



Жобаны Еуропалық
Одақ қаржыландырады

ҰХДБИ



INSTITUTE FOR
WAR & PEACE REPORTING



ИНСТИТУТ РЕПОРТАЖЕЙ ВОЙНЫ И МИРА

Мектептердегі психологиялық қызметтер мен психологиялық қолдау орталықтарының және құжаттарды кабинеттік талдау жұмысы аясында Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау, суицидтің алдын алу және олардың құқықтары мен саламаттығын қамтамасыз ету жөніндегі 2023 – 2025 жылдарға арналған кешенді жоспарды мониторингтеу нәтижелері негізінде

WHITE PAPER

«Бұл жарияланымды Еуропалық Одақ қаржыландырды. Оның мазмұнына тек IWPR жауапты және ол міндетті түрде Еуропалық Одақтың көзқарасын білдірмейді».

Автор туралы

Айтмағамбетова Марал — филология ғылымдарының кандидаты, медиалық және ақпараттық сауаттылық бойынша өңірлік сарапшы, медиа, білім беру және адам құқықтары саласындағы зерттеуші. Педагогикалық және зерттеу тәжірибесі – 22 жыл. Сын тұрғысынан ойлау, медиасауаттылық, өшпенділік тілі және цифрлық құқықтар тақырыптарындағы 10-нан астам білім беру және зерттеу курстарының авторы және бірлескен авторы (Internews, IWPR, UNESCO IITE, ЕҚЫҰ).

Just Support жеке қоры туралы

Just Support жеке қоры – балалар, жасөспірімдер және отбасылардың психологиялық әл-ауқатын қолдау мен зорлық-зомбылықтың алдын алу саласында жұмыс істейтін қазақстандық коммерциялық емес ұйым. Қор білім беру және адвокациялық жобаларды іске асырады, травмаға бағдарланған көмекті дамытуда, сондай-ақ баланың құқықтарын қорғаудың мемлекеттік жүйесін жетілдіру бойынша ұсыныстар енгізеді. 2018 жылдан бастап Just Support ғылыми тәсілді, ағартушылықты және жүйелік өзгерістерді біріктіре отырып, отбасылармен, педагогтармен және мамандармен кешенді жұмыс жүргізіп келеді. Қордың жетекші жобасы – **Антибуллинг қауымдастығы**, оған Қазақстанның 9 өңірінен 30-дан астам сарапшы кіреді және ол білім беру ұйымдарында қауіпсіз орта қалыптастырумен айналысады.

IWPR туралы

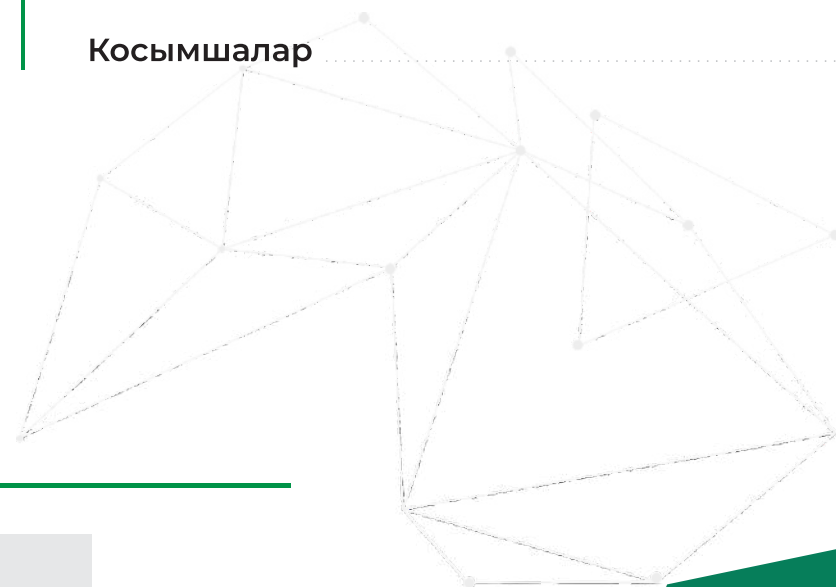
IWPR (Соғыс пен бейбітшілікті баяндау институты) қақтығыс, дағдарыс немесе өтпелі кезеңдегі елдерде жергілікті халықтың дауысын күшейтіп, оң өзгерістерге жол ашады. Жеккөрушілік тіл мен үгіт-насихат белең алып, журналистер мен азаматтық белсенділер шабуылға ұшыраған кезде, IWPR сенімді ақпарат таратып, қоғам үшін маңызды қоғамдық пікірталастарды қолдайды. Жаңа жалған ақпарат түрлері әлеуметтік араздықты күшейтіп, цифрлық қауіпсіздікке қатер төндіріп, журналистерге шабуылдарды жиілетіп жатқан қазіргі заманда IWPR-дың жергілікті дауыстарды қолдау миссиясы бұрынғыдан да маңызды бола түсті. IWPR-дың негізгі қызметі – журналистер мен азаматтық қоғам өкілдерінің қауымдастықты ақпараттандыруына, ағартуына және жұмылдыруына мүмкіндік беру арқылы сенімді, бейтарап ақпарат ағынын күшейту. IWPR қоғамның өз шешімін өзі табуына көмектеседі, есептілік, сөз бостандығы және адам құқықтары үшін репортаж жасау мен адвокаттық қызмет жүргізу қабілетін арттыру арқылы жергілікті әлеуетті нығайтады.

Еуропалық Одақ туралы

Еуропалық Одақ – Еуропаның 27 елінен тұратын экономикалық және саяси одақ. Ол – адамның қадір-қасиетін құрметтеу, бостандық, демократия, теңдік, заң үстемдігі және адам құқықтары, соның ішінде азшылық өкілдерінің құқықтарын құрметтеу құндылықтарына негізделген. Қоғам, қоршаған орта және экономиканың тұрақты дамуына жәрдемдесу үшін әркімнің пайдасына орай жаһандық деңгейде әрекет етеді.

Мазмұны

	Кіріспе	6
1.	Өзектілігі	8
2.	Зерттеудің нысаны, мәні және әдістері	10
3.	Кешенді жоспардың нормативтік құжаттарына кабинеттік талдау	11
4.	Мектептік және мектептен тыс психологиялық қызметтердің ұлттық тәжірибесі мен проблематикасы	16
5.	Зорлық-зомбылық пен буллинг жағдайларына әрекет етудегі кедергілер	19
6.	Халықаралық стандарттар және салыстырмалы талдау	24
7.	Психологиялық қолдау орталықтарының және мектеп психологтарының қызметі аясында Кешенді жоспардың іске асырылуын мониторингтеу нәтижелері бойынша тұжырымдар	28
	Косымшалар	32





ысқартулар тізімі (аббревиатуралар мен терминдер)

ҚР БП ҚСЖАЕК	Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитеті
ОАМ БҚҚК	Оқу-ағарту министрлігінің Балалардың құқықтарын қорғау комитеті
КЖ	Кешенді жоспар
ҚР	Қазақстан Республикасы
БҚО	Балаларды қолдау орталығы
ПҚО	Психологиялық қолдау орталығы
ОҚО	Отбасыны қолдау орталығы
МП	Мектеп психологтары

Қазақстан Республикасының халқының үштен бірін балалар құрайды – 6,9 миллион адам, олардың ішінде 4 миллионнан астамы мектептер мен колледждерде білім алады. Балалардың құқықтарын қамтамасыз ету, олардың қауіпсіздігі мен әл-ауқаты Қазақстан мемлекетінің саясаты үшін де, жалпы білім беру жүйесі үшін де басымдық. Алайда, ЮНИСЕФ деректеріне сәйкес, Қазақстанда 2 жастан 14 жасқа дейінгі әрбір екінші бала отбасында тәртіптің зорлық-зомбылық түрлеріне ұшырайды. Оқушылардың үштен екі бөлігі мектеп қабырғасында оқушылар немесе мұғалімдер тарапынан зорлық-зомбылыққа немесе кемсітушілікке ұшырайды немесе куә болады. Мінез-құлқында қиындықтар бар балаларға арналған интернат мекемелері мен мектептерде зорлық-зомбылықтың жоғары деңгейі байқалады. Қосымша алаңдаушылық тудыратын мәселе – жасөспірімдер арасындағы суицид жағдайы. Қазіргі таңда өзін-өзі өлтіру Еуропа мен Орталық Азиядағы жасөспірімдер мен жастар арасындағы өлімнің негізгі себебі болып отыр. Бұл статистика жүйелі әрекет етудің, алдын алу шараларына инвестиция салудың, психикалық денсаулықты қолдаудың және көмек көрсету қызметтеріне сенімді арттырудың қажеттігін көрсетеді.

Осы сын-қатерлерге жауап ретінде Қазақстан Республикасы Үкіметі Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау, суицидтің алдын алу және олардың құқықтары мен саламаттығын қамтамасыз ету жөніндегі 2023 – 2025 жылдарға арналған кешенді жоспарды бекітті (2023 жылғы 31 тамыздағы №748 қаулы). КЖ сәйкес, балалардың құқықтары мен мүдделерін қорғау, барлық түрдегі зорлық-зомбылықтан сақтау және аутоагрессивті мінез-құлықтың алдын алу Қазақстан Республикасының мемлекеттік саясатының ресми түрде танылған басымдықтары болып айқындалды.

Кешенді жоспарды іске асырудың негізгі шаралары мыналар:

- зорлық-зомбылықты, жәбірлеуді (буллинг), кибербуллингті ерте анықтау және оларға көмек көрсету әдістемесін әзірлеу;
- өңірлерде Психологиялық қолдау орталықтарын (ПҚО) құру;
- ІІІ байланыс орталығын іске қосу;
- мектептерде антибуллингтік бағдарламаларды және жеке қауіпсіздік сабақтарын енгізу.

Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің Балалардың құқықтарын қорғау комитетінің (БҚҚК) ақпараты бойынша еліміздегі мектептерде шамамен 8 мың психолог және 4,5 мың әлеуметтік педагог жұмыс істейді. 2024 жылға дейін мектеп психологтарының қызметіне жүйелі әдіснамалық қолдау көрсетілмеді. Кешенді жоспар шеңберінде мектептердің психологиялық қызметтеріне көмек көрсету және балалар мен олардың отбасыларына кеңес беру үшін инфрақұрылымдық және мазмұндық база ретінде әрекет ететін Психологиялық қолдау орталықтарын құру басталды. БҚҚК-нің ресми деректеріне сәйкес (2024 жылғы қараша айындағы жағдай бойынша), ПҚО-да 468 маман жұмыс істесе, 2025 жылғы ақпан айындағы «Өркен» Балалар әл-ауқаты ғылыми-практикалық институтының ақпараты бойынша бұл көрсеткіш 595 маманға жеткен. Елімізде зорлық-зомбылық пен буллингтің алдын алу жүйесінде өңірлік тораптар қызметін атқаратын барлығы 20 Психологиялық қолдау орталығы жұмыс істейді.

Осы құжат (white paper) аталған шараларды іске асырудың тиімділігін талдау, қазақстандық тәсілді халықаралық стандарттармен салыстыру және мемлекеттік органдар, білім беру мекемелері және азаматтық қоғам үшін практикалық ұсынымдар әзірлеу мақсатында дайындалған.

1. Өзектілігі

Соңғы жылдары Қазақстан Республикасы балалардың құқықтары мен әл-ауқатын қорғау бойынша, соның ішінде зорлық-зомбылықпен, буллингпен күрес және жасөспірімдер суицидінің алдын алу бағытында белсенді шаралар қабылдап келеді. Осы бағыттағы негізгі қадамдардың бірі – Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау, суицидтің алдын алу және олардың құқықтары мен саламаттығын қамтамасыз ету жөніндегі 2023 – 2025 жылдарға арналған кешенді жоспарын қабылдау болды. Жоспар шеңберінде ведомствоаралық өзара іс-қимылдың жаңа модельдерін енгізу басталды, Психологиялық қолдау орталықтары (КҚО) құрылды, дағдарыстық жағдайға тап болған балаларды ерте анықтау және оларға көмек көрсетудің тетіктері қалыптастырыла бастады.

Дегенмен, проблеманың ауқымы алаңдатарлық күйінде қалып отыр. ҚР БП ҚСЖАЕК деректері негізінде Ranking.kz ұсынған шолу бойынша 2023 жылы Қазақстанда кәмелетке толмағандар арасында аяқталған суицидтер саны 2022 жылмен¹ салыстырғанда 30% -ға өсті. Қазақстан Республикасы Бас прокуратурасының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу жөніндегі комитетінің деректері бойынша, 2024 жылы кәмелетке толмағандар арасындағы аяқталған суицид жағдайлары азайып, 175 оқиғаны құрады, ал 2023 жылы бұл көрсеткіш 204 оқиға болған. Алайда, суицидке әрекет жасау жағдайларының жалпы саны, керісінше, артты: 2023 жылғы 376 оқиғадан 2024 жылы 453 оқиғаға дейін өскен.

Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғауда, суицидтің алдын алуда және олардың құқықтары мен саламаттығын қамтамасыз етуде маңызды қауіп факторларының бірі буллинг пен кибербуллинг. [ЮНЕСКО деректеріне сәйкес](#), жиі қорлауға ұшырайтын жасөспірімдер:

- мектепте өзін үш есе жиі аутсайдер сезінеді;
- мектепті екі есе жиі себепсіз қалдырады, сондай-ақ орта мектепті бітіргеннен кейін ресми білімнен жиі бас тартады;
- өзін жалғыз сезінеді, түнде ұйықтай алмайды және қорлауға ұшырамағандарға қарағанда суицид туралы екі есе жиі ойлайды.

¹<https://ranking.kz/reviews/socium/za-posledniy-god-kolichestvo-samoubiystv-sredi-podrostkov-vyroslo-pochti-na-tret.html>

Осы кешенді талдау құжатында Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау, суицидтің алдын алу және олардың құқықтары мен саламаттығын қамтамасыз ету жөніндегі 2023 – 2025 жылдарға арналған кешенді жоспарын мониторингтеу нәтижелері негізінде, балаларға қатысты зорлық-зомбылық тақырыбы мен орта білім беру ұйымдарында (мектептерде) және Психологиялық қолдау орталықтарында суицидтік мінез-құлықпен жұмыс істеуге қатысты негізгі құрамдас бөліктер бойынша мынадай талпыныс жасалды:

- Кешенді жоспардың негізгі шараларын енгізудің аралық қорытындыларын шығару;
- буллинг пен зорлық-зомбылықтың алдын алуға арналған жаңа инфрақұрылымның тиімділігін бағалау;
- ұлттық тәжірибені халықаралық ұсынымдармен салыстыру;
- балаларға көмек көрсету жүйесін жетілдірудің нақты жолдарын ұсыну.

2. Зерттеудің нысаны, мәні және әдістері

Зерттеу нысаны – орта білім беру ұйымдарында (мектептерде) және Психологиялық қолдау орталықтарында (ПҚО) балалардың құқықтарын қорғауға бағытталған Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау жөніндегі 2023 – 2025 жылдарға арналған кешенді жоспарында көзделген шаралар.

Зерттеу мәні – Кешенді жоспар аясында әзірленген нормативтік және әдістемелік құжаттар, сондай-ақ осы құжаттардың мектептер мен ПҚО-да қолданылу тәжірибесі.

Зерттеудің мақсаты – мектептердегі психологиялық қызметтер мен психологиялық қолдау орталықтарының және құжаттарды кабинеттік талдау жұмысы аясында Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау, суицидтің алдын алу және олардың құқықтары мен саламаттығын қамтамасыз ету жөніндегі 2023 – 2025 жылдарға арналған кешенді жоспары негізінде ҚР Кешенді жоспарды жүзеге асыру шараларын бағалау және буллинг, зорлық-зомбылық және жасөспірімдер суицидінің алдын алу саласына жүйелі өзгерістер енгізу үшін ұсыныстар беру.

Міндеттері:

1. Мектептер мен ПҚО-дағы балаларды қорғаудың негізгі тетіктерінің жағдайын бағалау.
2. Нормативтік-құқықтық базаны және әрекет ету практикасын жетілдіру бойынша ұсыныстар әзірлеу.
Зерттеу кезеңі мен ауқымы. Зерттеу 2025 жылғы қаңтар–ақпан айларында жүргізілді және ол ПҚО-ның 2024 жылы іске қосылған кезінен бастап Кешенді жоспарды енгізу тәжірибесін қамтыды.

Зерттеу әдістемесі

- 1) Кабинеттік талдау. Зерттеушілер тобы 13 негізгі құжатты талдады, оның ішінде:
 - Кешенді жоспар;
 - ҚР Оқу-ағарту министрлігінің бұйрықтары;
 - зорлық-зомбылық пен дағдарыстық жағдайлармен жұмыс әдістемелері;
- 2) 40 респонденттің жартылай құрылымдалған сұхбаты: 20 ПҚО қызметкері және 20 мектеп психологы (МП). Аумақтық тұрғыдан алғанда, ҚР 17 облысының әрқайсысынан және республикалық маңызы бар 3 қаласынан 2 үміткерден іріктелді. Сұхбат барысында ведомствоаралық өзара іс-қимыл, әрекет ету тетіктері, балалар мен ата-аналарды қолдау, сондай-ақ Кешенді жоспар құжаттарын қолдану тақырыптары қаралды.
- 3) Қосымша іс-шаралар. Әлеуметтік желілер мен ПҚО-ның ақпараттық қолжетімділігін мониторингтеу (Instagram, 2GIS).

Статистикалық деректердің көздері – «Өркен» Ұлттық ғылыми-практикалық институтына және білім басқармалары мен ПҚО жолданған сауалдарға келген жауап материалдары.

3. Кешенді жоспардың нормативтік-құқықтық құжаттарына кабинеттік талдау

2023–2025 жылдарға арналған Кешенді жоспарды іске асыру аясында бірқатар ведомстволық нормативтік құжаттар әзірленіп, енгізілуде. Кабинеттік талдау барысында оқу-ағарту, денсаулық сақтау, мәдениет, цифрлық даму және ішкі істер министрліктері қабылдаған 13 негізгі акті зерделенді.

2024 жылдың желтоқсан айы мен 2025 жылдың қаңтар айларында Оқу-ағарту министрлігінен Кешенді жоспарды іске асыру шеңберінде әзірленген келесі құжаттар талдау үшін алынды:

1. «Зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағандарды ерте анықтау және оларға көмек көрсету әдістемесін бекіту» туралы Қазақстан Республикасы Денсаулық сақтау министрінің 2023 жылғы 22 желтоқсандағы № 742, Қазақстан Республикасы Еңбек және халықты әлеуметтік қорғау министрінің, Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің 2023 жылғы 21 желтоқсандағы № 531-НҚ, Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 21 желтоқсандағы № 386 және Қазақстан Республикасы Ішкі істер министрінің бірлескен бұйрығы;
2. «Білім беру ұйымдарында мектепшілік есепке алуды жүргізу жөніндегі әдістемелік ұсынымдарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 3 наурыздағы № 61 бұйрығына өзгеріс енгізу туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 28 желтоқсандағы № 398 бұйрығы;
3. «Облыстардың, Астана, Алматы, Шымкент қалаларының білім басқармалары жанындағы психологиялық қолдау орталықтарының қызметін ұйымдастыру жөніндегі әдістемелік ұсынымдарды бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2023 жылғы 13 ақпандағы № 31 бұйрығы;
4. «Ата-аналарды педагогикалық қолдау орталығы қызметінің тұжырымдамалық тәсілдерін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2024 жылғы 5 наурыздағы № 55 бұйрығы;
5. «Отбасын қолдау орталықтарының қызметін жүзеге асыру қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Мәдениет және ақпарат министрінің 2024 жылғы 14 маусымдағы № 256-НҚ бұйрығы;
6. «Облыстың, республикалық маңызы бар қаланың, астананың Бала құқықтары жөніндегі өңірлік уәкілі қызметінің қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің м.а. 2024 жылғы 19 маусымдағы № 149 бұйрығы;

7. «Отбасы, әйелдер мен балалардың құқықтарын қорғау мәселелері бойынша «ІІІ» байланыс орталығы қызметінің және оның орталық мемлекеттік органдармен, жергілікті атқарушы органдармен өзара іс-қимыл жасау қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасының Цифрлық даму, инновациялар және аэроғарыш өнеркәсібі министрінің 2024 жылғы 28 маусымдағы № 378/НҚ бұйрығы;
8. «Суицидтік мінез-құлық белгілері бар кәмелетке толмағандарды анықтаудың және олармен одан әрі жұмыс істеудің бірыңғай алгоритмін, сондай-ақ суицидтік әрекет жасаған балаға көмек көрсету бойынша мемлекеттік органдардың іс-әрекетінің алгоритмін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы денсаулық сақтау министрлігінің 2024 жылғы 2 шілдедегі №419 және Қазақстан Республикасы оқу-ағарту министрлігінің 2024 жылғы 4 шілдедегі №170 бірлескен бұйрығы;
9. «Білім беру ұйымдарында «Біртұтас тәрбие» бағдарламасын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2024 жылғы 30 маусымдағы № 194 бұйрығы;
10. «Білім беру ұйымдарында балаларға қатысты зорлық-зомбылық туралы деректерді жинау әдістемесін бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің Балалардың құқықтарын қорғау комитетінің 2024 жылғы 20 қыркүйектегі №6-Н бұйрығы;
11. «Орта білім беру ұйымдарындағы психологиялық қызметтің жұмыс істеу қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің м.а. 2022 жылғы 25 тамыздағы № 377 бұйрығы;
12. «Баланы жәбірлеудің (буллингтің) профилактикасы қағидаларын бекіту туралы» Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің 2022 жылғы 21 желтоқсандағы № 506 бұйрығы;
13. «Педагогикалық әдептің кейбір мәселелері туралы» Қазақстан Республикасы Білім және ғылым министрінің 2020 жылғы 11 мамырдағы № 190 бұйрығы (2024 жылғы 24 сәуірдегі өзгерістер мен толықтырулары);

Олардың мазмұны ведомствоаралық әрекет ету алгоритмдерін, Психологиялық қолдау орталықтарының (ПҚО), мектептердің, «ІІІ» байланыс орталығының қызметін қамтиды, сондай-ақ өңірлік балалар құқықтары жөніндегі уәкілдердің өкілеттіктерін реттейді.

Негізгі құжат 2023 жылғы желтоқсандағы №742/515/531-КК/386/917 бірлескен ведомствоаралық бұйрық болып таылады, аталған бұйрықта зорлық-зомбылыққа, жәбірлеуге (буллингке), кибербуллингке ұшыраған немесе оған куә болған кәмелетке толмағандарды ерте анықтау және оларға көмек көрсету алгоритмі бекітілген. Бұйрықта мектептің, полицияның, КҚО-ның, қорғаншылық және денсаулық сақтау органдарының іс-қимылын бірыңғай жүйеге байланыстыруға әрекет жасалған. Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрлігінің балаға қатысты буллинктің (қорлаудың) алдын алу қағидаларын бекіту туралы бұйрығымен бірге бұл құжаттар аталған жүйенің жұмыс істеуінің негізгі сипаттамасын құрайды. Аталған құжаттарды салыстыру барысында құрылымдық алшақтықтар мен логикалық қайшылықтар анықталды, атап айтқанда:

- үйлестірушіні анықтау мәселесінде келісім жоқ: мысалы, №506 бұйрықта үйлестіруші ретінде педагог (педагог-психолог немесе әлеуметтік педагог) белгіленсе, буллинктің алдын алу қағидаларында – директордың тәрбие ісі жөніндегі орынбасары көрсетілген;
- мектеп пен ПҚО арасындағы рөлдер мен әрекет ету рәсімдері толық синхрондалмаған;
- бұл құжаттар ҚР ӘҚБтК-нің (127-2-бап) 2024 жылғы сәуірдегі қорлауға (буллинг және кибербуллинг) қатысты түзетулерін ескере отырып жаңартылмаған;
- зорлық-зомбылық жағдайлары туралы анонимді хабарлау арналарына (веб-сайт, чат-бот, цифрлық сервистер) қойылатын талаптар қарастырылмаған.

№378/НҚ бұйрығында (2024) бекітілген үйлестіру функциясына қарамастан, ІІІ байланыс орталығы іс жүзінде сенім телефоны ретінде жұмыс істейді, бұл балаларда қате түсінік қалыптастырады. Іс жүзінде байланыс орталығы құпиялылықты қамтамасыз етпейді, жеке деректерді жариялауды талап етеді және шұғыл психологиялық көмек көрсетпейді. Регламентте деректерді өңдеуге келісім беру, өтініштерді жария ету және жолдау тәртібі бойынша ережелер қарастырылмаған. Буллинктің алдын алу бойынша мектептердің саяси ішкі тәртібін көпшілікке жариялау көзделмеген, ал бұл халықаралық тәжірибе болып есептеледі.

Алгоритмде зорлық-зомбылықтың анықтамасы берілмеген, оның нақты қандай түріне қолданылатыны көрсетілмеген, сондай-ақ стандарттан тыс жағдайлар, соның ішінде агрессор ретінде педагогтың қатысуы жағдайлары реттелмеген. Педагог тарапынан жасалатын балаға қатысты буллинг (қорлау) тек «Баланы жәбірлеудің (буллинктің) профилактикасы қағидаларын бекіту туралы» бұйрықта көрсетілген. Алайда, мұндай фактілерді анықтау және тіркеу тәртібі оқушылар тарапынан жасалатын қорлаумен бірдей ме, әлде өзгеше екені нақты белгіленбеген. Әрекет ету механизмі ретінде педагогикалық этика жөніндегі кеңес ұсынылған, оған іс жүзінде, әдетте, білім беру ұйымының мұғалімдері, яғни ықтимал агрессордың әріптестері кіреді.

Жалпы алғанда, Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің №377 бұйрығына сәйкес буллингке әрекет ету алгоритмі мен негізгі министрліктердің бірлескен бұйрығына сәйкес зорлық-зомбылыққа, буллингке және кибербуллингке әрекет ету алгоритмі бірдей емес, олардың нақты механизмдерін қосымшада көруге болады. КЖ мониторингі материалында ұсынылған Қосымшадағы 1 және 2-суреттерде екі құжаттың салыстырмалы талдауына негізделген алгоритмнің схемалық бейнесі көрсетілген.

Әрекет ету және ведомствоаралық өзара әрекеттесу мәселелері.

Әрекет ету алгоритмі инциденттің ауырлығына қарамастан, мектепке барлық органдарды (полиция, қорғаншылық органдары, Бала құқықтары жөніндегі комиссиялар, білім басқармалары, ІІІ байланыс орталығы) хабардар ету міндетін жүктейді. Бұл артық жүктемені және функциялардың қайталануын тудырады, сонымен қатар бүкіл жүйені рационалды емес түрде пайдалануына әкеледі. Ең тиімді шешім ретінде үйлестіру функциясын ІІІ байланыс орталығына беру ұсынылады, ол басқа органдарды орталықтандырылған түрде хабардар етеді.

Әдістемедегі ведомствоаралық өзара іс-қимыл реттелмеген болып қалады:

- мобильді топтарды кім басқаратыны, оларды кім құратыны және қандай негізде жүзеге асырылатыны анықталмаған;
- мобильді топтың әрекет ету шектері белгісіз: оқиға орнына шыққаннан кейін мобильді топ қандай өкілеттіктерге ие болатыны көрсетілмеген;
- зардап шеккен балалармен әңгімелескен қызметкерлердің біліктілігіне қойылатын нақты талаптар жоқ.

Құқықтық және институттық тәуекелдер. Өңірлік балалар құқықтары жөніндегі уәкілдер (ӨБҚУ) әкімдер тарапынан тағайындалады, бірақ білім басқармалары мен ҚР Оқу-ағарту министрлігінің бағынышты болып есептеледі. Түсінікті субординацияның болмауы, штаттық қаржыландырудың жоқтығы, сондай-ақ атқаратын функциялардың тым көп болуы (Хабарламаларды БАҚ-та жариялау және балалардың физикалық қауіпсіздігін қамтамасыз етуге дейін) олардың мәртебесін құқықтық тұрғыдан осал әрі ұйымдық тұрғыдан тұрақсыз етеді. Мемлекеттік функцияларды қоғамдық негізде жүзеге асыру конституция мен еңбек заңнамасының талаптарына қайшы келеді.

Осылайша, құқықтық реттеудің фрагментарлығы және құжаттар арасындағы үйлесімсіздік профилактика мен әсер ету жүйесін тұтастай құруға кедергі келтіреді. Отбасында балаларға қатысты зорлық-зомбылық фактілері, мектепте оқушылар немесе қызметкерлер тарапынан болатын буллинг пен кибербуллинг – мүлде басқа жағдайлар болып есептеледі және олар бөлек қарастырылуы тиіс.

Қазақстан Республикасының балалар құқығы саласындағы халықаралық міндеттемелері, әсіресе анонимдік, құпиялылық және шұғыл көмек көрсету мәселелері бойынша міндеттемелері жеткілікті деңгейде ескерілмеген. Алгоритмдер білім беру ұйымдарын олардың профиліне және ресурстарына сәйкес келмейтін функциялармен шамадан тыс жүктейді. Мысалы, Алгоритмге сәйкес білім беру ұйымы зорлық-зомбылық, буллинг немесе кибербуллинг фактісі туралы барынша қысқа мерзімде барлық уәкілетті органдарға – БҚҚК, білім басқармасына, ІІІ байланыс орталығына, қорғаншылық органдарына, ішкі істер органдарына және кәмелетке толмағандар ісі жөніндегі комиссияға хабарлауға міндетті. Сонымен қатар, жоғары тұрған білім беру органымен (білім басқармасымен) үйлестіру іс жүзінде қарастырылмаған. Сонымен қатар үйлестіру жұмысы мен келіп түсетін өтініштерді бағалау механизмі ІІІ байланыс орталығының жұмысында енгізілген.

Үлкен алаңдаушылық тудыратын мәселе – өңірлік балалар құқықтары жөніндегі уәкілге «кәмелетке толмағандарға қатысты зорлық-зомбылық, қорлау (буллинг), кибербуллинг фактілері анықталғаннан кейін, аталған фактілер мен мемлекеттік органдар қабылдаған шараларды бұқаралық ақпарат құралдары мен әлеуметтік желілерде дереу хабарлау» міндетін жүктейтін талап. Мұндай ақпаратты жария ету жәбірленушінің жеке басын анықтау, қатысушыларды - баланы және оның отбасын қайта жарақаттау тәуекеліне әкеп соқтырады. Негізгі құжаттар өзгерту енгізілген заңнаманы ескермеген және халықаралық тәжірибеде көзделген стандарттарға сәйкес келмейді.

4.

Мектептік және мектептен тыс психологиялық қызметтердің ұлттық тәжірибесі мен проблематикасы

Инфрақұрылым және қамту. Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау бойынша Кешенді жоспарға сәйкес, 2024 жылы Қазақстанда өңірлік Психологиялық қолдау орталықтары (ПҚО) құрылуы басталды. «Өркен» Ғылыми-практикалық институтының деректері бойынша, 2025 жылғы ақпан айына елімізде 20 ПҚО жұмыс істейді, онда 595 маман қызмет атқарады. ПҚО мектеп психологтарын ың жұмысын үйлестіру, әдістемелік қолдау көрсету және балалар мен ата-аналарға консультациялық көмек көрсету функцияларын атқарады. Елдегі мектептерде шамамен 8 000 психолог және 4 500 әлеуметтік педагог жұмыс істейді, алайда тәжірибеде оқушылардың кәсіби қолдаумен қамтылуы тұрақсыз болып отыр. Кейбір өңірлерде бір мектеп психологына 1 300-ден астам оқушы келеді, норматив бойынша 500-ден аспауы тиіс [2024–2025 жылдарға арналған мониторингтік есеп].

Өтініштер. «Өркен» ҒПИ деректері бойынша, 2024 жылы ПҚО-ға 241869 өтініш түскен, оның 146807-сі – балалар, 51642-сі – ата-аналар. Сондай-ақ 43420 мектеп маманы жүгінген. 2025 жылғы қаңтарда 5910 өтініш тіркелген (оның ішінде 3168 бала және 1681 ата-ана), бұл институт ретінде ПҚО-ға сұраныстың бар екендігін растайды.

Сонымен қатар бірқатар мектептерде психологиялық қызметтерге деген сенімнің төмен деңгейі байқалады. Кейбір жағдайларда, бұған дейін инциденттер тіркелген мекемелерде де, буллинг және зорлық-зомбылық мәселелері бойынша өтініштер мүлде түспеген. Бұл ақпараттың жасырғанын немесе өтініш жолдау арналарының тиімді еместігін көрсетеді.

Мектеп психологтарының қиындықтары және нормативтік шектеулер. Мектеп психологтары ПҚО құрудың пайдасына тоқталып, оның ішінде әдістемелік күннің болуы сияқты, жаңалықтарды атап өтті. Мониторинг барысында анықталған негізгі кедергілер мыналар:

- 1) Күйзелісті жағдайларда да (мысалы, суицид қаупі болған жағдайда) ата-ананың алдын ала келісімінсіз баламен құпия жұмыс жүргізу мүмкіндігінің болмауы;
- 2) Бірнеше инстанцияға есептілік (Қалалық білім басқармасы, ПҚО, Прокуратура).
- 3) Қайталанатын және ескірген есеп беру жүйесі, оның негызға бөлігі қолмен жүргізіледі.

- 4) Көпшілік мектеп психологтарының жеке кабинеттерінің болмауы, «психолог сағаты» кестесінің, техникалық қолдау мен құпиялылықты әкімшілік қорғаудың жоқтығы.
- 5) Кәсіби шаршаудың жоғары деңгейі, жүйе тарапынан міндетті қадағалау мен қолдаудың болмауы.

ПҚО жұмыстағы қиындықтар және нормативтік шектеулер.

Мониторинг барысында келесі кедергілер анықталды:

- 1) Жаңа құрылған орталықтар мен бұрыннан бар кабинеттер негізінде ұйымдастырылған орталықтардың қызметіндегі дайындық пен қамтылу арасындағы алшақтық.
- 2) Ақпарат жинау, қызметті бағалау және талдау, үздік тәжірибелерді тарату үшін бірыңғай үйлестіру орталығының болмауы.
- 3) ПҚО қызметкерлерінің біліктілігін арттыру жүйесінің жоқтығы, соның ішінде тар бағыттағы мәселелер бойынша және қолжетімді супервизия. Қазіргі уақытта кейбір қызметкерлер супервизиядан өз қаржысына немесе басқа қызметкерлермен келісім бойынша өтеді.
- 4) Қызметкерлердің жиі ауысуы. Қазіргі уақытта Психологиялық қолдау орталықтары қызметкерлерінің жалақысы мектеп психологтарына қарағанда едәуір төмен, ал жүктеме мен функционалдық міндеттер айтарлықтай жоғары. Кеңес беру көмегінен басқа, кейбір ПҚО қызметкерлері қиын өмірлік жағдайда тұрған отбасыларға әлеуметтік қолдау көрсетеді; кейбір ПҚО тек мектеп психологтарын ғана емес, әлеуметтік педагогтарды да қадағалайды; әртүрлі оқиғалардан зардап шеккендерге психологиялық қолдау көрсетеді; прокуратураның сұранысы бойынша зорлық-зомбылыққа ұшыраған балаларға психологиялық қолдау көрсетеді; кәмелетке толмағандар істері бойынша сот отырыстарына қатысады және жасөспірімдер полициясымен өзара әрекеттеседі.
- 5) Сенім телефондары қызметін ұйымдастырудағы біркелкіліктің болмауы. Әдістемелік ұсынымдарда сенім телефоны тәулік бойы жұмыс істейтіні көрсетілген. Алайда, бұл талаптың практикада орындалуы қиын. Қызметкерлер құрылғыны үйге алып кетіп, жұмыс уақытынан тыс қоңырауларға жауап береді, бірақ бұл сенім телефоны қызметін ұйымдастыру рәсімін бұзады. Кейде сенім телефоны ретінде қызметкердің жеке нөмірі көрсетіледі. Құпиялылықты сақтау үшін телефон орталықта болуы керек, ал оған жауап беретін қызметкерлер жұмыс орнында болуы қажет.

Аталған кедергілер мектеп психологтарының және ПҚО қызметкерлерінің қызметінің тиімділігіне теріс әсерін тигізеді.

Сәтті тәжірибелер. Қиындықтарға қарамастан, бірқатар өңірлерде ауқымды болуы мүмкін тиімді тәсілдер тіркелді::

- 1) Алматы облысында «Ата-ана университеті» сандық жобасы іске асырылған, оған онлайн-диагностика, сауалнама, қолдау көрсету және қайта бағыттау мүмкіндіктері енгізілген.
- 2) Бірнеше ПҚО-да кейс-менеджмент пен өтініштерді медициналық және әлеуметтік қызметтермен серіктестікте бағыттау тәсілі қолданылады.
- 3) Мектеп мамандары арасында супервизия және дағдарыс жағдайларына әрекет ету тақырыптары бойынша оқытуға сұраныстың өсуі байқалады.
- 4) Кейбір өңірлерде «Күнделік» платформасы арқылы буллинг туралы хабарламалар жіберу үшін анонимдік механизм енгізілген, бірақ бұл тәжірибе барлық жерде кеңінен қолданылмайды.

Осылайша, сұхбаттарды талдау мектеп психологтарының және ПҚО қызметкерлерінің жұмысында айтарлықтай қиындықтар мен нормативтік шектеулер бар екенін көрсетті. Сонымен бірге, өңірлерде тиімді тәжірибелер тіркелді. Кедергілердің елеулі бөлігі заңнамалық және нормативтік құжаттар аясын өзгерту барысында жойылуы мүмкін. Заңнамалық негіздерді өзгертпейінше (мысалы, ата-ананың келісімі мәселесі бойынша) осал топтағы балалармен жұмыс тиімділігі шектеулі болып қала береді.

5. Зорлық-зомбылық пен буллинг жағдайларына әрекет етудегі кедергілер

Қазақстандағы білім беру ұйымдарында Психологиялық қолдау орталықтары (ПҚО) құрылуына және мектеп психологтарының болуына қарамастан, буллинг, зорлық-зомбылық және суицидтік тәуекелдер жағдайларын ерте анықтау және әрекет ету тәжірибесінде бірқатар маңызды кедергілер сақталуда. Оларды толығырақ қарастырайық.

Заңдық шектеулер. Шектеуші негізгі факторлардың бірі – баланың толыққанды көмек алу мүмкіндігінің ата-ананың жазбаша келісімінсіз жүзеге аспауы. Тіпті балада алаңдаушылық белгілері анықталған жағдайда (депрессия, аутоагрессия, зорлық-зомбылық), ПҚО мамандары немесе мектеп психологтары заңды өкілдің рұқсатынсыз баламен жұмысты бастай алмайды, бұл сұхбат барысында айтылған мысалдарымен расталады. Соның нәтижесінде, көмекке мұқтаж балалар мен жасөспірімдер ең осал кезеңде қадағалаусыз қалады.

Сенім деңгейінің төмендігі. Мониторинг көрсеткендей, кейбір мектептерде буллинг, кибербуллинг немесе зорлық-зомбылық мәселелері бойынша тіркелген өтініштер мүлде жоқ. Өтініштерді тіркеуге бақылаудың жеткіліксіздігін есепке алсақ (мысалы, мәселені жасыру мақсатында), тіркелген өтініштердің жоқтығы келесі себептерге байланысты болуы мүмкін деп пайымдауға болады:

- мектеп психологтарына деген сенім деңгейінің төмендігі;
- өтініш беруге арналған қауіпсіз және анонимді арналардың жоқтығы;
- жарияланудан немесе жазаланудан қорқу.

Мысалы, бір мектепте ресми өтініштердің ешқайсысы тіркелмеген, алайда психологиялық тестілеу барысында 800 баланың 13-і суицидтік ойлардың бар екенін көрсеткен. Өңірлік ПҚО бақылауларына сәйкес, бұл жағдай бойынша тиісті жұмыс ұйымдастырылмаған.

Анонимді хабарласу құралдарының жеткіліксіздігі немесе тиімді еместігі. Көптеген мектептерде буллинг фактілерін анонимді хабарлау үшін сандық немесе қағаз түріндегі формалар қарастырылмаған. Барлық мектептерде QR III ілінген, алайда басқа тәжірибелер нүктелі түрде іске асырылған. Мысалы, кейбір өңірлерде «Күнделік» платформасы арқылы оқушыларға жеке деректерін көрсетпей маманға жүгінуге мүмкіндік беретін жағдай жасалған. Дегенмен, құралдардың көпшілігі стандартизацияланбаған, оларды қолдану жолы түсіндірілмеген және барлығына қолжетімді емес.

Мектеп ішінде үйлестірудің болмауы. Психологтар мен педагогтар жиі бөлек-жеке жұмыс істейді. Класс жетекші немесе куратор деңгейінде буллинг белгілерін анықтау әрқашан маманға ақпарат жеткізумен аяқталмайды. Тұрақты пәнаралық жиналыстар тәжірибесі қалыптаспаған (психолог-педагог-жетекші-әкімшілік). Кейбір мектеп психологтары айтқандай, мұғалімдер кейде зорлық немесе агрессия жағдайларын әкімшілік жүктемеден немесе «қақтығысты ушықтырудан» қорқанлықтан хабарламайды (мектеп мамандарымен жүргізілген сұхбаттар бойынша).

Цифрландыру деңгейінің төмендігі. Буллинг жағдайлары тіркелетін мектептерде де оқиғаларды жедел тіркеу, мониторинг және талдау үшін цифрлық жүйе жоқ. Есептер қолмен жүргізіледі, ал деректерге қолжетімділік шектеулі. Бұл динамиканы талдауға, қайталанатын жағдайларға әрекет етуге, сондай-ақ ақпаратты ПҚО мен қорғаншылық органдарына жеткізуге кедергі келтіреді. Нәтижесінде, буллинг немесе суицид қаупі анықталған кезде де ақпарат көбінесе мектеп ішінде қалып, жүйелі әрекеттерге жол бермейді.

Осылайша, буллинг пен зорлық жағдайларына әрекет ету құқықтық тұрғыдан (ата-ананың келісімі мәселесі), техникалық тұрғыдан (цифрлық құралдардың жоқтығы), сондай-ақ психологиялық тұрғыдан (сенімнің төмендігі, жарияланудан қорқу) қиындық тудырады. Дағдарыс жағдайларында мамандардың баланың мүддесінде жедел әрекет етуіне мүмкіндік беретін нормативтік актілерді реформалау қажет.

Мониторинг барысында жинақталған деректер Қазақстанның өңірлері бойынша Кешенді жоспардың шараларын іске асыруда, Психологиялық қолдау орталықтарының (ПҚО) белсенділігінде, мектеп психологтарына қолжетімділікте, нормативтік-құқықтық құжаттарды қолдану мен әдістемелік қолдауда айтарлықтай айырмашылықтар бар екенін көрсетеді. Бұл айырмашылықтар институционалды дайындық деңгейіне ғана емес, сондай-ақ балалармен, тәуекел жағдайында тұрған балалармен жұмысқа мамандардың тартылуына да қатысты.

Психологиялық қолдау орталықтары барлық өңірлерде жұмыс істейді, бірақ ұйымдастырушылық жағында біркелкілік байқалмайды. Кейбір өңірлерде ПҚО мектеп психологтары үшін тренингтер өткізеді, өтініштерді талдайды, кейстерді бағыттауды енгізеді және ата-аналар мен балалармен цифрлық байланыс жүргізеді. Басқа өңірлерде қоғамдық белсенділік төмен, ашық деректер жоқ, сұрауларға жауап беру баяу, көмек көрсету формальды түрде жүзеге асады. Жеке жағдайларда ПҚО қызметкерлері ата-ананың жазбаша келісімі немесе Білім басқармаларынан түсіндіру болмағандықтан балалармен жұмысқа кіріспегенін атап өтті.

ПҚО қолдау көрсететін мектептерге жасалған талдау көрсеткендей, кейбір ПҚО мектеп психологтарымен тұрақты әрі құрылымдық жұмыс ұйымдастырған: онлайн-консультациялар өткізеді, супервизия жүргізеді, кейстерді талдайды. Бұл, әсіресе, Қостанай облысында (тұрақты әдістемелік қолдау), Жетісу облысында (буллинг мәселелері бойынша мектеп психологтарын оқытуға белсенді қатысу), Астана және Алматы қалаларында (онлайн өзара әрекеттесу және әлеуметтік желілерде қатысу элементтерін енгізу) айқын байқалады. Басқа өңірлерде қолдау әлдеқайда әлсіз көрінеді, көбіне бір реттік хат алмасуға немесе материалдарды жіберумен шектеледі.

Ең тұрақты оң тәжірибе ретінде Алматы облысында іске асырылған «Ата-ана университеті» платформасы атап өтіледі, ол ата-аналардың көзқарастарын онлайн-диагностика арқылы бағалау, автоматтандырылған ұсыныстар беру және тәуекелдер анықталған жағдайда ПҚО-ға бағыттау жұмыстарын атқарады.

Оң тәжірибелерге қарамастан, мониторинг барысында институционалды қарсылық белгілері тіркелді. Мысалы, Астана қаласындағы ПҚО статистикалық деректерді «құпиялылыққа» сілтеме жасап, беруден бас тартты. Маңғыстау облысындағы ПҚО сұрауды жауапсыз басқа құрылымдарға жолдады. «Қоғамдық бақылау туралы» заң нормаларына қарамастан, кейбір мектептер мен ПҚО сұхбат өткізу үшін Білім басқармаларынан рұқсат алуды талап етті. Бұл фактілер білім беру жүйесінің жабық болып қалуын және азаматтық қоғаммен ынтымақтастыққа құқықтық негіздерді жеткілікті түсінбеуін көрсетеді.

Тұтастай алғанда, Кешенді жоспарды жүзеге асырудағы аймақтық айырмашылықтар елеулі болып қала беретінін және алдын алу жүйелерінің тиімділігіне әсер ететінін атап өткен жөн. Қазақстанда ПҚО тәжірибелерінің ұлттық аудиті жүргізіліп, жұмысқа минималды стандарттар моделі әзірленуі тиіс, оның ішінде цифрлық және жария қатысу стандарттары. Сонымен қатар, Оқу-ағарту министрлігінің және серіктес ҰЕҰ-ның әдістемелік және ұйымдастырушылық қолдауымен кейбір облыстардың тәжірибесін ауқымда қолдануға болады (кесте 1).

1-кесте – Қазақстан облыстарында Психологиялық қолдау орталықтары мен мектеп психологтарының тиімді тәжірибелері

Тәжірибе	Аумақ	Особенности
Психологтар үшін онлайн платформа	Алматы обл.	Цифрландыру мен бағыттауды үйлестіретін икемді модель. Әрбір психологтың жеке кабинеті бар, онда психологтар жоспар бойынша пайдаланатын бекітілген апробациялық диагностикалар жинақталған. Балалар арнайы пароль арқылы кіреді, сұрақтарға жауап береді және нәтиже бірден көрсетіледі. Платформада ата-аналар үшін әдістемелік материалдарды іріктеу, аудио кеңес беру, бейне кеңес беру қолжетімді. Платформа мектеп психологының жұмысын бақылауға көмектеседі
Әдістемелік қолдау	Қостанай обл., Павлодар	Мектеп психологтарына арналған тұрақты онлайн-сессиялар, кейс-семинарлар форматындағы буллинг жағдайларын талдауға көмек, жас мамандарға арналған тәлімгерлік курстар, ата-аналарға арналған «Саналы ата-ана» курстары
ПҚО-ны Instagram және 2GIS арқылы дамыту	Алматы, Жетісу, Қарағанды	Ата-аналардың танымалдығын арттыру және алаңдаушылығын төмендету
Әлеуметтік желілер мониторингі	Жеке аймақтар	Буллинг немесе суицидтік мінезқұлық жағдайларын қадағалау үшін әлеуметтік желілерге мониторинг жүргізетін ПҚО
Онлайн- байланыс арқылы балаларға жедел көмек көрсету	Көпшілік аймақтар	Балалар мен ата-аналарға жедел көмек көрсету үшін бейне байланыс пен мессенджерлерді пайдалану
ПҚО мен кәмелетке толмағандардың істері жөніндегі полиция полиция инспекторларының бірлескен жұмысы	Көпшілік аймақтар	Зорлық-зомбылық жағдайларында ведомствоаралық әрекет ету (үлгіні нақтылауды және әзірлеуді қажет етеді)

Бала мектепке барудан бас тартқан кезде ата-аналарды қолдау және кеңес беру	Көпшілік аймақтар	Ата-аналарды баланы оқшаулауға және психосоматикаға байланысты дағдарыстарды шешуге тарту
Ата-аналар мен оқушылар үшін ақпараттық жадынамалар жасау және орналастыру	Көпшілік аймақтар	Көмек алгоритмдері, байланыстар, баланың құқықтары туралы материалдар (барлық жерде стандартталмаған)

6. Халықаралық стандарттар және салыстырмалы талдау

Осы бөлімде берілген салыстырмалы талдау мониторингтің бастапқы есебінде қамтылмаған және оның негізінде аналитикалық қосымша ретінде әзірленген. Ол Қазақстан өңірлеріндегі далалық сұхбаттар мен кабинеттік талдау барысында анықталған фактілерді Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымы (ДДҰ), ЮНИСЕФ, ЮНЕСКО және Еуропа Кеңесі тарапынан белгіленген халықаралық стандарттар мен ұсынымдармен салыстыруға негізделген.

Мониторинг барысында ұлттық практикалардың халықаралық талаптарға сәйкестігіне формальды сараптама жүргізу мақсаты қойылмағанымен, жиналған деректер зорлық-зомбылықтың алдын алу және балалардағы суицидтің алдын алу жүйесінің негізгі компоненттерін негізді бағалауға мүмкіндік береді. Салыстырмалы талдау өсу нүктелерін анықтау және Қазақстандағы мемлекеттік және үкіметтік емес ұйымдардың одан әрі жұмыс істеуі үшін басым бағыттарды әзірлеу үшін қосымша құрал ретінде қарастырады..

Қазақстанда Кешенді жоспарды іске асыру тұрақты халықаралық үрдістер аясында жүріп жатыр. Дүниежүзілік денсаулық сақтау ұйымының (ДДҰ) деректеріне сәйкес, өзін-өзі өлтіру 15-29 жастағы жастар арасындағы өлімнің жетекші үш себебінің қатарына кіреді. ЮНИСЕФ Еуропа мен Орталық Азиядағы жағдайды талдай отырып, 15-19 жастағы жасөспірімдер арасында өлім-жітімнің негізгі себебі өзін-өзі өлтіру болып табылатынын айтады.

ЮНЕСКО, ЮНИСЕФ, ДДҰ және Еуропа Кеңесін қоса алғанда, негізгі халықаралық ұйымдар буллингтің алдын алуға, психикалық денсаулықты қолдауға және балаларды білім беру ортасындағы зорлық-зомбылықтан қорғауға нақты тәсілдерді әзірледі. Атап айтқанда, ЮНЕСКО ұлттық деңгейде жеке антибуллингтік саясатты әзірлеу, анонимді сауалнамаларды пайдалана отырып, мектептердегі ахуалды тұрақты түрде мониторингілеу, балалардың өздерін, ата-аналар мен мектеп командаларын белсенді тарту қажеттігін атап көрсетеді. Баланың өз деректерінің жариялануынан немесе жазаланудан қорықпай, қауіпсіз және анонимді түрде жүгіну мүмкіндігі бар механизмдердің болуы ерекше назар аударуды қажет етеді.

ЮНИСЕФ балаларға тұрақты психоәлеуметтік қолдау көрсету, қауіп-қатерді ерте анықтау үшін мектептің қолайлы және қауіпсіз ортасын құру сияқты жүйелі межведомстволық тәсілдің қажеттігіне назар аударады. Сондай-ақ, маңызды элемент ретінде балаларға ыңғайлы және қолжетімді түрде көмек сұрауға мүмкіндік беретін чат-боттар, онлайн платформалар және мобильді қосымшаларды енгізу қарастырылады.

ДДҰ өз кезегінде дайындалған персоналдың болуы, нақты әрекет алгоритмдері, мамандарға міндетті супервизия және мектеп, медициналық мекемелер мен әлеуметтік қызметтер арасындағы жауапкершілікті айқын бөлу қажеттігін баса көрсетеді. Еуропа Кеңесі 2022–2027 жылдарға арналған «Балалардың құқықтары» стратегиясында мемлекеттерге орталықтандырылған мониторинг жүйесін құруды, балаларды қорғау бойынша ұлттық координаторларды тағайындауды және баланы дағдарыс жағдайында ата-ананың келісімінсіз де құқықтық қорғауды қамтамасыз етуді ұсынады.

Қазақстанда соңғы екі жылда осы халықаралық тәсілдерге сәйкес келетін маңызды қадамдар жасалды. Атап айтқанда, Психологиялық қолдау орталықтарының (ПҚО) желісі құрылды, Кешенді жоспар бекітілді, мектеп психологтары үшін тренингтер мен әдістемелік қолдау іске қосылды. Дегенмен, мониторинг көрсеткендей, әлі де негізгі компоненттер толық іске асырылған жоқ: бұл – баланың көмек алуында анонимділік, құқықтық тәуелсіздігі және цифрлық хабарлау мен байланыс механизмдері. Көптеген өңірлерде балаларға тұрақты түрде сауалнама жүргізілмейді, мектептер мен ПҚО стандартталған анонимді байланыс арналарын пайдаланбайды, ал психологтар ата-ананың келісімін алу талаптары салдарынан, тіпті дағдарыс жағдайларында да жұмыс жүргізуде мүмкіндігі шектеулі. Сонымен бірге, кейбір өңірлер цифрландыру, ақпараттық жұмыс және мамандарға жергілікті деңгейде тұрақты қолдау көрсету арқылы халықаралық стандарттарға жақындау үлгілерін көрсетуде. Негізгі аспектілерді біз 2-кестеде жүйелендірдік.

2-кесте - Қазақстан тәжірибесінің балаларды қорғау саласындағы халықаралық стандарттарға сәйкестігін салыстырмалы талдау

Критерии	Халықаралық стандарттар	Қазақстандағы тәжірибе (мониторинг бойынша)	Сәйкестікті бағалау
Балалардың құқықтарын қорғау саласындағы нормативтік база	Халықаралық құжаттарда және ұлттық заңнамалық нормаларда тіркелген	Заңнама белсенді дамып келеді, бірақ мектеп деңгейінде іске асырудың нақты механизмі жоқ; деректерді жинаудың бірыңғай жүйесі жоқ; ведомстволар арасындағы тұрақсыз үйлестіру	Ішінара сәйкес келеді
Кадрлық әлеует	Әдетте, рөлдерді нақты бөлу және мамандандыру, клиникалық дайындық	«Педагог-психолог» мамандығы бойынша дайындық өте кең ауқымды, педагогикалық бағытқа басымдық берілген, мамандандыру мен клиникалық дайындық жоқ	Сәйкес келмейді
Балаларға арналған анонимді және қауіпсіз хабарласу арналары	Кері байланыстың жасырын нысандарының, чат-боттардың, цифрлық платформалардың міндетті түрде болуы	«Күнделік» және кейбір Instagram беттері арқылы іске асырылды, бірақ бірыңғай жүйе жоқ	Ішінара сәйкес келеді
Мектеп ортасы мен эмоциялық ахуалдың тұрақты мониторингі	Ұлттық сауалнамалар, жасырын сауалнамалар, тәуекелдерді қадағалау, статистика жинау	Негізгі жауапты орган анықталмаған. Мониторингтің өзі жүйелі түрде жүргізілмейді, халықаралық гранттық бағдарламалар шеңберінде жүргізіледі	Ішінара сәйкес келеді

Дағдарыстық жағдайда ата-аналардың келісімсіз психологиялық көмекке қол жеткізу	Денсаулыққа қауіп төнген жағдайда балаларға ата-анасының алдын ала келісімсіз көмек көрсету мүмкіндігі	Көмек зорлық-зомбылық белгілері кезінде де ата-аналардың келісін алу талабымен шектеледі	Сәйкес келмейді
Жүйелік супервизия және мектеп психологтары н қолдау	Мамандар үшін міндетті супервизия, қолдау көрсету, әдістемелік оқыту, психогигиена	Жүйелік жоқ; ара-тұра немесе жекелеген өңірлерде ПҚО бастамасы бойынша жүргізіледі	Ішінара сәйкес келеді
Институцио-налдық және цифрлық қолдау инфрақұрылымы (КҚО, онлайн қол жеткізу)	Мамандандырылған қызметтердің, цифрлық шешімдердің, қолжетімді онлайн-қызметтердің болуы, ұлттық үйлестірушілер	ПҚО 20 өңірде жұмыс істейді, алайда аспектілердің бір бөлігі пысықталмаған (мысалы, сенім телефоны), бірыңғай онлайн-платформа жоқ	Ішінара сәйкес келеді
Қоғамдық бақылауға және ҰЕҰ-ның қатысуына ашықтық	Еуропа Кеңесінің стандарттары елдерді қоғамдық мониторингті, ҰЕҰ-ның балаларды қорғау жүйесін бағалауға қатысуын қамтамасыз етуге шақырады	«Қоғамдық бақылау туралы» Заңға (2023) қарамастан, ПҚО мен білім беру органдары сауалдарды елемейді, жоғарыдан рұқсат талап етеді немесе сұхбаттасудан бас тартады.	Сәйкес келмейді
Қызметтер жұмысының ашықтығы және халықты ақпараттандыру	ЮНИСЕФ және ДДҰ стандарттарына сәйкес балаларды қорғау қызметтерінің жұмысы ашық болуы, статистиканы және есептерді жариялаумен сүйемелденуі тиіс (UNICEF, Child Protection Strategy 2021-2030)	Қызмет туралы есептер жарияланбайды, өтініштердің саны мен сипаты туралы деректер ашық қолжетімділікте жоқ, жұмыс тиімділігінің көрсеткіштері бойынша ашықтық жоқ	Сәйкес келмейді

7.

Психологиялық қолдау орталықтары мен мектеп психологтарының қызметі бөлігінде Кешенді жоспарды іске асыру мониторингінің нәтижелері бойынша қорытындылар

Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау және суицидтік мінез-құлықтың алдын алу бойынша кешенді жоспарының іске асырылуын мониторингілеу Қазақстандағы психологиялық көмек жүйесінде маңызды құрылымдық өзгерістерді анықтады. Психологиялық қолдау орталықтарының (ПҚО) желісін құру, мектеп психологтарының кадрлық құрамын кеңейту, алғашқы әдістемелік қолдау мен оқу ресурстарын іске қосу – бұлардың барлығы айтарлықтай жетістік. Дегенмен, негізгі шараларды енгізу барысында олардың тиімділігін шектейтін елеулі кедергілер байқалады.

Кадрлық әлеует пен кәсіби тұрақтылық. Психологиялық қолдау орталықтарында (ПҚО) кадр тапшылығы сезіледі, әсіресе жаңа аймақтарда, мұнда орталықтар «нөлден» ашылған. Сонымен қатар, көптеген орталықтар бір жылдан аз уақыт жұмыс істейді, ал кейбірі әдістемелік кабинеттер негізінде құрылған, бұл қызметкердің дайындық деңгейінің әртүрлі болуына әсер етеді.

Кадрлардың ауысуы мәселесі жалақының төмендігімен, эмоционалды және әкімшілік жүктеменің жоғары болуымен, жұмыс күнінің реттелмеуімен, супервизияның жоқтығымен және кәсіби біліктілікті арттыру мүмкіндігінің жұмыс уақыты ішінде болмауымен түсіндіріледі. ПҚО қызметкерлері мен мектеп психологтарының дайындығы әрқелкі. Ерекше алаңдаушылық туғызатыны – Кешенді жоспардың негізгі бұйрықтары мен алгоритмдерін дұрыс білмеуі.

Сонымен қатар, Кешенді жоспарда формалды түрде белгіленген индикаторлар (мысалы, қамтылған педагогтар саны, құқықбұзушылықтардың төмендеуі және т.б.) сапалық құрамын есепке алмай, оның тиімділігін объективті бағалауға мүмкіндік бермейді. Бұл психологиялық көмек жүйесінің қолжетімділігіне, тиімділігіне, қауіпсіздігіне және сенімділігіне ерекше мән беру қажеттілігін көрсетеді.

Тиімді үйлестіру мен тәжірибе алмасу жүйесінің жоқтығы. ПҚО мен басқа құрылымдар арасындағы өзара әрекет шектеулі. Тәжірибе алмасу, тапшылықтарды талдау және республика деңгейінде іс-қимылды үйлестіру үшін орталықтандырылған механизм жоқ. Мектеп психологтарынан ПҚО-ға «күрделі жағдайларды» бағыттау механизмі жасалмаған. Бұл көмек көрсету бағытының тиімділігін төмендетеді және бюрократиялық тәуекелдерді тудырады.

Жұмыс жағдайлары және әкімшілік кедергілер. Мектеп психологтары есеп беру жұмыстарына шамадан тыс жүктелген: олар жиі бірден бірнеше инстанцияға (ПҚО, әкімдік, прокуратура) бағынышты, бұл балалармен жұмыс сапасын төмендетеді. Кейбір аймақтарда 1 психологқа 500 оқушы нормасы сақталмайды, әсіресе аз оқушысы бар немесе жүктемесі көп мектептерде. Құжаттарда тиісті норма болғанына қарамастан, сабақ кестесінде «психолог сағаты» қарастырылмаған, бұл жұмысты фрагментарлы және кезеңдік етеді.

Кәсіби және этикалық стандарттардың бұзылуы. Сенім телефондары белгіленген стандарттарға сай емес: олар тіркеу желілері ретінде пайдаланылады, тәулік бойы жұмыс істемейді, құпиялылықты бұзады. Сенім телефондары қызметкерлердің жеке нөмірлерінде көрсетілген, сол арқылы клиенттік базаның жоғалу қаупі бар. Мектеп психологтары нормативтік жүктемеден көп жұмыс істейді, көбінесе супервизиясыз, стандартталған цифрлық есепті жүргізбей, қағазда қайталанатын міндеттермен. Бұл кәсіби күйзеліс қаупін арттырады және балалармен жұмыс сапасын төмендетеді. Жұмыс уақытынан тыс жұмыс ақысыз жүргізіледі, бұл Еңбек кодексіне қайшы. Клиенттермен байланыс шекаралары бұзылады: балалар мен ата-аналар тікелей мамандарға, соның ішінде түнгі уақытта да қоңырау шалады. Бұл стандарттарды қайта қарауды және мамандарды қорғауды күшейтуді қажет етеді.

Ата-аналармен жүргізілетін мақсатты жұмыстың жоқтығы. Ата-аналармен жұмыс тиімділіктің негізгі факторы, алайда көптеген ПҚО мен мектептерде отбасыларға арналған ақпараттық-ағартушылық қызметтің жүйелі тәжірибесі жоқ. Жекеменшік мектептердегі ата-аналар өте нашар тартылған, өйткені олар Кешенді жоспарды жүзеге асырудың барлық процестерінен іс жүзінде шеттетілген, өзара әрекеттесу арналарына қосылмаған және стандарттарды сақтамайды. Ата-аналар мен жасөспірімдердің қолданыстағы қызметтерге сенімі төмен деңгейде қалып отыр. Көптеген мектептерде буллинг немесе зорлық туралы өтініштер тіркелмейді, бірақ тестілеу барысында суицидтік қауіптің белгілері анықталады. Бұл профилактиканың, әсіресе ата-ананың келісімін алу қажеттілігіне байланысты шектеулер контекстінде қауіпсіз және қолжетімді ресурс ретінде қабылданбайтынын көрсетеді.

Сонымен қатар, мониторинг білім беру жүйесінің институционалды жабықтығын көрсетті. Психологтар мен ПҚО қоғамдық мониторинг шеңберінде сұхбатқа қатысу үшін тіпті білім басқармаларынан рұқсат сұрайды, бұл құқықтық сенімсіздікті және ашық өзара әрекеттесу мәдениетінің жоқтығын көрсетеді. Алдын алу шаралары аймақтар арасында өте теңсіз қалыптасқан: ПҚО қызметінің белсенділігі, қолжетімділігі, танымалдылығы және ведомстволар арасындағы өзара әрекетке дайындық нақты жергілікті контекстке байланысты қалып отыр. Кейбір орталықтар бастамашылдықпен цифрлық ашықтықтың жоғары деңгейін көрсетті, ал басқалары статистикалық мәліметтерді ұсынбайды, көпшілікпен байланыспайды және мектеп мамандарына қолдау көрсетумен айналыспайды.

Мәліметтерді жинау мен талдаудың орталықтандырылған құралдарының жоқтығы, әлеуметтік қызметтермен әлсіз интеграция және аймақтық билік тарапынан жалған қолдау көрсету тіпті ең үздік аймақтық тәжірибе ауқымының өспеуіне қауіп тудырады.

Кәмелетке толмағандарды зорлық-зомбылықтан қорғау және суицидтің алдын алу бойынша Кешенді жоспарды іске асыру барысында маңызды жүйелік олқылықтар анықталды:

- 1) ПҚО мен мектеп психологтарына арналған үйлестіру, мониторинг және әдістемелік қолдауды қамтамасыз ететін біртұтас орталық жоқ.
- 2) Мектептегі психологтар командаларының нормативтік мамандану механизмі белгіленбеген.
- 3) Ата-аналардың келісімінсіз, әсіресе зорлық немесе суицид қаупі жағдайларында балаларға жедел көмек көрсетуге арналған құқықтық база реттелмеген.
- 4) Барлық деңгейде (статистикалық деректерді жинаудан біртұтас диагностика платформасына дейін) цифрландыру мен аналитика төмен деңгейде.
- 5) Мемлекеттік біліктілікті арттыру бағдарламаларының (мысалы, «Өркен», «Өрлеу» және т.б.) сапасын бағалау жүйесі жоқ.

Егер алдын алудың ағымдағы үлгісі шашыраңқы жергілікті бастамалар деңгейінде қалатын болса, онда орта мерзімді перспективада Қазақстан бірқатар күрделі тәуекелдерге тап болуы мүмкін:

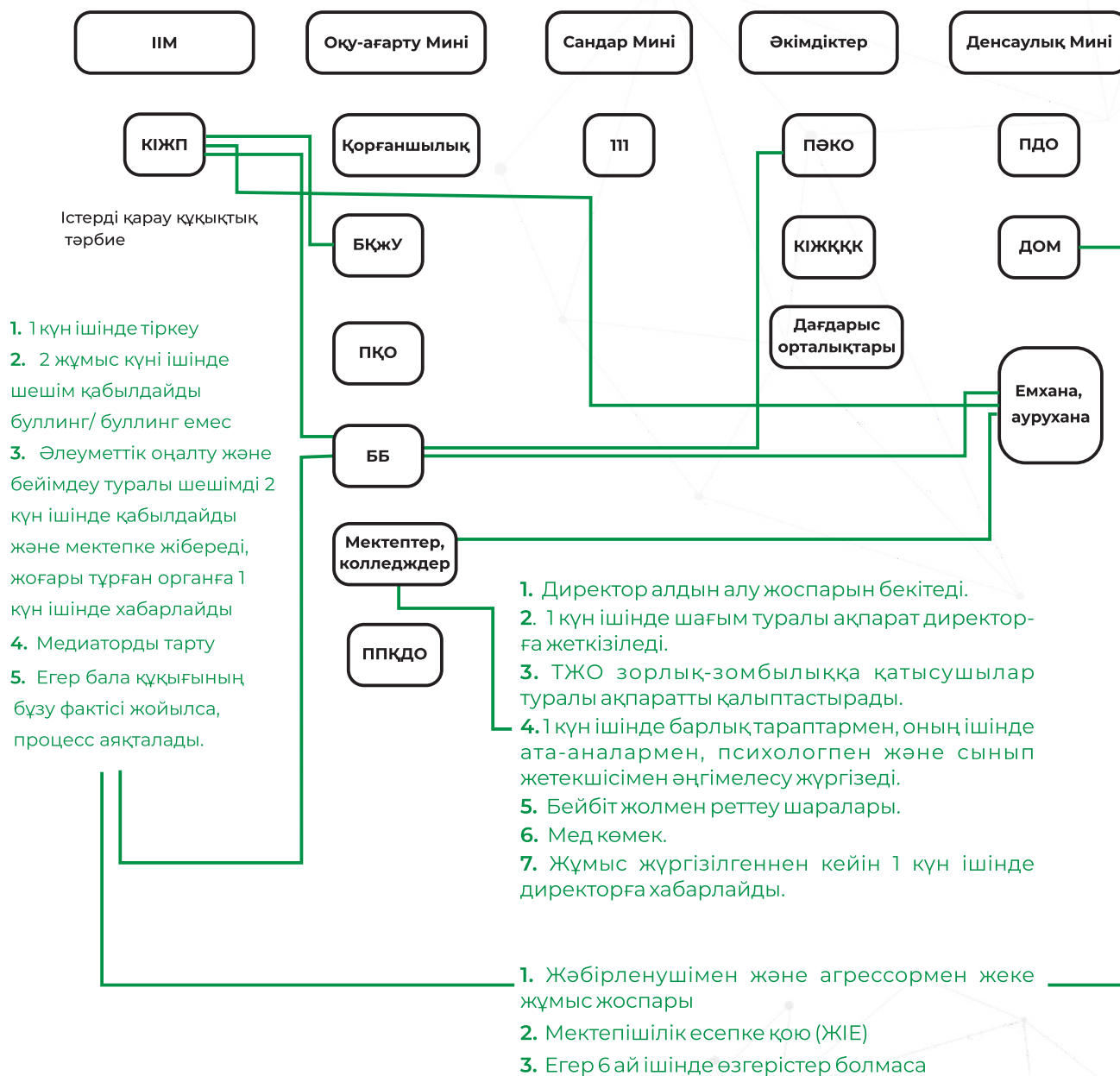
- Кәмелетке толмағандар арасында суицид санының өсуі;
- Балалар мен ата-аналардың білім беру жүйесіне және мемлекеттік қызметтерге сенімінің төмендеуі;
- Цифрлық және физикалық буллингтің өсуі, оған қарсы әрекет ету механизмдерінің болмауы;
- Мамандардың мотивациясының төмендеуі және кәсіби күйзеліс.

Клиенттер мен мамандар үшін қауіпсіздік, кәсіби құзыреттілік және қызметкерлердің біліктілігін ұдайы арттыру, қызметтердің қолжетімділігі және мәдени қолайлылығы, сондай-ақ көмек алушылардың өздерінің жоспарлауға және кері байланысқа қатысуы сияқты қағидаттарға негізделген психологиялық қызметтердің сапасын бағалау жүйесін енгізу талап етіледі.

Осылайша, балаларды қорғау мақсатында құрылатын жүйе тек қолдауды ғана емес, сонымен қатар өзара іс-қимыл тетіктерін, құқықтық базаны және әрекет ету стандарттарын сыни қайта қарауды да қажет етеді. Сондай-ақ, Кешенді жоспарды жүзеге асырудың табыстылығы оның мерзімі аяқталғаннан кейін жасалған механизмдірдің тұрақтылығына көп жағдайда байланысты екенін атап өткен жөн. Қаржыландыруды, оқытуды және мониторингті қоса алғанда, психологиялық көмек жүйелерінің институционалдық сабақтастығы мен ұзақ мерзімді қолдауын қамтамасыз ету қажет. Азаматтық қоғамның, оның ішінде ҰЕҰ-ның қатысуы балалардың құқықтарын тәуелсіз бағалау, ілгерілету және жүйе мен адамдар арасында сенім қалыптастыру үшін аса маңызды. Осыған байланысты мемлекеттік құрылымдар мен азаматтық сектор арасындағы қоғамдық бақылау мен диалог тетіктерін дамыту маңызды.

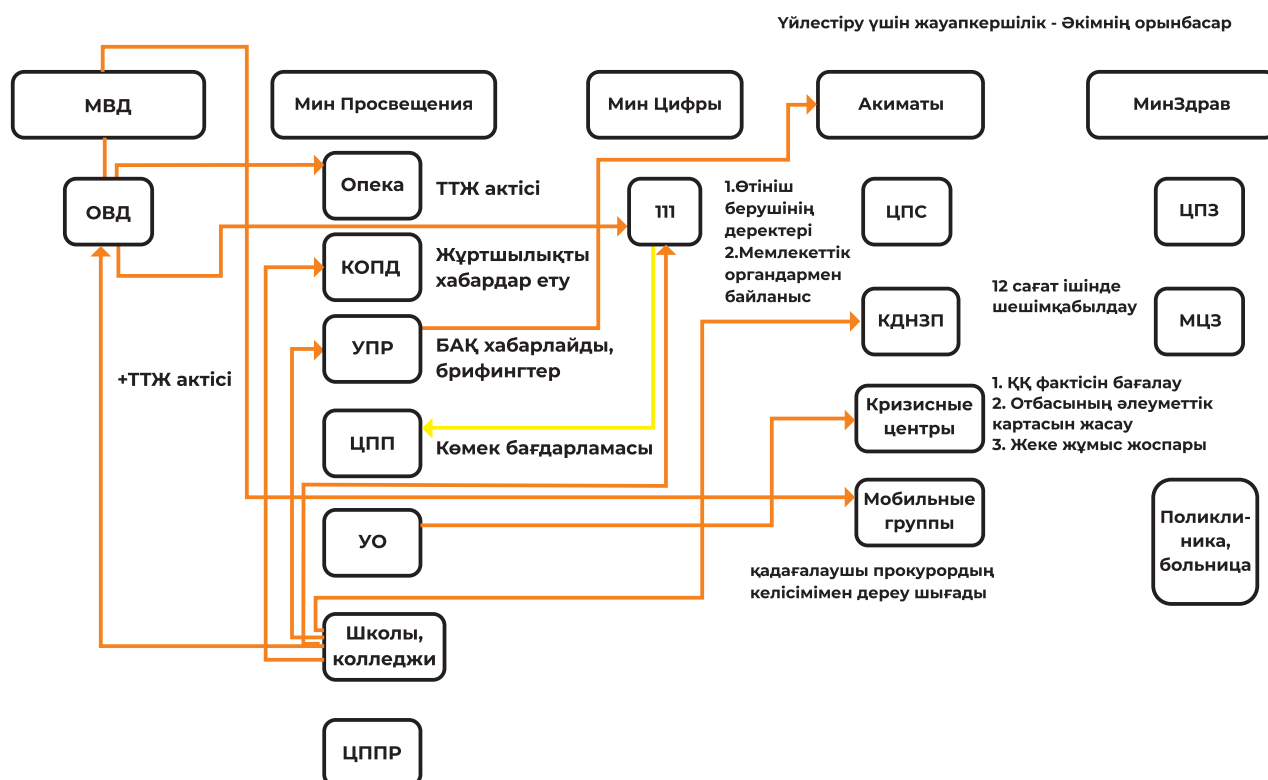
Қосымшалар

1-сызба. Қазақстан Республикасы Оқу-ағарту министрінің №377 бұйрығына сәйкес буллингке әрекет ету алгоритмі



2-сызба. Негізгі министрліктердің бірлескен бұйрығына сәйкес зорлыққа, буллингке және кибербуллингке әрекет ету алгоритмі

1. Сотқа дейінгі тергеп-тексерулердің бірыңғай тізіліміне (СДТБТ) тіркеу
2. Алдын алу бойынша сұхбат
Тергеу іс-шаралары, сараптама тағайындау
ПРОКУРАТУРА ҚАДАҒАЛАУДЫ ҚАМТАМАСЫЗ ЕТЕДІ



1. Балаларды зорлық-зомбылықтан қорғау жөніндегі үйлестіруші
2. Өтініш білдіру және сынып жетекші, пән мұғалімі, педагог-психолог, әлеуметтік педагог тарапынан анықтау
3. Директорға бірден хабарлау
4. ҚҰПИЯЛЫЛЫҚ
5. Хабарламағаны үшін жауапкершілік
6. Тіркеу
7. Қамқоршылыққа бір сағат ішінде
8. Балалардың құқықтарын қорғау комитетіне бір сағат ішінде

Жағдайды кешенді бағалау
Құқықтық ағарту
Жеке жұмыс жоспары
Ұйымдардың тізбесімен танысу
Жәбірленушіні және ата-ананы психологиялық қолдау көрсету

Анықтау:

1. Ауланы аралау
2. Азаматтарды қабылдау
3. Жеке және заңды тұлғалардың өтініші
4. Ақпараттық кеңістік мониторингі
5. Ұйым қызметкерлерінің (медициналық, ІІО, әлеуметтік қорғау)

Барлық уәкілетті органдар хабардар болуы тиіс:

ІІО, прокуратура, білім беру, денсаулық сақтау, әлеуметтік қорғау, Бала құқықтары жөніндегі уәкіл,

Бала құқықтары жөніндегі республикалық уәкіл

Кәмелетке толмағандардың ісі жөніндегі комитеттің шешіміне дейін қауіпсіздікті құру жөніндегі шұғыл шаралар

Дереккөздер тізімі

1. Қазақстан Республикасы халқының жекелеген этностар және жас топтары бойынша жариялымдары (2025 ж. басы). Демографиялық статистика. – URL: <https://stat.gov.kz/ru/industries/socialstatistics-demography/publications/281562/>
2. Балаларға зорлық-зомбылық көрсетілуін тоқтатайық. UNICEF бағдарламасы. – URL: <https://www.unicef.org/kazakhstan/%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%BC-%D0%BD%D0%B0%D1%81%D0%B8%D0%BB%D0%B8%D0%B5-%D0%B2-%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8-%D0%B4%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%B9>
3. In Focus: Жасөспірімдер мен жастарды байланыстыру және олардың мүмкіндіктерін кеңейту. Негізгі баяндама. – URL: <https://www.unicef.org/eca/reports/focus-connecting-and-empowering-adolescents-and-young-people>.
Толығырақ: In Focus: Жасөспірімдер мен жастарды байланыстыру және олардың мүмкіндіктерін кеңейту. /<https://www.unicef.org/eca/media/37836/file/In%20Focus%20Connecting%20and%20empowering%20adolescents%20and%20young%20people.pdf>
4. Балалардың Құқықтарын Қорғау Комитеті [Официальная страница в Facebook]. – URL: <https://www.facebook.com/photo/?fbid=1979538362535418&set=pcb.1979538425868745>
5. Аналитикалық ақпарат. Қазақстан Республикасы Бас прокуратура-сының Құқықтық статистика және арнайы есепке алу комитеті. – URL: <https://www.gov.kz/memleket/entities/pravstat/documents-details/621766?lang=ru>
6. UNESCO мектептегі зорлық-зомбылық пен әлімжеттікке, соның ішінде кибербуллингке қарсы алғашқы халықаралық күнді атап өтті. – URL: https://www.unesco.org/en/articles/unesco-selebrates-first-international-day-against-violence-and-bullying-school-including?utm_source=chatgpt.com
7. Соңғы бір жылда жасөспірімдер арасындағы өз-өзіне қол жұмсау шамамен үштен бірге көбейді. Ranking шолуы. – URL: <https://ranking.kz/reviews/socium/za-posledniy-god-kolichestvo-samoubiystv-sredi-podrostkov-vyroslo-pochti-na-tret.html>
8. In Focus: Тіршілік үшін күрестен өркендеуге дейін. Негізгі баяндама. – URL: https://www.unicef.org/eca/reports/focus-survivingthriving?utm_source=com
9. Еуропа Кеңесінің Баланың құқықтары жөніндегі стратегиясы (2022–2027). Еуропа Кеңесі, 2022 жыл, наурыз. – URL: <https://rm.coe.int/council-of-europe-strategy-for-the-rights-of-the-child-2022-2027-child/1680a5ef27>