

ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ «ПЕРВОЕ СЕНТЯБРЯ»

«УТВЕРЖДАЮ»

**Президент Частного учреждения дополнительного
профессионального образования
«Университет «Первое сентября»**


Соловейчик Н.А.



«20» февраля 2026 г.

Программа

дополнительного образования

Работа с родителями: от конфликтов к сотрудничеству

Автор:
Уканеева Мария Александровна
руководитель семейной онлайн-школы Masha&Max School, соучредитель
репетиторского сообщества Tutor_Up

**Москва
2026**

Раздел 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы: знакомство педагогов с навыками эффективного взаимодействия с родителями учащихся, конструктивными методами построения партнерских отношений и разрешения конфликтных ситуаций.

Совершенствуемые компетенции

№	Компетенция	Направление подготовки Педагогическое образование 44.03.01
		Бакалавриат
1	Способен осуществлять педагогическую деятельность на основе специальных научных знаний	ОПК-8

1.2. Планируемые результаты обучения по программе

Знать – уметь	Направление подготовки Педагогическое образование Код компетенции 44.03.01
	Бакалавриат
Знать: 1) Принципы построения доверительных отношений с родителями 2) Методы презентации онлайн-обучения и современных образовательных технологий 3) Стратегии разрешения конфликтных ситуаций 4) Техники эффективной коммуникации в работе с родителями 5) Способы демонстрации профессиональной экспертизы	ОПК-8
Уметь: 1) Создавать атмосферу доверия через открытость и прозрачность 2) Презентовать преимущества современных форматов обучения 3) Работать с родительскими ожиданиями и запросами 4) Конструктивно решать конфликтные ситуации 5) Использовать инструменты визуализации успехов учеников	ОПК-8

1.3. Категория обучающихся: Уровень образования: высшее образование, направление подготовки – «Педагогическое образование»; область профессиональной деятельности – основное, среднее общее образование.

1.4. Режим занятий – 1 раз в неделю по 6 ч. Видеолекции, выполнение заданий на платформе. Доступ к обучающим материалам открыт круглосуточно.

1.5. Форма обучения: заочная, с применением дистанционных образовательных технологий.

1.6. Трудоемкость обучения: 6 ч.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

2.1. Учебный план

№	Наименование тем	Всего (час.)	Внеаудиторные учебные занятия, учебные работы		Формы Контроля
			Лекции	Практические занятия	
Тема 1.	Работа с родителями: от конфликтов к сотрудничеству	6	1	5	Практическое задание 1.
	Онлайн тестирование	-	-	-	
	Итоговая аттестация	-	-	-	Зачет на основании выполненных практических заданий, результатов онлайн тестирования.
ВСЕГО		6	1	5	

2.2. Рабочая программа

Темы	Виды учебных занятий/работ, час.	Содержание
Тема 1. Работа с родителями: от конфликтов к сотрудничеству	Лекция, 1 ч.	Основы доверительного взаимодействия. Современные форматы обучения. Преимущества онлайн-формата. Инструменты визуализации процесса обучения. Способы вовлечения родителей. Демонстрация результатов работы. Конфликт-менеджмент: техники активного слушания; методы разделения фактов и эмоций; стратегии совместного решения проблем. Правила фиксации договоренностей. Практические инструменты: формирование профессионального имиджа; работа с родительскими ожиданиями; преодоление сопротивления; создание системы коммуникации.
	Практическое занятие, 6 ч.	Практическое задание. <ol style="list-style-type: none"> 1. Изучите ситуацию и предложите способы ее разрешения: «К вам обратилась родительница, недовольная результатами обучения её ребёнка. Она считает, что ребёнок не получает достаточно внимания, а формат онлайн-обучения неэффективен». 2. Разработайте план беседы с родителем (5-7 пунктов). 3. Составьте скрипт первого контакта (3-4 реплики).

		<p>4. Предложите 2-3 способа демонстрации прогресса ученика.</p> <p>5. Разработайте стратегию презентации онлайн-формата обучения.</p> <p>6. Подготовьте варианты решения возможных конфликтных ситуаций.</p> <p>Критерии оценивания</p> <p>Зачтено: представленный план беседы логичен и структурирован; в скрипте присутствуют элементы активного слушания; предложены конкретные инструменты визуализации прогресса; стратегия презентации онлайн-обучения учитывает интересы родителя; конфликтная ситуация проработана с позиции сотрудничества; продемонстрировано понимание принципов профессионального взаимодействия.</p> <p>Не зачтено: отсутствует структурированный план беседы; в скрипте нет элементов эмпатии; отсутствуют конкретные инструменты работы; стратегия презентации не проработана; проигнорированы базовые принципы профессионального общения.</p>
Онлайн тестирование	Практическое занятие, 1 ч.	Тестовые задания
Итоговая аттестация		Зачет на основании совокупности выполненных на положительную оценку практических заданий, результатов онлайн тестирований.

2.3. Календарный учебный график

Наименование тем	Объем нагрузки (ак.ч.)	Учебные недели
		1
Тема 1.	5	5
Работа с родителями: от конфликтов к сотрудничеству		
Онлайн тестирование	1	1
Всего	6	6

Раздел 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

Слушатель программы аттестуется по системе *зачтено/не зачтено*.

Зачет проставляется на основе успешного выполнения промежуточного и итогового контроля.

3.1. Промежуточный контроль: онлайн-тестирование по разделам образовательной программы. Слушателю необходимо успешно сдать онлайн-тест.

Критерии оценивания результатов тестирования

Для успешной сдачи тестирования необходимо набрать не менее 70% по тесту. Слушателю дается максимально 10 попыток при выполнении тестирования.

Тестовые вопросы по курсу

1. Основной принцип построения доверительных отношений с родителями:
 - а) демонстрация превосходства профессиональных знаний
 - б) открытость и прозрачность в общении
 - в) строгое соблюдение дистанции
 - г) минимизация общения для избежания конфликтов
2. Что является ключевым в разрешении конфликтной ситуации?
 - а) немедленное отстаивание своей позиции
 - б) активное слушание и разделение фактов от эмоций
 - в) игнорирование эмоций родителя
 - г) привлечение администрации
3. Как правильно презентовать онлайн-обучение родителям?
 - а) подчеркивать только экономию времени
 - б) акцентировать внимание на отсутствии живого общения
 - в) сравнивать с традиционным форматом в пользу онлайн
 - г) избегать демонстрации технических возможностей
4. Какой подход к обратной связи наиболее эффективен?
 - а) сообщать только об успехах
 - б) конструктивно рассказывать о достижениях и зонах роста
 - в) избегать обсуждения сложностей
 - г) предоставлять только письменные отчеты
5. Что важно при демонстрации прогресса ученика?
 - а) использовать только количественные показатели
 - б) применять визуальные инструменты и конкретные примеры
 - в) опираться исключительно на слова ученика
 - г) избегать конкретики
6. Как лучше всего начинать беседу с недовольным родителем?
 - а) с выражения несогласия с его позицией
 - б) с признания правомерности его беспокойства
 - в) с перечисления достижений ученика
 - г) с объяснения своей профессиональной позиции
7. Какой метод фиксации договоренностей наиболее эффективен?
 - а) устное соглашение
 - б) письменная фиксация итогов встречи
 - в) обмен сообщениями в мессенджере
 - г) запись телефонного разговора
8. Что является признаком профессионального выгорания в работе с родителями?
 - а) желание общаться только письменно
 - б) неспособность сохранять эмпатию
 - в) стремление к частым встречам
 - г) использование профессиональной терминологии
9. Как правильно реагировать на необоснованные претензии?
 - а) игнорировать их
 - б) сохранять спокойствие и предлагать факты
 - в) вступать в спор
 - г) сразу привлекать руководство
10. Какой элемент является ключевым в стратегии разрешения конфликтов?

- а) поиск виноватых
- б) формулировка решений в терминах “мы”
- в) настаивание на своей правоте
- г) избегание прямого общения

Требования к онлайн тестированию:

Внимательно изучите вопросы и варианты ответов к ним. Выберите один вариант ответа, который вы считаете правильным. Время тестирования – 60 мин. Количество попыток – 3.

Критерии оценивания и оценивание результатов тестирования.

«Зачтено» — 7 и более правильных ответов.

«Не зачтено» — 6 и менее правильных ответов.

Процедура тестирования и представление его результатов обучающимся осуществляется в асинхронном формате.

Пример практического задания

Практическое задание

1. Изучите ситуацию и предложите способы ее разрешения: «К вам обратилась родительница, недовольная результатами обучения её ребёнка. Она считает, что ребёнок не получает достаточно внимания, а формат онлайн-обучения неэффективен».
2. Разработайте план беседы с родителем (5-7 пунктов).
3. Составьте скрипт первого контакта (3-4 реплики).
4. Предложите 2-3 способа демонстрации прогресса ученика.
5. Разработайте стратегию презентации онлайн-формата обучения.
6. Подготовьте варианты решения возможных конфликтных ситуаций.

Критерии оценивания

Зачтено: представленный план беседы логичен и структурирован; в скрипте присутствуют элементы активного слушания; предложены конкретные инструменты визуализации прогресса; стратегия презентации онлайн-обучения учитывает интересы родителя; конфликтная ситуация проработана с позиции сотрудничества; продемонстрировано понимание принципов профессионального взаимодействия.

Не зачтено: отсутствует структурированный план беседы; в скрипте нет элементов эмпатии; отсутствуют конкретные инструменты работы; стратегия презентации не проработана; проигнорированы базовые принципы профессионального общения.

3.2. Итоговая аттестация. Зачет на основании совокупности выполненных на положительную оценку практических работ, результатов онлайн тестирования.

Требования к итоговой аттестации:

Обучающийся считается аттестованным при следующих условиях: 1) результат онлайн тестирования – зачтено; 2) при выполнении практических заданий обучающийся продемонстрировал знание и понимание учебных материалов образовательной программы.

Обучающийся считается неаттестованным при одном из следующих условий: 1) результат онлайн тестирования – не зачтено; 2) при выполнении практических заданий обучающийся продемонстрировал незнание и непонимание учебных материалов образовательной программы.

Критерии оценивания и оценивание результатов освоения образовательной программы:

Обучающийся считается аттестованным при следующих условиях: зачтено 70% и более практических работ; результаты онлайн-тестирования – «зачтено».

Обучающийся считается неаттестованным при одном из следующих условий: зачтено менее 70% результатов выполнения практических работ; результаты онлайн-тестирования – «не зачтено».

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

1. Берлянд Ю.Б. Работа педагога с родителями учащихся в ситуации конфликта. Сценарий тренинга: Методическое пособие для педагогов-психологов образовательных организаций. – М.: ФГБНУ «ИИДСВ РАО», 2020. – 72 с.
<https://институтвоспитания.рф/upload/iblock/7e2/7e2573876b92b18f5f0925d470bсс444.pdf> (дата обращения 20.02.2026).
2. Методические рекомендации по взаимодействию образовательной организации и родителей в процессе реализации рабочей программы воспитания.
<https://институтвоспитания.рф/upload/iblock/7e239dz0qmg3ctw8jr0260w61o5szl uwn01.pdf> (дата обращения 20.02.2026).
3. Работа с родителями как одно из направлений социально-педагогической деятельности: методические рекомендации /сост. О.В. Неценко, ред. И.Р. Тамахина. – Выпуск 5. – Воронеж: ГБУ ВО «ЦПППиРД», 2019. – 50 с.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Техническое обеспечение: ПК, выход в Интернет, Яндекс Браузер версии 18 и выше. Интернет-ресурсы, используемые при обучении, размещены на отечественных серверах и соответствуют требованиям Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

4.3. Кадровые условия реализации программы

Требования к квалификации кадров, обеспечивающих реализацию дополнительной профессиональной программы: наличие высшего профессионального образования.