



ДЕТСКА ГРАДИНА  
“ АЛЕН МАК ”

---

✉ 6450 Град Харманли ул.» Александър Стамболийски 0373 82864 [odzalenmak1@abv.bg](mailto:odzalenmak1@abv.bg)

---

## План-процес "Противодействие на тормоза. Жалби и сигнали"

-----

---

## **КОНКРЕТНИ ДЕЙСТВИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ДГ“ АЛЕН МАК“ В СИТУАЦИЯ НА НАСИЛИЕ И ТОРМОЗ**

### **1. Превантивни мерки за предотвратяване и противодействие на насилието и тормоза в детското заведение**

1.1. Превенцията на насилието и тормоза включва комплекс от мерки, които най-общо имат за цел ограничаване и/или елиминиране на предпоставките и рисковите фактори, допринасящи за насилието. Превантивните мерки в детското заведение трябва да започнат задължително с оценка на проблема с насилието, както и с определяне на елементите на компетентност за справяне и недопускане на явлението.

1.2. Оценката и осъзнаването на проблема е първата стъпка към неговото решаване. Оценката на проблема изисква да се даде отговор на следните въпроси: Осъзнава ли се проблемът и какво се знае за него? Кои видове и какви форми на насилие и тормоз има в детското заведение? Колко често те се проявяват? Къде са местата, на които най-често се случват? Кои са участниците?

1.3. Създаване на координационен съвет в детското заведение за справяне с насилието и тормоза с ясни функции и делегирани отговорности, който да отговаря за планиране, проследяване и координиране на усилията за справяне с тормоза. Съветът да се ръководи задължително от главния учител и да включва учители и родители.

**2. Насоки за интервенция** – намесата и справянето с конкретни ситуации на насилие и тормоз е част от цялостната политика на институцията срещу насилието. Намесата на възрастните следва внимателно да се обмисли и планира, за да бъде максимално ефективна. Важно е да не бъдат омаловажавани и първите прояви на влошаване на отношенията между децата, както и поведението, което е неприемливо. Необходимо е още при най-малките сигнали и съмнения за тормоз да се предприемат стъпки, за да се предотврати ескалация на насилието и да се изпрати ясно подлание, че такова поведение няма да бъде толерирано.

### **2.1. Прекратяване на ситуацията на насилие и тормоз**

---

---

Задължение на всеки служител на институцията е да се намеси, за да прекрати ситуация на насилие / тормоз, на която е станал свидетел или за която е получил сигнал / от дете, родител или друг служител /.

- В случай на физически тормоз децата трябва да бъдат разделени и да се прекрати физическият контакт между тях незабавно;
- Не трябва веднага да се разпитва за случилото се, да се обсъждат причините за насилието или да се изяснява ситуацията. Това може да се случи на по-късен етап. Важното е учителят ясно да обяви пред всички, че това е насилие и то е недопустимо поведение. В този момент не е добре да се разпитва за подробности и детето, което е потърпевшо, особено в присъствието на насилника и други деца, защото това може да урони неговото достойнство. Фокусът на интервенцията трябва да бъде насочен към децата – свидетели на насилието, към средата, а не към активните участници и потърпевшите в ситуацията на насилие;
- Честа спонтанната реакция на възрастните е заставането на страната на „жертвата“ и наказване на „насилника“. Ключово при интервенцията на възрастните е приемането на разбирането, че детето обект на насилие / тормоз, не се нуждае от състрадание, а детето, извършител на насилието / тормоза, не се нуждае от наказание, особено което го унижава, а от състрадание, за да може то да развие това чувство към другите. Липсата на състрадателност е една от основните причини, поради която се упражнява насилие / тормоз;

### **3. Реакции спрямо детето, което е упражнило насилие / тормоз**

3.1 Когато става въпрос за първа проява, която не е тежка по отношение на нанесената вреда, може да се приложи подходът за възстановяване на щетата или да се наложи друга предварително съгласувана мярка. Възстановяването на щетата е принцип, който предполага, че хората правят грешки. Грешките следва да бъдат поправени, като същевременно не се налагат наказания. Този принцип подчертава поемането на отговорност за неприемливо поведение и за позитивно решаване на проблема. Възстановяването на щетите успешно може да се прилага за материални и за нематериални щети.

3.2 Като първа стъпка учителя изслушва детето. Не е желателно детето да се изслушва съвместно с потърпевшото дете. Ключов момент в разговора с детето е, учителят да разбере неговото предложение – как ще поправи грешката си.

3.3 След изясняване на ситуацията и постигане на договорка, учителя за определен период от време проследява поведението на децата и да дава обратна връзка. Директора и други служители също могат да подпомогнат работата на учителя като наблюдава детето във взаимоотношенията му с другите деца и да реагират своевременно. Психологът също може да подпомага работата на учителя във взаимоотношенията му с другите деца и да даде насоки за действията и мерките, които учителят да предприема при необходимост. По преценка може да бъде насочено към услуги в общността като центрове за превенции и консултативни кабинети към местните комисии за БППМН, центрове за обществена подкрепа и др.

### **4. Действия при инцидент, криза или при повторна ситуация на насилие или тормоз**

При повторна ситуация на насилие или когато има случай на инцидент или криза се следват предписанията от механизма, описани в Класификацията на формите на тормоз и се предприемат съответните действия.

- Препоръчва се работа в групов формат, като кризисната интервенция е от 45 мин. до 1 час и 30 мин. в определени рамки – затворено пространство, в което участниците не допускат нови лица. Най-подходящо е тази интервенция да бъде извършена от психолога, а при липса на такъв специалист да се търси съдействие от Националната мобилна група за психологическа подкрепа. Честа спонтанна реакция на възрастните е
-

---

заставането на страната на „жертвата“ и наказание за „насилника“. Ключово при интервенцията на възрастните е приемането на разбирането, че детето обект на тормоз, не се нуждае от състрадание, а детето извършителна тормоза, не се нуждае от наказание. Важно е разбирането и развиване на емпатия / съпреживяване / , за да може това чувство да се развие към другите.

### **5. Реакции спрямо детето, което е обект на насилие / тормоз**

Работата с деца, които са обект на тормоз, трябва да бъде насочена към формиране у тях на умения за справяне с подобно поведение.

5.1. Важно е учителя да поговори с детето, по възможност още същия ден (или веднага след като е разбрал за случая, ако се касае за ситуация, за която е научил случайно) и да разбере какво точно се е случило. Ако е необходимо отделни факти могат допълнително и дискретно да бъдат проучени;

5.2. Погрешно е открито и публично пред другите деца да се оказва подкрепа на потърпевшото дете, защото това допълнително ще урони достойнството на детето пред неговите връстниците;

5.3. При този първи разговор е важно да се предложи на детето подкрепа, като се остави то само да определи какво точно ще му помогне да се почувства сигурно; Необходимо е да се подчертае поверителността на разговора, като се спомене кои ще бъдат уведомени за случилото се;

5.4. Детето трябва да почувства доверие и сигурност за споделяне, което е особено важно, ако насилието се повтори.

5.5. Не е препоръчително да се предлага среща между дете, жертва на насилие и неговия мъчител с цел да се помирят и да се разберат. Такива срещи могат да доведат до неблагоприятни последици;

5.6. Наблюдавайте детето в следващите дни, за да се уверите как се чувства и при необходимост отново разговаряйте с него.

### **6. Реакции спрямо наблюдателите**

6.1. Да се работи с наблюдателите на това ниво, не само на нивото на превенцията, а с групата след ситуация на тормоз;

6.2. Не се отстраняват наблюдателите, когато се прекратява или управлява ситуация на тормоз като всички, които са били там да видят какво се прави съгласно правилата на ДГ;

6.3. Валидират се правилата и етикета на поведение и се подкрепят тези които са се намесили в защита на ценностите на институцията. На останалите се споделя очакването да направят същото, ако се случи отново.

6.4. Насърчават се отговори на насилието с думи, търсене на помощ и съобщаване за случая.

### **7. Насочване на детето и неговите родители към програми и услуги в общността**

Насочването на детето и неговите родители към консултация и психологическа работа следва да се осъществява от психолога или учителя на групата. Насочващия следва да е запознат с услугите в общността и да даде пълна и конкретна информация на родителите за възможните услуги и програми. Важно е насочването да се направи конкретно и с грижа, за да могат родителите и детето да се възползват, а не да го приемат като мярка за наказание.

### **8. Действия при насилие на дете срещу член на екипа на образователната институция**

Действието се прекратява незабавно от възрастен, който е в близост до мястото на извършеното насилие.

---

---

Оказва се помощ в случай, че има пострададъл/пострадали.

Детето трябва да бъде отделено с оглед на възстановяване на сигурността, за да бъде временно успокоено и за осъществяване на психологическо консултиране / кризисна интервенция.

Уведомяват се родителите на детето.

С детето започват дейности за установяване причините, изясняване на ситуацията, оценка на проблема. С него задължително разговаря психолог, който дава становище след оценка на проблема и поведението, за целите на вземането на решение за последствията от педагогическия съвет.

Детската градина организира провеждането на педагогически съвет за вземане на решение за последващи действия и обсъжда план за работа с детето.

## **9. Действие при насилие на възрастен срещу дете**

При насилие на възрастен над дете се подава сигнал към ОЗД и/или полицията и се свиква Координационния съвет.

С пострададалото дете разговаря психолога, който прави оценка и изготвя становище.

## **Регистриране на ситуации на насилие и тормоз. Кога, кой и къде може да подава сигнал за дете в риск?**

### **1. Кога се подава сигнал за дете в риск?**

Съгласно Закона за закрила на детето чл.7, ал.1 „Лице на което стане известно, че дете се нуждае от закрила, е длъжно незабавно да уведоми дирекция „Социално подпомагане“, Държавна агенция за закрила на детето или МВР.

Съгласно ал.2 „Същото задължение има и всяко лице, на което това е станало известно във връзка с упражняваната професия или дейност, дори и ако това е обвързано с професионална тайна.

В случаите, при които поведението на детето се отличава с изразени агресивни прояви, снижен контрол върху гнева, склонност да разрешава конфликтни ситуации с насилие е необходимо да бъде потърсено съдействие от страна на отдел „Закрила на детето“ по местоживееене.

Детето, което е склонно към насилие, се нуждае от разбиране на неговите потребности, причините за агресивното поведение, помощ при осъзнаване на собствените чувства, умения за контрол на гнева, развитие на емпатията.

В същото време има и една група деца, които са едновременно и насилници, и жертви. Възможно е детето да е жертва на насилие в семейството си или да е насилвано от някои „посилни“ връстници. Децата жертви могат да упражняват насилие върху някой по-слаб от тях. Те са най-рискови по отношение на бъдещото си развитие и израстване, защото търпят последиците и на единия, и на другия профил.

В тази връзка е необходимо да бъде потърсено съдействие от страна на социалните работници от отделите „Закрила на детето“ към Дирекциите „Социално подпомагане“. Социалният работник е професионалистът, който може да проучи ситуацията, в която се намира детето, условията, при които живее, родителският капацитет и при необходимост да предприеме мерки, които да подпомогнат детето и семейството като цяло.

В случаи на дете в риск е важно да бъдат обединени усилията на специалистите от различни области, за да бъдат ефективни мерките за закрила. В този смисъл социалният работник е партньор на останалите специалисти, ангажирани с проблема.

Към настоящия момент на местно ниво са сформирани мултидисциплинарни екипи. Задължително представени страни в тези екипи са представителите на Дирекции „Социално подпомагане“ (отдел „Закрила на детето“), МВР и общината.

---

---

## **2.Кой подава сигнал за дете в риск от насилие и тормоз?**

При идентифициране на случаи на насилие и тормоз на деца в детската градина, като първа стъпка е незабавното уведомяване на директора на детската градина.От страна на институцията сигналът се подава от директора.

Всеки член на образователната институция, който е станал свидетел на ситуация на насилие и тормоз, е длъжен незабавно да уведоми ОЗД и/или полиция.

Съгласно чл.10, ал.5 от Правилника за прилагане на Закона за закрила на детето, в случаите, отнасящи се до насилие над дете, се разглеждат и анонимни сигнали.

## **3. Къде може да бъде подаден сигнал за дете в риск от насилие и тормоз?**

Лице на което стане известно, че дете се нуждае от закрила, е длъжно незабавно да уведоми:

- дирекция "Социално подпомагане";
- Държавна агенция за закрила на детето;
- МВР.

В случаи на подозрения за ситуация на тормоз, всеки служител в институцията може да проведе консултация.Към Държавната агенция за закрила на детето функционира телефонна линия за деца 116 111, която работи 24 часа и предоставя консултиране, информирание и помощ по всякъкви въпроси и проблеми, свързани с деца.

В случаи, касаещи насилие и тормоз в интернет (ситуация на кибернасилие и кибертормоз), сигнала може да се подава към Национален център за безопасен интернет на телефон: 124 123.

След приемането на сигнала отговорен социален работник извършва проверка до 24 часа от неговото постъпване.При проучване на сигнала социалния работник може да потърси съдействие от страна на детската градина – информация за детето, за взаимоотношенията му с децата, впечатленията на учителите, т.е. информация, с която да бъде направена оценка на случая, да се изготви план за действие.Ролята на социалния работник е свързана с проучване на семейната среда и предприемане на мерки за закрила.Всъщото време той има правомощия и ангажимента да консултира родителите, да подпомогне тяхната ангажираност в работата с детето на равнище детска градина.Социалният работник може да консултира семейството, да насочи родителите и детето към подходящи социални услуги и консултации.

## **План за предвижване на жалби и сигнали Процедура "Жалби и сигнали"**

Описание на процеса:

1. Жалбата/сигнал постъпва по типова бланка 1 (ТБ1) от родител, учител или външно лице в дирекцията на ДГ.
  2. Жалбата/сигнал се предава до Директорът от настъпване на събитието, от учител - в срок до 24 часа, родител - в срок до 48 часа или външно звено - в срок до 48 часа.Същата се входира в Дневника за входяща кореспонденция на ДГ в срок до 3 дена от датата на подаване, като за сигнали свързани със живота и здравето на децата, жалбата се входира в срок не по - късен от 24 часа от подаването на жалбата/сигнал.
  3. Директорът, в зависимост от жалбата/сигнал, издава заповед за свикване на съответната Комисия, със конкретен срок, отговаряща на рисковата тежест в зависимост от естеството на сигнала (Комисия по противодействие на тормоза и насилието между деца / Комисия по качеството на образование, Комисия за управление на риска/ Комисия за пожаро-безопасност и др.) или издава Заповед/Информационно писмо касаещо съответният казус и информиращо
-

---

заинтересовани лица. При надвишаване сроковете за подаване на жалба/сигнал, задължително се изисква свикване и решение на съответната Комисия.

4. Заповедта влиза в сила от датата на издаване.

5. Съответната комисия се запознава с естеството на сигнала.(Издава протокол - решение-ПР 1 по типова бланка),

6. Комисията изисква писмени обяснения от всички страни, заинтересовани по жалбата и потърпевши в ситуацията, в зададени срокове от самата комисия, според рисковата и наказателна тежест, но не по късно от 2 седмици от подаване на сигнала.

7. Комисията може да изиска експертно мнение от външни звена, като експертите са длъжни да върнат експертиза в определения от Комисията срок, но не по късно от 4 седмици.

8. След събиране на всички доказателства и експертни решения, Комисията излиза с Протокол - Решение ( ПР2 ), описващ мероприятията и мерките, решенията и препоръките за последваща работа.

9. Протокола (ПР2) се предава на Директорът с срок от 24 часа от издаването му.

10. Директорът на база ПР2 издава Заповед/ Информационно писмо до заинтересованите, в срок до 1 седмица от издаване на ПР2.

11. В случаите на събитие с висока рискова тежест, през целия период на процедурата, Директорът е длъжен да информира по висшестоящи институции, квалифицирани да надзират този казус, като ги държи в течение на предприетите мерки.

12. За неспазване на срокове и отговорностите в Правилника за дейността на ДГ и Правилника за вътрешният трудов ред Директорът предприема съответните законови и административни мерки в КТ.

---



## **Детска градина „Ален мак“**

град Харманли ул. "Александър Стамболийски" №81 тел. 0373/82806

[odzalenmak1@abv.bg](mailto:odzalenmak1@abv.bg)

### **ЗАПОВЕД**

№ 79 /15.09.2021 г.

*На основание чл. 259, ал. 1 от ЗПУО, във връзка с чл. 31, ал. 1, т. 2, т.6, т.26 и т.27 от Наредба № 15 от 22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти, решение на ПС 1 от 15.09.2021 г. и във връзка с изпълнението на Програмната система на детска градина „Ален мак“*

### **УТВЪРЖДАВАМ:**

***План-процес "Противодействие на тормоза. Жалби и сигнали"***

Заповедта да се сведе до знанието на екипа в детска градина „Ален мак“ за сведение и изпълнение.

**МЕЛИХАН ЧОЛЕВА**

***Директор на ДГ "Ален мак"***

---