

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ  
ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ  
ГОРОД УСТЬ-ИЛИМСК



КОМИТЕТ ОБРАЗОВАНИЯ АДМИ-  
НИСТРАЦИИ  
ГОРОДА УСТЬ-ИЛИМСКА

666683 г. Усть-Илимск, ул. Мечтателей, 28

Тел. №6-21-22, факс (39535) 5-84-88

E-mail: Gorono\_Ui@mail.ru

от 13.02.2024г. № 03/0390  
на \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Информационное письмо «Рекоменда-  
ции по предупреждению и разрешению  
конфликтов между участниками обра-  
зовательных отношений в образова-  
тельных учреждениях»

Руководителям муниципальных общеобразо-  
вательных учреждений

Заведующим дошкольных образовательных  
учреждений

Директору МАОУ ДО ЦДТ

**Уважаемые руководители!**

С целью снижения числа конфликтных ситуаций в муниципальных образовательных учре-  
ждениях всех типов Комитет образования Администрации города Усть-Илимска направляет для  
использования в работе рекомендации по предупреждению и разрешению конфликтов между  
участниками образовательных отношений в образовательных учреждениях.

Обращаем Ваше внимание, что разрешение конфликтов в образовательных учреждениях –  
ответственность самого учреждения, так как именно учреждение обладает необходимыми ресур-  
сами, кадрами, механизмами – правовыми, педагогическими, психологическими, методиче-  
скими.

Приложение на 4 стр.

Председатель Комитета

О.Н. Кузнецова

## Рекомендации по предупреждению и разрешению конфликтов между участниками образовательных отношений в образовательном учреждении

**Общие положения.** Настоящие рекомендации разработаны с учетом ежедневного учета и анализа содержания обращений граждан, поступающих в Комитет образования Администрации города Усть-Илимска.

Рекомендации адресованы руководителям общеобразовательных учреждений, детских садов, организации дополнительного образования.

Образовательное учреждение – это место для развития личности ребенка, обучающегося, место сотрудничества, созидания, а также конструктивного разрешения возникающих противоречий. Процессы обучения и воспитания – это процессы активного взаимодействия участников образовательных отношений, причем в некоторых случаях такие участники по различным причинам могут вступать в конфликты, в том числе деструктивные. Федеральный закон от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании) упоминает возникновение конфликтных ситуаций в двух аспектах – конфликт интересов педагогического работника (пункт 33 статьи 2 Закона об образовании) и спор между участниками образовательных отношений (части 2 – 6 статьи 45 Закона об образовании). Понятие «спор» в Законе об образовании не раскрывается, однако в соответствии с часто употребляемым словарным определением, спор – это словесное состязание, обсуждение чего-нибудь, в котором каждый отстаивает своё мнение, или разногласие, разрешаемое судом. В настоящих рекомендациях рассмотрена, в первую очередь, такая разновидность конфликта, разногласия в образовательных учреждениях как спор между участниками образовательных отношений.

**Конфликты в образовательных учреждениях.** В соответствии с пунктом 31 статьи 2 Федерального закона от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» в группу участников образовательных отношений входят сами обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, а также учреждения, осуществляющие образовательную деятельность, в лице руководства образовательного учреждения.

Анализ жалоб на действия или бездействие работников образовательных учреждений (как детских садов и школ, так и дополнительного образования) свидетельствует о значительном числе конфликтов в ученических, родительских и педагогических коллективах образовательных учреждений, в первую очередь, общеобразовательных школ, во вторую очередь – детских садов и организаций дополнительного образования. Как показывает практика, относительное большинство споров возникает по вопросам:

реализации прав обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (создание необходимых условий);

правомерности и справедливости текущего и итогового оценивания педагогом академических достижений ребенка (успеваемость);

оценки профессионализма и уровня квалификации педагога родителями обучающегося или администрацией образовательного учреждения.

Не редким являются случаи, когда личные неприязненные отношения между взрослыми маскируются под педагогический конфликт, то есть не само нарушение прав ребенка или родителя является причиной конфликта, а происходит целенаправленный поиск и сбор участником образовательных отношений случаев возможного нарушения прав, которые являются лишь производными от обстоятельств, не имеющих никакого отношения к образовательному процессу. В данном случае образовательному учреждению необходимо находить и разрешать исходные конфликтные ситуации.

**Типы конфликтов.** Исходя из перечня групп участников образовательных отношений, приведенных в Законе об образовании, выделяются следующие типы споров между участниками образовательных отношений:

внутри ученического коллектива между обучающимися (в том числе буллинг, травля);  
внутри родительского коллектива между родителями (законными представителями);

внутри педагогического коллектива между педагогическими работниками;  
 между образовательным учреждением и педагогическим работником;  
 между образовательным учреждением и родителями (законными представителями);  
 между педагогическим работником и обучающимся;  
 между родителями (законными представителями) и педагогическим работником.

**Механизмы разрешения споров.** Законодательство предполагает различные механизмы разрешения споров между участниками образовательных отношений. Наиболее предпочтительными являются внепроцессуальные механизмы, которые носят наименее формализованный характер и позволяют разрешить спор с наименьшими организационными и временными издержками, а также стабилизировать эмоциональный фон взаимоотношений между участниками образовательного процесса.



Рис. Типология механизмов разрешения конфликтов в образовательной организации

Специально предусмотренным органом на уровне любого образовательного учреждения является комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, которая по замыслу разработчиков Закона об образовании должна являться основным и самым эффективным механизмом преодоления разногласий между участниками образовательных отношений.

В соответствии со статьей 45 Закона об образовании комиссия создается в целях урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений по вопросам реализации права на образование, в том числе в случаях возникновения конфликта интересов педагогического работника, применения локальных нормативных актов, обжалования решений о применении к обучающимся дисциплинарного взыскания. Комиссия создается из равного числа представителей совершеннолетних обучающихся, родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся, работников учреждения, осуществляющей образовательную деятельность, что предотвращает субъективное рассмотрение возникшего спора.

Решение комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в учреждении и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением. При этом решение комиссии может быть обжаловано в установленном законодательством Российской Федерации порядке (в судебном порядке или административном – вышестоящему должностному лицу, например, директору, если он не входит в состав комиссии, или председателю Комитета образования Администрации города Усть-Илимска).

Порядок создания, организации работы, принятия решений комиссией и их исполнения устанавливается локальным нормативным актом, который принимается с учетом мнения советов обучающихся, а также представительных органов работников этого учреждения и (или) обучающихся в ней (при их наличии).

Следует отметить, что образовательные учреждения крайне неохотно запускают процесс урегулирования конфликта через комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, стараясь решить вопрос неформально, что устанавливается в ходе проверок и рассмотрения Комитетом образования Администрации города Усть-Илимска жалоб

на действия должностных лиц образовательных учреждений. Таким образом, потенциал работы комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, образовательными учреждениями чаще всего даже не задействуется. Однако когда при попытке неформального решения конфликта он переходит в экспрессивную фазу, урегулировать его становится затруднительно даже через комиссию.

Вместе с тем, нежелание педагогов, родителей (законных представителей) обучающихся обращаться в такую комиссию может являться результатом слабой информированности о полномочиях, порядке деятельности и даже существовании такой комиссии, что необходимо преодолевать через широкое информирование на родительских собраниях, педагогических советах, на официальном сайте и информационном стенде организации, в родительских чатах.

Обращаем внимание, что согласно части 3 статьи 9 Федерального закона от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», начиная с 5 класса и старше, дети вправе самостоятельно или через своих выборных представителей обращаться в комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.

По закону в каждом учреждении не только должна быть такая комиссия и положение о ней, но и данная комиссия должна реально работать. Уклонение от урегулирования конфликта на уровне образовательного учреждения, которое повлекло нарушение прав участников образовательных отношений, может расцениваться как неисполнение таким образовательным учреждением своей компетенции, предусмотренной статьями 28 и 45 Закона об образовании, и влечет привлечение виновных лиц к установленной статьей 5.57 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях ответственности. Напротив, в ходе проверок было установлено, что в случаях эффективной и постоянной деятельности такой комиссии в образовательном учреждении споры между участниками образовательных отношений разрешались конструктивно.

Зачастую неспособность, нежелание разрешить конфликтную ситуацию, пойти на компромисс при ведущей роли образовательного учреждения ведет к вынужденному, спонтанному обращению родителей в органы прокуратуры, органы контроля, Комитет образования Администрации города Усть-Илимска, что чаще всего усугубляет конфликт, негативным образом сказывается на морально-психологическом состоянии ребенка, родителей, педагогов. Ежегодно в Комитет образования Администрации города Усть-Илимска поступают 70 обращений, большинство из которых содержит сведения о наличии конфликтной ситуации в образовательном учреждении.

Ведение уголовного или административного дела в случае, если одна сторона причинила серьезный вред интересам другой стороны (ущерб здоровью, чести и достоинству личности) не является препятствием для работы комиссии по урегулированию спора между участниками образовательных отношений в случае, если стороны проявили заинтересованность к примирению. Особенно это важно в контексте положений статьи 76 Уголовного кодекса Российской Федерации, в связи с которой лицо, впервые совершившее преступление небольшой или средней тяжести, может быть освобождено от уголовной ответственности, если оно примирилось с потерпевшим и загладило причиненный потерпевшему вред. Кроме того, в соответствии со статьей 4.2 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях раскаяние лица, совершившего административное правонарушение, является обстоятельством, смягчающим административную ответственность. Работа комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений может иметь и вышеизложенный, конструктивный результат.

**Предупреждение конфликтов и клиентоцентричность.** Образовательным учреждениям следует прилагать усилия по недопущению споров между участниками образовательных отношений, которые несут угрозу причинения вреда (ущерба) охраняемым законом ценностям – жизни и здоровью, чести и достоинству, правам участников образовательных отношений на комфортные и достойные условия получения общего, профессионального и дополнительного образования.

В Российской Федерации в данный момент утвержден и начал свою реализацию стандарт «Государство для людей», который необходимо выполнять, в том числе, образовательным учре-

ждениям. Его цель – сделать взаимодействие человека и государства комфортным и продуктивным, а также не допустить возникновения конфликтных ситуаций между, в том числе, государственными (муниципальными) органами (организациями) и гражданами. Ознакомиться со стандартом и принципами его реализации можно по ссылке <https://clck.ru/38mkV9>.

#### **Список рекомендуемой литературы.**

1. Никулина, И.В. Управление конфликтами в образовательной организации [Электронный ресурс] : [учеб. пособие] / И.В. Никулина ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Самарский национальный исследовательский университет им. С.П. Королева. – Самара : Издательство Самарского университета, 2018.

2. Клименских, М.В. Педагогические конфликты в школе : [учеб. пособие] /. М.В. Клименских, И.А. Ершова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Уральский федеральный университет. – Екатеринбург: Издательство Уральского университета, 2015.

3. Письмо Минобрнауки России от 26.12.2017 № 07-7657 «О направлении методических рекомендаций» (вместе с «Методическими рекомендациями по внедрению восстановительных технологий (в том числе медиации) в воспитательную деятельность образовательных организаций») // «Вестник образования». – № 9. – 2018.