

РЕКОМЕНДОВАНО
Советом Министерства просвещения
Российской Федерации
по защите профессиональной чести
и достоинства педагогических работников

Типовая инструкция

для руководителя организации, осуществляющей образовательную деятельность, по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации у педагогического работника с участниками образовательных отношений

Типовая инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», а также в соответствии с Положением о Совете Минпросвещения России по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников, Приказом Минпросвещения России от 27 марта 2025 г. № 243 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся по образовательным программам основного общего образования, образовательным программам среднего общего образования, образовательным программам среднего профессионального образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам, основным программам профессионального обучения и дополнительным общеобразовательным программам мер дисциплинарного взыскания и снятия их с указанных обучающихся», Приказом Минобрнауки России от 27 марта 2025 г. № 284 «Об утверждении Порядка применения к обучающимся по образовательным программам высшего образования и соответствующим дополнительным профессиональным программам мер дисциплинарного взыскания и снятия их с указанных обучающихся», письмом Министерства просвещения России № СК-1030/08, Общероссийского Профсоюза образования № 485 от 18 августа 2025 г. «О региональных комиссиях по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников», примерным положением о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений (утв. письмом Минпросвещения России № ВБ-107/08, Общероссийского Профсоюза образования № ВБ-107/08/634 от 19 ноября 2019), письмом Минпросвещения России от 23 августа 2021 г. № 07-4715 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Примерным положением об учете отдельных категорий несовершеннолетних в образовательных организациях»).

1. Цели и задачи инструкции

- 1.1. Обеспечить оперативное, справедливое, всестороннее и законное урегулирование конфликтов.
- 1.2. Защитить честь и достоинство педагогических работников.
- 1.3. Соблюдать требования Федерального закона № 273-ФЗ «Об образовании в РФ».
- 1.4. Предусмотреть понятный алгоритм действий для организации, осуществляющей образовательную деятельность, как одного из участников образовательных отношений.

2. Общие принципы

- 2.1 Объективность, беспристрастность, презумпция добросовестности сторон.
- 2.2 Конфиденциальность и защита персональных данных.
- 2.3 Документирование всех этапов.
- 2.4 Обязательное первичное рассмотрение конфликтных ситуаций на уровне образовательной организации через комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
- 2.5 Возможность дальнейшего рассмотрения вопроса на уровне региональной комиссии по защите чести и достоинства педагогов в случае необходимости.

3. Распределение ролей

Роль	Ответственные	Функции
Директор	Руководитель ОО	Инициирует процесс, принимает решения, контролирует исполнение
Ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращения	Заместитель руководителя	Регистрация обращений, сбор документов, координация
Комиссия по урегулированию споров	Члены Комиссии (согласно локальному акту образовательной организации)	Всестороннее рассмотрение конфликта, вынесение решения
Профсоюз/юристы	Представители профсоюза или юридической службы	Защита прав и представление интересов педагога, консультации
Региональная комиссия	Согласно положению о Комиссии	Рассмотрение спорных случаев, рекомендации

4. Этапы реагирования

4.1 Этап 1. Приём обращения (день 1–2)

- 4.1.1 Прием и регистрация обращения (рассмотрению подлежат как письменные, так и устные обращения).
- 4.1.2 Доведение информации до руководителя образовательной организации.
- 4.1.3 Издание руководителем распорядительного документа и назначение ответственного.
- 4.1.4 Установление реальности факта произошедшего и участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (законные представители) и др.), опрос несовершеннолетних обучающихся проводится в присутствии родителей (законных представителей).
- 4.1.5 Информирование вышестоящего органа управления образованием, правоохранительных органов, органов и учреждений системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних о конфликте, если он повлек тяжелые последствия для пострадавшего, руководителя (представителя) органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования (в случае проишествия конфликта в муниципальной образовательной ОО).
- 4.1.6 Доведение информации о конфликте до законных представителей обучающегося, если одним из участников является обучающийся.

4.2 Этап 2. Сбор информации (день 2–5)

- 4.2.1. Установление всех участников события (пострадавший, участники, свидетели, родители (законные представители) и др.).
- 4.2.2. Выяснение обстоятельств произошедшего конфликта.
- 4.2.3. Запрос необходимой информации у сторон конфликта.
- 4.2.4. Сбор документов: объяснительных, медицинских справок (при необходимости), свидетельских показаний.
- 4.2.5. Проверка локальных актов и возможного конфликта интересов.
- 4.2.6. Анализ фактов на наличие нарушений.
- 4.2.7. Встреча с участниками конфликта, получение объяснительных и необходимых характеристик.
- 4.2.8. При необходимости привлечь к беседе с участниками конфликта психологическую службу (штатный педагог-психолог), службу медиации, председателя первичной профсоюзной организации.
- 4.2.9. Установление виновной стороны конфликта и принятие к ней необходимых мер реагирования (воспитательных, организационных, дисциплинарных).
- 4.2.10. Оформление принятых решений и направление их учредителю образовательной организации (при необходимости).

4.2.11. В случае невозможности урегулирования конфликта в рамках текущего взаимодействия – инициировать обращение в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

4.3 Этап 3. Заседание комиссии (день 5–8)

4.3.1 Передача материалов в комиссию, назначение даты и времени заседания.

4.3.2 Уведомление заинтересованных сторон о заседании.

4.3.3 Процесс заседания комиссии, заслушивание сторон, третьих лиц, анализ доказательств.

4.3.4 Приглашение свидетелей и специалистов (в необходимых случаях).

4.3.5 Принятие решения и его оформление в письменной форме.

4.4 Этап 4. Исполнение решения (день 9 и далее)

4.4.1 Руководитель/ответственный контролирует исполнение решения комиссии.

4.4.2 Составление отчёта о выполнении.

4.5 Этап 5. Обжалование

4.5.1 Передача дела в региональную комиссию по защите чести и достоинства педагогов.

4.5.2 Возможность обжалования решения во внешние органы (управление образованием, правоохранительные, следственные органы, суд).

5. Примерное расписание действий

День	Действие
1	Регистрация обращения, уведомление руководителя учреждения
2–4	Сбор документов, объяснительных, опрос свидетелей
5	Подготовка материалов, направление в комиссию
6–7	Заседание комиссии, вынесение решения
8	Уведомление сторон
9+	Исполнение решения, контроль выполнения
по необходимости	Передача дела на региональный уровень

6. Дополнительные рекомендации

6.1 Усилить проведение просветительской деятельности и разъяснительной работы, направленной на повышение уровня правовой культуры участников образовательных отношений.

- 6.2 Разработать и утвердить локальные акты (положение о комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, положение о нормах профессиональной этики педагогических работников, локальные акты организации о применении к обучающимся и снятии с обучающихся мер дисциплинарного взыскания, о постановке обучающихся на внутришкольный контроль и др.).
- 6.3 Включать в работу медиацию и психологическое сопровождение всех сторон конфликтной ситуации.
- 6.4 Уделять внимание случаям конфликта интересов.
- 6.5 При поступлении жалоб на педагога - защищать его честь и достоинство, не допускать предвзятости и необъективного отношения к участникам конфликта.
- 6.6 Оказывать морально-психологическую помощь и поддержку, анализировать и реагировать на запросы и потребности педагогического коллектива.
- 6.7 Пресекать интриги, слухи, сплетни, проявления нечестности, подлости, лицемерия в коллективе.
- 6.8 Обеспечить максимальную открытость и прозрачность деятельности в организации, документировать все решения.
- 6.9 В особых ситуациях можно применять ускоренный порядок рассмотрения конфликта (по локальному акту).
- 6.10 Проводить просветительскую работу со всеми участниками образовательных отношений, чтобы не допустить возникновения ситуаций, когда из-за недостатка необходимой информации появляются сомнения в законности действий педагогических работников.
- 6.11 Руководитель организации должен осуществлять контроль и проводить профилактические меры, направленные на минимизацию рисков повторения конфликтных ситуаций.
- 6.12 Своевременно выявлять несовершеннолетних и семьи, находящихся в социально опасном положении для оказания им социально-психологической и педагогической помощи.
- 6.13 В целях выявления и устранения причин и условий, способствующих правонарушениям и антиобщественным действиям несовершеннолетних организовывать осуществление индивидуальной профилактической работы с детьми для предупреждения правонарушений либо для оказания социальной помощи и (или) реабилитации несовершеннолетних, а также с их родителями или иными законными представителями несовершеннолетних, если они не исполняют свои обязанности по их воспитанию, обучению и (или) содержанию (постановка обучающихся на внутришкольный учет).

6.14 При необходимости по инициативе образовательной организации в индивидуальной профилактической работе с обучающимися могут участвовать иные органы и учреждения системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.

Рекомендовано Советом Министерства просвещения Российской Федерации
по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников

ТИПОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ КАК ОСТАНОВИТЬ АГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ: ДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА

Агрессивное поведение – это сигнал, который требует незамедлительного действия и показывает неумение справиться с эмоциями, защитную реакцию, или привлечение внимания, копирование поведения, «пробу границ» взрослого.

Задача педагога – не подавить ученика, чтобы не закрепить силовую модель поведения, а помочь справиться с этим состоянием, снизить злость и агрессию в моменте.

ПРАВИЛА ПЕДАГОГА

 **Ощутите свой самоконтроль:** возьмите паузу на пару секунд, сделайте вдох и выдох, займите устойчивую позу, коснитесь спиной опоры.

Помните, ваш ответ – ответ педагога!

 **Всегда, при любых условиях действуйте в рамках правового поля.**
Реагируйте БЕЗ физических действий, БЕЗ крика, БЕЗ перехода на личность!

ЗНАНИЯ ПЕДАГОГА

Агрессия – это целенаправленное деструктивное поведение (нарушение личных границ, оскорбления, угрозы, провокации), противоречащее нормам и правилам общества, вызывающее отрицательные переживания: подавленность напряженность, страх или даже физический вред.

Причины агрессии могут крыться в трудностях социализации, вызывающих деструктивные модели взросления и становления личности, в копировании агрессивных моделей поведения; желании самоутвердиться или быть провокацией взрослого (проверка границ дозволенного), но могут быть связаны и с семейными, межличностными конфликтами, стрессом, психосоматикой.

 **ВАЖНО!** Резкие изменения в поведении ребенка могут быть связаны с глубинными личными переживаниями, в том числе – в связи с травмирующими ситуациями, травлей (буллингом). Часто грубость и агрессия – сигнал внутреннего кризиса.

ПОЗИЦИЯ ПЕДАГОГА

 **ВАЖНО!** Сохраняйте выдержанку и самообладание. Вы – взрослый, который управляет ситуацией, не втягиваясь в конфликт. Ваша цель – урегулировать ситуацию, а не победить в споре.

ОЦЕНКА СИТУАЦИИ

Оперативно оцените происходящее с позиции конкретного ребенка и ситуации в целом:

- Насколько нетипично такое состояние для него?
 - Его захватили эмоции, он действует импульсивно?
 - Действие направлено не лично против вас, а реакция на какой-то фактор, ситуацию в целом?
 - Остальные обучающиеся вовлечены в ситуацию?
 - Его действия осознаны, он внутренне спокоен и действует рационально?
 - Его действия становятся разрушительными и небезопасными для него самого и окружающих?
-  Нужны действия на отражение эмоций
-  Ответ нужен на рациональном уровне
-  Необходим административный ответ

Педагог: «В данной ситуации я обязан вызвать охрану и дежурного администратора для фиксации произошедшего!»

ДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА ПРИ ФИЗИЧЕСКОЙ АГРЕССИИ

Действуйте быстро и четко, если агрессивные действия подростка неконтролируемо нарастают и создают непосредственный риск для жизни и здоровья окружающих (физические нападения):

1. Незамедлительно **обеспечьте эвакуацию других детей** из помещения (класса, аудитории).
2. Поручите любому ученику срочно **позвать дежурного учителя, администратора, охрану.**
3. Не вступайте в **физическое противодействие, сохраняйте дистанцию.**

Ваша задача – обезопасить коллектив класса и не допустить эскалации ситуации.

ВНИМАНИЕ!

Номера вызова охраны, администрации школы должны быть в телефоне педагога!

Рекомендовано Советом Министерства просвещения Российской Федерации
по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников

ТИПОВАЯ ИНСТРУКЦИЯ

КАК ОСТАНОВИТЬ АГРЕССИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ: ДЕЙСТВИЯ ПЕДАГОГА

СНИЖЕНИЕ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО НАКАЛА

■ Вербализация эмоций

Определите и озвучьте эмоции ученика, которые он демонстрирует через свое поведение. Вы покажете, что слышите его и этим зададите необходимую атмосферу диалога.

Ученик: «Я не собираюсь это делать! Вы вообще не можете мне указывать!»

Педагог: «Я вижу, ты злишься, ты расстроен. Это происходит из-за...?»

■ Перефразирование

Переводите диалог в конструктивное русло, не говоря с позиции обвинения и отвержения: «ты не смеешь», «что ты позволяешь себе?!» (это провоцирует эскалацию конфликта). Стремитесь продуктивно озвучить тот смысл, который скрыт в подтексте слов подростка. Проговорите его чувства в позитивной форме, заложив в вопросе возможность ответа.

Педагог: «Я правильно понял, что ты...?», «Тебя сейчас задело ...?»

! ВАЖНО! Исключите из ваших слов весь негатив, агрессию, высказанную им.

Делайте не вывод, а предположение, которое он подтвердит или даст свой ответ.

Верно: «Тебе важно, чтобы я услышал тебя...?», «Но ты сможешь сейчас взять контроль над собой...?», «Можешь сам остановить эту ситуацию...?»

Неверно: «Успокойся!» (вызывает, от обратного, желание настоять на своем)
«Тебе не нравится, когда тебе говорят правду!» (акцент на других)

ПРИМЕР

ПРИМЕР

ПРИМЕР

ПЕРЕВОД ДИСКУССИИ ЗА РАМКИ УРОКА

Применение названных выше техник дает возможность эмоциональной стабилизации. Скажите далее о вашей готовности обсудить ситуацию наедине с подростком, после урока. Это сохранит учебный процесс и даст время для снижения накала эмоций.

Педагог: «Я слышу тебя. Понимаю, это важно! Давай завершим урок, а после него вернемся к этому разговору и вместе обсудим проблему, согласен?»

! ВАЖНО! Не забудьте о своем слове и не откладывайте обещанный разговор!

ДАЛЬНЕЙШИЕ ДЕЙСТВИЯ

■ Проведите беседу один на один, обсудите случившееся, проговорите вопросы:

«Как ты сам видишь эту ситуацию от начала до конца?»

«Чем была вызвана твоя злость, какой ты ожидал результат?»

«Как в этой ситуации можно было поступить иначе и как действовать в будущем?»

«По-твоему, эта ситуация повлияла на окружающих? Как?»

«Тебе нужна какая-то помощь?»

■ Проинформируйте классного руководителя, советника по воспитанию.

■ Обратитесь за помощью педагога-психолога и социального педагога.

■ Подключите к ситуации службы медиации и (или) примирения (при необходимости).

■ Пообщайтесь с родителями подростка в конструктивном ключе, сделав акцент не на жалобе, а на прояснении обстоятельств случившегося и выработке единой стратегии воспитания.

■ Восстановитесь сами! Не отрицайте возможности поддержки коллег, педагога-психолога.

! ВАЖНО! Системный подход – самый эффективный способ помочи ребенку: в сотрудничестве всех структур школы и семьи создается формирующая, воспитательная среда.

ПРИМЕР

ПРИМЕР

ПРОФИЛАКТИКА

■ Формируйте правовую грамотность и самосознание учеников.

■ Подавайте пример уважительного поведения.

■ Закрепляйте четкие правила общения в классе, школе.

■ Создавайте в классе ваш общий «язык общения» – норму.

■ Развивайте у подростков навыки конструктивного диалога.

■ Следите за эмоциональным климатом в коллективе в целом и его изменениями в моменте (ситуации).

