

**Начальникам
отделов образования
г.Казани**

**Директору
Городского центра
психолого-медико-
социального сопровождения
«Ресурс» г.Казани
Э.А.Мифтаховой
(для сведения)**

О системе реагирования на случаи травли (буллинга)

Уважаемые коллеги!

В целях защиты прав несовершеннолетних, подвергающихся травле (буллингу) в образовательных организациях определены телефоны горячей линии и разработан регламент передачи сведений, поступивших на номера телефонов горячей линии, для оперативной отработки (приложение).

Телефоны горячей линии для несовершеннолетних, подвергающихся травле (буллингу) в образовательных организациях:

- отдел дополнительного образования детей Министерства образования и науки Республики Татарстан — **8(843)294-95-69;**
- приемная Уполномоченного по правам ребенка Республики Татарстан — **8(843)236-61-64.**

К сожалению, проблема травли (буллинга) продолжает оставаться актуальной. Поэтому необходимо обратить внимание на важность проведения профилактических мероприятий по предотвращению травли среди несовершеннолетних.

Просим Вас довести информацию о телефонах горячей линии до руководителей образовательных организаций, родителей и учащихся образовательных организаций для обязательного рассмотрения на совещаниях с руководителями образовательных организаций, ближайших педагогических советах и родительских собраниях.

Помимо этого, направляем Вам регламент по действиям в образовательных учреждениях при работе с несовершеннолетними с девиантным поведением, включая вопросы, связанные с буллингом в школе.

Также напоминаем о том, что по вопросам конфликтов, травли, буллинга в случае отсутствия нужных компетенцией образовательные организации могут

обратиться за супервизией в ГППЦ «Ресурс» по телефону: 8(843) 554-74-09 или оставив заявку в сообщениях в официальной группе «Вконтакте» по ссылке: https://vk.com/resurs_kazan?from=search, описав кратко ситуацию, указав Ф.И.О. заявителя и Ф.И.О. ребенка, контактный телефон.

Просим руководителей образовательных организаций, в случае выездных проверок со стороны Министерства образования и науки Республики Татарстан или других органов, заранее сообщать о них и приглашать на них специалистов из Управления образования города Казани. Это позволит обеспечить более эффективное взаимодействие и координацию действий между проверяющими органами и специалистами Управления образования города Казани.

Приложение: на 9 л. в 1 экз.

**Начальник Управления образования
Исполнительного комитета г.Казани**

И.А.Ризванов

П.С.Булатова, 8 (843)223-23-80 (доб.212)

Приложение

Регламент передачи сведений, поступивших на номера телефонов горячей линии для несовершеннолетних, подвергающихся травле (буллингу) в образовательных организациях, для оперативной отработки

1. При поступлении сигнала обращения в течение рабочего дня фиксируется в Карточке приема граждан в Аппарате Уполномоченного по правам ребенка в РТ/Министерстве образования и науки РТ (далее – ведомство) и заносится в систему ЭДО ведомства с направлением запросов в адрес учредителей организаций (руководителя Исполнительного комитета муниципального образования, профильного министерства) и Министерства внутренних дел по РТ для проведения проверки и принятия оперативных мер в защиту несовершеннолетних.

2. При поступлении обращения о случае травли (буллинга) в муниципальном районе (городском округе):

2.1. в течение 2 рабочих дней создается межведомственная рабочая группа в составе комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав, с привлечением представителей правоохранительных органов (подразделений по делам несовершеннолетних), организаций системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних, общественных советов при образовательных организациях (муниципальных/региональных органов управления образования) по проведению служебной проверки по фактам, изложенным в обращении, с принятием решения о неотложности реагирования на выявленный факт агрессии.

2.2 организуется работа в соответствии с пунктом 2 порядка действий в образовательных организациях при работе с несовершеннолетними с девиантным поведением, разработанного Министерством образования и науки Республики Татарстан совместно с Министерством внутренних дел по Республике Татарстан (приложение).

3. По итогам проверки в случае подтверждения факта буллинга проводится комплекс мер в защиту прав несовершеннолетних, предусматривающий том числе:

- порядок действий школьных специалистов по работе со случаем буллинга;
- разработку реабилитационного плана;
- специализированную психологическую помощь ребёнку (подростку), пострадавшему от буллинга (травли), и его родителям;
- специализированную психологическую помощь агрессивному ребёнку (подростку) (инициатору травли) и его родителям;

4. По итогам проведенной работы не позднее 15 календарных дней информацию о принятых мерах направить в адрес ведомства, направившего запрос.

5. Ситуация подлежит контролю в течение года в ведомстве и снимается с контроля при положительном решении вопроса.

ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ ПРИ РАБОТЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ С ДЕВИАНТНЫМ ПОВЕДЕНИЕМ

Проблема	Действия		
	Классного руководителя	Педагога-психолога	Социального педагога (при наличии)
1. Проблема вовлечения в различные групповые проявления в образовательной организации (Категории: Вовлекающие, Вовлеченные. Подписчики /участники АУЕ)	1. Усилить наблюдение за несовершеннолетним, вовлеченным в групповые проявления, АУЕ. 2. Обеспечить оперативный сбор информации о несовершеннолетнем, его семье, связях, взаимоотношениях, социальных сетях. 3. Установить на основании информации причины и/или условия, способствующие противоправному поведению. 4. Провести индивидуальное собеседование с несовершеннолетним и родителями на основании анализа собранной информации, проинформировать о последствиях противоправного поведения, о правах и ответственности. 5. Ходатайствовать о рассмотрении действий несовершеннолетнего на совете профилактики образовательной организации для выработки совместных профилактических действий педагогического коллектива в отношении несовершеннолетнего и родителей. 6. Подключить к работе педагога-психолога, социального педагога, сотрудников ПДН. В случае отсутствия психолога и социального педагога заявить в минмол РТ о необходимости проведения супервизии в отношении даноого несовершеннолетнего и его родителей. 7. Провести тематические классные часы., внеклассные мероприятия, родительское собрание.	1. Изучить заявленную классным руководителем/ членами педагогического коллектива/родителями ситуацию вовлечения или вовлеченности в групповые проявления, АУЕ. 2. Провести беседу с несовершеннолетним для исследования эмоционально-личностной сферы, уделив особое внимание анализу родительско – детских отношений. 3. На основании беседы и исследования установить причины, способствующие формированию противоправного поведения. 4. Выработать рекомендации по профилактическим мерам для несовершеннолетнего, педагогов, родителей или лиц их замещающих. 5. Информировать ПДН, классного руководителя/ педагогический коллектив о всех сделанных выводах и выработанных рекомендациях по коррективке поведения несовершеннолетнего. 6. Провести собеседование с классным руководителем, несовершеннолетним, родителями несовершеннолетнего по выработке путей коррективки поведения и исполнению выработанных рекомендаций. 7. Принять участие в заседании Совета профилактики.	1. Исследовать социально-психологический климат в семье, в классном коллективе несовершеннолетнего, вовлеченного в групповые проявления и несовершеннолетних, находящихся с ним в связи, изучить межличностные отношения: «учащийся - учащийся», «учащийся - педагог», выявление референтных групп. 2. Посетить несовершеннолетнего и его семью на дому. 3. Изучить и сформировать перечень дезадаптирующих условий и факторов, оценить их роль в формировании противоправного поведения несовершеннолетнего. 4. Принять участие в совете профилактики. 5. Обеспечить системное взаимодействие с несовершеннолетним, классом, родителями. 6. Подключить специалистов субъектов профилактики на основании изученной информации и выработанных социальным педагогом рекомендаций по снижению влияния дезадаптирующих факторов или изменению дезадаптирующих условий.

	8. Обеспечить системное взаимодействие с психологом и социальным педагогом(при наличии) по коррективке прифилактических мероприятий в отношении несовершеннолетнего. семьи. 9. Обеспечить постоянный контроль занятости, досуга несовершеннолетнего в период обучения и в каникулярное время. 10. Ходатайствовать в КДН муниципального района о назначении общественного воспитателя.	8. Обеспечить системное взаимодействие с несовершеннолетним/семьей по коррективке поведения. 9. Провести мониторинг психологической безопасности образовательной среды, определить в нем роль несовершеннолетнего. 10. Обеспечить проведение индивидуальной профилактической работы по результатам мониторинга психологической безопасности образовательной среды.	
	Классного руководителя	Педагога-психолога	Социального педагога
2. Проблема буллинга в образовательной организации. (Жертвы буллинга. Агрессор. Свидетели буллинга.)	1. Незамедлительно реагировать в связи с выявлением любых фактов буллинга в классе и школе. 2. Обеспечить сбор и анализ дополнительной информации по каждому выявленному факту или их серии, выявить и сформировать перечень причин способствующие формированию ситуации буллинга. 3. Провести беседу с инициаторами буллинга с целью выявления причин, способствующих ситуации буллинга и выработать решения по устранению дезадаптирующих условий и факторов. 4. Провести разъясняющий разговор в классе о недопустимости буллинга, рассматривать любой факт буллинга как социальное – опасное явление. 5. Проведение тематического родительского собрания, тематических индивидуальных бесед с родителями всех категорий учащихся, задействованных в факте буллинга с целью влияния на ситуацию буллинга и выстраивания адекватных взаимоотношений. 6. Обеспечить проведение на системной основе в классе тематических мероприятий, направленных на изменение психологического климата, командообразование в классном коллективе до стабилизации ситуации. 7. Включить в классные часы информацию о конфликтах и способах их разрешения.	1. Актуализировать запрос на психолого-педагогическое сопровождение по заявленному вопросу: обсудить с классным руководителем, с участниками деталей ситуации (индивидуально). 2. Изучить психоэмоциональное состояние участников буллинговой ситуации. 3. Исследовать социальную ситуацию в классе. 4. Провести групповые занятия во всех классах по обучению способам конструктивного разрешения конфликтов, развития эффективных коммуникаций, эмпатии, толерантности. 5. Создать психологические группы поддержки для трех категорий участников. 6. Организовать психологические беседы и обучающие семинары с педагогическим коллективом в рамках антибуллинговой программы для педагогов. 7. Провести совещания с педагогическим коллективом по выработке единой позиции школы в отношении и способа фиксации инцидентов травли. 8. Участвовать в проведении родительских собраний, посвященных информированию и способам конструктивного разрешения буллинга.	1. Изучить социальную ситуацию в семьях участников травли. 2. Провести информационные беседы с членами семьи. 3. Инициировать заслушивание на заседании Совета профилактики. 4. Оформить доступные информационные зоны для всех участников образовательного процесса. 5. Вовлечь свидетелей буллинга в социально-одобряемые виды деятельности и др. (волонтерство, добровольчество). 6. Организовать получение юридической, медицинской, педагогической и психологической помощи. 7. Организовать заслушивание на психолого-педагогическом консилиуме.

	8. Подключить к проведению корректирующей работы психологов и социального педагога. 9. Ходатайствовать о рассмотрении инициаторов и свидетелей буллинга на совете профилактики образовательной организации. 10. Обеспечить включение инициаторов и свидетелей буллинга в социально – полезную деятельность. 11. Обеспечить включение «жертвы буллинга» в активную деятельность, формирующую лидерские качества. 12. Информировать родителей «жертвы буллинга» о ежедневном контроле эмоционального состояния несовершеннолетнего и своевременном информировании классного руководителя об имеющихся проблемах. 13. Обеспечить незамедлительную обратную связь с родителями в случае отсутствия в образовательном учреждении в целях предвосхищения возможных попыток суицида или иных социально – опасных действий. 14. Обеспечить самообразования по вопросам конфликтологии, буллинга совместно с психологом образовательного учреждения, в случае отсутствия нужных компетенций обратиться за супервизией в Министерство Молодежи РТ (тел.). 15. Обеспечить на постоянной основе контроль занятости и досуга несовершеннолетних всех обозначенных в пункте категорий.		
	Классного руководителя	Педагога-психолога	Социального педагога
3. Проблема проявлений агрессивного поведения, опасного для окружающих (в том числе скулшутинг, колумбайн), поведения экстремистского характера (в том числе последователи	1. Оказать первичную помощь и эмоциональную поддержку ребенку-агрессору, постараться выяснить причины агрессивного поведения 2. Провести разъяснительную беседу с детским коллективом о возможных причинах агрессивного поведения. 3. Организовать работу по минимизации группового давления на ребенка.	1. Изучить запрос классного руководителя в связи со возникшей ситуацией. 2. Провести беседу с ребенком/родителями о причинах агрессивно-поведенческих проявлений. 3. Провести социально-психологические занятия с классом по урегулированию коллективного взаимодействия в классе. 4. Провести работу с семьей в рамках семейного консультирования.	1. Установить контакт с ребенком-агрессором с целью анализа причин его агрессивного поведения. 2. Выявить участие агрессора в социальных сетях (ВКонтакте, YouTube, Telegram и др.). 3. Исследовать социальный паспорт семьи. 4. Посетить ребенка на дому с целью знакомства и взаимодействия с ближайшим окружением учащегося.

4. Проблема наличия среди учащихся образовательной организации участников протестных акций, «сочувствующих»	1. Сбор информации о ближайшем окружении несовершеннолетнего, друзей, одноклассников, связь взаимоотношений. 2. Мониторинг социальных сетей, обучающихся выявленных в протестных акциях. 3. Организовать работу с семьей с целью выяснения внутрисемейных отношений и позиции родителей к ситуации. 4. Вынести на рассмотрение данного случая на Совете профилактики школы. 5. Провести индивидуальные и групповые профилактические беседы с подростком, его родителями и классом по разъяснение норм уголовной и административной ответственности. 6. Организовать занятость подростка в свободное от учебы время, включение подростка в социально-значимую деятельность. 7. Провести просветительскую работу по формированию нормативной, гражданской, патриотической и духовно-нравственной позиции.	1. Провести беседу с подростком о причинах его поведения. 2. Изучить психологический статус подростка и его семьи. 3. Провести наблюдение за классным коллективом с целью выявления отношения к ситуации. 4. Разработать коррекционно-развивающие программы по духовно-нравственному и социально-психологическому развитию учащихся.	1. Изучить социально-психологическую атмосферу в семье. 2. Посетить подростка на дому с целью взаимодействия с ближайшим социальным окружением. 3. Организовать наблюдение взаимодействия подростка в социуме, с целью изучения межличностных отношений. 4. Выявить дезадаптирующие условия для поведения подростка. 5. Организовать мониторинг состояния психического и физического здоровья подростка (с учетом данных в медицинской карте учащегося). 6. При необходимости инициировать рассмотрения случая на заседании Совета профилактики.
	Классного руководителя	Педагога-психолога	Социального педагога
5. Проблема наличия среди учащихся образовательной организации участников /подписчиков деструктивных групп	1. Организовать наблюдение, выявление несовершеннолетних детей, подписанные на деструктивные группы. 2. Провести мониторинг социальных сетей обучающегося и его окружения 3. Провести беседу с семьей с целью выяснения информированности родителей о вовлечении учащегося в деструктивные группы. 4. Организовать работу по выявлению предполагаемых причин участия подростка в деструктивных группах. 5. Направить учащегося и родителей к специалистам (психолог, клинический психолог, психиатр). 6. Проинформировать классный коллектив о правилах безопасного поведения в интернет пространстве, о наличии деструктивных интернет группах.	1. Провести скрининг психоэмоционального и физического здоровья подростка. 2. Провести диагностику взаимодействия подростка в социуме. 3. Организовать работу с семьей с целью выявления причин вовлечения подростка в деструктивных групп. 4. На основе анализа полученных данных разработать программу индивидуальной работы с подростком, семьей и классным коллективом. 5. Вести мониторинг за изменениями в поведении ребенка.	1. Организовать работу с семьей и ближайшим окружением подростка. 2. Изучить медицинскую карту учащегося. 3. При необходимости направить учащегося и родителей к специалистам (психолог, клинический психолог, психиатр). 4. Организовать разъяснительную работу с педагогическим коллективом по особенностям работы с данной категорией учащихся. 5. Провести встречи педагогов со специалистами в области информационных технологий. 6. При необходимости – направить на рассмотрение в Совет профилактики.

	7. Организовать тематические встречи со специалистами в области информационных технологий, МВД. 8. Организовать занятость подростка в свободное время, включить в социально-значимые проекты школы, района.		
	Классного руководителя	Педагога-психолога	Социального педагога
6. Проблема наличия среди учащихся интернет-зависимых, игроманов	1. Выявить признаки зависимости, используя маркеры интернет зависимого поведения несовершеннолетних детей. 2. Проинформировать родителей и специалистов сопровождения школы о выявленном случае. 3. Провести тематические классные часы, родительские собрания и внеклассные мероприятия по профилактике интернет зависимого поведения (2 раза в год). 4. Организовать досуговую деятельность подростка с учетом его интересов и вовлечение его в социально-значимую деятельность. 5. Привлечь специалистов здравоохранения для работы с данным подростком. 6. Провести мониторинг социальных сетей учащегося.	1. Провести диагностику на предмет наличия интернет зависимого поведения. 2. При установлении факта зависимости информирует классного руководителя, родителей о выявленном случае. 3. Разработать индивидуальную программу сопровождения подростка. 4. Разработать рекомендации для педагогов/родителей по коррекции интернет-зависимого поведения у детей. 5. Мониторинг результативности индивидуальной программы сопровождения с последующим внесением корректировок в программу. 6. Разработать рекомендации по обращению за специализированной медицинской помощью (клинический психолог, детский психолог).	1. Изучить личное дело и медицинскую карту подростка. 2. Ознакомиться с программой индивидуального сопровождения подростка, подготовленной педагогом-психологом. 3. Внести свои предложения в программу сопровождения. 4. При необходимости вовлечь в эту работу педагога-организатора, заместителя по воспитательной работе, педагогов дополнительного образования, учителя информатики. 5. Организовать активное вовлечение семьи в жизнь школы. 6. Провести встречу сотрудников специалистов здравоохранения с учащимися и педагогами школ о признаках интернет-зависимости, маркерах выявления и способах преодоления.
	Классного руководителя	Педагога-психолога	Социального педагога
7. Проблема наличия среди учащихся употребляющих алкогольные напитки, наркотические вещества (в том числе ПАВ)	1. Отделить учащегося от класса, одноклассников. 2. Проинформировать родителей, медицинского работника и администрацию школы о подозрении употребления несовершеннолетним алкогольных, наркотических и психоактивных веществ. 3. При совершении противоправных действий в алкогольном или наркотическом опьянении проинформировать сотрудников ПДН. 4. Провести индивидуальные и групповые профилактические беседы с подростком, его родителями и классом по разъяснению норм уголовной и административной ответственности.	1. Изучить психоэмоциональное и физическое здоровье подростка. 2. Провести диагностику взаимодействия подростка в социуме. 3. Организовать работу с семьей с целью выявления причин употребления алкогольных, наркотических или психотропных веществ. 4. Разработать комплексную программу индивидуального сопровождения ребенка, в том числе, используя результаты социально-психологического тестирования (СПТ). 5. Отслеживать динамику эффективности индивидуально-профилактической и коррекционной работы, при	1. Организовать патронат семьи. 2. Взаимодействовать с органами здравоохранения, социальной защиты, ПДН по оказанию помощи несовершеннолетнему и его семье. 3. Ознакомиться с программой индивидуального сопровождения подростка, подготовленной педагогом-психологом. 4. Организовать активное вовлечение семьи в жизнь школы. 5. Провести встречу специалистов здравоохранения с учащимися и педагогами школы о маркерах выявления и способах преодоления употребления алкогольных, наркотических или психотропных веществ. 6. Организовать заслушивание на психолого-педагогическом консилиуме.

	5. Организовать сопровождение обучающихся по результатам социально-психологического тестирования (СПТ). 6. Организовать досуг ребенка дополнительным образованием, а также обеспечить занятость в каникулярное время. 7. Инициировать заслушивание на Совете профилактики.	необходимости внести корректировки в программу.	
	Классного руководителя	Педагога-психолога	Социального педагога
8. Проблема наличия среди учащихся проявляющих саморазрушающее поведение, суициды	1. Выявить по рекомендованным признакам склонность к суицидальному поведению. 2. При наличии риска суицидального поведения информировать семью и администрацию школы. 3. Оказать эмоциональную поддержку ребенку 4. Контролировать посещаемость школы. 5. Проводить тематические классные часы и внеклассные мероприятия по профилактике суицидального поведения. 6. Поддерживать постоянный контакт с ребенком и его семьей. 7. Инициировать включение специалистов сопровождения к работе с данным ребенком и его семьей.	1. Провести углубленную диагностику психоэмоционального состояния ребенка. с целью выявления причин саморазрушающего поведения. 2. Провести психоподдерживающие индивидуальные консультации и коррекционные занятия по формированию жизненно важных навыков преодоления стресса и саморегуляции. 3. Организовать по согласованию с родителями ребенка обследование у психиатра. 4. Информировать родителей, педагогов и детей о возможности получения психологической помощи через телефоны доверия экстренной психологической помощи.	1. Исследовать социально-психологическую атмосферу в семье. 2. Организовать работу с ближайшим социальным окружением учащегося. 3. Изучить условия и факторы, способствующие возникновению суицидального поведения в детском подростковом возрасте. 4. Организовать работу с семьей с участием психолога, специалиста здравоохранения. 5. Организовать заслушивание на психолого-педагогическом консилиуме.

Лист согласования					Тип согласования: последовательное
№	ФИО	Передано на визу	Срок согласования	Результат согласования	Замечания
1	Уразова И.М.	28.10.2024 - 09:38		Согласовано 28.10.2024 - 09:52	-
2	Сиразиева Э.Р.	28.10.2024 - 09:52		Согласовано 28.10.2024 - 11:01	-
3	Ризванов И.А.	28.10.2024 - 11:01		 Подписано 29.10.2024 - 10:12	-