

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

*Екатерина Викторовна Шубина, заведующий  
кафедрой психологии и коррекционной  
педагогике АОУ ВО ДПО "ВИРО", к.психол.н.*

ВОЛОГДА  
16.06.2026



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

---

Письмо Минпросвещения России N ВЖ-2479/08 от 19.12.2025 «О направлении типовых инструкций»

Типовая инструкция для педагогов  
«Как остановить агрессивное поведение:  
действия педагога»

РЕКОМЕНДОВАНО Советом  
Минпросвещения РФ по защите  
профессиональной чести и достоинства  
педагогических работников

**Письмо Министерства образования  
области №20-14888/25 от 29 декабря  
2025 г.**

# Нормативные правовые основания

<b>№ 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»</b>	от 29 декабря 2012 года
Положение о Совете Минпросвещения России по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников	ПРИКАЗ Минпросвещения России от 10 сентября 2025 г. N 657
<b>Порядок 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</b>	ПРИКАЗ Минпросвещения России от 27 марта 2025 г. № 243
<b>О региональных комиссиях по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников</b>	ПИСЬМО Минпросвещения России № СК-1030/08, Общероссийского Профсоюза образования № 485 от 18 августа 2025
Примерное положение <b>о комиссии по урегулированию споров</b> между участниками образовательных отношений	ПИСЬМО Минпросвещения России № ВБ-107/08, Общероссийского Профсоюза образования № ВБ-107/08/08.1.16.10.16.0016

# Типовая инструкция для руководителя образовательной организации по действиям в случае конфликтной ситуации у педагогического работника с участниками образовательных отношений

## Цели и задачи инструкции:

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

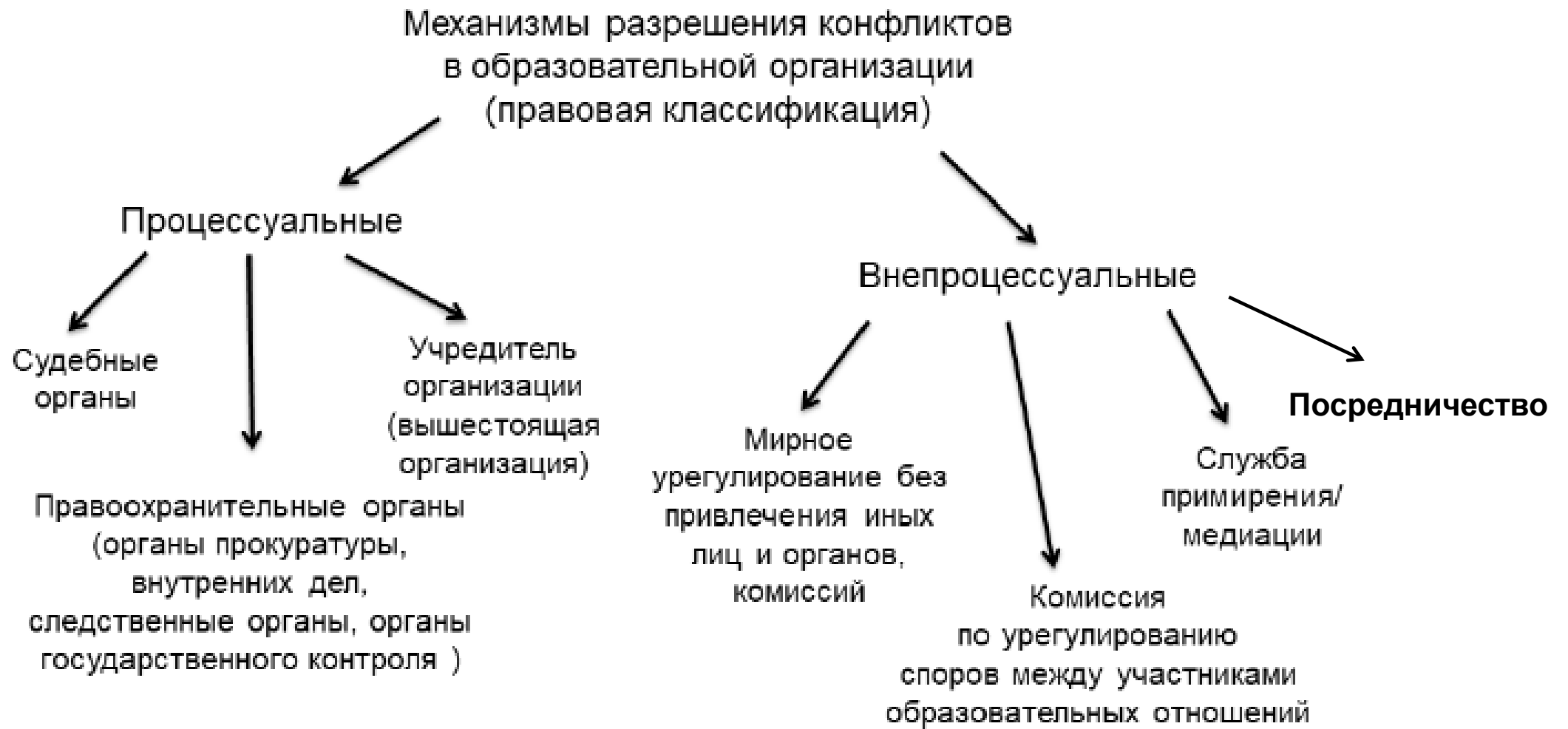


Рис. Типология механизмов разрешения конфликтов в образовательной организации

# Стадии прохождения конфликта

Конфликт каждой стороной воспринимается как ущемление интересов, как угроза базовым потребностям

## Объективные причины

- ✓ несовершенство в организации деятельности
- ✓ нечеткие правила и нормы
- ✓ несоответствие прав и обязанностей

## Субъективные причины

- ✓ искаженное восприятие намерений друг друга
- ✓ использования неэффективных коммуникаций
- ✓ эгоцентризм
- ✓ неосознаваемые потребности конфликтного характера
- ✓ акцентуации характера



## Источник конфликта – рассогласование

- в понимании и интерпретации информации,
- в выборе средств и методов деятельности,
- знаний, умений, способностей,
- личностных качеств,
- целей, взглядов, убеждений
- функций управления

# Общие принципы

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

# Распределение ролей

## Роль Ответственные

## Функции

### Директор

**Ответственный за прием, регистрацию и рассмотрение обращения**  
(заместитель руководителя)

**Комиссия по урегулированию споров**  
(члены Комиссии, согласно локальному акту образовательной организации)

### Профсоюз/юристы

**Региональная комиссия**  
(члены Комиссии, согласно положению о Комиссии)

Иницирует процесс, принимает решения, контролирует исполнение

Регистрация обращений, сбор документов, координация

Всестороннее рассмотрение конфликта, вынесение решения

Защита прав и представление интересов педагога, консультации

Рассмотрение спорных случаев, рекомендации

## 4. Этапы реагирования

ДЕНЬ	ЭТАП	ДЕЙСТВИЯ
1-2	Этап 1. Приём обращения	Регистрация обращения, уведомление руководителя учреждения
2-4	Этап 2. Сбор информации	Сбор документов, объяснительных, опрос свидетелей. Подготовка материалов, направление в комиссию
5-8	Этап 3. Заседание комиссии	Заседание комиссии. Уведомление сторон. Вынесение решения
9 И ДАЛЕЕ	Этап 4. Исполнение решения	Исполнение решения. Контроль выполнения. по необходимости
При необходимости	Этап 5. Обжалование	Передача дела на региональный уровень

В особых ситуациях можно применять ускоренный порядок рассмотрения конфликта (по локальному акту)

# ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

1. Усилить проведение просветительской деятельности и разъяснительной работы, направленной **на повышение уровня правовой культуры** участников образовательных отношений
  2. Проводить просветительскую работу с участниками образовательных отношений, чтобы не допустить возникновения ситуаций, **когда из-за недостатка необходимой информации появляются сомнения в законности действий педагогических работников.**
- 
3. Разработать и утвердить локальные акты
  4. Обеспечить открытость и прозрачность деятельности в организации, документировать все решения.
  5. При поступлении жалоб на педагога - защищать его честь и достоинство, не допускать предвзятости и необъективного отношения к участникам конфликта
  6. Оказывать морально-психологическую помощь и поддержку, анализировать и реагировать на запросы и потребности педагогического коллектива. Уделять внимание случаям конфликта интересов.
  7. Пресекать интриги, слухи, сплетни, проявления нечестности, подлости, лицемерия в коллективе
  8. Своевременно выявлять **несовершеннолетних и семьи, находящихся в СОП** для оказания им социально-психологической и педагогической помощи.
  9. Осуществлять **индивидуальную профилактическую работу** с детьми для предупреждения правонарушений, для оказания социальной помощи и (или) реабилитации несовершеннолетних, а также с их родителями (законными представителями) (постановка обучающихся на внутришкольный учет)
  10. Включать в работу службы медиации и психологическое сопровождение всех сторон конфликтной ситуации
  11. По инициативе оо в индивидуальной профилактической работе с обучающимися могут участвовать

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 (буллинг). Часто грубость и агрессия – сигнал внутреннего кризиса.

#### ПОЗИЦИЯ ПЕДАГОГА

⚠ **ВАЖНО!** Сохраняйте выдержку 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 осознанны, 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!»

## Использование интерактивных методов работы с педагогическим коллективом:

- Работа в мини-группах
- Метод «репетиция поведения»
- Методы критического мышления

## Возможные эффекты

- Сплочение педагогического коллектива, большее понимание друг друга, повышение эффективности взаимодействия
- Рефлексия собственного педагогического опыта в безопасных условиях
- Приобретение нового опыта, расширение репертуара действий, реакций на агрессивное поведение
- Обсуждение типичных для определенного возраста проблем, особенностей реагирования (помощи) в ситуации острых эмоциональных проявлений

ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ КУРСЫ ВИРО

## «Восстановительные технологии (в том числе медиация) в образовании»

УЧАСТНИКИ

педагогические работники детских  
садов, школ, колледжей

ДАТЫ

19 октября- 23 октября очно  
24 октября – 6 ноября  
заочно



Подать заявку на курсы <https://lk.viro35.ru>

Кафедра психологии и коррекционной  
педагогики

75-30-12 [centr-pps@viro35.ru](mailto:centr-pps@viro35.ru)

Группа Вконтакте  
Психолого-педагогическое  
сопровождение #ВО35

