

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ФГБОУ ВО «ЛГПУ»)**

**Институт педагогики и психологии  
Кафедра психологии**

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор института педагогики и  
психологии

  
\_\_\_\_\_ М.В. Рудь  
« 20 » 02 2024 г.

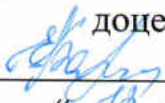
Приложение к рабочей программе учебной дисциплины

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
обучающихся по дисциплине  
«Психология конфликта»**

По направлению подготовки 37.03.01 Психология  
Профиль подготовки – Психология, Практическая психология  
Квалификация выпускника – бакалавр  
Форма обучения – очная, очно-заочная  
ОФО: курс 2, семестр 4; ОЗФО: курс 2, триместр 4-5

Разработчик  
кандидат педагогических наук,  
доцент кафедры психологии  
Ковалёва Антонина Валериевна

Заведующий кафедрой психологии  
кандидат психологических наук,  
доцент Е.И. Барышева

  
« 13 » 02 2024 г.

Луганск, 2024

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

## 1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (ФОС) – неотъемлемая часть рабочей программы дисциплины «Психология конфликта» и предназначен для контроля и оценки образовательных достижений студентов, освоивших программу дисциплины.

## 1.2. Цели и задачи фонда оценочных средств

Цель ФОС – установить соответствие уровня подготовки обучающегося требованиям ФГОС ВО бакалавриат по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» (профиль подготовки «Психология», «Практическая психология»), утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 839, приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 26 ноября 2020 г. № 1456 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования».

## 1.3. Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения образовательной программы

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций и индикаторов их достижения:

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения
Профессиональные	
ПК–10. Оказание психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	ИПК – 10.1. Знает теоретические основы психологического консультирования. ИПК- 10.2. Знает основные принципы и приемы проведения консультативной беседы и других методов, направленных на установление консультационного контакта и определение мотивации к прохождению психологического консультирования ИПК – 10.3. Умеет применять эффективные методы психологического консультирования для решения заявленных проблем клиента в процессе психологического консультирования ИПК – 10.4. Умеет поддерживать устойчивый консультационный контакт с клиентом в процессе психологического консультирования, соблюдая психологическую безопасность клиента

	<p>ИПК – 10.5. Владеет навыками реализации программы психологического консультирования</p> <p>ИПК – 10.6. Владеет навыками поддержания мотивации у клиентов психологической консультации к достижению целей психологического консультирования и навыками оценки промежуточных результатов реализации задач психологического консультирования</p> <p>ИПК – 10.7. Владеет навыками психологического сопровождения личности, находящейся в кризисной ситуации.</p>
<b>Универсальные</b>	
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>ИУК – 3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p>ИУК – 3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников</p> <p>ИУК – 3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, строит продуктивное взаимодействие с учетом этого.</p> <p>ИУК – 3.4. Осуществляет обмен информацией, знанием и опытом с членами команды, оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели</p> <p>ИУК – 3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы, несет личную ответственность за результат</p>

#### 1.4. Этапы формирования компетенций и средства оценивания уровня их сформированности

Этапы формирования компетенций	Компетенции	Контрольно-оценочные средства / способ оценивания
Тема 1. Введение в конфликтологию Конфликт: понятие и предмет изучения.	УК-3, ПК-10	–устный опрос; –творческие задания.
Тема 2. Сущность конфликта. Классификация конфликтов.	УК-3, ПК-10	–устный опрос; –творческие задания; –подготовка мультимедийных презентаций.

Тема 3. Стили поведения в конфликте.	УК-3, ПК-10	–устный опрос; –выполнение практических заданий; –диспут.
Тема 4. Межличностные конфликты.	УК-3, ПК-10	–устный опрос; –выполнение практических заданий; –контрольная работа.
Тема 5. Внутриличностные конфликты.	УК-3, ПК-10	–выполнение практических заданий; –метод развивающейся кооперации (групповое решение задач с распределением ролей); –кейс-метод (ситуационные задачи); –диспут.
Тема 6. Предупреждение конфликтов и стресс жизни.	УК-3, ПК-10	–устный опрос; –кейс-метод (ситуационные задачи); –творческие задания. –подготовка мультимедийных презентаций.
Тема 7. Семейные конфликты.	УК-3, ПК-10	–устный опрос; –выполнение практических заданий; –кейс-метод (ситуационные задачи); –тесты; –подготовка мультимедийных презентаций.
Итоговый контроль	УК-3, ПК-10	Зачёт (письменный)

### 1.5. Описание показателей формирования компетенций

Код компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели)
УК- 3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>знать:</b> общие формы организации деятельности команды; психологию межличностных отношений в группах разного возраста; основы стратегического планирования работы команды для достижения поставленной цели; <b>уметь:</b> создавать в команде психологически безопасную доброжелательную среду; учитывать в своей социальной и профессиональной деятельности интересы коллег; предвидеть результаты (последствия) как личных, так и коллективных действий; планировать командную работу, распределять поручения и делегировать полномочия членам команды; <b>владеть:</b> навыками постановки цели в условиях командой работы;

	способами управления командной работой в решении поставленных задач; навыками преодоления возникающих в коллективе разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон.
ПК-10 оказание психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию	<p><b>знать:</b> современные направления, актуальные проблемы, методы работы психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), психология кризисных состояний (концепции, подходы, факторы, методы и методики работы), психологию экстремальных ситуаций, особенности развития личности в неблагоприятной социальной ситуации, типологии проблем граждан разной этиологии (социальные, социально-медицинские, социально-правовые, педагогические и др.), основы психологического консультирования (виды, формы, методы).</p> <p><b>уметь:</b> применять методы работы психологической помощи социальным группам и отдельным лицам (клиентам), психология кризисных состояний (концепции, подходы, факторы, методы и методики работы), взаимодействовать с разными лицами и группами по вопросам психологической помощи клиентам, организовывать психологическое сопровождение клиентов, нуждающихся в психологической помощи, вести психологическую просветительскую деятельность среди населения.</p> <p><b>владеть:</b> навыками разработки индивидуальных программ психологического, сопровождения клиентов, в том числе с использованием ресурсов из различных источников; навыками группового и индивидуального консультирования социальных групп и отдельных лиц (клиентов), попавшим в трудную жизненную ситуацию, навыками содействия в создании социально-психологической поддерживающей среды в окружении отдельным лицам (клиентам), попавшим в трудную жизненную ситуацию.</p>

## 1.6. Критерии оценивания компетенций на разных этапах их формирования

Вид текущей учебной работы	Количество баллов
Изучение дополнительной литературы	15
Решение задач	10
Выполнение конспект-схем, анализ видеоматериалов	20
Моделирование психологических коррекционных занятий	25
Зачет	30
<b>Итого:</b>	<b>100</b>

### Накопительная система оценивания по 100-балльной шкале

Четырехбалльная система оценивания экзамена	100-балльная шкала	Буквенная шкала, соответствующая 100-балльной шкале	Система оценивания зачета
Отлично	90-100	А – <b>ОТЛИЧНО</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы;	

		все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному	<b>ЗАЧТЕНО</b>
Хорошо	<b>83-89</b>	<b>В – ОЧЕНЬ ХОРОШО</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному	
Хорошо	<b>75-82</b>	<b>С – ХОРОШО</b> – теоретическое содержание курса освоено полностью; некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно; все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками	
Удовлетворительно	<b>63-74</b>	<b>Д – УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – теоретическое содержание дисциплины освоено частично, но пробелы не носят существенного характера; необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, содержат ошибки	
Удовлетворительно	<b>50-62</b>	<b>Е – ПОСРЕДСТВЕННО</b> – теоретическое содержание курса освоено частично; некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному	<b>НЕ ЗАЧТЕНО</b>
Неудовлетворительно	<b>21-49</b>	<b>FX – НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – теоретическое содержание курса освоено частично; необходимые практические навыки работы не сформированы; большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов,	

		близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом курса возможно повышение качества выполнения учебных заданий	
Неудовлетворительно	<b>0-20</b>	<b>F – НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО</b> – теоретическое содержание курса не освоено; необходимые практические навыки работы не сформированы; все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий	

### 1.5. Образец оформления экзаменационного билета

По дисциплине предусмотрен зачет.

## **2. КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**

### **2.1. Оценочные средства для промежуточной аттестации (зачет)**

1. Понятие конфликта.
2. Структурные элементы конфликта.
3. Причины конфликтов.
4. Функции конфликтов.
5. Типология конфликтов.
6. Динамика конфликта.
7. Понятие этапа конфликта.
8. Конфликтная ситуация.
9. Понятие переговоров.
10. Понятие инцидента.
11. Эскалация конфликта.
12. Завершение конфликта.
13. Послеконфликтная стадия.
14. Предупреждение конфликта.
15. Диагностика конфликта.
16. Прогнозирование конфликта.
17. Переговоры как способ регулирования конфликта.
18. Медиация как способ регулирования конфликта.
19. Общая характеристика внутриличностных конфликтов.
20. Типология внутриличностных конфликтов.
21. Формы проявления внутренних конфликтов.
22. Способы завершения внутриличностных конфликтов.
23. Последствия внутриличностного конфликта.
24. Понятие межличностного конфликта.
25. Специфика межличностного конфликта.
26. Виды межличностного конфликта.
27. Взаимосвязь межличностного конфликта с другими видами конфликтов.
28. Сфера проявления межличностного конфликта.
29. Основные психологические признаки личности, находящейся в состоянии конфликтного взаимодействия.
30. Конфликтная личность.
31. Особенности возникновения межгрупповых конфликтов.
32. Объект и стадии межгруппового конфликта.
33. Типология межгрупповых конфликтов.
34. Специфика конфликта в организации.
35. Основные типы конфликтов организации.
36. Виды конфликтов в организациях по источнику их происхождения.
37. Конфликты между руководителем и подчиненным.



38. Прогнозирование и профилактика конфликтов в организации.
39. Преодоление конфликтов посредством общения, техника «я» - высказывание, как общаться с трудными людьми.
40. Стратегии поведения в конфликте.
41. Организационно-структурные методы разрешения конфликтных ситуаций.
42. Административные методы управления конфликтом.
43. Межличностные методы управления конфликтом.
44. Экономические методы управления конфликтом.
45. Социально-психологические методы управления конфликтом.
46. Первая формула конфликта: Конфликтная ситуация + Инцидент = Конфликт. Пути решения.
47. Вторая формула конфликта: сумма двух (или более) конфликтных ситуаций приводит к конфликту. Пути решения.
48. Методы саморегуляции в конфликтных в стрессовой ситуациях.
49. Психологическая характеристика зарубежной конфликтологии.
50. Психоаналитическое направление исследования конфликта.
51. Социотропное направление исследования конфликтов.
52. Теория трансактного анализа в психологии конфликта.
53. Развитие и периодизация отечественной конфликтологии.
54. Факторы трудных ситуаций, влияющих на психику личности.
55. Поведение психически устойчивой и неустойчивой личности в трудной ситуации.
56. Характеристика поведения различных типов личности в условиях конфликта.
57. Классификация конфликтов на основе потребностей субъектов взаимодействия
58. Общая характеристика причин возникновения конфликтов.
59. Организационно-управленческие предпосылки возникновения конфликтов.
60. Социально-психологические предпосылки возникновения конфликтов.
61. Объективные предпосылки возникновения конфликтов.
62. Личностные предпосылки возникновения конфликтов
63. Роль посредника в переговорном процессе по разрешению конфликтов.
64. Общая характеристика внутриличностных конфликтов.
65. Семейные конфликты и их особенности.
66. Социальные и межгрупповые конфликты.
67. Деятельность психолога по разрешению конфликтов.

68. Педагогические конфликты, их виды и характеристика.
69. Принципы управления конфликтными ситуациями в педагогическом процессе.
70. Причины, функции и последствия конфликта в семье. Способы предупреждения и разрешения.

#### **Темы для подготовки мультимедийных презентаций:**

1. Развитие конфликтологических идей в философской мысли Древнего Востока.
2. Эволюция конфликтологических идей в античной философии.
3. Проблема конфликта в средневековой философии и в философии эпохи Возрождения.
4. Проблема конфликта в философии Нового времени.
5. Проблема конфликта в классической немецкой философии.

#### **Примерная тематика эссе**

1. Изучение конфликтов: история и современность.
2. Роль школ менеджмента в развитии конфликтологии.
3. Особенности конфликтов различных уровней.
4. Конфликтная личность. Технологии взаимодействия и коррекции конфликтного поведения сотрудника.
5. Ролевое поведение личности и связанные с ним конфликты.
6. Виды межличностных конфликтов. Причины их возникновения и динамика развития.
7. Булинг как форма социально-психологических конфликтов. Причины и технологии предупреждения.

#### **Ситуационные задачи**

**Задача 1.** Между двумя сотрудниками организации возник спор по поводу сроков внедрения новой технологии. Один из них мотивировал предлагаемые сроки внедрения интересами производства продукции, второй свою позицию обосновывал с позиции интересов персонала, которому предстоит осваивать новую технологию. Является описанная ситуация конфликтом? Каковы перспективы развития данной ситуации и механизмы управления ею?

**Задача 2.** В беседе руководителя с подчиненным, допустившим технологическую ошибку, которая привела к серьезному материальному ущербу фирме, руководитель предъявил претензии к подчиненному и наложил штраф в размере месячной заработной платы. Является ли описанная ситуация конфликтом? Аргументируйте свой ответ.

**Задача 3.** Принимая на работу сотрудника, руководитель фирмы пообещал через два месяца перевести его на вышестоящую должность. По истечении указанного срока обещание руководителя не выполнено.

Можно ли описанную ситуацию идентифицировать как конфликтное взаимодействие? Если нет, то каковы перспективы развития описанной ситуации в конфликт.

**Задача 4.** Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

**Задача 5.** Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном, но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ.

**Задача 6.** Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

**Задача 7.** Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю... Как следует поступить в данной ситуации? Аргументируйте свой ответ. Проиграйте возможные варианты.

**Задача 8.** В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придирается к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Аргументируйте свой ответ.

**Задача 9.** Предприниматель обращается к налоговому инспектору: «На каком основании вы наложили штраф?». Инспектор: «Давайте разберемся». И, используя документы, разъясняет причину штрафа. Проведите анализ межличностного взаимодействия и оцените его конфликтность в следующей ситуации.

**Задача 10.** Начальник отдела в конце рабочего дня обращается к сотруднику с просьбой остаться после работы для составления срочного отчета. Сотрудник отказывается, ссылаясь на усталость и на то, что рабочий день уже закончился. Проведите анализ на предмет конфликтности межличностного взаимодействия в следующей ситуации.