлаа уялдуулан зохицуулахад анхаарах нь зүйтэй. Кейс менежментийн үйл ажиллагаанд тус болох холбон

зуучлах сувгууд, шинэчлэгдсэн үйлчилгээний зураглал гаргахад мөн анхаарна.

- ▶ Яаралтай хариу арга хэмжээг эхлүүлэхтэй зэрэгцэн кейс менежментийн үйл ажиллагаа нь дараах бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг багтаасан эсэхийг харгалзан үзнэ:
  - Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бодлого, Ёсзүйн дүрмийг дагаж мөрдөж байгаа,
  - Кейс менежментэд голлон оролцох ажилтнуудыг анхан шатнаас нь эхлэн чадавхийг нь бэхжүүлэх зорилго бүхий чадавх сайжруулах төлөвлөгөөтэй,
  - Хариу арга хэмжээний анхан шатнаас эхлэн өөртөө халамжтай байхад онцлон чиглэсэн сургалт, аргазүйн туслалцааг кейс ажилтнуудад үзүүлэх боломжтой,
  - Эмзэг байдлыг тогтоох шалгуур үзүүлэлт, эрсдэлийн түвшин (нас, хүйс, хөгжлийн бэрхшээлийн зэрэглэл гэх мэт)-г тодорхойлсон. Ингэснээр нэн ялангуяа хамгаалах шаардлагатай олон тооны хүүхэд байгаа нөхцөлд тэдгээрээс нэн яаралтай, өндөр эрсдэл бүхий кейстэй хамгийн түрүүнд ажиллах нөхцөлийг бүрдүүлнэ. Үйлчилгээг хүлээн

авагчид болон тэдний гэр бүлүүд, түүнчлэн бусад үйлчилгээ үзүүлэгчдэд тэдгээр шалгуур үзүүлэлтүүдийг нээлттэй байлгаж, бодит бус хүлээлт үүсгэхээс зайлсхийнэ.

- Шаардлагатай үйлчилгээний зураглал, холбон зуучлах найдвартай тогтолцоотой байснаас одоо байгаа олон нийтэд түшиглэсэн үйлчилгээ хөгжинө, чадавх бэхжинэ.
- Хэрэв байгаа бол хүлээн зөвшөөрөгдсөн Стандарт Үйл ажиллагааны журам, нийтлэг баримтжуулалтын маягтууд, Мэдээлэл хамгаалах, Мэдээлэл хуваалцах журмууд, Мэдээллийн менежментийн тогтолцоогоор дамжуулан байгууллага хоорондын зохицуулалтыг хангана. Тэдгээр асуудлаар нэгдсэн зөвшилцөлд хүрэхэд цаг хугацаа ихээхэн шаардагдах тул зөвшилцөлд хүртэл түр зуур хэрэглэх, хялбар маягтууд, байгууллага хоорондын журмуудын “хангалттай сайн” хувилбаруудыг ашиглах нь гэнэтийн онцгой байдлын нөхцөлд хүүхдүүдийг аль болох хурдан хамгаалах арга хэмжээ авахад амин чухал юм.

## Мэдээллийн менежментийн үе шат бүхий аргачлал

Гэнэтийн болон эсвэл олон тооны хүүхдийг хамарсан онцгой байдлын нөхцөлд, кейс менежментийн хариу арга хэмжээ нь мэдээллийн менежментийн үе шаттай аргачлалыг багтаасан байна.

Дараах зүйлийг анхааран үзэх нь чухал:

➤ Хариу арга хэмжээний эхэн үед нэн эмзэг хүүхдүүдийг бүртгэх, даган хянах болон хариу үйлчилгээ шаардлагатай кейсүүдийг эрэмбэлэхэд зориулагдсан мэдээллийн бааз хэрэгтэй болно. Энэ зорилгоор excel програмд үүсгэсэн хуудаснууд болон Кобо гэх мэт аппликейшнүүдийг хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны нөхцөлд одоогоор ашиглаж байна. Кобо бол утсанд цуглуулсан мэдээллийг эксель программд шууд хөрвүүлж болдог мэдээлэл бүртгэлийн түгээмэл хэрэглэгддэг аппликейшн юм.

<http://www.kobotoolbox.org>

- Кейс менежментийн аргачлал бүрэлдэхийн хэрээр кейс менежментийн хөтөлбөрийн ахлагчийн хянах боломжийг хангах, кейс менежментийн хариу арга хэмжээний талаар дүн шинжилгээ хийх мэдээллийг үүсгэхэд мэдээллийн баазыг хэрэглэж болох юм.
- Зохимжтой бол холбогдох байгууллага хоорондын мэдээллийн баазыг ашиглах талаар бодолцож үзэх хэрэгтэй. Цаасанд суурьтай, эсвэл excel программд суурилсан мэдээллийн баазыг илүү иж бүрэн мэдээллийн бааз руу шилжүүлэх, кейсүүдийн мэдээллүүдийг мэдээллийн баазад оруулах үүрэг бүхий хүмүүсийг түр хугацаанд нэмэлтээр ажиллуулах шаардлага гарч болно. Ингэхдээ нууцлалыг хадгалах асуудалд онцгойлон анхаарна.

# 5.7

## ДҮРВЭГЧ ХҮҮХДҮҮДЭД ЗОРИУЛСАН ДЭЭД АШИГ СОНИРХЛЫН ЖУРАМ (ДАСЖ)

Кейс менежментийн тусгай хэрэгсэл, үйл явцууд нь дүрвэгч, дотооддоо албадуулан нүүн шилжиж буй хүүхдүүд, буцаж ирсэн эсвэл харьяалагдах улс оронгүй хүүхэд (анхаарах шаардлагатай хүүхдүүд), нэн ялангуяа харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийг хамгаалахын тулд кейс менежментийн тусгай хэрэгсэл, үйл явцыг бэлтгэдэг.

**2018 оны Дээд Ашиг Сонирхлын Журам (ДАСЖ)** бол 2008 онд анх гаргасан **Дээд ашиг сонирхлын тодорхойлолт (ДАСТ)**, удирдамжийг, үйл ажиллагааны удирдамж бүхий гарын авлагатай хослуулсан хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн талаарх НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал хариуцсан дээд комиссарын газрын загвар, хүрээ юм.

Энэ нь хүүхдийн хамгааллын кейс менежментийн нэгдмэл хандлагын дотор ДАСТ-ыг зөв байрлуулах, хүүхдэд хамгааллын цогц тогтолцоонд ДАСЖ хэрхэн таарч тохирохыг тайлбарлах



зорилготой. Улс орнууд дээд ашиг сонирхлыг хангах зарчмыг хэрэгжүүлэх үүрэгтэй. Гэвч дээд ашиг сонирхлын журам маш цөөн улсад хэрэгжиж байна. Боломжтой бол оршин байгаа үндэсний механизмд суурилан дээд ашиг сонирхлын журмыг бий болгоход хүүхэд хамгааллын төрийн байгууллагуудын удирдлагуудыг татан оролцуулах чиглэлээр хүчин чармайлт гаргах хэрэгтэй.

Дээд ашиг сонирхлын журам нь тогтоох, үнэлэх, кейсийн талаар авах арга хэмжээг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх, ажиглан хянах, кейсийг хаах гэсэн олон үе шатаас бүрдэх үйл явц юм. Үүнд, үнэлгээ (ДАСУ) болон Дээд ашиг сонирхлын тодорхойлолт (ДАСТ)<sup>1</sup> гэсэн албан ёсны хоёр үйл ажиллагааны элемент багтдаг.

- **Дээд ашиг сонирхлын үнэлгээ бол** хүүхдийн дээд ашиг сонирхолд нэн тэргүүнд анхаарах зорилгоор хувь хүүхэдтэй холбогдуулан ажилтны хийх үнэлгээ юм. Энэ нь тусгай журам шаардахгүй боловч үнэлгээг хийж буй ажилтан энэ чиглэлээр сургаж бэлтгэгдсэн байхаас гадна хүүхдийн оролцоотой хийгдэнэ.
- **Дээд ашиг сонирхлын тодорхойлолт** нь хүүхдэд нөлөөлөх аливаа чухал шийдвэрүүдэд хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг тодорхойлох зорилго бүхий хатуу тогтсон дэс дарааллаар явагддаг **албан ёсны үйл явц** юм. Энэ нь хүүхдийн оролцоог хангалттай хэмжээнд бүрдүүлсэн, холбогдох салбарын мэргэшсэн шийдвэр гаргагчид (Дээд ашиг сонирхлын тодорхойлолт удирдлагын албыг бүрдүүлэх зорилгоор)-ыг оролцуулсан, дээд сонголтыг үнэлэхийн тулд холбоотой бүхий л хүчин зүйлийн тэнцвэрийг хангасан байх ёстой.

1 Хавсралт 6.6: Өмнөд Африк болон Этиопид хийсэн Дээд Ашиг Сонирхлын Үнэлгээ (ДАСУ), Дээд Ашиг Сонирхлын Тодорхойлолт (ДАСТ)-ийн жишээг үзнэ үү. Мөн Их Британий Хүүхдийг Ивээх Сангийн Өмнөд Африк дахь хөтөлбөр (2010) Хөдөлгөөнд буй Хүүхдүүдийн Дээд Ашиг Сонирхлын Тодорхойлолт: шийдвэр гаргахад зориулсан багц хэрэгсэл материалыг үзнэ үү.

Дээд ашиг сонирхлын журмыг бүх хүүхдэд хэрэглэх шаардлагагүй. Ихэнх хүүхэд, эрсдэлд буй ч гэсэн ихэнх хүүхэд суурь үйлчилгээ болон гэр бүл, олон нийтийн дэмжлэгийг авсан бол нөхцөл байдлыг даван туулж, өсөн хөгжинө. Зөвхөн дараах тохиолдолд Дээд ашиг сонирхлын журмыг хэрэглэнэ:

- Хүүхдийн эцэг, эх эсвэл хууль ёсны асран хамгаалагчийн эзгүйд эсхүл хүүхдийн эцэг, эх, хууль ёсны асран хамгаалагчийн хүслийн эсрэг тухайн хүүхдэд нөлөөлөх чухал шийдвэр гаргах шаардлагатай НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал хариуцсан дээд комиссарын газар тулгарсан
- Хүчирхийлэл, мөлжлөг, зүй бус харьцаа, үл хайхрах байдалд өртөхөөс урьдчилан сэргийлэх эсвэл хариу арга хэмжээ авахын тулд нэлээд урт хугацааны тогтвортой арга хэмжээг шаардсан, өндөр эрсдэлд байгаа нь тогтоогдсон хүүхэд.

Хэрэв Дээд ашиг сонирхлын журмыг манай улс хэрэглэхээр болсон бол НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал хариуцсан дээд комиссарын газрын Дээд ашиг сонирхлын журмын удирдамжтай сайтар танилцах ёстой. Дээд ашиг сонирхлын журам, үйл явцад оролцоо бүхий кейс менежментийн бүх ажилтан НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал хариуцсан дээд комиссарын газар болон Дээд ашиг сонирхлын журмын чиглэлээр мэргэшсэн хүнээс нэмэлт сургалт, зөвлөгөө авах зайлшгүй шаардлагатай.



# БҮЛЭГ 6

---

## МЭДЭЭЛЛИЙН МЕНЕЖМЕНТ

Гарын авлагын энэхүү хэсэгт мэдээллийн менежмент нь кейс менежментийг хэрхэн үр өгөөжтэйгөөр дэмжиж болох тухай практик зөвлөмж багтсан болно. Мэдээлэл цуглуулах, хадгалах, хуваалцах аюулгүй хийгээд нууцлал бүхий тогтолцоо нь кейс менежментийг бүрдүүлэх, сайжруулахад тун чухал. Уг хэсэг нь мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах зөвшөөрөл болон баталгааны тухай зарчимд суурилсан мэдээллийн баримтжуулалт, хадгалалт, маягт, мэдээлэл хамгаалах, хуваалцах журам зэргийн талаарх зөвлөмжийг агуулна.

# 6.1

## БАРИМТЖУУЛАЛТ, БҮРТГЭЛ<sup>1</sup>

Баримтжуулалт гэдэг нь хувь хүүхэд<sup>2</sup> болон түүний гэр бүлийн талаарх нарийвчилсан мэдээллийг шууд болон шууд бус хэлбэрээр цуглуулж, хадгалах үйл явц юм. Зохих ёсоор хийсэн баримтжуулалт нь үр өгөөжтэй хийгээд найдвартай кейс менежментийн тогтолцоог бүрдүүлэхэд туслах бөгөөд хүүхэд, түүний асран хамгаалагч болон ажилтны аюулгүй байдалд учирч болох эрсдэлийг бууруулдаг.



Хамгааллын алхмууд аргачлал нь хүүхэд, түүний гэр бүлийг анхаарлын төвд тавихыг онцолж, чухалчилдаг. Баримтжуулалт хэдийгээр чухал ч энэ нь бидний эцсийн зорилго биш. Баримтжуулалт нь энгийн байхаас гадна үйл явцыг хааж боох бус харин хөнгөвчлөхийн тулд шаардлагатай мэдээллийг цуглуулах үйл ажиллагаа гэдгийг хэзээ ч мартаж болохгүй. Энэхүү нийтлэг аргачлал нь бэлэн буй нөөцөд улс орнуудын анхаарлыг хандуулж байгаа бөгөөд ингэснээр баримтжуулалтын тогтолцооны аль хэлбэр нь тухайн улс орны нөхцөлд хамгийн тохиромжтой болохыг тэд тодорхойлох боломжтой болох юм.



### Анхаарах зүйл:

- Хамгаалах алхмууд арга зүй нь хүмүүнлэгийн нөхцөлд хэрэглэх кейс менежментийн байгууллага хоорондын ерөнхий маягтуудын холбоосоос гадна хөгжлийн (буюу энгийн) нөхцөлд боловсруулж, хэрэглэж болох маягтуудын жишээг тус тус багтаасан.
- Кейс менежментийн ерөнхий маягтууд эсвэл тодорхой нөхцөлд хэрэглэх зориулалтаар

боловсруулсан маягтуудыг бөглөхдөө манай улсын засгийн газраас, холбогдох яам, агентлагаас боловсруулсан журам, түүнийг дагалдан гарсан маягтуудыг хэрэглэнэ. Нэгдсэн стандарт, нэгдмэл ойлголт нь хүүхдэд хамгааллын үйлчилгээг зохих шаардлагын дагуу хүргэхэд тусболдог тул нийгмийн ажилтнууд эдгээрийг бөглөх, аргазүйн хувьд

1 Хүүхэд Хамгааллын Ажлын Хэсэг (2014) Кейс Менежмент ба Хүүхэд Хамгааллын Байгууллага хоорондын зөвлөмж. тохируулан авав.

2 Энд дурьдсан “хүүхэд” гэх ойлголтод эрэгтэй, эмэгтэй, түүнчлэн заавал эрэгтэй эсвэл эмэгтэй гэгдэх шаардлагагүй хүүхэд (хоёр хүйсийн аль нэгээр тодорхойлогдох шаардлагагүй)-ийг оруулан үзсэн болно.

нэгдсэн ойлголттой байх нь чухал.

- Кейс ажилтнуудыг сургаж, бүхий л баримтжуулалт (кейс менежментийн маягтуудыг оролцуулаад)-ыг үнэн зөв, нарийн нягт гүйцэтгэх чадвар дадлыг тэдэнд олгох нь зүйтэй. Гэхдээ кейс ажилтнуудын ажил үүрэг нь дан ганц маягтуудыг бөглөх бус харин үйлчлүүлэгчдэд үйлчилгээ үзүүлэх явдал гэдэг дээр анхаарч, тэнцвэртэй байх хэрэгтэй.
- Кейс ажилтнууд маягтуудын формат, бүтэц, цуглуулах чухал шаардлагатай мэдээллүүдтэй сайтар танилцаж, тогтоож авсан байх хэрэгтэй. Хүүхэд, түүний гэр бүлтэй нүүр тулан харилцах явцдаа маягтуудыг бөглөхөөс зайлсхийх бөгөөд мэдээлэл цуглуулах явцын туршид тэднийг тайван байлгахад анхаарах нь чухал.
- Кейс ажилтан хүүхэд, түүний асран хамгаалагчтай ярилцаж байхдаа тэмдэглэл үйлдэж болох эсэхийг тэднээс асуух бөгөөд тэмдэглэх мэдээллийг нууцлан баримтжуулна гэдгийг тэдэнд тайлбарлаж өгөх хэрэгтэй.
- Кейс ажилтан ярилцлагын явцад гол гол мэдээллүүдийг тэмдэглэж авах бөгөөд ярилцлагын дараа маягтуудаа бүрэн бөглөж дуусгана. Кейсийн тухай нууцлах ёстой мэдээлэл, эсвэл хэн өгсөн нь мэдэгдэхүйц хувийн мэдээллийг тэмдэглэсэн дэвтэр ашиглахаас аль болох зайлсхийх хэрэгтэй. Үүний

Кейс ажилтан үргэлж ...



оронд нууц томъёолол бүхий мэдээллийн системийг хэрэглэх нь зүйтэй.

- Баримтжуулалт нь хувь хүний хандлагад бус бодит баримт, мэргэжлийн үнэлгээнд суурилах ёстой.
- Няцаасан, гутаасан, шүүсэн, эсвэл доромжилсон хэл, хэллэгийг огт хэрэглэж болохгүй.
- Хүүхдийн талаар цуглуулсан мэдээлэл нь зөвхөн тухайн хүүхдэд өөрт нь хамаарах бөгөөд хүүхэд өгсөн мэдээллээ ямар ч үед хянаж үзэх, танилцах эрхтэй. Улмаар энэ нь хүүхдийн утга төгөлдөр оролцоог хангаж буйн нэг илэрхийлэл болно.
- Кейс ажилтан, хүүхэд дахин гэмтэх эрсдэлийг багасгах үүднээс хүүхэд, түүний асран хамгаалагчтай олон дахин ярилцахаас зайлсхийх хэрэгтэй. Түүнчлэн, хүүхэд үйлчилгээ авах болсон тохиолдолд үе шатыг дахин давтахгүйн тулд шаардлагатай мэдээллийг зохих ёсоор баримтжуулах ёстой.

## Бүртгэл

Бүртгэл нь тухайн улс орны хууль эрхзүй болон нууцлалын зарчмын дагуу хийгдэнэ.

**Бүртгэлийг сайн хийх нь** мэргэжлийн хийгээд ёс зүйн хариуцлага шаардах ажил бөгөөд зарим улс оронд хуулиар хүлээсэн үүрэг хариуцлага байдаг.



### Бүртгэл, архивын ач холбогдол

Төрийн алба, агентлагууд нь хүүхэд болон түүний гэр бүлийн өмнөөс баримтжуулалтыг хийж, хадгалж байгаа гэж ойлгож болно. Тэдгээр мэдээлэл нь зөвхөн тухайн хүүхэд, гэр бүлд хамаатай бөгөөд зөвхөн тэд л кейс хавтаснуудыг үзэх эрхтэй.

Энэхүү үйл ажиллагааг мэдрэмжтэй зохион байгуулахаас гадна мэдээлэл солилцоходоо жендэрийн мэдрэмжтэй, насанд тохирсон, үл ялгаварлах хандлагыг баримтална. Түүнчлэн, хүүхдэд ямар нэг байдлаар сөрөг нөлөө үзүүлж болзошгүй нөхцөлд хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хамгаалсан байхаар уг үйл ажиллагааг гүйцэтгэнэ. Мөн бүртгэлд дурдагдсан бусад зүйлийн нууцлалыг хангах үүднээс хавтаснуудыг ил газар тавихгүй байх нь зүйтэй.



## Анхаарах зүйл:<sup>1</sup>

- ▶ Бүртгэл нь хүүхэд тус бүрийн хавтаснаас бүрдэх ба бүртгэлийг стандартчилагдсан, тодорхой бүтэцтэйгээр гол мэдээллүүдийг харуулахуйц маш сайн зохион байгуулалттай хийх ёстой.
- ▶ Зарим тохиолдолд, кейс менежментийн үйлчилгээ нь хувь хүүхдэд бус гэр бүлийг бүхэлд нь дэмжихэд чиглэх бөгөөд тэдгээр гэр бүл нэгээс олон хүүхэдтэй байх нь элбэг. Энэ нөхцөлд эхлээд гэр бүлийг хавтсыг үүсгэн, түүн дотор хүүхэд тус бүрээр хавтас нээх нь хамгийн зохимжтой бөгөөд энэ нь бүртгэлийг хэрэглэхэд хялбар болгоно. Ингэсэн тохиолдолд хүүхэд тус бүрийн хэрэгцээ, эмзэг байдалд анхаарах боломжтой болохоос гадна гэр бүлийг бүхэлд нь авч үзэх боломж бүрдэнэ.
- Хүүхэд болон гэр бүлийн аль алиных нь нэрийг нууцлах зорилгоор код зохиож, кейс хавтас тус бүрийг кодлох бөгөөд хэвлэсэн тохиолдолд кейс хавтасны нүүрэнд кодыг нь бичнэ (Кейс хавтасны нүүрэн хэсэгт хүүхэд болон гэр бүлийн нэрийг бичиж огт болохгүй). Энэ нь нууцлал бий болгохоос гадна хувь кейсийн явцыг даган хянах боломж бүрдүүлнэ.
- Кейс хавтасны код, уг кодоод хамаарах хүүхдийн нэр бүхий жагсаалтыг хавтас байгаа газраас өөр газарт хадгална. Баримтыг хадгалах, тухайн кейстэй холбоотой цахим шуудан илгээхэд кодыг мөн хэрэглэж болно.
- Үйлчилгээ үзүүлж буй хүүхэдтэй

<sup>1</sup> Мөн тэндээс

холбоотой ямар нэг арга хэмжээ авах эсвэл ямар нэг зүйл болох бүрд бүртгэлийг шинэчлэн хавтсанд хийх ёстой. Жишээ нь, хүүхдийн гэрээр нь очих гэх мэтээр шууд харьцсан тохиолдлууд эсвэл хүүхэд хэрхэн суралцаж байгааг ярилцахаар тухайн хүүхдийн багш нь утсаар ярьсан зэрэг шууд бус хэлбэрээр авсан мэдээллийг бүртгэлд нэмж, шинэчилнэ.

- Цаасан хавтас эсвэл электрон мэдээллийн бааз бүхий гар утас, таблет, компьютер зэргийг найдвартай газар байлгаж, тэдгээрт нэвтрэхэд хязгаар тавьж, нэвтрэх код хийх хэрэгтэй. Цаасан хавтаснуудыг зориулалтын цоожтой шүүгээнд хадгалах нь зөв. Түүнчлэн, зарим хүнд хуваалцах боломжгүй, хэт эмзэг мэдээллийг хадгалах зориулалт бүхий “маш нууц” гэсэн хэсэг үүсгэж болно.
- Электрон мэдээллийн баазыг нууц үг үүсгэн хамгаалах бөгөөд үзэж болох мэдээллийн хүрээг ажилтны албан үүргээс хамааран ялгаатайгаар тогтоох нь зүйтэй. Хүүхдийн тухай бүхий л мэдээлэлтэй харьцах хүн нь кейс

ажилтан байх бол мэргэжлийн удирдагч (супервайзер) болон мэдээллийн удирдлагын багийнхан кодолсны дараа уг мэдээллийг үзэж болно.

- Гар утас, таблетыг нууц үг үүсгэн хамгаалж, зөвхөн кейс ажилтан тэдгээртэй харьцана. Таблетэд кейсийн талаар аль болох бага мэдээллийг хадгалбал зохино. Тодруулбал, таблетэд оруулсан мэдээллийг үндсэн мэдээллийн баазад аль болох хурдан хуулж авсны дараа, таблетэд буй мэдээллийг устгана. Ер нь кейс ажилтан хүүхдийн гэрт очих юм уу эсвэл тодорхой хугацаанд л кейсийн талаарх мэдээллийг таблетэд хадгалах нь зохимжтой. Таблетын дэлгэц нь автоматаар түгжигддэг байхаас гадна гээгдсэн эсвэл хулгайлагдсан тохиолдолд кейсийн мэдээлэл автоматаар устгагддаг тохируулгатай байвал зохино.
- Кейс бүртгэлийн аудитыг хэрэгжүүлж, Мэдээлэл хамгаалах, хуваалцах журмыг мөрдөж буй эсэхийг шалгаж болно.

## 6.2

### НУУЦЛАЛ, МЭДЭЭЛЛИЙН ХАМГААЛАЛТ

Нууцлал бол мэдээлэл хамгаалах, хуваалцах журмын дагуу бүхий л түвшинд хангагдаж байх учиртай кейс менежментийн түлхүүр зарчим юм. Нууцлал нь хүүхдийг хамгаалах, түүний дээд ашиг сонирхлыг хангах суурь. Энэ нь хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангах үүднээс мэдээллийг бусад талтай хуваалцах зөвшөөрлөөр илэрхийлэгдэх бөгөөд ингэхдээ мэдэхэд хангалттай мэдээллийг л хуваалцах зарчим баримтална.

Мэдээллийн хамгаалалт гэдэг нь найдвартай, хязгаарлал бүхий, аюулгүй аргаар мэдээллийг цуглуулах, хадгалах, хуваалцах үйл ажиллагаа юм. Олон Улсын Улаан Загалмайн Хороо (ОУУЗХ)-ноос 2017 онд гаргасан “Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үе дэх мэдээлэл хамгаалах гарын авлага” нь хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны нөхцөлд мэдээллийг хэрхэн хамгаалах талаар тодорхой зөвлөмжүүдийг багтаасан байдаг.

## 6.3

### ТАНИУЛСАН ЗӨВШӨӨРӨЛ, БАТАЛГАА

Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах зөвшөөрөл болон баталгаа нь **нууцлалын суурь зарчмын** цөм хэсэг бөгөөд энэ нь хүүхэд, түүний гэр бүлийн талаарх мэдээллийг хамгаалах, уг мэдээллийг зөвхөн хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийн илэрхий зөвшөөрлөөр хэрэглэх явдлыг баталгаажуулахыг холбогдох бүх талаас шаарддаг.

**Таниулсан зөвшөөрөл** гэдэг нь зөвшөөрөл өгөх эрхзүйн чадамж бүхий хувь хүний сайнд ураар өгсөн зөвшөөрөл юм. “Таниулсан зөвшөөрөл” өгөхийн тулд тухайн хувь хүн санал болгож буй үйлчилгээний талаар мэдэх, ойлгох хэмжээний насанд хүрсэн, чадамжтай байх бөгөөд хуулийн хувьд зөвшөөрөл өгөх боломжтой байх ёстой. Голдуу

асран хамгаалагчид хүүхдүүдийнхээ өмнөөс үйлчилгээг авах зөвшөөрөл өгдөг. Зарим тохиолдолд, өсвөр насны том хүүхдүүд өөрсдөө дангаар эсвэл асран хамгаалагчдын хамтаар давхар зөвшөөрөл өгөх эрхзүйн чадамжтай байх нь бий. Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүдийн хувьд тэдний асран хамгаалагч эсвэл хуулиар тогтоосон асран хамгаалагч зөвшөөрөл өгнө. Эдгээр үүрэг бүхий хүний аль аль нь байхгүй тохиолдолд, жишээ нь хүүхэд харгалзах хүнгүй эсвэл тусгаарлагдсан нь тогтоогдсон эхний үед хүүхдийг асарч, хамгаалах үүднээс хүүхдийн дээд

ашиг сонирхлыг хангах зарчмыг үндэс болгон хүүхдийн талаарх мэдээллийг цуглуулна.

**Таниулсан зөвшөөрлийн баталгаа нь** үйлчилгээнд хамрагдахад бэлэн буйг илэрхийлсэн ойлголт юм. “Таниулсан зөвшөөрөл”-ийг өгөхөд насны хувьд бага, гэвч санал болгож буй үйлчилгээний талаар хангалттай ойлгож мэдэх, уг үйлчилгээнд хамрагдах хүсэлтээ илэрхийлэх чадамжтай хүүхдээс “таниулсан зөвшөөрөл”-ийг авдаг.



#### Анхаарах зүйл:

- Хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас дараах тохиолдолд **таниулсны үндсэн дээр авах зөвшөөрөл, баталгаа** авна:
  - Кейс ажилтан, үйлчилгээ авах шаардлагатай хүүхэдтэй уулзмагц хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас кейс менежментийн үйл явцын туршид кейсийн талаар мэдээлэл цуглуулах, баримтжуулах зөвшөөрөл авна.
  - Кейсийг холбогдох байгууллагад шилжүүлэхийн өмнө кейс ажилтан кейсийн талаарх мэдээллийг бусад байгууллагад хуваалцаж болох эсэх талаар хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас зөвшөөрөл авна.
- Кейс ажилтан хүүхэд, түүний асран хамгаалагчид дараах зүйлийг

сайтар тайлбарлан ойлгуулна. Үүнд үзүүлж болох үйлчилгээ, түүний төрлүүд, үйлчилгээг хүлээн авахад гарч болох эрсдэл болон үр шим, тэдний талаар цуглуулах мэдээлэл, тэрхүү мэдээллийн хэрэглээ, нууцлал, хязгаарлал зэрэг багтана.

- Оюун ухааны хөгжлийн бэрхшээлтэй, суралцахуйн бэрхшээлтэй хүүхдүүдэд тусгай анхаарал шаардлагатай бөгөөд үзүүлж болох үйлчилгээний хувилбаруудыг тэдэнд ойлгуулах, асран хамгаалагчид нь тэдний өмнөөс шийдвэр гаргахгүй байхад анхаарна. Хүүхдийн бэрхшээлээс үүдэн аливаа зүйлийг ойлгох танин мэдэхүйн чадваргүй гэх дүгнэлт гаргахаас өмнө тэдэнд ойлгуулж болох харилцааны бүхий л хэлбэр, арга замыг ашиглана.



Зарим үед хүүхэд, түүний асран хамгаалагчаас зөвшөөрөл авах боломжгүй эсвэл зөвшөөрөл өгөхөөс татгалзах тохиолдол гарч болох бөгөөд ингэсэн ч гэсэн хүүхдийг хамгаалахын тулд арга хэмжээ авах шаардлагатай. Жишээ нь, 12 настай охиныг эцэг нь бэлгийн зүй бус харьцаанд ашигласан ч охин эцгээ буруутгах бодолгүй бас гэр бүлийнхэн нь ямар нэг арга хэмжээ авахыг хүсэхгүй байж болно. Гэвч энэ нь ямар нэг арга хэмжээ авалгүй, зүгээр орхино гэсэн үг биш. Зөвшөөрөл авах боломжгүй иймэрхүү тохиолдолд хүүхдийг хамгаалахын тулд кейс ажилтан ямар нэг арга хэмжээ авах ёстой бөгөөд яагаад арга хэмжээ авах ёстойн учрыг тухайн хүүхдэд болон гэр бүлд тайлбарлаж ойлгуулах хэрэгтэй.



### Таниулсан зөвшөөрөл буюу мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах зөвшөөрөл:

- Эцэг эхийнх нь зөвшөөрөл авах ёстой хүүхдийн нас нь тухайн улсын хуулиас хамаарна. Хүүхэд зөвшөөрөл өгөх эрхзүйн чадамжгүй (энэ нь ихэвчлэн тухайн улсын хуульд тусгагдсан байдаг) үед түүний асран хамгаалагчаас зөвшөөрөл авна. Хэрэв хууль, түүнтэй дүйцэх баримт бичигт энэ талаар тодорхой тусгаагүй бол 15-аас доош насны хүүхдийн эцэг эхээс нь зөвшөөрөл авах нийтлэг журам бий.
- Кейс ажилтан нь хүүхдэд тохирсон хэлбэрээр түүнтэй харилцах, хүүхдийг хүссэн үед нь уулзах боломжтой байх, жендерийн мэдрэмжтэй хандах ёстой бөгөөд хүүхэдтэй харилцаа холбоо тогтоож

бэхжүүлэх<sup>1</sup>, байнгын харилцаатай байхад анхаарна.

- Хүүхдийн асран хамгаалагчид мэдээлэл өгөх эсвэл тэдэнтэй харилцахад тусгай анхаарал шаардлагатай бол түүнийг нь хангана. Асран хамгаалагч оюун ухааны бэрхшээлтэй, хүнд хэлбэрийн суралцахуйн бэрхшээлтэй, эсвэл танин мэдэх чадварын түвшин хангалтгүй бол тэдэнд тохирсон хэлбэрээр мэдээлэл өгч, ойлгуулахад анхаарна. Тухайн хүн аливаа зүйлийг ойлгох чадваргүй гэсэн дүгнэлт хийж хэрхэвч болохгүй.

### Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах баталгаа:

- Ямар ч насны хүүхэд, бүр бага насны хүүхэд (5-аас доош)-тэй хүртэл тэдний насанд тохирсон хэлбэрээр харилцах замаар тэдний талаарх ямар ямар мэдээллийг цуглуулах, тэдгээр мэдээллийг хэрхэн хэрэглэх, бусадтай хуваалцаж болохыг тэдэнд тайлбарлаж ойлгуулахыг чармайна.<sup>2</sup>
- Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авах баталгаа нь өмнө дурдсанчлан хүүхдэд ээлтэй, жендерийн мэдрэмжтэй харилцааны арга барилыг шаардана.

1 Мөн тэндээс

2 Мөн тэндээс



# 6.4

## МЭДЭЭЛЭЛ ХАМГААЛАХ, ХУВААЛЦАХ ЖУРАМ

Кейс менежмент нь байгууллага хоорондын нягт хамтын ажиллагааг шаарддаг үйл явц болохын хувьд нууцлал хадгалах зарчмыг хэрэгжүүлэх зорилгоор **Мэдээллийн хамгаалалт, мэдээлэл хуваалцах журмыг** боловсруулж, бүх тал харилцан хүлээн зөвшөөрсөн байх учиртай.

**Мэдээлэл хамгаалах журам** нь ямар ямар мэдээллийг цуглуулах, үүнээс ямар мэдээллийг нь хэрэглэх, хуваалцах, хадгалахыг зааж өгдөг.

Мэдээлэл хуваалцах журам нь хүүхдийн ямар мэдээллийг хэнд, ямар зорилгоор, ямар хэлбэр (аман, бичгээр, электрон)-ээр хуваалцахыг тодорхойлох баримт бичиг юм. Уг журмыг тухайн улс орны хуульд нийцүүлэн боловсруулбал зохино.

Байгууллага хооронд хийх мэдээлэл хамгаалах, хуваалцах ерөнхий журмын талаар дор дурдах зөвлөмжүүдтэй танилцан, өөрийн орны нөхцөлд тохируулан хэрэгжүүлээрэй:

- Хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хамгаалах туйлын зорилгоор

нууцлалын зарчим болон “мэдэхэд сайн” биш харин “мэдвэл зохих” үндэслэлд суурилан хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний хамтрагч талууд хамтран “Мэдээлэл хамгаалах, хуваалцах журам”-ыг боловсруулах хэрэгтэй байна.

- Байгууллага хоорондын “Мэдээлэл хадгалах, хуваалцах журам”-ыг боловсруулж, эцэслэх үйл явц нэлээд цаг хугацаа шаардах ажил тул журмын эцэслэгдээгүй хувилбарыг байгууллагууд өөр хоорондоо хуваалцаж, түр хэрэглэж байвал зохино. Учир нь “Мэдээлэл хадгалах, хуваалцах журам”-ыг эцэслээгүй гэх шалтгаанаар кейс менежментийг бий болгох, бэхжүүлэх үйл ажиллагааг хойшлуулах ёсгүй.
- Боломжтой бол “Мэдээлэл хадгалах, хуваалцах журам” боловсруулах, баталгаажуулах үйл явцад Засгийн газар өөрсдөө оролцох нь зүйтэй.

### Мэдээлэл хамгаалах журам:

- Мэдээлэл хамгаалах журмыг хамгаалах мэдээллийн үнэлгээнд суурилан боловсруулах нь чухал. Үүнийг сайн туршлага хэмээн

хүлээн зөвшөөрөх ёстой. НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал эрхэлсэн дээд комиссарын газартай хамтран ажиллах тохиолдолд уг байгууллага Мэдээлэл хамгаалах бодлогынхоо хүрээнд хамгаалах мэдээллийн үнэлгээг заавал хийх шаардлага тавьдаг. Хамгаалах мэдээллийн үнэлгээ хийхийн зорилго нь хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн явцад цугларах хувийн мэдээлэлтэй холбоотойгоор учирч болох эрсдэлүүдийг тогтоох, үнэлэх, тэдгээр эрсдэлийг бууруулах эсвэл гаргахгүй байх стандарт арга барилыг тодорхойлох явдал юм. Кейс менежментийн үйл явцад олон байгууллага оролцох тохиолдолд,

үнэлгээнд бүх байгууллага оролцож, хувь нэмрээ оруулах ба үнэлгээний эцсийн хувилбарыг бүгд хянана.

- Цахим байдлаар архивыг ашиглах тохиолдолд уг архивыг удирдаж хянах хууль ёсны эзэмшигч болон мэдээллийг олж авахад гарч болох үр дагавруудын эрсдэлийн үнэлгээг хийх ёстой.
- Мэдээлэл хадгалах хугацаа нь тухайн улс орны хууль дүрэм болон тусгайлсан хамгаалал бүхий кейсээс шалтгаална. Тухайлбал, үрчлэлт болон бусад төрлийн асрамж халамжийн үйлчилгээтэй холбоотой кейсүүдийг хааснаас хойш нэлээд удаан хугацаанд хадгалах шаардлага гарч болно.

### *Мэдээлэл хуваалцах журам нь:*

#### Мэдээлэл хуваалцах журмын ач холбогдол:

- Мэдээлэл хуваалцах эсэхийг хэлэлцэх боломжийг бий болгодог. Энэхүү хэлэлцүүлэг нь мэдээлэл хуваалцах ёс зүйн шаардлагыг дэмжихээс гадна мэдээлэл хуваалцах явцад гарч болох эрсдэлийг тогтоож, бууруулахад тусалдаг.
- Ямар мэдээллийг хуваалцаж болох, яагаад тэрхүү мэдээллийг хуваалцаж байгаа (ямар зорилгоор), хэзээ, ямар хугацаанд хуваалцах (жишээ нь сар, улирал тутам гэх мэт), мэдээллийг хэн, хэрхэн (тухайлбал, ямар түвшний мэдээлэл) хуваалцах талаар оролцогч талууд тодорхой ойлголттой болох боломжийг олгоно.
- Мэдээлэл хуваалцах үйл явцад оролцох бүхий л талын үүрэг, хариуцлагыг тодорхой тусгаж өгдөг.
- Хуваалцсан мэдээллийг хэрэглэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүд бэлэн болдог.
- Статистик мэдээллийг хэвлэхэд байгууллагуудад ямар хэмжээний итгэл хүлээлгэх эсвэл хамгааллыг ямар түвшинд хийх эсэхийг тогтоодог.
- Мэдээллийг хэрхэн, хэзээ, ямар хэлбэрээр, хэнд хуваалцах, ингэхдээ мэдээлэл хамгаалах журмын ямар заалтыг үндэслэх ёстойг тогтоодог.

Кейсийг холбон зуучлах, шаардлагатай үйлчилгээ үзүүлэх зэргээр хүүхдийг хамгаалахын тулд маш олон байгууллага болон төрийн алба хамтрах нөхцөлд гарцаагүй шаардагддаг зүйл бол **Мэдээлэл хуваалцах журмыг** боловсруулж, хүлээн зөвшөөрөх явдал.

Энэ нь дараах зүйлийг агуулсан байна:

- Хүүхдийн тухай ямар мэдээллийг хэзээ, хэнд хуваалцаж болох тухай
- Уг мэдээллийг ямар зам (амаар, цаасаар эсвэл цахим хэлбэрээр)-аар хуваалцаж болох тухай
- Хүүхдийн нууцыг ямар ч нөхцөлд хамгаалах, хүндэтгэн үзэх явдлыг баталгаажуулахад чиглэсэн оновчтой үйл ажиллагаа

Мэдээлэл хамгаалах журамд кейс менежменттэй холбогдох бүхий л талууд гарын үсэг зуран баталгаажуулж, даган мөрдөнө.

Мэдээлэл хуваалцах журамд дараах зүйлийг тусгасан байна:

- Бичиг баримтад байнга хэрэглэх түлхүүр үзэл баримтлал, зарчмуудын тодорхойлолт (жишээ нь нууцлал, зөвшөөрөл, баталгаа, хувийн мэдээлэл гэх мэт)
- Зорилго
- Мэдээллийн найдвартай байдал (байршуулалт, цаасан болон электрон хавтас, хадгалалт, нууцыг задлахгүй байх, халдашгүй байдал)
- Системийн удирдлага, зөвшөөрөгдсөн хэрэглэгчид
- Хувийн мэдээллийг хуваалцах тухай (мэдээллийг авах, үйлчилгээ үзүүлэх, холбон зуучлах)
- Нэгтгэсэн мэдээлэл хуваалцах тухай
- Журамд хамрагдаагүй байгууллагаас мэдээлэл авах шаардлагатай болсон үед авах арга хэмжээний тухай (нэмэлт, нэгдсэн мэдээллийг нэргүйгээр авах эсвэл хувийн мэдээллийг шилжүүлэхийг хүсэх)
- Хугацаа
- Журмын зөрчил

#### Мэдээлэл хуваалцах журмын ач холбогдол:

- Мэдээлэл хуваалцах эсэхийг хэлэлцэх боломжийг бий болгодог. Энэхүү хэлэлцүүлэг нь мэдээлэл хуваалцах ёс зүйн шаардлагыг дэмжихээс гадна мэдээлэл хуваалцах явцад гарч болох эрсдэлийг тогтоож, бууруулахад тусалдаг.
- Ямар мэдээллийг хуваалцаж болох, яагаад тэрхүү мэдээллийг

хуваалцаж байгаа (ямар зорилгоор), хэзээ, ямар хугацаанд хуваалцах (жишээ нь сар эсвэл улирал тутам гэх мэт), мэдээллийг хэн, хэрхэн (тухайлбал, ямар түвшний мэдээлэл) хуваалцах талаар оролцогч талууд тодорхой ойлголттой болох боломжийг олгоно.

- Мэдээлэл хуваалцах үйл явцад

оролцох бүхий л талын үүрэг, хариуцлагыг тодорхой тусгаж өгдөг.

- Хуваалцсан мэдээллийг хэрэглэхтэй холбоотой үзүүлэлтүүд бэлэн болдог.
- Статистик мэдээллийг хэвлэхэд байгууллагуудад ямар хэмжээний

итгэл хүлээлгэх эсвэл хамгааллыг ямар түвшинд хийх эсэхийг тогтоодог.

- Мэдээллийг хэрхэн, хэзээ, ямар хэлбэрээр, хэнд хуваалцах, ингэхдээ мэдээлэл хамгаалах журмын ямар заалтыг үндэслэх ёстойг тогтоодог.

## 6.5

### КЕЙС МЕНЕЖМЕНТИЙН МАЯГТУУД

Кейс менежментийн маягтуудыг боловсруулж, хэрэглэх нь баримтжуулалтын үйл явцыг дэмждэг. Хүүхдийн кейсийн түүх, кейс төлөвлөгөөний зорилтуудыг биелүүлэх чиглэлээр хийсэн үйл ажиллагаа, түүний ахицыг баримтжуулахад маягтуудын үүрэг оршино. Түүнчлэн, кейс менежментийн арга хэмжээг зохион байгуулах, чанарыг хангах арга хэрэгсэл болдог.



#### Анхаарах зүйл:

- Боломжтой бол, нэн ялангуяа байгууллага болон эсвэл салбар хоорондын хамтын ажиллагаа шаардлагатай нөхцөлд тухайн улсын байгууллага, салбар тус бүр дотроо болон хоорондоо хэрэглэх маягтууд нь нэгдсэн стандарттай байвал зохино. Ингэснээр кейстэй ажиллах явцын туршид баримтжуулалтыг нэгдсэн хэлбэрээр хийх боломж бүрдэхээс гадна мэдээлэл хуваалцах үйл ажиллагааг улам үр өгөөжтэй болгож хялбарчилдаг.



Манай улсын хувьд Гэр бүлийн хүчирхийлэлтэй тэмцэх тухай хууль, Хүүхдийн эрхийн тухай хууль, Хүүхэд хамгааллын тухай хуулийг дагалдуулж гарсан журам, маягтыг хүүхэд хамгааллын үйлчилгээнд зориулан гаргасан. Засгийн газрын болон яамдын сайд нарын тушаалаар батлагдсан холбогдох журмыг даган мөрдөх нь зүйтэй.



# 6.6

## МЭДЭЭЛЛИЙН БААЗ



### Анхаарах зүйл:

- Кейсийн тоо олон байх, түүнчлэн кейс менежментийн үйл явцад оролцогчид хоорондоо мэдээлэл хуваалцах шаардлагатай үед кейс менежментийн байгууллага хоорондын мэдээллийн бааз сайн ажиллах ёстой. Энэхүү мэдээллийн баазыг мэдээллийн менежментийн зорилтуудыг биелүүлэхэд чиглүүлэн боловсруулна.
- Ихэнх тохиолдолд, кейсийн талаарх гол мэдээллүүдийг бүртгэсэн, кейсийг дагаж хянах болон кейс ажилтнуудыг удирдан чиглүүлэгчид хяналт тавих боломж бүхий хялбар мэдээллийн баазыг цаасан хэлбэрээр бүрдүүлсэн мэдээллийн сантай хослуулан хэрэглэхэд нэн зохимжтой байдаг.
- Хэт өргөн үйл ажиллагаа шаардахгүй эсвэл хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны нөхцөлд хэрэгжүүлэх, хурдан хугацаанд дуусахаар кейс менежментийн үед цаасан хэлбэрээр эсвэл excel программд үүсгэсэн бүртгэлийг мэдээллийн хялбар баазад тооцож болно. Гэхдээ excel программ нь мэдээллийг хамгаалахад учир дутагдалтайг мартаж болохгүй. Мэдээллийг ямар түвшинд хамгаалах, ямар төрлийн мэдээллийг бүртгэх, эс бүртгэхийг тодорхойлох зорилгоор хамгаалах мэдээллийн үнэлгээг хийнэ. Жишээлбэл, бэлгийн хүчирхийлэлд өртсөн, эсвэл хүүхдүүдийг зэвсэгт хүчин, зэвсэгт бүлэгт элсүүлсэн, оролцуулсан зэрэг хэт эмзэг мэдээллийг excel программын хуудсанд хадгалах нь зохисгүй.
- Кейс менежментийн цогц мэдээллийн бааз гэдэг нь бүх кейсийн мэдээллийг цаасан бус дан электрон хэлбэрээр багтаасан бүхэл юм. Хүний хийгээд техникийн нөхцөл бололцоо хангагдсан, түүнчлэн их хэмжээний кейс бүртгэгдсэн нөхцөлд Хүүхэд хамгааллын мэдээллийн менежментийн тогтолцоонд хэрэглэж болно.
- Үүссэн зөрчлүүдийн талаарх мэдээллийг удирдан зохицуулахад үндсэндээ мэдээллийн баазын эдгээр хэрэгслийг ашиглаж болно.



#### Мэдээллийн баазын ач холбогдол:

- Ямар ч кейсийг мартаж эсвэл хоцроож үлдээлгүйгээр хүүхдийн өмнө хариуцлагатай байх боломжийг хангана.
- Кейс тус бүрээр авсан болон цаашид авах арга хэмжээ, жишээ нь гэрээр очсон, холбон зуучилсан, дараагийн шатны арга хэмжээ авсан гэх мэт бүхий л үйл ажиллагааг огноотой хамт бүртгэн тэмдэглэхэд нь кейс ажилтанд тусалдаг.
- Кейс ажилтан тус бүрт ногдох кейсүүд, тэдгээрийн талаар мэдээлэл авах, явцыг хянахад нь кейс ажилтнуудын удирдан чиглүүлэгчдэд тусална.
- Авч буй арга хэмжээ, хамгааллын үйл ажиллагааны зонхилох хандлагыг тодорхойлоход хэрэглэгдэнэ.
- Мэдээллийг хамгаалахад чухал.



#### Кейс менежментийн цогц тогтолцоог хэрэглэх нөхцөлүүд

- Мэдээллийн бааз нь кейс менежментийг хангалттай хэмжээнд дэмжих боломжгүй улс оронд хүмүүнлэгийн үйл ажиллагаа явуулж буй нөхцөлд мэдээллийн баазыг байгууллага хоорондын кейс менежментэд хэрэглэж болно.
- Дүрвэгсэдтэй холбоотой нөхцөлд, НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал хариуцсан дээд комиссарын газар дүрвэгсэд болон үйлчилгээ үзүүлэх шаардлагатай бусад хүний талаарх мэдээллийг цуглуулах, хуваалцах, хэрэглэх үйл ажиллагааг сайжруулах зорилго бүхий прогресс 4 (proGres 4) хэмээх бүртгэлийн программыг хэрэглэж магадгүй. Кейс менежментийн үйл явцад холбогдох бусад байгууллагатай ажлаа уялдуулах, кейс менежментийн тогтолцоонд хэрэглэж буй давхардсан мэдээллийн баазуудад байж болох өөр хоорондоо холбоотой асуудлуудыг бодолцсоны үндсэн дээр хамгийн тохиромжтой мэдээллийг баазыг сонгох ёстой. Хүүхэд хамгааллын мэдээллийн ангиллыг стандартчилах нь шаардлагатай тохиолдолд кейсийн мэдээллийг мэдээллийн бааз хооронд шилжүүлэх ажлыг хялбарчлах замаар ялгаа бүхий мэдээллийн баазуудын дунд үйл явцыг удирдан зохицуулах боломжийг бүрдүүлнэ.
- Хөгжлийн үйл ажиллагааны нөхцөлд, кейс мэдээллийн тогтолцоон дахь мэдээллийн менежментийн хэрэгцээг хангахуйц, үүнийг үндэсний хэмжээнд ашиглаж болохоор байвал сайн. Манай улсын хувьд “Хүүхдийн тусламжийн утас 108” дээр ихэнх мэдээлэл бүртгэгдэж байна. Мөн Улаанбаатар хотын хэмжээнд ГБХЗХГазар дээр эрсдэлийн үнэлгээний мэдээллийн бааз бий.

Тухайн мэдээллийн бааз мэдээллийг хэр зэрэг түвшинд найдвартай хамгаалж байна гэдэг нь анхаарах ёстой гол асуудал бөгөөд ямар төрлийн мэдээллүүдийг түүнд хадгалж болохыг заасан байна. Ямар мэдээллийн бааз, тогтолцоо ашиглахаас үл хамааран, хэрэглэж буй мэдээллийн баазын гол мэдээлэл үүсгэх талбарт стандарт нэр томьёо, хүүхэд хамгааллын мэдээллийн нийтлэг ангилал (одоо боловсруулж байгаа)-ыг хэрэглэх нь зүйтэй. Ингэснээр кейсийг шилжүүлэх, эсвэл кейсийн тоо нэмэгдсэнээс үүдэн мэдээллийн баазыг шинэчлэх шаардлагатай болсон, урт хугацааны кейс менежментийн тогтолцоог дэмжихэд мэдээллийн баазыг хэрэглэх болсон нөхцөлд цөм (гол) мэдээллийг мэдээллийн баазуудын хооронд зөөвөрлөн шилжүүлэх боломжтой болно.

Өөр хоорондоо ялгаа бүхий хэд хэдэн мэдээллийн бааз хэрэглэж буй тохиолдолд тэдгээрийн газарзүйн байршил, засаг захиргааны мэдээлэл цуглуулах үзүүлэлтүүдийг ижилсгэх, тэдгээрт хүүхэд хамгааллын мэдээллийн нийтлэг ангиллыг хэрэглэх нь зохистой бөгөөд энэ нь байгууллага хоорондын хамтын ажиллагаа шаардлагатай нөхцөлд хамтарсан үйл ажиллагаа явуулах боломжийг хангадаг.

Байгууллага, агентлаг бүр төвлөрсөн (нэгдсэн) мэдээллийн баазтай байх шаардлагагүй.



Гэхдээ энэ нь гэр бүлээсээ тусгаарлагдсан хүүхдийг гэр бүлд нь эргүүлэн нэгтгэх зорилгоор үүсгэсэн “Гэр бүлийг нь олж, нэгтгэх” төвлөрсөн мэдээллийн баазад хамааралгүй болохыг анхаараарай.



Мэдээллийг сан үйлчилгээг хааж боох бус харин дэмжихэд чиглэсэн байхаар боловсруулна. Ямар программ дээр суурилсан байхаас үл хамааран мэдээллийн бааз нь кейс менежмент биш харин кейс менежментийг дэмжих хэрэгсэл болохыг сайтар ойлгож ухамсарлах нь тун чухал.<sup>1</sup>

Мэдээллийн менежментийг дэмжин хөгжүүлэхэд мэдээлэл, харилцааны технологи хэрэглэхийг цахим эрин үе шаардаж байна. Технологийн боломжууд шинэчлэгдэхийн хэрээр мэдээлэл цуглуулах, хадгалах, хуваалцах шинэ хувилбаруудыг үүсгэж байна. Үүнд гар утасны аппликейшн, олон хэрэгслээс зэрэг ашиглаж болох вэб суурьтай программ (web-based synchronisation), үүлэн архив зэргийг дурдаж болно.

Цахимжилттай холбоотойгоор дараах зүйлийг анхаарах шаардлагатай болж байна<sup>2</sup>:

**Ажиллах хүчний чадамж:** Программ, мэдээллийн бааз, гар утас эсвэл таблет ашиглах чадамжтай ажилтнууд бий эсэх

1 Хүүхэд Хамгааллын Ажлын Хэсэг (2014) Кейс Менежмент ба Хүүхэд Хамгааллын Байгууллага хоорондын зөвлөмж

2 Кейс Менежмент Хариуцсан Глобал Эвсэл (2018) Чанарын Үнэлгээний Хүрээ, тохируулан авав.

**Мэдээлэл, харилцаа технологийн дэд бүтэц, нөөц:** Компьютер, таблет, гар утасны хүртээмж, цахилгаан болоод интернэтийн боломж, засварын сэлбэг, тоног төхөөрөмжүүд хялбар олдох эсэх

**Аюулгүй байдал:** Мэдээлэлтэй харьцах явцад нууцлал, түүний найдвартай байдал хангагдаж чадах эсэх, мэдээлэлтэй харьцаагүй нөхцөлд төхөөрөмжийн аюулгүй, найдвартай байдлыг хангаж чадах эсэх, аюулгүй,

найдвартай ажиллагааны горимыг байнга шинэчилж чадах эсэх, гар утас, таблет гээгдсэн эсвэл хулгайд алдагдсан тохиолдолд эрсдэл бага байж чадах эсэх?



Цахим кейс менежмент, файлын тогтолцоонд бүрэн шилжсэн үед кейс ажилтнууд цаасан мэдээллүүдийг устгаж, аюулгүй болгоно.





# БҮЛЭГ 7

---

## ЧАДАВХ БЭХЖҮҮЛЭХ

Энэхүү бүлэгт чадавх бэхжүүлэх шалтгааныг тайлбарлахаас гадна кейс менежментийн үйл явцад ялгаатай үүрэг хүлээх ажилтнууд, албан хаагчдын хэрэгцээ шаардлагад нийцсэн чадавх бэхжүүлэх төлөвлөгөөг боловсруулах тухай практик зөвлөмж багтсан болно.

# 7.1

## ЧАДАВХ БЭХЖҮҮЛЭХ ТӨЛӨВЛӨГӨӨГ БОЛОВСРУУЛАХ

Кейс менежментийн үйл явцад оролцоо бүхий дараах ажилтнууд тус тусын ялгаатай үүргийг хүлээнэ:

- ✓ Хөтөлбөрийн менежер/зохицуулагч
- ✓ Мэргэжлийн удирдагч (кейс менежментийн талаар арга зүйн зөвлөгөө өгөх үүрэгтэй)
- ✓ Кейс ажилтнууд: нийгмийн ажилтнууд болон хамтарсан багийн гишүүд
- ✓ Мэдээлэл хариуцсан менежер, ажилтнууд
- ✓ Олон нийтийн гишүүд
- ✓ Олон салбарын үйлчилгээ үзүүлэгчид

Хамгаалах алхмууд аргачлалын нэг чухал элемент нь ялгаатай ажилтнууд, оролцогчдын мэргэжлийн чадамжийг хөгжүүлэх тухай асуудал юм. Ажилтан тус бүрийн чадамжийг үнэлэх нь чадавх бэхжүүлэх төлөвлөгөө боловсруулах ажлын үндэс болдог. Кейс менежментэд оролцох үүрэг бүхий ихэнх ажилтан, албан хаагчид цогц чадамжийг эзэмших анхан шатны сургалтад хамрагдахаас гадна сурсан зүйлээ практикт хэрэглэх, ур чадвараа улам сайжруулах үүднээс ажлын байрандаа зааварчилгаа, мэргэжлийн аргазүйн удирдлагаар тасралтгүй хангагдах ёстой.



### Анхаарах зүйл:

- Чадамж гэдэг нь хариуцсан ажлаа үр дүнтэй хийхэд тухайн хүнд юу хэрэгтэй болохыг тодорхойлох явдал юм. Энэ нь мэдлэг, ур чадвар, хувийн хандлага, туршлагыг өөртөө багтаасан цогц ойлголт. Тухайн ажилтны эзэмшсэн боловсрол нь чадамжийн нэг талыг бүрдүүлэх бөгөөд эмзэг гэр бүл, хүүхэдтэй<sup>1</sup>

ажиллах туршлага нь түүнээс дутуугүй чухал. Ихэнх улс оронд ажилтныг шалгаруулан авахдаа тухайнажилтан ягмарур чадвартай байх ёстой гэдгийг тодорхойлохоос илүүтэйгээр тухайн ажлын байранд шаардагдах боловсролын түвшний босгыг тогтооход анхаарах нь түгээмэл байдаг. Энэ нь тодорхой

<sup>1</sup> Хамгааллын алхмууд хэмээх энэхүү багц материалд дурдсан “хүүхэд” гэх ойлголтод эрэгтэй, эмэгтэй, түүнчлэн заавал эрэгтэй эсвэл эмэгтэй гэгдэх

шаардлагагүй хүүхэд (хоёр хүйсийн аль нэгээр тодорхойлогдох шаардлагагүй)-ийг оруулан үзсэн болно.

бүлэг хүмүүсийн, жишээлбэл боловсролын зэргээ ахиулах боломж дутмаг эмэгтэйчүүдийн бүлгийн эсрэг санамсаргүйгээр ялгаварлал үүсгэж байгаа хэрэг юм.

Ажилтнууд шаардагдах чадамжуудыг эзэмшсэн эсэхийг тогтмол үнэлэх, эзэмших эсвэл хөгжүүлэх ёстой чадамжууд байгаа бол тэдгээрийг чадавх бэхжүүлэх төлөвлөгөөнд оруулна.

- Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үеийн Хүүхэд Хамгааллын Эвслээс гаргасан “Хүүхэд хамгааллын кейс ажилтны чадавхийг үнэлэх хэрэгсэл”-ийг тухайн ажилтны суралцах буюу чадавхаа дээшлүүлэх чиглэлээ тодорхойлоход ашиглаж болно. Энэхүү хэрэгсэлд суурилан чадавх бэхжүүлэх төлөвлөгөөг гаргана. Зарим тохиолдолд, кейс ажилтнуудыг кейс менежмент хийх цогц чадамж эзэмшсэн нийгмийн ажилтнууд сургаж болно. Өөр нэг тохиолдолд, хүүхдийн хөгжил, эрсдэлийн үнэлгээ гэх мэт суурь мэдлэг олгох анхан шатны сургалтыг бүх ажилтанд зориулан хийж болно.
- Зарим улс орны тухайд төрийн байгууллагаас албан ёсоор

зөвшөөрөөгүй тохиолдолд хүүхэд хамгааллын асуудал хариуцсан төрийн байгууллагуудын ажилтнуудын чадамжийг үнэлэх нь зохимжгүй бөгөөд улс төржилт үүсгэж магадгүй. Төрийн байгууллагуудын ажилтнуудын ур чадварыг хамгийн дээд түвшинд сайжруулах, үүнийг зохистойгоор хийх талаар ажиллах хэрэгтэй. Үүнд магадлан итгэмжлэх хөндлөнгийн байгууллагыг энэ ажилд оролцуулах эсвэл төрийн байгууллагуудын ажилтнууд өөрсдийгөө үнэлэх чадавхтай байхад туслах зэрэг арга хэмжээ авч болно. Зарим улс орны хувьд ажиллах хүчний чадавхийг үнэлэх, тэдний чадавхийг дэмжин хөгжүүлэх бидний ажлыг үндэсний болон орон нутгийн түвшний байгууллагуудын удирдлагууд дэмжиж болно. Хэдий хүндрэлтэй байсан ч гэсэн кейс менежментийн тогтолцоонд чанарын баталгааг хангах чиглэлээр холбогдох төрийн байгууллагуудын удирдлагуудтай итгэлцэл тогтоох нь тун чухал.

- Жендэрийн тэгш байдал, үл ялгаварлал, оролцоо, хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах зэрэг түлхүүр зарчмуудтай холбогдох талбаруудыг чадамжид багтаах ёстой.



### Заавал судлах сэдвүүд:

- Хүүхдэд хор нөлөө учруулахгүй байх, хүүхдийн дээд ашиг сонирхлыг хангах, нууцыг хадгалах, давуу талд суурилсан хандлага, утга төгөлдөр оролцоог дэмжих гэх мэт түлхүүр зарчмууд
- Хүүхдийн аюулгүй байдлын бодлого
- Хүүхдийн хөгжил, нийгэм-сэтгэлзүйн сайн сайхан байдал
- Жендер, жендерийн мэдрэмжтэй байдал
- Хөгжлийн бэрхшээл, тэгш хамруулах үзэл санаа
- Хүүхдүүдтэй харилцах арга зүй
- Кейс менежментийн үндсэн элементүүд
- Хүчирхийлэл, зүй бус харилцаа, мөлжлөг, үл хайхрах байдалд өртсөн эсвэл өртөх эрсдэл бүхий, кейс менежментийн дэмжлэг хэрэгтэй хүүхдийг олж тогтоох арга зүй
- Бэлгийн болон жендэрээс үүдэлтэй хүчирхийлэл (БЖҮХ)-д өртсөн хүүхдүүдэд чиглэсэн кейс менежмент



### Чадавх бэхжүүлэх:

Хүүхдийг Ивээх Сан, түүний хамтрагчид нь тодорхой шаардлага гараагүй бол (жишээ нь хүмүүнлэгийн үйл ажиллагаа шаардсан онцгой нөхцөлийн үед төр энэ чиглэлд анхаарал хандуулах боломжгүй болсон) кейс менежменттэй холбогдох нийгмийн үйлчилгээний ажиллах хүчний чадавхийг бэхжүүлэх ажилд төрийг дэмжих чиглэлээр оролцоно. Тодруулбал, ажиллах хүчнийг бүрдүүлж буй ажилтнууд нь тохирсон ажлын байрандаа байгаа эсэх (ажил байрны тодорхойлолтыг нягтлан үзэх замаар),

тэрхүү ажлын байранд шаардагдах чадамжийг эзэмшсэн эсэх чиглэлээр төрийг дэмжинэ. Чадамж эзэмшүүлэх гол арга зам нь хүүхдүүд, тэдгээрийн гэр бүлтэй тулж ажиллах бодит дадлага бөгөөд сургалтыг зөвхөн онол биш дадлага хэлбэрээр хийх нь оновчтой.

Хамгаалах алхмууд хэмээх энэхүү багц материалын түлхүүр зарчим нь кейс менежментийг хариуцаж буй хүмүүсийг, нэн ялангуяа кейс ажилтнуудыг хангалттай хэмжээнд бэлтгэсэн байхаас гадна тэднийг удирдан чиглүүлж, зөвлөгөө өгч байх хэрэгтэй. Албан хаагчид, кейс менежментийг хариуцах хүмүүст өгөгдсөн хугацаанд зохих чадамжуудыг суулгах, тэдэнд тулгамдаж буй асуудлуудын төрлөөс хамааран төрөлжсөн сургалтуудыг тасралтгүй хийх, чадавхийг бэхжүүлэх үе шаттай төлөвлөгөө боловсруулна.

Ерөөсөө хүүхдэд кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэх ажилтнууд, нийгмийн ажилтнууд зайлшгүй судлах ёстой сургалтууд байх ёстой. Сургалтын агуулгад бэлгийн болон жендэрээс үүдэлтэй хүчирхийлэл (БЖҮХ)-ийн талаар заавал тусгана.

Чадавх бэхжүүлэх төлөвлөгөө боловсруулахдаа тухайн улс оронд хүүхэд хамгааллын чиглэлээр сургалт явуулах чиг үүрэг бүхий байгууллагуудтай хамтран ажиллаж, ажлаа уялдуулах ёстойг анхаараарай. Энэ нь ижил сургалтыг давхардуулан хийж, хүчин чармайлтаа дэмий үрэхээс зайлсхийхэд тустайгаас гадна өмнө хийсэн сургалтын дараагийн түвшин эсвэл өмнө нь явагдаж байгаагүй чиглэлээр сургалт хийх, бэлэн буй



### Магадлан итгэмжлэх, мэргэшүүлэх тогтолцоо

Кейс менежментийн үйл ажиллагаанд оролцох мэргэшсэн хүнийг ажилд шалгаруулан авах үйл явц нь төрийн байгууллага мэргэшсэн ажилтнаа алдахад хүргэх ёсгүй. Нийгмийн ажилтан бэлтгэх хөтөлбөргүй, гэрчилгээжүүлэх төлөвлөгөө байхгүй бол тухайн улсын Засгийн газарт нөлөөлөх замаар иймэрхүү хөтөлбөрийг бий болгох нь хөтөлбөржсөн хариу арга хэмжээний амин чухал хэсэг болно. Харин салбарын ажилтнуудыг мэргэшүүлэхтэй холбоотой стандарт эсвэл бодлого байгаа бол тэдгээр ажилтан тухайн түвшинд мэргэшсэн байхад хөтөлбөрөө чиглүүлнэ.



сургалтын нөөцийг дээд зэргээр ашиглахад чухал үүрэгтэй.

- Сургалтыг нэг удаа зохион байгуулаад өнгөрдөг үйл ажиллагаа бус харин ажилтнууд, кейс менежменттэй холбогдох хүмүүсийг тогтмол дадлагажуулж, тэдний чадавхийг сайжруулах үргэлжилсэн дэмжлэг байхад анхаарах хэрэгтэй. Хэрэв тэдний ур чадвар, чадамж хангалтгүй, дутагдалтай байгаа бол (сэргээн сануулах, давтах) сургалт, семинар, уулзалт, бүлгийн хэлэлцүүлэг, кейс конференц (хуралдаан) эсвэл хяналт хийх зэргээр ажилтнуудын чадавхийг бэхжүүлэхэд чиглэсэн сургалтын болон дасгалжуулалтын боломжийг идэвхтэйгээр хайх хэрэгтэй.
- Сайтар сургагдсан, туршлагатай кейс ажилтан байхгүй нөхцөлд тэдгээр ажилтнуудын чадамжийг

дээшлүүлэхэд зохих ёсны дэмжлэг үзүүлэх зорилготой сайтар төлөвлөсөн мэргэжлийн удирдлагын хөтөлбөртэй байх хэрэгтэй.

- Кейс ажилтнууд болон тэдгээрийн мэргэжлийн удирдагчийн ажиллаж буй нөхцөлөөс хамааран хүүхэд, гэр бүлийг нь олж, нэгтгэх, жендэрээс үүдэлтэй хүчирхийлэл, НҮБ-ын Дүрвэгсдийн асуудал хариуцсан дээд комиссарын газраас гаргасан дээд ашиг сонирхлын журам, хувилбарт асрамж халамж, хөдөлмөр эрхлэлт, хүний наймаа, хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхэд, бага насны хүүхэдтэй ажиллах гэх мэт кейсүүдэд хэрхэн хариу арга хэмжээ авах гэх мэт тусгайлсан асуудлуудыг багтаасан сургалт хэрэгтэй байж болно. Боломжтой бол эдгээр асуудлаар тусгайлан хамтран ажиллах бусад хүн (ийм хүн байгаа бол)-ийг сургалт хийхдээ урих нь тун тустай. Жишээ нь хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдүүдийг тэгш хамруулах талаарх сургалтыг хийхдээ янз бүрийн харилцааны хэрэгцээ бүхий хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдүүдтэй ажилладаг мэргэжилтэн эсвэл Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүмүүсийн холбооноос асуудал хариуцсан хүн урьж болно.
- Нийгмийн ажлын боловсролын хөтөлбөрт кейс менежментийн хөтөлбөрийг багтаасан байдал, хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн чиглэлийн ажлын байр, сургагдсан ажиллах хүчний магадлан итгэмжлэлийг дэмжих хэрэгтэй.

# 7.2

## МЭРГЭЖЛИЙН УДИРДЛАГААР ХАНГАХ, ДАСГАЛЖУУЛАХ

Бүх түвшин дэх мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагаа нь кейс менежментийн амин чухал цөм элемент юм. Уг үйл ажиллагаа нь тогтмол, системтэй байх бөгөөд кейс менежментийн тогтолцоог бүрдүүлэхэд мэргэжлийн удирдлагаар хангах тухай сургалт нь багцын нэг бүлэг байх ёстой.

### Мэргэжлийн удирдлагаар хангах

Бүх кейс ажилтныг удирдан чиглүүлгээр хангах ёстой. “Мэргэжлийн удирдлага нь кейс ажилтны арга зүйн чадамж, практикийг дэмжих, кейс ажилтны сайн сайхан байдлыг хангах, кейс ажлыг үр өгөөжтэй хийх боломж олгох харилцаа холбоо юм.”<sup>1</sup>

Кейс менежмент дэх мэргэжлийн удирдлага нь дараах зорилготой:<sup>2</sup>

### 1. Кейсүүд болон мэргэжлийн дадлагыг удирдан чиглүүлэх: Мэргэжлийн

1 Хүүхэд хамгааллын ажлын хэсэг (2014) Кейс Менежмент болон Хүүхэд Хамгааллын Байгууллага Хоорондын Удирдамж

2 Мөн тэндээс

удирдагч нь хүндрэлтэй кейсүүдийн шийдлүүдийг олоход кейс ажилтантай тогтмол уулзаж, тусална. Энэ нь кейс ажилтны мэргэжлийн хөгжлийн хэрэгцээг тогтоох, түүний чадавхийг тасралтгүйгээр бэхжүүлэхэд чухлаар нөлөөлөх, практикаасаа суралцах, эргэцүүлэн бодох боломж олгодог. Түүнчлэн энэ нь төвөгтэй кейсүүдийг хэрхэн шийдвэрлэж байгаа, хүүхдийн нөхцөл байдал хэрхэн өөрчлөгдөж буйг хянах боломжийг бүрдүүлнэ.

### 2. Хувь хүний сайн сайхан байдлыг

**дэмжих:** Хүндхэцүү кейстэй ажилласнаас үүдэн кейс ажилтанд учирч болох сөрөг нөлөөллөөс (ажил мэргэжлээс үүсэх стресс гэх мэт) урьдчилан сэргийлэх, хариу арга хэмжээ авах зорилгоор сэтгэл санааны дэмжлэг хайх, хүлээн авах боломжийг мэргэжлийн удирдлага гэнэ. Өөртөө анхаарал тавих стратегийг мэргэжлийн удирдлагаар дамжуулан дэмжих, кейс ажилтнууд зохих ёсны дасан зохицож, даван туулах ур чадвартай байх, ажил мэргэжлээс үүсэх

стрессийн шинж тэмдгүүдийг таньдаг байх зэрэгт анхаарна.

3. Өргөн цар бүхий үйл явцыг дэмжих: Мэргэжлийн удирдагч нь тухайн асуудлын шийдлийг гаргахаар удирдлагын багт асуудал оруулж

болох үйл ажиллагааны шинжтэй бэрхшээлүүд үүнд хамаарна. Эдгээр асуудлын хооронд зуучлагчийн үүргийг мэргэжлийн удирдагч гүйцэтгэнэ. Мэргэжлийн удирдагч нь ажилтан болон байгууллага хоёрын хоорондын гүүр болдог.

### Кейс менежмент дэх мэргэжлийн удирдлагын үүрэг <sup>1</sup>

Үүрэг:	Зорилго:	Агуулга:
1. Хариуцлагатай байдал, удирдлага зохицуулалт	Ажилтны чадварлаг, хариуцлагатай байдлыг дэмжих	<ul style="list-style-type: none"> <li>Кейс ажлын чанарыг төлөвлөх, хэрэгжүүлэх хянах</li> <li>Бусад байгууллагатай ажлаа уялдуулан зохицуулах</li> <li>Кейсийг зохих ёсоор баримтжуулах</li> <li>Аюулгүй байдал, ёс зүйн стандартын хэрэгжилтийг хангах</li> </ul>
2. Мэргэжлийн хөгжил	Ажилтнууд мэдлэг, чадвараа тасралтгүй дээшлүүлж, сурсан зүйлээ өдөр тутмын ажилдаа хэрэглэх боломж олгох	<ul style="list-style-type: none"> <li>Чадамжийг үнэлэх</li> <li>Хувь хүний суралцахуйн төлөвлөгөөг зохицуулах</li> <li>Эргэцүүлэн бодох дадлыг дэмжих</li> <li>Кейс менежментийн зарчмуудын хэрэгжилтийг баталгаажуулах</li> <li>Өөртөө халамжтай байх чадамжийг дэмжих</li> <li>Кейс менежменттэй холбоотой ажлын гүйцэтгэлд үнэлгээ хийх</li> </ul>
3. Дэмжлэг	Кейс менежментийн багийн сэтгэл санааны болон сэтгэл зүйн сайн сайхан байдлыг дэмжих	<ul style="list-style-type: none"> <li>Эргэцүүлэн бодох найдвартай орчныг бүрдүүлэх</li> <li>Өөртөө халамжтай байхыг дэмжих</li> <li>Бусдын оронд өөрийгөө тавих, мэдрэмжээ энгийнчлэх</li> <li>Бодит хүлээлт, эрүүл хил хязгаарыг бий болгох</li> <li>Дэмжих, хүлээн зөвшөөрөх</li> </ul>

<sup>1</sup> Хүмүүнлэгийн Үйл Ажиллагаан дахь Хүүхэд Хамгааллын Эвсэл (2018) Хүүхэд Хамгааллын Кейс Менежментийн Удирдан Чиглүүлэх болон Дасгалжуулах Сургалт

## Удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагааны талуудыг тэнцвэржүүлэх

Эмзэг нөхцөл байдалд байгаа хүүхдүүдэд кейс менежментийн чанартай үйлчилгээ үзүүлэхийн тулд кейс ажилтнуудад өмнө дурдсан гурван үүрэг, үйл ажиллагаа бүгд хэрэгтэй болно.

*Хэрэгцээнд нийцсэн, чанартай, дэмжлэг бүхий удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагаа нь хүүхдэд эерэг үр нөлөө авчирдаг.*

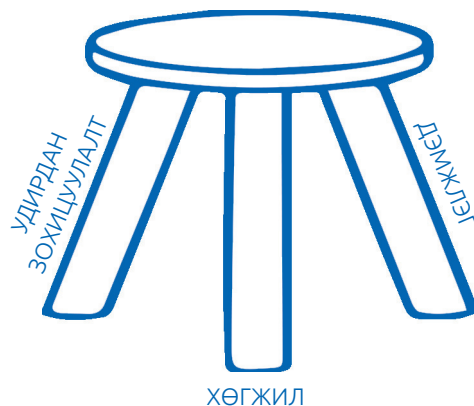
## Дасгалжуулалт ба эргэцүүлэн бодох практик<sup>1</sup>

Дасгалжуулалт нь удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагааны зүрх юм. Энэ нь кейс ажилтныг өөрөө өөрийнхөө хөгжлийн хөдөлгөгч болгон тавих хандлага. Удирдан чиглүүлэгчийн нэг үүрэг нь дасгалжуулагч бөгөөд энэ нь кейс ажилтнуудад өөрийн давуу болон хүндрэлтэй асуудлуудаа ойлгон мэдэх, өөрсдийнхөө хөгжлийн төлөө бодитой зорилго тавих ёстойг ойлгож, ийм зорилго тавихад нь туслах зэрэг тодорхой практик дадлуудыг хэрэглэх явдал юм. Дасгалжуулалт нь мөн өөрийн ажил, үүргээ эргэцүүлэн бодоход кейс ажилтанд тусалдаг.

Дасгалжуулалт нь кейс ажилтны эргэцүүлэн бодох дадлыг мэдрэмжтэй хийгээд чадварлагаар дэмжих явдал бөгөөд эцсийн зорилго нь хүүхдэд авчрах эерэг үр дүн болон кейс менежментийг сайжруулахад

<sup>1</sup> Хүмүүнлэгийн Үйл Ажиллагаан дахь Хүүхэд Хамгааллын Эвсэл (2018) Хүүхэд Хамгааллын Кейс Менежментийн мэргэжлийн удирдлага болон дасгалжуулах сургалт. Нью-Йорк, АНУ.

## ҮР ӨГӨӨЖТЭЙ МЭРГЭЖЛИЙН УДИРДЛАГА



чиглэгдэнэ. Хүүхэд хамгаалал бол хор хөнөөл учруулахаас зайлсхийхийн тулд өөрийн ухамсар шаардсан, нарийн төвөгтэй, хүмүүс хооронд явагдах ажил юм. Үүнд өөрийн өрөөсгөл хандлага, жендэрийн хэм хэмжээ, эрх мэдлээ ойлгон ухамсарлах явдал багтана.

Ажил үүргээ эргэцүүлэн бодох дадал, мэргэжлийн удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагааны стратегиуд нь хүүхдэд авчрах эерэг үр нөлөөг улам нэмэгдүүлэхэд шалгарсан арга юм. Эргэцүүлэн бодох дадлын зорилго нь кейс ажилтнууд тасралтгүй суралцах, хөгжих үүднээс өөрсдийн үйлдэл, туршлагаа бодох явдал. Энэ үйл явцад Хүмүүнлэгийн Үйл Ажиллагаан дахь Хүүхэд Хамгааллын Эвслийн Эргэцүүлэн Бодох Дадлын Тэмдэглэлд дурдсан асуултуудыг асуух замаар мэргэжлийн удирдагч нь кейс ажилтныг дэмжинэ. Хүнд кейс, практик асуудлуудын талаар бодох нь эргэцүүлэн бодох үйл явцыг эхлүүлэх хамгийн сайн арга юм. Кейс ажилтнуудын хувьд энэхүү хэрэгслийг өөрийн ухамсраа олоход ашиглаж



болох бол мэргэжлийн удирдагчийн хувьд ганцаарчилсан зөвлөгөө зохион байгуулах загвар болгон хэрэглэж болно. Эвслийн ГРОУ загвар нь кейс ажилтнуудад эргэцүүлээр дамжуулан өөрсдөдөө тулгамдаж буй асуудлыг шийдвэрлэхэд нь туслах

идэвхтэй сонсох аргад суурилдаг дасгалжуулалтын хэрэгсэл юм. Энэ нь мэргэжлийн удирдлагаар маш яаралтай хэлэлцэх шаардлага бүхий тодорхой тулгамдсан асуудлыг шийдвэрлэхэд чухал ач холбогдолтой.



Мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагаа хамгааллын практикийн нэг хэсэг болох нь:

- Мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагааны төвд хүүхэд байна.
- Мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагаа нь туршлага багатай, анхаарал болгоомжгүй, мэргэжлийн хил хязгаараа зөрчсөн кейс ажилтнаас хүүхэд, түүний асран хамгаалагчийг хамгаалдаг.
- Мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагаа нь кейс ажилтныг алдаа гаргах, ажил мэргэжлийн стресст өртөх, хэтрүүлэх эсвэл хангалтгүй ажиллахаас хамгаалах, ингэснээр хүүхэдэд хор хөнөөл үзүүлж болзошгүй эрсдэлийг таслан зогсоодог.
- Ажлын дадлаа эргэцүүлэн бодох боломж, дэмжлэгийг ажилтанд олгосон байхаар зохион байгуулсан бол нээлттэй, ил тод байдал бүхий соёл аяндаа бэхжиж, энэ нь хүүхэдэд авчрах эерэг үр нөлөөг улам нэмэгдүүлдэг.



### Анхаарах зүйл:

- Нэг мэргэжлийн удирдагчид тав юм уу зургаан кейс ажилтан байх<sup>1</sup> нь хамгийн оновчтой болохыг практик нотолсон бөгөөд удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагааны төлөвлөлт нь үүнтэй уялдсан байх ёстой.
- Мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагааг хүүхэд хамгаалал болон кейс менежментийн чиглэлээр туршлага ихээхэн хуримтлуулсан хүн гүйцэтгэх бөгөөд кейстэй ажиллаж байсан туршлага бүхий мэргэшсэн, бэлтгэгдсэн нийгмийн ажилтан байх ёстой.
- Кейс менежментийн үйл ажиллагааг мэргэжлийн удирдлагаар хангахад шаардагдах мэдлэг, ур чадвар тухайн хүнд байгаа эсэхийг Хүүхдийг Ивээх Сан, түүний хамтрагчид бодолцож үзэх хэрэгтэй. Жишээлбэл ихэнх тохиолдолд менежерүүд кейс ажилтнуудыг удирдан чиглүүлэх үүрэг хүлээдэг боловч тэдгээр менежер нь хөтөлбөрийн менежментийн чиглэлээр мэргэшсэн байдгаас биш хүүхэд хамгаалал болон кейс менежментийн талаар мэргэшсэн байх нь ховор.

1 Мөн тэндээс

- Арга зүйн зөвлөгөө өгөх үүрэг бүхий мэргэжлийн удирдагчид нь кейс менежментийн насанд тохирсон, жендэрийн мэдрэмжтэй хандлагын талаар мэддэг байх хэрэгтэй.
- Түүнчлэн, удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагааг менежер гүйцэтгэж байгаа тохиолдолд кейс ажилтнууд уг үйл ажиллагаанд оролцоходоо хойрго хандаж магадгүй, учир нь тэдний жилийн ажлын гүйцэтгэлийн тайланд ямар нэг байдлаар нөлөөлөх вий гэж боддогтой холбоотой. Иймэрхүү тохиолдолд шууд удирдлагын менежерээс өөр хүн кейс ажилтнуудыг мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагааг гүйцэтгэх нь оновчтой. Өөр хүн гэдэгт шийдвэр гаргахад нь кейс ажилтанд туслах эрх мэдэл бүхий (заавал ахлах тушаалын хүн байх албагүй), мэргэшсэн хийгээд туршлагатай хамтран ажиллагч байвал зохино.
- Нууц хадгалах зарчим нь мэргэжлийн удирдлагаар хангах үйл ажиллагаанд мөн хэрэгжих ёстой. Хүүхдийн нууцыг хадгалах амлалтыг зөрчих эрсдэлийг бууруулахын тулд төвөгтэй кейсийг хэлэлцэн ярилцах, уг кейсийн талаар зөвлөгөө авахдаа нууцлал хангахуйц орон зайтай байхад нь кейс ажилтнуудад тусална.
- Аль ч түвшинд ажиллаж байгаагаас үл хамааран бүх

ажилтанд мэргэжлийн удирдлага хэрэгтэй. Үүнд менежер, удирдан чиглүүлэгчид мөн хамаарна. Ажилтны ажил үүргээ хэрхэн гүйцэтгэж байгаагаа эргэцүүлэн бодохыг дэмждэг, урамшуулдаг механизм тогтсон байгууллагад нээлттэй хийгээд ил тод байдлын соёл хэрэгжиж, хүүхдэд авчрах эерэг үр дүнг улам нэмэгдүүлдэг.

- Өөртөө халамжтай байх тогтолцоог бүрдүүлэх: Ажлын явцад сэтгэл санааг зовоохуйц нөхцөл байдалтай олонтаа тааралдах нь кейс ажилтны ажлын нэг онцлог билээ. Асуудал шийдвэрлэх тасралтгүй нөхцөл байдал хийгээд шийдэл гаргалгаа багатай нарийн төвөгтэй кейсүүд нь ажилтныг цөхрөөж болно. Мэргэжлийн удирдлагаар сайтар хангах нь кейс ажилтны цөхрөх, халшрах мэдрэмжийг багасгах, улмаар мэдэрч байгаа зүйлээ хуваалцах боломжийг түүнд олгодог. Стресс үүсгэж буй хүчин зүйлийг олж тодорхойлоход нь кейс ажилтанд дэмжлэг үзүүлнэ. Боломжтой бол кейс ажилтанд үзүүлэх уг дэмжлэгийг гадны буюу өөр байгууллагаар гүйцэтгүүлэх нь зохистой.
- Мэргэжлийн удирдлагаар хангах ажлын үйл явц нь дараах практик үйл ажиллагааг өөртөө багтаасан байх ёстой *(Холбогдох материал хэсгийн доор буй Хавсралтаас дэлгэрүүлэн үзнэ үү)*:



**Мэргэжлийн удирдлага болон менежментийн гүйцэтгэлийг хослуулах нь оновчгүй:**

- Ажилтны ажил үүргийг дэмжих нэг чухал үйл ажиллагаа бол менежментийн гүйцэтгэл юм. Энэ нь кейстэй ажиллах ажлын агуулга хийгээд чанартай нэг их хамааралгүй, харин кейс ажилтны ажил үүргийн гүйцэтгэлтэй илүү их хамаатай. Менежментийн гүйцэтгэл нь кейс ажилтны явуулж буй үйл ажиллагаанаас илүүтэйгээр тухайн хүүхдэд тохиолдсон зүйлд анхаарлаа голлон хандуулдаг (хэдийгээр тэдгээр ажил нь хоорондоо уялдаатай боловч) кейс ажлыг удирдан чиглүүлэхээс өөр зүйл юм. Менежментийн удирдан чиглүүлэх үйл ажиллагааг сайтар удирдан зохицуулах, хөтөлбөрийг амжилттай хэрэгжүүлэхийн тулд баг эсвэл хувь ажилтан ямар үүрэг

гүйцэтгэж, юу хийх ёстойг мэдэж байх явдал юм. Үүнд хувь ажилтны бүтээмж, хариуцлагатай байдлыг илэрхийлэх менежментийн гүйцэтгэл хамаарна.

- Кейс менежментийн чиглэлээр мэргэжлийн удирдлагаар хангах ажлыг дээр дурдсан менежментийн чиглэлийн ажил үүрэгтэй давхардуулан хийх нь ажлыг тэнцвэржүүлэхэд төвөг үүсгэх бөгөөд эдгээр хоёр ажлыг хамтад нь зохистой хийж гүйцэтгэхэд ихээхэн ур чадвар шаардагдана. Энэ шалтгаанаас үүдэн энэхүү хоёр ажил үүргийг хамтад нь буюу хослуулан гүйцэтгэхийг бид огт сайшаахгүй. Хэрэв уг хоёр ажил үүргийг хослуулан гүйцэтгэхээр бол менежментийн гүйцэтгэлийг кейс менежментийн мэргэжлийн удирдлагаас давамгай хийхгүй байх нь нэн чухал.



Мэргэжлийн удирдлагаар хангах ажлын практик үйл ажиллагаа	Ганцаарчилсан	Бүлгээр
Чадамжийн үнэлгээ	✓	
Удирдан чиглүүлэх ганцаарчилсан уулзалт	✓	
Кейс менежментийн уулзалт		✓
Кейс хэлэлцүүлэг	✓	✓
Кейс файлын хяналт	✓	
Хяналт	✓	
Ажиглалт	✓	

# 7.3

## СУРГАЛТЫН БАГЦУУД

Ажилтнуудын чадавхийг үе шаттайгаар бэхжүүлэх төлөвлөгөөний нэг бүлэг болгон ашиглахад доор дурдах сургалтын багцууд хэрэг болж магадгүй. Эдгээр сургалтын багцын жагсаалтыг гаргахдаа өмнө хэрэглэж байсан бусад байгууллага (хоорондын) болон Хүүхдийг Ивээх Сангийн сургалтын гарын авлагуудад үндэслэсэн болно.

### Хамгааллын Алхмууд сургалтын багцууд

Сургалтын багц	Зорилтот бүлэг	Зорилго	Сэдэв	Үргэлжлэх хугацаа
Хамгааллын алхмуудтай холбоотой сургалтууд				
Хамгааллын алхмууд: Алтан курс	Нэг эсвэл нэг бүсэд хамаарах хэд хэдэн улс орны салбарыг дэмжих үүрэг бүхий, Хамгааллын алхмууд сургалт зохион байгуулах хүүхэд хамгааллын глобал болон бүсийн зөвлөхүүд, төлөөллүүд	“Сургагчийн курсыг дүүргэх замаар оролцогчид Хамгааллын Алхмууд нийтлэг аргачлалд сайтар суралцах, шаардлагатай үед бусдыг сургах, дэмжих чадвартай болох	<ul style="list-style-type: none"> <li>Хамгааллын алхмууд аргачлалын тухай танилцуулга</li> <li>Жендерийн мэдрэмжтэй кейс менежмент</li> <li>Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэх</li> <li>Кейс менежментийн үйл явц</li> <li>Хамгааллын Алхмууд сургалт хийх төлөвлөгөө боловсруулах</li> <li>Тусгай нөхцөл дэх кейс менежмент:</li> <li>БЖҮХ-д өртсөн хүүхдүүд</li> <li>Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүд</li> <li>Шилжих хөдөлгөөнд буй хүүхдүүд</li> <li>Гэнэтийн буюу хүүхэд олноор хамрагдсан онцгой байдал</li> <li>Дүрвэгч хүүхдүүд</li> <li>Хяналт, үнэлгээ</li> <li>Хамгаалах алхмууд бүсийн сургалтын төлөвлөгөө боловсруулах</li> </ul>	4.5 өдөр

<p>Хамгааллын алхмууд: Мөнгөн курс</p>	<p>Хамгааллын алхмууд нийтлэг аргачлалыг ашиглан хөтөлбөр санаачлах, хэрэгжүүлэх үүрэг бүхий улс эсвэл бүсийн аргазүйн ажилтнууд (зарим тохиолдолд хамтрагч байгууллагын ажилтан байж болно)</p>	<p>Нийтлэг аргачлалыг ашиглан хөтөлбөр санаачлах, хэрэгжүүлэх мэдлэг, ур чадварыг оролцогчдод олгох</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хамгааллын Алхмууд аргачлалын тухай танилцуулга</li> <li>• Жендэрийн мэдрэмжтэй кейс менежмент</li> <li>• Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдэд кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэх нь</li> <li>• Кейс менежментийн үйл явц</li> <li>• Хүүхдүүдтэй харилцах нь</li> <li>• БЖҮХ-д өртсөн хүүхдүүдэд кейс менежментийн үйлчилгээ үзүүлэх нь</li> <li>• Хамгаалах Алхмууд сургалт хийх төлөвлөгөөгөө гаргах</li> <li>• Хяналт, үнэлгээ</li> <li>• Сургалтын төлөвлөгөөгөө боловсруулах нь</li> </ul> <p>Нэмэлт сэдвүүд:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Тусгай нөхцөл дэх кейс менежмент:</li> <li>• Харгалзах хүнгүй болон тусгаарлагдсан хүүхдүүд</li> <li>• Шилжих хөдөлгөөнд буй хүүхдүүд</li> <li>• Эзэнтийн буюу хүүхэд олноор хамрагдсан онцгой байдал</li> <li>• Дүрвэгч хүүхдүүд</li> </ul>	<p>5 өдөр</p>
<p>Хамгааллын алхмууд: Хүрэл курс</p>	<p>Хүүхдийг Ивээх Сангийн бүх ажилтан</p>	<p>Вэб семинар, бие даан унших материал, үнэлгээгээр дамжуулан оролцогчид Нийтлэг Аргачлал болон арга зүйн багц, хэрэгслийн талаарх суурь ойлголт эзэмших. Ингэснээр оролцогчид Нийтлэг Аргачлалыг ойлгох, хэрэглэх суурь мэдээлэл, мэдлэгтэй болно.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нэн эмзэг нөхцөлд буй хүүхдийн амьдралыг сайжруулахад Хамгааллын Алхмууд яагаад чухал болох тухай</li> <li>• Хамгааллын Алхмуудыг хэрхэн хэрэглэх тухай</li> <li>• Хамгааллын Алхмуудыг ажилтайгаа уялдуулах арга замууд</li> </ul>	<p>Ойролцоогоор 2 цаг</p>

<p>Кейс ажилтнуудад зориулсан сургалт</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Нийгмийн ажилтнууд, хамтарсан багийн гишүүд</li> <li>• Сургалтад хамрагдаагүй менежерүүд болон зөвлөхүүд</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сургалтад хамрагдсан кейс ажилтнууд удирдамжийн дагуу хүүхэд хамгааллын кейстэй ажиллах мэдлэг, ур чадвартай болох</li> <li>• Сургалтад хамрагдсан менежерүүд болон зөвлөхүүд удирдамжийн дагуу хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн үйл ажиллагааг боловсруулах, хэрэгжүүлэх мэдлэг, ур чадвартай болох</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн эрх, хүүхэд хамгаалал, хүүхдийн хөгжил болон нийгэм-сэтгэл зүйн сайн сайхан байдал</li> <li>• Кейс менежмент гэж юу вэ?</li> <li>• Жендэрийн мэдрэмжтэй кейс менежмент</li> <li>• Хөгжлийн бэрхшээлтэй хүүхдийг тэгш хамруулах нь</li> <li>• Кейс менежментийн үйл явц</li> <li>• Гол зарчмууд</li> <li>• Хүүхдүүдтэй харилцах нь</li> <li>• Кейс менежментийн үйл явцын 6 үе шатыг хэрэгжүүлэхэд шаардагдах мэдлэг, ур чадвар</li> <li>• Кейс менежментийг хэрэгжүүлэх нь</li> <li>• Эмзэг байдлыг тодорхойлох шалгуур үзүүлэлтүүд</li> <li>• Хамтын ажиллагаа ба зохицуулалт</li> <li>• Стандарт Үйл ажиллагааны Журмууд (СУАЖ)</li> <li>• Үйлчилгээний зураглал, холбон зуучлах сувгууд</li> <li>• Мэдээллийн менежмент</li> <li>• Кейс менежментийн үйлчилгээг сайжруулахад чиглэсэн нөлөөллийн ажил</li> <li>• Хяналт, үнэлгээний төлөвлөгөө</li> <li>• Тогтвортой байдлын төлөвлөгөө, үйл ажиллагааг зогсоох стратеги</li> <li>• Мэргэжлийн удирдлага, дасгалжуулалтын тухай танилцуулга</li> <li>• Өөртөө анхаарах, өөрийн сайн сайхан байдал</li> </ul>	<p>8 өдөр</p>
---	--	---	---	---------------

<p>Нэмэлт сургалт, курсууд</p>	<p>Байгууллага хоорондын кейс менежментийн мэргэжлийн удирдлага ба дасгалжуулалтын сургалт- Хүмүүнлэгийн Үйл Ажиллагаан дахь Хүүхэд Хамгааллын Эвсэл (2018)</p>	<p>Хүүхэд хамгааллын менежерүүд кейс менежментийн багийг хянан дэмжих эсвэл кейс ажилтанд арга зүйн дэмжлэг үзүүлэх үүрэг бүхий кейс менежментийн удирдан чиглүүлэгчид. Энэ сургалтад оролцогчид нь Байгууллага Хоорондын Кейс Менежментийн Сургалтад хамрагдсан байхаас гадна хүүхэд хамгааллын кейс менежментийн чиглэлээр 2 жил ажилласан туршлагатай байвал зүйд нийцнэ.</p>	<p>Эмзэг нөхцөлд буй хүүхдүүд, тэдний гэр бүлд кейс менежментийн аюулгүй, ёсзүйтэй, чадварлаг үйлчилгээг үзүүлэх үүрэг бүхий кейс ажилтнуудыг дэмжих оролцогчийн чадамж, өөртөө итгэх итгэлийг нэмэгдүүлэх</p>	<p>• Мэргэжлийн удирдлага, үйл ажиллагаа, түүний хэрэгсэл • Мэргэжлийн удирдлагаар хангах, дасгалжуулах ур чадвар • Ажилтныг халамжлах, сайн сайхан байдалд нь анхаарал тавих • Мэргэжлийн удирдлагын төлөвлөгөөг бодитой гаргах нь</p>	<p>4 өдөр</p>
--------------------------------	---	--	--	---	---------------

<p>Бэлгийн зүй бус харилцааг даван туулагч хуучдүүдийг халамжлах нь: Хүмүүнлэгийн үйл ажиллагааны үед эрүүл мэндийн болон нийгэм-сэтгэлзүйн үйлчилгээ үзүүлэгчдэд зориулсан удирдамж болон үүнтэй холбогдох сургалтын материалууд- ОУУЗХ (2012)</p>	<p>Бэлгийн зүй бус харилцааг даван туулсан хуучдүүдийн кейстэй ажилладаг кейс ажилтнууд болон үйлчилгээ үзүүлэгчид</p>	<p>Бэлгийн зүй бус харьцааг даван туулсан хуучдүүдийг халамжлах суурь аргазүйн мэдлэг, ур чадварыг олгох замаар хүүхэд, гэр бүлтэй тулж ажилладаг үйлчилгээ үзүүлэгчдийн чадавхийг бэхжүүлэх</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн эсрэг бэлгийн зүй бус харилцааны тухай суурь мэдлэг, ойлголт</li> <li>• Хүүхдэд ээлтэй хандлагын суурь</li> <li>• Бэлгийн зүй бус харьцаанд өртсөн даван туулагч хүүхдүүдийг халамжлах нь</li> <li>• Гол зарчмууд ба голлон анхаарах асуудлууд</li> <li>• Харилцаа</li> <li>• Кейс менежментийн танилцуулга</li> <li>• Хүлээх үүрэг, хариуцлага</li> <li>• Кейс менежментийн үйл явц</li> <li>• Кейс менежментийн үйл ажиллагаанд тулгарах хүндрэлүүд, тэдгээрийн шийдлүүд</li> <li>• Зохицуулалт буюу уялдаа холбоо</li> <li>• Нийгэм-сэтгэл зүйн арга хэмжээ</li> <li>• Төлөвлөгөөг хэрэгжүүлэх нь</li> </ul>	<p>5 өдөр</p>
<p>Хүүхдийн хөгжил, сайн сайхан байдлыг дэмжих цахим курс – Хүүхдийг Ивээх Сан (2018)</p>	<p>Хүүхдийг Ивээх Сан болон хамтран ажилладаг байгууллагуудын ажилтнууд, сайн дурынхан</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхдийн хөгжлийн талаар мэдэх</li> <li>• Хөгжлийн онцлог нь тохируулан хүүхэд, түүний гэр бүлд нийгэм-сэтгэлзүйн дэмжлэг үзүүлэх мэдлэг, чадварыг ажилтнууд болон сайн дурынханд олгох</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хүүхэд, өсвөр насныхан, залуусын хөгжлийн онцлог</li> <li>• Хүүхэд, өсвөр насныхан, залуусын сэтгэцийн эрүүл мэнд, нийгэм-сэтгэлзүйн сайн сайхан байдал: 1, 2-р Бүлэг</li> <li>• Эцэг эх, асран хамгаалагчийн нийгэм-сэтгэлзүйн сайн сайхан байдал</li> <li>• Хүүхдүүдэд сургалт явуулахад хэрэглэгдэх Хөгжилтэй, Аюулгүй, Тэгш хамруулах модуль</li> <li>• Хүүхдүүдэд зориулсан тоглоом</li> </ul>	<p>6.5 цаг</p>



# БҮЛЭГ 8

---

## ХЯНАЛТ, ҮНЭЛГЭЭ

Энэхүү бүлэгт Хамгааллын алхмууд аргачлалын хяналт, үнэлгээ хийх үйл явц, шалгуур үзүүлэлтүүдийн багц цэсийг ашиглах, үр дүнгийн хэмжүүрийг төлөвлөхтэй холбоотой бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг багтаасан болно. Тодруулбал, үүнд хөтөлбөрийн үйл ажиллагааг тогтоосон үйл явц, чанарын дагуу хэрэгжүүлж байгаа эсэхийг баталгаажуулах Хамгааллын алхмуудын чанарын үзүүлэлтүүд, түүнчлэн энэхүү нийтлэг аргачлалд хавсаргасан суралцахуйн асуултууд болон үр дүнгийн хэмжүүрүүдийг боловсруулахад нь улс орны салбарыг дэмжих шалгуур үзүүлэлтүүдийн цэсийг тус тус багтаасан.

Хүүхдүүд, насанд хүрэгчидтэй хийх хяналт, үнэлгээг төлөвлөх, хэрэгжүүлэхэд хамгийн түрүүнд бодолцох ёстой ёс зүйн асуудлуудыг мөн энэ бүлэгт тусгасан болно. Хамгааллын алхмууд аргачлал нь хэмжигдэхүйц, тогтвортой байхыг хэмждэг Суралцахуйн асуултуудад хувь нэмрээ оруулахаар бодож байгаа бол өртгийн шинжилгээг хэрхэн хийх зөвлөмжийг мөн батгаав.

# 8.1

## ХЯНАЛТ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ЯВЦ

**Хамгаалах алхмууд аргачлалын хяналт, үнэлгээний үйл явц нь дараах үндсэн бүрэлдэхүүн хэсгүүдийг агуулдаг:**

- **Эхний үнэлгээ/суурь судалгаа:** Эхний үе шатанд хөтөлбөрийн зорилго, хүрэх үр дүн<sup>1</sup> хэр зэрэг биелсэн эсэхийг тодорхойлох, Хамгааллын алхмууд аргачлалыг уг зорилгод ашиглахад гарах давуу тал бөгөөд бэрхшээлийг ойлгох нөхцөл бүрдүүлэх үүднээс суурь судалгааг хийдэг. Үүнд тоон болон чанарын мэдээллийн аль аль нь багтана. Ажиллаж буй улс орныхоо хүүхэд хамгааллын тогтолцооны давуу хийгээд сул талуудыг үнэлэхдээ Чанарын Үнэлгээний Хүрээг ашиглаарай. Түүнчлэн төлөвлөх хэрэгсэл болохын хувьд ХҮХС хэрэгсэл нь тун чухал. Хөтөлбөрийн эхнээс энэхүү хэрэгслийг хэрэглэвэл

<sup>1</sup> Энэ нь хөтөлбөрийн гол чиглэл, кейс менежментийн аргачлалыг ашигласнаар хүрэх төлөвлөсөн үр дүнгээр тодорхойлогдоно. Жишээ нь төвлөрсөн бус зохистой халамжийн хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх явцад хүүхдийг гэр бүлтэй нь эргүүлэн нэгтгэх, хувилбарт асрамж халамжийн үйлчилгээнд түр эсвэл бүрмөсөн хамруулахад кейс менежментийн аргачлал хэрхэн нөлөөлж байгааг тодруулж болно.

энэ нь суурь судалгааг орлох бөгөөд үүнийг давтан (дунд болон төгсгөлийн хугацаанд) хийхэд хүүхэд хамгааллын тогтолцооны чанарт гарсан өөрчлөлтүүдийг хэмжихэд тусална. Гэхдээ энэ нь хөтөлбөрийн үнэлгээ эсвэл төслийн үйл явцын менежментийг огт хийхгүй байх эсвэл ХҮХС хэрэгслээр орлуулна гэсэн үг биш. Харин үзүүлж буй үйлчилгээний чанарыг үнэлэхэд тэдгээр хэрэгсэлд нэмэлт болгон ашиглагдах, үнэ цэнийг нэмэгдүүлэх хэрэгсэл юм.

- **Хяналт:** Хамгааллын алхмууд аргачлал нь тухайн хөтөлбөрийг хэрэгжүүлэх, түүнийг тасралтгүй сайжруулахад ашиглагддаг тул хувьд уг аргачлалыг яагаад, хэрхэн ашиглаж буй, хэр ажиллаж байгааг хөтөлбөрийн хэрэгжилтийн явцад ойлгох шаардлага үүсдэг. Төслийн хэрэгжилтийн явцад тодорхой шалгуур үзүүлэлтүүдийн дагуу мэдээлэл, түүнчлэн өргөн цар хүрээ бүхий мэдээллийг (жишээ нь хүүхдэд зориулсан зөвлөгөө, оролцоо, чанарын үзүүлэлтийн хяналт)



системтэйгээр цуглуулах ёстой. Төслийн үйл ажиллагаа нь суурь стандартыг хангаж байгаа эсэхийг хянах үүднээс үйл ажиллагааны чанарыг тодорхойлох, чиглүүлэх, хянах үүргийг Чанарын Үзүүлэлтүүд хүлээнэ.

- **Эцсийн үнэлгээ/төгсгөлийн үнэлгээ:** Төслийн хэрэгжилтийн төгсгөлд Хамгааллын алхмууд аргачлалын ашиглалт нь хөтөлбөрийн зорилго, үр дүнг<sup>1</sup> биелүүлэхэд хувь нэмрээ хэр зэрэг оруулж байгаа, хэрхэн, яагаад, ямар нөхцөлд, хэний төлөө энэхүү аргачлал ажиллаж байгаа (эсвэл ажиллахгүй байгаа) эсэхийг тогтоох ёстой.
- **Арга хэмжээг хэрэгжүүлсний дараах үнэлгээ:** Хамгааллын алхмууд хэмээх энэхүү дэмжлэгийн тогтолцоо нь тодорхой хугацааны дараа (жишээ

нь 12 сарын дараа гэх мэт) хэр зэрэг ажиллаж байгаа эсэх, хэрхэн ажиллаж байгаа эсэх, хөтөлбөрийн үр шимийг хамгийн их болон бага хүртэгчид, үүний шалтгаан юу болохыг тодруулах хэрэгтэй болно. Хөтөлбөрийн явцад мэдээлэл цуглуулах ижил төрлийн хэрэгслийг ашиглаж дээрх үнэлгээг хийнэ.

Хэрэв таны хэрэгжүүлж буй хөтөлбөрт хяналт, үнэлгээ хийхэд хэрэглэж болох нэмэлт нөөц бий бол дараах үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх эсэхийг бодолцож болно:

- **Судалгаа:** Энэ нь хүүхдийн нөхцөл байдал, хүүхэд хамгааллын тодорхой асуудлыг үүсгэж буй хүчин зүйл, уг асуудлыг шийдвэрлэхэд Хамгааллын алхмууд тусалж чадаж байгаа эсэх, үйлчилгээний хүртээмж, чанартай холбоотой асуудлууд, эсвэл өмнө дурдсан Суралцахуйн асуултуудтай холбоотой зүйл гэх мэтийг гүнзгийрүүлэн ойлгох зорилгоор судалгаа хийж болно. Үүнд тоон болон чанарын мэдээллийн аль аль нь багтана.
- **Өртгийн шинжилгээ:** Хамгааллын алхмууд арга зүйг хэрэгжүүлэхэд шаардагдах нөөцийг хянан үзэх, өртөг, үр ашиг (хөрөнгийн үнэ цэнэ, хөрөнгө оруулалтын нийгэмд авчрах ач тус гэх мэт)-ийн талаар тодорхой ойлголт бий болгох үүднээс өртгийн шинжилгээг хийж болно.

<sup>1</sup> Өмнө дурдсаныг харна уу.

## 8.2

### ҮР ДҮНГИЙН ШАЛГУУР ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮДИЙН ЦЭС

Хамгааллын алхмууд арга зүйн зорилго нь хамгаалал шаардагдах ямар нэг үйлдлийн эрсдэлд байгаа эсвэл уг үйлдэлд өртсөн охид, хөвгүүдийн хэрэгцээг нарийн тогтоох, зохистой, уялдаа холбоотой, цагаа олсон хариу арга хэмжээг авах явдал юм.

Аливаа хөтөлбөрийн зорилтуудтай холбоотой шалгуур үзүүлэлтүүдийг боловсруулах зайлшгүй шаардлагатайн зэрэгцээ үр дүнг хэмжихэд нь улс орны салбаруудыг дэмжих зорилгоор Хамгааллын алхмууд аргачлалын “Шалгуур үзүүлэлтийн цэс”-ийг боловсруулаад байна. Сонгосон эдгээр шалгуур үзүүлэлт нь ашиглагдахуйц байна. Эдгээрийг Үр дүнгийн шалгуур үзүүлэлтийн хүүхэд хамгааллын цэс, Хүүхдийг Ивээх Сангийн Хөтөлбөрүүд,

салбарын хэмжээнд хэрэглэгдэх шалгуур үзүүлэлтүүдэд суурилан гаргасан бөгөөд Үр Дүнгийн Глобал Хүрээ (Global Results Framework (GRF))-тэй нийцүүлсэн болно. Хамгааллын алхмууд аргачлалыг ашиглах шаардлага бүхий хүүхэд хамгааллын тодорхой асуудлын үед доор буй ерөнхий шалгуур үзүүлэлтүүдийг бүгдийг нь хэрэглэж болохоор боловсруулсан. Үүний зарим жишээг энэхүү аргачлалд үзүүлсэн бөгөөд хэрэгжүүлэхэд тийм төвөгтэй биш. Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээний хүртээмж, чанарт гарч буй өөрчлөлт эсвэл энэхүү үйлчилгээний үр шимийг хүртсэн хүүхэд, гэр бүлд гарч буй үр дүнгийн аль алиныг хэмжих зориулалтаар боловсруулсан шалгуур үзүүлэлтүүдийн жагсаалт бий.

# 8.3

## ЧАНАРЫН ҮЗҮҮЛЭЛТҮҮД

Хүүхдийг Ивээх Сангийн удирдамжийн дагуу аливаа хөтөлбөрийн үйл ажиллагааг тогтоосон үйл явцын дагуу хэрэгжүүлэх, үр дүн, үр өгөөжийн чанарыг хангах зорилгоор Хамгааллын алхмууд аргачлал нь **чанарын үзүүлэлт**үүдийг ашигладаг. Тэдгээр нь тодорхой асуудлыг шийдвэрлэхийн төлөө эсвэл тодорхой үр дүнд хүрэхийн төлөө ямар үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэх (эдгээр нь үйл ажиллагаанаас хүлээж буй үр дүнг харуулсан үйл явцын түвшний стандарт)-д бус харин үйл ажиллагааг хэрхэн хэрэгжүүлэхэд анхаардаг.

Хамгааллын алхмууд аргачлалын Чанарын Үзүүлэлтүүд нь дотоод (одоо хэрэгжиж буй төслүүдийн чанарын үзүүлэлтүүд гэх мэт) болон гадаад (Байгууллага хоорондын чанарын Үнэлгээний Хүрээ) эх сурвалжийн аль алинд нь тулгуурласан болно. Улс орны багууд Хүүхдийг Ивээх Сангийн удирдамжийн дагуу өөрсдийн хэрэгжүүлж буй тодорхой хөтөлбөрт холбогдох цэсийг шууд эсвэл тохируулан ашиглах замаар чанарын үзүүлэлтүүдийг харгалзан үзнэ. Тэмдэгтэй чанарын үзүүлэлтүүдийг улс

орны салбарууд хэрэгжүүлж байгаа хөтөлбөртэйгээ уялдуулан өөрчлөх шаардлагатай.

### Хяналтын найдвартай байдал:

Хамгааллын алхмууд аргачлалын найдвартай байдал гэдэг нь дараах шалгууруудыг хангасан байхыг хэлнэ: Кейс менежментийн аргачлалыг тухайн улсын орчин нөхцөлд зохистойгоор тохируулах, хүүхэд хамгааллын тогтолцоог үндэсний болон орон нутгийн түвшинд бэхжүүлэх үүднээс улс орны салбар нь дараах зүйлийг хийх ёстой:

- Кейс менежментийн үйлчилгээний чанарыг баталгаажуулах үүднээс **үйл ажиллагааны гадаад орчны үнэлгээ** болон Хүүхдийг Ивээх Сан, түүний хамтрагчдын чадамжийн үнэлгээг хийсэн байх (Хүүхдийн эрхийн нөхцөл байдлын судалгаа эсвэл түүнтэй адилтгах судалгааг хэрэглэж болно)
- **Кейс менежментийн тогтолцооны чанарын үнэлгээг** хийх. Энэ нь оршин буй тогтолцооны давуу болон дутагдалтай талыг тодруулах, кейс менежментэд гүйцэтгэх үүргүүдийг

тодорхойлох, дахин тодорхойлох боломжийг бүрдүүлнэ.

Дээр дурдсан судалгаануудын үр дүнд үндэслэн, улс орны салбар нь дараах босго шаардлагыг хангах чиглэлээр ажиллана:

1. **Кейс менежментийн тогтолцооны босго 5 бүрэлдэхүүн бүлэг.** Уг таван бүрэлдэхүүн бүлэгт Хүүхэд хамгааллын тогтолцоо; Санхүүгийн эх сурвалж, нөөц; Зохистой ажиллах хүчин, чадавх бэхжүүлэлт; Хамтын ажиллагаа, зохицуулалт; ХҮХС багтах бөгөөд эдгээрийг бүгдийг нь ногоон өнгөөр тэмдэглэсэн болно.
2. Ногооноор тэмдэглэсэн нь **заавал шаардагдах бүх чанарын үзүүлэлтүүд**

Хэрэв тухайн улс орон дахь салбар нь 5 бүрэлдэхүүн бүлэг болон шаардагдах бүх Чанарын Үзүүлэлтүүдийг хэрэглэх боломж хараахан бүрдээгүй байгаа бол Хамгааллын алхмууд аргачлалыг хэрэгжүүлэх эхний зургаан сард багтаан үүнийг хийх ёстой. Энэхүү зорилгод Хамгааллын алхмууд аргачлалыг хэрэгжүүлэх төлөвлөгөө

болон зорилтуудыг багтаах ёстой. Цаг хугацааны хамрах хүрээг тогтоох ажлын төгсгөлд Хамгааллын алхмууд аргачлалыг хэрэгжүүлэхэд улс орны салбарыг дэмжих үүрэгтэй, Алтан курсэд хамрагдсан хүн босго шаардлагыг хангаж байгаа эсэхийг хянана. Ямар нэг шалтгааны улмаас үйл ажиллагааны төлөвлөгөөнд тусгасан шаардлагууд нь хангагдаагүй бол Хамгааллын алхмууд аргачлалыг хэрэгжүүлээгүй гэж үзнэ.

Босго шаардлагыг хангасан тохиолдолд улс орны салбар нь нэмэлт бүрэлдэхүүн хэсгүүд болон холбогдох Чанарын Үзүүлэлтүүдийг аажмаар бэхжүүлэх, сайжруулах үүрэг хүлээнэ. Энэхүү зорилго нь өмнө дурдсанчлан Хамгааллын алхмууд аргачлалын SMART зорилтууд, хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаа, тэдгээрийг хийх цаг хугацаа (тухайн улс орны нөхцөлд тохирсон байхуйц) зэргээр илэрхийлэгдэнэ. Хамгааллын алхмууд аргачлалыг хэрэгжүүлэхэд улс орны салбарыг дэмжих үүрэгтэй, Алтан курсэд хамрагдсан хүн хэрэгжилтийн төлөвлөгөөнд тусгасан Чанарын үзүүлэлтүүдийн найдвартай байдлыг хянана.

# 8.4

## ХЯНАЛТ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ТӨЛӨВЛӨГӨӨ

Хөтөлбөрийн хэрэгжилтийн туршид Хамгааллын алхмууд аргачлалын хүрээнд авсан арга хэмжээнүүдийн үр дүнг даган хянах, үнэлэхэд хяналт, үнэлгээний төлөвлөгөө тусална. Энэхүү төлөвлөгөө нь тогтмол хугацаанд ашиглагдаж, шинэчлэгдэж байх амьд баримт бичиг юм. Хяналтын үйл ажиллагаа эхлэхээс өмнө Хамгааллын алхмууд аргачлалын хяналт, үнэлгээний төлөвлөгөөг боловсруулах нь чухал. Энэ нь хөтөлбөрийн талаар ямар асуултуудад хариулах ёстой, хяналтын мэдээллийг хэрхэн цуглуулах, дүн шинжилгээг хэрхэн хийх, хэрхэн түгээх зэргийг багтаасан тодорхой төлөвлөгөө байх ёстой.

Хүүхдийг Ивээх Санд Хяналт, Үнэлгээ, Хариуцлага, Суралцахуй (ХҮХС)-н стандарт, удирдамжийн багц бий. Хэрэгжүүлж буй хөтөлбөрийнхөө хяналт, үнэлгээний төлөвлөгөөндөө дараах зүйлийн талаарх мэдээллийг багтаахыг санал болгож байна:

- Хөтөлбөрийн үр дүн, шалгуур үзүүлэлтүүд
- Шалгуур үзүүлэлт тус бүрийн мэдээллийн эх сурвалж, үүрэг, хариуцлага
- Төлөвлөгөөт үнэлгээний үйл ажиллагаа (эхний үнэлгээ/суурь судалгаа, эцсийн буюу төгсгөлийн үнэлгээ)
- Цуглуулах ёстой тоон мэдээлэл (жишээ нь аль шалгуур үзүүлэлт нь суурь болон төгсгөлийн судалгааны мэдээллийг шаарддаг гэх мэт)
- Цуглуулах ёстой чанарын мэдээлэл (жишээ нь үнэлгээний явцад ямар түлхүүр асуултуудыг асуух ёстой гэх мэт)
- Мэдээлэлтэй харилцах, мэдээллийг хэрэглэх
- Төсөв хөрөнгө
- Нөөц бэлэн байгаа тохиолдолд судалгаа, арга хэмжээ хэрэгжүүлсний дараах үнэлгээ, өртгийн шинжилгээ гэх мэт нэмэлт үйл ажиллагааны мэдээллүүдийг мөн багтаах ёстой.

## 8.5

### ХЯНАЛТ, ҮНЭЛГЭЭНИЙ ЯВЦАД АНХААРАХ ЁС ЗҮЙН АСУУДАЛ

Хүүхэд, насанд хүрэгчидтэй хийх хяналт, үнэлгээний үйл ажиллагааг төлөвлөх, хэрэгжүүлэхэд ёс зүйн асуудлыг нэн түрүүнд анхаарна. Доор дурдах ёс зүйн асуудлуудыг Хүүхдийг Ивээх Сангийн Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бодлого, Хүүхдийн аюулгүй байдлыг хангах бусад суурь бичиг баримтууд, Ёс зүйн дүрэм зэрэгтэй хамтад нь хэрэгжүүлнэ.

Хамгааллын Алхмууд аргачлалтай холбоо бүхий мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагаа нь хор хөнөөл учруулахгүй байх зарчмын дагуу хэрэгжинэ. Хяналт, үнэлгээг хэрэгжүүлэх үедээ түүний загварчлал, мэдээлэл цуглуулалт, дүн шинжилгээ, үр дүнгийн тайлагнал зэрэг хяналт, үнэлгээтэй холбоотой бүхий л шийдвэр гаргах үйл явцыг хэрэгжүүлэхдээ оролцогчид (хүүхэд, насанд хүрэгчид) болон ажилтнуудыг бүх үе шатны туршид учирч болох эрсдэлээс урьдчилан сэргийлэх, эрсдэлийг бууруулах зарчмыг баримтална.

Хүлээн зөвшөөрөгдсөн стандарт, ёс зүйн зарчмуудыг үндэс болгон мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааг зохион байгуулахын тулд анхаарах ёстой хэд хэдэн асуудал бий:

- **Мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагаа зайлшгүй шаардлагатай.** Хэрэв мэдээллийг өөр эх сурвалжаас авах боломжтой бол (жишээ нь хоёрдогч эх сурвалжийн мэдээлэл, кейс менежментийн мэдээллийн бааз гэх мэт) гарч болох эрсдэл, шаардагдах нөөц, цаг хугацаанаас хамааран хяналт, үнэлгээний үйл ажиллагаанд оролцогчдыг заавал хамруулахаас аль болох зайлсхийх нь чухал.
- **Өгөөж нь эрсдэлээс их байх ёстой.** Хүүхдийн туулсан амьдрал, нөхцөл байдлын талаар мэдээлэл цуглуулах зорилгоор тодорхой асуултууд асуух, тодорхой аргууд ашиглах нь өгөөжтэй байж болох боловч энэхүү үйл явцтай холбогдон хор хөнөөл үүсгэхүйц эрсдэл нь гарах өгөөжөөс илүү байх шинжтэй бол төлөвлөсөн мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааг цуцлах хэрэгтэй.



- **Тайлагнах, холбон зуучлах журмуудыг мөрдөнө.** Ажилтан, зөвлөх, тоологч гэх мэт мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагаанд оролцох бүх хүнийг эдгээр журмын талаарх сургалтад хамруулж, хэзээ, хэрхэн тайлагнаж, холбон зуучлах талаар тодорхой мэдээлэл өгсөн байна.
- **Сайн дурын оролцоо.** Хяналт, үнэлгээний үйл ажиллагаанд оролцох хүүхэд, насанд хүрэгчдийг уг үйл ажиллагаанд албадан оролцуулахгүй байх нь тун чухал бөгөөд мэдээлэл цуглуулах үйл явцын аль ч шатанд тэдгээр хүн оролцоогоо зогсоох эрхтэй гэдгээ ойлгож мэдсэн байна.
- **Оролцогчийн сэтгэл зовуурилсан бол хариу арга хэмжээ авна** – Эмзэг асуудлаар ярилцах нь тухайн оролцогчийн таагүй дурсамжийг сэргээж болох бөгөөд мэдээлэл цуглуулах багийнхан иймэрхүү нөхцөлд хэрхэн хариу үзүүлэх ёстой талаар сургалтад хамрагдсан байна.
- **Мэдээлэл өгсний үндсэн дээр авсан зөвшөөрөл/баталгаа.** Мэдээлэл цуглуулах үйл ажиллагааны зорилго, зорилтууд, түүнчлэн байж болох эрсдэл болон өгөөжийн талаар оролцогчдод ойлгуулах үүднээс хяналт, үнэлгээний үйл ажиллагаанд оролцохоос нь өмнө тэднээс зөвшөөрөл, баталгаа авна.
- **Нууцлал.** Оролцогчийн нэр, түүний хувийн мэдээллийг хадгалж үлдэх мэдээлэлд багтаахгүй байх, цаас болон электрон хэлбэрээр бичиж тэмдэглэсэн мэдээллийг найдвартай газар хадгалж, зөвхөн томилогдсон хүн тэдгээр мэдээлэлтэй танилцах боломжтой байх зэргийг хангах нь чухал.



#### Хүүхдийн оролцоо ба жендерийн мэдрэмжтэй хяналт, үнэлгээ

Хяналт, үнэлгээний үйл явцад хүүхдийг оролцуулах нь нэн чухал бөгөөд үүнийг ёс зүйтэй, учир утгатайгаар зохион байгуулах ёстой. Хөтөлбөрийн хэрэгжилтийн туршид хийх хяналтын үйл ажиллагаа, хяналтын хороо байгуулах гэх мэт үнэлгээний үйл явцын чухал хэсгүүд, суралцахуйн тэмдэглэл хийх, үнэлгээний асуултуудыг боловсруулах, мэдээлэл цуглуулах, цуглуулсан мэдээлэлд дүн шинжилгээ хийх, үр дүнг мэдээлэх зэрэгт хүүхэд, залуусыг оролцуулах маш олон арга зам бий. Хүүхдийг Ивээх Сангийн Хяналт, Үнэлгээ, Хариуцлага, Суралцахуй (ХҮХС) хэмээх цахим танилцуулга курсийн ХҮХС үйл ажиллагаанд хүүхдийн оролцоо гэсэн 8 дахь хэсгээс гүнзгийрүүлэн мэдээлэл аваарай.

ХҮХС нь жендерийн дүн шинжилгээ, зонхилох хандлагыг тодорхойлоход мөн чухал үүрэгтэй.



# 8.6

## ӨРТГИЙН ШИНЖИЛГЭЭ

Өртгийн шинжилгээг хийснээр **Хамгаалах алхмууд аргачлал хэр зэрэг хэмжигдэхүйц, тогтвортой байхыг** тодорхойлох Суралцахуйн Асуултуудад хувь нэмрээ оруулна. Түүнчлэн нөлөөллийн үйл ажиллагаа зохион байгуулах, донор, хамтран ажилладаг байгууллагууд (төрийн болон иргэний нийгмийн)-тай хамтран нөөцийг шинээр бий болгох эсвэл зохицуулахад өртгийн шинжилгээ ач тусаа өгнө.

Өртгийн шинжилгээний хоёр төрлийг доор тайлбарласан бөгөөд энэ хоёрын алиныг сонгох нь байгаа нөөц, чадамж, өртгийн шинжилгээ хийх зорилгод хамгийн сайн тохирох аргазүй зэргээс хамаарна.

### Хөрөнгө оруулалтын нийгэмд авчрах үр нөлөө

Энэхүү арга зүй нь нийгмийн үнэт зүйлийн өргөн цар хүрээ бүхий үзэл баримтлалыг хэмжих, тооцоолох зарчимд түшиглэсэн аргачлал юм. Энэ нь хөтөлбөрийн нийгэм, байгаль орчин, эдийн засгийн үр дүнг хэмждэг бөгөөд үйл ажиллагааг хэрэгжүүлэхэд шаардагдах хөрөнгө оруулалттай харьцуулсаны үндсэн дээр тэдгээрийг

мөнгөн дүнгээр хэмжсэн илэрхийлэл болно. Жишээ нь “төсөлд оруулсан нэг доллар бүр нийгэм, эдийн засгийн үнэ цэнийн үүднээс дөрөв нугалах (4 доллар) үр дүнг авчрах ёстой”.

Хөрөнгө оруулалтын нийгэмд авчрах үр нөлөөг тодорхойлох энэхүү арга зүй нь хөтөлбөрийн нийгэмд үзүүлэх үр нөлөөг хөрөнгө оруулагч, донор, шийдвэр гаргагчдын мэдэх хэл рүү хөрвүүлэхэд тусалдаг. Улс орны салбар нь энэ чиглэлийн ур чадвар эзэмшсэн ажилтантай (жишээ нь эдийн засагч) болохоос нааш өртгийн иймэрхүү төрлийн шинжилгээг тусгай зөвлөхөөр хийлгэх хэрэгцээ гарна.

### Төслийн загварын өртөг ба шинжилгээ (параметр өртөг)

Энэхүү арга зүй нь хөтөлбөрийн үйл ажиллагааны загварын өртгийг тооцоолдог. Төслийг цааш нь үргэлжлүүлэн хэрэгжүүлэх, тогтвортой байдлыг хангах үүднээс төрийн яамд, орон нутгийн хамтран ажиллагсдад нөлөөлөл хийхэд энэхүү өртгийн шинжилгээний үр дүнд бий болсон мэдээллийг ашиглаж болно. Энэхүү аргачлал нь тухайн төслийн өртгийн

тооцооллыг боловсруулах зорилгоор хэмжигдэхүүн (нэгжийн өртөг/хугацаа болон нэгжийн тоо) хоорондын харилцаа холбоонд үндэслэдэг. Гэхдээ тодорхой үр дүнд хүрэх эсвэл үр нөлөөг авчрах өртгийн талаарх мэдээллийг энэ аргачлалар гаргах боломжгүй.

Хөтөлбөрийн өртгийн талаарх иж бүрэн зураглалыг бий болгохын тулд Хүүхдийг Ивээх Сангийн гишүүд

болон хөрөнгө оруулагчдын түгээмэл шаарддаг үр дүнгийн түвшинд биш, харин үйл ажиллагааны түвшинд санхүүгийн тооцоолол хийх нь чухал юм. Өртгийн мэдээллийг дэлгэрэнгүй цуглуулсан, өртгийн задаргааг бүх л талаар хийх боломж бүрдсэн нөхцөлд энэхүү төрлийн өртгийн тооцооллыг улс орны салбар хийж болно. Ингэхийн тулд хөтөлбөрийн ажилтан санхүүгийн ажилтантай хамтрах хэрэгтэй.

## 8.7

### БАРИМТ НОТОЛГОО, СУРАЛЦАХУЙ

Хүүхэд<sup>1</sup>, түүний гэр бүл зохистой, системтэй, цагаа олсон хамгаалах үйлчилгээ, дэмжлэгийн үр шимийг бүрэн хэмжээнд хүртэх боломжийг хангах арга зам болохын хувьд кейс менежментийн үйлчилгээ, түүний үйл явцын үе шатуудыг хүүхэд хамгааллын салбарын хүрээнд сайтар хэвшүүлэн тогтоох хэрэгтэй. Хүүхэд хамгааллын үр ашигтай хариу арга хэмжээ болохын хувьд кейс менежментийн зохимжтой хийгээд холбогдох баримт нотолгоог

сайтар баримтжуулах хэрэгтэй. Энэ нь Хүүхдийг Ивээх Сангийн хөтөлбөрүүд болон гадаад сурвалжууд, түүнчлэн ялгаатай бүс, хөгжлийн, хүмүүнлэгийн нөхцөл байдал, хөгжиж буй болон хөгжингүй улс орны түвшинд адил байхаар зохицуулна.

Хүүхэд, гэр бүлд эерэг үр нөлөө авчирсан кейс менежментийн зарим баримт нотолгоо (гэхдээ энэ нь голдуу гадны сурвалж) байгаа боловч энэхүү үр нөлөөг хэмжихийн тулд олон зүйл хийх шаардлагатайг салбарын түвшинд хүлээн зөвшөөрөх хэрэгтэй. Кейс менежментийн үр дүнгийн талаар баримт нотолгоо хангалтгүй байгаа

<sup>1</sup> Энэхүү гарын авлагад “хүүхэд” гэх ойлголтод эрэгтэй, эмэгтэй, түүнчлэн заавал эрэгтэй эсвэл эмэгтэй гэгдэх шаардлагагүй хүүхэд (хоёр хүйсийн аль нэгээр тодорхойлогдох шаардлагагүй)-ийг оруулан үзсэн болно.

нь кейс менежмент өөрөө зөвхөн нэг арга хэмжээ эсвэл хүүхэд хамгааллын хөтөлбөрийн нэг хэсгийг бүрдүүлэх үйлчилгээний төрөл болдогтой хамаатай. Хүүхдийг Ивээх Сангийн кейс менежментийн хандлага болох Хамгааллын Алхмууд аргачлал нь ялгаатай салбар хоорондын уялдаа холбоог сайжруулах, аюулгүй, хүүхдэд ээлтэй, жендэрийн мэдрэмжтэй холбон зуучлах аргуудаар дамжуулан олон талын үйлчилгээг хүүхдэд хүргэх, олон нийтийн дэмжлэгийг дайчлан зохицуулах, үйлчилгээн дэх цоорхойг нөхөх зэргээр хүүхдийг хамгаалах, түүний сайн сайхан байдлыг хангах цогц зураглал юм. Тиймээс **хүүхэд, гэр бүлд эерэг үр нөлөө авчрахад Хамгааллын Алхмууд аргачлалын оруулж буй хувь нэмрийг** тодорхойлохын тулд энэхүү нийтлэг аргачлалын Суралцахуйн Хөтөлбөр нь хосолсон аргыг хэрэглэнэ.

Энэхүү нийтлэг аргачлалд хавсаргасан **Суралцахуйн Асуултуудыг** доор үзүүлье:

1. Хамгааллын Алхмууд аргачлалын хэрэглээ нь хүүхэд, гэр бүлд эерэг үр нөлөө авчрахад хэрхэн хувь нэмрээ оруулсан бэ?
2. Хамгааллын Алхмууд аргачлал хэрхэн, яагаад, ямар нөхцөлд, хэний төлөө ажиллаж байна вэ?
3. Хамгааллын Алхмууд аргачлал хэр зэрэг хэмжигдэхүйц, тогтвортой байна вэ?

Хамгааллын Алхмууд нийтлэг аргачлалын баримт нотолгооны бааз бүрдүүлэхийн тулд **хүүхэд, гэр бүлд авчрах эерэг үр нөлөөнд кейс менежментийн оруулж буй хувь нэмрийг тодорхойлох хосолсон арга нь** энэхүү нийтлэг аргачлалд хавсаргасан Суралцахуйн Асуултуудад хариулахад хэрэглэгдэнэ.

## АШИГЛАСАН МАТЕРИАЛ

Хүүхдийг Ивээх Сангаас боловсруулсан “Хамгааллын алхмууд: Нийтлэг арга зүй” гарын авлагыг орчуулан, суурь материал болгон ашиглав.

- Батхишиг А., Өлзийтунгалаг Х. (2008). Гэр бүлийн хүчирхийллийг судалж, нийгмийн ажлын үйлчилгээ үзүүлэх нь. Улаанбаатар, Бит пресс.
- Батхишиг А., Нямдорж М., Мягмар О. (2009). Хүүхэд хамгааллын үйлчилгээ. Улаанбаатар, Хөх судар принтинг.
- Нямдорж. М. (2016). Дадлагын аргазүй, УБ
- Нямдорж. М ба бусад (2008) Хүүхэд ба хууль ёс, УБ
- Нямдорж. М., Өлзийтунгалаг Х., Цэндсүрэн Т., Оюунтунгалаг. А. (2017). Бага насны хүүхдийн хөгжил, хамгаалал. Улаанбаатар, Хүслийн өнгө
- Нямдорж. М., Өлзийтунгалаг Х., Цэндсүрэн Т., Хишиг-Ундрах. М. (2017) Хүүхдийг сургуульд бэлтгэх: хүүхэд хамгаалал, хүүхдийн дасан зохицолт. Улаанбаатар
- Мариане Воодсайд, Триса Маклам, Суанна Вильсон (2006) ред А.Батхишиг, М.Нямдорж, Х.Өлзийтунгалаг, Т.Цэндсүрэн, Кейс менежмент, УБ
- Өлзийтунгалаг Х. (2018). Нийгмийн ажлын аргазүй 1 хичээлийн материал, УБ
- UNICEF, SCF, UCRNN (2016) Handbook for Case management in Child protection



Save the Children

🏠 Улаанбаатар хот, Чингэлтэй дүүрэг,  
Аризона төв, 4-р давхар  
☎ +976-11-329365  
📠 +976-11-329361

✉ [mongolia.secretary@savethechildren.org](mailto:mongolia.secretary@savethechildren.org)  
🌐 [www.savethechildren.mn](http://www.savethechildren.mn)  
📘 Save the Children in Mongolia  
🐦 Save the Children MN