

УТВЕРЖДЕНО:
Директор МБУ ДО ПМО СО
«ЦРТ им. Н.Е. Бобровой»
Т.В. Аникиева
Протокол № 1 от 13 марта 2026 г.



ИНСТРУКЦИЯ **по действиям педагогических работников в конфликтных ситуациях**

1. Общие положения

1.1. Инструкция разработана для обеспечения конструктивного взаимодействия и оперативного урегулирования разногласий между участниками образовательных отношений (педагог-обучающийся, педагог-родитель, педагог-педагог).

1.2. Педагог обязан соблюдать педагогическую этику и уважать честь и достоинство обучающихся и других работников МБУ ДО ПМО СО «ЦРТ им. Н.Е. Бобровой».

2. Алгоритм действий при возникновении конфликта «Педагог-обучающийся»

2.1. **Эмоциональная пауза.** Ощутите свой самоконтроль: возьмите паузу на пару секунд. Сделать паузу, глубоко вдохнуть. Избегать повышения голоса. Не переходить на личности. Сохраняйте выдержку и самообладание.

2.2. **Выслушивание.** Дать высказаться (если позволяет обстановка), используя технику активного слушания («Я правильно понимаю, что ты расстроен из-за ...»).

2.3. **«Я-сообщения».** Говорить о своих чувствах и действиях ученика, а не о его личности. (Вместо «Ты хулиган» — «Мне неприятно, когда шумно, это мешает работать»).

2.4. **Тайм-аут.** Если конфликт происходит на занятии и мешает образовательному процессу, предложить обсудить ситуацию после занятия.

2.5. **Привлечение третьей стороны.** Если самостоятельно договориться не удалось, проинформировать директора, заместителя директора по УВР.

3. Алгоритм действий при конфликте «Педагог-Родитель»

3.1. Пригласить родителя для беседы в индивидуальном порядке (не в присутствии других родителей или детей).

3.2. Перевести разговор в конструктивное русло: обсуждение фактов, а не эмоций.

3.3. Предложить совместный план действий по решению проблемы.

3.4. В случае агрессии со стороны родителя, вежливо сообщить, что продолжение разговора в таком тоне невозможно, и перенести встречу с участием администрации.

4. Действия педагога при физической агрессии

5.1. **Всегда, при любых условиях, действуйте в рамках правового поля.**

5.2. **Действуйте быстро и четко, если агрессивные действия неконтролируемо нарастают и создают непосредственный риск для жизни и здоровья окружающих:**

- незамедлительно обеспечьте эвакуацию других детей из помещения.

- поручите любому обучающемуся срочно позвать представителя администрации, охрану.

- не вступайте в физическое противодействие, сохраняйте дистанцию.

5. Запрещено

4.1. Оскорблять участников конфликта.

4.2. Использовать физическую силу.

4.3. Обсуждать конфликтную ситуацию с коллегами или другими родителями в присутствии посторонних лиц (за исключением служебного обсуждения с администрацией или психологом).

6. Профилактика

6.1. **Формируйте правовую грамотность и самосознание обучающихся.**

6.2. **Показывайте пример уважительного поведения.**

6.3. **Закрепляйте четкие правила общения в учреждении.**

6.4. **Развивайте навыки конструктивного диалога.**

6.5. **Следите за эмоциональным климатом в коллективе в целом и его изменения в моменте.**