



ҚАЗАҚСТАН РЕСПУБЛИКАСЫ
ОҚУ-АҒARTY МИНИСТРЛІГІ



«ӨРКЕН» БАЛАЛАРДЫҢ ӘЛ-АУҚАТЫН
АРТТЫРУ ҰЛТТЫҚ
ҒЫЛЫМИ-ПРАКТИКАЛЫҚ
ИНСТИТУТЫ» КЕАҚ

«Оқушылар арасындағы зорлық-зомбылық пен өзіне зиян келтіру әрекеттерін анықтау және алдын алу»

білім беру ұйымдары қызметкерлеріне арналған
әдістемелік ұсынымдар



Алматы, 2026

«ӨРКЕН» балалардың әл-ауқатын арттыру ұлттық ғылыми-практикалық институты» КеАҚ Ғылыми-әдістемелік кеңесі ұсынған
(04.06.2026жылғы № 6 хаттама)

Оқушылар арасындағы зорлық-зомбылық пен өзіне зиян келтіру әрекеттерін анықтау және алдын алу»

Білім беру ұйымдары қызметкерлеріне арналған әдістемелік ұсынымдар». – Алматы: «Өркен» балалардың әл-ауқатын арттыру ұлттық ғылыми-практикалық институты, 2026. – 128 б.

Рецензенттер:

1. **Молдабекова С.Қ.** – PhD докторы, Ш. Уәлиханов атындағы университеттің педагогика және психология кафедрасының қауымдастырылған профессоры.
2. **Мырзабекова Г.Р.** – Шымкент қаласындағы №15 мектептің педагог-психологі, педагог-зерттеуші.
3. **Тобықасева С.М.** – Жетісу облысының Балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі әдістемелік және психологиялық қолдау орталығының психолог-консультанты.

Осы әдістемелік ұсынымдар білім алушылардың қауіпсіздігі мен әл-ауқатын қамтамасыз етуге қатысатын педагогтерге, педагог-психологтерге, әлеуметтік педагогтерге, сынып жетекшілеріне, білім беру ұйымдарының әкімшілігіне және басқа да қызметкерлерге арналған. Құрал балалар мен жасөспірімдер арасында зорлық-зомбылықты, буллингті, кибербуллингті және өзіне зиян келтіретін мінез-құлықты ерте анықтауға, қауіпсіз әрекет етуге және олардың алдын алуға бағытталған бірыңғай тәсілді қалыптастыруды көздейді.

МАЗМҰНЫ

	АННОТАЦИЯ	
	КІРІСПЕ	
1-ТАРАУ	БАЛАҒА КӨМЕК ҚАЖЕТ ЕКЕНІН ТҮСІНУ ЖӘНЕ БАЙҚАУ	
1.1	Зорлық-зомбылық – тек көгерген іздер емес	
1.2	Өзіне зиян келтіру – сөзбен айтылмайтын жанайқай	
1.3	Неге назар аудару керек: алаңдататын белгілер	
1.4	Бала үнсіздігінің астарында не бар	
2-ТАРАУ	ЖАҚЫНДАУ. ҚАУІПСІЗ ӘРЕКЕТ ЕТУ	
2.1	Қауіпсіз әңгіме	
2.2	Неден аулақ болған жөн және бұл не үшін маңызды	
2.3	Ата-аналармен өзара іс-қимыл: алаңдататын жағдай туралы қалай айту керек	
3-ТАРАУ	ХАБАРЛАУ ЖӘНЕ ӘРЕКЕТ ЕТУ	
3.1	Командалық жұмыс: мамандардың рөлі мен жауапкершілігі	
3.2	Әрекет ету алгоритмі: анықтаудан сүйемелдеуге дейін	
3.3	Әрекет етудегі қарапайым қателіктер және олардың алдын алу жолдары	
4-ТАРАУ	ЕСКЕРТУ. ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚТЫҢ ЖӘНЕ ӨЗІНЕ ЗИЯН КЕЛТІРУ МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫНЫҢ АЛДЫН АЛУ	
4.1	Сынып ахуалы: күнделікті алдын алудың он тәжірибесі	
4.2	Жас ерекшелігіне байланысты қиындықтарды алаңдататын белгілерден ажырату	
4.3	Буллинг пен кибербуллингті зиянсыз тоқтату	
5-ТАРАУ	МАМАННЫҢ ТӘЖІРИБЕЛІК ҚҰРАЛДАРЫ	
5.1	Күнделікті бақылау чек-парағы	
5.2	Шұғыл жадынама: не істеу және қайда бағыттау керек	

5.3	Ата-аналарға арналған жадынама	
5.4	Білім алушылармен өткізілетін дайын сабақтар	
5.5	Педагогтерге арналған «Байқау және зиян келтіріп алмау» тренингі	
5.6	Алдын алу акциялары	
5.7	Көмек маршруттары	
5.8	Педагогикалық кеңестерде талқылауға арналған кейстер	
5.9	Зорлық-зомбылық, өзіне зиян келтіру және басқа да дағдарыстық жағдайлар анықталған кездегі құжаттаманың негізгі нысандары	
	Қорытынды	

АННОТАЦИЯ

Осы әдістемелік ұсынымдар педагог-психологтерге, сынып жетекшілеріне, әлеуметтік педагогтерге, білім беру ұйымдарының әкімшілігіне, педагогтерге және білім алушылардың қауіпсіздігі мен әл-ауқатын қамтамасыз етуге қатысатын басқа да қызметкерлерге арналған.

Құрал балалар мен жасөспірімдердегі зорлық-зомбылықты, өзіне зиян келтіру мінез-құлқын және эмоциялық қолайсыздықтың басқа да белгілерін ерте анықтау мәселелерін ашады, дағдарыстық жағдайларда әрекет етудің тәжірибелік алгоритмдерін қамтиды.

Аландататын белгілерді тануға, баламен қауіпсіз өзара іс-қимыл жасау ерекшеліктеріне, пәнаралық сүйемелдеуді ұйымдастыруға, ата-аналармен жұмысқа және білім беру ұйымындағы алдын алу қызметіне ерекше назар аударылған.

Ұсынымдарда мамандар күнделікті қызметінде пайдалана алатын тәжірибелік құралдар берілген: бақылау чек-парақтары, әрекет ету алгоритмдері, жадынамалар, көмек бағыттары, алдын алу іс-шаралары, тренингтік сабақтар және тәжірибелік кейстер.

Әдістемелік ұсынымдар қолданбалы сипатқа ие және тәуекелдерді ерте анықтауды ұйымдастыруға, тәрбиеленушілерге уақытылы көмек көрсетуге, зорлық-зомбылық пен өзіне зиян келтіру мінез-құлқының алдын алуға, білім беру ұйымындағы психологиялық қауіпсіздік жүйесін жетілдіруге арналған жұмыс навигаторы ретінде пайдалануға болады.

Бұл құрал кімге арналған және одан не аласыз

Кімге арналған	Оқырман не алады
Педагог-психологтер	Тәуекел тобындағы білім алушыларды анықтау және сүйемелдеу алгоритмдері
Сынып жетекшілері мен педагогтер	Бақылауға және қауіпсіз әрекет етуге арналған тәжірибелік бағдарлар
Әлеуметтік педагогтер	Көмек көрсету және ведомствоаралық өзара іс-қимыл бағыттары
Білім беру ұйымдарының әкімшілігі	Алдын алу жүйесін және командалық жұмысты ұйымдастыру тәсілдері
Білім беру ұйымының барлық қызметкерлері	Білім алушыларды ерте анықтаудағы және қолдаудағы өз рөлін нақты түсіну

Ұсынымдардың басты міндеті – мамандарға көмекке мұқтаж баланы уақытылы байқауға, алаңдататын белгілерге дұрыс әрекет етуге және жағдай дағдарыстық кезеңге өтпей тұрып қолдауды ұйымдастыруға көмектесу.

КІРІСПЕ

Бұл құрал не туралы

Білім беру ұйымындағы баланың қауіпсіздігі өздігінен қалыптаспайды. Ол ересектердің күнделікті назарынан, қарым-қатынас сапасынан, бала мен мамандар арасындағы сенімнен, мектептегі алаңдататын өзгерістерді байқауға және жағдай айқын болған кезде емес, одан әлдеқайда ертерек әрекет етуге дайындығынан құралады. Бүгінде педагогтің, сынып жетекшісінің, педагог-психологтің, әлеуметтік педагогтің, әкімшіліктің және білім беру ұйымының басқа да қызметкерлерінің алдында маңызды міндет тұр: тәрбие және алдын алу жұмысын жай ғана жүргізу емес, балаға көмек қажет болатын жағдайларды уақытылы тану, онымен сенімді байланыс орнату, алғашқы қолдау көрсету және қажетті мамандарды тарта отырып, одан әрі сүйемелдеуді қамтамасыз ету. Тәжірибеде дәл алғашқы алаңдататын белгі байқалған сәтте ең көп сұрақ туындайды.

Нені маңызды белгі деп санауға болады, ал не әдеттегі жас ерекшелігіне байланысты қиындық болуы мүмкін?

Балаға оны қорқытпай және одан әрі тұйықтатпай қалай жақындауға болады?

Не айтуға болады, ал қандай сөздерден аулақ болған жөн?

Ақпаратты кімге жеткізу керек?

Ата-аналармен қалай сөйлесу керек?

Жағдаймен жалғыз қалмау үшін не істеу керек?

Бұл ұсынымдар ерте анықтау мен әрекет етуді бір реттік әңгіме немесе жеке іс-шара ретінде емес, білім беру ұйымының барлық қызметкерлерінің бірлескен әрекеттер жүйесі ретінде қарастырады.

Әрбір ересек баланы өз жағдайында көреді: педагог – сабақта, сынып жетекшісі – сыныппен қарым-қатынаста, медицина қызметкері – көмекке жүгінген кезде, асхана қызметкері – түскі ас уақытында, күзетші немесе вахтер – мектепке кіреберісте.

Құрал мынадай түсінікті жолдан өтуге көмектеседі: **БАЙҚАУ → ЖАҚЫНДАУ → ХАБАРЛАУ ЖӘНЕ ӘРЕКЕТ ЕТУ → АЛДЫН АЛУ → ҚҰРАЛДАРДЫ ПАЙДАЛАНУ**

Мұндай бағыт күрделі жағдайда абдырап қалмауға, өз рөліңді түсінуге және жүйелі әрекет етуге мүмкіндік береді. Құралда зорлық-зомбылық, буллинг, кибербуллинг және өзіне зиян келтіру мінез-құлқы жеке мәселелер ретінде ғана емес, баланың қолайсыз жағдайының белгілері ретінде қарастырылады. Мұндай белгілер мұқият қарауды, командалық жұмысты және балаға уақытылы көмек көрсетуді талап етеді. Әдістемелік ұсынымдар қолданбалы сипатқа ие және педагогтерге, педагог-психологтерге, әлеуметтік педагогтерге, сынып жетекшілеріне, әкімшілікке және білім беру ұйымының барлық қызметкерлеріне арналған жұмыс навигаторы ретінде пайдаланылуы мүмкін. Құрал материалдары әрекет ету алгоритмдерін, бақылау чек-парақтарын, жадынамаларды, тәжірибелік кейстерді, өзара іс-қимыл схемаларын, баламен және ата-аналармен әңгімелесу бойынша ұсынымдарды, күнделікті жұмыста қолдануға болатын алдын алу құралдарын қамтиды.

Бірінші тарауда баланың жағдайын қалай түсіну және қандай белгілерге назар аудару қажет екені ашылады. Зорлық-зомбылық көріністері, өзіне зиян келтіру мінез-құлқы, алаңдататын белгілер және балалардың өз уайымдары туралы үнсіз қалуының себептері қарастырылады.

Екінші тарауда алғашқы қауіпсіз әрекет ету бойынша ұсынымдар берілген: әңгімені қалай бастау, қандай сөздер байланыс орнатуға көмектеседі, қандай реакциялардан аулақ болу қажет және алаңдататын жағдайда ата-аналармен қалай өзара іс-қимыл жасау керек.

Үшінші тарауда мектептегі әрекет ету алгоритмі сипатталады: командалық жұмыс, рөлдерді бөлу, ақпаратты жеткізу тәртібі, құпиялылық және әрекет етудегі қарапайым қателіктер.

Төртінші тарауда алдын алу мәселелері қарастырылады: сыныпта қолдаушы ахуал қалыптастыру, жас ерекшелігіне байланысты қиындықтарды алаңдататын белгілерден ажырату, буллинг пен кибербуллинктің алдын алу.

Бесінші тарауда маманның тәжірибелік құралдары қамтылған: чек-парақтар, жадынамалар, дайын сабақтар, педагогтерге арналған тренинг, алдын алу шаралары және талқылауға арналған кейстер.

Әдістемелік ұсынымдар тәжірибесі мол мамандарға ғана емес, жаңа бастаған педагогтерге, сынып жетекшілеріне, жас педагог-психологтерге, педагог-психолог болып табылмайтын, бірақ күн сайын балалардың жанында болатын қызметкерлерге де пайдалы болуға бағытталған. Егер ересектер қолайсыздық белгілерін тани алса және біртұтас команда ретінде әрекет етсе, бала уақытылы қолдау, қорғалу және қажетті көмек алу мүмкіндігіне ие болады.

Құралдың мақсаты

Білім беру мамандарына алаңдататын белгілерді уақытылы байқауға, сауатты әрекет етуге және зорлық-зомбылыққа, буллингке немесе өзіне зиян келтіру мінез-құлқына тап болған балаға көмек ұйымдастыруға жәрдемдесу.

Құралды зерделеп шыққаннан кейін педагог не алады?



1-ТАРАУ

БАЛАҒА КӨМЕК ҚАЖЕТ ЕКЕНІН ТҮСІНУ ЖӘНЕ БАЙҚАУ

Білім беру ұйымында жұмыс істей отырып, біз күн сайын ондаған баламен кездесеміз. Біз оларды сабақта, үзілісте, мектеп іс-шараларында, құрдастарымен және ересектермен қарым-қатынас кезінде көреміз.

Күндердің басым бөлігі әдеттегідей өтеді. Бірақ кейде баланың үйреншікті мінез-құлқының артынан оған көмек қажет болуы мүмкін екенін көрсететін өзгерістер байқала бастайды. Алаңдататын жағдайлар бірден айқын көріне бермейді. Көбіне олар біртіндеп пайда болады. Бала тұйықтала бастайды немесе керісінше ашуланшақ бола түседі. Қарым-қатынастан қаша бастайды. Бұрынғы әдеттегі істерге қызығушылығын жоғалтады. Жиі жалғыз қалады. Оның көңіл күйі, сыртқы келбеті немесе оқуға қатынасы өзгереді. Жеке-жеке алғанда мұндай өзгерістер кездейсоқ болып көрінуі мүмкін. Алайда дәл осылардан қолайсыздықтың жалпы көрінісі құралады. Сондықтан ерте анықтау мәселені іздеуден емес, өзгерістерді байқай білу және өзіне қарапайым сұрақ қоюдан басталады:

Маман үшін басты бағдар – белгінің өзі емес, өзгерістер. Өзіңізге қарапайым сұрақ қойыңыз: «Бұл бала бұрынғы қалпымен салыстырғанда қалай өзгерді?»

Бұл тарауда біз зорлық-зомбылықтың ең кең таралған түрлерін, өзіне зиян келтіру мінез-құлқының ерекшеліктерін, ересектердің назар аударуын қажет ететін алаңдататын белгілерді және балалардың өз уайымдары туралы кез келген сәтте айтуға дайын болмауының себептерін қарастырамыз.

Бұл тараудың басты міндеті – мамандарға күнделікті мектеп өмірінде жиі байқалмай қалатын нәзік жайттарды көруге көмектесу.

1.1 Зорлық-зомбылық – тек көгерген іздер емес

Ересектер «зорлық-зомбылық» сөзін естігенде көбіне түсінікті ассоциациялар пайда болады: көгерген іздер, жарақаттар, баланың көз жасы, шағымы немесе оның қауіпсіздігіне төнген айқын қауіп. Алайда шынайы өмірде бәрі әлдеқайда күрделірек. Зорлық-зомбылықты бастан кешіріп жүрген көптеген балалар мектепке баруды, тапсырмаларды орындауды, айналасындағыларға күлімдеуді жалғастырады және құрдастарынан еш ерекшеленбеуі мүмкін. Олардың кейбірі жылдар бойы болып жатқан жағдай туралы ешкімге айтпайды. Сондықтан білім беру ұйымының қызметкерлері айқын көрініске сирек тап болады. Көбіне олар баланың мінез-құлқындағы, көңіл күйіндегі немесе қарым-қатынасындағы жеке өзгерістерді байқайды. Мұндай жағдайда мынаны есте сақтау маңызды: ересектің міндеті – дәлел іздеу және уақытынан бұрын қорытынды жасау емес. Өзгерістерге уақытылы назар аударып, оларды елеусіз қалдырмау әлдеқайда маңызды. Енді зорлық-зомбылық неліктен біз ойлап жүргендей әрдайым айқын көрінбейтінін қарастырайық.

Зорлық-зомбылықты, қорқынышты, қорлауды немесе ауыр ішкі күйзелісті бастан кешіріп жүрген бала ересекке әрдайым «Маған көмек керек» деп келмейді. Көбіне ол мінез-құлқы, көңіл күйі, құрдастарымен қарым-қатынасы, оқу үлгеріміндегі немесе сыртқы келбетіндегі өзгерістер арқылы белгі береді. Сондықтан білім беру ұйымы қызметкерлерінің міндеті – дәлел іздеу емес, өзгерістерді байқау.

Бұл бөлім күрделі психологиялық терминдер туралы емес. Ол кәдімгі мектеп күнделігі туралы. Сабақта, үзілісте, асханада, киім ауыстыратын бөлмеде, дәлізде кезекшілік кезінде немесе баланы таңертең мектеп кіреберісінде қарсы алғанда көруге болатын жайттар туралы.

Ойлануға арналған шағын оқиға

Бір мектептің екі оқушысын елестетіп көріңіз.

Айдар, 14 жаста.

Соңғы апталарда ол әдеттен тыс тыныш болып кетті. Сабақта қол көтеруді қойды. Барған сайын жиі жалғыз отырады. Үзілісте достарына жақындамайды. Әңгімеден қашады және көзге түспеуге тырысады.

Сынып жетекшісі былай ойлайды:

«Жасөспірімдік шақ. Бәлкім, жай ғана сондай кезең шығар.»

Данияр, 14 жаста.

Керісінше, ол ашушаң әрі тітіркенгіш болып кетті. Ескертулерге қатты жауап береді. Бірнеше рет сыныптастарымен жанжалға түсті. Мұғалімдер былай дейді:

«Қиын бала болып кетті.»

Бір қарағанда бұл жасөспірімдер мүлде бөлек көрінеді. Бірақ олардың мінез-құлқының себебі бір болуы мүмкін. Екі бала да отбасындағы зорлық-зомбылық жағдайында өмір сүріп жүр. Тек әрқайсысы ауырсынуды өзінше бастан кешіреді.

Бірі тұйықталып, ересектердің назарынан жоғалуға тырысады.

Екіншісі агрессия және қарсылық арқылы қорғанады. Айдарды бірнеше айдан кейін ғана байқады – жағдай күрделенген кезде.

Даниярды бірден байқады, бірақ барлық назар оның мінез-құлқына ауды, ал оның артында тұрған себептерге емес.

Есте сақтау маңызды

«Зорлық-зомбылықты бастан кешіріп жүрген баланың» әмбебап бейнесі жоқ. Бір бала тыныш әрі көзге түспейтін болып кетеді. Екіншісі

– мазасыз және жылауық. Үшіншісі – агрессивті және жанжалшыл. Төртіншісі айналасындағылардан уайымын жасырып, күлімдеп, жақсы оқуды жалғастырады. Сондықтан ересектер үшін басты бағдар – белгінің өзі емес, өзгерістер. Егер бала бұрынғы қалпымен салыстырғанда өзгерсе, бұл тоқтап, жағдайға мұқият қарауға себеп. Баланың көмекке мұқтаж болуы мүмкін екенін көбіне мінез-құлықтағы, эмоциялық жағдайдағы, құрдастарымен қарым-қатынастағы немесе сыртқы келбеттегі өзгерістер алғаш көрсетеді. Маңызды мәселе – күрделі мәселенің пайда болуын күтпеу. Алаңдататын белгі неғұрлым ертерек байқалса, баланың қауіпсіздігін, денсаулығын және әл-ауқатын сақтауға көмектесу мүмкіндігі соғұрлым жоғары болады.

Неліктен бұл маңызды

Зорлық-зомбылық жағдайларының көбі көгерген іздерден, көз жасынан немесе тікелей шағымнан басталмайды. Көбіне бәрі әлдеқайда ерте басталады. Бала тұйық бола бастайды. Құрдастарымен араласуды тоқтатады. Жиі ауыра бастайды. Оқуға қызығушылығын жоғалтады. Болмашы нәрсеге ашуланады немесе керісінше тым көзге түспейтін болып кетеді. Мұндай өзгерістерді шаршаумен, жас және мінез ерекшелігімен немесе кезекті жасөспірімдік дағдарыспен түсіндіру оңай. Сондықтан алаңдататын белгілер жиі байқалмай қалады. Ал мәселе баршаға айқын болған кезде, жағдай көбіне ұзақ уақытқа созылып кетеді, ал бала осы уақыт бойы өз уайымдарымен жалғыз қалады.

Есте сақтау маңызды: балалар зорлық-зомбылық туралы сирек айтады. Көбіне олар өз ауырсынуын мінез-құлқы, эмоциялары, әрекеттері, өзіне және айналасындағыларға қатынасы арқылы жеткізеді. Сондықтан ерте белгілерді байқай білу – педагогтің жай ғана кәсіби дағдысы емес. Бұл баланы қорғау жүйесінің бір бөлігі. Кейде

мінез-құлықтағы уақытылы байқалған өзгеріс көмекке, қолдауға және қауіпсіздікке алғашқы қадам болады. Балаларға қатысты зорлық-зомбылықтың **төрт негізгі түрі** бар. Әрқайсысын түсіну маңызды, өйткені олар әртүрлі көрінеді, салдары әртүрлі болады және әртүрлі әрекетті талап етеді.

ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚТЫҢ ТҮРЛЕРІ

Балаларға қатысты зорлық-зомбылық әртүрлі түрде көрінуі мүмкін. Баланы дер кезінде қорғау және көмек көрсету үшін оның белгілерін білу маңызды.



Физикалық зорлық-зомбылық

Бұл тек ұрып-соғу емес. Бұл баланың денесіне әдейі ауырсыну келтіретін кез келген әрекет: соққы жасау, шымшу, тамақтан немесе ұйқыдан айыру, физикалық еңбекке мәжбүрлеу. Кейде мұны «тәрбие» деп атайды, бірақ физикалық ауырсыну келтіретін тәрбие ересектің ниетіне қарамастан зорлық-зомбылық болып есептеледі.

Бұл мектепте қалай көрінуі мүмкін:

Арманның иығына біреу байқаусызда тиіп кетсе, ол әр жолы тыжырынады. Дене шынықтыру сабағында киім ауыстырмауға әрдайым себеп табады.

Күн ыстықта да ұзын жеңді жемпір киеді. «Не болды?» деген сұраққа: «Құлап қалдым», - деп жауап береді. Бұл мінез-құлықтың артында не тұруы мүмкін? Бір рет «құлап қалдым» деуі – кездейсоқ

жағдай болуы ықтимал. Бірақ «құлап қалдым» деген сөз әр апта сайын қайталанса, жеңдері мамыр айында да түрілмесе, бала кездейсоқ жанасудан селк етсе – бұл енді кездейсоқтық емес. Бұл белгі.

Педагог зорлық-зомбылық фактісін дәлелдеуге міндетті емес. Тергеу жүргізіп, кінәлілерді анықтаудың қажеті жоқ. Бір ғана нәрсе қажет – байқау және ақпаратты әрі қарай жеткізу. Қалғанының бәрі сіздің міндетіңіз емес. Сіздің міндетіңіз – бейжай қарамау.

Психологиялық (эмоциялық) зорлық-зомбылық

Қорлау, тұрақты сын, қорқыту, елемеу, баланың сезімдері мен тұлғасын құнсыздандыру. Бұл анықтауы ең күрделі зорлық-зомбылық түрі – көрінетін із жоқ, сырттай «бәрі дұрыс». Бірақ тұлғаның дамуындағы салдары өте ауыр. Жылдар бойы қорлық көрген бала өзін «жаман», «қажетсіз», «бәріне кедергі» деп сеніп қалады.

Бұл мектепте қалай көрінуі мүмкін

Диана дұрыс жауапты нақты білсе де ешқашан қол көтермейді. Оны тақтаға шақырса, қатты қобалжиды және бәрін дұрыс істеп жатқанын бірнеше рет қайта сұрайды. Кез келген мақтауды сенімсіз қабылдайды. Мұғалімнің «Жарайсың, бүгін өте жақсы орындадың» деген сөздеріне ол ақырын ғана «Сіз жай ғана айтып тұрсыз...» деп жауап қатады.

Бірде үзіліс кезінде құрбысы одан мына сөзді естіді:

- Анам бәрібір қолымнан ештеңе келмейді дейді.

Диана мұны сабырлы айтты. Көз жасынсыз. Ренішсіз. Мүлде әдеттегі нәрсе туралы айтып тұрғандай. Дәл осы ересекті алаңдатуы керек. Бала бұл сөздермен дауласпайды. Ашуланбайды. Өзін қорғамайды. Ол бұған сеніп қойған. Бір қарағанда елеусіз көрінетін осындай сөздердің артында жылдар бойғы тұрақты сын, қорлау, басқа балалармен салыстыру, баланың жетістіктері мен сезімдерін

күнсыздандыру жатуы мүмкін. Психологиялық зорлық-зомбылық сирек байқалады. Көбіне ол үнсіз көрінеді: сенімсіздікте, қателесуден қорқуда, өз күшіне сенбеуде, баланың өзін жеткіліксіз жақсы деп санауында.

Сондықтан баланың өзі туралы не айтатынын ғана емес, кімнің сөзімен айтып тұрғанын да есту маңызды.



Неге назар аудару керек

- Психологиялық зорлық-зомбылық көрінетін із қалдырмайды, бірақ мұқият қарасаңыз, оның белгілерін байқауға болады
- Тұрақты өзін-өзі күнсыздандыру: «Бәрібір қолымнан келмейді», «Мен бәрінен нашармын»
- Кез келген сынға ауыр реакция – жылау, тұйықталу, ашу-ызаға берілу
- Қателесуден қорқу – жағдайлық емес, тұрақты, фондық қорқыныш
- Мақтауға сенбеу – оны өтірік немесе мазақ ретінде қабылдайды
- Баланың аузынан шықпауы тиіс сөздер: «Мен болмасам жақсы еді», «Мен бәріне кедергі келтіремін»
- Енжарлық, бұрын ұнатқан нәрсеге қызығушылықтың болмауы

Педагог не істеуі керек

Баланы сол жерде бірден «сендіруге» тырыспаңыз. «Қойшы, сен ақылдысың ғой» деп айтпаңыз – ол сенбейді. Сіздің бір мақтауыңыз үйдегі жылдар бойғы қорлауды басып кете алмайды.

Бірақ сіз маңызды бірнеше нәрсе істей аласыз:

- Нақты сөздер мен эпизодтарды күндерімен бірге тіркеу

- Күнсыздандырмау және тез жұбатуға асықпау – жай ғана тыңдау
- Бақылауларды педагог-психологке жеткізу
- Күн сайын қысымсыз, бірқалыпты, жылы қарым-қатынасты сақтау
- Баламен әрдайым құрметпен сөйлесетін ересек адам болу

Кейде мектеп баланың «сен маңыздысың, қолыңнан келеді, сені көргеніме қуаныштымын» деген сөзді еститін жалғыз орнына айналады. Бұл ұсақ-түйек емес. Кейбір балалар үшін бұл – құтқару шеңбері.

Психологиялық зорлық-зомбылық көгерген із қалдырмайды, бірақ сенім қалыптастырады. «Мен жаманмын» деген сенім. «Мен көмекке лайық емеспін» деген сенім. «Көмек сұраудың пайдасы жоқ» деген сенім. Дәл осы сенімдер кейін баланың сізге келіп: *маған сіздің көмегіңіз керек*, - деп айтуына кедергі келтіреді. Неғұрлым ертерек байқасаңыз, оның әйтеуір бір келу мүмкіндігі соғұрлым жоғары болады.

Сексуалдық зорлық-зомбылық

Сексуалдық зорлық-зомбылық балалар мен жасөспірімдерге қатысты зорлық-зомбылықтың ең жасырын түрлерінің бірі. Көптеген басқа жағдайлардан айырмашылығы, бала ересекке *«Маған зорлық-зомбылық жасалды»* деп келе бермейді. Көбіне ол уайымдарымен өз бетінше күресуге тырысады, қорқыныштан, ұят сезімінен, абдыраудан немесе жәбірлеуші тарапынан қорқытудан үнсіз қалады.

Сондықтан алғашқы белгілер көбіне баланың әңгімесінде емес, оның мінез-құлқында, эмоциялық жағдайында, айналасындағылармен қарым-қатынасында немесе үйреншікті өмір салтындағы кенет өзгерістерде көрінеді.

Есте сақтау маңызды: тікелей әңгіме болмауы мәселенің жоқ екенін білдірмейді. Сондықтан ересектер жеке белгіге емес, бұрын балаға тән болмаған өзгерістер жиынтығына назар аударуы қажет.

Бұл мектепте қалай көрінуі мүмкін

Кейде алаңдататын белгі бір ғана сөйлемнен естіледі.

Айгерім, 7 жаста, қуыршақтармен ойнау кезінде бұрын болмаған ерекше сюжеттерді ойнай бастады. Ересектердің бірі пайда болғанда, ол бірден үнсіз қалып, кетуге тырысатын. Бір күні ақырын: «Ағай бұл біздің құпиямыз деп айтқан», - деді.

Сырт адамға бұл сөздер кездейсоқ болып көрінуі мүмкін. Алайда дәл осындай сөздер қолайсыздықтың алғашқы белгісіне жиі айналады. Жасөспірімдерде жағдай басқаша көрінуі мүмкін. Бұрын ашық және көпшіл болған оқушы қарым-қатынастан қаша бастайды, киім стилін күрт өзгертеді, мазасыз, ашушаң немесе керісінше эмоциялық тұрғыдан оқшауланады. Кейде сабақтан қалу, үлгерімнің төмендеуі, белгілі бір орындарға барғысы келмеу немесе нақты адамдармен кездесуден қашу байқалады. Әр жаста бала бастан кешіргенін әртүрлі жеткізуі мүмкін. Бірақ барлық жағдайда ересектің міндеті бір – өзгерістерді байқау және оларға байыппен қарау.

Неге назар аудару қажет:

- ◆ баланың жасына сәйкес келмейтін сексуалданған ойындар, сюжеттер, сөздер немесе суреттер;
- ◆ баланың жас ерекшелігінен айтарлықтай асып түсетін жыныстық қатынастар туралы білім;
- ◆ нақты бір адамнан кенет қорқу немесе онымен оңаша қалудан үзілді-кесілді бас тарту;

◆ белгілі бір орындарға бару немесе нақты адамдармен кездесу қажет болғанда мазасыздану, жылау, қарсыласу;

◆ ересектермен «құпиялар» туралы айту, әсіресе бала оған біреуге айтуға тыйым салғанын айтса;

◆ түсінікті себепсіз ауырсынуға, жайсыздыққа немесе өзін нашар сезінуге шағымдану;

◆ мінез-құлықтың, көңіл күйдің немесе үйреншікті қарым-қатынас шеңберінің күрт өзгеруі;

◆ мазасыздықтың артуы, қорқыныштар, ұйқының бұзылуы, эмоциялық тұрақсыздық;

◆ жанасудан қашу немесе физикалық байланыстан айқын қорқу;

◆ айқын себепсіз оқу үлгерімі мен зейін қоюдың төмендеуі;

◆ өзіне зиян келтіру мінез-құлқы, тәуекелді мінез-құлық немесе аутоагрессия көріністері;

◆ «Мен ешкімге айта алмаймын», «Маған сенбейді», «Бұл менің кінәм», «Мен бұл туралы айтқым келмейді» деген сөздерді қолдану;

◆ кіші мектеп жасындағы балаларда бұрынғы даму кезеңіне тән мінез-құлыққа қайта оралу (балаша сөйлеу, жалғыз қалудан қорқу, ересектерге шамадан тыс тәуелділік);

◆ жасөспірімдер мен жоғары сынып оқушыларында әлеуметтік оқшаулану, тұйықтық, үйреншікті істерге қызығушылықтың жоғалуы.

Есте сақтау маңызды

Көрсетілген белгілердің ешқайсысы өздігінен сексуалдық зорлық-зомбылық фактісін дәлелдемейді. Алайда бірнеше белгінің қатар байқалуы, олардың тұрақтылығы немесе баланың мінез-құлқындағы күрт өзгеріс мұқият бақылау және сүйемелдеу

мамандарына жүгіну үшін елеулі негіз болып есептеледі. Ересектің басты қатесі – бәрін жасымен, мінезімен немесе «қиын кезеңмен» түсіндіру. Басты міндет – өзгерістерді байқап, баланы өз жағдайымен жалғыз қалдырмау.

Егер алаңдататын белгі естісеңіз, не істеу керек

Бала алаңдататын нәрсе айтқанда, ересек адам бәрін бірден анықтап, түсінгісі келеді. Бірақ дәл осыны істеудің қажеті жоқ. Бұл немқұрайлылық та, жауапкершіліктен қашу да емес. Бұл – баланы қорғау тәсілі. Әрбір қосымша сұрақ баланың болған жағдайды қайтадан бастан кешіруіне әкелуі мүмкін. Оған қоса, егжей-тегжейлі сұрауды мұндай жағдайлармен жұмыс істеуге арнайы дайындалған мамандар жүргізуі тиіс. Сондықтан сіздің әрекеттеріңіз қарапайым әрі сабырлы болуы керек.

- *Баланы мұқият және артық эмоциясыз тыңдаңыз.*
- *Есеңгіреу, қорқу немесе сенімсіздік көрсетпеңіз.*
- *Былай айтыңыз: «Маған бұл туралы айтқаның үшін рақмет», «Айтқаның дұрыс болды», «Мен саған сенемін».*
- *Болған жағдайдың егжей-тегжейі туралы нақтылаушы сұрақтар қоймаңыз.*
- *Барлығын құпия сақтаймын деп уәде бермеңіз.*
- *Баланың айтқанын, өз бақылауларыңызды сөзбе-сөз жазып алыңыз.*
- *Сол күні ақпаратты педагог-психологке және әкімшілікке жеткізіңіз.*

Осыдан кейін жағдайды қажетті даярлығы мен өкілеттігі бар мамандар сүйемелдейді. Бұл сәтте сіздің рөліңіз өте маңызды, бірақ ол тергеу жүргізуден тұрмайды. Сіздің міндетіңіз – есту, сену және одан

әрі көмекті ұйымдастыра алатын адамдарға ақпаратты уақытылы жеткізу. Мұндай жағдайда балаға айтылмауы тиіс ауыр сөздер:

«Сен бәрін ойдан шығардың.»

«Бұлай болуы мүмкін емес.»

«Бәлкім, сен бір нәрсені дұрыс түсінбеген шығарсың.»

Осындай сөздерден кейін бала көбіне ересектерге сенуді тоқтатады және өзімен не болып жатқанын қайта айтуға тырыспайды.

Ал кейде қарапайым әрі сабырлы айтылған «Мен саған сенемін» сөзі қауіпсіздік пен көмекке алғашқы қадам болады.

Қараусыз қалдыру (қамқорлықтың жеткіліксіздігі): бала қажетті қолдаусыз қалғанда

Қолайсыздық әрдайым дөрекілік, айқай немесе физикалық зорлық-зомбылық түрінде көріне бермейді. Кейде бала мектепке көрінетін жарақатсыз келеді, бірақ оның негізгі қажеттіліктері назардан тыс қалатын жағдайда өмір сүреді. Оған тамақ, маусымға сай киім, медициналық көмек, қауіпсіздік сезімі немесе ересектердің қарапайым эмоциялық қатысуы жетіспеуі мүмкін. Қараусыз қалдыру көбіне бірден байқалмайды, өйткені ол өткір дағдарыс сияқты көрінбейді. Ол біртіндеп дамып, бала үшін күнделікті өмірдің бір бөлігіне айналады. Мынаны түсіну маңызды: қараусыз қалдыру әрдайым ата-ананың жаман ниетімен байланысты емес. Кейде ересектердің өзі күрделі өмірлік жағдайда болады, елеулі материалдық қиындықтарды, эмоциялық қажуды, тәуелділікті бастан кешіреді немесе ата-аналық міндеттерін атқара алмайды. Алайда себептеріне қарамастан, бала үшін салдары бірдей болып қалады – ол қажетті қолдаусыз, қамқорлықсыз және қорғалу сезімінсіз өседі.

Бұл мектепте қалай көрінуі мүмкін

Кейде алаңдататын белгілер жеке-жеке емес, жалпы көрініс болып қалыптасады.

Мысалы, мұғалім оқушының мектепке үнемі аш келетінін және асханада қосымша тамақ сұрайтынын байқайды. Медицина қызметкері оның ұқыпсыз сыртқы келбетіне және маусымға сай киімінің жоқтығына назар аударады. Сынып жетекшісі ата-ананың айлар бойы қоңырауға жауап бермейтінін және баланың жетістіктеріне қызығушылық танытпайтынын көреді.

Бұл белгілердің әрқайсысы өздігінен қараусыз қалдыруды білдірмейді. Бірақ олар қайталанып, бір мезгілде байқалса, жағдай мамандардың назарын талап етеді.

Тәжірибелік кейс

ЖАҒДАЯТ

4-сынып оқушысы мектепке жиі таңғы ассыз келетін. Суық уақытта жеңіл күрте киіп жүрді, ал ата-аналар жиналысына ересектердің ешқайсысы келмейтін. Әңгіме кезінде бала сабырлы түрде айтты:

«Анам кешке дейін жұмыс істейді. Біз сирек көрісеміз. Мен бәрін өзім істеймін.»

Педагог бастапқыда отбасы жай ғана жұмыстан қолы босамайды деп ойлады. Алайда кейін баланың үйде жиі жалғыз қалатыны, тамақты жиі ішпей жүретіні және ересектер тарапынан іс жүзінде көңіл бөлінбейтіні анықталды.

Неге назар аудару маңызды

- ◆ бала жиі аш немесе шаршаңқы көрінеді;
- ◆ мектепке үнемі лас немесе маусымға сай келмейтін киіммен келеді;
- ◆ қажетті медициналық көмек алмайды;

- ◆ үйде ешкім жоқ екенін жиі айтады;
- ◆ ұзақ уақыт бойы ата-анасының назарынсыз қалады;
- ◆ ата-аналар себепсіз мектеппен байланысқа шықпайды;
- ◆ бала эмоциялық тұрғыдан жалғыз және қолдаусыз көрінеді.

Ең бастысы

Қараусыз қалдыру әрдайым бірден байқала бермейді. Ол бір ғана айқын белгі арқылы көрінбейді. Көбіне бұл күн сайын қайталанатын көптеген шағын белгілер. Сондықтан ересектердің мұқияттылығы және мектеп қызметкерлері арасындағы бақылаулармен алмасу жағдайдың салдары баланың әл-ауқатына елеулі қауіп төндірмей тұрып көруге көмектеседі.

Нені есте сақтау маңызды

Байқағыштық – туа біткен қабілет емес, дамытуға болатын кәсіби дағды. Ересек адам баланың мінез-құлқындағы өзгерістерді неғұрлым ерте байқаса, көмек көрсетуге және ауыр салдардың алдын алуға мүмкіндік соғұрлым жоғары болады.

Сондықтан алаңдататын белгілерді білу ғана емес, күнделікті жұмыста қалай әрекет ету керектігін түсіну де маңызды.

Тәжірибеде қалай әрекет ету керек

№	Ұсыным
1	Үнемі бақылаңыз, тек дағдарыстық жағдайларда ғана емес. Білім алушылардың мінез-құлқындағы, сыртқы келбетіндегі, көңіл күйіндегі және қарым-қатынасындағы өзгерістерді байқауды әдетке айналдырыңыз.
2	Құрылымдалған бақылауды пайдаланыңыз. Алаңдаушылық туғызатын балалар бойынша қысқа жазбалар жүргізіңіз.

	Уақытылы тіркелген бірнеше бақылаудың өзі жалпы көріністі көруге көмектесуі мүмкін.
3	Жағдай өздігінен шешіледі деп күтпеңіз. Бір нәрсе алаңдатса, маңызды белгіні өткізіп алғаннан гөрі оны сүйемелдеу мамандарымен талқылаған дұрыс.
4	Рөлдерді ажыратыңыз. Педагогтің міндеті – байқау, тіркеу және ақпаратты жеткізу. Диагностика, жағдайды бағалау және одан әрі шешім қабылдау мамандардың құзыретіне жатады.
5	Кәсіби түйсігіңізге сеніңіз. Егер баланың мінез-құлқы тұрақты алаңдаушылық туғызса, бұл оған мұқият қарауға себеп. Тәжірибе көптеген күрделі жағдайлар дәл «Бұл баламен бірдеңе дұрыс емес сияқты» деген сезімнен басталғанын көрсетеді.

Алайда ең мұқият әрі жанашыр педагогтердің өзі қателесуі мүмкін. Көбіне олар немқұрайлылықтан емес, тез көмектескісі келгеннен немесе жағдай соншалықты күрделі емес деп сенгеннен туындайды. Сондықтан дұрыс әрекеттерді ғана емес, балаға уақытылы көмек көрсетуге кедергі келтіруі мүмкін қарапайым қателіктерді де білу маңызды.

Неге назар аудару керек: қарапайым қателіктер

Қателік	Бұл неге қауіпті	Дұрысы қалай
«Мен сенімді емеспін –	Кешігу жағдайды ушықтырады; бала қорғансыз қалады	Мұқият бақылау; күмән болғанда әріптеспен кеңесу

Қателік	Бұл неге қауіпті	Дұрысы қалай
араласпай-ақ қояйын»		
Баладан зорлық-зомбылықтың егжей-тегжейін сұрау	Қайта жарақаттау; тергеу әрекеттерін бұзу қаупі	Баланың өзі айтқанын тыңдау; арнайы сұрауды дайындықтан өткен мамандар жүргізеді
«Отбасы сырттай жақсы көрінеді»	Зорлық-зомбылық табысы мен мәртебесіне қарамастан кез келген отбасында болуы мүмкін	Отбасының «бейнесіне» емес, белгілерге әрекет ету
Баладан «ешкімге айтпауға» уәде алу	Бала тұзаққа түседі, оның сенімі бұзылады	Ақпарат оны қорғау үшін берілетінін шынайы түсіндіру

Балалармен жұмыс істегенде бір қарапайым нәрсені есте сақтау маңызды: кез келген ауырсыну бірден көріне бермейді. Кейде бала жылап, көмек сұрайды.

Кейде ол ашуланып, айналасындағылардың бәрімен жанжалдасады. Ал кейде күлімдеп, сабаққа барып, бәрі дұрыс сияқты көрінуді жалғастырады.

Бірақ мұндай жағдайда да уайымдар ешқайда жоғалмайды. Әр бала қорқынышпен, ренішпен, жалғыздық сезімімен немесе ішкі

кернеумен өзінше күреседі. Бірі ересектерден қолдау іздейді, бірі тұйықталады, ал бірі ұзақ уақыт бойы өз уайымдарымен өз бетінше күресуге тырысады.

Сондықтан сырттай әдеттегі мінез-құлықтың артында бала айта алмайтын немесе айтуға батылы жетпейтін сезімдер жасырынуы мүмкін. Кейде бұл ішкі ауырсыну соншалықты күшейеді, жасөспірім оны аз уақытқа болса да бәсеңдетудің жолын іздей бастайды.

Назар аудартқысы келгендіктен емес.

«Қасақана істегендіктен» емес. Сол сәтте өз уайымдарымен күресудің басқа жолын білмегендіктен.

Зорлық-зомбылық баланың өмірінде ғана емес, оның эмоциялық жағдайында да із қалдыруы мүмкін. Кейде уайымдар соншалықты күшейеді, жасөспірім ішкі ауырсынумен өз бетінше күресудің жолдарын іздей бастайды. Осындай тәсілдердің бірі өзіне зиян келтіру мінез-құлқы болуы мүмкін. Мұндай жағдайларға дұрыс әрекет ету үшін мұндай әрекеттердің артында не тұрғанын және жасөспірімдердің оған неге баратынын түсіну маңызды.

1.2 Өзіне зиян келтіру – сөзбен айтылмайтын жанайқай

Елестетіп көріңіз: ішіңізде ауырсыну, мазасыздық, реніш немесе күйзеліс жиналып қалған, оны сөзбен жеткізу мүмкін емес. Біреуге айту қорқынышты. Көмек сұрау қиын. Бәрібір ешкім түсінбейтіндей көрінеді. Сол кезде дене іште не болып жатқанын көрсетудің жалғыз тәсіліне айналады. Өзіне зиян келтіру әрекеті көбіне осылай көрінеді.

Өзіне зиян келтіру - жасөспірімнің өмірден кету мақсатынсыз өз денесіне әдейі зиян келтіруі. Көбіне мұндай әрекеттің артында өлуге деген тілек емес, баланың әзірше басқа жолмен еңсере алмай жүрген ауыр уайымдары тұрады.

Өзіне зиян келтіру - ішкі ауырсынумен күресудің тәсілі

Көбіне жасөспірім өмірден кету үшін емес, ауыр сезімдер мен уайымдармен күресудің басқа жолын білмегендіктен өзіне зиян келтіреді.

Мұндай әрбір әрекеттің артында қолдауға, түсінуге және көмекке деген қажеттілік тұрады.

Өзіне зиян келтірудің ең кең таралған түрлері:

ӨЗІНЕ-ӨЗІ ЗАҚЫМ КЕЛТІРУДІҢ ТҮРЛЕРІ

Өзіне-өзі зақым келтіру түрі	Қалай көрінеді
 Теріні кесу	Көбінесе қолда, жамбаста және іш аймағында кездеседі. Жасөспірімдер іздерін ұзын жеңді немесе жабық киімнің астына жасырып жүруі мүмкін.
 Күйдіру	Теріні темекімен, шақпақпен немесе ыстық заттармен әдейі күйдіру.
 Қатты заттарға соғылу	Баспен, жұдырықпен немесе денемен қабырғаға, үстелге және басқа да қатты заттарға соғылу.
 Шашты, кірпікті немесе қасты жұлу	Шашты, кірпікті немесе қасты қайталай және еріксіз жұлу.
 Теріні жара пайда болғанша тырнау	Теріні тырнақпен немесе өткір заттармен қайта-қайта тырнап, жараның пайда болуына дейін жеткізу.

Жасөспірімдер неге өзіне зиян келтіреді?

Көптеген ересектер үшін өзіне зиян келтіру ең күрделі әрі алаңдататын тақырыптардың бірі болып қала береді. Денедегі зақымдану іздерін көргенде, ересектер жиі абдырап, қорқып немесе түсінбей қалады. Сұрақтар туындайды:

Бала неліктен мұны өзіне жасайды?

Бұл назар аудартуға тырысу ма?

Бұл суицидпен байланысты ма?

Қалай дұрыс әрекет ету керек?

Бұл сұрақтарға жауап беру үшін әрекеттің өзіне ғана емес, оның артында тұрған уайымдарға да қарау маңызды.

Көп жағдайда өзін-өзі зақымдау зиян келтіру үшін зиян келтіру емес, эмоциялық ауырсынумен, ішкі кернеумен, жалғыздық немесе тығырыққа тірелу сезімімен күресудің тәсілі болып есептеледі. Сондықтан сыртқы көріністердің артынан әзірше басқа жолмен еңсере алмай жүрген қиындығымен күресуге тырысатын баланы көру маңызды. Жасөспірімдік кезең – оңай уақыт емес. Бұл кезеңде бәрі күштірек әрі өткір сезіледі. Реніш өте ауыр, достармен ұрысу – әлемнің соңы, ал жалғыздық – шексіз болып көрінеді. Кейде жасөспірімге өз сезімдерін түсіну қиын. Ал олар туралы басқа біреуге айту одан да қиын. Өз ауырсынуын сөзбен айту бәрінің қолынан келе бермейді. Оларды түсінеді немесе көмектесе алады деп бәрі бірдей сенбейді. Уайымдар ұзақ уақыт іште қалған сайын, сезімдермен күресу қиындай түседі. Сол кезде кейбір жасөспірімдер қысқа уақыт болса да жеңілдік сезінудің жолын іздейді.

Жасөспірімнің өзі үшін өзін-өзі зақымдау мынадай әрекет болуы мүмкін:

- ❖ ауыр ойлар мен уайымдардан көңілді бөлу;
- ❖ мазасыздықпен, ренішпен, ашумен немесе басқа ауыр сезімдермен күресу;
- ❖ өмірінде ең болмағанда бір нәрсені бақылап отырғанын сезіну;
- ❖ сөзбен жеткізе алмаған кезде өз ауырсынуын көрсету;
- ❖ бос кеңістік немесе жалғыздық сезімімен күресу;
- ❖ қателіктері немесе сәтсіздіктері үшін өзін жазалау;
- ❖ айналасындағыларға: «Маған өте қиын. Маған көмек керек» деп білдіру.

Есте сақтау маңызды: көбіне жасөспірім өзіне зиянды назар аударту үшін немесе «қасақана» жасамайды. Мұндай әрекеттердің артында әдетте оның әзірше басқа жолмен еңсере алмайтын күшті уайымдары тұрады.

Сондықтан ересектерге әрекеттің өзін ғана емес, баланың жағдайын да көру маңызды. Денедегі іздердің артында көбіне жасөспірім басқа жолмен жеткізе алмаған эмоциялық ауырсыну жасырылады.

Түсіну маңызды: көп жағдайда жасөспірім өзіне зиянды өлгісі келгендіктен жасамайды. Көбіне бұл осы жерде және осы сәтте төзгісіз сезімдермен күресу әрекеті.

Сондықтан өзін-өзі зақымдаудан әрекеттің өзін ғана емес, оның артында тұрған эмоциялық ауырсынуды да көру маңызды.

Ересектер тек зақымдануға ғана әрекет етсе, олар салдарды көреді. Баланың уайымдарын түсінуге тырысқанда, нақты көмек көрсету мүмкіндігі пайда болады.

Мұндай мінез-құлықтың артында не тұруы мүмкін екенін жақсырақ түсіну үшін өзін-өзі зақымдаудың ең кең таралған себептерін қарастырайық.

Себеп	Оның артында не тұр
Физикалық ауырсыну эмоциялық ауырсынудан назарды бөледі	Өткір физикалық сезім төзгісіз жан ауырсынуын уақытша болса да «басады»

Себеп	Оның артында не тұр
Бақылау сезімі	«Ең болмағанда бір нәрсені мен бақылаймын» - бәрі басқаруға келмейтіндей көрінетін жағдайда
Өзін тірі сезіну	Күшті эмоциялық жансыздану кезінде ауырсыну: «Мен бармын» дегенді растайтындай болады
Өзін жазалау	«Мен ауырсынуға лайықпын» - көбіне терең кінә немесе ұят сезімімен байланысты
Көмек туралы белгі	Сөз болмаған кезде дене «Маған өте қиын» дегенді жеткізудің тәсіліне айналады

Маңызды: өзін-өзі зақымдау мен суицидтік тәуекел – әртүрлі нәрселер, бірақ олар қатар жүруі мүмкін. Әрдайым екі аспектіні де бағалаңыз. Ұзақ уақыт өзіне зиян келтіру мінез-құлқы бар жасөспірімде суицидтік мінез-құлыққа өту қаупі жоғары болады.

Суицидтік мінез-құлық бала өмірді жалғастырудың мәнін көрмегенде немесе өлуге ниеті бар екенін тікелей айтқанда, тығырыққа тірелу сезімімен байланысты болады.

Неге назар аудару керек	Өзіне зиян келтіру мінез-құлық	Суицидтік мінез-құлық

Мінез-құлықтың артында не тұр	Ауыр уайымдармен, эмоциялық ауырсынумен, мазасыздықпен немесе тығырыққа тірелу сезімімен күресу әрекеті	Өмірді тоқтатуға деген тілек немесе басқа жол жоқ деген сенім
Өмірге қатынасы	Жасөспірім, әдетте, өмір сүргісі келеді, бірақ өз жағдайымен қалай күресу керегін білмейді	Өмір сүргісі келмейтінін, болашағын немесе өмірді жалғастырудың мәнін көрмейтінін айтуы мүмкін
Бұл қалай көрінуі мүмкін	Денедегі зақымдану іздері; оларды жасыруға тырысу; ұят сезімі және жағдайды талқылағысы келмеу	Өлім туралы әңгімелер, жақындарымен қоштасу, алаңдататын хабарламалар, жеке заттарын тарату, өмірдің мәнсіздігі туралы айтылымдар
Ересек адам не істеуі керек	Сабыр сақтау, айыптамау, жағдайды назарсыз қалдырмау, көмек пен сүйемелдеуді ұйымдастыру	Баланың қауіпсіздігін дереу қамтамасыз ету және педагог-психологті, әкімшілікті, ата-аналарды және бейінді мамандарды шұғыл қосу
Нені есте сақтау маңызды	Өзін-өзі зақымдау «зиянсыз мінез-құлық» емес және әрдайым	Кез келген суицидтік айтылымдар немесе ниеттер байыпты қарауды

	ересектердің назарын талап етеді	және шұғыл әрекет етуді талап етеді
--	----------------------------------	-------------------------------------

Есте сақтау маңызды: суицидтік ниетсіз өзіне зиян келтіру де бәрібір маңызды белгі. Бұл «жай ғана тырнау» да, «жасөспірімдік көрсетілім» де емес. Көрінетін зақымданулардың артында күшті эмоциялық кернеу, жалғыздық сезімі, ішкі уайымдар немесе өз сезімдерімен басқа жолмен күресе алмау жатады. Уақытылы қолдау болмаса, баланың жағдайы біртіндеп нашарлауы, ауыр дағдарыстық көріністер қаупі артуы мүмкін. Сондықтан маманның міндеті алаңдататын белгілерді байқаумен ғана шектелмейді, оларға қалай дұрыс әрекет ету керегін түсінуді де қамтиды. Мұндай сәттерде сабыр сақтау, айыптаудан аулақ болу және жүйелі әрекет ету ерекше маңызды.

Балаға қолдау көрсетуге және уақытты өткізіп алмауға көмектесетін тәжірибелік қадамдарды қарастырайық.

Өзіне зиян келтіру анықталған кезде тәжірибеде қалай әрекет ету керек

Қадам	Не істеу керек
1. Сабыр сақтаңыз	Баланың ең алдымен байқайтыны – сіздің реакцияңыз. Есеңгіреу, үрей немесе агрессия оны бірден тұйықтап тастайды
2. Оңаша сөйлесіңіз	Сыныптың алдында емес, басқа мұғалімдердің қасында емес. Тыныш, қауіпсіз орын табыңыз

3. Ашық сұрақтарды пайдаланыңыз	«Қолыңда іздерді көріп тұрмын. Не болып жатқанын айтып берші?» - айыптаусыз
4. Ата-аналарға және педагог-психологке хабарлаңыз	Сол күні. Жеке, хат алмасу арқылы емес
5. «Енді қайталамаймын» деген уәде алмаңыз	Бұл жұмыс істемейді және келесі эпизод кезінде балада кінә сезімін күшейтеді
6. Өзіңізге де қамқор болыңыз	Өзін-өзі зақымдау туралы әңгіме – эмоциялық жүктеме. Супервизияны пайдаланыңыз

Неге назар аудару керек

«Бұл жай ғана назар аударту үшін» – тіпті солай болса да, бұл көмек сұраған жанайқай. Әрекет етіңіз.

«Ата-анаңа мұны қалай істедің?» деп айтпаңыз – бұл кінә сезімін күшейтеді.

Құпия сақтаймын деп уәде бермеңіз – сіз оны сақтай алмайсыз, бұл сенімді бұзады.

Зақымдануды көпшілік алдында көрсетуді талап етпеңіз – бұл қорлау және қайта жарақаттау.

Бақылау аймақтары бойынша алаңдататын белгілер кестесі

Бақылау аймағы	Неге қарау керек	Аландататын шек
Сыртқы келбет	Киім стилінің өзгеруі, ауа райына сай келмейтін жабық киім, гигиенаның нашарлауы, салмақтың азаюы немесе күрт артуы	Өзгеріс 2 аптадан ұзақ жалғасса немесе басқа белгілермен қатар байқалса
Мектептегі мінез-құлық	Үлгерімнің төмендеуі, сабақтан қалу, белгілі бір орындардан немесе адамдардан қашу, жеке заттарын тарату	Жүйелі сабақтан қалу; заттарын тарату – дереу назар аударуды талап ететін белгі
Эмоциялық жағдай	Енжарлық, мазасыздық, агрессивтілік, жылауықтық, эмоциялық реакцияның жағдайға сәйкес келмеуі	Тұрақты өзгеріс 2 аптадан ұзақ жалғасады
Құрдастарымен қарым-қатынас	Оқшаулану, топтан шеттетілу, мазаққа «нысана» болуы	Кез келген жүйелі оқшаулану немесе буллинг
Сөйлеу және тақырыптар	Өлім туралы әңгімелер, «мен болмасам жақсы еді», қоштасу сипатындағы айтылымдар	Өмір сүргісі келмейтіні туралы кез

		келген айтылым - дереу әрекет етуге негіз
Физикалық белгілер	Денедегі зақымдану іздері, көгерген іздер, медициналық себебі жоқ ауырсынуға шағымдар	Өзін-өзі зақымдаудың кез келген іздері - дереу әрекет етуге негіз

Білім беру ұйымының қызметкерлері күнделікті жұмысында тап болуы мүмкін бірнеше тәжірибелік жағдайды қарастырайық. Бұл мысалдар алаңдататын белгілердің қалай көрінуі мүмкін екенін және ересек адам неге назар аударуы маңызды екенін жақсырақ түсінуге көмектеседі.

КЕЙС

«Мамырдағы ұзын жең»

*Мектеп педагог-психологінің тәжірибесінен алынған
нақты жағдайды талдау*

ЖАҒДАЯТ

9-сыныптың сынып жетекшісі Алинаның, тыныш, үлгерімі жақсы қыздың үш апта бойы ұзын жеңді жемпір киіп жүргенін байқады. Дене шынықтыру сабағында ол «денсаулығым нашар» деп сабақтан босатуды сұрады. Мұғалімнің сұрағына:

«Жай ғана тоңып қалдым».

Сынып жетекшісі бұл туралы педагог-психологке айтты. Педагог-психолог Алинаны бейтарап себеппен әңгімеге шақырды («мектептен кейінгі жоспарларың туралы сөйлескім келеді»). Әңгіме барысында абайлап сұрады:

«Алина, соңғы уақытта шаршаңқы көрінетініңді байқап жүрмін. Өзіңді қалай сезініп жүрсің?»

Алина басында жоққа шығарды. Екінші кездесуде – қолындағы өзін-өзі зақымдау іздерін көрсетті.

ТАЛДАУ: БҰЛ ЖЕРДЕ НЕ БОЛДЫ

Жасөспірім өзін-өзі зақымдау белгілерін жасырудың үйреншікті тәсілдерін қолданған – жабық киім, бейтарап түсіндірмелер.

Алғашқы кездесуде іздер туралы тікелей сұрақ қою, ең ықтимал жағдайда, жоққа шығаруға және тұйықталуға әкелетін еді – бұл қалыпты қорғаныс реакциясы.

Сондықтан «өзіңді қалай сезініп жүрсің?» деген жұмсақ, бағыттамайтын тәсіл нәтиже берді – нақты айыптаусыз және іздер туралы сұрақсыз.

Бір емес, екі кездесу өткізу – қалыпты тәжірибе. Сенім біртіндеп қалыптасады, мұны қабылдау маңызды.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

✓ Сынып жетекшісінің ұсақ жайтқа (ыстықта ұзын жең киюіне) назар аударуы бүкіл көмек тізбегінің бастау нүктесі болды

✓ Кездесуге бейтарап себеп табу қысымды азайтып, балаға қауіпсіздік сезімін берді – ол өзі келді, «мені ұстап алды» деген сезім болмады

✓ Жалпы жағдайы туралы ашық сұрақ – нақты іздер туралы емес – жасөспірімнің қаншалықты ашылатынын өзі таңдай алатын әңгіме кеңістігін қалыптастырды

✓ Педагог-психологтің қысымсыз бірнеше кездесуге дайын болуы: «Асықпауыңа болады. Мен сені асықтырмаймын» дегенді көрсетті

- ✓ «Сынып жетекшісі → педагог-психолог» байланысы жүйе ретінде жұмыс істеді: әрқайсысы өз рөлін орындап, эстафетаны уақытында берді

Кейс бойынша қорытынды

Бір қарағанда бұл оқиға елеусіз болып көрінуі мүмкін. Бар болғаны ұзын жеңді жемпір, дене шынықтырудан бас тарту және бірнеше қысқа жауап. Мұның ешқайсысы күрделі мәселе бар екенін бірден көрсетпейді. Бірақ алғашқы белгілер көбіне дәл осылай көрінеді. Балалар ересектерге «Маған көмек керек» деп сирек келеді. Көбіне олар мұны мінез-құлқындағы, сыртқы келбетіндегі, әдеттеріндегі немесе қарым-қатынасындағы өзгерістер арқылы білдіреді. Бұл белгілер өте әлсіз байқалуы мүмкін, сондықтан ересектердің ұсақ-түйекке назар аударуы ерекше маңызды.

Бұл жағдайда ешкім бірден шындықты анықтауға, баланы мойындатуға немесе қолын көрсетуге мәжбүрлеген жоқ. Қысымның орнына мұқият назар болды. Күдіктің орнына – сабырлық қызығушылық. Тергеудің орнына – әңгіме. Бұл кейс маңызды кәсіби қағиданы еске салады: алаңдататын белгі байқалғанда, жауапты бір кездесуде алу әрдайым мүмкін емес. Кейде балаға қасында айыптамайтын, қорықпайтын және теріс айналмайтын ересек адам бар екеніне көз жеткізу үшін уақыт қажет. Сондықтан ерте анықтау өзін-өзі зақымдау, зорлық-зомбылық немесе дағдарыс туралы сұрақтардан басталмайды. Ол мұқият қараудан, ұқыпты қарым-қатынастан және қасында болуға дайындықтан басталады.

Негізгі қорытынды: ересектер мәселені әрдайым бірден көре алмауы мүмкін, бірақ олар өзгерістерді байқай алады. Уақытында

байқалған өзгеріс көбіне баланың қажетті көмекті алуына алғашқы қадам болады.

Неліктен жасөспірімдер өзін-өзі зақымдауды жасырады

Жасөспірімдер іздерді ересектерді алдау үшін жасырмайды. Көбіне олар реакциядан қорқады. Ересек адам қорқып кетеді деп ойлайды. Айқайлайды. Үреймен немесе аяушылықпен қарайды. «Қалай ғана бұлай істедің?» немесе «Біз туралы ойладың ба?» дейді деп қауіптенеді. Баланың өзінде де ауыр сезім көп. Ол жаңа алаңдаушылықтың, жанжалдың немесе жазаның себебі болғысы келмейді. Сондықтан алғашқы сәттегі ең маңызды нәрсе – сабыр сақтау. Ересектің сабыры немқұрайлылықты білдірмейді. Ол: **«Мен бұл әңгімені көтере аламын. Сен әрі қарай айта аласың. Мен қасындамын»** дегенді білдіреді.

Зорлық-зомбылық пен өзіне зиян келтіру мінез-құлқы әртүрлі көрінуі мүмкін. Бірақ олардың алдында көбіне жағдай сыни деңгейге жетпей тұрып-ақ айналасындағылар байқай алатын өзгерістер болады. Сондықтан келесі қадам – ересектердің назарын қажет ететін қандай белгілер барын және қандай өзгерістерді жауапсыз қалдыруға болмайтынын түсіну.

1.3 Неге назар аудару керек – өткізіп алмауға тиіс алаңдататын белгілер

Алаңдататын белгілер көп жағдайда айқын бола бермейді. Көбіне олар жеке-жеке қарағанда елеусіз көрінетін шағын өзгерістер. Бір ғана белгі баламен міндетті түрде қауіпті жағдай болып жатыр дегенді білдірмейді. Бір көгеру ойыннан кейін болуы мүмкін. Бір күн көңілсіз болу – ұйқының нашарлығынан болуы ықтимал. Бірақ белгілер бірнешеу болса, қайталанса, бала айқын өзгерсе – бұл күтпей, жақындап, назар аударуға негіз болады.

Осы «бөлшектерді» тұтас көрініске жинақтай білу – маманның негізгі дағдысы. Сондықтан жүйелілік маңызды: «кездейсоқ жағдайға» қарай әрекет ету емес, нақты параметрлер бойынша тұрақты бақылау.

Әрине, әр бала туралы барлық бақылауды есте сақтау мүмкін емес. Оның үстіне алаңдататын өзгерістер сирек жағдайда бір мезгілде пайда болады. Бүгін ересек адам баланың тұйықтала түскенін байқады. Бір аптадан кейін үлгерімінің төмендегеніне назар аударды. Кейін сабақтан қалу немесе құрдастарымен жанжалдар пайда болды. Жеке-жеке мұндай өзгерістер кездейсоқ көрінуі мүмкін. Бірақ оларды бірге қарастырса, белгілі бір көрініс қалыптаса бастайды. Алайда балаға қиын болған кезде де ол әрдайым көмек сұрауға дайын бола бермейді. Көптеген ересектер: неге ол бұрын ештеңе айтпады? – деп таңғалады.

Шын мәнінде, баланың үнсіздігінің артында әр маман түсінуі қажет себептер болады.

1.4 Бала үнсіздігінің астарында не бар

Балалармен жұмыс істеудің ең күрделі ерекшеліктерінің бірі – бала өз уайымдары туралы әрдайым тікелей айта бермейді. Кейде ересектер мәселе шынымен маңызды болса, бала міндетті түрде көмек сұрайды деп ойлайды.

Іс жүзінде бәрі басқаша болады.

Балалар мен жасөспірімдер өз уайымдарын ұзақ уақыт жасырып, айқын қиындықтарды жоққа шығарып немесе іштей өте ауыр болса да, бәрі дұрыс сияқты көрінуі мүмкін. Мұндай үнсіздіктің себептері әртүрлі: қорқыныш, ұялу, кінә сезімі, сенімсіздік, салдарынан қауіптену немесе ересектер бәрібір көмектесе алмайды деген сенім.

Осы себептерді түсіну маманға баланың мінез-құлқына басқаша қарауға және байланыс орнатудың анағұрлым ұқыпты жолын таңдауға көмектеседі. Өйткені көмек бала бәрін айтып берген кезде емес, оның

қасында әлі сөзбен айтылмаған нәрсені де естуге дайын ересек адам пайда болған кезде басталады. Біреулер жазадан қорқады. Біреулер өзіне ауыртпалық келтірсе де, жақын адамын қорғайды. Қолайсыз факторлар ұзақ әсер еткенде, бала болып жатқан жағдайды біртіндеп қалыпты құбылыс ретінде қабылдап, объективті түрде көмек қажет болса да, оған жүгінбеуі мүмкін.

Есте сақтау маңызды: баланың үнсіздігі – байланыстан бас тарту емес. Көп жағдайда бұл өзін қорғау тәсілі. Сондықтан үнсіздіктің себептерін түсіну – педагог-психологке арналған теория немесе абстрактілі білім ғана емес.

Бұл сенімді байланыс құруға көмектесетін тәжірибелік құрал. Маман баланың неге сөйлеуге дайын емес екенін түсінгенде, оқиғаларды асықтырмайды, сұрақтармен қысым жасамайды және дәл осы жерде, дәл қазір ашық болуды талап етпейді. Оның орнына бала біртіндеп өзін қауіпсіз сезіне бастайтын жағдай жасайды. Ал қауіпсіздік – қиындықтар туралы кез келген әңгіменің басталатын жері. Бала өз ауыртпалығы туралы айтпас бұрын бір нәрсеге көз жеткізуі керек: қасында оны еститін, айыптамайтын және көмектесуге тырысатын ересек адам бар.

Неліктен балалар зорлық-зомбылық және өзіне зиян келтіру туралы айтпайды

Үнсіздіктің себебі	Оның артында не тұр	Қалай әрекет ету керек
«Маған сенбейді»	Әсіресе ренжітуші беделді ересек адам немесе танымал құрдас болса	Тікелей айту: «Мен саған сенемін»

Үнсіздіктің себебі	Оның артында не тұр	Қалай әрекет ету керек
«Одан да жаман болады»	Кек алудан нақты қорқу. Көбіне негізді болады. Ренжітуші қорқытуы мүмкін	Қауіпсіздік қалай қамтамасыз етілетінін түсіндіру
«Бұл менің кінәм»	Балалар өздерімен болып жатқан жағдай үшін жауапкершілікті өз мойнына алуға бейім	Тікелей және анық айту: «Бұл сенің кінәң емес»
«Мен отбасымды сатып кетемін»	Әсіресе отбасындағы зорлық-зомбылық кезінде өте күшті адалдық сезімі	«Мен немесе отбасы» деген таңдаудың алдына қоймау
«Ересектер көмектеспейді»	Бала бұрын жүгінген, бірақ оны қабылдамаған немесе келемеждеген	Өз әрекеттеріңізбен сіздің басқа ересек адам екеніңізді көрсету
«Бұл қалыпты нәрсе»	Егер зорлық-зомбылық ұзаққа созылса, ол өмір нормасы ретінде қабылданады	Нәрселерді өз атымен атау: «Сенімен болып жатқан нәрсе – қалыпты емес»

Бұл тарауда біз зорлық-зомбылықтың кең таралған түрлерін, өзін-өзі зақымдау мінез-құлқының ерекшеліктерін, балалар мен жасөспірімдердің өз уайымдарын жасыру себептерін, ересектердің назарын қажет ететін алаңдататын белгілерді қарастырдық.

Алайда ең дәл бақылаудың өзі балаға көмектеспейді, егер ересек адам әрі қарай не істеу керекін білмесе. Алаңдататын белгіні байқап, әңгіме кезінде абдырап қалуға болады. Шын жүректен көмектескіңіз

келіп, баланы одан сайын тұйықтайтын сөздерді байқамай айтуыңыз мүмкін.

Алаңдататын белгіні байқап, әңгіме кезінде абдырап қалуға болады. Шын жүректен көмектескіңіз келіп, баланы одан сайын тұйықтайтын сөздерді байқамай айтуыңыз мүмкін. Сондықтан бақылаудан кейінгі келесі қадам – қауіпсіз байланыс. Бұл туралы келесі тарауда айтылады.

2-ТАРАУ

ЖАҚЫНДАУ. ҚАУІПСІЗ ӘРЕКЕТ ЕТУ

2.1 Қауіпсіз әңгіме: бір нәрсе алаңдатса, не айту керек

Ерте ме, кеш пе мұндай жағдаймен әр маман кездеседі. Сіз баланың өзгергенін байқайсыз. Ол әдеттегіден тым тыныш, жиі көңілсіз, қарым-қатынастан қашқақтайды, шаршаңқы немесе мазасыз көрінеді. Кейде баланың өзі бір сөйлем айтады, содан кейін бір нәрсе болып жатқанын түсінесіз.

Дәл осы сәтте ең маңызды сұрақтардың бірі туындайды:

Әрі қарай не істеу керек?

Іс жүзінде алаңдататын белгіні байқау әңгімені бастаудан жеңілірек болуы мүмкін. Көптеген мамандар былай уайымдайды:

«Егер мен бір нәрсені дұрыс айтпасам ше?»

«Егер бала тұйықталып қалса ше?»

«Егер мен қателессем және ешқандай маңызды мәселе болмаса ше?»

Мұндай уайымдар түсінікті. Әр ересек балаға көмектескісі келеді әрі зиян келтірмеуді ойлайды. Дегенмен есте сақтау маңызды: балаға мінсіз әңгіме қажет емес. Оған қасында өзін қауіпсіз сезіне алатын ересек адам қажет. Балалар өз уайымдарын ең дұрыс сұрақ қоятын адамға емес, сенетін адамға жиі айтады. Сондықтан алғашқы әңгіменің міндеті – барлық мән-жайды анықтау және барлық сұрақтарға жауап алу емес.

Негізгі міндет бұдан әлдеқайда маңызды – балаға қасында тыңдауға дайын, айыптамайтын және қолдаудың әрі қарайғы жолын табуға көмектесетін ересек адам бар екенін көрсету. Қауіпсіз әрекет ету

осыдан басталады. Мұндай жағдайда абдырап қалмау үшін қарапайым әрі түсінікті әрекет алгоритміне сүйенген пайдалы.

Балаға қасында өзін қауіпсіз сезіне алатын ересек адам қажет. Балалар өз уайымдарын ең дұрыс сұрақ қоятын адамға емес, сенетін адамға жиі айтады.

Сондықтан алғашқы әңгіменің міндеті – барлық егжей-тегжейді анықтау және барлық сұрақтарға жауап алу емес. Алғашқы әңгіменің міндеті әлдеқайда қарапайым әрі сонымен бірге әлдеқайда маңызды: балаға қасында тыңдауға дайын, айыптамайтын және көмектесуге тырысатын ересек адам бар екенін көрсету. Кейде бірнеше сабырлы сөз көмектің басталуына айналады. Ал кейде бір абайсыз ескерту баланы одан кейінгі қарым-қатынастан ұзақ уақытқа жауып тастауы мүмкін.

Көбіне қиындық ересек адам асыға бастағанда пайда болады. Не болғанын бірден түсінгісі келеді. Жауап алғысы келеді. Жағдайды анықтағысы келеді. Баланы қорғағысы келеді. Бірақ қысым неғұрлым күшті болса, баланың тұйықталу ықтималдығы соғұрлым жоғары. Ересектердің күшті эмоциялары – қорқыныш, шок, ашу немесе ыза – балаларға ауыр тиеді. Бұл сәтте бала өз жағдайына ғана емес, ересектің реакциясына да алаңдай бастайды. Сондықтан қауіпсіз әңгіменің бірінші ережесі өте қарапайым:

Қауіпсіз әңгіменің негізгі ережесі:

Алдымен сабыр және байланыс. Содан кейін – қалғанының бәрі

Алғашқы минуттарда балаға оны естіп тұрғанын, оның жағдайын маңызды деп қабылдайтынын және қолдауға дайын екенін көрсету әлдеқайда маңызды. Бірақ әрі қарай не істеу керек?

Егер бір нәрсе алаңдатса, әңгімені қалай бастау керек? Қандай сөздер байланыс орнатуға көмектеседі, ал қандай сөздер баланы одан сайын тұйықтауы мүмкін? Мұндай жағдайда абдырап қалмау үшін қарапайым әрі түсінікті әрекет алгоритміне сүйенген пайдалы.

Ол кәсіби тәжірибені алмастырмайды, бірақ әңгімені сабырлы, ұқыпты және жүйелі құруға көмектеседі.

Бастамас бұрын

Балаға жақындамас бұрын – өзіңіз дайындалыңыз. Бұл екі минут қана уақыт алады.

- Уақыт пен орынды таңдаңыз: үзілісте емес, басқа балалардың көзінше емес, сабақ соңында емес. Ең қолайлысы – асықпайтын, тыныш орта.
- Тыңдауға дайын болыңыз: телефонды алып қойыңыз, әңгіме жоспарлағаннан ұзаққа созылуы мүмкін екенін ескеріңіз.
- Нәтижені алдын ала жоспарламаңыз: сіздің міндетіңіз – «бәрін білу» немесе «мәселені дәл қазір шешу» емес. Сіздің міндетіңіз – қауіпсіздік қалыптастыру.
- Есте сақтаңыз: сіз тергеуші емессіз. Егжей-тегжейді қазбаламаңыз және қосымша мәлімет айтуға қысым жасамаңыз.

Әңгімені қалай бастау керек

Ең қиыны – алғашқы сөйлем. Мынадай жұмыс істейтін нұсқалар бар:

Байланысты ашатын сөздер:

«Соңғы уақытта сенің сәл өзгергеніңді байқадым. Қалайсың?»

«Сенімен мұғалім ретінде емес, жай ғана саған бейжай қарамайтын ересек адам ретінде сөйлескім келеді».

«Сенің бәрін айтып беруің міндетті емес. Тек мынаны білсең деймін: мен қасыңдамын».

«Қазір саған ауыр болса – бұл түсінікті. Мен сені айыптамаймын».

Тәжірибеде қалай әрекет ету керек – қадамдық алгоритм

1	Қауіпсіз жағдай жасаңыз <i>Жеке орын, жабық есік. Телефонды үстелден алып қойыңыз. Орналасу – қасында немесе 90° бұрышпен, «басшының үстелінің ар жағында» емес</i>
2	Бейтарап байланыстан бастаңыз <i>Қарапайым әңгімеге бірнеше минут бөлу шиеленісті азайтады. Бірден алаңдататын тақырыптан бастамаңыз</i>
3	Көріп тұрғаныңызды айыптаусыз атаңыз <i>«Соңғы уақытта шаршаңқы көрінетініңді байқадым. Өзіңді қалай сезініп жүрсің?»</i>
4	Сөйлегеннен гөрі көбірек тыңдаңыз <i>Ашық сұрақтар қойыңыз. Сөзін бөлмеңіз. Үзілістер – қалыпты жағдай, жауап беруге уақыт беріңіз</i>
5	Орындай алмайтын нәрсені уәде етпеңіз <i>«Мен ешкімге айтпаймын» – бұлай демеңіз. Сіз хабарлауға міндетті боласыз. Бұл сенімге нұқсан келтіреді</i>
6	Келесі қадамдар туралы шынайы болыңыз <i>«Саған көмектесу үшін қолдан келгеннің бәрін жасаймын. Әрі қарай не істейтінімді саған ашық айтып отырамын»</i>
7	Сүйеніш бере отырып аяқтаңыз <i>«Маған айтқаныңа қуаныштымын. Сен бұл жағдайда жалғыз емессің. Әрі қарай не істейтінімізді бірге шешейік»</i>

Кездесуді нақты келесі қадамсыз аяқтамаңыз

Бала мынаны білуі керек: «Біз қайта кездесеміз. Мен жоғалып кетпеймін»

Байланысты жабатын сөздерден аулақ болыңыз:

«Қане, не болды, айт» – тергеу сияқты естіледі

«Уайымдама, бәрі жақсы болады» – баланың сезімін төмендетеді

«Сен маған айтуға тиіссің» – қысым тудырады

«Мен бәрібір біліп аламын» – сенімді бұзады

«Неге үндемедің?» – кінә сезімін туғызады

Әңгіме барысында

Егер бала сөйлей бастағанда ең маңыздысы: тыңдау, сөзін бөлмеу, бағаламау.

Не істеу керек

Бас изеу, көзқараспен қолдау, «мен сені естіп тұрмын» деп айту

Қайта тұжырымдау: «Мен дұрыс түсіндім бе, сен...»

Үзілістерді қабылдау – үнсіздік те әңгіменің бөлігі

Сезімдер туралы айту: «Бұл өте ауыр естіледі»

Не істемеу керек

Сөзін бөлу, асықтыру, баланың сөзін аяқтап жіберу

Бірден кеңес беру – бұл әңгімені тоқтатады

Қорқыныш, шок, айыптау білдіру – бұл баланы қорқытады

Құпия сақтаймын деп уәде беру – бұған кепілдік бере алмайсыз

Не істеу керек	Не істемеу керек
Соңында әрі қарай не болатынын түсіндіру	Келесі қадамдар туралы баланы белгісіздікте қалдыру

Әңгіменің соңында не айту керек

Әңгімені аяқтау оның басталуы сияқты маңызды. Бала өзін естігенін және жалғыз емес екенін сезініп кетуі керек.

Қалай аяқтауға болады:

«Маған сенім білдіргенің үшін рахмет. Бұл – батылдық».

«Мен сені бұл жағдаймен жалғыз қалдырмаймын. Келесі қадамды бірге жасаймыз».

«Мен бұл туралы педагог-психологке айтамын – сені жазалау үшін емес, көмектесу үшін».

«Болып жатқан нәрсеге сен кінәлі емессің. Бұл маңызды».

Тәжірибелік қорытынды

Әңгімеден кейін – баланың айтқанын дереу жазып алыңыз (өз сөзіңізбен емес, оның сөздерімен). Бұл жазба маңызды құжатқа айналуы мүмкін. Бірден педагог-психологке немесе әлеуметтік педагогке хабарлаңыз.

2.2 Неден аулақ болған жөн және бұл неліктен маңызды

Ересектердің көбі балаға шын жүректен көмектескісі келеді. Біз оның мазасыздығын, көз жасын, абдырауын көргенде немесе алаңдататын әңгімесін естігенде, бірден бір нәрсе істегіміз келеді: жұбату, қорғау, шешім табу, мүмкіндігінше көп сұрақ қою. Бірақ дәл осындай сәттерде дұрыс сөз табу әсіресе қиын. Жақсы ниетпен ересектер кейде қолдау сияқты көрінетін, бірақ бала мүлде басқаша

қабылдайтын сөздерді айтып қояды. Есте сақтау маңызды: егер бала өз уайымын айтуға шешім қабылдаса, ол онсыз да өте қиын қадам жасады.

Мүмкін, ол ұзақ уақыт күмәнданған шығар.

Оған сенбейді деп қорыққан шығар.

Оны айыптайды немесе түсінбейді деп уайымдаған шығар.

Сондықтан бұл сәтте бала әсіресе осал және ересектің реакциясына өте мұқият қарайды. Бір сөздер қауіпсіздік пен сенім сезімін береді. Ал басқа сөздер – жаман ниетсіз айтылса да – баланы тұйықтатып, ашылғанына өкіндіріп, бұл әңгімеге қайта оралмауға итермелеуі мүмкін.

Сондықтан маманға балаға не айту керекін ғана емес, қандай реакциялардан аулақ болу керекін де білу маңызды. Кейбір қателер елеусіз болып көрінеді, бірақ дәл солар байланысқа жиі нұқсан келтіріп, баланың көмекті қабылдауына кедергі жасайды. Төменде баламен әңгімелесудегі типтік қателер кестесі берілген.

Баламен әңгімелесудегі қарапайым қателіктер

Қателік	Неліктен зиянды	Оның орнына не істеу керек
Жетелеуші сұрақтар қою: «Сені әкең ұрды ма?»	Бала кез келген нұсқамен келісуі мүмкін; айтылған мәлімет бұрмаланады	Ашық сұрақтар: «Не болғанын айтып берші»
Бет-әлпетпен және сөзбен шок пен қорқыныш білдіру	Бала сіз үшін алаңдай бастайды және «ренжітпеу» үшін тұйықталады	Сабырлы, қабылдайтын бет-әлпетті сақтау

Қателік	Неліктен зиянды	Оның орнына не істеу керек
Тыңдамай тұрып құпияны уәде ету	Сіз оны сақтай алмайсыз – бұл сенімді біржола бұзады	Құпиялылық шекаралары туралы алдын ала шынайы айту
Бірден сенбеу немесе күмәнді дауыстап айту	Бала: айтудың пайдасы жоқ, мені бәрібір естімейді деп шешеді	«Мен сені естіп тұрмын» – қосымша тексеру қажет болса да
Асықтыру және үзілістерді толтыру	Бала ойын тұжырымдап үлгермей, үндемей қалады	Үзілістер – қалыпты нәрсе; қанша уақыт қажет болса, сонша уақыт беріңіз
Жанама айыптау немесе «неге жол бердің?» деп сұрау	Онсыз да өте күшті кінә сезімін күшейтеді	Тікелей және анық айту: «Бұл сенің кінәң емес»
Баланың көзінше ата-анасына дереу қоңырау шалу	Сенімді бұзады; бала өз сөзінің түсіндірмесіз бірден «жеткізілетінін» көреді	Алдымен баламен әңгімені аяқтап, келесі қадамдарды түсіндіру

Негізгі ереже

Бала алаңдататын бір нәрсе туралы айтқанда, ересек адамға бәрін дереу түзету, шешім табу, егжей-тегжейді анықтау және оны барлық мәселеден қорғау керек сияқты көрінеді. Бірақ әңгіменің алғашқы минуттарында сізден бұл талап етілмейді. Жағдайды толық өз мойныңызға алудың қажеті жоқ. Барлық сұрақтарға бірден жауап іздеудің қажеті жоқ.

Қорытынды жасауға асықпау керек. Бұл сәттегі ең маңызды нәрсе – балаға жалғыз емес екенін сезіндіру. Оны естігенін. Оған сенгенін. Қасында көмектесуге дайын ересек адам бар екенін көрсету.

Кейде дәл осы нәрсе бала үшін қауіпсіздік пен қолдауға алғашқы қадам болады. Бала мынаны сезінуі маңызды:

- ✓ Мені естіді.
- ✓ Маған сенді.
- ✓ Мені айыптамайды.
- ✓ Мен өз мәселеммен жалғыз қалған жоқпын.

Осыдан кейін көмектің келесі кезеңі басталады.

Мұнда есте сақтау маңызды: балаға көмек көрсету – бір адамның ғана міндеті емес. Ең тәжірибелі педагогтің өзі мұндай жағдаймен жалғыз қалмауы керек. Әрі қарай сүйемелдеу командасы жұмыс істей бастайды: педагог-психолог, әлеуметтік педагог, әкімшілік, медицина қызметкері және жағдайды бағалауға, қолдауды ұйымдастыруға және баланың қауіпсіздігін қамтамасыз етуге көмектесетін басқа мамандар. Баланы бірінші болып естіген ересектің міндеті – бәрін өз бетінше шешу емес, көмекке алғашқы қадам жасауға көмектескен адам болу.

2.3 Ата-аналармен өзара іс-қимыл: алаңдататын жағдай туралы қалай сөйлесу керек.

Баламен әңгімеден кейін маманның алдында тағы бір күрделі міндет жиі туындайды – ата-аналармен өзара іс-қимыл. Ата-аналармен әңгіме – жұмыстың ең күрделі аспектілерінің бірі. Әсіресе ата-аналардың өзі мәселенің көзі болуы мүмкін жағдайда. Бұл әңгімедегі қате баланы қауіпке ұшыратуы немесе оны ересектер арасындағы жалғыз одақтасынан айыруы мүмкін.

Не айту керек?

Мәселе туралы қалай хабарлау керек?

Дұрыс сөздерді қалай таңдау керек?

Қорғаныс реакциясын қалай туғызбау керек?

Ынтымақтастықты қалай сақтап, ең бастысы баланың мүдделерін жоғалтпау керек? Ата-аналар құлақ асып, қорғаныс позициясын ұстанбай, одақтас болуы үшін мәселені қалай жеткізуге болады?

Ең алдымен есте сақтау маңызды: көп жағдайда ата-аналар өз баласын жақсы көреді және оған жақсылық тілейді. Бірақ балалар сияқты олар да қорқыныш, мазасыздық, абыржу, кінә сезімін бастан кешуі немесе мәселені жай ғана қалай шешу керектігін білмегендіктен жоққа шығаруы мүмкін.

Сондықтан мұндай әңгіменің негізгі міндеті – кінәліні табу емес, балаға көмектесу үшін бірігу. Әңгімеге тәсіл ата-аналардың қауіп көзі болып табылатынына немесе керісінше, бала үшін негізгі қолдау ресурсы екеніне байланысты әртүрлі болады.

Екі түрлі сценарий – екі түрлі тәсіл

Ата-аналармен әңгіме – баланы сүйемелдеудің ең маңызды кезеңдерінің бірі. Алайда барлық жағдай бірдей емес. Көп жағдайда ата-аналар мектептің одақтастарына айналады. Олар да баланың амандығына мүдделі және шешім іздеуге қатысуға дайын.

Бірақ кейде отбасының өзі бала үшін қауіп көзі болуы мүмкін. Мұндай жағдайларда әрекет тәртібі өзгереді, өйткені негізгі міндет оқушының қауіпсіздігін қамтамасыз ету болады. Сондықтан әңгіме алдында мына сұраққа жауап беру маңызды: **ата-аналар көмек ресурсы ма, әлде отбасы тарапынан зорлық-зомбылық қаупін болжауға негіз бар ма?**

Осыдан кейін ғана өзара іс-қимылдың әрі қарайғы тактикасы таңдалады.

Әртүрлі жағдайларда ата-аналармен өзара іс-қимыл тәсілдері

Жағдаят	Қалай әрекет ету керек	Неден аулақ болу керек
Ата-аналар зорлық-зомбылық көзі болып табылмайды (буллинг, өзін-өзі зақымдау, отбасынан тыс зорлық-зомбылық, баланың эмоционалдық қиындықтары)	Бақылаулар мен фактілерді айыптаусыз хабарлау. Жағдайды ортақ міндет ретінде талқылау. Үйде және мектепте қолдаудың нақты қадамдарын ұсыну. Серіктестік ұстанымды атап өту: «Біздің ортақ мақсатымыз – балаға көмектесу».	Ата-аналарды қорқыту, айыптау, ақыл айту. «Бізде мәселелер бар», «Бір нәрсе болып жатыр» сияқты белгісіз тұжырымдарды қолдану.
Отбасында зорлық-зомбылық болуы мүмкін деп болжауға негіз бар	Белгіленген алгоритмге сәйкес әрекет ету. Әкімшілікті, әлеуметтік педагогті, қорғаншылық	Отбасымен қарым-қатынасты өз бетінше анықтау. Ата-аналарды тексеру туралы

	органдарын және басқа уәкілетті құрылымдарды хабардар ету. Барлық әрекетті құжаттау.	алдын ала ескерту. Балаға бұл әңгіме тек араларыңызда қалады деп айту.
--	--	--

Ата-аналармен әңгіменің әмбебап қағидаттары

Жағдайға қарамастан, бірнеше қарапайым қағидатқа сүйенсе, әңгіме анағұрлым конструктивті болады.

1. Бала туралы айтыңыз, ата-ананы бағаламаңыз

Әңгіме ата-аналардың өз міндетін қаншалықты жақсы орындайтыны туралы емес, баланың жағдайы туралы болғанда, ата-аналар ақпаратты жеңілірек қабылдайды.

✓ «Балаңызда біз байқап жүрген өзгерістерді талқылағым келеді».

✗ «Сіз оған жеткілікті көңіл бөлмейсіз».

2. Фактілерге сүйеніңіз

Ақпарат неғұрлым нақты болса, дауласуға және қорғаныс реакциясына себеп соғұрлым аз болады.

✓ «Соңғы екі аптада бала үзілістерде жиі жалғыз қала бастады және бірнеше рет сабақтан қалды».

✗ «Маған онымен бір нәрсе дұрыс емес сияқты».

3. Ортақ мақсатты атап өтіңіз

Күрделі әңгімеде де мектеп пен отбасы бір жақта екенін көрсету маңызды.

«Біз баланың өзін қауіпсіз сезініп, қажетті қолдау алуына бірге мүдделіміз» деген сөз жиі шиеленісті азайтып, ата-аналарды ынтымақтастыққа бейімдеуге көмектеседі.

4. Түсінікті әрекет жоспарын белгілеңіз

Кездесуден кейін ата-аналар әрі қарай не болатынын түсінуі керек.

Үш сұраққа жауап беру маңызды:

- Қазір не болып жатыр?
- Мектеп қандай қадамдарды жоспарлап отыр?
- Ата-аналар не істей алады?

Белгісіздік мазасыздықты күшейтеді, ал түсінікті жоспар жағдайды бақылау сезімін қайтаруға көмектеседі.

5. Ата-аналарды ресурс ретінде қарастырыңыз

Егер отбасы қауіп көзі болмаса, ата-аналар — баланы сүйемелдеудегі аса маңызды серіктестер.

Үйдегі қолдау, баланың жағдайындағы өзгерістерге назар аудару және мамандардың ұсынымдарын орындау көмектің тиімділігін едәуір арттырады.

Негізгі ереже

Өңгіменің ортасында әрдайым бала және оның амандығы тұрады. Кездесудің мақсаты — кінәлілерді табу емес, оқушының қауіпсіздігі мен қолдауын қамтамасыз ету үшін ересектердің күш-жігерін біріктіру.

3-ТАРАУ

ХАБАРЛАУ ЖӘНЕ ӘРЕКЕТ ЕТУ

«Сіз жалғыз емессіз, команда бар және маршрут бар»

3.1 Командалық жұмыс: мамандардың рөлі мен жауапкершілігі

Алдыңғы кезеңдерде біз алаңдататын белгілерді қалай байқау және баламен әңгімені қалай қауіпсіз бастау керегі туралы айттық. Алайда ең мұқият педагог пен ең тәжірибелі педагог-психологтің өзі балаға жалғыз өзі көмек көрсете алмайды. Егер жағдай зорлық-зомбылықпен, өзін-өзі зақымдаумен, буллингпен немесе баланың амандығына қатысты басқа да тәуекелдермен байланысты болса, әрі қарайғы жұмыс бірнеше маманның қатысуын талап етеді. Сондықтан келесі қадам – көмекті ұйымдастыру. білім беру ұйымы қызметкерінің міндеті – жағдайды өз бетінше тергеу немесе барлық жауапты іздеу емес екенін түсіну маңызды. Ақпаратты уақытында беру, қажетті мамандарды қосу және әрекеттердің бірізділігін қамтамасыз ету әлдеқайда маңызды. Бұл тарауда білім беру ұйымында баланы сүйемелдеу жүйесі қалай жұмыс істейтінін, мамандар қандай рөл атқаратынын, көмек маршрутын қалай құру керегін және қандай қателерден аулақ болу маңызды екенін қарастырамыз.

Баланың қауіпсіздігі туралы сөз болғанда, көптеген ересектер бір негізгі жауапты адамды іздей бастайды. Іс жүзінде мұндай адам болмайды. Бір педагог сабақта мінез-құлықтағы өзгерістерді байқайды, екіншісі сыныптағы қарым-қатынасты көреді, медицина қызметкері баланың физикалық жағдайына назар аударады, ал мектеп қызметкерлері басқаларға байқалмайтын нәрсені байқауы мүмкін. Сондықтан балаға көмек командалық жұмысқа негізделеді. Әр

маманның өз рөлі, өз міндеттері және өз жауапкершілік аймағы бар. Әркім өз бөлігін уақытында орындаса, алаңдататын белгі назардан тыс қалмайды, ал бала қажетті қолдау мен көмек алады.

Көбіне алғашқы алаңдататын белгіні педагог-психолог те, мұғалім де емес, басқа қызметкер байқайды. Асхана қызметкері баланың жалғыз отырғанын көреді. Тазалықшы оқушының дәретханада жылап отырғанын байқайды. Кітапханашы: «Мұнда менімен дос болатын ешкім жоқ» дегенді естиді. Вахтер баланың денесінде жарақат белгілері бар екенін көреді. Сондықтан ерте анықтау жүйесі мектептегі әр ересек адам мынаны түсінгенде ғана жұмыс істейді: бұл бәрімізге қатысты.

Тәуекелдерді ерте анықтауда қызметкерлердің рөлі.

Бала қиын жағдайға тап болғанда, қасындағы ересектерде жиі: «Мен араласуым керек пе? Бұл жалпы менің жауапкершілігім бе?» деген сұрақ туындайды. Жауап қарапайым: иә. Егер сіз алаңдататын белгіні байқасаңыз, бұл сізге де қатысты. Мәселені жалғыз шешуге міндетті болғандықтан емес, дәл сіз баланы уақытында байқап, оған қажетті қолдау алуға көмектесетін адам болуыңыз мүмкін болғандықтан.

Бірақ әр маманның өз жауапкершілік аймағы бар. Рөлдерді талдап көрейік. Тәуекелдерді ерте анықтау жүйесі әр қызметкер өз рөлін түсініп, қандай белгілерге назар аудару керегін білгенде ең тиімді жұмыс істейді.

Төменде білім беру ұйымының әртүрлі қызметкерлерінің негізгі бақылау аймақтары берілген.



Вахтер, күзетші

Мектепке кіреберісте

Нені байқауға болады:

- ✓ бала жылап келеді;
- ✓ мектепке кіруге ұзақ уақыт батылы бармайды;
- ✓ қорқып немесе мазасыз көрінеді;
- ✓ үнемі ұқыпсыз кейіпте келеді;
- ✓ көгерген жерлер, сыдырылған жерлер, жарақат іздері көрінеді;
- ✓ жанында күдік тудыратын ересектер пайда болады.

Негізгі әрекет

Алаңдататын белгіні байқадың → әкімшілікке хабарладың.

Педагог / Сынып жетекшісі

Баланы көбіне қай жерде көресіз

Сабақтарда, үзілістерде, сыныптан тыс іс-шараларда, сыныптастарымен қарым-қатынаста

Неге назар аудару керек

Егер бала:

- себепсіз үлгерімін күрт төмендетсе;
- әдеттегіден тұйық болып кетсе немесе керісінше агрессивті болса;
- топтық жұмыстан және қарым-қатынастан қашқақтаса;
- үнемі кешігіп келсе немесе сабақтан қалса;
- шығармалары мен суреттерінде ауыр сезім, жалғыздық, өмірге қызықпаушылық, қажетсіздік туралы жазса;
- ыстық ауа райына қарамастан денесін жабатын киімді үнемі кесе;
- мазақтаудың, шеттетудің немесе бойкоттың нысанына айналса.

Не істеу керек

1. Бақылауларды тіркеу.
2. Асығыс қорытынды жасамау.
3. Ақпаратты педагог-психологке беру.
4. Бақылауды жалғастыру.

Не істемеу керек

Баланы тергемеу.

Бүкіл сыныптың алдында түсініктеме талап етпеу.

Жағдайды өз бетінше тергемеу.

Маңызды: шығармадағы, суреттегі немесе шығармашылық жұмыстағы алаңдататын мазмұн – бағалау үшін емес, назар аудару үшін.

Педагог-психолог / Әлеуметтік педагог – кабинет, консультациялар, әлеуметтік карта

Сіздің рөліңіз

Ақпарат жинау, тәуекелдерді бағалау және әрі қарайғы сүйемелдеуді ұйымдастыру.

Неге назар аудару керек

- эмоционалдық қажудың белгілері;
- мазасыздық және депрессиялық көріністер;
- өзін түкке тұрғысыз санау туралы сөздер;
- өзін-өзі зақымдау туралы ескертулер;
- жоғалып кеткісі келетіні туралы сөздер;
- отбасындағы қолайсыздық туралы мәліметтер;
- бұрын анықталған дағдарыстық жағдайлар.

Не істеу керек

1. Өртүрлі дереккөздерден ақпарат жинау.
2. Жағдайды бағалау.
3. Тәуекел деңгейін анықтау.
4. Сүйемелдеуді ұйымдастыру.
5. Қажет болған жағдайда әкімшілікті және сыртқы қызметтерді қосу. /БҚУ,БҚҚБ/

Нені есте сақтау маңызды

Педагогтерден, техникалық персоналдан немесе асхана қызметкерлерінен келген ақпарат – қауесет емес.

Бұл ерте анықтау жүйесінің бір бөлігі.

Медицина қызметкері – медпункт, тексерулер, шағымдар

Сіз – дене жағдайын бірінші болып көретін адамсыз. Бұл сізді негізгі буын етеді.

Мәселені қай жерде байқауыңыз мүмкін

Бала көмекке жүгінгенде, тексерулер кезінде және денсаулық жағдайын бақылау барысында.

Неге назар аудару керек

- медициналық себепсіз жиі шағымдар;
- денедегі күмәнді зақымдану іздері немесе гематомалар;
- салмақтың күрт өзгеруі;
- созылмалы шаршау;
- ұйқының бұзылуы;
- тексеру кезінде қатты қорқу немесе ширығу.

Не істеу керек

1. Бақылауларды тіркеу.
2. Қажет болған жағдайда медициналық көмек көрсету.
3. Педагог-психологке немесе әкімшілікке хабарлау.
4. Тәуекелді әрі қарай бағалау үшін ақпарат беру.

Не істеуге болмайды

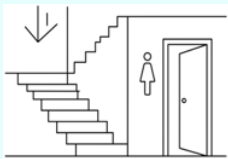
Қайталанатын шағымдарды елемеу.

Бәрін симуляцияға жатқызу.

Ақпаратты тек өзіңізде қалдыру.

Қатаң ереже – БОЛМАЙДЫ:

Қайталанатын шағымдарды елемеу, «симуляцияға» жатқызу, баланы күмәнді іздермен тіркеусіз және педагог-психологке ақпарат бермей қалдыру.



Техникалық персонал (тазалықшылар, аула сыпырушылар) – дәліздер, дәретханалар, аулалар

Мектептің «көрінбейтін» аймақтарында ең маңызды жайттар орын алады.

Сіздің рөліңіз неге маңызды

Дәліздерде, киім ауыстыратын бөлмелерде, дәретханаларда және мектеп аумағында балалар жиі ересектерсіз қалады.

Сондықтан сіз басқа қызметкерлер көрмейтін нәрсені көре аласыз.

Неге назар аудару керек

- бала үнемі жалғыз жүреді;
- дәретханада немесе оңаша жерлерде ұзақ отырады;
- мазақтау немесе жәбірлеу естіледі;
- бала жылайды немесе жабырқаңқы көрінеді;
- күдік тудыратын зақымданулар байқалады;
- бала мектепке кіруге қорқады.

Не істеу керек

1. Бейжай қалмау.
2. Педагог-психологке, сынып жетекшісіне немесе кезекші әкімшіге хабарлау.
3. Тек өзіңіз көрген фактілерді жеткізу.

Талдамаңыз – хабарлаңыз. Көрдіңіз → бірден педагог-психологке немесе кезекші педагогке жеткіздіңіз.

Кітапханашы – оқу залы, әдебиет таңдау, бос уақыт

Кітапхана – бұл балалардың қарым-қатынастан жасырыну үшін келетін орын. Бұл – ақпарат.

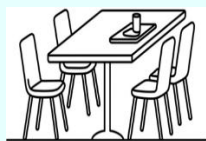
• Неге назар аудару керек

- бала кітап үшін емес, қарым-қатынастан жасырыну үшін келеді;
- ұзақ уақыт ештеңе істемей отырады;
- тек зорлық-зомбылық, шарасыздық немесе ауыр тақырыптардағы әдебиетті таңдайды;
- болып жатқан нәрсенің мәнсіздігі туралы айтады;
- ересектермен және құрдастарымен байланыстан қашқақтайды.

Не істеу керек

Егер бақылаулар қайталанса, педагог-психологке хабарлау.

Кейде уақытында жеткізілген бір ақпарат жағдайды дағдарысқа айналмай тұрып көруге көмектеседі.



Асхана / буфет қызметкерлері – тамақтану уақыты, асхана залы

Бұл неге маңызды

Тамақтану мінез-құлқындағы өзгерістер көбіне эмоционалдық қолайсыздықтың алғашқы белгілерінің бірі болады.

Неге назар аудару керек

- тамақтан бас тарту;
- үстелде үнемі жалғыз отыру;
- өз тамағын басқаларға беру;
- құрдастары тарапынан мазақтау және елемей;
- күрт эмоционалдық реакциялар;
- тез кетуге және байланыстан қашуға ұмтылу.

Не істеу керек

Бақылауларды сынып жетекшісіне, педагог-психологке немесе әлеуметтік педагогке беру

Әкімшілік (директор, орынбасарлар) – жүйелік деңгей, бүкіл ұйым

Сіздің рөліңіз – жүйе жұмыс істейтін жағдайды туғызу.

- Мәдениет қалыптастыру: кез келген қызметкер алаңдататын белгі туралы кімге және қалай хабарлау керегін біледі
- Барлық персоналды тұрақты оқытуды қамтамасыз ету, тек педагог-психологтерді ғана емес
- Жедел жағдайларда шешім қабылдау: сыртқы мамандарды, КТІЖИ, дағдарыс қызметтерін, БҚУ, БҚҚБ, ПО/ қосу
- Құжаттама жүргізу, отбасымен және бейінді органдармен өзара іс-қимыл жасау
- Алаңдататын жағдайлар туралы хабарлаған қызметкерлерді қорғау, олар дұрыс әрекет жасады

Есте сақтаңыз: бір де бір қызметкер көріністі толық көрмейді. Бақылаулар біріктірілген кезде ғана толық бейне қалыптасады. Ақпаратты өзіңізде ұстамаңыз.

Маңызды

Көбіне алғашқы алаңдататын белгіні педагог-психолог те, мұғалім де емес, басқа қызметкер байқайды. Асхана қызметкері баланың күн сайын үстелде жалғыз отырып, ешкіммен сөйлеспейтінін байқауы мүмкін. Тазалықшы оқушының үзіліс кезінде дәретханада жиі жылайтынын көруі мүмкін. Кітапханашы баладан: «Мұнда менімен дос болатын ешкім жоқ» дегенді естуі мүмкін. Вахтер немесе күзет қызметкері сабақтан кейін баланың үйге ұзақ уақыт кетпей тұрғанына немесе мазасыз көрінетініне назар аударуы мүмкін. Сондықтан ерте анықтау жүйесі мектептегі әр ересек адам мынаны түсінгенде ғана жұмыс істейді: егер бала алаңдататын белгілер көрсетіп, қолдауға мұқтаж болса, бұл тек педагог-психологке ғана емес, бәрімізге қатысты. Бұл ретте есте сақтау маңызды: мектеп қызметкерінің міндеті – болған оқиғаның мән-жайын анықтау және өз бетінше тергеу жүргізу емес. Ең бастысы – алаңдататын өзгерістерді уақытында байқау, назар мен қатысу таныту, қажет болса баланы қолдау және әрі қарайғы көмекті ұйымдастыра алатын мамандарға ақпаратты уақытында беру.

Баршаға ортақ негізгі ереже:

Баршаға ортақ негізгі ереже: алаңдататын белгі туралы хабарлау үшін жүз пайыз сенімді болу міндетті емес. Күмәндансаңыз – кеңесіңіз. Толық сенімді күтіп үндемей қалу – ең басты қателік.

3.2 Әрекет ету алгоритмі: анықтаудан сүйемелдеуге дейін.

Маман жұмысында мынаны есте ұстауы маңызды: әрбір алаңдататын жағдай бірдей әрекетті талап етпейді. Кейде бала аздап тұйықталып, көбіне жалғыз қалады немесе бұрын ұнатқан нәрселеріне қызығушылығын жоғалтады. Мұндай жағдайларда бақылау, қолдау және мұқият сүйемелдеу қажет.

Алайда ұзақ бақылауға уақыт қалмайтын жағдайлар да болады. Бір жағдай – баланың соңғы апталарда тұйықтала түсуі. Басқа жағдай – сіз өзіне зиян келтіру белгілерін байқадыңыз немесе зорлық-зомбылық туралы ақпарат алдыңыз. Ал бала өмір сүргісі келмейтінін тікелей айтса, өзіне зиян келтіру ниетін білдірсе немесе өткір эмоциялық дағдарыс жағдайында болса, мүлде басқа деңгейдегі әрекет қажет. Сондықтан маманға алаңдататын сигналдарды байқап қана қоймай, қауіп деңгейін түсіну де маңызды.

Жағдайды дұрыс бағалауға ең басты нәрсе байланысты: бала қажетті көмекті қаншалықты тез алады. Күрделі жағдайда абдырап қалмау және өз әрекеттеріңіздің реттілігін түсіну үшін үш деңгейлі әрекет ету қағидатын қолданған ыңғайлы:

- ☐ Бақылау және сүйемелдеу
- ☐ Кідіріссіз әрекет ету
- ☒ Дереу әрекет ету

Әр деңгейдің өз іс-қимыл алгоритмі, жауапты мамандар шеңбері және әрекет ету мерзімдері бар.



ПЕДАГОГТИҢ ІС-ӘРЕКЕТ АЛГОРИТМІ

зорлық-зомбылық және өзіне-өзі зақым келтіру белгілері анықталған жағдайда

Білім беру ұйымдарының барлық қызметкерлеріне арналған.



ЖАСАУҒА БОЛМАЙДЫ:

-  **Баланы назардан тыс қалдырмаңыз**
Белгі елеусіз болып көрінсе де.
-  **Баламен немесе ықтимал құқық бұзушымен бетпе-бет текетіреске түспеңіз**
Жағдайды көпшілік алдында анықтамаңыз.
-  **Егер өмірі мен денсаулығына қауіп болса, толық құпиялылыққа уәде бермеңіз**
«Мен бұл туралы көмектесе алатын ересектерге ғана хабарлаймын» деп айтыңыз.
-  **Өз бетіңізше психологиялық диагностика жүргізуге немесе «емдеуге» тырыспаңыз**
Бұл мамандардың құзыретіне жатады.
-  **Күш қолданбаңыз**
Қорқытпаңыз және баланы кемсітпеңіз.



ДҰРЫС ӘРЕКЕТТЕР:

Зорлық-зомбылық немесе өзіне-өзі зақым келтіру белгілері анықталса →

ДЕРЕУ
Психологиялық-педагогикалық қолдау қызметі (ППҚ қызметі) үйлестірушісіне (немесе әлеуметтік педагогқа, педагог-психологқа) хабарлау.

АУЫЗША
(жеке кездесу немесе телефон арқылы).
Қызметтік жазбаны кейінірек толтыру.

 **Басқа да белгілер**
(үлгерімнің төмендеуі, сабақ босату, тұйықтық және т.б.)
→ сол күні сынып жетекшісіне хабарлау.
Қажет болған жағдайда ақпарат ППҚ қызметіне жеткізіледі.



Негізгі қағида:
Байқа → Әрекет ет → Мамандарға хабарла → Баланың қауіпсіздігін қамтамасыз ет



Дағдарыстық жағдайға әрекет ету алгоритмі

1-КЕЗЕҢ — АНЫҚТАУ	
Кім анықтайды (3-тармақ)	Зорлық-зомбылық / буллинг белгілері (7-тармақ)
- Білім беру ұйымдары - Ішкі істер органдары - Психологиялық қолдау орталықтары, отбасыны қолдау орталықтары - Мобильді топтар «111» байланыс орталығы - Денсаулық сақтау ұйымдары - КТИҚҚҚ, өңірлік уәкілдер - Қорғаншылық және қамқоршылық органдары - Жергілікті атқарушы органдар, прокуратура, өзге субъектілер	- Дене жарақаттары (көгерулер, сырылған жерлер, жаралар) - Мінез-құлықтағы күрт өзгерістер - Мазасыздық пен депрессия белгілері - Әлеуметтік оқшаулану - Сабақтарды жүйелі түрде босату

Қатыгез қарым-қатынас жасау фактілерін бағалау

Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің, Оқу-ағарту министрінің, Ішкі істер министрінің және Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің бірлескен №528 / №123 / №271 / №190 бұйрығымен бекітілген критерийлер негізінде жүзеге асырылады.

2-КЕЗЕҢ — БАСТАПҚЫ ӨРЕКЕТ ЕТУ**Білім беру ұйымының қызметкері (10-тармақ) — ДЕРЕУ**

- Анықталған факт туралы білім беру ұйымының басшысына хабарлайды

Білім беру ұйымының басшысы (11-тармақ)

- ДЕРЕУ — ата-аналарына немесе заңды өкілдеріне хабарлайды (егер бұл баланың мүдделеріне қайшы келмесе)
- ДЕРЕУ — жарақат белгілері болған жағдайда жедел медициналық жәрдем шақырады
- 3 жұмыс күні ішінде — баланың құқықтарын қорғау жөнінде шаралар қабылдау үшін ақпаратты КТІҚҚҚК-ға жолдайды

3-КЕЗЕҢ — УӘКІЛЕТТІ ОРГАННЫҢ НЕМЕСЕ ҚОРҒАНШЫЛЫҚ ЖӘНЕ ҚАМҚОРШЫЛЫҚ ОРГАНЫНЫҢ ӨРЕКЕТТЕРІ (12-тармақ)

Мерзімі	Өрекеттер
Дереу	• Ақпаратты ішкі істер органдарына, балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органға және өңірлік уәкілге жолдайды • Баланың өмірі мен денсаулығына қауіп төнген жағдайда шұғыл шаралар қабылдайды • Ата-анасының қамқорлығынсыз қалған жағдайда баланы балалардың құқықтарын қорғау ұйымына орналастырады • Мобильді топпен, өңірлік уәкілмен және ПҚО-мен бірлесіп тұрғылықты жеріне барып, тексеру актісін жасайды
1 сағат ішінде	• Уәкілетті орган → балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органға жібереді • Өңірлік уәкіл → Бала құқықтары жөніндегі уәкілге жолдайды • «111» байланыс орталығы → орталық мемлекеттік органдарға, жергілікті атқарушы органдарға, уәкілдерге береді
1 жұмыс күні ішінде	• Кейс-менеджерді тағайындайды • Баланың жағдайына бастапқы бағалау жүргізеді (1-қосымша нысаны бойынша) • Мобильді топпен, өңірлік уәкілмен және ПҚО-мен бірге оқиға орнына барады

3 жұмыс күні ішінде	- Ақпаратты КТІҚҚК-ға жолдайды - Балаға психологиялық көмек көрсету үшін ПҚО-ге береді - Отбасын қолдау үшін отбасыны қолдау орталығына жолдайды
---------------------	--

4-КЕЗЕҢ — ЖЕКЕ ОҢАЛТУ ЖОСПАРЫ (ЖОЖ)

Баланың жағдайына жүргізілген бастапқы бағалау нәтижелері негізінде кейс-менеджер 2-қосымшаға сәйкес нысан бойынша ЖОЖ әзірлейді

Медициналық	Психологиялық	Педагогикалық	Әлеуметтік	Құқықтық
Тіркелген жері бойынша диагностика және емдеу клиникалық хаттамаларына сәйкес (24-т.)	ПҚО үйлестіреді. ППҚҚ қызметі қағидаларына сәйкес (№92 бұйрық)	Кеңес беру, әлеуметтендіру, түзету-дамыту сүйемелдеуі (26-т.)	Жәрдемақылар, төлемдер, тұрғын үй мәселелері (27-т.)	Кеңес беру, соттарда өкілдік ету, құжаттарға көмек (28-т.)

5-КЕЗЕҢ — ВЕДОМСТВОЛАРАРАЛЫҚ СҮЙЕМЕЛДЕУ

КТІҚҚК (29-т.)	ПҚО және отбасыны қолдау орталығы	Өңірлік уәкіл (30-т.)
10 жұмыс күні ішінде: - Баланың құқықтарын қорғау шараларын қабылдайды - Бұзылған құқықтарын қалпына келтіреді	ПҚО: - Балаларға психологиялық көмек көрсетеді - ЖОЖ-дың психологиялық бөлігін іске асырады Отбасын қолдау орталығы (№256-НҚ): - Отбасына көмек пен қолдау көрсетеді	№149 бұйрыққа сәйкес: - Балалардың құқықтары мен мүдделерін қорғайды 1 сағат ішінде Бала құқықтары жөніндегі уәкілді хабардар етеді

ӨРЕКЕТ ЕТУ МЕРЗІМДЕРІНІҢ ЖИЫНТЫҚ КЕСТЕСІ

Мерзімі	Кім және не істейді
Дереу	- Білім беру ұйымының қызметкері ұйым басшысына хабарлайды - Ұйым басшысы ата-аналарына хабарлайды, қажет болғанда жедел жәрдем шақырады - Уәкілетті орган ІІО, уәкілетті органға және өңірлік уәкілге береді - Өміріне қауіп төнгенде немесе қамқорлықсыз қалғанда шұғыл шаралар қабылданады
1 сағат ішінде	- Уәкілетті орган → балалардың құқықтарын қорғау жөніндегі уәкілетті органға - Өңірлік уәкіл → Бала құқықтары жөніндегі уәкілге

	«111» байланыс орталығы → орталық мемлекеттік органдарға, уәкілдерге хабарлайды
1 жұмыс күні ішінде	- Кейс-менеджер тағайындалады - Баланың жағдайына бастапқы бағалау жүргізіледі - Мобильді топпен, өңірлік уәкілмен және ПҚО-мен бірлескен шығу жүзеге асырылады
3 жұмыс күні ішінде	- Білім беру ұйымының басшысы КТІҚҚК-ға жолдайды - Уәкілетті орган КТІҚҚК-ға, ПҚО-ге және отбасыны қолдау орталығына береді
10 жұмыс күні ішінде	- Баланың құқықтарын қорғау және қалпына келтіру шаралары іске асырылады - Кейс-менеджер жоспарына сәйкес бес бағыттың барлығы жүзеге асырылады

ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ ЖӘНЕ ДЕРЕКТЕРДІ ҚОРҒАУ (33–34-т.)

- Кәмелетке толмағандардың дербес деректері жария етілмейді («Дербес деректер және оларды қорғау туралы» ҚР Заңы)
- Баланың және оның отбасының тегі, аты, әкесінің аты, фотосуреті, мекенжайы, білім беру ұйымының атауы туралы мәліметтерді жариялауға тыйым салынады
- Мемлекеттік органдардың әрекеттеріне немесе әрекетсіздігіне ҚР Әкімшілік рәсімдік-процестік кодексінің 91 және 92-баптарына сәйкес шағым жасауға болады

Нормативтік-құқықтық негіз

- «Құқық бұзушылықтардың профилактикасы туралы» ҚР Заңы, 20-баптың 4) тармақшасы
- Бірлескен бұйрық №136-НҚ / №212 / №62 / №386 / №261-НҚ (2026), тіркеу №38874
- №506 бұйрық (2022) — буллингтің алдын алу қағидалары
- №92 бұйрық (2025) — ППҚҚ қызметі (тіркеу №36047)
- №528/123/271/190 бірлескен бұйрық — қатыгез қарым-қатынасты бағалау критерийлері (тіркеу №33002)
- №149 бұйрық (2024) — өңірлік уәкілдер қызметі (тіркеу №34535)
- №256-НҚ бұйрық (2024) — отбасыны қолдау орталықтары қызметі (тіркеу №34499)

Алгоритм – бұл формалдылық емес. Бұл әр буыны маңызды жауапкершіліктің тірі тізбегі: алаңдататын сигналды бірінші байқаған ересектен бастап, дағдарыстан кейін бірнеше ай бойы баланы сүйемелдейтін маманға дейін. Зорлық-зомбылық пен өзіне зиян келтіру жалғыз шешілмейді - олар үйлесімді команданы, нақты құжаттаманы және, ең бастысы, күтіп отырмай, әрекет етуге дайындықты талап етеді. Дағдарысқа тап болған балаға айналасында айыптау да, дүрбелең де

қажет емес - оған келесі қадамды білетін сабырлы, құзыретті ересек адамның жанында болғаны қажет.

3.3 Әрекет ету кезіндегі қарапайым қателіктер және олардың алдын алу жолдары

Бұл бөлім еш боямасыз жазылған. Өйткені мұндай қателіктерді тек жас мамандар немесе немқұрайлы қызметкерлер ғана жасамайды. Оларға тәжірибелі педагогтер, педагог-психологтер, әлеуметтік педагогтер мен басшылар да жол беруі мүмкін. Көбіне бұл кәсібиліктің жеткіліксіздігінен емес, жоғары жүктеме, уақыт тапшылығы, эмоциялық қысым, айналадағы адамдардың ықпалы және балаға мүмкіндігінше тез көмектесуге деген шынайы ниет жағдайында болады. Ересек адам алаңдататын жағдайға тап болғанда, бірден бір нәрсе істегісі келеді: тыныштандыру, қорғау, мән-жайды анықтау, кінәлілерді табу немесе, керісінше, бәрі соншалықты күрделі емес деп өзін сендіру.

Мұндай реакциялар түсінікті және адамдық тұрғыдан табиғи. Алайда дәл дағдарыстық жағдайларда тіпті шағын қателіктер баланың ересектерге деген сенімін жоғалтуына, қажетті көмектің тым кеш көрсетілуіне және оның әл-ауқатына төнетін қауіптің артуына әкелуі мүмкін. Есте сақтау маңызды: кәсіби көмек мінсіз шешімдерден емес, өз қателіктерін байқап, оларды уақытында түзете білуден басталады. Сондықтан бұл бөлімнің мақсаты - мамандарды сынау емес, әрекет етудегі ең жиі кездесетін қателіктерді көруге және олардың алдын алу жолдарын көрсетуге көмектесу. Олардың көбі тәжірибеде ойлағаннан да жиі кездеседі, сондықтан бөлек назар аударуды қажет етеді.

Негізгі ой қарапайым: қателікті бәрі жасайды. Бірақ маман өзінің кәсіби тәуекелдерін білсе және күрделі жағдайда сабырлы,

жүйелі әрі өз құзыреті шегінде қалай әрекет ету керектігін түсінсе, баланың қауіпсіздігі артады.

Қателік	Неліктен туындайды	Салдары	Қалай болдырмауға болады
«Өзім анықтап аламын»	Көмектесуге ниет; әріптесті немесе отбасын «тапсырып қоюдан» қорқу	Бала үшін қауіп; педагог-психолог үшін тәуекел (заңдық жауапкершілік)	Команда - әлсіздік емес. Кез келген екіұшты жағдайда әріптестерді тарту
«Ата-ананы ренжітпейін»	Отбасымен қарым-қатынасты сақтап қалу ниеті	Бала қорғаныссыз қалады; педагог-психолог кәсіби міндеттерін бұзады	Баланың мүддесі ата-анамен «жақсы қарым-қатынастан» әрқашан жоғары
«Күтейік, өзі өтіп кетер»	Сенімсіздік; қателесуден қорқу; шамадан тыс жүктеме	Жағдай нашарлайды; өзіне зиян келтіру және зорлық-	Кез келген күмән болғанда - әрекет ету. Уақытты

Қателік	Неліктен туындайды	Салдары	Қалай болдырмауға болады
		зомбылық өздігінен өтпейді	өткізіп алғаннан гөрі артық назар аударған жақсы
«Айтпаймын деп уәде бердім»	Сенімді сақтап қалу ниеті; баланың қысымы	Кәсіби және құқықтық міндеттердің бұзылуы; бала қауіпте қалады	Мазмұнын естігенге дейін ешқашан құпия сақтауға уәде бермеу
«Әңгіме өткіздім - болды»	Іс аяқталды деген сезім; шамадан тыс жүктеме	Сүйемелдеу және мониторинг жоспары болмаса, жағдай қайталанады	Бір әңгіме - бастамасы ғана. Әрі қарайғы қадамдар жоспары мен күндер әрқашан қажет

Бір қарағанда, қателіктердің көбі айқын болып көрінеді. Кестені оқығанда: «Менде мұндай болмайды» деп ойлау оңай. Алайда тәжірибе керісінше екенін көрсетеді. Нақты жұмыста шешімді көбіне тез, белгісіздік және эмоциялық қысым жағдайында қабылдауға тура келеді. Сондықтан тәжірибелі мамандардың өзі кейде ең тиімді емес жолды таңдайды. Әр жағдайдың бірегей екенін түсіну маңызды. Бірдей қателіктер баланың жасына, мәселенің сипатына, отбасының ерекшеліктеріне және білім беру ұйымының жағдайына қарай әртүрлі көрінуі мүмкін. Сондықтан алгоритмді білу немесе типтік қателіктер тізімін есте сақтау жеткіліксіз. Бұл қағидаттардың нақты жағдайларда қалай жұмыс істейтінін көру де маңызды.

Тәжірибелік мысалдар қандай сигналдар байқалмай қалуы мүмкін екенін, қандай шешімдер ең тиімді болатынын және әртүрлі мамандардың әрекеттері баланы қолдаудың біртұтас жүйесіне қалай бірігетінін жақсырақ түсінуге көмектеседі. Білім беру ұйымдарының қызметкерлері күнделікті жұмысында кездесуі мүмкін бірнеше жағдайды қарастырайық.

КЕЙС. «Өзі кінәлі»
ЖАҒДАЯТ
6-сынып оқушысы Рүстем сыныптастарымен үнемі жанжалдасады. Мұғалімдер: «Өзі түрткі болады - тиісе береді, тыңдамайды, дөрекі» дейді. Сынып жетекшісі оны мінез-құлқы туралы әңгімеге бірнеше рет шақырған. Кездейсоқ, басқа оқушымен сөйлесу барысында әлеуметтік педагог Рүстемнің үйінде «әкесі ішкен кезде ұратынын» білді.
ТАЛДАУ: МҮНДА НЕ БОЛДЫ

Рүстемнің агрессивті мінез-құлқы - «жаман мінез» емес, созылмалы жарақатқа реакция. Себебімен жұмыс істемей, тек «мінез-құлықпен» жұмыс істеу тиімсіз ғана емес - жағдайды ушықтырады: бала қосымша жазалар алады және ересектер менің жағымда емес деген сенімге келеді.

Үйдегі зорлық-зомбылық туралы ақпарат кездейсоқ - басқа оқушы арқылы алынды. Бұл мектеп мамандары баламен жұмыс жүргізгеніне қарамастан, толық көріністі көрмегенін білдіреді.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- ✓ Жасөспірімнің агрессиясы көбіне «жаман тәрбие» емес, ауырсынуға қорғаныс реакциясы
- ✓ Себептерді түсінбей мінез-құлықпен жұмыс істеу - мағынасыз
- ✓ Командалық жұмыс маңызды: әлеуметтік педагог-психолог көрмеген нәрсені көрді
- ✓ Тұрмыстық зорлық-зомбылыққа кез келген күдік болғанда - қорғаншылық органдарына дереу жүгіну

Рүстемге тәртіптік шаралар емес, психологиялық қолдау қажет болды

КЕЙС. «Мен оны жай ғана қолдағым келді»

ЖАҒДАЯТ

Сынып жетекшісі өз сыныбын өте жақсы көретін. Оқушылардың бірі оған сенім арта бастады. Қыз үйдегі тұрақты жанжалдар туралы, анасының жиі айқайлайтынын, әкесінің алкогольді шамадан тыс қолданатынын айтып жүрді. Педагог мұқият тыңдап, қолдап, әр жолы былай дейтін:

«Бұл біздің арамызда қалады».

Мектеп педагог-психологі жағдай туралы білмеді. Әкімшілік те хабардар етілмеді.

Бірнеше айдан кейін қыз суицид әрекетін жасады.

ТАЛДАУ: МҰНДА НЕ БОЛДЫ

Сынып жетекшісі балаға шын жүректен көмектескісі келді, алайда сүйемелдеу мамандарының қатысуын талап ететін жауапкершілікті өз мойнына алды.

Бәрін құпия сақтау туралы уәде қызды уақытылы кәсіби көмек алу мүмкіндігінен айырды. Ересек адам алаңдататын ақпараттың жалғыз иесі болып қалды, ал қолдау жүйесі іске қосылмады.

Жоғары қауіп жағдайында баланың сенімі маңызды, бірақ оның қауіпсіздігі одан да маңызды.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- Баланың сенімі ересек адамның қауіпті құпияны сақтауы керек дегенді білдірмейді
- Зорлық-зомбылық, өзіне зиян келтіру немесе суицидтік ойлар туралы кез келген ақпарат мамандарға берілуі тиіс
- Педагог мәселемен жалғыз қалмайды - көмек сүйемелдеу командасы арқылы көрсетіледі
- Ақпарат тек көмектесе алатын ересектерге берілетінін балаға шынайы түсіндіру маңызды
- Баланың қауіпсіздігі құпия сақтаудан әрқашан маңызды

КЕЙС. «Балалар төбелеседі ғой – бұл қалыпты»

ЖАҒДАЯТ

7-сыныпта бірнеше ай бойы буллинг жалғасты. Оқушылардың бірі үнемі мазақ пен қорлаудың нысаны болды. Алдымен бұл үзілістерде, кейін сынып чатында орын алды.

Педагогтер балалар арасындағы шиеленісті байқағанымен, жағдайды әдеттегі жасөспірімдік жанжал деп санады.

Ата-аналар мектепке көмек сұрап жүгінген кезде, балада өзіне зиян келтіретін мінез-құлық белгілері пайда болған еді.

ТАЛДАУ: МҰНДА НЕ БОЛДЫ

Алаңдататын сигналдар байқалды, бірақ маңызды мәселе ретінде қабылданбады.

Уақытылы әрекет етпеу жағдайдың әрі қарай дамуына мүмкіндік берді. Бала үшін бұл ересектер оны қорғауға дайын емес дегенді растады.

Буллинг сирек жағдайда өздігінен тоқтайды. Жұмыс неғұрлым ерте басталса, ауыр салдар қаупі соғұрлым аз болады.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- Буллинг алғашқы кезеңдерден бастап әрекет етуді талап етеді
- Тіпті жүйелі мазақтаудың жекелеген жағдайлары да назар аударуға лайық
- Ересектердің әрекетсіздігі балалар тарапынан қудалауға рұқсат ретінде қабылданады
- Жағдай неғұрлым ерте анықталса, көмек соғұрлым тиімді болады
- Баланы қорғау ересек адамның араласуға дайын болуынан басталады

КЕЙС. «Мен бірден анасына қоңырау шалдым»

ЖАҒДАЯТ

Мұғалім оқушы қыздың білегінен өзіне зиян келтіру іздерін байқады. Қорқып кеткен ол дереу баланың көзінше анасына қоңырау шалып, болған жағдайды айтты.

Анасы мектепке қатты қобалжыған күйде келді. Әңгіме эмоциямен және қыздың көзінше өтті.

Осыдан кейін оқушы өз уайымдарын ересектермен талқылауды тоқтатты және әрі қарайғы әңгімелерден бас тартты.

ТАЛДАУ: МҰНДА НЕ БОЛДЫ

Педагог көмектесу ниетімен әрекет етті, алайда әрекет ету тәртібі бұзылды.

Ата-ананы хабардар етпес бұрын, жағдайды сүйемелдеу мамандарымен бірге бағалап, сөйлесудің қауіпсіз тәсілін ойластыру қажет.

Ересектердің күтпеген эмоциялық реакциясы баланың мазасыздығын күшейтіп, көмекті қабылдауға дайындығын төмендетуі мүмкін.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- Өзіне зиян келтіру анықталған кезде бірінші болып педагог-психолог қосылады
- Ата-аналарды хабардар ету жағдайды алдын ала бағалауды талап етеді
- Балаға эмоциялық қысым жасаудан аулақ болу маңызды
- Қауіп туралы әңгіме сабырлы және кәсіби түрде ұйымдастырылуы тиіс

Әрекеттердің дұрыс реттілігі баланың ересектерге деген сенімін сақтауға көмектеседі

Бұл тараудағы әр оқиға әртүрлі көрінеді. Бір жерде ересек адам тым ұзақ күтті. Бір жерде көмектескісі келді, бірақ дұрыс емес тәсілді таңдады. Бір жерде алаңдататын сигнал байқалды, бірақ жеткілікті деңгейде маңызды деп қабылданбады. Алайда бұл жағдайлардың бәрін біріктіретін бір нәрсе бар: бала өзіне көмек қажет екенін білдіретін сигналдар берді.

Балалармен жұмыста бәрін алдын ала болжап, ешқашан кателеспеу мүмкін емес. Бірақ дұрыс шешім қабылдауға көмектесетін қағида бар: егер баланың қауіпсіздігі туралы сөз болса, жағдайды мамандармен тым кеш емес, ертерек талқылаған дұрыс.

Педагогке жағдайды өз бетінше тергеудің, диагноз қоюдың немесе барлық жауапты іздеудің қажеті жоқ. Оның міндеті әлдеқайда маңызды – байқау, бейжай қарамау және көмек көрсету процесін іске қосу.

Кейде уақытында қойылған сұрақ, берілген ақпарат немесе дер кезінде ұйымдастырылған қолдау баланың «жанымда бейжай қарамайтын ересектер бар» екенін сезінуіне көмектесетін дәл сол қадамға айналады.

Мектептегі баланы қорғау жүйесі дәл осыдан басталады

4-ТАРАУ. АЛДЫН АЛУ

«Қауіпсіз орта күн сайын құрылады»

Зорлық-зомбылық пен өзіне зиян келтірудің алдын алу - бір реттік іс-шара немесе жылына бір рет өтетін «буллинг туралы сабақ» емес. Бұл мектептегі әрбір ересектің күн сайынғы шағын әрекеттерінен қалыптасатын мәдениет.

4.1 Сынып ахуалы: жұмыс істейтін 10 күнделікті тәжірибе

1. Баланы атымен атаңыз

«Әй», «сен», «соңғы партадағы оқушы» деп емес.

Атымен атау - көңіл бөлу мен құрметтің белгісі. Қарапайым: «Қайырлы таң, Алия» деген сөз балаға көрінгеннен әлдеқайда көп

мағына береді. Бұл: «Мен сені көріп тұрмын. Мен сені есімде сақтаймын. Сен маңыздысың» дегенді білдіреді.

Кейбір балалар үшін бұл ересек адамның бір күн ішінде оған жеке өзі жүгінетін жалғыз сәті болуы мүмкін.

2. Көңіл күйдегі өзгерістерді байқаңыз

Бала өзі көмек сұрап келгенін күтпеңіз. Балалар өз уайымдарын әрдайым тікелей айта бермейді. Егер оқушының әдеттегіден тым тыныш, ашушаң, мазасыз немесе оқшау болып кеткенін байқасаңыз, бірінші болып жақындаңыз. «Бүгін сенің үнсіздеу екенінді байқадым. Бәрі дұрыс па?» «Сені бір нәрсе ренжіткен сияқты. Сөйлескің келсе - мен қасыңдамын». Бірден жауап алу міндетті емес. Кейде балаға оның жағдайы байқалғанын түсіну жеткілікті.

3. Жанжалдарға бірден әрекет етіңіз

Жанжал өздігінен шешіледі деп үміттенудің қажеті жоқ. Көбіне керісінше болады: өкпе жиналады, шиеленіс күшейеді, ал шағын келіспеушіліктер біртіндеп тұрақты қарсы тұруға айналады. Бүгін жай ғана сөз қағысу сияқты көрінген жағдай уақыт өте келе қудалауға ұласуы мүмкін.

Жағдайды уақытында тоқтату, себептерін түсіну және рұқсат етілетін мінез-құлық шекарасын белгілеу маңызды. Сабырмен. Көпшілік алдында айыптамай. Бірақ бейжай қалдырмай.

4. Мазақтау мен қорлауға жол бермеңіз

Қауіпсіз атмосфера мазақтау басталған жерде аяқталады.

Әсіресе мынаны есте сақтау маңызды: балалар ересектерді мұқият бақылайды. Егер педагог сарказмға, кекесін ескертулерге немесе оқушыны көпшілік алдында қорлауға жол берсе, сынып мұндай қарым-қатынас үлгісін тез қабылдайды. Бір бала екіншісіне күлгенде,

«Олар жай ғана әзілдеп жатыр» деп өзіңізді жұбатудың қажеті жоқ. Қарапайым сұрақ қою пайдалы:

«Қазір күлкіге қалған балаға шынымен күлкілі ме?» Көбіне жауап өзі-ақ айқын болады.

5. Баланың қателесу құқығын қорғаңыз

Көптеген балалар материалды білмегендіктен емес, қателесуден қорыққандықтан жауап беруден қорқады. Қателесуден қорқу сирек жағдайда тек баланың өзімен байланысты болады. Көбіне ол қате ұятқа қалудың себебі ретінде қабылданатын атмосферамен байланысты. Үнемі еске салып отырған маңызды:

«Қателесу қалыпты. Оқу дәл осылай жүреді».

Бірақ мұны өз әрекетіңізбен растау одан да маңызды: қателерді сабырмен талдау, оларды түзетуге көмектесу және сәтсіздікті мәселеге айналдырмау.

6. Эмоциялар туралы өмірдің қалыпты бөлігі ретінде айтыңыз

Балалар ересектерден кез келген сезімнің өмір сүруге құқығы бар екенін естуі маңызды.

Ашулануға болады.

Мұңаюға болады.

Уайымдауға болады.

Қорқуға болады.

Эмоцияларға тыйым салмай, балаға оларды түсінуге және қауіпсіз тәсілмен жеңуге көмектесу маңызды.

Ересек адам сезімдер туралы сабырмен айтқанда, балалар біртіндеп өз уайымдарынан ұялмауды үйренеді және шынымен қажет кезде қолдау сұрауға жиірек жүгінеді.

7. Жалғыз қалатындарды байқаңыз

Әр сыныпта дерлік байқалмай қалуы оңай бала бар. Ол тәртіп бұзбайды, дауласпайды, назар талап етпейді және қиындық тудырмайды. Бірақ дәл осындай балалар көбіне ең жалғыз балалардың қатарында болады. Құрдастарынан тұрақты оқшаулану - жай ғана мінез ерекшелігі емес. Бұл ересектердің назарын қажет ететін қауіп факторы. Көрсетілім үшін акциялар ұйымдастырудың қажеті жоқ. Кейде үзілісте жақындау, баланы бірлескен жұмысқа қосу немесе өзін ұжымның бір бөлігі ретінде сезінуіне көмектесу жеткілікті.

Кейде қолдаудың бір шағын ишарасы көрінгеннен әлдеқайда көп нәрсені өзгертеді.

8. Ашықтығы үшін алғыс айтыңыз

Бала өз мәселесімен ересек адамға келгенде, ол өте маңызды әрі оңай емес қадам жасайды. Мұны өзінен-өзі болатын нәрсе деп қабылдамау керек. Былай айтыңыз:

«Бұл туралы маған айтқаның үшін рақмет».

«Көмек сұрап жүгінгеніңе қуаныштымын».

«Осы мәселемен жалғыз қалмағаның дұрыс болды».

Мұндай сөздер балаға қолдау сұраудың қауіпсіз екенін түсінуге көмектеседі.

9. Ережелерді мағынасы арқылы түсіндіріңіз

Бала ережелердің не үшін қажет екенін түсінгенде, олар әлдеқайда жақсы жұмыс істейді. «Өйткені мен солай айттым» деген сөз ұзақ әсер етпейді. Ал мынадай түсіндірулер мүлде басқаша қабылданады:

«Біз бұл туралы келістік, өйткені осылай қауіпсізірек».

«Бұл ереже бір-бірімізді құрметтеуге көмектеседі».

«Осылай бәріміз үшін жайлы жағдай жасаймыз».

Мағынаны түсіну жауапкершілікті жазадан қорқудан әлдеқайда тиімді қалыптастырады.

10. Қиындықтар туралы сабырмен айтыңыз

Балалар ересектердің реакциясын мұқият бақылайды.

Егер ересек адам дүрліге бастаса, бала жағдай үмітсіз деп сенеді. Егер ересек адам мәселені мәңсіздендірсе, бала өз уайымымен жалғыз қалады. Сабырлы әрі сенімді ұстаным әлдеқайда пайдалы:

«Иә, жағдай оңай емес».

«Не істеуге болатынын бірге ойланайық».

«Шешімді бірге іздейміз».

Дәл осындай тәсіл балаға қиындықтардың өмірдің бір бөлігі екенін, оларды еңсеруге болатынын және көмек сұраудың ұят емес екенін түсінуге көмектеседі.

4.2 Жас ерекшелігіне байланысты қиындықтарды алаңдататын белгілерден ажырату

Жасөспірімдік кезеңді жиі буырқанған теңізбен салыстырады. Көңіл күй күніне бірнеше рет өзгеруі мүмкін. Бүгін жасөспірім өзіне сенімді болып, болашаққа жоспар құрса, ертең сәтсіз бақылау жұмысына, досымен ренжісуге немесе әлеуметтік желідегі пікірге бола уайымдауы мүмкін. Ересектерге жасөспірімдердің көптеген уайымы асыра көрінуі мүмкін. Бірақ олар үшін бұл сезімдер шынайы әрі маңызды. Бұл әлсіздік те, еркелік те, назар аудартуға тырысу да емес. Жасөспірімдік кезең - бала өзін, эмоцияларын, айналасындағы адамдармен қарым-қатынасын және әлемдегі өз орнын түсінуді үйренетін елеулі өзгерістер кезеңі.

Сондықтан емтихан алдындағы мазасыздық, сыртқы келбетке қатысты уайым, ара-тұра ашушаңдық, жалғыз қалғысы келу немесе эмоциялық ауытқулардың өзі есеюдің бір бөлігі.

Дәл сондықтан мамандарға тепе-теңдікті сақтау маңызды.

Бір жағынан, жасөспірімнің әр эмоциясын мәселе ретінде қабылдамау. Екінші жағынан, баланың өз уайымдарын енді өз бетінше еңсере алмай отырғанын білдіруін, яғни мүмкін сигналдарды жіберіп алмау. Негізгі бағдар – эмоцияның болуы емес, оның айқындылығы, ұзақтығы және баланың күнделікті өміріне әсері. Егер уайым біртіндеп басылып, жасөспірім оқуына, қарым-қатынасына және үйреншікті істеріне қызығушылығын сақтаса, көбіне бұл жас ерекшелігіне байланысты қиындықтар туралы сөз. Ал өзгерістер тұрақты болып, уақыт өте күшейсе немесе оқуына, қарым-қатынасына және қалыпты өміріне кедергі жасай бастаса, бұл назар аударып, қосымша қолдауды ұйымдастыруға себеп. Сондықтан жеке эпизодқа емес, жалпы көрініс пен өзгерістер динамикасына қарау маңызды. Төменде ересектердің назарын қажет ететін алаңдататын сигналдарды әдеттегі жас ерекшелік уайымдарынан ажыратуға көмектесетін бағдарлар берілген.

Жас ерекшелігіне байланысты қиындық па, әлде алаңдататын сигнал ма?

Жас ерекшеліктері	Алаңдататын сигналдар
Көңіл күй өзгереді, бірақ ара-тұра тұрақтанады	Күйзеліс, мазасыздық немесе ашушаңдық апталап сақталады
Кейде жалғыз болғысы келеді	Үнемі қарым-қатынастан қашады және айналасынан оқшауланады
Бағалар, сыртқы келбет, қарым-қатынастар үшін уайымдайды	Бұрын маңызды болған нәрсенің бәріне қызығушылығын жоғалтады
Кейде ересектермен дауласады	Күрт агрессивті немесе толықтай енжар болып кетеді

Кейде маңызды оқиғалар алдында мазасызданады	Үнемі шиеленіс немесе қорқыныш күйінде болады
Оқуға мотивациясы уақытша төмендейді	Үлгерімнің тұрақты төмендеуі және сабақтарды жиі босату байқалады
Уайымдарын кем дегенде бір маңызды адаммен бөліседі	Сезімдері туралы айтуды тоқтатады және көмектен бас тартады
Сәтсіздіктерді уайымдайды, бірақ біртіндеп қалпына келеді	Өмірдің мағынасыздығы, өзінің ешкімге керексіздігі немесе үмітсіздік туралы айтады

Есте сақтау маңызды: бір белгі емес, олардың үйлесуі, қайталануы және біртіндеп күшеюі алаңдатуы тиіс. Баланың үйреншікті мінез-құлқымен салыстырғандағы өзгерістер көбіне оған ересектердің көмегі қажет болуы мүмкін екенін білдіретін алғашқы сигналға айналады.

Қарапайым, бірақ өте маңызды хабарламаларды тұрақты түрде жеткізіп отыру пайдалы:

- Ашулану – қалыпты. Өзіңе немесе басқаларға зиян келтіру - болмайды.
- Мұңаю – қалыпты. Уайыммен толық жалғыз қалу - қауіпті.
- Көмек сұрау – әлсіздік емес, күштің көрінісі.
- Қателесу – оқу мен есеюдің табиғи бөлігі.
- Өз қиындықтарың туралы айтуға болады. Қасыңда ересектер бар.
- Әр адам жетістігі мен сәтсіздігіне қарамастан қолдауға құқылы.
- Көмекке уақытында жүгіну – өзіңе қамқорлық жасау.

Бала мұндай сөздерді жылына бір рет емес, тұрақты түрде естігенде, олар біртіндеп оның ішкі тірегінің бір бөлігіне айналады. Демек, қиын сәтте оның көмекке жүгіну ықтималдығы едәуір артады.

4.3 Буллинг пен кибербуллингті зиянсыз тоқтату

Нені білу маңызды

Буллинг – бұл «балалардың төбелесуі» де, «жай жанжал» да емес. Бұл күш теңсіздігі бар жүйелі, мақсатты зорлық-зомбылық: бір бала немесе топ өзін қорғай алмайтын басқа баланы жүйелі түрде қорлайды, оқшаулайды немесе оған зиян келтіреді.

Буллингтің үш негізгі критерийі:

- жүйелілік (бір реттік эпизод емес, қайталанады)
- қасақаналық (кездейсоқ емес, мақсатты әрекет)
- күш теңсіздігі (жәбірленуші мұны өз бетінше тоқтата алмайды)

Бір реттік жанжал - буллинг емес. Бірақ ол оның бастамасына айналуы мүмкін.

Буллингтің үш тарапы – жұмыстың үш бағыты

Тарап	Нені түсіну маңызды	Жұмыс бағыты
Жәбірленуші	Ұялу, өзін кінәлау, қорқыныш сезінеді. Көбіне «өзім кінәлімін» деп сенеді	Жеке қолдау; өзін-өзі бағалаумен жұмыс; ешқашан «жай ғана мән берме» деп кеңес бермеу
Агрессор	Агрессияның артында - қорқыныш, ауырсыну, бақылауға ұмтылу, жиі -	Тек жазалау емес, себептермен жұмыс; нақты салдар +

Тарап	Нені түсіну маңызды	Жұмыс бағыты
	өзінің зорлық-зомбылық тәжірибесі тұрады	өзгерістерді қолдау; отбасылық жағдай
Куәгерлер	Ең маңызды топ - буллинг куәгерлердің үнсіз келісімі арқылы өмір сүреді. «Токта» деген бір адам динамиканы өзгертеді	Белсенді куәгер бағдарламалары; рөлдік ойындар; «хабарлау - шағымдану емес»

Буллинг анықталған кездегі алгоритм

1	Фактіні тіркеңіз <i>Күні, орны, қатысушылар, әрекеттердің сипаты - жазбаша</i>
2	Бөлек әңгімелесулер өткізіңіз <i>Жәбірленуші, агрессор, куәгерлер - бірінші кезеңде ЕШҚАШАН бірге емес. Бірінші кезеңдегі бірлескен әңгіме жәбірленушінің жарақатын күшейтеді</i>
3	Жүйелілікті бағалаңыз <i>Бір реттік эпизод па, әлде жүйелі буллинг пе? Бұл әрекет ету ауқымын анықтайды</i>
4	Екі тараптың ата-аналарымен кездесу - бөлек <i>Алдымен - жәбірленушінің ата-анасы. Кейін - агрессордың ата-анасы. Бірінші кезеңде ешқашан бірге емес</i>
5	Сыныппен жұмыс

	<i>Есімдерді атамай және нақты қатысушыларды талқыламай - құрмет, топтағы рөлдер, куәгерлердің жауапкершілігі тақырыбы</i>
6	Мониторинг - кемінде 4 апта <i>Буллинг бір әңгімеден кейін сирек тоқтайды. Тексеру әңгімелерінің күндерін белгілеңіз</i>
7	Қайталанса - шараларды күшейту <i>Әкімшілікті қосу; жүйелі болғанда - КТІЖ; құжаттандыру</i>

Кибербуллинг: ерекшеліктері және әрекет ету алгоритмі

Буллинг туралы айтқанда, көбіне мектепте болатын жағдайды елестетеміз: үзілістегі мазақ, сыныптағы қорлау, құрдастар ортасынан шеттету. Бірақ бүгінде жасөспірімдер қарым-қатынасының едәуір бөлігі цифрлық ортада өтеді. Сондықтан қудалау әлеуметтік желілерге, мессенджерлерге, онлайн ойындарға және топтық чаттарға жиі ауысып отыр.

Кибербуллинг – бұл цифрлық кеңістіктегі буллинг. Ол хабарламалардағы қорлау мен қоқан-лоқы, қауесет тарату, кемсітетін пікірлер жариялау, жалған аккаунттар жасау, баланың келісімінсіз жеке фотосуреттерін немесе бейнежазбаларын тарату, сондай-ақ онлайн топтар мен қауымдастықтардан әдейі шығарып тастау түрінде көрінуі мүмкін. Кибербуллинктің басты ерекшелігі - ол сабақ қоңырауынан кейін аяқталмайды. Әдеттегі жанжал бала үйіне кеткеннен кейін тоқтауы мүмкін болса, цифрлық қудалау кешке де, түнде де, демалыс күндері де жалғасады.

Әдетте байланыс пен қолдау құралы болатын телефон тұрақты шиеленіс пен жаңа шабуылдарды күту көзіне айналады. Сондықтан

кибербуллингтің салдары нақты өмірдегі қудалау салдарынан кем түспей, жиі өте ауыр болады.



Неліктен кибербуллинг ерекше қауіпті?





Оның уақыт бойынша шекарасы жоқ
Хабарламалар, пікірлер мен жарияланымдар тәулік бойы пайда болуы мүмкін.



Қорлау көпшілікке жария болады
Қорлайтын пікірлер мен мазақтауды ондаған, тіпті жүздеген адам көруі мүмкін.



Агрессор өзін жиі жазасыз сезінеді
Жасырын аккаунт немесе анонимділік құқық бұзушыға жалған қауіпсіздік сезімін береді.



Ақпарат тез таралады
Фотосуреттер, бейнежазбалар мен хабарламалар қысқа уақыт ішінде көптеген пайдаланушыларға жіберілуі мүмкін.



Бала мәселемен көбіне жалғыз қалады
Ересектер болып жатқан жағдайды әрдайым байқамауы мүмкін, ал балалар мен жасөспірімдер бұл туралы айтуға



Ересектер неге назар аударуы керек?

Алаңдататын сигналдар мыналар болуы мүмкін:

- телефон немесе компьютер пайдаланудан күрт бас тарту;
- хабарлама алғаннан кейін мазасыздану;
- әлеуметтік желілердегі аккаунттарды өшіру;
- фотосурет немесе хабарлама жариялаудан қорқу;
- интернетте болғаннан кейін көңіл күйдің нашарлауы;
- мектепке барудан бас тарту;

- тұйықталу, ашушандық, жылауықтық;
- үлгерімнің төмендеуі;
- ұйқының бұзылуы;
- бас ауруына, шаршауға, көрінетін себепсіз нашар сезінуге шағымдану.

Кибербуллинг анықталған кездегі іс-қимыл алгоритмі

1-қадам. Сабыр сақтаңыз

Егер бала болып жатқан жағдай туралы айтса, оны кінәламау және мына сөздермен жағдайды мәнсіздендірмеу маңызды:

«Көңіл бөлме».

«Телефонды жай ғана өшір».

«Бұл түк емес, бәрінде болады».

2-қадам. Тыңдаңыз және қолдау көрсетіңіз

Бала мына сөздерді естігені маңызды:

«Бұл туралы айтқаның үшін рақмет».

«Қазір саған ауыр екенін көріп тұрмын».

«Сен жалғыз емессің, біз жағдайды анықтауға тырысамыз».

3-қадам. Дәлелдемелерді тіркеңіз

Хабарламалардың, пікірлердің, жарияланымдардың, фотосуреттердің және басқа материалдардың скриншоттарын сақтаңыз.

Мән-жай анықталғанға дейін оларды өшірмеңіз.

4-қадам. Ақпаратты мамандарға беріңіз

Жағдайды бағалау және әрі қарайғы әрекеттерді анықтау үшін педагог-психологке, сынып жетекшісіне, мектеп әкімшілігіне немесе ППҚҚ мамандарына хабарлаңыз.

5-қадам. Балаға қолдау ұйымдастырыңыз

Қудалауды тоқтатумен қатар, балаға қауіпсіздік сезімін қалпына келтіруге және эмоциялық шиеленісті азайтуға көмектесу маңызды.

Есте сақтау маңызды: кибербуллинг - «виртуалды мәселе» емес. Бала үшін цифрлық ортада туындайтын уайымдар сыныпта немесе мектеп ауласында болған оқиғалар сияқты нақты. Сондықтан интернеттегі қудалау туралы кез келген ақпарат нақты өмірдегі буллинг жағдайлары сияқты байыпты қарауды талап етеді.

Қадам	Әрекет
1. Дәлелдемелерді тіркеу	Күні мен уақыты көрсетілген скриншоттар. Өшірілгенге дейін сақтау - олар қажет болады
2. Зардап шеккенді қолдау	Құрылғыларды жасырып қоймау және интернеттен ажыратпау - бұл кінә мен оқшаулану сезімін күшейтеді
3. Агрессормен жұмыс	Салдар туралы әңгіме (құқықтық және адами); кәмелетке толмаған жағдайда - ата-аналар
4. Бұғаттау және техникалық шаралар	Барлық платформаларда агрессорды бұғаттау; құпиялылық баптаулары
5. Қоқан-лоқы немесе құқыққа қарсы әрекеттер болғанда	Полиция. Скриншоттар - сіздің дәлелдемелеріңіз
6. Жүйелі болғанда - КТІК	Кәмелетке толмаған қатысушылары бар жүйелі кибербуллинг - КТІК құзыретінде

Мектепте құрмет, қолдау және қауіпсіз қарым-қатынас мәдениеті қалыптасқан кезде көптеген тәуекелдердің алдын олар пайда болмай тұрып алуға болады.

Алайда ең тиімді алдын алу жұмысының өзі тәжірибелік құралдарды қажет етеді. Маманға алдын алу қағидаттарын түсініп қана қоймай, күнделікті жұмысқа арналған нақты материалдардың қол астында болғаны маңызды.

Сондықтан келесі тарауда білімді нақты әрекетке айналдыруға көмектесетін чек-парақтар, жадынамалар, құжаттама нысандары, дайын сабақтар, алдын алу іс-шаралары және басқа құралдар ұсынылған.

5-ТАРАУ МАМАННЫҢ ТӘЖІРИБЕЛІК ҚҰРАЛДАРЫ

«Басып шығарып, ертең қолдану»

Алдыңғы тарауларда біз алаңдататын сигналдарды қалай байқау, баламен қауіпсіз байланыс орнату, мамандардың өзара іс-қимылын ұйымдастыру және алдын алу жүйесін қалыптастыру жолдарын қарастырдық. Алайда күнделікті жұмыста маманға іс-қимыл алгоритмдерін түсіну ғана емес, нақты құралдардың қол астында болуы да маңызды. Сондықтан бұл тарау барынша тәжірибелік сипатқа ие. Мұнда педагог-психологтің, әлеуметтік педагогтің, сынып жетекшісінің, әкімшіліктің және білім беру ұйымының басқа да қызметкерлерінің нақты жұмысында қолдануға болатын материалдар жинақталған. Ұсынылған барлық құралдар білім алушылардың зорлық-зомбылыққа, буллингке, өзіне зиян келтіретін мінез-құлыққа

және эмоциялық қолайсыздыққа тап болуын анықтау кезінде туындайтын типтік жағдайлар ескеріле отырып әзірленді.

Бұл материалдардың негізгі міндеті - маманға жағдайды тез бағдарлауға, маңызды бөлшектерді жіберіп алмауға және жүйелі әрекет етуге көмектесу.

Тарауға мыналар енгізілген:

- *білім алушыларды бақылауға арналған чек-парақтар;*
- *алаңдататын жағдайларға әрекет ету жөніндегі жадынамалар;*
- *жағдайларды құжаттау және тіркеу нысандары;*
- *балаға көмек көрсету маршруттары;*
- *дайын сабақтар мен алдын алу іс-шаралары;*
- *талқылауға арналған тәжірибелік кейстер;*
- *ата-аналармен және педагогтермен өзара іс-қимыл құралдары.*

Материалдардың көпшілігін қосымша бейімдеусіз пайдалануға болады: басып шығару, маманның жұмыс папкасына енгізу немесе білім алушыларды сүйемелдеуді ұйымдастыруға негіз ретінде қолдану. Тәжірибелік құралдардың басты құндылығы құжаттардың көптігінде емес, олардың әрқайсысы маманның негізгі сұрақтарының біріне жауап беруге көмектесетінінде:

Дәл қазір не істеу керек?

Сондықтан ұсынылған барлық материалдар нақты жұмыс жағдайларында қолдануға бағытталған және күнделікті тәжірибеге арналған навигатор ретінде пайдаланылуы мүмкін.

Алаңдататын белгілердің экспресс-чек-парағы

Педагог диагноз қоюға міндетті емес. Бірақ ол өзгерістерді байқай алады және байқауы тиіс. Төменде назар аударуды қажет ететін

белгілер берілген. Бір белгі мәселе бар екенін әлі білдірмейді. Бірнеше белгі бір мезгілде байқалса - педагог-психологке жүгінуге негіз.

Белгілеу	Алаңдататын белгі
☐	Үйреншікті мінез-құлықтың күрт өзгеруі - тыныш, тұйық немесе керісінше агрессивті болып кетті
☐	Оқуға қызығушылықтың жоғалуы, көрінетін себепсіз үлгерімнің төмендеуі
☐	Сабақтарды жиі қалдыру, сабақтардан немесе жекелеген пәндерден жалтару
☐	Тұйықталу, сыныптастармен және ересектермен қарым-қатынастан қашу
☐	Ашушаңдықтың өршуі, жылауықтық, мазасыздықтың артуы
☐	Ұйқысыздыққа, шаршауға, медициналық себепсіз бас ауруына шағымдану
☐	Денедегі сырылған, кесілген, көгерген іздер (әсіресе тән емес жерлерде)
☐	Жылы мезгілдің өзінде кара, жабық киім кию (іздерді жасыру әрекеті)
☐	Өмірдің мәнсіздігі туралы, «мен болмасам жақсы еді» деген мазмұндағы сөздер
☐	Тәбеттің күрт өзгеруі - айқын шамадан тыс тамақтану немесе тамақтан бас тарту

5.1 Күнделікті бақылау чек-парағы

Сынып жетекшісіне арналған. Қауіп тобындағы балалармен жұмыс кезінде қолданылады. Аптасына 1 рет толтырылады. 3-5 минут уақыт алады.

Оқушы: _____ Бақылау күні: _____

ФИЗИКАЛЫҚ ЖАҒДАЙЫ

☐	Сыртқы келбеті өзгеріссіз (киімі ауа райына сай, гигиенасы әдеттегідей)
☐	Жарақаттың, кесілген жердің, күйіктің көзге көрінетін іздері жоқ
☐	Медициналық себепсіз денсаулығына шағым жоқ
☐	Әлсіреген немесе денсаулығы нашар болып көрінбейді

МІНЕЗ-ҚҰЛҚЫ ЖӘНЕ ЭМОЦИЯЛАРЫ

☐	Сабақтарға жүйелі түрде қалмай қатысады
☐	Сынып өміріне қатысады
☐	Тұрақты мазасыздық, апатия немесе агрессия белгілері жоқ
☐	Мінез-құлқында немесе көңіл күйінде күрт өзгерістер жоқ

☐	Жеке заттарын таратпайды, «қоштасу» мәніндегі сөздер айтпайды
--------------------------	---

ҚАРЫМ-ҚАТЫНАСТАР

☐	Құрдастарымен байланысады (кемінде бір жақын адамы бар)
☐	Жүйелі қудалау немесе оқшаулану белгілері жоқ
☐	Нақты адамдардан немесе орындардан айқын қорқыныш жоқ

СӨЗІ ЖӘНЕ ТАҚЫРЫПТАР

☐	Өмірдің мәнсіздігі немесе өмір сүргісі келмеу туралы сөздер жоқ
☐	Жазба жұмыстарында, суреттерінде алаңдататын тақырыптар жоқ

ҚОРЫТЫНДЫ:

2-3 теріс пункт → 1-2 күн ішінде педагог-психологке хабарлаңыз
«СӨЗІ ЖӘНЕ ТАҚЫРЫПТАР» бөліміндегі кез келген тармақ
немесе өзіне зиян келтіру іздері → бүгін педагог-психологке
хабарлаңыз

Өмірге қауіп төнсе → жедел жәрдемді (103) шақырып, директорға
дереу хабарлаңыз

Ерекше бақылаулар:

5.3 Шұғыл жадынама: не істеу және қайда бағыттау керек

Алаңдататын жағдаймен алғаш рет бетпе-бет келген педагогке арналған. Басып шығарып, жұмыс үстелінің тартпасында сақтаңыз.

1	ТОҚТАҢЫЗ <i>Терең дем алыңыз. Бұл жағдайда сіздің сабырлылығыңыз - басты құрал</i>
2	ҚАУІПСІЗДІКТІ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТІҢІЗ <i>Бала сіздің қасыңызда қауіпсіз жерде болуы керек. Өмірге қауіп төнсе - жедел жәрдемді дереу шақырыңыз: 103</i>
3	ЖЕКЕ СӨЙЛЕСІҢІЗ <i>«Қазір саған ауыр екенін көріп тұрмын. Мен осындамын. Маған не болып жатқанын айтып берші»</i>
4	ҚҰПИЯ САҚТАЙМЫН ДЕП УӘДЕ БЕРМЕҢІЗ <i>«Мен көмектесуге тырысамын. Әрі қарай не істейтінім туралы саған шынайы айтамын»</i>
5	ПЕДАГОГ-ПСИХОЛОГКЕ ХАБАРЛАҢЫЗ <i>Сол күні. Жеке. Хат алмасу арқылы емес. Нақты фактілерді жеткізіңіз</i>
6	ТІРКЕҢІЗ

	<i>Жазып алыңыз: күні, уақыты, дәл нені байқадыңыз, баланың сөздерін сөзбе сөз(болған жағдайда)</i>
7	ЖАСЫРЫП ҚАЛМАҢЫЗ <i>Тіпті сенімді болмасаңыз да - өткізіп алғаннан гөрі артық хабарлаған дұрыс</i>
8	ӨЗІҢІЗГЕ ДЕ ҚАМҚОРЛЫҚ ЖАСАҢЫЗ <i>Мұндай әңгімеден кейін әріптесіңізбен немесе педагог-психологпен сөйлесіңіз. Бұл қалыпты реакция</i>

5.3 Ата-аналарға арналған жадынама

Ата-аналар жиналысында немесе жеке кездесуде таратыңыз.

Қарапайым тілмен жазылған.

НАЗАР АУДАРУҒА ТИІС АЛАҢДАТАТЫН БЕЛГІЛЕР

Мінез-құлқы	Физикалық белгілер	Сөзі
Бала күрт өзгерді: тыныш, агрессивті, мазасыз немесе тұйық болып кетті	Түсініксіз көгерулер, кесілген іздер, күйіктер	«Мен болмасам жақсы еді» деп айтады
Мектепке барудан бас тартады немесе үйге қайтқысы келмейді	Салмақтың күрт төмендеуі немесе артуы	Өлім тақырыбына қызығады

Мінез-құлқы	Физикалық белгілер	Сөзі
Жеке заттарын таратады немесе «қоштасу» мәніндегі сөздер айтады	Ыстықта жабық киім киеді	Бір жаман нәрсе болып жатқанын меңзейді
Бөлмеде ұзақ қалады, отбасынан қашқақтайды	Себепсіз тұрақты ауырсынулар	Қайда болғаны туралы айтқысы келмейді

НЕ ІСТЕУ КЕРЕК:

1. Қысым жасамай, сабырлы сөйлесіңіз: «Қазір саған ауыр екенін байқап тұрмын. Мен қасыңдамын»
2. Тікелей сұраңыз: «Өзіңе зиян келтіру туралы ойлап жүрсің бе?» - бұл суицидке итермелемейді, бірақ әңгімені ашуы мүмкін
3. Мектеп педагог-психологіне жүгініңіз - сенімді болмасаңыз да
4. Өмірге қауіп төнсе: жедел жәрдем - 103, сенім телефоны - 111 (тегін, анонимді, тәулік бойы)

БҰЛАЙ АЙТПАҢЫЗ: «Ойдан шығарма», «Өзіңді қолға ал», «Отбасыңды ұятқа қалдырдың»

Бұл сөздер әңгімені жабады және ең қиын сәтте баланы қолдаусыз қалдырады.

5.4 Білім алушылармен өткізілетін дайын сабақтар

1-сабақ. «Менің эмоцияларым – менің сигналдарым» (5-7-сыныптар, 45 минут)

Мақсаты: балаларға өз эмоцияларын қажеттіліктер туралы сигнал ретінде тануға және атауға көмектесу, сондай-ақ барлық эмоциялардың қалыпты екенін түсіндіру.

Кезең	Уақыт	Мазмұны
Қыздыру	5 мин	Әркім бүгін таңертең сезінген эмоциясын атайды. Бағалаусыз.
Негізгі бөлім	25 мин	«Эмоциялар дөңгелегімен» жұмыс - қандай эмоциялар болады, олар нені білдіреді, олармен не істеу керек. Шағын топтық жұмыс: «Қай эмоция ең күрделі және неге?»
Тәжірибе	10 мин	Жағдаят карточкалары: оқушылар қандай эмоция сезінетінін және не істейтінін талдайды. Маңызды: «дұрыс» жауаптар жоқ
Қорытындылау	5 мин	Әркім күрделі эмоцияны жеңудің бір тәсілін атайды. Тізім - стендке

Негізгі хабарлар: барлық эмоциялар қалыпты; эмоциялар - үкім емес, ақпарат; күрделі эмоцияларды басқаруға болады.

2-сабақ. «Өз сезімдерің туралы айту – қалыпты жағдай» (8-11-сыныптар, 45 минут)

Мақсаты: көмекке жүгінуге қатысты стигманы азайту. Жасөспірімдерге қиындықтар туралы сөйлесуге қажетті тілдік құрал беру.

Кезең	Уақыт	Мазмұны
Қыздыру	5 мин	Анонимді сауалнама: «Сен қиын жағдайда өзіңді жалғыз сезінген кезің болды ма?» - қол көтеру
Талқылау	15 мин	Адамдар неге мәселелері туралы үндемейді? Айыптаусыз ашық әңгіме. Жауаптарды тақтаға жазу
Оқиға	10 мин	Көмек сұраған және соның нәтижесінде оң өзгеріс болған жасөспірім туралы анонимді кейс
Тәжірибе	10 мин	«Мен сенім арта алатын үш адам» - жеке жұмыс, тапсырылмайды
Қорытындылау	5 мин	Көмек ресурстары: педагог-психолог кабинеті, 111 сенім телефоны, анонимді жүгіну нұсқалары

Негізгі хабарлар: көмек сұрау - әлсіздік емес, күш; сенім артуға болатын ересектер бар; сен жалғыз өзің күресуге міндетті емессің.

3-сабақ. «Тоқта – бұл жұмыс істейтін сөз» (6-9-сыныптар, 45 минут)

Мақсаты: бақылаушы балаларға буллингке әрекет етудің нақты құралын беру. «Бұл менің ісім емес» деген мифті жою.

Кезең	Уақыт	Мазмұны
Қыздыру	5 мин	«Сіз біреуді ренжіткенін көрдіңіз бе? Не сездіңіз? Не істедіңіз?» - талқылау
Үш рөл	10 мин	Түсіндіру: жәбірлеуші, жәбірленуші, бақылаушылар. Буллинг аудитория бар кезде өмір сүреді
Рөлдік ойындар	20 мин	Үш жағдай: сыныптағы мазақтау, топтан шығару, мессенджердегі агрессия. Міндет: бақылаушының араласу сәтін табу
Қорытындылау	10 мин	Фразаларды пысықтау: «Тоқта», «Бұлай болмайды», «Мен ересек адамға айтамын». Түсіндіру: «Бұл шағымдану емес - бұл көмек»

5.5 Педагогтерге арналған «Байқау және зиян келтіріп алмау» тренингі

Форматы: 2,5-3 сағат. Топ: 10-25 педагог. Жүргізуші: педагог-психолог немесе маман.

Мақсаты: теориялық білімді сенімді тәжірибелік әрекеттерге айналдыру. Тек «не істеу керек» дегенмен ғана емес, «бұл болғанда мен өзімді қалай сезінемін» дегенмен де жұмыс істеу.

Блок	Уақыт	Мазмұны	Формат
1. Кіріспе	15 мин	«Алғашқы сөз»: әркім «өзіне зиян келтіру» сөзіне алғашқы ассоциациясын атайды. Бағалаусыз талқылау. Мақсаты - алаңдаушылықты азайту және қауіпсіз кеңістік құру	Шеңбердегі жаттығу
2. Біз не көреміз	30 мин	Карточкалардағы кейстер: 3-4 адамнан құралған топтар жағдайларды талдап, алаңдататын сигналдарды атайды. Жалпы талқылау	Топтық жұмыс
3. Қалай сөйлесу керек	40 мин	Рөлдік ойындар: баламен алғашқы әңгіме. Талдау: не көмектесті, не кедергі болды, қандай сөздер әсер етті. Әңгіме кезіндегі өз сезімдеріне міндетті рефлексия	Рөлдік ойындар + талқылау
Үзіліс	10 мин	-	-
4. Әрі қарай не болады	30 мин	Көмек маршруттарымен жұмыс (таратпа материал). Командада кім не істейді.	Жағдайларды талдау

Блок	Уақыт	Мазмұны	Формат
		Жиі қойылатын сұрақтар және ашық жауаптар	
5.Қарапайым қателіктер	25 мин	Әр топ «қате» жағдайды алады және қалай болуы керектігін ұсынады. Айыптаусыз жалпы талқылау	Топтық жұмыс
6. Қорытындылау	10 мин	Рефлексия: «Өзіммен бірге не аламын?», «Осы аптада не істеймін?». Жадынамалар мен чек-парақтарды тарату	Жеке жұмыс

Маңызды: тренинг – бұл лекция емес. Егер жүргізуші уақыттың жартысынан көбін өзі сөйлесе – бір нәрсе дұрыс болмағаны. Тренингтің құндылығы – педагогтердің тәжірибе арқылы қорытындыға өздері келуінде.

5.6 Алдын алу акциялары

1-акция. «Қолдау қабырғасы»

Көрсеткіш	Мазмұны
Кімге арналған	Бүкіл мектеп, 1-11-сыныптар

Көрсеткіш	Мазмұны
Қалай өткізу керек	Холлда үлкен парақ немесе стенд орналастырылады. Қасына стикерлер мен маркерлер қойылады. Жазу: «Мектептегі біреуге немесе өзіңе қолдау сөзін жаз». Бір апта бойы оқушылар мен педагогтер анонимді хабарламалар қалдырады
Не үшін	Қиындықтар туралы әңгімені қалыпты етеді. Қауымдастық сезімін қалыптастырады. Үйде қолдау алмайтын балалар үшін әсіресе маңызды
Қорытындылау	Сынып сағатында: бірнеше жазбаны дауыстап оқу. «Жазу оңай болды ма? Оқығанда не сезіндіңдер?»

2-акция. «Сенім жәшігі»

Көрсеткіш	Мазмұны
Кімге арналған	5-11-сыныптар
Қалай өткізу керек	Педагог-психолог кабинетінің жанында ойығы бар жабық жәшік. Қасында парақшалар мен қалам. Жазу: «Сені не мазалайтынын жаз - анонимді. Мен оқып, көмектесуге тырысамын». Педагог-психолог аптасына бір рет ашады
Не үшін	Жүгіну кедергісін азайтады. Кейбір балалар дауыстап айта алмайды, бірақ жазуға дайын

Көрсеткіш	Мазмұны
Маңызды	Жәшік шынайы болуы керек - сәндік емес. Егер педагог-психолог оқып, әрекет етпесе - сенім жоғалады

3-акция. «Психологиялық денсаулық апталығы»

Күн	Тақырып	Формат
Дүйсенбі	Стресс деген не және онымен қалай өмір сүруге болады	Параллельдер бойынша сынып сағаттары + стенд
Сейсенбі	Қиын болғанда қалай айту керек	2-сабақ үлгісіндегі сабақ (5.4-бөлім)
Сәрсенбі	Буллинг: үш рөл және бір шығу жолы	3-сабақ үлгісіндегі сабақ (5.4-бөлім)
Бейсенбі	Көмек жақын: қайда жүгінуге болатынын білесің бе?	Ақпараттық стендтер + сыныпта педагог-психологпен кездесу
Жұма	Мен досыма көмектесе аламын	Командалық тапсырмалар + қорытынды рефлексия

5.7 Көмек маршруттары

Басып шығарып, мұғалімдер бөлмесіне, педагог-психолог кабинетінің және әкімшілік кабинетінің жанына іліп қойыңыз. Әр педагог бұл кестені білуі тиіс.

Жағдай	Мектеп ішінде	Сыртқы ресурстар	Шұғылды қ
Отбасындағы зорлық-зомбылыққа күдік	Педагог-психолог → Әлеуметтік педагог → Директор	Қорғаншылық органдары, КТІЖ	Сол күні
Өзіне зиян келтіру анықталды	Педагог-психолог (дереу) → Ата-аналар	Психиатриялық қызмет, дағдарыс орталығы	Дереу
Суицидтік қауіп жоғары	Педагог-психолог → Директор → жалғыз қалдырмау	Жедел жәрдем (103), психиатр, УПП	Дереу: 103
Суицидтік қауіп орташа	Педагог-психолог → қауіпсіздік жоспары → ата-аналар	Психиатр, УПП (жоспарлы консультация)	Сол күні
Буллинг	Педагог-психолог + сынып жетекшісі	Жүйелі болғанда - КТІЖ, ПО	Шұғыл, 1 күн ішінде
Кибербуллинг	Педагог-психолог + скриншоттарды тіркеу	Қоқан-лоқы болғанда - полиция (102), ПО	Шұғыл
Өткір дағдарыс (кез келген)	Кез келген педагог → директор → жедел жәрдем	103 (жедел жәрдем), 102 (полиция)	Дереу

АЛҒАШҚЫ КӨМЕК ТЕЛЕФОНДАРЫ (әр педагогте болуы тиіс):

111 - Балалар мен жасөспірімдерге арналған сенім телефоны
(тәулік бойы, тегін, анонимді)

103 - Жедел медициналық көмек

102 - Полиция

150 - Ересектерге психологиялық көмек

5.8 Педагогикалық кеңестерде талқылауға арналған кейстер

Төрт нақты жағдай (есімдер өзгертілген). Педагогикалық кеңестерде, әдістемелік бірлестіктерде, шағын топтарда пайдалану. Мақсаты - білімді тексеру емес, әрекет ету дағдысын нысықтау.

Жұмыс форматы: кейсті оқып беріңіз → жұпта 3-5 минут талқылау → жалпы талқылау. Жүргізуші сұрақ қояды, дайын жауап бермейді.

КЕЙС. «Жақсы отбасы»

ЖАҒДАЯТ

8-сынып оқушысы Зарина – үздік оқушы, «жақсы отбасынан». Тарих мұғалімі оның алаңғасар болып кеткенін, сабақта ешбір айқын себепсіз екі рет жылағанын байқады. Анасы мектеп өміріне белсенді қатысады, әрдайым күлімдеп жүреді. Сынып жетекшісі: «Неге қозғау керек - отбасы үлгілі ғой» деді.

ТАЛДАУ: МҮНДА НЕ БОЛДЫ

Отбасының сырттай бақуатты көрінуі - баланың қауіпсіздігіне кепіл емес. Зорлық-зомбылық пен дағдарыстар кез келген отбасында болуы мүмкін. Алаңдататын сигналдар (жылау, алаңғасарлық) - отбасының «бейнесіне» қарамастан сигнал болып есептеледі.

Сынып жетекшісінің «тиіспей-ақ қояйық» деген шешімі баланың мүддесіне емес, ата-ананың бейнесіне негізделген.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- ✓ Отбасының бейнесіне емес, баланың сигналдарына әрекет ету
- ✓ Сабақта себепсіз жылау – педагог-психологпен кездесуге сигнал
- ✓ Ананың мектептегі белсенділігі үйде бәрі жақсы екенін білдірмейді
- ✓ «Үлгілі» ата-аналар да мәселенің көзі болуы мүмкін

КЕЙС. «Ол жай ғана назар аудартқысы келеді»

ЖАҒДАЯТ

10-сынып оқушысы Айгүл құрбысына қолына кесік түсіретінін айтты. Құрбысы бұл туралы сынып жетекшісіне хабарлады. Жауап ретінде педагог былай деді:

«Ол бұрыннан сондай - өзіне назар аудартқанды жақсы көреді».

Ақпарат педагог-психологке және мектеп әкімшілігіне берілмеді.
Қосымша әрекеттер жасалған жоқ.

ТАЛДАУ: МҮНДА НЕ БОЛДЫ

Өзіне зиян келтіру - мотивациясына қарамастан, көмек туралы сигнал. Тіпті бұл «назар аударту» болса да, бұл баланың назарға мұқтаж екенін білдіреді. Ол көмекке мұқтаж.

Сынып жетекшісі мұндай құзыреті де, құқығы да болмай тұрып, шешімді жалғыз өзі қабылдады. Бұл кәсіби міндеттерді бұзу және ықтимал заңдық жауапкершілік.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- ✓ «Назар аударту» да - көмек туралы үндеу, елемеуге себеп емес
- ✓ Өзіне зиян келтіру - әрқашан педагог-психологке берілетін сигнал, еш ерекшеліксіз
- ✓ Сынып жетекшісі өзіне зиян келтірудің қаншалықты күрделі екенін бағалауға құқылы емес
- ✓ Педагог-психологке хабарламау - салдары бар кәсіби қате

КЕЙС. «Мен уәде бердім»

ЖАҒДАЯТ

9-сынып оқушысы Марат педагог-психологпен әңгімеде үлкен ағасы оны ұратынын айтты. Педагог-психолог: «Бұл екеуміздің арамызда қалады» деп уәде берді. Бір аптадан кейін жағдай

ушығып, ағасы Мараттың саусағын сындырды. Педагог-психолог өз уәдесінің тұзағында қалды.

ТАЛДАУ: МҮНДА НЕ БОЛДЫ

Әңгіме басталмай тұрып құпия сақтауға уәде беру – педагог-психологті көмектесу мүмкіндігінен айыратын классикалық қате. Зорлық-зомбылық туралы құпия сақталмайды - бұл кәсіби және құқықтық міндеттерге қайшы келеді.

Педагог-психолог өзі жасаған этикалық тұзаққа түсті. Ал бала зардап шегуді жалғастырды.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- ✓ Мазмұнын естімей тұрып, ешқашан құпия сақтауға уәде бермеңіз
- ✓ Құпиялылық шекараларын алдын ала және ашық түсіндіріңіз
- ✓ «Мен бұл туралы тек саған көмектесе алатын адамдарға айтамын» - бұл сатқындық емес, бұл қорғау
- ✓ Сынған саусақ - уәдеге қарамастан әрекет етуді міндеттейтін медициналық жағдай

КЕЙС. «Балалар өздері шешіп алады»

ЖАҒДАЯТ

7-сыныпта оқушылар тобы Диманы барлық белсенділіктен жүйелі түрде шығарып тастайды, оны мазақтайды, сыныптың ортақ

чатынан алып тастаған. Сынып жетекшісі: «Бұл жас ерекшелігі ғой. Өздері татуласады» дейді.

ТАЛДАУ: МҮНДА НЕ БОЛДЫ

Жүйелі түрде шеттету және мазақтау - барлық критерий бойынша буллинг. Буллинг кезінде «өзі өтеді» деп күту ешқашан жұмыс істемейді. Ересектер араласпаса, буллинг күшейеді.

Сонымен бірге чаттан шығарып тастау - кибербуллинг, ол бөлек шараларды талап етеді.

НЕ НӘТИЖЕ БЕРДІ / НЕНІ ЕСТЕ САҚТАУ МАҢЫЗДЫ

- ✓ Жүйелі түрде шеттету = буллинг, «жас ерекшелігіне байланысты жанжал» емес
- ✓ Буллинг өздігінен өтпейді - ол күшейеді
- ✓ Кибербуллинг (чаттан шығарып тастау) бөлек әрекет етуді талап етеді
- ✓ Алгоритм: бөлек әңгімелер → сыныппен жұмыс → кемінде 4 апта мониторинг

5.9 Зорлық-зомбылық, өзіне зиян келтіру және басқа да дағдарыстық жағдайлар анықталған кездегі құжаттаманың негізгі нысандары

Зорлық-зомбылық, буллинг, өзіне зиян келтіретін мінез-құлық немесе өзге де қауіп факторларының белгілері анықталған кезде балаға уақытылы көмек ұйымдастырумен қатар, жағдайды дұрыс тіркеу де маңызды.

Құжаттандыру сүйемелдеудің сабақтастығын қамтамасыз етеді, мамандардың әрекеттерін үйлестіруге көмектеседі және білім беру ұйымының баланы қорғау бойынша қажетті шаралар қабылдағанын растайды.

Құжаттардың ең төменгі пакеті

№	Құжат	Не үшін қажет
1	Бастапқы бақылау картасы (парағы)	Қызметкер байқаған алаңдататын сигналдарды тіркеу
2	Басшының атына қызметтік жазба	Анықталған қауіп туралы ақпаратты әкімшілікке беру
3	Білім алушымен әңгіме хаттамасы	Әңгіме мазмұны мен анықталған фактілерді қысқаша тіркеу
4	Зорлық-зомбылық белгілерін анықтау актісі (қажет болған жағдайда)	Мүмкін зорлық-зомбылықтың анықталған белгілерін тіркеу
5	Қауіп деңгейін бағалау хаттамасы	Өзіне зиян келтіру немесе суицидтік сөздер болған кезде педагог-психолог қолданады
6	ППҚҚ отырысының хаттамасы	Жағдайды алқалы қарау және шешім қабылдау
7	Жеке сүйемелдеу жоспары	Балаға көмек көрсету іс-шараларын айқындайды
8	Жағдайды сүйемелдеу журналы	Мамандар жұмысының динамикасын көрсетеді
9	Ата-аналарға ақпарат (хабарлама)	Заңды өкілдердің хабардар етілгенін растайды

10	Ведомствоаралық жүгіну (қажет болған жағдайда)	Ақпаратты қорғаншылық органдарына, КТІК-ке, ПО-ға, денсаулық сақтау ұйымдарына жолдау
----	---	--

БІЛІМ АЛУШЫНЫ БАСТАПҚЫ БАҚЫЛАУ КАРТАСЫ

Толтырылған күні: _____

Білім алушының Т.А.Ә.: _____

Сыныбы: _____

Қызметкердің Т.А.Ә.: _____

Лауазымы: _____

Не байқалды:

☐ Мінез-құлықтың күрт өзгеруі ☐ Тұйықталу ☐ Агрессивтілік

☐ Буллинг белгілері

☐ Өзіне зиян келтіру іздері ☐ Зорлық-зомбылыққа күдік ☐

Суицидтік сөздер ☐ Басқа: ____

Бақыланған жағдайдың сипаттамасы (тек фактілер):

Күні: _____ Уақыты: _____ Орны: _____

Ақпарат кімге берілді: ☐ Педагог-психологке ☐ Әлеуметтік педагогке ☐ Әкімшілікке ☐ Медицина қызметкеріне
Берілген күні: _____ Қолы: _____

ЗОРЛЫҚ-ЗОМБЫЛЫҚ БЕЛГІЛЕРІН АНЫҚТАУ АКТІСІ

зорлық-зомбылықтың анықталған белгілерін тіркеу

Осы акт физикалық, психологиялық немесе зорлық-зомбылықтың өзге түрінің көзге көрінетін белгілері болған кезде жасалады. Акт заңдық қорытынды болып табылмайды және одан әрі ведомствоаралық өзара іс-қимылға негіз болады.

Білім алушының Т.А.Ә.

Сыныбы

Акт толтырылған күні

Уақыты

Толтырушының лауазымы

Анықтау мән-жайлары

Анықталған белгілер (байқалғанның бәрін белгілеңіз)

Физикалық зорлық-зомбылық

- ☐ Ұру, сырылу іздері, жазылудың әртүрлі сатысындағы гематомалар
- ☐ Баланың түсіндіруіне сәйкес келмейтін жарақаттар
- ☐ Күйік, байлау іздері
- ☐ Қол тигізгенде ауырсыну, қозғалыстың шектелуі
- ☐ Басқа _____

Психологиялық және эмоциялық зорлық-зомбылық

- ☐ Нақты адам немесе орын аталғанда қорқу
- ☐ Тұйықталу, мінез-құлықтың күрт өзгеруі
- ☐ Қорқыту, кемсіту, қоқан-лоқы туралы сөздер

☐ Регрессивті мінез-құлық (энурез, саусақ сору және т.б.)

☐ Басқа _____

Сексуалдық зорлық-зомбылық (негіз болған жағдайда)

☐ Баланың өзіне қатысты сексуалдық әрекеттер туралы айтқан сөздері

☐ Жыныс мүшелері аймағындағы жарақаттар

☐ Жасына тән емес сексуализацияланған мінез-құлық

☐ Басқа _____

Баланың сөздері (сөзбе-сөз, тырнақша ішінде, болған жағдайда)

Болжамды дереккөз/орындаушы (белгілі болса)

☐ Анықталмаған

☐ Отбасы мүшесі / заңды өкіл

- ☐ Құрдасы / басқа білім алушы
- ☐ Педагог немесе ұйымның өзге қызметкері
- ☐ Өзге тұлға _____

Қабылданған шаралар

- ☐ Білім беру ұйымының әкімшілігі хабардар етілді
- ☐ Педагог-психолог / әлеуметтік педагог тартылды
- ☐ Ведомствоаралық жүгіну жолданды (қорғаншылық органы, КТІК, ІІО)
- ☐ Ата-аналар (занды өкілдер) хабардар етілді
- ☐ Басқа _____

Акт құпия құжат болып есептеледі. Ондағы мәліметтерді жария етуге тек баланың мүддесін қорғау мақсатындағы ведомствоаралық өзара іс-қимыл шеңберінде ғана жол беріледі.

Акт толтырушы

Күні

Ұйым басшысы

Қолы

БІЛІМ АЛУШЫМЕН ӘҢГІМЕЛЕСУ ХАТТАМАСЫ

Әңгіме мазмұны мен анықталған фактілерді қысқаша тіркеу

Білім алушының Т.А.Ә.

Сыныбы

Әңгімелесу күні

Уақыт

Өткізілген орны

Маман

Қатысқандар (қажет болған жағдайда)

Әңгімеге негіз және мақсат

Әңгіменің қысқаша мазмұны

(тек маңызды фактілер тіркеледі, баланың айтқан сөздері - тырнақша ішінде, бірінші жақта)

Әңгіме барысындағы білім алушының эмоциялық жағдайы

- ☐ Сабырлы, байланысқа ашық
- ☐ Мазасыз, шиеленісті
- ☐ Жабырқаулы, тұйық
- ☐ Қозған, агрессивті
- ☐ Теріске шығару / байланыстан қашу
- ☐ Басқа _____

Анықталған фактілер мен қауіп белгілері

- ☐ Мүмкін зорлық-зомбылық немесе қатыгез қарым-қатынас белгілері
- ☐ Өзіне зиян келтіру іздері

- ☐ Суицидтік ойлар немесе сөздер
- ☐ Буллинг / кибербуллинг белгілері
- ☐ Өткір эмоциялық қолайсыздық
- ☐ Анықталмады / ақпарат нақтылауды қажет етеді
- ☐ Басқа _____

Қабылданған шешімдер және келесі қадамдар

Әңгіме мазмұны құпия болып есептеледі және заңнамада белгіленген негіздерсіз үшінші тұлғаларға берілмейді

Маман

Хаттама толтырылған күні

ҚАУІП ДЕҢГЕЙІН БАҒАЛАУ ХАТТАМАСЫ

БАҒАЛАУ ХАТТАМАСЫ

Қауіп деңгейі

Білім алушының Т.А.Ә.

Сыныбы

Бағалау күні

Маман

Алаңдататын белгілердің болуы

Белгі	Иә	Жоқ
Өзіне зиян келтіру	☐	☐
Суицидтік сөздер	☐	☐
Өлім туралы әңгімелер	☐	☐
Үмітсіздік, мәнсіздік сезімі	☐	☐
Әлеуметтік оқшаулану	☐	☐
Зорлық-зомбылық белгілері	☐	☐
Буллинг / кибербуллинг	☐	☐
Мінез-құлықтың күрт өзгеруі	☐	☐

Қауіп деңгейін анықтау

☐ Төмен қауіп

- ☐ Жекелеген алаңдататын белгілер
- ☐ Өмірге қауіп жоқ
- ☐ Ересектермен байланыс сақталған

☐ Орташа қауіп

- ☐ Бірнеше тұрақты алаңдататын белгі
- ☐ Тікелей суицидтік ниетсіз өзіне зиян келтіру
- ☐ Айқын эмоциялық қолайсыздық
- ☐ Сүйемелдеу қажет

Жоғары қауіп

- ☐ Суицидтік сөздер
- ☐ Өзіне зиян келтіру жоспары
- ☐ Өзіне зиян келтіру немесе суицид әрекеті
- ☐ Өмірге тікелей қауіптің болуы

Қорытынды бағалау

☐ Төмен қауіп

☐ Орташа қауіп

☐ Жоғары қауіп

Ұсынылатын әрекеттер

Маманның қолы

Күні

ҚОРЫТЫНДЫ

Зорлық-зомбылық, буллинг, өзіне зиян келтіру мінез-құлқы және эмоциялық дағдарыстар көбіне аяқ астынан пайда болмайды. Әдетте олардың алдында балаға қиын екенін білдіретін сигналдар берілетін кезең болады. Кейде бұл сигналдар бірден байқалады. Кейде олар біртіндеп көрініп, күнделікті мектеп тіршілігінің арасында ұзақ уақыт байқалмай қалады. Сондықтан балаға көмек көрсету жүйесі дағдарыс сәтінде емес, әлдеқайда ертерек - ересектердің оның мінез-құлқындағы, эмоциялық жағдайындағы және айналасындағылармен қарым-қатынасындағы өзгерістерге назар аударуынан басталады.

Құрал барысында біз алаңдататын сигналдарды қалай тану, қауіпсіз байланыс орнату, ата-аналармен өзара іс-қимыл жасау, командалық жұмысты ұйымдастыру және білім беру ұйымында алдын алу ортасын құру жолдарын қарастырдық.

Бұл элементтердің барлығы баланы қолдаудың біртұтас жүйесінің бөлігі.

Мынаны түсіну маңызды: білім беру ұйымы қызметкерінің міндеті баланың барлық мәселесін өз бетінше шешу емес.

Өзгерістерді уақытында байқап, бейжай қалмай, көмек көрсету процесін іске қосу әлдеқайда маңызды.

Сондықтан құрал логикасы төрт бірізді қадамға құрылған:

БАЙҚАУ

Баланың мінез-құлқындағы, көңіл күйіндегі, сыртқы келбетіндегі және қарым-қатынасындағы өзгерістерге мұқият болу.

Алаңдататын сигналдарды елемей және оларды тек жас ерекшеліктерімен түсіндіру дұрыс емес.

ЖАҚЫНДАУ

Қауіпсіз байланыс орнату.

Айыптамай және қысым жасамай тыңдау.

Балаға жанында қолдауға дайын ересек адам бар екенін сезінуге көмектесу.

ХАБАРЛАУ ЖӘНЕ ӘРЕКЕТ ЕТУ

Жағдаймен жалғыз қалмау.

Қауіп деңгейіне сәйкес сүйемелдеу мамандарын, әкімшілікті, ата-аналарды және бейінді қызметтерді қосу.

АЛДЫН АЛУ

Балалар өздерін қауіпсіз сезінетін, көмекке қайда жүгінуге болатынын білетін және дағдарыстық жағдай туындамай тұрып қолдау алатын білім беру ортасын құру.

Балаларды қорғау және олардың әл-ауқатын қамтамасыз ету мәселелеріндегі білім беру ұйымы жұмысының тиімділігі өткізілген іс-шаралардың саны немесе құжаттаманың көлемімен анықталмайды.

Одан әлдеқайда маңыздысы:

- алаңдататын сигналдар уақытында байқала ма;
- қызметкерлер күрделі жағдайда қалай әрекет ету керектігін біле ме;
- әркім көмек жүйесіндегі өз рөлін түсіне ме;
- бала шынымен қажет болған кезде қажетті қолдау ала ма.

Әрбір білім беру ұйымы дәл осы нәтижелерге ұмтылуы тиіс.

Негізгі нәтиже	Бұл тәжірибеде нені білдіреді
Ерте анықтау	Алаңдататын сигналдар уақытылы байқалады және назардан тыс қалмайды
Кәсіби әрекет ету	Қызметкерлер іс-қимыл алгоритмдерін біледі және сенімді, жүйелі әрекет етеді

Командалық жұмыс	Әр маман өз рөлін түсінеді және әріптестерімен өзара іс-қимыл жасайды
Қауіпсіз білім беру ортасы	Мектепте сенім, қолдау және құрмет атмосферасы қалыптасқан

Құралдың басты қорытындысы қарапайым.

Бала әрдайым көмек туралы сөзбен сұрай бермейді.

Бірақ оның жанында күн сайын өзгерістерді байқай алатын, әлі дауыстап айтылмағанды ести алатын және қолдауға алғашқы қадам жасауға көмектесетін ересектер болады. Дәл осындай уақытылы және жүйелі әрекеттерден білім беру ұйымындағы баланың қауіпсіздігі, сенімі мен әл-ауқаты қалыптасады.