

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»

Институт философии
Кафедра психологии и конфликтологии



ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по учебной дисциплине

«Практические методы разрешения психологических конфликтов»
37.03.02 Конфликтология
«Конфликтология»

Разработчик:
старший преподаватель *Бойко* Бойко А.Л.

ФОС рассмотрен и одобрен на заседании кафедры психологии и
конфликтологии

от «11» 03 2025 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой *Бугеря* Бугеря Т.Н.
(подпись)

Луганск 2025 г.

Комплект оценочных материалов по дисциплине

«Практические методы разрешения психологических конфликтов»

Задания закрытого типа

Задания закрытого типа на выбор правильного ответа

Выберите один правильный ответ

1. Какой из следующих факторов чаще всего является причиной конфликта?

А) Непонимание

Б) Согласие

В) Уважение

Г) Сотрудничество

Правильный ответ: А

Компетенции (индикаторы): ПК-1

2. Какой механизм защиты психики может быть использован для уменьшения стресса в конфликтной ситуации?

А) Проекция

Б) Интеллектуализация

В) Регрессия

Г) Все вышеперечисленное

Правильный ответ: Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1

3. Что из перечисленного является одной из основных закономерностей конфликта?

А) Конфликт всегда приводит к разрушению отношений

Б) Конфликт может быть конструктивным

В) Конфликт возникает только между группами

Г) Конфликт всегда предсказуем

Правильный ответ: Б

Компетенции (индикаторы): ПК-1

4. Какой стиль поведения в конфликте характеризуется стремлением к сотрудничеству и поиску взаимовыгодных решений?

А) Конкурирующий

Б) Избегающий

В) Сотрудничающий

Г) Компромиссный

Правильный ответ: В

Компетенции (индикаторы): ПК-1

Задания закрытого типа на установление соответствия

Установите правильное соответствие.

Каждому элементу левого столбца соответствует только один элемент правого столбца.

1. Установите соответствие между мотивацией и её влиянием на конфликты.

Мотивация

Влияние на конфликты

1) Достижение целей

А) Может приводить к конкуренции

2) Социальное признание

Б) Может способствовать сотрудничеству

3) Безопасность

В) Может вызывать страх и агрессию

3) Самореализация

Г) Может приводить к внутренним конфликтам

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1

2. Установите соответствие между ценностями и их ролью в конфликтной ситуации.

Ценности

Роль в конфликте

1) Честность

А) Увеличивает доверие между сторонами

2) Уважение к другим

Б) Способствует разрешению конфликтов

3) Справедливость

В) Может быть источником разногласий

4) Лояльность

Г) Способствует поддержанию отношений

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1

3. Установите соответствие между типами конфликтов и их мотивационными основами.

Тип конфликта

Мотивационная основа

1) Внутренний конфликт

А) Различия в ценностях

2) Межличностный конфликт

Б) Борьба за ресурсы

3) Социальный конфликт

В) Противоречия в целях и интересах

4) Организационный конфликт

Г) Конфликт ролей и обязанностей

Правильный ответ: 1-А, 2-Б, 3-В, 4-Г

Компетенции (индикаторы): ПК-1

4. Установите соответствие между системой мотивации и ее влиянием на конфликты.

Система мотивации

Влияние на конфликты

1) Стремление к власти

А) Может вызывать конкуренцию и агрессию

2) Стремление к признанию

Б) Способствует сотрудничеству и компромиссу

Задания закрытого типа на установление правильной последовательности

Установите правильную последовательность.

Запишите правильную последовательность цифр слева направо.

1. Установите правильную последовательность этапов формирования конфликтной личности:

- А) Формирование негативного опыта в межличностных отношениях
 - Б) Развитие защитных механизмов психики
 - В) Склонность к агрессивному поведению
 - Г) Отрицание ответственности за свои действия
 - Д) Устойчивое восприятие себя как жертвы обстоятельств

Правильная последовательность: А, Б, Г, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1

2. Установите правильную последовательность этапов реагирования конфликтной личности:

- А) Выявление источника конфликта
 - Б) Эмоциональная реакция на конфликт
 - В) Поиск способов разрешения конфликта
 - Г) Принятие решения о действиях
 - Д) Оценка результатов разрешения конфликта

Правильная последовательность: А, Б, Г, В, Д

Компетенции (индикаторы): ПК-1

3. Установите правильную последовательность этапов межличностных отношений в конфликте:

- А) Оценка ситуации
 - Б) Выявление интересов сторон
 - В) Обсуждение возможных решений
 - Г) Разрешение конфликта
 - Д) Появление конфликта
 - Е) Анализ последствий

Правильная последовательность: Д, А, Б, В, Г, Е
Компетенции (индикаторы): ПК-1

4. Установите правильную последовательность действий сторон в конфликте:
- А) Понимание точки зрения другой стороны
 - Б) Выражение своих эмоций и потребностей
 - В) Поиск компромисса
 - Г) Определение причин конфликта
 - Д) Принятие решения о дальнейших действиях
- Правильная последовательность: Г, А, Б, В, Д
Компетенции (индикаторы): ПК-1

Задания открытого типа

Задания открытого типа на дополнение

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. Изменение своей позиции, перестройка поведения, сглаживание противоречий в ущерб собственным интересам – _____.
Правильный ответ: приспособление
Компетенции (индикаторы): ПК-1
2. Совместная выработка решения, удовлетворяющая интересы всех сторон, называется _____.
Правильный ответ: сотрудничество
Компетенции (индикаторы): ПК-1
3. Открытая борьба за свои интересы, упорное отстаивание своей позиции – _____.
Правильный ответ: соперничество (конкуренция)
Компетенции (индикаторы): ПК-1
4. Процесс урегулирования конфликтных отношений с помощью посредника в группе называется _____.
Правильный ответ: фасилитация
Компетенции (индикаторы): ПК-1

Задания открытого типа с кратким свободным ответом

Напишите пропущенное слово (словосочетание).

1. _____ слушание в процессе разрешения конфликта способствует эмпатии и уменьшает напряженность.
Правильный ответ: активное
Компетенции (индикаторы): ПК-1
2. Использование «Я-сообщений» – один из способов, который может помочь предотвратить _____ конфликта.
Правильный ответ: эскалацию
Компетенции (индикаторы): ПК-1

3. _____ позволяет обеим сторонам сделать уступки, что может привести к удовлетворению интересов обеих сторон и более мирному разрешению конфликта.

Правильный ответ: компромисс

Компетенции (индикаторы): ПК-1

4. Дать всем участникам возможность успокоиться и обдумать свои позиции, прежде чем продолжить разговор – стратегия временное прекращение _____.

Правильный ответ: обсуждения

Компетенции (индикаторы): ПК-1

Задания открытого типа с развернутым ответом

1. Опишите несколько методов управления психологическими конфликтами и их применение в практической деятельности.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: переговоры, формальные или неформальные, готовность сторон к сотрудничеству и компромиссу, медиация, привлечение третьей стороны для помощи в разрешении конфликта, медиатор тренинг по управлению конфликтами, активное слушание, эмпатия, и конструктивное выражение чувств, создание безопасной атмосферы, установление правил взаимодействия.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех смысловых элементов из вышеперечисленных.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

2. Опишите основные психологические методы, используемые для разрешения конфликтов. Приведите примеры их применения в различных ситуациях.

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: конкуренция, когда каждая сторона стремится достичь своей цели, даже за счёт другой стороны, метод эффективен, если конфликт возникает из-за конкуренции или конфликта интересов; сотрудничество. Стороны работают вместе, чтобы достичь общей цели, метод эффективен, если стороны обладают различными компетенциями и опытом, необходимыми для достижения общей цели; компромисс, когда стороны достигают соглашения, удовлетворяющее все стороны. Метод эффективен, если стороны имеют разные точки зрения и не могут достичь соглашения путём сотрудничества; уступка, когда одна сторона уступает свои требования или пожелания ради достижения мирного соглашения. Метод эффективен, если одна сторона находится в более слабом положении и не может достичь своей цели; избегание, когда стороны пытаются избежать конфликта или откладывают его решение на более поздний период времени. Метод эффективен, если конфликт временный или если стороны не готовы

решить конфликт в настоящий момент.

Критерии оценивания: частичное содержательное соответствие приведенному пояснению.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

3. Каковы ключевые техники активного слушания в процессе разрешения конфликтов?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: эхо-техника (повторение отдельных слов или словосочетаний собеседника без каких-либо изменений); уточнение (просьба уточнить или разъяснить что-либо из сказанного участниками, приём позволяет сохранить понимание мыслей и чувств конфликтующих сторон, уточнить и прояснить все подробности); перефразирование. (переформулирование своими словами основной идеи сообщения с целью подтвердить либо уточнить своё понимание переданного сообщения; резюмирование (приём, с помощью которого подводят итог значительной части рассказа собеседника или всего разговора в целом, основное правило формулировки резюме – оно должно быть предельно простым и понятным; «Я-высказывание» (умение говорить о своих чувствах, состояниях, опасениях от первого лица); отражение чувств (приём позволяет прояснить, уточнить либо опровергнуть восприятие эмоционального состояния собеседника).

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех техник активного слушания в процессе разрешения конфликтов из вышеперечисленных.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

4. Какие техники можно использовать для работы с группами в конфликтной ситуации?

Время выполнения – 10 мин.

Ожидаемый результат: полное внимание к говорящему, задавание уточняющих вопросов и подтверждение понимания, это помогает снизить напряжение и показать, что ценится мнение другого человека; медиаторство, полезно привлечь нейтрального посредника, который поможет обеим сторонам найти компромиссное решение. Медиатор помогает структурировать процесс обсуждения, задавать правильные вопросы и направлять участников к взаимопониманию; проблемно-ориентированный подход. Нужно сосредоточиться на проблеме, а не на личностях. Вместо обвинений и критики следует искать пути решения конкретной проблемы; компромиссы и переговоры. Обе стороны должны быть готовы уступить в чём-то ради достижения общего блага. Компромиссы и переговоры помогают найти баланс между интересами участников и создать основу для долгосрочного сотрудничества; эмоциональная интеллигентность. Развитие эмоциональной интеллигентности помогает лучше понимать и управлять своими эмоциями, а также эмоциями других людей. Это важно для предотвращения эскалации конфликтов; обратная связь и рефлексия.

Регулярное предоставление обратной связи и рефлексия помогают участникам команды осознавать свои действия и их последствия. Это способствует улучшению коммуникации и снижению вероятности повторения конфликтов в будущем.

Критерии оценивания: наличие в ответе не менее трех техник активного слушания в процессе разрешения конфликтов из вышеперечисленных.

Компетенции (индикаторы): ПК-1

Экспертное заключение

Представленный фонд оценочных средств (далее – ФОС) по дисциплине «Практические методы разрешения психологических конфликтов» соответствует требованиям ФГОС ВО.

Предлагаемые формы и средства текущего и промежуточного контроля адекватны целям и задачам реализации основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 37.03.02 Конфликтология.

Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлены в полном объеме.

Виды оценочных средств, включенные в представленный фонд, отвечают основным принципам формирования ФОС.

Разработанный и представленный для экспертизы фонд оценочных средств рекомендуется к использованию в процессе подготовки обучающихся по указанному направлению.

Председатель учебно-методической
комиссии института философии

Пидченко С.А.

Лист изменений и дополнений

№ п/ п	Виды дополнений и изменений	Дата и номер протокола заседания кафедры (кафедр), на котором были рассмотрены и одобрены изменения и дополнения	Подпись (с расшифровкой) заведующего кафедрой (заведующих кафедрами)