

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гордеева Елизавета Григорьевна
Должность: Ректор
Дата подписания: 29.08.2026 15:35:53
Уникальный программный ключ:
6bbcb8f4da5b764041e2566146b8898c94



Институт психотерапии и клинической психологии

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Институт психотерапии и клинической психологии»

УТВЕРЖДАЮ
Ректор АНО ВО «Институт психотерапии
и клинической психологии»
_____/Гордеева Е.Г./
«14» апреля 2026 г.

Приказ от «14» апреля 2026 г. № 14/04/26-002-р

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И МЕДИАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки	37.03.01 Психология
Направленность (профиль)	Психологическое консультирование и психотерапия
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная

1. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенция	Индикатор достижения компетенции	Планируемые результаты обучения		
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Учитывает особенности социального взаимодействия при выполнении совместной деятельности	анализирует причины, структуру и динамику конфликтных ситуаций, особенности позиций и интересов участников взаимодействия	использует конструктивные способы коммуникации, включая техники активного слушания и обратной связи, при взаимодействии в конфликтных ситуациях	применяет знания о разрешении конфликтов при организации профессионального взаимодействия и поиске согласованных решений
	УК-3.2 Выполняет свою роль в команде в соответствии с поставленными задачами			
	УК-3.3 Использует конструктивные способы взаимодействия для достижения общих результатов деятельности			

2. Текущий контроль успеваемости

2.1. Типовые оценочные материалы текущего контроля

2.1.1. Типовые тестовые задания с ключами ответов

Курс/семестр изучения дисциплины в соответствии с учебным планом	2 курс 4 семестр
Код и наименование проверяемой компетенции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
Задание закрытого типа на установление соответствия			
1	<i>Инструкция: прочитайте текст и установите соответствие</i> Установите соответствие между ситуацией конфликтного взаимодействия и наиболее конструктивным способом действий.	Правильный ответ: 1-Б 2-А 3-В 4-Г	УК-3

	<table><tr><th colspan="2">Ситуация</th><th colspan="2">Способ действий</th></tr><tr><td>1</td><td>Стороны готовы обсуждать проблему</td><td>А</td><td>Использование техники активного слушания</td></tr><tr><td>2</td><td>Один из участников эмоционально реагирует на замечания</td><td>Б</td><td>Организация переговоров</td></tr><tr><td>3</td><td>Возникло недопонимание между коллегами</td><td>В</td><td>Уточнение позиций участников</td></tr><tr><td>4</td><td>Конфликт возник из-за несовпадения интересов</td><td>Г</td><td>Поиск взаимоприемлемого решения</td></tr></table> Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Ситуация		Способ действий		1	Стороны готовы обсуждать проблему	А	Использование техники активного слушания	2	Один из участников эмоционально реагирует на замечания	Б	Организация переговоров	3	Возникло недопонимание между коллегами	В	Уточнение позиций участников	4	Конфликт возник из-за несовпадения интересов	Г	Поиск взаимоприемлемого решения	1	2	3	4						
Ситуация		Способ действий																													
1	Стороны готовы обсуждать проблему	А	Использование техники активного слушания																												
2	Один из участников эмоционально реагирует на замечания	Б	Организация переговоров																												
3	Возникло недопонимание между коллегами	В	Уточнение позиций участников																												
4	Конфликт возник из-за несовпадения интересов	Г	Поиск взаимоприемлемого решения																												
1	2	3	4																												
Задание закрытого типа на установление последовательности																															
2	Инструкция: прочитайте текст и установите последовательность Установите последовательность конструктивного анализа конфликтной ситуации: 1. Определение интересов участников 2. Выяснение сути конфликтной ситуации 3. Выбор возможных способов разрешения 4. Оценка достигнутого решения Запишите соответствующую последовательность цифр слева направо: <table><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>						Правильный ответ: 2→1→3→4	УК-3																							
Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких вариантов верного ответа из предложенных и обоснованием выбора																															
3	Инструкция: прочитайте текст, выберите один правильный ответ и напишите обоснование выбора Какая реплика специалиста демонстрирует использование техники активного слушания? А) «Вы слишком эмоционально реагируете на происходящее»		Правильный ответ: Б) Обоснование: активное слушание предполагает уточнение смысла сообщения собеседника и демонстрацию понимания его позиции	УК-3																											

	Б) «Я правильно понимаю, что для вас сейчас наиболее важно сохранить возможность сотрудничества?» В) «Вам необходимо изменить свое отношение к ситуации» Г) «Я уже сталкивалась с подобными конфликтами, поэтому знаю, как лучше поступить» Ответ: Обоснование:		
Задания открытого типа с кратким ответом (вставить термин, словосочетание, дополнить предложенное)			
4	Инструкция: прочитайте текст и напишите краткий ответ Дополните предложение. Совокупность приемов, направленных на демонстрацию понимания позиции собеседника и поддержание конструктивного общения, называется _____. Ответ:	Правильный ответ: активным слушанием	УК-3

3. Промежуточная аттестация

3.1. Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

3.1.1. Типовые тестовые задания с ключами ответов

Курс/семестр изучения дисциплины в соответствии с учебным планом	2 курс 4 семестр
Форма промежуточной аттестации	зачет
Код и наименование проверяемой компетенции	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Номер задания	Содержание вопроса	Правильный ответ	Компетенция
Задание закрытого типа на установление соответствия			
1	Инструкция: прочитайте текст и установите соответствие Установите соответствие между элементом конфликта и его характеристикой.	Правильный ответ: 1-В 2-Б	УК-3

	<table><tr><th colspan="2">Элемент конфликта</th><th colspan="2">Характеристика</th></tr><tr><td>1</td><td>Позиция участника</td><td>А</td><td>То, что вызывает противоречие между сторонами</td></tr><tr><td>2</td><td>Интерес участника</td><td>Б</td><td>Глубинная потребность или мотив поведения</td></tr><tr><td>3</td><td>Причина конфликта</td><td>В</td><td>Конкретное требование или заявленная точка зрения</td></tr><tr><td>4</td><td>Предмет конфликта</td><td>Г</td><td>Обстоятельства, способствовавшие возникновению противоречий</td></tr></table> Запишите выбранные буквы под соответствующими цифрами: <table><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	Элемент конфликта		Характеристика		1	Позиция участника	А	То, что вызывает противоречие между сторонами	2	Интерес участника	Б	Глубинная потребность или мотив поведения	3	Причина конфликта	В	Конкретное требование или заявленная точка зрения	4	Предмет конфликта	Г	Обстоятельства, способствовавшие возникновению противоречий	1	2	3	4					3-Г 4-А	
Элемент конфликта		Характеристика																													
1	Позиция участника	А	То, что вызывает противоречие между сторонами																												
2	Интерес участника	Б	Глубинная потребность или мотив поведения																												
3	Причина конфликта	В	Конкретное требование или заявленная точка зрения																												
4	Предмет конфликта	Г	Обстоятельства, способствовавшие возникновению противоречий																												
1	2	3	4																												
Задания комбинированного типа с выбором одного/нескольких вариантов верного ответа из предложенных и обоснованием выбора																															
2	Инструкция: прочитайте текст, выберите все правильные ответы и напишите обоснование выбора Какие действия способствуют конструктивному разрешению профессионального конфликта? А) Выяснение интересов каждой стороны Б) Использование активного слушания В) Игнорирование эмоционального состояния участников Г) Поиск взаимоприемлемого решения Ответ: Обоснование:	Правильный ответ: А), Б), Г) Обоснование: конструктивное разрешение конфликта основано на понимании интересов сторон, эффективной коммуникации и совместном поиске решения	УК-3																												
Задание открытого типа с развернутым ответом																															
3	Инструкция: прочитайте текст и напишите обоснованный ответ Почему при разрешении профессионального конфликта важно различать позиции и интересы участников? Ответ:	Правильный ответ: Позиции отражают заявленные требования сторон, а интересы позволяют понять причины этих требований и найти решение, которое учитывает потребности всех	УК-3																												

		участников	
Задания открытого типа с кратким ответом (вставить термин, словосочетание, дополнить предложенное)			
4	Инструкция: прочитайте текст и напишите краткий ответ Дополните предложение. Процедура урегулирования конфликта при участии нейтрального посредника называется _____. Ответ:	Правильный ответ: медиацией	УК-3

3.1.2. Типовые вопросы к промежуточной аттестации

1. Дайте определение понятию «конфликт», охарактеризуйте его структуру и объясните основные причины возникновения конфликтов в профессиональной деятельности.
2. Сравните основные виды конфликтов и объясните особенности их проявления в различных сферах взаимодействия.
3. Охарактеризуйте объективные и субъективные причины организационных конфликтов и объясните их влияние на взаимодействие участников.
4. Раскройте основные стадии развития конфликта и объясните особенности поведения участников на каждом этапе.
5. Объясните различия между позициями и интересами участников конфликта и покажите их значение для понимания конфликтной ситуации.
6. Охарактеризуйте основные стратегии поведения в конфликте по модели Томаса–Килманна и объясните особенности их применения.
7. Сравните стратегии соперничества и избегания и объясните возможные последствия их использования.
8. Сравните стратегии сотрудничества и компромисса и объясните условия их эффективного применения.
9. Раскройте основные подходы к предупреждению конфликтов и объясните условия эффективного управления конфликтным взаимодействием.
10. Сравните конструктивные и деструктивные способы разрешения конфликтов и объясните их влияние на результаты взаимодействия.
11. Охарактеризуйте переговоры как способ разрешения конфликтов и объясните основные этапы переговорного процесса.
12. Сравните позиционный торг и принципиальные переговоры и объясните особенности их применения.
13. Дайте определение понятию «медиация», охарактеризуйте ее основные принципы и объясните возможности применения медиативных технологий.
14. Охарактеризуйте участников процедуры медиации и объясните основные этапы медиативного процесса.

15. Раскройте особенности первой совместной встречи участников медиации и объясните значение соблюдения основных правил проведения процедуры.
16. Объясните особенности общения в конфликтной ситуации и охарактеризуйте способы предупреждения конфликтогенов.
17. Раскройте сущность техник активного слушания и объясните их значение для конструктивного разрешения конфликтов.
18. Сравните Я-высказывание и Ты-высказывание и объясните их влияние на эффективность общения в конфликтной ситуации.
19. Объясните основные подходы к анализу конфликтной ситуации и покажите значение выбора конструктивных способов ее разрешения.
20. Раскройте основные этические принципы управления конфликтами и медиации и объясните их значение в профессиональной деятельности.

4. Критерии оценивания

4.1. Критерии оценивания текущего контроля

Оценочное средство	Уровень освоения результатов обучения	Критерии оценивания
Тестирование	Высокий (продвинутый)	Обучающийся демонстрирует целостное понимание основных положений дисциплины, корректно использует понятийный аппарат, устанавливает взаимосвязи между изученными явлениями, процессами и понятиями, применяет теоретические знания при выполнении тестовых заданий различного типа.
	Достаточный (базовый)	Обучающийся демонстрирует понимание основных положений дисциплины, правильно использует базовые понятия, определяет основные связи между изученными явлениями и процессами, выполняет тестовые задания с отдельными неточностями.
	Минимальный (пороговый)	Обучающийся демонстрирует знание основных понятий и положений дисциплины, понимает отдельные аспекты изученного материала, выполняет задания, связанные с распознаванием, определением и выбором правильного ответа.
	Недостаточный (ниже минимального)	Обучающийся не демонстрирует понимания основных положений дисциплины, испытывает существенные затруднения при использовании понятийного аппарата, не способен установить основные связи между изученными явлениями и процессами.

При оценивании результатов выполнения тестовых заданий учитывается уровень освоения результатов обучения, проявляющийся в полноте понимания основных положений дисциплины, корректности использования понятийного аппарата и способности применять полученные знания при выполнении заданий различного типа.

Результаты выполнения тестовых заданий используются для определения уровня освоения результатов обучения в соответствии с установленными критериями оценивания.

4.2. Критерии оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Уровень освоения результатов обучения	Критерии оценивания
зачтено	Высокий (продвинутый)	Обучающийся демонстрирует системное понимание закономерностей возникновения и развития конфликтных ситуаций, корректно использует конфликтологический понятийный аппарат, анализирует особенности взаимодействия участников конфликта, обосновывает выбор конструктивных способов коммуникации и решения конфликтных задач.
	Достаточный (базовый)	Обучающийся демонстрирует понимание основных закономерностей конфликтного взаимодействия, правильно использует базовые конфликтологические понятия, устанавливает основные связи между причинами конфликта и особенностями взаимодействия участников, применяет изученные способы разрешения конфликтных ситуаций.
	Минимальный (пороговый)	Обучающийся демонстрирует знание основных понятий и положений конфликтологии, понимает отдельные особенности конфликтных ситуаций и способов взаимодействия, использует базовые знания при определении причин конфликта и возможных способов его разрешения.
не зачтено	Недостаточный (ниже минимального)	Обучающийся не демонстрирует понимания основных закономерностей конфликтного взаимодействия, испытывает существенные затруднения при использовании конфликтологического понятийного аппарата, не способен анализировать причины конфликтных ситуаций и определять возможные способы их разрешения.

4.3. Шкала оценивания результатов тестирования при проведении промежуточной аттестации

Результаты тестирования при проведении **зачета** оцениваются по следующей шкале:

Процент правильных ответов	Оценка
60-100	зачтено
0-59	не зачтено