

УДК 378.147:378.018.43

КВАЛИМЕТРИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ПОВЕДЕНЧЕСКОГО КОМПОНЕНТА КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ

И.П. ЯКОВЛЕВА, Д.А. РОМАНОВ

*Кубанский государственный технологический университет,
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2;
электронная почта: romanovs-s@yandex.ru*

Кто раздувает пламя ссоры, тот не должен жаловаться, что ему искры летят в
лицо (Б. Франклин).

Цель настоящего исследования – разработка модели оценки поведенческого компонента конфликтологической компетентности. Известно, что поведенческий компонент любого личностно-профессионального качества является ведущим, т.к. именно по поведению индивида судят о сформированности качества. Конфликтологическая компетентность, наряду с толерантностью и коммуникативной компетентностью, детерминирует способность индивида адекватно вести себя в различных ситуациях межличностного взаимодействия. Применявшиеся методы исследования: анализ научно-методической литературы и практики формирования конфликтологической компетентности студентов, моделирование, методы квалиметрии, методы теории множеств и отношений. Методологическими основами исследования послужили: системный подход (рассматривает конфликтологическую компетентность как динамичную многокомпонентную систему), квалиметрический подход (позволяет выделить критерии оценки поведенческого компонента) и компетентностный подход (провозглашает формирование конфликтологической компетентности обучающихся социальным заказом системе образования).

Ключевые слова: конфликтологическая компетентность, уровни сформированности компетентности, критерии, студент, модели, образование.

Актуальность и направленность исследования. В соответствии с личностно ориентированным и компетентностным подходами, главным назначением образования является содействие целостному развитию личности [1 – 13]. Одним из личностных качеств, которое возможно развить средствами профессионального образования, является конфликтологическая компетентность – готовность индивида к предотвращению и разрешению конфликтов, а также адекватному поведению в предконфликтных и конфликтных ситуациях [1, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 13]. Значимость конфликтологической компетентности (в совокупности с толерантностью и правовой компетентностью) для индивида – в возможности конструктивного

продуктивного взаимодействия с поликультурной социальной средой, для экономики – в возможности гуманизации бизнеса, для общества в целом – в возможности его демократизации. Отсюда следует, что формирование конфликтологической компетентности обучающихся – социальный заказ системе образования. Конфликтологическая компетентность, как многие личностно-профессиональные качества, включает операционный, мотивационный, регулятивный и поведенческий компоненты в их взаимосвязи.

Однако по-прежнему не в должной мере разработаны модели и методы количественной оценки поведенческого компонента конфликтологической компетентности. Это сдерживает развитие систем социально-педагогического мониторинга (мониторинга личностно-профессионального развития обучающихся). **Проблема исследования** состоит в вопросе: каким образом количественно оценить поведенческий компонент конфликтологической компетентности студентов? **Цель исследования** – разработка модели квалиметрической оценки поведенческого компонента конфликтологической компетентности студентов. Исследование полностью соответствует тенденциям модернизации и гуманизации профессионального образования.

Степень разработанности проблемы. В настоящее время разработаны концептуальные и структурно-функциональные модели конфликтологической компетентности как личностно-профессионального качества и ресурса жизнедеятельности индивида, а также процесса её формирования у обучающихся [1, 4, 5, 7, 9, 10, 12, 13]. По мнению современных специалистов, критерии сформированности конфликтологической компетентности следующие: степень осознанности выбора стратегий поведения в конфликтной ситуации; степень осознанности необходимости перевода деструктивного конфликта в конструктивное русло; отсутствие боязни конфликта (конфликтофобии); стремление к овладению конфликтологической компетентностью на оптимальном уровне как одно из условий успеха при разрешении конфликтных ситуаций; рефлексия собственной

конфликтологической компетентности. Данные показатели отражают различные аспекты конфликтологической компетентности в целом.

В то же время известно, что для любого личностно-профессионального качества оценивают (в более широком смысле – диагностируют) как компоненты, так и взаимосвязи между ними. Ведущим компонентом всегда является поведенческий, т.к. именно по нему судят о проявлении качества в жизнедеятельности [2, 3, 6, 8, 11, 12].

В настоящее время всё большую популярность в социально-гуманитарных областях знания приобретает квалиметрический подход, рассматривающий показатели, не поддающиеся непосредственному измерению, как латентные переменные, а отражающие их критерии – как индикаторные переменные. К набору критериев (индикаторных переменных) предъявляют следующие требования: операциональность (должны чётко указывать, что именно оценивается и как оценивать), функциональная полнота (не должно быть пропущено ни одного важного аспекта при оценке объекта) и избыточность (критерии не должны дублировать друг друга). В настоящее время квалиметрический подход успешно применяют для объективной оценки таких личностно-профессиональных качеств, как физическая культура личности, толерантность, дисциплинированность, рефлексия и т.д. [2, 6, 8, 11].

В то же время, авторам не удалось обнаружить функционального полного набора показателей, всесторонне отражающий поведенческий компонент конфликтологической компетентности. В то же время, модели самой конфликтологической компетентности разработаны в должной мере, что создаёт благоприятные предпосылки для выделения критериев сформированности её поведенческого компонента.

Организация исследования. Методологические основы исследования: системный подход (рассматривает конфликтологическую компетентность как многокомпонентную систему), квалиметрический подход (позволяет выделить критерии оценки поведенческого компонента) и компетентностный подход (провозглашает формирование конфликтологической компетентности

обучающихся социальным заказом системе образования). Научные основы исследования – существующие (в том числе авторские) модели конфликтологической компетентности [9, 10, 12]. Нормативно-методическая база исследования – Федеральный закон “Об образовании” (2012), государственные образовательные стандарты высшего профессионального образования (2009) и Стратегия государственной молодёжной политики в Российской Федерации.

Результаты исследования. 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:

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

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 Π_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 Π_9 оценим следующим образом: $\Pi_9 = N_1 + N_2 + N_3$, где N_1, N_2, N_3 – соответственно число показателей здоровья, ухудшившихся у индивида вследствие конфликтов с другими людьми. Переменные Π_{10} и Π_{11} – соответственно число постоянных друзей и врагов индивида. Показатель Π_{12} – последствия конфликтов, в которых участвовал индивид:

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

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 Π_{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 [6]. Тогда $P_{13} = \frac{d_1 + d_2 + d_3}{3}$, 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 [6]. 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 Эпо которой оценивают составляющие социально-профессиональной компетентности), ΔR_i – степень ухудшения i -й составляющей социально-профессиональной компетентности вследствие пребывания индивида в неблагоприятных ситуациях.

К сожалению, ситуации межличностного взаимодействия далеко не всегда в решающей мере зависят от индивида [6]. 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, представляющий собой информационный механизм управления [3, 6]. 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. Очевидно, что высшие уровни данного качества (образованности и творческий) не могут быть диагностированы без высокого уровня поведенческого компонента.

Создание математических (информационно-вероятностных) моделей возникновения межличностных конфликтов – довольно сложная задача. Но очевидно, что значимыми психологическими факторами предотвращения конфликтов, являются такие личностно-профессиональные качества индивидов, как конфликтологическая компетентность, толерантность, коммуникативная, правовая компетентность и в целом – индивидуальный социальный опыт. Для

руководящих факторов в социальной системе (педагогов, менеджеров и т.д.) критичны также психолого-педагогическая и управленческая компетентность.

Заключение. В результате исследования выделены параметры поведенческого компонента конфликтологической компетентности. Данный набор параметров должен быть со временем уточнён и дополнен (оценка латентных переменных всегда является гибкой). Обобщение результатов исследования позволило сделать следующие **выводы:**

1. Необходимость выделения параметров поведенческого компонента конфликтологической компетентности обусловлена несоответствием между значимостью мониторинга личностно-профессионального развития обучающихся и слабой разработанностью методов объективной оценки поведенческого компонента конфликтологической компетентности.

2. Методологической основой выделения набора показателей для оценки поведенческого компонента конфликтологической компетентности является квалиметрический подход, научной – существующие модели данного личностно-профессионального качества.

3. Предложенный набор показателей удовлетворяет требованиям операционности, функциональной полноты и избыточности.

Благодарности. Работа выполнена при финансовой поддержке РГНФ № 13-06-00350 от 13.06.2013 года в рамках темы “Мониторинг качества непрерывного образования”, а также на основе результатов, полученных в рамках выполнения государственного заказа Министерства образования и науки Российской Федерации № 10.7079.2013 на тему “Исследование мотивации и разработка системы стимулов формирования толерантности студенческой молодёжи”.

ЛИТЕРАТУРА

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. Вальчук, Н.К. Физическая культура личности студента как ресурс его жизнедеятельности / Н.К. Вальчук, А.В. Савенко, Д.А. Романов // Учёные записки университета имени П.Ф. Лесгафта. - № 10 (104), 2013. – С. 32-35.

3. Глухенький, И.Ю. Мониторинг становления толерантности студентов в структуре управления образовательным процессом / И.Ю. Глухенький, М.Л. Романова, Д.А. Романов, Н.А. Тарасенко // European Applied Sciences, No 10, Vol. 1, 2013. – pp. 78-85.

4. Дринка, З.З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач / З.З. Дринка. – автореф. Дисс. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2000. – 25 с.

5. Ивченко, Д.В. Формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы / Д.В. Ивченко. – автореф. Дисс. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2000. – 26 с.

6. 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.

7. 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.

8. Романова, М.Л. Квалиметрическая диагностика рефлексии студентов / М.Л. Романова // Современные проблемы науки и образования. - № 3, 2013. – С. 70-75.

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

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

11. Шлюбуль, Е.Ю. Квалиметрическая оценка дисциплинированности

студентов вуза / Е.Ю. Шлюбуль, Н.А. Синельникова, М.Л. Романова, Д.А. Романов // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта . – № 7 (89), 2012. – С.108–115.

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

13. Яковлева, И.П. Методика формирования конфликтологической компетентности студентов / И.П. Яковлева, М.Л. Романова // Научные труды КубГТУ. - № 3, 2014.

REFERENCES

1. E.E. Akimova (1999). N. Novgorod. – 24 p.
2. N.K. Valchuk, A.V. Savenko and D.A. Romanov (2013) Uchenyie zapiski universiteta imeni P.F. Lesgafta, No 10, Vol. 104, pp. 32-35.
3. I.Yu. Gluhenkiy, M.L. Romanova, D.A. Romanov and N.A. Tarasenko (2013) European Applied Sciences, No 10, Vol. 1, pp. 78-85.
4. Z.Z. Drinka (2000). Kaliningrad. – 25 p.
5. D.V. Ivchenko (2000). Kaliningrad. – 26 p.
6. V.G. Lobanov, T.L. Shaposhnikova, O.R. Tuchina, D.A. Romanov etc. (2014). – Krasnodar, KubGTU. – 480 p.
7. S.V. Romanov (2012). Elektronnyi nauchno-obrazovatelnyi jurnal VGSPU “Grani poznaniya”, No 5, Vol. 19, pp. 57-61.
8. M.L. Romanova (2013). Sovremennyye problemyi nauki i obrazovanita, No 3, pp. 70-75.
9. N.V. Samsonova (2003). Vyishee obrazovanie v Rossii, No 1, pp. 56-62.
10. G.S. Harhanova (2005). Professionalnoe obrazovanie. Stolitza. No 4, pp. 68-72.
11. E.Yu. Shlyubul, N.A. Sinelnikova, M.L. Romanova and D.A. Romanov (2012). Uchenyie zapiski universiteta imeni P.F. Lesgafta, No 7, Vol. 89, pp. 108-115.
12. I.P. Yakovleva and D.A. Romanov (2014). Nauchnyie trudyi KubGTU, No 3.
13. I.P. Yakovleva and M.L. Romanova (2014). Nauchnyie trudyi KubGTU, No 3.

*CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE BEHAVIOR COMPONENT QUALIMETRY
EVALUATION*

I.P. YAKOVLEVA, D.A. ROMANOV

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350072;
e-mail: romanovs-s@yandex.ru*

The purpose of investigation is conflictological competence behavior component evaluation model elaboration. As well known, the behavior component is main part for every personal and professional ability, because it reflected the ability level. The conflictological competence, tolerance an communicative competence determined the human ability to correct behavior during the different situations of inter-personal interaction. We used the next methods of investigation: the scientific and methodic literature analysis, the students inculcate conflictological competence analysis, modeling, quality measurement, sets and relations theory methods. The methodological foundations are system approach (proclaim the conflictological competence as multi-component system), qualimetry approach (for behavior component evaluation criterions infusion) and competence approach (proclaim the conflictological competence inculcate as social requirement for education).

Key words: conflictological competence, levels of competence development, criterions, student, models, education.