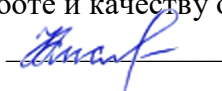


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
ФИО: Кислова Наталья Николаевна «Самарский государственный социально-педагогический университет»  
Должность: Проректор по УМР и качеству образования  
Дата подписания: 31.08.2026 17:42:09  
Уникальный программный ключ: Кафедра психологии и социальной педагогики  
52802513f5b14a975b3e9b13008093d5726b159bf6064f865ae65b96a966c035

Утверждаю  
Проректор по учебно-методической  
работе и качеству образования  
 Н.Н. Кислова

Чернышова Евгения Леонидовна

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине  
«Конфликтология и медиации»

Направление подготовки (специальность)  
37.04.01 Психология, 38.04.02 Менеджмент

Направленность (профиль)  
«Психология и управленческое консультирование»

Квалификация выпускника  
Магистр

Рассмотрено  
Протокол № 11 от 30.06.2026 г.  
Заседания кафедры психологии и социальной  
педагогики

Одобрено  
Начальник Управления образовательных  
программ  Н.А. Доманина

## Пояснительная записка

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) для промежуточной аттестации по дисциплине «Конфликтология и медиации» разработан в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами высшего образования – магистратуры по направлениям подготовки 37.04.01 Психология, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 29 июля 2020 г. № 841, 38.04.02 Менеджмент, утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 12 августа 2020 г. № 952, основной профессиональной образовательной программой «Психология и управленческое консультирование» с учетом требований профессионального стандарта 03.008 Психолог в социальной сфере, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 сентября 2023 г. N 716н, 03.018 Психолог-консультант, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 сентября 2022 г. № 537н, 08.006 Специалист по внутреннему контролю (внутренний контролер), утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 22 ноября 2022 г. № 731н, 08.018 Специалист по управлению рисками, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 18 апреля 2025 г. № 264н.

Цель ФОС для промежуточной аттестации – установление уровня сформированности компетенции УК-1, ПК-4 П.

Задачи ФОС для промежуточной аттестации - контроль качества и уровня достижения результатов обучения по формируемым в соответствии с учебным планом компетенциям:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-1.1. Выявляет проблемную ситуацию в процессе анализа проблемы, определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов

Распознаёт типовые проблемные ситуации по явным признакам; нуждается в чётких инструкциях для выделения проблемы; предлагает 1–2 стандартных способа решения без учёта контекста

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации

Умеет находить базовую информацию по явным ключевым словам; использовать 1–2 источника (чаще — поисковые системы); воспринимать информацию без критической оценки

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски

Умеет структурировать проблему как систему взаимосвязанных элементов; генерировать альтернативы с использованием методов мозгового штурма, морфологического анализа

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формулирует собственные суждения и оценки, предлагает стратегию действий

Знает: структуру аргументирующей речи (модель Toulmin, пирамида Минто); типы логических ошибок (подмена тезиса, ложная дилемма, апелляция к эмоциям)

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия реализации действий по разрешению проблемной ситуации

Владеет: техникой PESTEL-анализа для выявления контекстных последствий; построением матриц «вероятность × воздействие»

ПК-4 П. Готовность к определению целей и осуществлению консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

ПК-4.1 П Знает особенности определения целей осуществления консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

Знает: основные теоретические модели личности (психоаналитическая, гуманистическая, когнитивная и др.); закономерности межличностного и группового взаимодействия (роли, нормы, лидерство, конфликты); принципы эффективной коммуникации и барьеры общения

ПК-4.2 П Умеет определять цели осуществления консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

Умеет: выявлять истинный запрос клиента за поверхностной формулировкой; дифференцировать цели по направлениям

ПК-4.3 П Владеет избранными техниками определения целей, осуществления консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

Владеет: базовыми техниками ведения консультации; методами целеполагания; инструментами диагностики

Требование к процедуре оценки:

Помещение: особых требований нет

Расходные материалы: канцелярские товары – бумага, ручка

Доступ к дополнительным справочным материалам: не требуется

Нормы времени: 1 час

Проверяемая (ые) компетенция (и) (из ОПОП ВО):

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

ПК-4 П. Готовность к определению целей и осуществлению консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

Проверяемый индикатор достижения компетенции:

УК-1.1. Выявляет проблемную ситуацию в процессе анализа проблемы, определяет этапы ее разрешения с учетом вариативных контекстов

УК-1.2. Находит, критически анализирует и выбирает информацию, необходимую для выработки стратегии действий по разрешению проблемной ситуации

УК-1.3. Рассматривает различные варианты решения проблемной ситуации на основе системного подхода, оценивает их преимущества и риски

УК-1.4. Грамотно, логично, аргументированно формулирует собственные суждения и оценки, предлагает стратегию действий

УК-1.5. Определяет и оценивает практические последствия реализации действий по разрешению проблемной ситуации

ПК-4.1 П Знает особенности определения целей осуществления консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

ПК-4.2 П Умеет определять цели осуществления консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

ПК-4.3 П Владеет избранными техниками определения целей, осуществления консультирования по вопросам индивидуальных особенностей личности, межличностных и групповых отношений, коммуникации и социального поведения

Проверяемый (ые) результат (ы) обучения:

Распознаёт типовые проблемные ситуации по явным признакам; нуждается в чётких инструкциях для выделения проблемы; предлагает 1–2 стандартных способа решения без учёта контекста

Умеет находить базовую информацию по явным ключевым словам; использовать 1–2 источника (чаще — поисковые системы); воспринимать информацию без критической оценки

Умеет структурировать проблему как систему взаимосвязанных элементов; генерировать альтернативы с использованием методов мозгового штурма, морфологического анализа

Знает: структуру аргументирующей речи (модель Toulmin, пирамида Минто); типы логических ошибок (подмена тезиса, ложная дилемма, апелляция к эмоциям)

Владеет: техникой PESTEL-анализа для выявления контекстных последствий; построением матриц «вероятность × воздействие»

Знает: основные теоретические модели личности (психоаналитическая, гуманистическая, когнитивная и др.); закономерности межличностного и группового взаимодействия (роли, нормы, лидерство, конфликты); принципы эффективной коммуникации и барьеры общения

Умеет: выявлять истинный запрос клиента за поверхностной формулировкой; дифференцировать цели по направлениям

Владеет: базовыми техниками ведения консультации; методами целеполагания; инструментами диагностики

Тип (форма) задания: тестовые задания

Пример типовых заданий (оценочные материалы):

Вариант 1

Что является обязательным условием возникновения конфликта?

- а) наличие хотя бы двух участников;
- б) наличие конфликтной ситуации и инцидента;
- в) наличие материальных претензий;
- г) публичное выражение недовольства.

Какой из перечисленных типов не относится к основным уровням конфликтов (по С. Хэнди)?

- а) внутриличностный;
- б) межличностный;
- в) межгосударственный;
- г) групповой.

Что означает термин «конфликтоген»?

- а) человек, провоцирующий конфликт;
- б) слово, действие (или бездействие), способное привести к конфликту;
- в) причина долгосрочного противостояния;
- г) эмоциональное состояние в конфликте.

Какая стратегия поведения в конфликте предполагает взаимные уступки?

- а) соперничество;
- б) избегание;
- в) компромисс;
- г) приспособление.

Что такое медиация?

- а) судебное разбирательство;
- б) процесс урегулирования конфликта с участием нейтрального посредника (медиатора);
- в) одностороннее принятие решения руководителем;
- г) метод психологического давления на оппонента.

Какой этап следует за эскалацией конфликта?

- а) инцидент;
- б) завершение или разрешение конфликта;
- в) латентный период;
- г) новая эскалация.

Что характеризует конструктивную функцию конфликта?

- а) разрушение отношений и деструктивное поведение;
- б) выявление проблем и стимулирование изменений;
- в) нарастание агрессии без решения проблемы;
- г) уход от обсуждения спорных вопросов.

Кто такой «подстрекатель» в структуре конфликта?

- а) тот, кто непосредственно участвует в конфликте;
- б) тот, кто провоцирует конфликт, подталкивает других к противостоянию;
- в) нейтральный наблюдатель;
- г) посредник в урегулировании.

Что понимается под «управлением конфликтами»?

- а) полное подавление любых проявлений несогласия;
- б) целенаправленное воздействие на персонал для устранения причин конфликта и приведения поведения участников в соответствие с нормами;
- в) передача конфликта на рассмотрение суда;
- г) игнорирование конфликтной ситуации.

Какой метод относится к структурным способам устранения организационных конфликтов?

- а) индивидуальная психотерапия;
- б) разъяснение требований к работе, корректировка систем вознаграждения;
- в) личные переговоры сторон;
- г) публичное осуждение конфликтующих.

Вариант 2

Что такое внутриличностный конфликт?

- а) противостояние между двумя людьми;
- б) столкновение противоположных мотивов, ценностей или целей внутри личности;
- в) конфликт между группой и её лидером;
- г) спор между подразделениями организации.

Какая из стратегий поведения в конфликте ориентирована на совместный поиск решения, удовлетворяющего интересы всех сторон?

- а) конкуренция;
- б) сотрудничество;
- в) избегание;
- г) уступка.

Что является объектом трудового конфликта?

- а) личные отношения сотрудников;
- б) трудовые отношения и условия их обеспечения;
- в) вопросы корпоративной культуры;
- г) распределение офисных помещений.

Какова роль медиатора в процессе медиации?

- а) принимать решение за стороны;
- б) обеспечивать нейтральную площадку, помогать сторонам найти взаимоприемлемое решение;
- в) выступать адвокатом одной из сторон;
- г) фиксировать нарушения сторон.

Что такое «инцидент» в динамике конфликта?

- а) скрытая фаза накопления противоречий;
- б) стечение обстоятельств, становящееся поводом для открытого конфликта;
- в) финальная стадия урегулирования;

г) период после завершения конфликта.

Какие конфликты относятся к социальным?

- а) конфликт между руководителем и подчинённым по личным мотивам;
- б) конфликт между болельщиками разных команд;
- в) внутренний конфликт личности по поводу выбора карьеры;
- г) спор супругов о распределении домашних обязанностей.

Что означает стратегия «избегание» в конфликте?

- а) активные действия для победы;
- б) уход от конфликта, игнорирование своих и чужих интересов;
- в) поиск компромисса;
- г) открытое выражение претензий.

Что способствует эскалации конфликта?

- а) конструктивная обратная связь;
- б) накопление обид, взаимные обвинения, усиление негативных эмоций;
- в) переговоры с посредником;
- г) взаимные уступки.

Что такое «консенсус» в контексте разрешения конфликтов?

- а) решение, принятое большинством голосов;
- б) приемлемое для всех сторон решение, выработанное при их сознательном участии;
- в) решение, навязанное властью;
- г) отказ от обсуждения проблемы.

Какой фактор снижает эффективность медиации?

- а) нейтральность медиатора;
- б) нежелание сторон идти на контакт и обсуждать проблему;
- в) чёткие правила процесса;
- г) конфиденциальность процедуры.

Оценочный лист к типовому заданию (модельный ответ):

Вариант 1:

1 — б; 2 — в; 3 — б; 4 — в; 5 — б; 6 — б; 7 — б; 8 — б; 9 — б; 10 — б.

Вариант 2:

1 — б; 2 — б; 3 — б; 4 — б; 5 — б; 6 — б; 7 — б; 8 — б; 9 — б; 10 — б.

Методические материалы, определяющие процедуру и критерии оценивания сформированности компетенций при проведении промежуточной аттестации

Оценка ответов осуществляется в соответствии с представленными критериями.

Оценка степени сформированности результатов обучения производится по шкале:

Менее 56 баллов – низкий уровень (неудовлетворительно);

56-70 баллов – пороговый уровень (удовлетворительно);

71-85 – продвинутый уровень (хорошо);

86-100 – высокий уровень (отлично).