

**Рекомендации
по предупреждению и разрешению конфликтов
между участниками образовательных отношений
в образовательной организации**

Общие положения. Настоящие рекомендации разработаны с учетом анализа содержания обращений граждан и сведений от органов публичной власти, поступающих в министерство образования Красноярского края (далее – министерство), опыта профессиональной деятельности, в том числе контрольной (надзорной) деятельности, должностных лиц министерства. Рекомендации адресованы руководителям общеобразовательных школ, колледжей, детских садов, организаций дополнительного образования, а также специалистам и руководителям муниципальных органов управления образованием.

Образовательная организация – 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 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (далее – Закон об образовании) раскрывает 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). В соответствии с часто употребляемым словарным определением, спор – это словесное состязание, обсуждение чего-нибудь, в котором каждый отстаивает своё мнение, или разногласие, разрешаемое судом. Понятие «спор» в Законе об образовании не раскрывается, в непрофильном законодательстве под спором понимаются неурегулированные разногласия по вопросам, касающимся применения правовых актов и положений договоров. В настоящих рекомендациях рассмотрена, в первую очередь, такая разновидность конфликта, разногласия в образовательной организации как спор между участниками образовательных отношений.

Конфликты в образовательных организациях. В соответствии с пунктом 31 статьи 2 Закона об образовании в группу участников образовательных отношений входят сами обучающиеся, родители (законные представители) несовершеннолетних обучающихся, педагогические работники и их представители, а также организации, осуществляющие образовательную деятельность, в лице руководства образовательной организации.

Анализ жалоб на действия или бездействие работников образовательных организаций (как детских садов и школ, так и колледжей, образовательных организаций дополнительного образования) свидетельствует о значительном

числе конфликтов в ученических, родительских и педагогических коллективах образовательных организаций, в первую очередь, общеобразовательных школ и колледжей, в меньшей степени – 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 образовательной организации;

качества оказанных образовательной организацией платных образовательных услуг.

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 образовательной организации необходимо находить и разрешать причины исходных конфликтных ситуаций.

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 образовательной организацией и педагогическим работником;

между образовательной организацией 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 любой образовательной организации 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 организации, осуществляющей образовательную деятельность, что предотвращает субъективное рассмотрение возникшего спора.

Решение комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в организации 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 начальнику муниципального органа управления образованием).

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 этой организации и (или) обучающихся в ней (при их наличии).

Следует отметить, что образовательные организации крайне неохотно запускают процесс урегулирования конфликта через комиссию по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, стараясь решить вопрос неформально, что устанавливается в ходе оценки министерством действий должностных лиц образовательных организаций. Таким образом, потенциал работы комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений, образовательными организациями 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 24.07.1998 № 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 каждой организации не только должна быть такая комиссия и положение о ней, но и данная комиссия должна реально работать. Уклонение от урегулирования конфликта на уровне образовательной организации, которое повлекло нарушение прав участников образовательных отношений, может расцениваться как неисполнение такой образовательной организацией 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 контрольной (надзорной) деятельности министерства было установлено, что в случаях эффективной и постоянной деятельности такой комиссии в образовательной организации споры между участниками образовательных отношений разрешались конструктивно.

Зачастую неспособность, нежелание разрешить конфликтную ситуацию, пойти на компромисс при ведущей роли образовательной организации ведет к вынужденному, спонтанному обращению родителей в органы прокуратуры, органы контроля, местные и региональные органы управления образованием, что чаще всего усугубляет конфликт, негативным образом сказывается на морально-психологическом состоянии ребенка, родителей, педагогов. Ежегодно в министерство поступает более 5 тыс. обращений, большинство из

которых содержит сведения о наличии конфликтной ситуации в образовательной организации.

Важным является вопрос о сочетании работы комиссии по урегулированию споров между участниками образовательных отношений с другими методами и формами примирительной деятельности. 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 организациям следует прилагать усилия по недопущению споров между участниками образовательных отношений, которые несут угрозу 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 организациям. Его цель – сделать взаимодействие человека и государства комфортным и продуктивным, а также не допустить возникновение 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.