

ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
«ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ»

Методические рекомендации  
«Алгоритм действий для типовых ситуаций (кейсов) при возникновении  
конфликтов между обучающимися»

Севастополь  
2026

Методические рекомендации «Алгоритм действий для типовых ситуаций (кейсов) при возникновении конфликтов между обучающимися» / Составители: Ефимова И. В., Пудова Е.М. – Севастополь: ГАОУ ПО ИРО, 2026. – 12 с.

Рекомендовано к изданию решением Редакционно-издательского совета ГАОУ ПО ИРО (протокол № 40 от 16.03.2026).

Методические рекомендации будут полезны сотрудникам КДН, советникам директора по воспитанию и взаимодействию с детскими общественными объединениями, классным руководителям, специалистам психологической службы, родителям (законным представителям) обучающихся, специалистам службы медиации в ситуациях при возникновении конфликтов разного уровня, в том числе травли между обучающимися в образовательных организациях.

## Содержание

	Введение	3
1.	Алгоритм действий в ситуации при возникновении и разрешении простого конфликта среди младших обучающихся	4
2.	Алгоритм действий в ситуации при разрешении сложного конфликта между обучающимися	5
3.	Алгоритм решения конфликтных ситуаций педагогом – посредником в конфликтных ситуациях: ученик – ученик, родитель – родитель, ученик – педагог	6
4.	Правила поведения педагога – посредника в конфликтных ситуациях ученик – ученик, родитель – родитель, ученик – педагог	8
5.	Алгоритм реагирования участников образовательного процесса на случаи конфликтных ситуаций в образовательной организации	9
6.	Типовые ситуации (кейсы)	10
	Глоссарий	11
	Литература	11

## Введение

Причиной конфликта в образовательной организации могут стать только те события (действия, решения, обстоятельства), которые затрагивают интересы участников образовательных отношений. Интересы выражаются в занимаемых членами группы психологических позициях. Какое-либо событие может стать предметом конфликта, если в результате этого события некоторые члены группы будут поставлены перед необходимостью изменить свои психологические позиции на менее выгодное – будут прямо или косвенно ущемлены их интересы.

Закон эскалации конфликта заключается в том, что на полученный в свой адрес конфликтоген человек стремится ответить более сильным конфликтогеном, часто самым сильным среди возможных.

Педагогам в ситуациях простых и сложных конфликтов среди обучающихся в образовательных организациях необходимо действовать на урегулирование конфликтной ситуации, оказывать помощь в разрешении конфликта. Для этого педагогу необходимо сделать ряд шагов в три этапа:

- выяснить причину конфликта,
- обсудить решение, которое устроило бы обе стороны,
- контролировать выполнение принятого решения.

Будет неверным приступать к разрешению конфликтной ситуации в самый разгар противостояния. Важно, чтобы все участники конфликта успокоились и настроились на конструктивную беседу.

Для разрешения конфликтов разного уровня, в том числе травли среди обучающихся можно использовать:

– метод убеждения – показать обучающимся нецелесообразность некоторых форм своих действий, которые они используют для разрешения конфликта (драки, присвоение кличек, запугивание):

– метод положительного примера – развитие личности не только в результате воздействия слова и мысли, но и на основе образцов и примеров поведения людей, значимых для обучающихся;

– метод привлечения третьей (независимой) стороны – вхождении в конфликт третьего значимого и авторитетного человека, способного привести весомые аргументы и дать рекомендации каждому из участников конфликта.

Методы используются при реализации алгоритмов действий в ситуациях (кейсах) при возникновении и разрешении простых и сложных конфликтов среди младших и старших обучающихся.

Сложный конфликт между подростками, старшеклассниками отличается от простого конфликта между младшими школьниками наличием неясных, неочевидных фактов возникновения конфликта.

Алгоритм действий понимается как последовательность действий педагога в ситуации конфликта между обучающимися, включающая три этапа.

При реализации алгоритмов необходимо учитывать инструкцию для педагогических работников «Как остановить агрессивное поведение: действия педагога» была утверждена на заседании Совета Минпросвещения России

по защите профессиональной чести и достоинства педагогических работников, которое прошло в Москве 11 декабря 2025 года.

## **1. Алгоритм действий в ситуации при возникновении и разрешении простого конфликта среди младших обучающихся.**

### **1 ЭТАП. Выяснение причины конфликта.**

1.1. Провести беседу одновременно со всеми участниками конфликта, без предварительных индивидуальных бесед, с целью выяснения фактов, повлиявших на возникновение конфликта. Выяснить факты, которые побудили возникновение конфликта.

1.2. Объявить и периодически напоминать в ходе беседы правила беседы (не перебивать, не оскорблять). Сохранять собственное эмоциональное равновесие в вопросах решения конфликтов.

1.3. Предоставить каждому участнику возможность проговорить свои претензии и обиды, сформулировать причину конфликта, так как каждый ее видит и понимает. Выслушивая переживания одного участника конфликта, дать понять взглядом, прикосновением, кивком головы другим, что о них помнят и готовы их выслушать.

1.4. Контролировать и снижать эмоциональный фон беседы.

1.5. Обобщить услышанное, помочь в прояснении сложных моментов и понимании, что является истинной причиной конфликта.

1.6. Предоставить сторонам возможность задать вопросы друг другу (если есть необходимость).

2 ЭТАП: Обсуждение решения, которое устроило всех участников конфликта.

2.1. Предоставить возможность участникам конфликта поочередно высказать свои предложения по разрешению конфликта.

2.2. Оказать каждому участнику помощь в формулировке (понятной для другого) конкретных ожидаемых от других действий, чтобы считать конфликт исчерпанным, а также собственной готовности для разрешения конфликта.

2.3. Обобщить предложения, оказать помощь вопросами при наличии затруднений и для снижения эмоционального фона беседы.

2.4. Оказать помощь в выборе из числа предложенных решений такого, которое устроило бы обе стороны.

2.5. Уточнить детали. (Кто? Что? В какой срок?) Проверить возможность выполнения соглашения и приближение его к реальным возможностям. (Действительно ли заявленные проблемы будут решены, если данные обещания будут выполнены?)

### **3 ЭТАП: Контроль выполнения принятого решения.**

3.1. Отследить и убедиться в том, что принятые решения выполнены в установленные сроки и обе стороны считают конфликт исчерпанным.

3.2. Предоставить возможность обратиться к педагогу любой из сторон до возникновения нового конфликта при невыполнении взятых обещаний.

3.3. Провести повторную беседу с целью выяснения причин невыполнения взятых обещаний и обязательств, корректировки сроков и условий, настроя участников на выполнение обещаний и обязательств.

#### **НЕДОПУСТИМО**

Делать замечания о поведении во время разговора одному из участников конфликта.

Начинать воспитывать и высказывать свои эмоции относительно конфликта.

Долго выслушивать одного и не давать слово другому.

Вставать на сторону одного из участников конфликта.

Угрожать приглашением родителей или разбирательством у администрации, если участники конфликта не смогут договориться.

Не доводить до конца начатый разговор и переносить его на другой день.

Разрешать третьим лицам присутствовать при разговоре с участниками конфликта.

Навязывать участникам конфликта в беседе свой вариант решения.

Выходить по делам или отвлекаться на телефонный разговор во время беседы с участниками конфликта.

## **2. Алгоритм действий в ситуации при разрешении сложного конфликта между обучающимися.**

Применение предлагаемого алгоритма рекомендуется в случае, если педагог понимает ситуацию, факты, повлиявшие на возникновение конфликта и готов подвести конфликтующие стороны к устранению конфликта.

1 ЭТАП: Выяснение причины конфликта.

Индивидуальная беседа с каждой из сторон конфликта: Предоставление возможности рассказать наедине о том, что случилось и в чем каждый участник конфликта видит факты, повлиявшие на возникновение конфликта (видение ситуации).

Помощь в облечении в словесную форму эмоции.

Выслушивание и уточнение претензий к другой стороне.

Показ с помощью наводящих вопросов истинной причины конфликта. Обсуждение приемлемых с точки зрения каждого участника вариантов разрешения конфликта (на что он готов согласиться).

Убеждение каждого из участников (показ преимуществ) в необходимости совместной встречи и обсуждения ситуации с другой стороной (предложение посредничества).

2 ЭТАП: Обсуждение решения, которое устроило бы обе стороны. Совместная беседа:

Предоставление каждому участнику возможности высказать свои претензии и обиды, видение ситуации и причины конфликта.

Предоставление возможности каждой из сторон предложить свои варианты разрешения конфликта (методом мозгового штурма придумать как можно больше возможных решений).

При затруднениях подсказать, как в подобных случаях поступают другие.

Предложение обсудить и выбрать из числа предложенных решений такого, которое устроило бы обе стороны. Если ни одно решение не является приемлемым, тщательно обдумать все еще раз.

Предложение представить себе возможные последствия каждого решения, его достоинства и недостатки. Уточнение деталей выполнения выбранного решения и реальной возможности и готовности для каждой стороны добровольного выполнения взятого обещания.

Составление плана действий для претворения в жизнь принятого решения: определение того, что будет гарантией реализации принятого решения; кто, что будет делать и когда: как и когда будет проверяться реализация решения.

Обсуждение сроков выполнения принятого решения.

Уточнение уверенности полного удовлетворения претензий и исчерпания конфликта при выполнении каждой стороной того, о чем договорились.

3 ЭТАП: Контроль выполнения принятого решения.

Отслеживание педагогом и убеждение в том, что принятые решения выполнены в установленные сроки и обе стороны считают конфликт исчерпанным.

Предоставление возможности обращения к педагогу любой из сторон конфликта до возникновения нового конфликта при невыполнении взятых обещаний.

Повторная беседа с целью выяснения причин наращения взятых обязательств, корректировки сроков и условий, настрой участников на выполнение обещаний.

**НЕДОПУСТИМО:**

Делать замечания о поведении во время разговора одному из обучающихся.

Начинать воспитывать и высказывать свои эмоции относительно конфликта.

Долго выслушивать одного и не давать слово другому.

Вставать на сторону одного из участников конфликта.

Вербально или невербально демонстрировать согласие с одной точкой зрения.

Угрожать приглашением родителей или разбирательством с участием руководства, если не смогут договориться.

Не доводить до конца начатый разговор и переносить его на другой день.

Разрешать третьим лицам присутствовать при разговоре.

Навязывать свой вариант решения.

Выходить по делам или отвлекаться на телефонный разговор во время беседы.

**3. Алгоритм решения конфликтных ситуаций педагогом – посредником в конфликтных ситуациях: ученик – ученик, родитель – родитель, ученик – педагог.**

Алгоритм решения конфликтных ситуаций педагогом – посредником в конфликтных ситуациях: ученик – ученик, родитель – родитель, ученик –

педагог можно отразить в виде таблицы, где обозначены цель, с которой действует педагог, собственно действия педагога и ожидаемый результат.

Таблица – Алгоритм решения конфликтных ситуаций педагогом – посредником в конфликтных ситуациях: ученик – ученик, родитель – родитель, ученик – педагог

<b>Цель педагога</b>	<b>Действия педагога</b>	<b>Результат</b>
Определить предмет конфликта и участников конфликта	Наблюдение и Анализ ситуации	Известны предмет конфликта и участники конфликта
Определить истинные интересы каждого участника конфликта	Анализ поведения участников. Разговор с каждым участником конфликта	Известны истинные интересы каждого участника конфликта
Решить конфликтную ситуацию. ПримириТЬ участников конфликта	Создание ситуации переговоров. Проведение переговоров между участниками конфликта вместе с участниками конфликта: 1) Определить общую цель для решения конфликта конструктивным способом. 2) Найти способы решения конфликта. Оценить их эффективность. 3) Выбрать наиболее конструктивный способ решения конфликта в данной ситуации. 4) Наметить конкретные действия (план действий) участников по решению конфликта. 5) Составить соглашение сторон.	Составлен план действий по выходу из конфликта. Достигнуто соглашение между участниками конфликта
Выйти из конфликта	Контроль выполнения плана действий участниками конфликта до завершения конфликта. Вместе с участниками конфликта обсуждение выводов, которые помогут избежать ошибок общения	Конфликтная ситуация решена

### **3. Правила поведения педагога – посредника в конфликтных ситуациях ученик – ученик, родитель – родитель, ученик – педагог.**

1. Дайте участникам конфликта «выпустить пар». Если они раздражены и агрессивны, то нужно помочь им снизить внутреннее напряжение. Следует вести себя спокойно, уверенно, но не высокомерно.

2. Говорите, когда участники конфликта эмоционально «остыли».

3. Предложите им спокойно обосновать свои претензии. Скажите, что будете учитывать только факты и объективные доказательства. Людям свойственно путать факты и эмоции.

4. Переключите сознание участников конфликта с отрицательных эмоций на положительные. Снижайте агрессию неожиданными приемами. Например, попросите совета, задайте неожиданный вопрос. Напомните о том, что вас связывало в прошлом и было очень приятным. Сделайте комплимент («В гневе ты еще красивее...»). Выразите сочувствие: например, тому, что он (она) много потерял.

5. Не давайте отрицательных оценок, а говорите о своих чувствах. Не говорите: «Ты меня обманываешь», лучше звучит: «Я чувствую себя обманутым».

6. В любом случае дайте человеку «сохранить свое лицо». Не позволяйте себе отвечать агрессией на агрессию. Не задевайте его достоинства. Не затрагивайте его личности. Давайте оценку только его действиям и поступкам. Можно сказать: «Ты уже дважды не выполнил свое обещание», но нельзя говорить: «Ты – необязательный человек».

7. Отражайте, как эхо, смысл его высказываний и претензий. Кажется, что все понятно, и все же: «Правильно ли я тебя понял?», «Ты хотел сказать...?»

8. Держитесь в позиции «на равных». Большинство людей, когда на них кричат или их обвиняют, тоже кричат в ответ или стараются уступить, промолчать, чтобы погасить гнев другого. Обе эти позиции (сверху – «родительская» или снизу – «детская») неэффективны. Держитесь твердо в позиции спокойной уверенности (позиция на равных – «взрослая»).

9. Не бойтесь извиниться, если чувствуете свою вину. Во-первых, это обезоруживает человека, во-вторых, вызывает у него уважение. Ведь способны к извинению только уверенные и зрелые личности.

10. Ничего не надо доказывать. В любых конфликтных ситуациях никто никогда и никому ничего не может доказать. Это бесполезное, пустое занятие.

11. Избегайте словесной констатации отрицательного эмоционального состояния партнера: «А чего ты нервничаешь, чего злишься? Чего ты бесишься?» Подобные «успокаивающие» слова только укрепляют и усиливают развитие конфликта.

## **5. Алгоритм реагирования участников образовательного процесса на случаи конфликтных ситуаций в образовательной организации.**

5.1. Немедленное вмешательство с целью прекращения конфликта, драки. Любой сотрудник учреждения, оказавшийся свидетелем или узнавший о случае:

- включается в конфликтную ситуацию с целью помощи в конструктивном разрешении конфликтной ситуации;

- в случае драки разнимает участников, при необходимости зовет на помощь других работников образовательной организации.

ПРИ УГРОЗЕ жизни и здоровью – нажать тревожную кнопку.

5.2. Оказание первой медицинской помощи пострадавшему согласно инструкции по оказанию первой помощи пострадавшим.

Действия работников при возникновении несчастного случая.

- первичный осмотр участников ситуации (доврачебная медицинская помощь);

- вызов медицинского работника учреждения или сопровождение пострадавшего(-их) в медицинский кабинет (первая медицинская помощь).

ПРИ УГРОЗЕ жизни и здоровью пострадавшего:

- вызвать скорую медицинскую помощь (первая врачебная помощь);

- сообщить директору образовательной организации.

5.3. Педагогическая деятельность по разбору случая.

Сотрудник образовательной организации – свидетель случая информирует педагогов о произошедшем факте.

Педагоги выясняют причины конфликта или драки у обучающихся (пострадавшего, обидчика, свидетелей) и проводят воспитательную работу с обучающимися в следующем порядке:

- выявление причин конфликта;

- проведение профилактической беседы о последствиях происшествия;

- планирование работы по конструктивному разрешению конфликта с привлечением специалистов службы медиации/примирения образовательной организации, правоохранительных органов.

5.4. Документирование случая: описание фактов, причин конфликта, педагогические действия.

5.5. Информирование руководителя образовательной организации о случае:

- в случае конфликтной ситуации составление служебной записки на имя директора по факту случившегося;

- в случае чрезвычайной ситуации (травмы, требующей врачебного вмешательства/госпитализации) информирование директора в телефонном режиме с последующей служебной/объяснительной запиской на имя директора.

5.6. Информирование о чрезвычайной ситуации субъектов системы профилактики:

- Управление по работе с комиссиями по делам несовершеннолетних и защите их прав Департамента общественной безопасности города Севастополя (начальник Управления Федоровский М.Ю.). Телефоны: 88-76-83, Балаклавский район – 41-76-02, Ленинский район – 41-76-01, Гагаринский и Нахимовский районы – 54-20-45.

– Отдел воспитания и дополнительного образования Управления образования Департамента образования и науки города Севастополя (начальник отдела Колпакова Т.А.). Тел. 55-09-63.

– Управление по защите прав несовершеннолетних, опеки и попечительства (заместитель директора Департамента образования и науки – начальник Управления Мачулина А.В.). Тел. 40-41-20.

– Управление ПДН УМВД России по г.Севастополю (заместитель начальника отдела – начальник отделения организации деятельности подразделения по делам несовершеннолетних отдела организации деятельности участковых уполномоченных полиции и подразделений по делам несовершеннолетних УМВД России по г.Севастополю Коршунов И.С.). Раб. тел. +79789460550.

– Уполномоченный по правам ребенка в городе Севастополе Песчанская М.Л.). Тел. 54-05-50.

Анализ ситуации в случае чрезвычайной ситуации необходимо проводить с использованием Инструкции учреждения «О действии в образовательной организации при несчастных случаях».

В образовательной организации создается комиссия и организуется работа по разбору случая.

В состав комиссии включаются члены совета профилактики, службы медиации/примирения, по необходимости ППк. Работа в службе медиации реализуется на основе обращения от любого участника образовательного процесса – свидетеля случая, пострадавшего на основе Положения о службе с применением медиативных/примирительных технологий.

В рамках деятельности комиссии определяются истинные причины происшедшего случая, разрабатываются рекомендации по оказанию помощи участникам конфликта и принятию воспитательных, дисциплинарных и профилактических мер. Может быть рекомендована программа индивидуального социально-психолого-педагогического сопровождения участникам конфликта.

## **6. Типовые ситуации (кейсы).**

### **Кейс № 1**

В поведении Николая (4 класс) наблюдаются проявления грубости по отношению к тем учителям, для которых характерна уступчивость, психологическая незащищенность, не свойственна строгость. Николай является инициатором конфликтных ситуаций, в которых и проявляется его грубость. С чем может быть связана грубость Николая? Возможна ли коррекция его поведения?

ОТВЕТ:

---

---

---

---

---

### Кейс № 2

Мария (14 лет) увлекается стихами в жанре черного юмора. В них родители и дети представлены злодеями и садистами. Читая эти стихи окружающим, Мария получает удовольствие, смеется. С чем связано такое поведение девочки? Нужно ли изменить поведение Марии? Как это сделать?

ОТВЕТ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Кейс № 3.

Два подростка подрались, причем один из них дрался, защищая свою честь: его противник небезобидно сплетничал о нем. Что нужно предпринять в этой ситуации?

ОТВЕТ: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### Глоссарий

**Коммуникация** – связь, в ходе которой осуществляется обмен информацией между системами в живой и неживой природе.

**Коммуникативные барьеры** – психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами.

**Конфликт** – взаимодействие между людьми, которое характеризуется возникновением и столкновением противоречий в их отношениях.

**Красные флажки** – тревожные сигналы или признаки потенциальной опасности в поведении человека, ситуации или события.

**Разрешение конфликта** – процесс нахождения взаимоприемлемого решения проблемы, имеющего общую значимость для участника конфликта, и на этой основе гармонизации их взаимоотношений.

### Литература

1. Болдырева Н. В. Особенности управления конфликтными ситуациями и конфликтами в современных организациях / Н. В. Болдырева // Экономика и предпринимательство. - 2018. - № 10. - С. 610-615.

2. Катыхева Л. В. Конфликтные ситуации: основные правила эффективного поведения / Л. В. Катыхева // Налоговая политика и практика. - 2018. - № 7. - С.38-41.

3. Моница Г.Б., Лютова-Робертс Е.К. Как я разрешаю конфликты с ... – С-Пб.: Речь, 2006.

4. Дадаева О.Г. Программа занятий для подростков «Как я разрешаю конфликты» [Электронный ресурс] URL: <https://педпроект.рф/дадаева-как-я-разрешаю-конфликты/> (дата обращения: 14.03.2026)

5. Инструкция для педагогических работников «Как остановить агрессивное поведение: действия педагога» [Электронный ресурс] URL: <https://edu.gov.ru/press/10857/minprosvescheniya-rf-utverdilo-instrukcii-po-deystviyam-pedagogov-v-konfliktnyh-situatsiyah> (дата обращения: 14.03.2026)