СОГЛАСОВАНО
Председатель Первичной
Профсоюзной организации
_____Л.А. Шаломай
«27» августа 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор МБОУ СОШ № 191
_____Т.Н. Коротенко
«27» августа 2026 г.

Инструкция
по действиям в случае возникновения конфликтной ситуации у педагогического работника с участниками образовательных отношений

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	Директор	Инициирует процесс, принимает решения, контролирует исполнение
Ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращения	Заместитель руководителя по учебно-воспитательной работе	Регистрация обращений, сбор документов, координация
Комиссия по урегулированию споров	Члены Комиссии Согласно положению о Комиссии	Всестороннее рассмотрение конфликта, вынесение решения
Профсоюз	Представители профсоюза	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

4.1.1 Прием и регистрация обращения (рассмотрению подлежат как письменные, так и устные обращения).
4.1.2 Доведение информации до директора МБОУ СОШ №191.
4.1.3 Издание директором 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 органа местного самоуправления, осуществляющего управление в сфере образования.
4.1.6 Доведение информации о конфликте до законных представителей обучающегося, если одним из участников является обучающийся.

4.2 Этап 2. Сбор информации

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, 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.
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

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

4.4.1 Директор МБОУ СОШ №191 контролирует исполнение решения комиссии.
4.4.2 Составление отчёта о выполнении.

5. Дополнительные рекомендации

5.1. Усилить проведение просветительской деятельности и разъяснительной работы, направленной на повышение уровня правовой культуры участников образовательных отношений.
5.2. 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.).
5.3. Включать в работу медиацию и психологическое сопровождение всех сторон конфликтной ситуации.
5.4. Уделять внимание случаям конфликта интересов.
5.5. При поступлении жалоб на педагога - защищать его честь и достоинство, не допускать предвзятости и необъективного отношения к участникам конфликта.
5.6. Оказывать морально-психологическую помощь и поддержку, анализировать и реагировать на запросы и потребности педагогического коллектива.
5.7. Пресекать интриги, слухи, сплетни, проявления нечестности, подлости, лицемерия в коллективе.
5.8. Обеспечить максимальную открытость и прозрачность деятельности в организации, документировать все решения.
5.9. В особых ситуациях можно применять ускоренный порядок рассмотрения конфликта.
5.10. 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.

5.11. Своевременно выявлять несовершеннолетних и семьи, находящихся в социально опасном положении для оказания им социально-психологической и педагогической помощи.

5.12. 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.

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