


**Информация для родителей по
возможности обращения
в образовательной организации для
прояснения, предупреждения
и разрешения конфликтных и
спорных ситуаций**

МАОУ «СОШ №42» г. Перми

- 
- ▶ Школа — это пространство, где каждый день встречаются сотни людей: детей и взрослых, которые взаимодействуют между собой по самым разным вопросам. Многообразие мнений, позиций, индивидуальностей каждого из участников образовательного процесса порождает большое число противоречий, спорных, конфликтных ситуаций.
 - ▶ Нам важно, чтобы в школе все ее участники — ученики, учителя и родители чувствовали себя безопасно и комфортно.
 - ▶ Мы уверены, что подавляющее большинство проблем, вопросов, спорных моментов и конфликтов можно решить в стенах школы мирно и конструктивно.

Специалисты и службы нашей школы, к которым вы можете обратиться за помощью

► Классный руководитель

Классный руководитель тот человек в школе, который больше всего знает про вашего ребенка. Именно к нему стоит обращаться по всем вопросам, связанным с общением, взаимоотношениями и поведением вашего ребенка в классе, отношениях с педагогами, его успеваемостью, эмоциональным самочувствием, обмениваться информацией обо всех изменениях, которые могут повлиять на самочувствие и поведение ребенка в школе, а также спорных и конфликтных отношений с другими родителями в классе.

- Список классных руководителей на учебный год <https://disk.yandex.ru/i/Dv2rmPf36UsGiQ>
- Контакты классных руководителей можно найти у секретаря по телефону 258-28-58 (207)
- К **учителям-предметникам** стоит обращаться по вопросам, связанным с успеваемостью по конкретным предметам и отношением с вашим ребенком
- С учителями-предметниками можно связаться через заместителей директора по телефону 258-28-58 (211)

Специалисты и службы нашей школы, к которым вы можете обратиться за помощью

- ▶ К **педагогу-психологу** необходимо обращаться для получения информации о данных психологической диагностики, или когда нужно получить дополнительную информацию о психологическом состоянии и особенностях вашего ребенка, когда необходимо получить рекомендации по вопросам воспитания ребенка, выстраивания взаимоотношений с ребенком, в коллективе, в семье и пр.
- ▶ ФИО педагогов-психологов школы, сопровождающих детей в начальной и основной школе, часы их работы, кабинет и контакты представлены в кладке [«Психолого-педагогическая служба» \(ППС\)](#)
- ▶ К **социальному педагогу** необходимо обращаться по вопросам, связанным с уточнением информации о возможных льготах, пособиях и помощи в их получении; ситуациях, связанных с нарушением правил и норм поведения детей и взрослых в школе и за ее пределами.
- ▶ ФИО социальных педагогов школы, сопровождающих детей в начально и основной школах, часы их работы, кабинет и контакты представлены в кладке [«Психолого-педагогическая служба» \(ППС\)](#)

Специалисты и службы нашей школы, к которым вы можете обратиться за помощью

- ▶ **Заместитель директора** поможет вам, если ситуация не смогла быть решена на уровне классного руководителя, педагогов, и узких специалистов, а также, если необходимо принятие административных или организационных мер.
- ▶ ФИО заместителей директора школы, часы их работы, кабинет и контакты представлены во вкладке [«Руководство. Педагогический состав»](#)
- ▶ **Директор** – руководитель образовательного учреждения, главное должностное лицо, который осуществляет текущее руководство деятельностью учреждения. Директор отвечает за все, что происходит в стенах школы и принимает по любым вопросам.
- ▶ Записаться на приём к директору можно через [электронную приёмную](#)

ШКОЛЬНАЯ СЛУЖБА ПРИМИРЕНИЯ

это волонтерское объединение, действующее в школе и состоящее из учащихся и педагогов, заинтересованных в мирном разрешении конфликтов



УЧАСТНИКИ СЛУЖБЫ

Учащиеся и педагоги в качестве третьей нейтральной стороны помогают участникам конфликтных ситуаций разрешать их путем переговоров, а также проводят мероприятия для школьников, родителей и педагогов, помогающие освоить способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов.

ШКОЛЬНЫЕ СЛУЖБЫ ПРИМИРЕНИЯ РАБОТАЮТ ПО ПРИНЦИПАМ МЕДИАЦИИ.



- Помогают участникам конфликтной ситуации самостоятельно найти решение.
- Участие в процессе разрешения конфликта только добровольное.
- Принцип равноправия дает право каждому участнику высказаться и быть услышанным.
- Все, о чем говорится или обсуждается в процессе, остается внутри этого процесса.

Школьная служба примирения


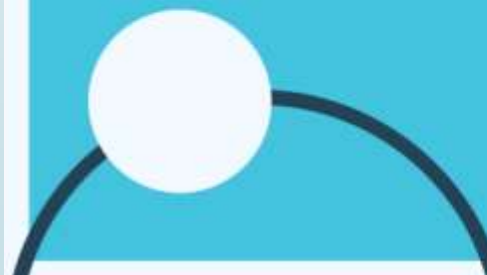
- ▶ В нашем учреждении действует **школьная служба примирения**. Школьная служба примирения – это волонтерское объединение, действующее в школе и состоящее из учащихся и педагогов, заинтересованных в мирном разрешении конфликтов.
- ▶ В школьную службу примирения стоит обратиться, если у вас или ребенка есть конфликтная ситуация с одноклассниками, учащимися, педагогом(-ами), членами семьи и др. лицами и желание разрешить (урегулировать) ее мирным путем и поддерживать добрые отношения в будущем.
- ▶ Для этого участники службы – учащиеся и педагоги в качестве третьей нейтральной стороны помогают участникам конфликтных ситуаций разрешать их путем переговоров, а также проводят мероприятия для школьников, родителей и педагогов, помогающие освоить способы предупреждения и конструктивного разрешения конфликтов.

Школьная служба примирения

- ▶ Обратиться в школьную службу примирения с устной заявкой о разрешении конфликта могут сами участники конфликта, их родители, педагоги, администрация школы, свидетели конфликта.
- ▶ Задачи и алгоритм работы службы примирения: помочь ВСЕМ участникам конфликтной ситуации вобраться, чтобы ВМЕСТЕ обсуждать и договориться, как решить создавшуюся ситуацию. С участниками ПРЕДВАРИТЕЛЬНО встречается специалист службы примирения, чтобы рассказать о принципах, этапах и правилах совместной встречи, какие вопросы важно участникам обсудить. Общая встреча проводится ТОЛЬКО ДОБРОВОЛЬНО при согласии сторон и участии их родителей (если стороны несовершеннолетние). По простым ситуациям допускается проведение переговоров только между школьниками в рамках воспитательного процесса. Специалист службы примирения следит, чтобы все участники общей встречи были услышаны, никто никого не перебивал и не оскорблял, следит за безопасной атмосферой на встрече. Решение принимают сами стороны без принуждения, то есть договор может быть подписан, только если ВСЕ участники встречи с ним согласны.



КОМИССИЯ ПО УРЕГУЛИРОВАНИЮ СПОРОВ МЕЖДУ УЧАСТНИКАМИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ОТНОШЕНИЙ



ВОЗМОЖНОСТЬ РАЗРЕШИТЬ
КОНФЛИКТ В СТЕНАХ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ

Комиссия начинает работу на
основании письменного заявления.

Рассматривает по заявлениям обучающихся и (или)
родителей несовершеннолетних обучающихся
разногласия, возникшие между участниками
образовательного процесса.

Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

- **Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений** – еще одна возможность разрешить конфликт в стенах образовательного учреждения, которая официально закреплена в ст. 45 Федерального закона №273-ФЗ от 29.12.2012г.
- Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений – коллегиальный орган, состоящий из равного числа совершеннолетних обучающихся, родителей и работников школы.
- Комиссия рассматривает по заявлениям обучающихся и (или) родителей несовершеннолетних обучающихся разногласия, возникшие между участниками образовательного процесса. В Комиссию можно обращаться с жалобами на действия педагогов, администрации и других работников, оспаривать наложение взыскания на обучающегося, правомерность принятых локальных актов, а также обращаться по другим разногласиям, возникшим в связи с реализацией права на образование в школе.
- Для разрешения конфликта Комиссия обращается за данными к участникам спора, использует в своей деятельности различные нормативные документы, информационную и справочную литературу, заслушивает мнения сторон. Комиссия также вправе пригласить свидетелей конфликта или соответствующих специалистов, а также несовершеннолетнего обучающегося для дачи устных объяснений, при условии, что это не нанесет психологической травмы ребенку и соответствует морально-этическим нормам.

Комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений

- ▶ Комиссия не рассматривает сообщения о преступлениях и административных правонарушениях, а также анонимные обращения, не проводит проверки по фактам нарушения служебной дисциплины.
- ▶ В случае установления Комиссией признаков дисциплинарного проступка в действиях (или бездействии) обучающего или работника школы информация об этом направляется руководителю школы, который и принимает к обучающемуся, работнику школы меры ответственности, предусмотренные законодательством.
- ▶ Решение Комиссии является обязательным для всех участников образовательных отношений в школе и подлежит исполнению в сроки, предусмотренные указанным решением.
- ▶ В Комиссию вправе обращаться сами обучающиеся, их родители (законные представители), в том числе, от собственного имени, педагоги, руководящие работники школы.
- ▶ Комиссия начинает работу на основании письменного заявления.
- ▶ Информация о комиссии <https://disk.yandex.ru/i/QwMmgswoAbGtEw>

Письменные заявления оформляются на имя председателя в свободной форме

МЕДИАЦИЯ

- ▶ **Школа – пространство, в котором взаимодействуют неравные группы людей.** Они отличаются по возрасту, статусу, функциям. В образовательной среде конфликты постоянны. Для решения спорных ситуаций и профилактики конфликтов в систему образования ввели процедуру медиации в школе и в детском саду.
- ▶ Медиация – переговоры между конфликтующими сторонами с участием посредника – медиатора – с целью поиска решения, удовлетворяющего обе стороны.
- ▶ Медиация – новый подход в решении школьных проблем.
- ▶ **Процедура медиации – способ решения спорных ситуаций оптимальным способом для участников конфликта, способ достижения компромисса.**
- ▶ В России процедура медиации законодательно обеспечивается положениями ФЗ РФ № 193 «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника» от 27.07.2010 г. с редакцией и дополнениями от 2013 г.

Принципы медиации

ДОБРОВОЛЬНОСТЬ

Решение принимается только по взаимному согласию сторон, каждая сторона может прекратить переговоры.

РАВНОПРАВИЕ СТОРОН

Каждому предоставляется одинаковое право высказывать свое мнение, определять повестку переговоров, оценивать приемлемость предложений и условий соглашения и т.д.

НЕЙТРАЛЬНОСТЬ МЕДИАТОРА

Медиатор сохраняет независимое, беспристрастное отношение с каждой из сторон и обеспечивает им равное право участия в переговорах.

КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ

Все, о чем говорится или обсуждается в процессе, остается внутри этого процесса.