

**Муниципальное автономное учреждение дополнительного образования  
Ставропольский Дворец детского творчества  
Социально-психологическая служба УМЦ**

**Кейс: Разрешение массовой жалобы на педагога дополнительного образования в объединении «Красота»**

**Подготовлено:** Социально-психологической службой МАУ ДО СДДТ  
**Ответственный специалист:** Шилова Е.В. педагог-психолог УМЦ

### **1. Контекст ситуации**

В октябре 2022 года в МАУ ДО СДДТ поступило **официальное письменное обращение** от **Арустамян Карины Сейрановны**, матери обучающейся **Арустамян Суламиты** (9 лет), участницы объединения «Красота» отдела прикладного и технического творчества.

Жалоба содержала **серьёзные обвинения** в адрес педагога дополнительного образования **Мунаева Вадима Саидовича**:

*«На занятиях дети избивают друг друга, кричат матом, оскорбляют друг друга. Педагог не контролирует процесс, уходит с урока, не отвечает на звонки, при жалобах всё отрицает».*

Обращение было направлено:

- в адрес директора МАУ ДО СДДТ Козловой Л.С.,
- в Комитет образования администрации города Ставрополя,
- в адрес Уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае,
- в адрес Главы города Ставрополя.

**Важно:**

- Сама Арустамян К.С. **не явилась на заседание комиссии.**
- Ребёнок Суламита **не была опрошена** психологом — родитель не дал согласия на индивидуальную беседу.
- Жалоба **не сопровождалась доказательствами** (фото, аудио, свидетельства других родителей).
- В объединении «Красота» — **28 детей**, возраст 7–11 лет, занятия проходят на базе МАОУ лица №17.
- Педагог Мунаев В.С. работает во Дворце с **1996 года**, имеет **безупречную репутацию**, множество наград, **положительные отзывы** от администрации лицея и родителей.

## 2. Действия социально-психологической службы

Этап	Действие	Ответственность	Срок
<b>1. Фиксация обращения</b>	Зарегистрировано в журнале обращений №К-2022-112	Психолог УМЦ	18.10.2022
<b>2. Взаимодействие с комиссией</b>	Предоставлена экспертная поддержка в подготовке к заседанию комиссии по урегулированию споров	Психолог	20–25.10.2022
<b>3. Психологическая диагностика</b>	Проведена <b>психологическая диагностика климата в объединении «Красота» с использованием:</b>		

- Методики «Шкала психологического климата» (Цукерман)
- Проективного рисунка «Моя группа»
- Наблюдение за взаимодействиями в ходе занятия
- Анкетирование детей (анонимно, 26.10.2022) | Психолог + методист | 26.10.2022 |  
| **4. Анализ данных** | Из 28 детей:
- 96% оценили атмосферу как «дружелюбную» и «безопасную»
- 0% отметили агрессию, крики, мат, неправильное поведение педагога
- Все дети подтвердили, что педагог «всегда рядом», «объясняет всё понятно», «не уходит»
- Рисунки детей: изображены **круги, руки, улыбающиеся лица**, символизирующие **взаимодействие и поддержку**
- Суламита в рисунке **не была изображена как жертва** — её рисунок был обычным, без признаков тревожности | Психолог | 27.10.2022 |  
| **5. Анализ поведения педагога** | Изучены:
- Протоколы занятий (2021–2022)

- Отзывы администрации лицея (Попцова О.С.)
- История наград и благодарностей
- Записи звонков (по запросу): 98% звонков родителей отвечены в течение 24 часов | Психолог + методист | 27.10.2022 |  
| **6. Сбор свидетельств родителей** | На заседании комиссии выступили **8 родителей**, все единогласно опровергли обвинения, привели **конкретные примеры** положительного влияния педагога на детей | Психолог (секретарь заседания) | 26.10.2022 |  
| **7. Взаимодействие с семьёй Арустамян** | Проведён письменный запрос на получение согласия на беседу с ребёнком — **ответа не поступило** | Психолог | 27.10.2022 |

### **3. Выводы социально-психологической службы**

- 1. Фактов агрессии, нарушения дисциплины, ненадлежащего поведения педагога Мунаева В.С. не выявлено.**
- 2. Психологический климат в объединении «Красота» — исключительно благоприятный, демократичный, поддерживающий.**
- 3. \*\*Обвинения в адрес педагога носят характер психологической проекции — вероятно, связаны с индивидуальным конфликтом между Суламитой и Егором (повреждение рисунка), который был адекватно отреагирован педагогом.**
- 4. Отсутствие участия матери в заседании и отказ от психологического взаимодействия указывают на эмоциональную перегрузку, возможное недоверие к системе или неумение конструктивно разрешать конфликты.**
- 5. Суламита не демонстрирует признаков психологической травмы — не избегает занятий, не проявляет тревожности, не отвергается группой.**
- 6. Педагог Мунаев В.С. — профессионал высочайшего уровня, с многолетним опытом, без единой жалобы за 26 лет работы.**
- 7. Жалоба представляет собой пример «самовнушённого конфликта», усиленного недостатком коммуникации между родителем и педагогом.**

### **4. Рекомендации**

- ✓ Педагогу Мунаеву В.С.:

- Провести **внеочередной инструктаж по технике безопасности и правилам поведения** — как и предложила комиссия.
- Ввести **протокол «правила уважения к творчеству»** — например:

*«Чужой рисунок — не твой. Если хочешь что-то изменить — спроси разрешения.»*

Это предотвратит повторение инцидентов подобного рода.

- Рекомендуется **проводить раз в квартал «Родительские дни»** — для открытого диалога, демонстрации работ детей, объяснения методики.

#### **Социально-психологической службе:**

- Подготовить **буклет «Как помочь ребёнку разрешать конфликты без агрессии»** для родителей.
- Предложить **семейный консультативный сеанс** для семьи Арустамян — **без давления**, через письмо с предложением помощи.
- Вести **мониторинг эмоционального состояния Суламиты** через наблюдение на занятиях (без вмешательства, если нет угрозы).

#### **Администрации:**

- Опубликовать **на сайте и в соцсетях отзывы родителей** о педагоге Мунаеве — для формирования позитивного имиджа.
- Разработать **регламент обработки анонимных жалоб** — с **обязательным тремя уровнями проверки:**

Психологическая диагностика группы

Анализ истории педагога

Опрос 10–15 родителей

- Ввести **«Портфель доверия»** — сбор положительных отзывов, благодарственных писем, сертификатов — как **инструмент защиты педагогов** от необоснованных обвинений.

## **5. Заключение**

### **Ситуация разрешена.**

Жалоба, имевшая потенциально разрушительные последствия для репутации педагога и атмосферы в объединении, **полностью опровергнута** объективными данными, экспертной оценкой и единогласной позицией родителей и детей.

**Психологический климат в объединении «Красота» — образцовый.**  
Педагог Мунаев В.С. — **ценный актив** учреждения, пример профессионализма, терпения и эстетического воспитания.

**Жалоба Арустамян К.С.** — не проявление жестокости, а **крик о помощи** — возможно, от непонимания, от чувства уязвимости, от неумения говорить о конфликте.

**Наша задача — не наказать, а восстановить доверие.**

Поэтому рекомендуется:

**Отправить семье Арустамян письмо с благодарностью за участие в развитии системы, с предложением встречи с психологом в неформальной обстановке — без обвинений, только с заботой.**