



ЖӘБІРЛЕУ (БУЛЛИНГ) БЕЛГІЛЕРІНЕ ЖЕДЕЛ ӘРЕКЕТ ЕТУ АЛГОРИТМІ

Қостанай облысы әкімдігі білім басқармасының «Бейімбет Майлин ауданы білім бөлімінің Валерьянов негізгі орта мектебі» коммуналдық мемлекеттік мекемесі білім алушыларға қатысты жәбірлеу (буллинг) белгілері анықталған жағдайда жедел әрекет ету алгоритмі.

Егер сіз жанжалдың, жәбірлеудің (буллингтің) куәгері болсаңыз, онда мына әрекеттерді жасауыңыз қажет:

1. Жағдайдың қатысушылар және сіз үшін қаншалық қауіпті екенін бағалау.
2. Жағдайға жедел әрекет ету: ескерту жасау, қатысушыларды тоқтату.
3. Жанжалды тоқтату мүмкін болмаған жағдайда және қатысушылардың өмірі мен денсаулығына айқын қауіп төнген кезде көмекке жүгіну.
4. Оқиға туралы Буллингке қарсы команда мүшелеріне, мектеп/колледж әкімшілігіне немесе кезекші әкімшіге келесі нөмірлер арқылы хабарлау:
+7 (777) 108 31 36 (Буллингке қарсы команда жетекшісінің телефон нөмірі);
+7 (702) 297 83 22 (директордың тәрбие жұмысы жөніндегі орынбасарының телефон нөмірі);
+7 (701) 406 91 11 (кезекші әкімшінің телефон нөмірі).
5. Қақтығысқа қатысушылардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету үшін шаралар қабылдау.
6. Қажет болған жағдайда алғашқы медициналық көмек көрсету үшін мектептің /колледждің медицина қызметкерлерін шақыру.
7. Анықталған дерек туралы мектеп әкімшілігіне хабарлау.
Буллингке ұшыраған білім алушылардың жедел әрекет ету ережелері
Бұл ережелер үш блоктан тұрады:
1. Егер сен жәбірлеудің/буллингтің куәгері болсаң;
2. Егер сен жәбірлеудің/буллингтің құрбаны болсаң;
3. Егер сен жәбірлеу/буллинг жағдайында агрессор болсаң.

Егер сен жәбірлеудің/буллингтің куәгері болсаң

1. *Мәселенің бар екенін мойындау.* Егер сен біреуді үнемі ренжітіп жүргенін байқасаң, бәрі өзі шешіледі деп күтуге болмайды. Мәселені мүмкіндігінше тезірек шешу маңызды.
2. *Өзің сенетін ересек адамға:* ата-анаңа, сынып жетекшісіне/кураторға, мұғалімдеріңнің біріне немесе мектеп психологіне айту. Егер оларға жүгінуге қысылсаң, онда оқиға туралы хат жазып, хатты сенім жәшігіне салуға болады.
3. *Егер сен біреудің ренжіткенін көрсең, араласу.* Буллинг жағдайында өзіңе қауіп төндірмеуің керек, бірақ жәбірлеу жағдайына куә болсаң, онда дереу кедергі жасап, оқиғаны тоқтату маңызды. Егер мұны өзің жасай алмасаң, айналадағы ересектердің көмегіне жүгін.
4. *Агрессорға буллингтің жаман әрекет екенін және оны қолдамайтыныңды түсіндіру.* Буллинг – бұл басқа адамның қадір-қасиетін төмендететін адам құқықтарының бұзылуы екендігін ескерту жеткілікті.
5. *Жәбірленушіге қолдау көрсету.* Сыныпта/топта болып жатқан жәбірлеу/буллинг оқиғаларына қарсы екенінді көрсет әрі қолдамайтыныңды түсіндір.

6. *Басқаларға үлгі болу.* Сыныбында/тобында балалар бір-бірімен дос болғысы әрі араласқысы келеді, бірақ оны қалай жасау керегін білмейді. Біреулер басқа біреуді ренжітіп, көңіл көтеруге үйреніп алған, ұнамаған адамға қарсы бірігуді әдетке айналдырған. Достық құру мен сабырлы қарым-қатынас жасау — күн сайын агрессия мен жағымсыздыққа тап болудан әлдеқайда жақсы екенін көрсет. Мұны тек бір-бірімізге құрметпен қараған жағдайда ғана жүзеге асыруға болады.

Егер сен жәбірлеудің/буллингтің құрбаны болсаң

1. *Сабыр сақта!* Басында агрессорға мүлдем көңіл аудармауға тырысу керек. Бұл әрекет агрессор сенің жәбірлеудің құрбаны болуға бейім екенінді тексеру кезінде іске асады. Егер агрессор күш қолданып жатса, бұл әдіс іске аспайды.

2. *Кетіп қал!* Мүмкін болса, агрессордан аулақ жүруге тырыс. Агрессор әдетте саған шабуыл жасайтын, адамдар аз жүретін орындармен жүрмеуге тырыс. Үлкендерге, әсіресе ересектер мен мұғалімдерге/педагогтерге жақын бол. Ересек адамдардың болуы агрессорды тоқтата алады. Егер жәбірлеу/буллинг мектепке/колледжге барар жолда болса, онда мектепке/колледжге баратын және үйіне қайтатын кезде басқа жолды таңда.

3. *Өзіңе ұнамайтын нәрсені айт!* Агрессорға оның істегенін ұнатпайтыныңды және оны тоқтату керек екенін сабырмен және анық түсіндір. Бұл ретте «Токта!», «Таста!», «Догар!» деген нақты сөздерді қолдан.

4. *Екінші бір адамға сені жәбірлеп жатқаны туралы айт.* Өзің сенетін ересек адамға: мұғалімге/педагогке, ата-анана, мектеп/колледж директорына немесе Буллингке қарсы команда мүшесіне ескерт.

5. *Сенім білдір!* Есінде болсын, сен буллингке ұшырағаныңа кінәлі емессің. Көмек пен қолдау сұрауға қорықпа.

Егер сен жәбірлеу/буллинг жағдайында агрессор болсаң:

1. *Тоқта және ойлан:* өз әрекеттеріңмен басқаларға тигізетін зардапты түсінуге тырыс.

2. *Көмек сұра:* жағдайды түсіну үшін мұғаліммен/педагогпен, ата-ананмен немесе өзін сенетін ересек адаммен сөйлес.

3. *Кешірім сұра және түзел:* егер біреуді ренжіткен болсаң, кешірім сұра, мінез-құлқыңды жақсы жаққа өзгертуге тырыс.

4. *Өз эмоцияларыңды басқара бі:* осындай жағдайлардың қайталануын болдырмау үшін эмоцияларыңды және мінез-құлқыңды қалай басқаруға болатындығы туралы білуге тырыс.

5. *Шешім қабылда:* осы секілді оқиғаны болдырмау үшін, өзің жүрген ортада позитивті болуға тырыс.

Білім беру ұйымы басшысының кәмілетке толмағандар арасындағы жәбірлеу (буллинг) фактілеріне жедел әрекет ету алгоритмі

1-қадам. Жәбірлеу (буллинг) немесе кибербуллинг туралы ақпарат алу

Білім алушылар арасында зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг) немесе кибербуллингтің ықтимал жағдайы туралы ақпарат түскен кезде білім беру ұйымының басшысы алынған ақпаратты инциденттерді есепке алу журналына дереу тіркеуге міндетті. Барлық қатысушылардың құпиялылығын қамтамасыз ету және олардың құқықтарын бұзуы мүмкін мәліметтердің таралуына жол бермеу маңызды.

2-қадам. Қорғаныштық органдарымен және уәкілетті органдармен өзара іс-қимыл

Білім беру ұйымының басшысы 1 сағат ішінде баланың өмір сүру жағдайлары мен тәрбиесіне тексеру жүргізу үшін қорғаныштық органдарына білім алушылар арасында жәбірлеу (буллинг) немесе кибербуллинг болуы мүмкін жағдай туралы хабарлайды.

Қамқоршылық органдары әлеуметтік педагогпен, педагог-психологпен, сынып жетекшісімен/куратормен, сондай-ақ ішкі істер органдарының қызметкерлерімен бірлесіп, баланың өмір сүру жағдайлары мен тәрбиесін тексеруге бірден кіріседі. Тексеру барысында қауіп факторлары анықталады, барлық қатысушылардан түсініктемелер алынып, баланың тұрмыстық жағдайы мен психологиялық жай-күйі жазылады. Білім беру ұйымының басшысы комиссияны сүйемелдеуді және қолдауды қамтамасыз етеді, барлық қажетті құжаттарды ұсынады және қажетті ақпаратқа қол жеткізуге кепілдік береді.

Егер тексеру нәтижесінде зорлық-зомбылық немесе буллинг фактілері расталса, зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг белгілерін анықтау туралы ақпарат тұрғын үй-тұрмыстық жағдайларды тексеру актісін қоса бере отырып, ішкі істер органдарына; кәмелетке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссияға, кәмелетке толмағандардың құқықтарының сақталуын және қорғалуын қамтамасыз ету жөніндегі функцияларды жүзеге асыратын барлық уәкілетті мемлекеттік органдарға жіберіледі.

3-қадам. Баланы психологиялық қолдау және білім беру ұйымының ішінде қолданатын шаралар

Білім беру ұйымы ішінде сыртқы органдарға ақпарат берумен бір мезгілде зардап шеккен баланы қорғау бойынша бастапқы шаралар қабылдануы тиіс. Мекеме басшысы психологиялық қолдауды ұйымдастырады, қатысушылар арасындағы одан әрі байланысты болдырмау жөнінде шаралар қабылдайды, қажет болған жағдайда басқа сыныпқа/топка ауысуға немесе уақытша алшақтатуға көмек береді. Мектеп/колледж тарапынан жәбірленуші үшін де, жәбірлеуге қатысушылар үшін де психологпен тұрақты кездесулерді, мінез-құлық мониторингін, ата-аналармен жұмысты қамтитын жеке сүйемелдеу жоспары әзірленеді.

Білім алушыларды психологиялық қолдау кезең-кезеңмен жүзеге асырылады және үш негізгі кезеңнен тұрады: анықтау, қолдау және мониторинг.

1. Бірінші – *анықтау* кезеңінде – білім алушылардың эмоционалдық жай-күйі мен агрессивтілік деңгейін диагностикалау және талдау, оның ішінде оқу жылының басында бейімделу тестілерін пайдалана отырып жүргізіледі. Өтініш келіп түскен немесе мәселе анықталған кезде іс ашылады. 24 сағат ішінде жағдайды бастапқы бағалау жүзеге асырылады, директорға, баланың заңды өкелдеріне және сынып жетекшісіне/кураторына хабарланады, ал жағдай арнайы журналға жазылады. Содан кейін кешенді бағалау жүргізіледі: жиналған ақпарат талданады, құпиялылық туралы келісімге қол қойылады, жағдайға қатысушылармен кездесулер ұйымдастырылады. Бұл процесс үш жұмыс күнінен аспайды.

2. Екінші кезең – *қолдау* – жеке көмекті жоспарлау мен жүзеге асыруды қамтиды. Жұмыстың егжей-тегжейлі жоспары жасалады, баланы сүйемелдеу жөніндегі іс-қимылдар келісілетін Буллингке қарсы команданың жауапты мүшелері тағайындалады. Жоспар ата-аналармен және білім алушының өзімен келісіледі. Қажет болған жағдайда процеске Полиция департаментінің Жергілікті полиция қызметі басқармасының ювеналды полиция қызметкерлері сияқты мамандар, тьюторлар, мектеп психологтері, еріктілер және т.б. қосымша мамандар тартылады. Жоспар (жағдайдың күрделілігі мен динамикасына байланысты) үш айдан бір жылға дейінгі мерзімде жүзеге асырылады.

3. Соңғы кезең – *мониторинг және одан әрі шешім қабылдау*. Бұл кезеңде жоспардың орындалуын үнемі бақылау жүзеге асырылады және жүргізілген жұмыстың тиімділігі талданады. Ай сайын бақылау шолулары өткізіледі, мамандардан, ата-аналардан және білім алушының өзінен кері байланыс алынады, аралық қорытындылар шығарылады. Жұмыс қорытындысы бойынша Буллингке қарсы команда отырыс өткізеді, онда кейсіті жабу туралы шешім қабылданады. Ол жабылғаннан кейін де бала үш ай бойы бақылауда болады. Егер

жағдай сүйемелдеуді жалғастыруды талап етсе, ағымдағы жоспардың мерзімі аяқталғанға дейін 15 күн бұрын одан әрі шаралар мен мерзімдер талқыланады.

4-қадам. Құжаттандыру және есептілік

Басшы ішкі құжаттаманың тиісті жүргізілуін қамтамасыз етеді: тексеру актілері, әңгімелесу хаттамалары, педагогтердің есептері, көмек көрсету бойынша жеке жоспарлар. Барлық ақпарат дербес деректерді қорғау туралы заңнаманы сақтай отырып, жабық түрде беріледі. Жұмыс нәтижелері бойынша ішкі есеп қалыптастырылады, ол қажет болған жағдайда білім беру органдарына немесе прокуратураға ұсынылады.

Жедел әрекет ету алгоритмінің орындалуын бақылауды басшының өзі жүзеге асырады. Қайталану қаупі немесе күрделі жағдайлар болған кезде қайта тексеру жүргізіледі, сондай-ақ құқық қорғау органдарына одан әрі шаралар қабылдау туралы сұрау салынады.

5-қадам. Жәбірлеуге ұшыраған немесе қатысқан білім алушылармен жүргізілетін жұмысты анықтау

Сондай-ақ жоспардан тыс педагогикалық отырыстар өткізілуі мүмкін, оның нәтижелері бойынша жәбірлеуге ұшыраған немесе оған қатысқан көмекке толмаған оқушыны одан әрі оқыту және сүйемелдеу туралы шешім шығарылады. Егер жағдай жүйелі сипатқа ие болса немесе психологиялық бұзылуларға әкеп соқтырса, материалдар отырыста қарап және профилактикалық есепке қою үшін Көмекке толмағандардың істері және олардың құқықтарын қорғау жөніндегі комиссияға жіберіледі.

Ерекше нұсқаулар

Балаға қатысты зорлық-зомбылық, жәбірлеу (буллинг), кибербуллинг туралы ақпарат оны алған сәттен бастап бір сағат ішінде берілуге тиіс. Тарату арналары: ұялы байланыс, электрондық пошта, органдармен ресми байланыс жүйелері.

Басшы «Бала құқықтары туралы» ҚР Заңына, «Білім туралы» ҚР Заңына және 2024 жылдан бастап буллинг пен кибербуллинг жекелеген құқық бұзушылықтар ретінде енгізілген ҚР Әкімшілік құқық бұзушылықтар туралы кодексіндегі жаңа өзгерістерге сәйкес балалардың құқықтарын уақтылы ақпараттандыруға және қорғауға жауапты.

Барлық органдар мен ұйымдардың ведомствоаралық өзара іс-қимыл алгоритмі

1. Фактілер анықталғаннан немесе ол туралы хабарлама алынғаннан кейін барлық уәкілетті мемлекеттік органдар жедел түрде хабарлануы тиіс: ішкі істер органдары, прокуратура, білім беру, денсаулық сақтау органдары (қажет болған жағдайда), сондай-ақ баланың құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілетті өкілдер.

Жағдайға жедел әрекет ету: ескерту жасау, қатысушыларды тоқтату.

Ақпарат белгі алынғаннан кейін бір сағаттан кешіктірілмей берілуі тиіс.

Білім беру ұйымының басшысы немесе өзге де жауапты тұлға (психолог, әлеуметтік педагог) баланың аты-жөнін, оқуғаның мән-жайын, зорлық-зомбылықтың болжамды түрін көрсете отырып, қысқаша анықтама (жазбаша немесе электрондық нысанда) жасайды.

Хабарлама қорғалған байланыс арналары (электрондық пошта, қорғалған мессенджер, қызметтік жүйе) арқылы жіберіледі.

Хабарлама мына органдарға жіберіледі:

1. Аудандық полиция бөлімі
2. Аудандық (қалалық) білім беру бөлімі
3. Баланың құқықтары жөніндегі уәкіл.

2. Жергілікті атқарушы органдар зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған балалар туралы деректерді Баланың құқықтары жөніндегі уәкілге, сондай-ақ оның байланыс деректерін зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған балалардың отбасыларына береді.

Деректер мыналарды қамтиды:

- 1) Баланың аты-жөні;
- 2) туған күні;
- 3) оқу орны, сыныбы/курсы туралы мәліметтер;
- 4) ата-аналардың (заңды өкілдердің) байланыс деректері;
- 5) жағдайдың қысқаша сипаттамасы;
- 6) қолда бар медициналық, психологиялық қорытындылар (егер бар болса).

3. Ішкі істер органдары жәбірлеуден (буллингтен) зардап шеккен баланың заңды өкілі жүгінген жағдайда өз қызметін «Балаларды жәбірлеудің (буллинктің) профилактикасы қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2022 жылғы 21 желтоқсандағы № 506 бұйрығының 3-тарауы 16-тармағына сәйкес жүзеге асырады.

ЖӘБІРЛЕУГЕ (БУЛЛИНГКЕ), КИБЕРБУЛЛИНГКЕ ҰШЫРАҒАН НЕМЕСЕ КУӘГЕР БОЛҒАН КӨМЕЛЕТКЕ ТОЛМАҒАН БАЛАЛАРҒА КӨМЕК КӨРСЕТУ ЖӨНІНДЕГІ ЖАДЫНАМА

Жәбірлеуден (буллингтен) немесе кибербуллингтен зардап шеккен балаға білім беру ұйымы жағдайды кешенді бағалауды, баланың құқықтары мен міндеттері туралы құқықтық білім беруді, сондай-ақ әлеуметтік оңалту бойынша жеке жұмыс жоспарын әзірлеуді қамтитын психологиялық қолдау көрсетеді.

Зардап шеккен білім алушымен алғашқы әңгімелесу кезінде білім беру ұйымының қызметкерлеріне мыналар ұсынылады.

Сабырлы және мейірімді болу. Зорлық-зомбылық, буллинг немесе кибербуллинг туралы хабарлаған баламен қарым-қатынас кезінде қызметкер эмоционалды ұстамдылықты сақтауға міндетті. Әңгіме құпиялықты қамтамасыз етіп, этикалық нормаларды сақтай отырып, сондай-ақ көмелетке толмағанның жасын, эмоционалдық жағдайын және сенім деңгейін ескере отырып, тыныш жағдайда өткізіледі. Әңгіме жұмсақ, қолдаушы мәнерінде жүргізіледі. Баланы кінәлауға, оның сөзін бағалауға немесе күмән келтіруге тыйым салынады.

Білім алушыны мұқият тыңдау. Қосымша сұрақтар қоймай, сөзін бөлмей тыңдау. Барлық нақтылау тек не болып жатқанын түсіну үшін қажет болған жағдайда ғана беріледі. Негізгі ойларды сөзбе-сөз, түсіндірусіз жазу керек.

Балаға болған оқиға туралы айтқызып, дұрыс әрекет еткеніне сендіру. Білім алушы не болғанын хабарлай отырып, дұрыс әрекет жасағанын атап өту қажет. Зорлық-зомбылық немесе буллинг жағдайында көмек сұрау фактісі жауапкершілікті және білім беру ортасындағы мінез-құлықтың рұқсат етілген шекараларын түсінетінін көрсетеді. Білім алушының іс-әрекеті жеке қауіпсіздігі және қолдау жүйесімен өзара іс-қимыл қағидаттарына сәйкес келетіндігін атап өту маңызды.

Онымен диалог жүргізіп, тек негізгі ақпаратты жинауға, жағдайды нақтылауға қажетті мейлінше аз сұрақ қою. Әңгімелесу кезінде тек оқиғаның негізгі мән-жайларын нақтылауға бағытталған сұрақтар санымен шектелу ұсынылады. Баланың күйзелістік жағдайын күшейтетін егжей-тегжейлі сұрақтардан аулақ болған жөн.

Білім алушының жанын қайта жасараламау үшін айтылғанды қайталаудан аулақ болу. Баладан оқиғаны бірнеше рет қайталап сұрамау. Бала көз жасына ерік беріп, қатты қиналып тұрса, одан эмоционалдық сәттерді егжей - тегжейлі «түсіндіруін» сұраудың қажеті жоқ. Негізгі мақсат – қосымша зиян келтірмеу.

Өз пікірлерін, болжамдары және қорытындыларын ұсынбау, оқушының әрекеттеріне түсінік бермеу. Қызметкердің жеке пікір білдіруге, қорытынды жасауына тыйым салынады. Баланың әрекеттері түсіндірілмейді немесе күмән туғызбайды. Қойылған сұрақтар бейтарап, бағалауға жол бермейтін нысанда тұжырымдалуы және жағдайды алдын ала түсіну үшін маңызы бар фактілерге ғана қатысты болуы тиіс.

Білім алушының болған оқиғаның маңызды сәттерін қайталауына кедергі жасамау керек. Әңгімелесу барысында білім алушыға болған оқиғаның мәнін еркін, өзіне тән

карқынмен баяндауға мүмкіндік беру керек. Білім алушының орын алған жағдай туралы әкімшілікке, ата-анасына / заңды өкілдерге, мамандарға хабарлауы керек екеніне көзін жеткізу.

Әңгіме аяқталғаннан кейін білім алушыға ақпарат әкімшілікке, ата-анасына (заңды өкілдерге), мектеп психологіне және (қажет болған жағдайда) уәкілетті органдарға берілетінін түсіндіру қажет. Бұл әрекеттің баланы қорғауға бағытталғанын ескере отырып, оны сабырлы қалыпта жасау маңызды.

Баланың айтқан ақпаратын толығымен, сөзбе-сөз жазу. Білім алушыдан алынған ақпарат уақыты, күні, әңгімеге қатысушылар және баланың төл сөзі көрсетіліп жазылуы керек.

Жазбаша хаттама толтыру.

Білім алушымен алғашқы әңгімелесу нәтижелері бойынша жазбаша хаттама жасау қажет.

Хаттаманы уәкілетті маман (директордың тәрбие жұмысы жөніндегі орынбасары, әлеуметтік педагог немесе білім беру ұйымы бойынша бұйрықпен тағайындалған басқа адам) ресімдейді. Құжатта негізгі мәліметтер: әңгімелесу күні мен уақыты, өткізілген орын, әңгіме жүргізген адамның лауазымы мен аты-жөні, білім алушы туралы мәліметтер (аты-жөні, жасы, сыныбы/курсы), болған оқиға туралы білім алушының әңгімесінің қысқаша, бірақ мазмұнды баяндалуы, сондай-ақ оның қарым-қатынас кезіндегі эмоционалдық жағдайы мен жалпы мінез-құлқы жазылады.

Хаттама кемінде екі маманның, мүмкіндігінше психологтің қатысуымен объективтілік пен бала құқықтарының сақталуын қамтамасыз ету үшін жазылады. Құжатқа барлық қатысушылар қол қояды, білім беру ұйымы басшысының қолымен куәландырылады және ішкі тергеу материалдарына қоса тіркеледі. Ведомствоаралық іс-қимыл шеңберінде немесе уәкілетті мемлекеттік органдардың сұрау салуы бойынша хаттаманы ықтимал пайдалану мақсатында белгіленген нысанды және құжатты ресімдеуге қойылатын талаптарды сақтау міндетті.