

УДК 378.147:378.018.43

UDC 378.147:378.018.43

13.00.00 Педагогические науки

Pedagogical sciences

ДИАГНОСТИКА КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ СТУДЕНТОВ В СТРУКТУРЕ ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОГО МОНИТОРИНГА

STUDENTS CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE ASSESSMENT INVOLVED INTO PSYCHOLOGICAL AND PEDAGOGICAL MONITORING

Яковлева Ирина Павловна
канд. ист. наук, доцент

Yakovleva Irina Pavlovna
Cand.Hist.Sci., associate professor

Романов Дмитрий Александрович
канд. пед. наук, доцент

Romanov Dmitry Alexandrovich
Cand.Pedag.Sci., associate professor

Романова Марина Леонидовна
канд. пед. наук, доцент
Кубанский государственный технологический университет, Краснодар, Россия

Romanova Marina Leonidovna
Cand.Pedag.Sci., associate professor
Kuban State Technological University, Krasnodar, Russia

Цель исследования – создание метода диагностики конфликтологической компетентности обучающихся. Методологическими основами исследования служили: системный подход (рассматривает психолого-педагогический мониторинг как составляющую управления качеством образования), личностно ориентированный подход (ставит в центр образовательного процесса личность обучающегося), компетентностный подход (ориентирует образовательный процесс на формирование личностно-профессиональных качеств, интегрирующих знания, умения, мотивы, ценности и способность к управлению ими) и квалиметрический подход (рассматривает сформированность конфликтологической компетентности как многокритериальный показатель). Теоретической базой исследования служили социально-философские труды, посвящённые проблемам становления конфликтологической компетентности обучающихся, и психолого-педагогические труды, посвящённые проблеме управления качеством образования. Нормативно-методической базой исследования служили: Закон РФ “Об образовании” (2012), государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (2009), “Стратегия государственной молодёжной политики в Российской Федерации”, государственная программа “Патриотическое воспитание граждан Российской Федерации на 2011 – 2015 годы”. Применявшиеся методы исследования: анализ и обобщение научно-методической литературы и педагогической практики, опросные методы и анкетирование, моделирование, педагогическое наблюдение, квалиметрия и многопараметрический анализ сложных систем

The purpose of the investigation is students’ conflictological competence assessment method elaboration. The methodological foundations are system approach (considered the pedagogical monitoring as education quality management component), personal oriented approach (focused the educational process on student persona), competence oriented approach (oriented the educational process to personally-professional abilities formation which integrated the knowledge, skills, motives, values and ability to their control) and quality measurement approach (we have considered the conflictological competence preparedness as a multi-criterion parameter). The theoretical foundations are socially-philosophic works dedicated to students’ conflictological competence formation, and pedagogical works, dedicated to education quality management. The normative foundations of investigation are Law “About Education” (2012), state educational standards for vocational training (2009), “Strategy of state youth policy in Russian Federation”, state program “Patriotic education of Russian Federation citizens during 2011-2015”. The methods of investigation are scientific literature and pedagogical practice analysis, survey, modeling, pedagogical monitoring, quality measurement and complex systems polyvalent analysis

Ключевые слова: КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ, СТУДЕНТ, МОНИТОРИНГ, ДИАГНОСТИКА, ЛИЧНОСТНО-ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ РАЗВИТИЕ

Keywords: CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE, STUDENT, MONITORING, ASSESSMENT, PERSONALLY-PROFESSIONAL DEVELOPMENT

Актуальность и направленность исследования. Согласно современным воззрениям, формирование благоприятного психологического климата в трудовых коллективах немыслимо без доминирующей роли конфликтоспособных индивидов, которые, с одной стороны, не позволяют “втянуть” себя в конфликт, а с другой, – владеют практическими методами, при помощи которых могут найти подход к оппонентам или конфликтующим сторонам. Конфликтоспособные индивиды способствуют тому, чтобы коллективы, организации, сообщества людей, в которых они состоят, становились более конфликтоустойчивыми. Современная наука рассматривает конфликтоспособность как многокомпонентную систему, что даёт основания специалистам в области психологии и социологии для выделения системного личностно-профессионального качества – конфликтологической компетентности [2, 7, 8, 12, 14]. Педагогическая наука рассматривает формирование конфликтологической компетентности обучающихся как целевой ориентир и социальный заказ системе непрерывного образования [1, 3-5, 9-11, 14].

Анализ научно-методической литературы показал, что в настоящее время в должной мере разработаны концептуальные модели конфликтологической компетентности [18], однако недостаточная разработанность методов её диагностики затрудняет мониторинг личностно-профессионального развития обучающихся (психолого-педагогический мониторинг). **Проблема исследования** – вопрос: какими должны быть методы комплексной педагогической диагностики патриотизма, чтобы их применение содействовало мониторингу личностно-профессионального развития обучающихся? **Цель исследования** – создание метода диагностики конфликтологической компетентности обучающихся.

Степень разработанности проблемы. Согласно современным воззрениям, конфликтологическая компетентность – готовность к предотвращению конфликтов, управлению конфликтными ситуациями и

преодолению последствий конфликтов. Современные исследователи едины во мнении, что крайние позиции по отношению к конфликтам (конфликтофобия и конфликтофилия) в равной мере отражают низкий уровень конфликтологической компетентности [2, 7, 8, 12, 14, 18].

В соответствии с современными модельными представлениями (в их развитие внесли вклад и авторы настоящей статьи), конфликтологическая компетентность включает пять взаимосвязанных компонентов (таблицы 1, 2). Их взаимосвязь обеспечивает системность конфликтологической компетентности, а её взаимосвязь с иными личностно-профессиональными качествами – целостность социально-профессиональной компетентности (таблица 3). Из представленных моделей видно, что конфликтологическая компетентность по своей природе и функции наиболее близка толерантности. Однако толерантность индивидов детерминирует возможность гуманизации и демократизации социальных систем, а конфликтологическая компетентность – обеспечение их устойчивости. Важнейшее различие между толерантностью и конфликтологической компетентностью в том, что компоненты толерантности (в том числе операционный) практически инвариантны по отношению к сфере профессиональной деятельности индивида, в то время как конфликтологическая компетентность (особенно операционный и поведенческий компоненты) детерминирована сферой профессиональной деятельности. Например, неизбежно будут различаться знания и опыт поведения в трудных ситуациях, связанные с конфликтологической компетентностью, у специалиста таможенной службы и учителя.

Таблица 1. Функциональные компоненты конфликтологической компетентности

Уровень	Характеристика
Операционный	Знания о межличностных взаимодействиях и сопровождающих их трудностях, природе, функциях и сущности конфликтов, их причинах и последствиях, способах их разрешения и преодоления последствий и т.д. (когнитивная составляющая). Умения предотвращать и распознавать конфликтные ситуации, выбирать стратегии поведения в конфликте, примирять конфликтующие стороны и т.д. (технологическая составляющая).
Эмоционально-волевой –	Эмоциональная (психическая) устойчивость в трудных (предконфликтных и конфликтных) ситуациях межличностного взаимодействия, а также психические качества, детерминирующие поведение (эмпатия, альтруизм и т.д.).
Мотивационно-ценностный –	Ценностное отношение к межличностному взаимодействию, адекватное отношение к конфликтам (в противоположность конфликтофилии и конфликтофобии), мотивы к предотвращению и разрешению конфликтов, а также к адекватному поведению в конфликтах.
Поведенческий	Практический опыт адекватного поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях, выявления, профилактики и разрешения конфликтов, предотвращения их последствий.
Рефлексивный	Самоанализ и самооценка (в целом – самодиагностика) собственной конфликтологической компетентности, самоуправление развитием всех её составляющих.

Таблица 2. Взаимосвязь между компонентами конфликтологической компетентности

Уровень	Характеристика
Операционный – рефлексивный	Рефлексивные способности и умения (в более широком смысле – умения личностно-профессиональной самоорганизации) – фактор своевременного выявления и устранения слабых мест в системе знаний и умений, управления ими.
Эмоционально-волевой – поведенческий	Без эмоционально-волевой составляющей (особенно волевых качеств и психической устойчивости) невозможно адекватное поведение в предконфликтных и конфликтных ситуациях. Операционный, мотивационно-ценностный и поведенческий компоненты реализуются в поведении посредством эмоционально-волевого компонента. С другой стороны, эмоционально-волевой компонент развивается только в ситуациях, требующих его проявления.
Мотивационно-ценностный – поведенческий	С одной стороны, мотивы (целевые установки личности) – движущая сила адекватного поведения, его смысл для индивида (в противоположность конфликтофилии и конфликтофобии). С другой стороны, успешно накапливаемый положительный опыт адекватного поведения (в сочетании с позитивными результатами, заключающимися в эффективной профилактике, разрешении и

	преодолении конфликтов) – фактор повышения мотивации к соответствующему поведению. Мотивы и ценности не могут формироваться вне деятельности, вне индивидуального накопления опыта.
Операционный – поведенческий	Чем шире арсенал знаний и умений (в сумме – технологический инструментарий деятельности), тем лучше предпосылки для адекватного поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях, тем выше вероятность того, что индивид в конкретной ситуации оперативно примет правильное решение и будет адекватно действовать (предотвращать конфликт или выбирать стратегию поведения в возникшем конфликте). Операционный компонент придаёт осмысленность и рациональную обоснованность деятельности, связанной с профилактикой и разрешением конфликтов, преодоления их последствий. С другой стороны, накопление опыта поведения в трудных ситуациях – фактор пополнения соответствующих знаний и умений (нередко – превращения умений в навыки).
Рефлексивный – поведенческий	Адекватное поведение в предконфликтных и конфликтных ситуациях немыслимо без рефлексии. В основе неадекватного поведения нередко лежит неумение адекватно оценивать свою личность и деятельность, ложное представление о себе (своём “превосходстве” и “непогрешимости”). Кроме того, самодиагностика слабых мест собственной конфликтологической компетентности и способность к саморазвитию обуславливают необходимость накопления практического опыта соответствующего поведения, применения знаний и умений.
Операционный – мотивационно-ценностный	Знания о конфликтах, их природе, сущности, причинах и последствиях могут быть основой для формирования ценностных ориентаций и мотивов соответствующего поведения (профилактики и разрешения конфликтов преодоления их последствий), при условии связи конфликтологической компетентности с другими качествами (толерантностью, коммуникативной компетентностью и т.д.).

Таблица 3. Взаимосвязь между конфликтологической компетентностью и иными личностно-профессиональными качествами

Качество	Его связь с конфликтологической компетентностью
Правовая компетентность	Поведение индивида в предконфликтных, конфликтных и постконфликтных ситуациях должно осуществляться в рамках правовых норм (иначе говоря, в трудных ситуациях индивид должен одновременно руководствоваться социальными и правовыми нормами).
Информационная компетентность	У индивида, приобщённого к современным информационным технологиям (особенно сетевым и телекоммуникационным – технологиям передачи информации), больше возможностей для межличностного взаимодействия, следовательно, для предотвращения и разрешения конфликтов.
Физическая	Соматическое и психическое здоровье взаимосвязаны (здоровье

культура личности	– составляющая физической культуры личности). Соматически и психически здоровый индивид более устойчив в трудных ситуациях. С другой стороны, адекватное поведение в предконфликтных и конфликтных ситуациях (а также минимизация деструктивных последствий) – фактор сохранения здоровья за счёт недопущения нервных стрессов.
Дисциплинированность	Эмоционально-волевой компонент является общим для обоих качеств. Кроме того, в трудных ситуациях межличностного взаимодействия необходимо соблюдать не только правовые, но и социальные нормы.
Управленческая компетентность	Продуктивная управленческая деятельность немыслима без умений и способностей эффективно преодолевать постоянно возникающие трудности в межличностном взаимодействии с подчинёнными (и их последствия), а также обеспечивать нормальное межличностное взаимодействие между ведомыми. Без конфликтологической компетентности руководителя невозможно обеспечение устойчивости управляемой социальной системы, следовательно, накопление положительного опыта управленческой деятельности.
Коммуникативная компетентность	Коммуникативные умения (составляющая операционного компонента) – предпосылка адекватного поведения в социуме, предотвращения и разрешения конфликтов (особенно в случае применения стратегии сотрудничества). С другой стороны, эмоционально-волевой компонент конфликтологической компетентности, детерминирующий устойчивость поведения в разных ситуациях, – основа для продуктивного общения и накопления положительного опыта межличностного взаимодействия.
Психолого-педагогическая компетентность	Продуктивная педагогическая деятельность немыслима без умений и способностей эффективно преодолевать постоянно возникающие трудности в образовательном процессе, а также обеспечивать нормальное межличностное взаимодействие между обучающимися. Без конфликтологической компетентности педагога невозможно обеспечение устойчивости образовательного процесса и реализация продуктивных моделей взаимодействия с обучающимися (например, “Союз”).
Социально-профессиональная компетентность	Конфликтологическая компетентность является подсистемой (неотъемлемой составляющей) социально-профессиональной компетентности. Опыт адекватного поведения в социуме – доминирующая составляющая индивидуального социального опыта. Рефлексивный компонент конфликтологической – доминирующая составляющая диагностического (рефлексивного) компонента социально-профессиональной компетентности.
Когнитивные способности (интеллект и т.д.)	Операционный и рефлексивный компоненты конфликтологической компетентности – лишь предпосылка для соответствующего поведения. Без когнитивных способностей невозможно обеспечение единства знания и поведения (эффективного применения знаний и умений в поведении), оперативное принятие правильных решений в трудных

	ситуациях межличностного взаимодействия, эффективное преодоление трудностей, полноценное использование потенциала поликультурной среды для личностно-профессионального развития.
Готовность к исследовательской деятельности	Ведение научных исследований или реализация других видов творческой деятельности предполагают продуктивную работу в коллективе, которая немислима без умений предотвращать и преодолевать конфликтные ситуации.
Толерантность	Во-первых, общим является эмоционально-волевой компонент. Во-вторых, в трудных ситуациях межличностного взаимодействия чаще всего одновременно детерминируют адекватное поведение индивида. Одновременно фундируют индивидуальный социальный опыт и составляющие его нравственные качества. В-третьих, являются взаимным дополнением. Если толерантность детерминирует вероятность недопущения конфликтных ситуаций, то конфликтологическая компетентность – эффективность действия в них (если они возникли).

Конфликтологическая компетентность, как и другие личностно-профессиональные качества, может быть сформирована на одном из пяти уровней (таблица 4). Важнейшая особенность высшего (творческого) уровня в том, что на нём конфликтологическая компетентность неразрывно связана с иными личностно-профессиональными качествами и (наряду с толерантностью) фундирует индивидуальный социальный опыт.

Таблица 4. Уровни конфликтологической компетентности

Уровень	Характеристика (признаки)
Нулевой (очень низкий)	Индивида характеризует конфликтофилия либо конфликтофобия; отсутствие мотивов адекватного поведения в трудных ситуациях, непонимание (предельный случай – активное отрицание) необходимости предотвращения, разрешения и преодоления последствий конфликтов; завышенная самооценка из-за отсутствия рефлексивных умений и способностей; отсутствие знаний о конфликтах и несформированность умений действовать в предконфликтных, конфликтных и постконфликтных ситуациях
Ситуативный (низкий)	Низкий уровень знаний о конфликтах, их сущности, причинах возникновения и последствиях; мотивационно-ценностные ориентации и адекватное поведение в трудных ситуациях проявляются ситуативно и невыраженно; в целом наблюдаются мотивы и проявления адекватного поведения, но отсутствует взаимосвязь между компонентами компетентности; отсутствует стремление самосовершенствования (умений распознавать,

	предотвращать, разрешать и преодолевать конфликты); слабо развиты рефлексивные умения и способности
Грамотности (средний)	Наличие небогатого, но системного арсенала знаний о конфликтах и представлений об их причинах и последствиях; освоение отдельных знаний и простейших умений поведения в предконфликтных и конфликтных ситуациях, которые можно рассматривать как попытки накопления знаний и умений; мотивы адекватного поведения приобретают определенную направленность, но не всегда четко выражены в плане установок; распознавание, предотвращение и разрешение конфликтов становится реальностью, наблюдаются попытки осознанного накопления опыта поведения в трудных ситуациях
Образованность и (высокий, системный)	Системное познание природы конфликта и ценностей общества, целенаправленное овладение умениями предотвращать, распознавать, разрешать и преодолевать конфликты; устойчивые внутренние взаимосвязи между компонентами компетентности (знания и умения – гарантия адекватного поведения в трудных ситуациях и т.д.); мотивационно-ценностные ориентации к позитивному продуктивному межличностному взаимодействию и адекватное поведение имеют четко выраженную направленность и устойчивость; четко выраженная направленность на самоидентификацию и самооценку; целенаправленное применение знаний и умений в жизнедеятельности и профессиональной деятельности (по управлению межличностным взаимодействием) становятся нормой, знания и умения (в области конфликтологии) приобретают четкую профессиональную направленность
Творческий (высший, оптимальный)	Глубокое понимание и убежденность в практической необходимости продуктивного межличностного взаимодействия, предотвращения и разрешения конфликтов; включённость познавательных интересов в общую направленность личности, в систему жизненных ценностей и планов; неразграниченность личностно, профессионально и социально значимых мотивов адекватного поведения в трудных ситуациях; высокий уровень знаний всех аспектов конфликта и умений адекватного поведения в трудных ситуациях; оптимизация межличностного взаимодействия и активная помощь другим людям в предотвращении и разрешении конфликтов; системность самосовершенствования в области взаимодействия с социальной средой; постоянный рост знаний и умений, их творческое использование для личностно-профессионального роста; устойчивая взаимосвязь между формированием конфликтологической компетентности и иных личностно-профессиональных качеств (правовой культуры личности, дисциплинированности и т.д.); конфликтологическая компетентность в сочетании с толерантностью становятся важнейшим фактором социальной конкурентоспособности индивида и важным фактором профессиональной конкурентоспособности.

Формирование конфликтологической компетентности – социальный

заказ системе образования, миссия которого – гармонизация деятельности человека и общества, важнейшая задача – содействие личностно-профессиональному развитию обучающихся. Согласно современным воззрениям, психолого-педагогический мониторинг является эффективным информационным механизмом управления качеством образования, главная цель которого – личностно-профессиональное развитие обучающихся [6, 7, 15]. С точки зрения современных специалистов, мониторинг как технология управления включает контроль, диагностику, планирование, прогнозирование и принятие решений. Следовательно, мониторинг становления конфликтологической компетентности обучающихся, как составляющая психолого-педагогического мониторинга, обязательно включает её диагностику. Мониторинг как система (это – широкое понимание мониторинга) включает проектно-технологический, критериально-диагностический, научно-методический и информационно-методический компоненты. Известно, что критериально-диагностический компонент – совокупность критериев и уровней, характеризующих объект, а также оценочно-диагностический инструментарий; научно-методический компонент – модели объекта управления; взаимосвязь между указанными компонентами в том, что модели объекта управления – научная основа для построения критериально-диагностического аппарата.

Таким образом, модели самой конфликтологической компетентности разработаны в должной мере, что создаёт благоприятные предпосылки для создания методов её диагностики. В то же время, авторам не удалось обнаружить функционального полного набора показателей, отражающий поведенческий компонент конфликтологической компетентности, хотя он является важнейшим. Слабо разработаны и методы интегральной диагностики конфликтологической компетентности.

Результаты исследования. С точки зрения авторов, для диагностики конфликтологической компетентности в целом необходима

диагностика отдельных компонентов. Наиболее просто диагностировать операционный компонент (с помощью педагогических тестов). Особо следует отметить мотивы конфликтологической компетентности. Истинная (сознательная) конфликтоустойчивость определяется социально значимыми мотивами. На основе зрелой мотивации человек оценивает социальные требования как общественно необходимые и лично значимые, а мотивы патриотического поведения обретают смыслообразующую функцию. Истинная конфликтоустойчивость связана с отношением индивида к стабильным и позитивным межличностным отношениям как важному фактору своей жизнедеятельности; индивид понимает значимость предотвращения конфликтов и преодоления их последствий. Конформная конфликтоустойчивость характерна для людей (наименее зрелых личностей), которые еще не осознали своего отношения к социуму (межличностным отношениям) и при организации своего поведения ориентируются на других людей, подражая им. Прагматическая конфликтоустойчивость определяется стремлением человека своим поведением добиться определенных преимуществ и одобрения со стороны социума. Критическая конфликтоустойчивость детерминирована мотивами, побуждающими человека к соответствующему поведению из-за боязни негативных последствий. Это – наиболее опасная (неустойчивая) разновидность мотивов: если индивид почувствует своё “превосходство” над другой стороной конфликта, то он, как минимум, не будет стремиться выбирать оптимальные стратегии поведения. Высшим типом патриотизма является сознательный, низшим – конформный.

С точки зрения авторов, для выделения показателей поведенческого компонента конфликтологической компетентности необходимо искать её проявления в различных видах деятельности (бытовой, физкультурно-спортивной, учебно-познавательной, профессиональной и т.д.). Представим индикаторные переменные.

Переменная Π_1 – число спровоцированных и инициированных конфликтов за статистически значимый интервал времени (например, в год). Π_2 – адекватность поведения индивида в конфликтных ситуациях, вызванных не зависящими от индивида обстоятельствами:

$$\Pi_3 = \frac{f_e + 0.75 \cdot f_d + 0.5 \cdot f_c + 0.25 \cdot f_{низ} + 0 \cdot f_n}{F}. \quad \text{Здесь: } F \text{ – общее число}$$

конфликтных ситуаций, f_e , f_d , f_c , $f_{низ}$ и f_n – соответственно число ситуаций, в которых адекватность действий индивида было высокой, достаточной, средней, низкой и “нулевой”. Аналогично оценивают переменные Π_3 и Π_4 – адекватность поведения индивида в предконфликтных и постконфликтных ситуациях. Π_5 – число случаев (за значимый интервал времени), в которых индивид оказал помощь другим лицам, оказавшимся в предконфликтных или конфликтных ситуациях. Π_6 – активность индивида в содействии нормализации отношений в малом социуме (оценивают методом экспертных оценок). Данную переменную не следует путать с предыдущей. На конфликтоопасность социальной системы влияет множество факторов, прежде всего – условия (экономические, правовые, политические, социокультурные и т.д.) существования людей. Очень важно, чтобы условия существования людей в социуме не были фактором конфликтов (т.е. были фактором профилактики конфликтов). Например, в условиях гуманизации образования или бизнеса существенно снижается (в целом) вероятность конфликтных ситуаций (соответственно в студенческом или производственном коллективе). И, наоборот, неблагоприятные условия – значимый фактор конфликтов. Печальный пример – воспитание детей в значительном числе российских детских домов. Π_7 – число случаев, когда индивиду удалось примирить конфликтующие стороны. Данную переменную не следует путать с Π_5 : не всякое оказание помощи приводит к примирению конфликтующих сторон. Π_8 – число случаев девиантного или

деликвентного поведения индивида за единицу времени, приведших его к конфликту с другими людьми либо инициировавших конфликты в социуме.

Следующие группы переменных будут отражать последствия конфликтов. Переменная P_9 – степень ухудшения здоровья индивида вследствие его участия в конфликтах. Известно, что показателей соматического и психического здоровья великое множество, но далеко не каждый ухудшается вследствие конфликтов индивида с другими людьми. Переменную P_9 оценим следующим образом: $P_9 = N_1 + N_2 + N_3$, где N_1 , N_2 , N_3 – соответственно число показателей здоровья, ухудшившихся у индивида вследствие конфликтов с другими людьми. Переменные P_{10} и P_{11} – соответственно число постоянных друзей и врагов индивида. Показатель P_{12} – последствия конфликтов, в которых участвовал индивид:

$$P_{12} = \frac{q_1 + 0.5 \cdot q_2 + 0.25 \cdot q_3 - 0.5 \cdot q_4 - q_5}{Q}.$$

Здесь: Q – общее число конфликтов, первые три слагаемых – соответственно число конфликтов, оказавшихся высоко конструктивными, конструктивными и просто без дальнейших отрицательных последствий, последние два слагаемых (вычитаемых) – число конфликтов с негативными и опасными последствиями. Переменная P_{13} – степень эмоционального выгорания индивида вследствие пребывания в конфликтных и иных неблагоприятных ситуациях. Известно, что эмоциональное выгорание включает три составляющие: деперсонализацию, снижение самооценки эффективности деятельности и психоэмоциональное истощение. Тогда

$$P_{13} = \frac{d_1 + d_2 + d_3}{3}, \quad \text{где каждое слагаемое – степень проявления}$$

соответствующего компонента выгорания (1, если высокая степень, 0.5 – средняя, 0.25 – низкая). Диагностировать компоненты синдрома эмоционального выгорания возможно на основе использования “Опросника психического выгорания” В.Е. Орла и И.Г. Сенина [7]. Переменная P_{14} –

степень ухудшения профессиональных характеристик (компетенций) индивида вследствие пребывания в конфликтных и иных неблагоприятных ситуациях. Например, постоянные конфликтные и предконфликтные ситуации могут ухудшить толерантность индивида (вследствие разочарования в людях), правовую компетентность (вследствие попытки разрешать ситуации полуправовыми и неправовыми способами), готовность к работе в

коллективе и т.д.:
$$P_{14} = \frac{\sum_{i=1}^W (\Delta R_i)}{W \cdot B}$$

Здесь: W – число ухудшившихся компонентов социально-профессиональной компетентности, B – балл по шкале отношений 9по которой оценивают составляющие социально-профессиональной компетентности), ΔR_i – степень ухудшения i -й составляющей социально-профессиональной компетентности вследствие пребывания индивида в неблагоприятных ситуациях.

Ситуации межличностного взаимодействия далеко не всегда в решающей мере зависят от индивида [7]. Например, в любом обществе существуют личности, характеризующиеся эгоцентризмом, нарциссизмом, конфликтофилией, интолерантностью, правовым нигилизмом и т.д. (“стихийные бедствия”). Следует учитывать, что и мотивы неодобряемого (особенно конфликтного) поведения людей нередко носят иррациональный характер (например, амбициозность, зависть, желание показать своё “превосходство”, “исключительность” и т.д.). Весьма важно оценивать риски возникновения конфликтных ситуаций, прогнозировать последствия конфликтов, выявлять мотивы конфликтного поведения людей, диагностировать возможность (или невозможность) разрешения конфликта с тем или иным человеком, планировать разрешение предконфликтных, конфликтных и постконфликтных ситуаций и т.д. Но известно, что контроль, диагностика, планирование, прогнозирование и принятие решений в системной совокупности составляют мониторинг – информационный

механизм управления [7, 15]. Индивид с высоким уровнем конфликтологической компетентности должен осуществлять перманентный мониторинг собственных межличностных отношений с другими людьми и в целом – с социальной средой.

Параметры, отражающие качество мониторинга индивидом складывающихся ситуаций и межличностных отношений с людьми, следующие. Переменная P_{15} – доля случаев, когда индивид правильно распознал мотивы конфликтов (или провоцирования на конфликты) со стороны других людей. Переменная P_{16} – адекватность идентификации (выявления) предконфликтных и конфликтных ситуаций. К сожалению, не всегда люди признают существование конфликта, который в действительности имеет место (причин множество). Переменная P_{17} – адекватность прогнозирования возможных последствий предконфликтных и конфликтных ситуаций.

Выделяя критические, важные и рекомендательные показатели, возможно диагностировать уровень поведенческого компонента (высокий, средний, низкий, очень низкий) и конфликтологической компетентности в целом (таблица 5). Очевидно, что высшие уровни данного качества не могут быть диагностированы без высокого уровня поведенческого компонента (таблицы 6, 7). Очевидно, что высший уровень по шкале порядка (№ 9) соответствует творческому уровню, высокие (№№ 7, 8) – образованности, средние (№№ 5, 6) – уровню грамотности, низкие (№№ 3, 4) – ситуативному, низшие – нулевому.

Таблица 5. Характеристика состояний компонентов конфликтологической компетентности

Компонент	Уровень (состояние)			
	Очень низкий	Низкий	Средний	Высокий
Операционный	Очень слабые знания о конфликтах, в корне неверные представления о механизмах их возникновения, отсутствие умений адекватного социального поведения	Недостаточные знания о конфликтах и механизмах их возникновения, либо знания бессистемны; низкий уровень умений адекватного социального поведения	Достаточные системные знания о конфликтах, факторах их возникновения и преодоления, владеет рядом умений адекватного социального поведения	Глубокие знания о конфликтах, факторах их возникновения и разрешения, широкий арсенал умений распознавать и предотвращать конфликты, преодолевать их последствия, выбирать стратегии поведения в трудных ситуациях
Мотивационно-ценностный	Чётко выраженные конфликтофобия либо конфликтофобия, отсутствие стремлений к позитивному межличностному взаимодействию	Мотивы носят конформный или критический характер (избегание проблем), отсутствие желания предотвращать конфликты и преодолевать их последствия	Мотивы носят прагматический характер, имеется (не устойчивое) желание деятельности по предотвращению и разрешению конфликтов	Адекватное отношение к конфликтам, ценностное отношение к позитивному межличностному взаимодействию (истинная конфликтоустойчивость)
Эмоционально-волевой	Низкий уровень психической устойчивости и иных нравственных качеств (альтруизма, асертивности и т.д.)	Психическая устойчивость проявляется ситуативно, превалирование эмоций над рациональным поведением	Должный уровень психической устойчивости и иных нравственных качеств во многих ситуациях	Высокий уровень психической устойчивости и иных нравственных качеств в любых ситуациях

Поведенческий	Перманентные конфликты с окружающими, провокации, отсутствие действий по предотвращению и преодолений последствий конфликтов	Позитивное межличностное взаимодействие деятельность не носит целенаправленного характера, часты конфликты с окружающими	Позитивное межличностное взаимодействие преобладает над конфликтным, но не наблюдается систематически в профилактике и преодолении последствий конфликтов	Активная, постоянно совершенствуемая целенаправленная деятельность для обеспечения позитивных межличностных отношений, выбор оптимальных стратегий поведения в любой трудной ситуации, помощь другим людям в разрешении конфликтов
Рефлексивный	Не способен адекватно оценивать свои действия и деятельность	В ряде случаев способен адекватно анализировать и оценивать свои действия, слабая способность к общей оценке своей деятельности	Способен в большинстве случаев к адекватному самоанализу и самооценке, может объективно оценить свои действия	Способен к адекватному самоанализу и самооценке, может объективно оценить свои действия в аспекте полезности для укрепления межличностных отношений

Таблица 6. Уровни конфликтологической компетентности (по номинальной шкале)

Уровень	Характеристика (признаки)
Очень низкий	Низкий уровень всех компонентов. Тип конфликтологической компетентности – конформный; или наблюдается конфликтофилия или конфликтофобия.
Низкий	Низкий или средний уровень поведенческого компонента при среднем уровне мотивационно-ценностного компонента и низком уровне остальных. Тип – критический или прагматический.
Средний	Средний или высокий уровень поведенческого компонента, при среднем уровне рефлексивного, мотивационно-ценностного или операционного компонента, но высоком уровне эмоционально-волевого компонента. Тип – сознательный или прагматический.
Высокий	Высокий уровень поведенческого компонента при высоком уровне эмоционально-волевого и мотивационно-ценностного компонента (уровень рефлексивного или операционного компонента – не ниже среднего). Тип – сознательный.

Таблица 7. Шкала порядка для оценки уровня конфликтологической компетентности

Уровень	Признаки уровня
9	Все компоненты находятся на высоком уровне
8	Три компонента находятся на высоком уровне (один из них – обязательно поведенческий), один – на среднем
7	Два компонента находятся на высоком уровне (один из них – поведенческий либо мотивационно-ценностный), два – на среднем
6	Один компонент находится на высоком уровне, три – на среднем
5	Все компоненты находятся на среднем уровне
4	Один компонент находится на низком уровне (кроме поведенческого), три других – на более высоком
3	Два компонента находятся на низком уровне, два других – на более высоком
2	Три компонента находятся на низком уровне, один – на более высоком
1	Все компоненты находятся на низком уровне
0	Хотя бы один компонент не сформирован вовсе, остальные – на низком уровне

Известно, что наиболее совершенной формой диагностики является SWOT-анализ [7, 15]. SWOT-анализ конфликтологической компетентности обучающегося, как и других личностно-профессиональных качеств, производится на основе получения первичной информации о сформированности её структурных и функциональных компонентов. Результаты SWOT-анализа, в отличие от традиционного информационного поля, подразделяют не на четыре, а на шесть составляющих (таблица 8), т.к. возможности для развития качества (позитивные факторы) и негативные факторы необходимо чётко разделять на внешние социокультурные факторы (в них входят и факторы, связанные с учебно-воспитательным процессом), и факторы, входящие в структуру личности обучающегося. Последнее, в свою очередь, обусловлено тесной связью конфликтологической компетентности с другими личностно-профессиональными качествами (особенно толерантностью) и индивидуальным социальным опытом в целом.

Таблица 8. Пример SWOT-анализа конфликтологической компетентности обучающегося

Сильные стороны	Возможности для развития, обусловленные факторами	
1. Высокий уровень эмоционально-волевого компонента (психической устойчивости и т.д.) 2. Имеют место мотивы истинной (сознательной) конфликтоустойчивости 3. Должный уровень поведенческого компонента, активная помощь другим в разрешении конфликтов	Личностными	Социокультурными
	Должный уровень толерантности, правовой компетентности и индивидуального социального опыта в целом	Должная степень направленности образовательного процесса на формирование конфликтологической компетентности (в целом) студентов
Слабые стороны	Негативные внешние факторы для развития	
1. Низкий уровень рефлексивных способностей 2. Недостаточный уровень умений выделять мотивы конфликтного поведения	Личностные	Социокультурные
	1. Склонность к эмоциональному выгоранию	Негативное социальное окружение в районе постоянного проживания
Общий диагноз: конфликтологическая компетентность сформирована на уровне образованности, носит активный характер и является базовым свойством личности; в целом – достаточный уровень личностных и социокультурных предпосылок для её дальнейшего развития		

Заключение. Результаты диагностики конфликтологической компетентности как меры отношения индивида к межличностным отношениям могут стать основой для прогнозирования личностно-профессионального развития обучающегося. На диагностику конфликтологической компетентности студентов, как и на её формирование, должен быть направлен весь образовательный процесс в вузе. Обобщение результатов исследования позволило сделать **выводы:**

1. Диагностика конфликтологической компетентности должна быть обязательной составляющей мониторинга личностно-профессионального развития студента и реализации мер государственного регулирования по формированию нравственных качеств студенческой молодёжи.

2. Методологической основой выделения набора показателей для оценки поведенческого компонента конфликтологической компетентности

является квалиметрический подход, научной – существующие модели данного личностно-профессионального качества.

3. Диагностика функциональных компонентов конфликтологической компетентности – основа для её объективной диагностики в целом, которую производят на основе решающих правил.

Благодарности. Работа выполнена при финансовой поддержке Российского гуманитарного научного фонда № 13-06-00350 от 13.06.2013 в рамках темы “Мониторинг качества непрерывного образования” и является логическим продолжением исследований, выполнявшихся в рамках государственного заказа Министерства образования и науки РФ № 10.7079.2013 “Исследование мотивации и разработка системы стимулов формирования толерантности студенческой молодёжи”.

Список литературы

1. Акимова, Е.Е. Педагогические основы использования конфликта в образовательном процессе / Е.Е. Акимова. – автореф. Дисс. ... канд. пед. наук. – Н. Новгород, 1999. – 24 с.
2. Дойч, М. Разрешение конфликта (конструктивные и деструктивные процессы) / М. Дойч // Социально-политический журнал. – 1997. - № 1. – С. 20-25.
3. Дринка, З.З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач / З.З. Дринка. – автореф. Дисс. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2000. – 25 с.
4. Ефимова, Е.Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя / Е.Е. Ефимова. – автореф. Дисс. Канд. пед. наук. – Волгоград, 2001. – 24 с.
5. Ивченко, Д.В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы / Д.В. Ивченко. – автореф. Дисс. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2000. – 26 с.
6. Изотова, Л.Е. Модели факторов риска недостаточной образованности / Л.Е. Изотова, Д.А. Романов // Учёные записки университета имени П.Ф. Лесгафта. - № 4 (110), 2014. – с. 54-56.
7. Исследование мотивации и разработка системы стимулов формирования толерантности студенческой молодёжи: коллективная монография / под ред. профессора В.Г. Лобанова / Т.Л. Шапошникова, О.Р. Тучина, Д.А. Романов и др. – Краснодар: Изд-во ФГБОУ ВПО “КубГТУ”, 2014. – 480 с.
8. Комалова, Л.Р. Лингвистический аспект конфликтологической компетентности / Л.Р. Комалова. – автореф. Дисс. ... канд. филол. Наук. – Москва, 2010. – 24 с.
9. Митюк, В.И. Типология конфликтов между учителем и учащимся и система работы по предупреждению и разрешению конфликтов в школе / В.И. Митюк. – автореф. Дисс. ... канд. пед. наук. – Краснодар, 1999. – 25 с.
10. Немкова, А.Б. Становление конфликтологической компетенции

старшеклассников в условиях внеклассной деятельности / А.Б. Немкова. – автореф. Дисс. ... канд. пед. наук. – Волгоград, 2008. – 28 с.

11. Романов, С.В. Формирование конфликтологической компетентности будущего учителя технологии в учебно-воспитательном процессе вуза / С.В. Романов // Электронный научно-образовательный журнал ВГСПУ “Грани познания”. – 2012. - № 5 (19). – С. 57-61.

12. Самсонова, Н.В. Конфликтологическая культура специалиста / Н.В. Самсонова // Высшее образование в России. – 2003. - № 1. – С. 56-62.

13. Сапожникова, А.Г. Духовно-нравственное воспитание современной молодёжи в контексте реализации государственной национальной политики / А.Г. Сапожникова, Л.Г. Сахарова, В.А. Сахаров // Среднее профессиональное образование. - № 11, 2013. – С. 14-17.

14. Харханова, Г.С. Конфликтологическая составляющая профессиональной подготовки / Г.С. Харханова // Профессиональное образование. Столица. – 2005. - № 4. – С. 68-72.

15. Хлопова, Т.П. Мониторинг качества образования в современных условиях / Т.П. Хлопова, М.Л. Романова, Т.Л. Шапошникова. – Краснодар: КубГТУ, 2013. – 166 с.

16. Юлтаева, Р.К. Социальная ответственность в подростковом и юношеском возрасте: к постановке проблемы / Р.К. Юлтаева // Среднее профессиональное образование. - № 12, 2013. – С. 33-35.

17. Якишева, М.Р. Уровневая организация основных детерминант ответственности как свойства личности / М.Р. Якишева // Среднее профессиональное образование. - № 2, 2013. – С. 27-29.

18. Яковлева, И.П. Современные модели конфликтологической компетентности / И.П. Яковлева, Д.А. Романов // Научные труды КубГТУ. - № 3, 2014.

19. Shaposhnikova T.L., Romanov D.A., Romanova M.L. and Tarasenko N.A. Modern Models of Educational Environment Safety: World Applies Sciences Journal, 27 (11), 2013. – pp. 1396-1400.

20. Shaposhnikova T.L., Romanova M.L., Hlopova T.P. and Tarasenko N.A. Interrelation of Tolerance Formation and Social Experience: Life Science Journal, 10 (12s), 2013. – pp. 158-162.

References

1. Akimova, E.E. Pedagogicheskie osnovy ispol'zovaniya konflikta v obrazovatel'nom processe / E.E. Akimova. – avtoref. Diss. ... kand. ped. nauk. – N. Novgorod, 1999. – 24 s.

2. Dojch, M. Razreshenie konflikta (konstruktivnye i destruktivnye processy) / M. Dojch // Social'no-politicheskij zhurnal. – 1997. - № 1. – S. 20-25.

3. Drinka, Z.Z. Didakticheskie uslovija podgotovki studentov k resheniju professional'nyh konfliktologicheskikh zadach / Z.Z. Drinka. – avtoref. Diss. ... kand. ped. nauk. – Kaliningrad, 2000. – 25 s.

4. Efimova, E.E. Formirovanie konfliktnoj kompetentnosti budushhego uchitelja / E.E. Efimova. – avtoref. Diss. Kand. ped. nauk. – Volgograd, 2001. – 24 s.

5. Ivchenko, D.V. Formirovanie konfliktologicheskoy kompetentnosti specialista tamozhennoj sluzhby / D.V. Ivchenko. – avtoref. Diss. ... kand. ped. nauk. – Kaliningrad, 2000. – 26 s.

6. Izotova, L.E. Modeli faktorov riska nedostatochnoj obrazovannosti / L.E. Izotova, D.A. Romanov // Uchjonye zapiski universiteta imeni P.F. Lesgafta. - № 4 (110), 2014. – s. 54-56.

7. Issledovanie motivacii i razrabotka sistemy stimulov formirovaniya tolerantnosti studencheskoj molodjozhi: kollektivnaja monografija / pod red. professora V.G. Lobanova / T.L. Shaposhnikova, O.R. Tuchina, D.A. Romanov i dr. – Krasnodar: Izd-vo FGBOU VPO

“KubGTU”, 2014. – 480 s.

8. Komalova, L.R. Lingvisticheskiy aspekt konfliktologicheskoy kompetentnosti / L.R. Komalova. – avtoref. Diss. ... kand. filol. Nauk. – Moskva, 2010. – 24 s.

9. Mitjuk, V.I. Tipologija konfliktov mezhdru uchitelem i uchashhimsja i sistema raboty po preduprezhdeniju i razresheniju konfliktov v shkole / V.I. Mitjuk. – avtoref. Diss. ... kand. ped. nauk. – Krasnodar, 1999. – 25 s.

10. Nemkova, A.B. Stanovlenie konfliktologicheskoy kompetencii starsheklassnikov v uslovijah vneklassnoj dejatel'nosti / A.B. Nemkova. – avtoref. Diss. ... kand. ped. nauk. – Volgograd, 2008. – 28 s.

11. Romanov, S.V. Formirovanie konfliktologicheskoy kompetentnosti budushhego uchitelja tehnologii v uchebno-vospitatel'nom processe vuza / S.V. Romanov // Jelektronnyj nauchno-obrazovatel'nyj zhurnal VGSPU “Grani poznanija”. – 2012. - № 5 (19). – S. 57-61.

12. Samsonova, N.V. Konfliktologicheskaja kul'tura specialista / N.V. Samsonova // Vysshee obrazovanie v Rossii. – 2003. - № 1. – S. 56-62.

13. Sapozhnikova, A.G. Duhovno-nravstvennoe vospitanie sovremennoj molodjzhi v kontekste realizacii gosudarstvennoj nacional'noj politiki / A.G. Sapozhnikova, L.G. Saharova, V.A. Saharov // Srednee professional'noe obrazovanie. - № 11, 2013. – S. 14-17.

14. Harhanova, G.S. Konfliktologicheskaja sostavljajushhaja professional'noj podgotovki / G.S. Harhanova // Professional'noe obrazovanie. Stolica. – 2005. - № 4. – S. 68-72.

15. Hlopova, T.P. Monitoring kachestva obrazovanija v sovremennyh uslovijah / T.P. Hlopova, M.L. Romanova, T.L. Shaposhnikova. – Krasnodar: KubGTU, 2013. – 166 s.

16. Jultaeva, R.K. Social'naja otvetstvennost' v podrostkovom i junosheskom vozraste: k postanovke problemy / R.K. Jultaeva // Srednee professional'noe obrazovanie. - № 12, 2013. – S. 33-35.

17. Jakisheva, M.R. Urovnevaja organizacija osnovnyh determinant otvetstvennosti kak svojstva lichnosti / M.R. Jakisheva // Srednee professional'noe obrazovanie. - № 2, 2013. – S. 27-29.

18. Jakovleva, I.P. Sovremennye modeli konfliktologicheskoy kompetentnosti / I.P. Jakovleva, D.A. Romanov // Nauchnye trudy KubGTU. - № 3, 2014.

19. Shaposhnikova T.L., Romanov D.A., Romanova M.L. and Tarasenko N.A. Modern Models of Educational Environment Safety: World Applies Sciences Journal, 27 (11), 2013. – pp. 1396-1400.

20. Shaposhnikova T.L., Romanova M.L., Hlopova T.P. and Tarasenko N.A. Interrelation of Tolerance Formation and Social Experience: Life Science Journal, 10 (12s), 2013. – pp. 158-162.