

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о документе
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 12.09.2025 12:58:37
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bffa79172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»

(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет психологии

Кафедра психологии труда и психологического консультирования

УТВЕРЖДЕН

на заседании кафедры психологии труда и
психологического консультирования

Протокол от «20» 09 / 2025 г. № 8

Зав. кафедрой

Кутергина И.Г.

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
по дисциплине

Техники эффективной коммуникации в условиях конфликтной ситуации

Направление подготовки: 37.04.01 Психология

Программа подготовки: Психология кризисных ситуаций

Москва
2025

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
СПК-1 Способен к проведению психологической диагностики на основе профессиональных знаний и применения психологических технологий, позволяющих осуществлять решение задач в различных научных и научно-практических областях психологии	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знает, как использовать коммуникативные технологии в профессиональной деятельности и академическом общении; Умеет использовать техники преодоления коммуникативных барьеров	Устный опрос, доклад, презентация, письменный опрос, работа на практических занятиях	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания презентации Шкала оценивания письменного опроса Шкала оценивания работы на практических занятиях Шкала оценивания тестовых работ
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях	Знает, как использовать коммуникативные технологии в профессиональной	Устный опрос, доклад,	Шкала оценивания устного опроса

		2. Самостоятельная работа	деятельности и академическом общении; Умеет использовать техники преодоления коммуникативных барьеров Владеет техниками вербального воздействия на персонал организации	презентация, письменный опрос, работа на практических занятиях	Шкала оценивания доклада Шкала оценивания презентации Шкала оценивания письменного опроса Шкала оценивания работы на практических занятиях Шкала оценивания тестовых работ
СПК-1	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знает, как проводить психологическую диагностику при возникновении кризисных и чрезвычайных ситуаций; Умеет применять психологические технологии, позволяющих осуществлять решение задач в кризисных и чрезвычайных ситуациях;	Устный опрос, доклад, презентация, письменный опрос, работа на практических занятиях	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания презентации Шкала оценивания письменного опроса Шкала оценивания работы на практических занятиях Шкала оценивания тестовых работ
	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знает, как проводить психологическую диагностику при возникновении кризисных и чрезвычайных ситуаций; Умеет применять психологические технологии, позволяющих осуществлять решение задач в кризисных и чрезвычайных ситуациях; Владеет методами и знает специфические особенности	Устный опрос, доклад, презентация, письменный опрос, работа на лабораторных занятиях, решение учебно-	Шкала оценивания устного опроса Шкала оценивания доклада Шкала оценивания презентации Шкала оценивания письменного опроса

			проведения научного исследования психологии кризисных и чрезвычайных ситуаций.	профессиональных ситуаций, кейсов, выполнение практических заданий	Шкала оценивания работы на практических занятиях Шкала оценивания учебно-профессиональных ситуаций, кейсов Шкала оценивания практических заданий
--	--	--	--	--	--

Описание шкал оценивания

Шкала оценивания устного опроса

Критерии оценивания	Баллы
Свободное владение материалом	5
Достаточное усвоение материала	4
Поверхностное усвоение материала	3
Неудовлетворительное усвоение материала	2

Шкала оценивания доклада

Критерии оценивания	Баллы
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена в срок	5
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена не в срок	4
Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена в срок	3
Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена не в срок	2

Шкала оценивания презентации

Критерии оценивания	Баллы
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая	5

глубина проработки материала; высокое качество источников информации; высокое качество визуализации изложенного материала.	
Достаточная степень релевантности содержания заявленной теме; достаточная глубина проработки материала; высокое качество источников информации; достаточное качество визуализации изложенного материала.	4
Соответствие содержания заявленной теме; материал проработан поверхностно; избыточность, либо недостаточность источников материала; недостаточное качество визуализации изложенного материала.	3
Несоответствие содержания заявленной теме, либо; материал проработан недостаточно; избыточность, либо недостаточность источников материала; недостаточное качество визуализации изложенного материала.	2

Шкала оценивания письменного опроса

Критерии оценивания	Баллы
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена в срок	30
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена не в срок	21
Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена в срок	12
Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена не в срок	6
Несоответствие содержания заявленной теме	0

Шкала оценивания работы на лабораторных занятиях

Критерии оценивания	Баллы
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена в срок	5
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена не в срок	4
Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена в срок	3

Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена не в срок	2
--	---

Шкала оценивания работы на практических занятиях

Критерии оценивания	Баллы
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена в срок	5
Высокая степень релевантности содержания заявленной теме; большая глубина проработки материала; высокое качество источников информации: использованы учебники, реферируемые журналы, учебные пособия, диссертации, нормативные документы; грамотность письменной речи, работа выполнена не в срок	4
Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена в срок	3
Соответствие содержания заявленной теме; поверхностно проработан материал; приемлемое качество источников информации, работа выполнена не в срок	2

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные темы докладов

1. Сравнительный анализ моделей деэскалации конфликта.
2. Этические дилеммы в коммуникации психолога при работе с родственниками пострадавших.
3. Психофизиологические детерминанты поддержания профессиональной эффективности.
4. Нормативно-правовые основания коммуникативной деятельности психолога в ЧС.

Примерные темы презентаций

1. Алгоритм коммуникативного взаимодействия с группой пострадавших, демонстрирующих панические реакции.
2. Принципы использования невербальной коммуникации для создания пространства безопасности.
3. Стратегии информирования о тяжелых событиях и работы с отрицанием.
4. Протоколы межведомственного взаимодействия и передачи информации.

Примерные темы письменных опросов

1. Установите соответствие между техникой активного слушания и ее определением.
2. Выберите верные утверждения, характеризующие принципы работы с агрессией.
3. Определите стадию конфликта по предложенному описанию.
4. Выберите невербальные маркеры эскалации конфликта из предложенного списка.

Примерные темы лабораторных занятий

1. Идентификация невербальных маркеров эскалации конфликта по видеофрагменту.
2. Анализ видеозаписи ролевой игры по критериям эффективности коммуникативных интервенций.

3. Проведение рефлексивного анализа собственной коммуникативной деятельности на основе предложенного шаблона.

Примерные темы практических занятий

1. Идентификация невербальных маркеров эскалации конфликта по видеофрагменту.
2. Анализ видеозаписи ролевой игры по критериям эффективности коммуникативных интервенций.
3. Проведение рефлексивного анализа собственной коммуникативной деятельности на основе предложенного шаблона.

Примерные вопросы для подготовки к устному опросу

1. Идентификация невербальных маркеров эскалации конфликта по видеофрагменту.
2. Анализ видеозаписи ролевой игры по критериям эффективности коммуникативных интервенций.
3. Проведение рефлексивного анализа собственной коммуникативной деятельности на основе предложенного шаблона.

Примерные вопросы для подготовки к зачету

1. Дайте определение конфликта в контексте чрезвычайной ситуации.
2. Опишите ключевые стадии динамики конфликта.
3. Назовите и охарактеризуйте основные психологические состояния пострадавших, влияющие на коммуникацию.
4. В чем заключается специфика коммуникативных барьеров в условиях острого стресса?
5. Раскройте функции коммуникации в процессе эскалации конфликта.
6. Раскройте функции коммуникации в процессе деэскалации конфликта.
7. Назовите критерии эффективности коммуникативного вмешательства психолога в зоне ЧС.
8. В чем заключается суть техники перефразирования (парафраза) и ее цель?
9. В чем заключается суть техники резюмирования и ее цель?
10. Опишите цель и алгоритм техники вербализации эмоций.
11. Сформулируйте основные принципы конструкции «Я-высказывания».
12. В чем заключаются ограничения в использовании техники «Я-высказываний» в условиях ЧС?
13. Каковы стратегии постановки вопросов для снижения напряжения?
14. Назовите основные невербальные маркеры эскалации конфликта.
15. Как используются проксемика и кинесика для создания пространства безопасности?
16. Охарактеризуйте паралингвистические компоненты речи в состоянии стресса.
17. Перечислите техники оперативной психофизиологической саморегуляции для специалиста.
18. Опишите коммуникативный алгоритм работы с вербальной агрессией.
19. Опишите коммуникативный алгоритм работы с истерикой.
20. Опишите коммуникативный алгоритм работы с апатией.
21. В чем заключается принцип «containment» (удержания) в коммуникации?
22. Назовите особенности сбора информации у пострадавшего в остром периоде.
23. Каковы стратегии оказания психологической поддержки через коммуникацию?
24. Опишите алгоритм информирования о тяжелом событии (bad news).

25. Каковы особенности работы с отрицанием на коммуникативном уровне?
26. Назовите принципы организации коммуникации с группой пострадавших.
27. В чем особенности коммуникации с родственниками на этапе ожидания информации?
28. Сформулируйте принципы четкой и однозначной коммуникации в оперативном штабе.
29. Каковы ключевые элементы протокола межведомственного взаимодействия?
30. Назовите базовые принципы коммуникации с представителями СМИ в зоне ЧС.
31. Опишите модель рефлексивного анализа собственной коммуникативной практики.
32. Какова роль супервизии в повышении коммуникативной компетентности?
33. Перечислите основные этические дилеммы коммуникации психолога в ЧС.
34. Как принцип конфиденциальности реализуется в коммуникации с разными стейкхолдерами?
35. Как связаны синдром эмоционального выгорания и коммуникативная нагрузка?
36. Проанализируйте, какие когнитивные искажения могут влиять на восприятие ситуации специалистом.
37. Сравните две модели деэскалации конфликта (на выбор).
38. Раскройте содержание понятия «вторичная травматизация» применительно к коммуникации.
39. Дайте определение профессиональной деформации коммуникативного стиля.
40. Проанализируйте предложенный кейс и выделите допущенные коммуникативные ошибки.
41. Обоснуйте выбор коммуникативной стратегии для работы с конкретным типом реакций.