

Методический навигатор педагога

Сложные ситуации с обучающимися и родителями: что делать, куда обращаться, чем подтверждать



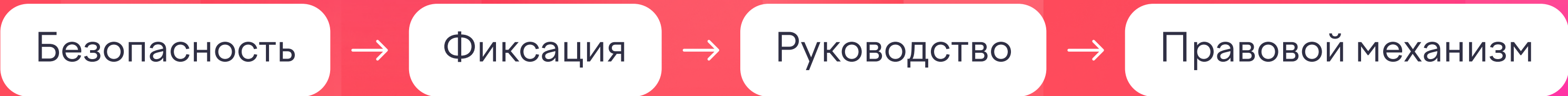
Материал подготовила **Галина Рожко**

Кандидат юридических наук, руководитель правового департамента аппарата
Общероссийского Профсоюза образования

Зачем этот навигатор

Это практическая «карта действий» для педагога в конфликтных ситуациях с обучающимися и родителями. Алгоритмы собраны по материалам, представленным в Общероссийский Профсоюз образования в обращениях педагогических работников, являющихся членами Профсоюза, и дополнены проверкой действующих на текущий 2026 год нормативных источников.

Главный принцип



Быстрый ориентир

Ситуация	Первое действие	Кого подключить	Главная правовая опора
Жалоба родителя	Не спорить, собрать факты	Директор/заместитель	273-ФЗ, 59-ФЗ — для госорганов
Агрессия ученика	Обеспечить безопасность, зафиксировать	Администрация, психолог, профилактика	273-ФЗ ст. 43, приказ № 243/№ 711
Оскорбления родителя	Прекратить конфликт, сохранить доказательства	Администрация, юрист/профсоюз	КоАП РФ ст. 5.61, ГК РФ ст. 152
Интернет/чаты	Скриншоты + ссылки + дата/время	Администрация, юрист	ГК РФ ст. 152, КоАП РФ, 152-ФЗ

01 Родитель направил жалобу на учителя

В школу, департамент или прокуратуру

Рекомендации

- Не отвечать эмоционально и не вступать в переписку «по кругу». Передать обращение руководителю, если оно поступило не в порядке, установленном для непосредственного ответа педагога.
- Собрать фактическую хронологию: дата/урок/обстоятельства, локальные акты, записи в журнале, сообщения, объяснения участников, иные относящиеся к ситуации документы.
- В ответе отделять факты от оценок: что произошло, чем подтверждается, какие меры уже приняты. Не комментировать лишние сведения о ребенке.
- Если жалоба содержит требование наказать педагога или конфликт не удастся урегулировать — подключить администрацию, комиссию по урегулированию споров, юриста/профсоюз.

Нормативная опора

- 273-ФЗ «Об образовании в РФ»: ст. 45 — механизмы защиты прав участников образовательных отношений.
- 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»: общий срок рассмотрения обращений в госорганах — 30 дней (ст. 12).
- Материалы: ответ на жалобу должен быть вежливым, по существу и опираться на анализ приведенных доказательств.

Не делать



- Не признавать нарушение до проверки обстоятельств.
- Не обсуждать персональные данные и личность ребенка в публичном пространстве (например, в общем чате, в трудовом коллективе).

02 Ученик ведет себя агрессивно

Угрожает, оскорбляет, применяет физическую силу

Рекомендации

- Приоритет — безопасность. Не пытаться «наказать на месте» и не вступать в физическое противостояние. При непосредственной угрозе действовать по плану безопасности и локальным актам школы.
- Сразу после инцидента письменно зафиксировать событие: кто, что, когда, где; свидетели; последствия; какие действия предпринял педагог.
- Передать информацию администрации образовательной организации. При повторяющемся поведении использовать ресурсы школы: психолого-педагогический консилиум, совет профилактики, комиссию по урегулированию споров; при наличии оснований — систему профилактики.
- Если причинен вред здоровью или есть признаки правонарушения — не ограничиваться школьной беседой: вопрос требует отдельной правовой оценки.

Нормативная опора

- 273-ФЗ: ст. 43 — обязанности обучающихся и дисциплина; физическое/психическое насилие со стороны организации не допускается.
- Приказ Минпросвещения России от 27.03.2025 № 243, с изм. от 30.09.2025 № 711 — порядок применения дисциплинарных взысканий.
- 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних» — взаимодействие органов и учреждений системы профилактики.

Не делать



- Не применять к ребенку унижение (демонстрация превосходства такие, как «Я — учитель, а, значит, всегда прав», «Кто ты такой?»), обесценивание, угрозы или физическое воздействие.
- Не назначать дисциплинарное взыскание устно и без установленной процедуры.

03 Родитель ведет себя агрессивно

Оскорбляет педагога, угрожает или переходит к физической агрессии

Рекомендации

- Спокойно прекратить разговор: «Я готов(а) обсуждать ситуацию в корректной форме. При оскорблениях/угрозах разговор прекращаю». По возможности не оставаться один на один. Иметь в телефонном справочнике телефон представителя администрации, в случае явной эскалации конфликтной ситуации, пригласить присоединиться к беседе.
- Сохранить доказательства: сообщения, аудио/видео, сведения о свидетелях; не редактировать исходные файлы.
- Незамедлительно сообщить руководителю. При угрозе или физическом воздействии — рассматривать вопрос о полиции/прокуратуре и медицинской фиксации вреда.
- Для защиты профессиональной чести и достоинства использовать школьную комиссию по урегулированию stopоров между участниками образовательных отношений, профсоюз, а при необходимости — административные, гражданско-правовые и иные предусмотренные законом способы.

Нормативная опора

- КоАП РФ ст. 5.61 — оскорбление.
- ГК РФ ст. 152 — защита чести, достоинства и деловой репутации.
- УК РФ ст. 128.1 — клевета; нормы о вреде здоровью — при наличии соответствующих обстоятельств.
- **«Красные флажки»**, которые могут привести к правовым последствиям в виде гражданской, административной, уголовной ответственности: агрессия, оскорбления, затрагивающие профессиональную честь/достоинство, персональные оскорбления, вербальные жесты и действия непристойного характера, физическая сила.

Не делать



- Не отвечать оскорблением на оскорбление.
- Не удалять переписку и не публиковать в ответ персональные данные и иную информацию, содержащую личные характеристики родителя/ребенка.

04 О педагоге распространяют порочащие сведения

Видео, дипфейки или иные материалы в интернете

Рекомендации

- Сначала зафиксировать доказательства: скриншоты с URL, датой и временем, запись экрана, название канала/чата, сведения о распространителе; по возможности сохранить оригинал.
- Не вступать в публичную перепалку и не распространять спорный материал повторно без необходимости.
- Определить правовую квалификацию: оскорбление, клевета, порочащие сведения, нарушение права на изображение/персональные данные — в зависимости от содержания и способа распространения.
- Направить информацию администрации образовательной организации и обратиться за юридической помощью (в первичную профсоюзную организацию и(или) региональную (межрегиональную) организацию профсоюза по соответствующему региону). При необходимости использовать требования об удалении и опровержении, а также судебную защиту.

Нормативная опора

- ГК РФ ст. 152 — опровержение, удаление информации в интернете и иные способы защиты.
- КоАП РФ ст. 5.61 — ответственность за оскорбление.
- УК РФ ст. 128.1 — клевета.
- Для интернет-публикаций особенно важно заранее сохранять доказательства и не полагаться только на удаление поста.
- На официальном сайте Общероссийского Профсоюза образования ([esur.ru](https://www.esur.ru)) размещена серия правовых навигаторов в формате информации:

Правовой навигатор: под защитой профсоюза

Режим доступа: <https://www.esur.ru/Noviy-pravovoy-navigator-v-pomosch-chlenam-Profsoyuza/>

Не делать



- Не ограничиваться одним скриншотом без ссылки и контекста.
- Не публиковать персональные данные предполагаемого автора в ответ.

Конфликт в цифровой среде и дисциплина

05 В родительском чате обсуждают педагога или ребенка

Публикуют фото, записи урока, персональные данные

Рекомендации

- Не выяснять отношения в общем чате. Перевести содержательный разговор в официальный канал взаимодействия.
- Если размещены персональные данные или материалы о частной жизни — зафиксировать факт распространения и передать вопрос администрации/ответственному за персональные данные в образовательной организации.
- Педагогу не следует самостоятельно публиковать сведения о конкретном ребёнке, диагнозах, успеваемости, дисциплинарных обстоятельствах и семейной ситуации в общем доступе.
- При споре о правомерности публикации учитывать не только факт размещения материала в интернете, но и основания его дальнейшего использования/распространения.

Нормативная опора

- ФЗ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»: ст. 7 — конфиденциальность персональных данных.
- ФЗ от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».
- ГК РФ ст. 152 — защита чести, достоинства и деловой репутации.
- Размещение фото человеком в интернете само по себе не означает свободное право других лиц использовать изображение.

Правовой навигатор: защити свои права в интернете

Режим доступа: https://www.esur.ru/ppopsu_workers/PRAVOVOY_NAVIGATOR_ZASchITI_SVOI_PRAVA_V_INTERNETE11/

Не делать



- Не публиковать в общем чате персональные данные ребенка/семьи.
- Не пересылать конфликтные материалы «для обсуждения» другим родителям.

06 Нарушение дисциплины на уроке

Нужно ли удалить ученика из класса и как применить взыскание

Рекомендации

- Разделять две задачи: немедленно прекратить опасное/деструктивное поведение и применить дисциплинарное взыскание. Это не одно и то же.
- Действовать по уставу, правилам внутреннего распорядка и локальным актам школы. При угрозе безопасности подключить администрацию.
- Если рассматривается дисциплинарное взыскание, собрать объяснения и обстоятельства проступка; учитывать тяжесть, причины, предыдущее поведение, психофизическое и эмоциональное состояние и иные обстоятельства, предусмотренные законом/порядком.
- Не назначать взыскание «для устрашения» и не использовать унижение как способ поддержания дисциплины.

Нормативная опора

- 273-ФЗ ст. 43 — обязанности и ответственность обучающихся; замечание, выговор, отчисление — предусмотренные законом меры дисциплинарного взыскания с установленными ограничениями.
- Приказ Минпросвещения России от 27.03.2025 № 243, с изм. от 30.09.2025 № 711 — действующий порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий.
- Приказ № 244/285 от 27.03.2025 признал утратившими силу прежние приказы №1 85 и № 453, ориентироваться следует на новый порядок.
- Приказ № 316 от 08.05.2026 — регулирует использование телефонов во время занятий. Ученикам запрещено пользоваться средствами подвижной радиотелефонной связи во время уроков. Исключение — ситуации, когда есть угроза жизни или здоровью, либо другие экстренные случаи.
- **Ввели правило:** педагоги и другие уполномоченные лица могут контролировать соблюдение правил внутреннего распорядка (дисциплину, поведение). При этом допускается выставление оценок поведения по шкале: «образцовое», «допустимое», «недопустимое».
- **Важное примечание:** правила не распространяются на учеников первых классов. Для детей с ограниченными возможностями здоровья оценку поведения нужно проводить с учетом их психофизических особенностей.
- Прописан четкий алгоритм действий по удалению обучающегося с урока за ненадлежащее поведение:

- 1 Учитель обязан незамедлительно указать ученику на то, что тот нарушает правила внутреннего распорядка.
- 2 Если нарушение повторяется (или носит особенно грубый характер), педагог не принимает решение об удалении сам, а незамедлительно приглашает на урок руководителя образовательной организации или другого уполномоченного работника.
- 3 Уполномоченное лицо принимает решение об удалении ученика с занятия.
- 4 После удаления с учеником обязательно проводят профилактическую беседу. Когда беседа завершена, ученик возвращается на урок. Смысл не в том, чтобы лишить ребенка занятия надолго, а в том, чтобы остановить срыв и вместе разобраться в причине поведения.

Не делать



- Не выгонять ребёнка из класса как самостоятельное «наказание» без обеспечения безопасности и соблюдения локальной процедуры.
- Не применять взыскание к категориям обучающихся, для которых оно законом исключено.

Профилактика: когда конфликт становится системным

07 Родители не реагируют на проблемы ребенка

Конфликт повторяется, ситуация требует профилактической работы

Рекомендации

- Не оставлять повторяющиеся эпизоды на уровне личных разговоров учителя с семьей. Фиксировать факты и динамику.
- Подключать внутренние ресурсы образовательной организации: психолого-педагогический консилиум, совет профилактики, управляющий совет, комиссию по урегулированию споров; при необходимости — психолога/медиатора и субъектов системы профилактики.
- При наличии оснований взаимодействовать с ПДН, КДН и ЗП и другими органами системы профилактики через установленный в организации порядок.
- Педагогу важно передавать администрации именно факты и документы, а не диагнозы, ярлыки и предположения о семье.

Нормативная опора

- 120-ФЗ — система профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних.
- 273-ФЗ ст. 45 — комиссия по урегулированию споров между участниками образовательных отношений.
- Ресурсы школы: психолого-педагогический консилиум, совет профилактики, управляющий совет, комиссия по урегулированию споров, служебное расследование.

Не делать



- Не подменять профилактическую работу публичным «разбором» ребёнка или семьи.
- Не делать выводы о неблагополучии семьи без фактических оснований.

Нормативная полка педагога

Источник	Для чего держать под рукой
273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»	• Ст. 43 — дисциплина и обязанности обучающихся • Ст. 45 — защита прав • Ст. 47–48 — правовой статус, права и обязанности педагогов
Приказ Минпросвещения России № 243 от 27.03.2025, № 711 от 30.09.2025	Порядок применения и снятия дисциплинарных взысканий, учитывать обстоятельства проступка
Приказ Минпросвещения России № 316 от 08.05.2026	Порядок удаления с урока, запрет пользования телефонами на уроках
59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	Порядок рассмотрения обращений граждан в государственных органах, общий срок рассмотрения — 30 дней
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ) ст. 5.61	Оскорбление; полезно при словесных/письменных оскорблениях, в том числе в цифровой среде
Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) ст. 152	Защита чести, достоинства и деловой репутации; удаление/опровержение порочащих сведений в интернете
152-ФЗ «О персональных данных»	Конфиденциальность и правила обработки/распространения персональных данных
120-ФЗ «О системе профилактики»	Взаимодействие школы с органами и учреждениями системы профилактики несовершеннолетних

Важно

Навигатор не заменяет индивидуальную юридическую консультацию и локальные акты образовательной организации. Перед применением дисциплинарной меры или обращением во внешний орган проверьте действующую редакцию нормы и внутренний порядок школы.

