

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гриб Владислав Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 19.12.2025 09:44:19
Уникальный программный ключ:
637517d24e103c3db032acf37e839d98ec1c5bb2f5eb89c29abfcd7f43985447



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»**

(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра общей психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ:

Декан
факультета психологии

_____/О.С. Ефимова/

«24» сентября 2025 г

Фонд

оценочных средств по дисциплине

Методы разрешения и профилактики конфликтов в трудовых коллективах

Укрупненная группа специальностей

37.00.00 Психологические науки

Специальность 37.05.01 Клиническая психология

Специализация

«Патопсихологическая диагностика, консультирование и психотерапия»

Квалификация

Клинический психолог

Формы обучения: очная

Москва

2025

Фонд оценочных средств по дисциплине «Методы разрешения и профилактики конфликтов в трудовых коллективах» по специальности 37.05.01 Клиническая психология (специализация «Патопсихологическая диагностика, консультирование и психотерапия») предназначен для контроля знаний обучающихся. Разработан на основании «Федерального государственного образовательного стандарта - специалитет по специальности 37.05.01 Клиническая психология», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 26 мая 2020 г. N 683; Профессионального стандарта «Психолог в социальной сфере», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «14» сентября 2023 г. № 716н; Профессионального стандарта «Психолог-консультант», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14 сентября 2022 № 537н, согласована и рекомендована к утверждению.

Фонд оценочных средств рассмотрен и утвержден на заседании кафедры общей психологии и педагогики

протокол № 2 от «24» сентября 2025 г.

Согласовано:

Декан факультета психологии

Ефимова О.С., к.пс.н., доцент

1. Перечень планируемых результатов обучения, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Код компетенции	Результаты освоения ООП (содержание компетенций)	Индикаторы достижения компетенций	Формы образовательной деятельности, способствующие формированию и развитию компетенции
ОПК-6	Способен разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и неврачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога	ОПК-6.1 Разрабатывает программы предоставления психологических услуг, включающие научно обоснованные комплексы психологические приемы и практик проведения индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии	<u>Контактная работа:</u> Лекции Семинары Практические занятия Самостоятельная работа
		ОПК-6.2 Осуществляет (совместно с коллегами или самостоятельно) комплексных программ индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии	<u>Контактная работа:</u> Лекции Семинары Практические занятия Самостоятельная работа

Раздел 2. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки планируемых результатов обучения по дисциплине (оценочные средства). Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания.

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

ТИПОВЫЕ ИНСТРУКЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Инструкция
Задание закрытого типа с выбором одного или нескольких ответов	Прочитайте текст и выберите правильный ответ (Если несколько ответов, то прочитайте текст и выберите правильные ответы)
Задание закрытого типа на установление соответствия	Прочитайте текст и установите соответствие
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Прочитайте текст и установите последовательность
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с	Прочитайте текст, выберите правильный ответ и запишите аргументы обосновывающие выбор

обоснованием	ответа
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Прочитайте текст, выберите правильные ответы и запишите аргументы обосновывающие выбор ответов

СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ ЗАДАНИЙ

Тип задания	Указания по оцениванию	Результат оценивания
Задание закрытого типа на установление соответствия	Задание закрытого типа на установление соответствия считается верным если правильно установлены все соответствия	Верно/неверно
Задания закрытого типа на установление правильной последовательности	Задание закрытого типа на установление правильной последовательности считается верным если правильно указываются все последовательности	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором одного верного ответа с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором одного верного ответа из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указан ответ и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно
Задания комбинированного типа с выбором нескольких ответов с обоснованием	Задание комбинированного типа с выбором нескольких ответов из предложенных с обоснованием считается верным если правильно указаны ответы и приведены корректные аргументы, используемые при выборе ответа.	Верно/неверно

3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

3.1. Задания для проведения текущего контроля обучающихся

Тема дисциплины	Содержание вопроса*	Компетенции	Уровень освоения
Тема 1. Понятие конфликтов	1. Чем знаменит С. Хэнди: а) он установил три уровня конфликта + б) разработал типологию конфликтных личностей в) предложил классическое определение конфликта	ОПК-6.1 Разрабатывает программы предоставления психологических услуг, включающие научно обоснованные комплексы психологические приемы и практик проведения индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии ОПК-7.1	Базовый 1-3 минуты

		Разрабатывает психологические программы подбора персонала с учетом требований профессии и психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента	
	2. Что не входит в группу методов управления конфликтами: а) структурные методы б) метод картографии в) опрос +	ОПК-7.1 Разрабатывает психологические программы подбора персонала с учетом требований профессии и психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента ОПК-7.3 Осуществления коммуникаций и контроль выполнения поставленных задач в ходе управления психологической практикой	Повышенный 3-5 минут
	3. Условия возникновения конфликта: а) наличие конфликтной ситуации + б) наличие субъекта конфликта в) наличие оппонентов	ОПК-7.2 Реализует (совместно с коллегами или самостоятельно) психологические программы подбора персонала в соответствии с требованиями профессии, психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента	Высокий 5 -10 минут
	4. Что такое ресурсы конфликта: а) общий потенциал субъектов и участников конфликта, который может быть в нем использован + б) знания, умения и навыки конфликтантов в) материальная обеспеченность сторон, участвующих в конфликте	ОПК-6.2 Осуществляет (совместно с коллегами или самостоятельно) комплексных программ индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии ОПК-10.2 Использует	Базовый 1-3 минуты

		системные модели и методы, способы и приемы супервизии для повышения уровня собственной компетентности	
Тема 2. Функции конфликта	5. Условием возникновения конфликта является наличие: а) оппонентов и объекта конфликта б) конфликтной ситуации и инцидента + в) оппонентов и инцидента	ОПК-6.1 Разрабатывает программы предоставления психологических услуг, включающие научно обоснованные комплексы психологические приемы и практик проведения индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии ОПК-7.2 Реализует (совместно с коллегами или самостоятельно) психологические программы подбора персонала в соответствии с требованиями профессии, психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента	Повышенный 3-5 минут
	6. Выберите верный список этапов конфликта: а) эскалация, конфликтная ситуация, речевое противодействие б) инициация конфликта, инцидент, деструктивный конфликт в) тупик, конфликтная ситуация, инцидент, эскалация, послеконфликтная стадия +	ОПК-6.2 Осуществляет (совместно с коллегами или самостоятельно) комплексных программ индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии ОПК-7.1 Разрабатывает психологические программы подбора персонала с учетом требований профессии и психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента	Высокий 5 -10 минут

	7. По какому признаку можно классифицировать организационные конфликты: а) по направленности воздействия б) по способу решения в) оба варианта верны + г) нет верного ответа	ОПК-7.2 Реализует (совместно с коллегами или самостоятельно) психологические программы подбора персонала в соответствии с требованиями профессии, психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента ОПК-7.3 Осуществления коммуникаций и контроль выполнения поставленных задач в ходе управления психологической практикой ОПК-10.3 Самостоятельно оценивает роль новых знаний, навыков и компетенций для повышения уровня компетентности других специалистов	Базовый 1-3 минуты
	8. Стратегия сотрудничества: а) приводит к разрешению конфликта + б) ее применимость и выигрышность зависит от конкретной ситуации в) свидетельствует о высокой конфликтологической компетентности личности	ОПК-10.1 Понимает требования к осваиваемой профессии, психологические основы организации и планирования профессиональной деятельности, этапы профессионального становления личности; этапы, механизмы и трудности социальной и профессиональной адаптации ОПК-10.2 Использует системные модели и методы, способы и приемы супервизии для повышения уровня собственной компетентности	Повышенный 3-5 минут
Тема 3. Профилактика и разрешение	9. По какому признаку можно классифицировать организационные	ОПК-6.1 Разрабатывает программы предоставления	Высокий 5 -10 минут

конфликтов	конфликты: а) по природе возникновения б) по степени выраженности в) оба варианта верны + г) нет верного ответа	психологических услуг, включающие научно обоснованные комплексы психологические приемы и практик проведения индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии	
	10. Что из перечисленного имеет отношение к стратегиям поведения в конфликте: а) уступка, уход, сотрудничество + б) компромисс, критика, борьба в) борьба, уход, убеждение	ОПК-7.1 Разрабатывает психологические программы подбора персонала с учетом требований профессии и психофизиологическими возможностями и личностными характеристиками претендента ОПК-10.1 Понимает требования к осваиваемой профессии, психологические основы организации и планирования профессиональной деятельности, этапы профессионального становления личности; этапы, механизмы и трудности социальной и профессиональной адаптации	Базовый 1-3 минуты
	11. На каком этапе урегулирования жалобы менеджер проверяет факты, собранные сотрудником? а) на этапе исследования + б) обдумывания в) подведения итогов	ОПК-6.2 Осуществляет (совместно с коллегами или самостоятельно) комплексных программ индивидуального, семейного и группового психологического консультирования и неврачебной психотерапии ОПК-10.3 Самостоятельно оценивает роль новых знаний, навыков и компетенций для повышения уровня	Повышенный 3-5 минут

		компетентности других специалистов	
	12. Что относится к поведенческим конфликтогенам: а) проявление агрессии, превосходства, эгоизма + б) редукция сознательной части психики в) общение с конфликтными личностями	ОПК-10.1 Понимает требования к осваиваемой профессии, психологические основы организации и планирования профессиональной деятельности, этапы профессионального становления личности; этапы, механизмы и трудности социальной и профессиональной адаптации	Высокий 5 -10 минут

** Прочитайте текст и выберите правильный ответ*

3.2. Задания для проведения промежуточной аттестации

Перечень вопросов к зачету

- 1) Предмет изучения конфликтологии, ее задачи и методы.
- 2) Теоретико-методические основы конфликтологии и ее взаимосвязь с другими науками.
- 3) Основные этапы развития конфликтологии. Анализ взглядов на конфликт как социально-психологический феномен.
- 4) Понятие конфликта, его сущность, структура, функции.
Классификации конфликтов.
- 5) Понятия причина конфликта и конфликтная ситуация, типы причин и конфликтных ситуаций.
- 6) Динамика конфликта. Этапы и фазы конфликта их соотношение.
- 7) Модели поведения в конфликтном взаимодействии, основные типы конфликтных личностей и их характеристика
- 8) Характеристика стратегий поведения в конфликте.
- 9) Понятие внутриличностного конфликта и его особенности. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов.
- 10) Формы проявления внутриличностных конфликтов и их симптомы: неврастения, эйфория, регрессия, проекция, номадизм, рационализм.
Способы разрешения внутриличностных конфликтов и их содержание: компромисс, уход, переориентация, сублимация, идеализация, вытеснения, коррекция.
- 11) Основные подходы в изучении межличностных конфликтов: мотивационный, когнитивный, деятельностный, организационный.
- 12) Сферы проявления межличностных конфликтов, их причины и способы разрешения: коллектив, семья, система гражданин-общество, диффузная группа. Причины и факторы межличностных конфликтов по В. Линкольну.
- 13) Управление межличностными конфликтами: прогнозирование, предупреждение, регулирование, разрешение.
- 14) Понятие организации как основной ячейки в структуре современного

общества. Типы конфликтов в организации – (межличностные конфликты, межгрупповые конфликты, конфликты типа» личность-группа», инновационные конфликты, позиционные конфликты, ресурсные конфликты, динамичные конфликты, организационно- технологические, конфликты в социально-экономической системе

15) Управление конфликтами в организации (прогнозирование и предупреждение на основе контроля).

16) Семью как ячейку общества и ее социальные функции. Структура семейных отношений. Отношения между супругами. Отношения в системе: «родители- дети», «супруги и их родители».

17) Факторы конфликтности в семейных отношениях. Кризисные периоды в развитии семьи. Девиантное поведение как фактор конфликтности.

18) Характеристика конфликтности в супружеских отношениях. Кризисная семья, конфликтная семья, проблемная семья. Формы конфликтного поведения супругов. Психотравмирующие последствия супружеских конфликтов. Предупреждение супружеских конфликтов и их разрешение.

19) Конфликты в отношениях между родителями и детьми. Факторы конфликтности отношения «родители- дети». Причины конфликтов в системе «родители- дети» Формы проявления конфликтогенов между родителями и детьми и способы их предупреждения и развития.

20) Сущность управления и его структура. Предпосылки конфликтности процесса управления. Понятие управленческого конфликта. Типы конфликтов в сфере управления.

21) Способы предупреждения и разрешения конфликтов в сфере управления. Роль оптимизации управленческой структуры и научной организации труда в предупреждении управленческих конфликтов. Принцип гласности и социальной и социальной справедливости в управленческой деятельности как факторы предупреждения конфликтности.

22) Понятий технологий эффективного общения и их разновидности.

Общение как основной элемент в конфликтном взаимодействии.

23) Коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты общения и их функции в конфликте. Достижение взаимопонимания, конструктивного взаимодействия и эмпатии в общении.

24) Понятие технологий рационального поведения в конфликте. Правила и кодексы поведения в конфликтном взаимодействии.

25) Переговорный процесс, его функции и основное содержание. Модели поведения партнеров в переговорном процессе («Избегающий», «Уступающий», «Отрицающий», «Наступающий»).

26) Технологии общения в переговорном процессе. Технологии управления эмоциями в переговорном процессе. Д. Скотт и ее технологии управления эмоциями («заземление», «визуализация», «проецирование», «очищение ауры»). Правила самоконтроля эмоций (эмоциональная выдержка; рационализация эмоций и поддержание самооценки) и их применение в переговорном процессе.

27) Формулируются основные принципы медиации (принцип добровольности, равноправия сторон, принцип нейтральности медиатора, принцип конфиденциальности. Рассматриваются функции медиатора: аналитическая функция, функция активного слушателя, организации переговорного процесса, функция генератора идей, функция расширения ресурсов спорщиков.

28) Поэтапное описание протекание процесса медиации.

29) Мораль- свод правил и норм, регулирующих поведения людей как субъективная оценка индивидом своего поведения. Связь морали как сложного дискуссионного явления с различными сферами жизни и деятельности.

30) Описание основных этических правил поведения в конфликтном

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций,
описание шкал оценивания**

Перевод баллов в оценку:

<i>4-балльная шкала</i>	<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно</i>
<i>100 балльная шкала</i>	<i>90-100</i>	<i>70-89</i>	<i>50-69</i>	<i>0-49</i>
<i>Бинарная шкала</i>	<i>Зачтено</i>			<i>Не зачтено</i>

Оценивание устного опроса (индивидуального, фронтального)

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
Отлично	1. Правильность формулировок и раскрытия содержания категорий 2. Отражение закономерностей развития процессов и явлений, раскрытие причинно-следственных связей 3. Самостоятельность суждений по отдельным проблемам 4. Аргументация авторской позиции 5. Наглядность и иллюстративность примеров 6. Интеграция знаний из междисциплинарных областей 7. Наличие связей теоретических положений с практикой (будущей	Приводит точные определения основных понятий, правильно раскрывает содержание категорий. Доказательно объясняет закономерности развития, раскрывает причинно-следственные связи Демонстрирует полную самостоятельность суждений по отдельным проблемам Аргументирует авторскую позицию в полной мере Раскрывает на примерах изученные теоретические положения Демонстрирует глубокие и прочные знания в системе междисциплинарных связей Правильно раскрывает связи теоретических положений с практикой и будущей профессиональной деятельностью

Хорошо	профессиональной деятельностью)	Допускает некоторые неточности при определении основных понятий и раскрытии содержания категорий Допускает незначительные неточности при объяснении закономерностей развития, раскрытии причинно-следственных связей Демонстрирует значительную самостоятельность суждений по отдельным проблемам Аргументирует авторскую позицию в значительной степени Допускает ошибки в примерах по изученным теоретическим положениям Допускает неточности при интеграции знаний из междисциплинарных областей Допускает некоторые неточности при раскрытии связей теоретических положений с практикой и будущей профессиональной деятельностью
Удовлетворительно		Допускает существенные неточности или использует недостаточно правильные формулировки основных категорий Допускает существенные неточности при объяснении закономерностей развития, раскрытии причинно-следственных связей Демонстрирует частичную самостоятельность суждений по отдельным проблемам Слабо аргументирует авторскую позицию Испытывает затруднения при иллюстрации примерами теоретических положений

		Испытывает затруднения при интеграции знаний из междисциплинарных областей Допускает существенные неточности при раскрытии связей теоретических положений с практикой и будущей профессиональной деятельностью
Неудовлетворительно		Не раскрывает содержания категорий. Отсутствует объяснение закономерностей развития, раскрытие причинно-следственных связей. Суждения по отдельным проблемам отсутствуют. Аргументация отсутствует. Примеры отсутствуют. Не использует знания из междисциплинарных областей. Не раскрывает связи теоретических положений с практикой и будущей профессиональной деятельностью.

Оценивание выполнения тестов

4-балльная шкала	Показатели	Критерии
<i>Отлично</i>	1. Полнота выполнения тестовых задания;	Выполнено 90 и более % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос
<i>Хорошо</i>	2. Своевременность выполнения задания;	Выполнено 70 и более % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос; однако были допущены неточности в определении понятий, терминов и др.
<i>Удовлетворительно</i>	3. Правильность ответов на вопросы;	Выполнено 50 и более % заданий предложенного теста, в заданиях открытого типа дан неполный ответ на поставленный вопрос, в ответе не присутствуют доказательные примеры, текст со стилистическими и орфографическими ошибками.
	4. Самостоятельность тестирования;	
	5. и т.д.	

<i>Неудовлетворительно</i>		<i>Выполнено 49 и менее % заданий предложенного теста, на поставленные вопросы ответ отсутствует или неполный, допущены существенные ошибки в теоретическом материале (терминах, понятиях)</i>
----------------------------	--	--

Оценивание ответа на зачете

бинарная шкала	Показатели	Критерии
Удовлетворительно	1. Полнота изложения теоретического материала; 2. Полнота и правильность решения практического задания; 3. Правильность и/или аргументированность изложения (последовательность действий); 4. Самостоятельность ответа; 5. Культура речи; 6. и т.д.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.
		Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.
		Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.
Неудовлетворительно		Дан ответ, который содержит ряд

		серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.
--	--	--



**Образовательное частное учреждение высшего образования
«МОСКОВСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А.С. ГРИБОЕДОВА»**

(ИМПЭ им. А.С. Грибоедова)

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

Кафедра общей психологии и педагогики

**КЛЮЧИ ПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ К ФОНДУ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине: «Методы разрешения и профилактики конфликтов
в трудовых коллективах»**

**Укрупненная группа специальностей
37.00.00 Психологические науки**

Специальность 37.05.01 Клиническая психология

**Специализация
«Патопсихологическая диагностика, консультирование и психотерапия»**

**Квалификация
Клинический психолог**

Формы обучения: очная

**Москва
2025**

Ключи к заданиям для проведения текущего контроля обучающихся

Тест

Номер задания	Правильный ответ
1.	А
2.	В
3.	А
4.	А
5.	Б
6.	Б
7.	В
8.	А
9.	В
10.	А
11.	А
12.	А