



© М. Б. Алпысбаева, Ж. А. Карманова, В. В. Боброва, А. М. Шарзадин, Р. Б. Маженова

DOI: [10.15293/2658-6762.1903.04](https://doi.org/10.15293/2658-6762.1903.04)

УДК 378.364.4

## Формирование конфликтологической компетенции социальных работников у студентов вуза

М. Б. Алпысбаева, Ж. А. Карманова, В. В. Боброва, А. М. Шарзадин,  
Р. Б. Маженова (Караганда, Республика Казахстан)

**Проблема и цель.** Авторами исследуется проблема подготовки студентов специальности «Социальная работа» к профессиональной деятельности. Цель статьи заключается в выявлении возможности формирования конфликтологической компетенции у студентов специальности «Социальная работа» в процессе вузовского обучения посредством внедрения предложенной педагогической системы.

**Методология.** В качестве методологических подходов в исследовании выступают системный, проблемно-деятельностный, компетентностный, целостный, информационный. Авторы применяют методы: опросники, эссе, анкетирование, учебные тесты, изучение продуктов деятельности; а также анализ и обобщение научных исследований по проблеме формирования конфликтологической компетенции в системе высшего образования.

**Результаты.** В статье на основании анализа различных подходов в исследовании конфликтологической компетенции выявлено, что данный феномен практически не исследован, а в педагогике – только определяется как научная проблема. Авторами даны определения понятиям «конфликтологическая компетенция студентов», «формирование конфликтологической компе-

---

**Алпысбаева Мадина Борамбаевна** – докторант специальности 6D010300 - «Педагогика и психология», Карагандинский государственный университет им. академика Е. А. Букетова, старший преподаватель кафедры социальной работы и Ассамблеи народа Казахстана, Карагандинский экономический университет Казпотребсоюза.

E-mail: [madina\\_0510@bk.ru](mailto:madina_0510@bk.ru)

**Карманова Жанат Алпысовна** – доктор педагогических наук, профессор кафедры дошкольной и психолого-педагогической подготовки, Карагандинский государственный университет им. академика Е. А. Букетова.

E-mail: [karmanovazh@mail.ru](mailto:karmanovazh@mail.ru)

**Боброва Валентина Владимировна** – кандидат педагогических наук, доцент кафедры дефектологии, Карагандинский государственный университет им. академика Е. А. Букетова.

E-mail: [valya\\_nina@mail.ru](mailto:valya_nina@mail.ru)

**Шарзадин Адилзада Магруппбекович** – кандидат педагогических наук, доцент кафедры транспорта и профессионального обучения, Карагандинский государственный университет им. академика Е. А. Букетова.

E-mail: [sadilzada\\_12@mail.ru](mailto:sadilzada_12@mail.ru)

**Маженова Рауана Бокеновна** - кандидат педагогических наук, доцент кафедры дошкольной и психолого-педагогической подготовки, Карагандинский государственный университет им. академика Е. А. Букетова.

E-mail: [argosha2005@mail.ru](mailto:argosha2005@mail.ru)

тенции у студентов». Предложена педагогическая система формирования конфликтологической компетенции у студентов специальности «Социальная работа», имеющая теоретическое обоснование, поскольку базируется на методологических подходах, принципах, педагогических условиях. Педагогическим условиям авторы дают определение и предлагают их с учетом формирующего воздействия на все компоненты конфликтологической компетенции студентов. Дана характеристика структурным компонентам и этапам педагогической системы. Представлена система измерителей конфликтологической компетенции студентов, описаны результаты экспериментального исследования по внедрению в образовательный процесс вуза предложенной педагогической системы.

**Заключение.** Делается вывод, что при подготовке студентов специальности «Социальная работа» необходимо учитывать, что конфликтологическая компетенция является составляющей профессиональной компетенции, а при ее формировании в системе вузовского обучения эффективно использовать предложенную педагогическую систему.

**Ключевые слова:** конфликт; конфликтологическая компетенция; профессиональная компетенция; социальная работа; компетенции социальных работников; образовательный процесс вуза.

### Постановка проблемы

Современное развитие многих обществ характеризуется обострением конфликтогенных ситуаций, которые проявляются во внешнем взаимодействии одного общества с другим и внутри самого общества. Конфликтное состояние становится актуальным как в межличностном взаимодействии людей, так и на уровне отдельно взятого человека. В этих условиях особую значимость приобретает социальная работа. «Социальная работа относится к тем профессиям, цель которых состоит в смягчении внутренних противоречий в обществе, достижении согласия и благополучия» [1, с. 74]. Подчеркивая значимость профессии социального работника, А. Davis и D. Reber отмечают: «Социальные работники продвигают права человека, социальную и экономическую справедливость посредством своей практики и политической деятельности» [2, с. 143]. А. V. Aleinikov и А. G. Pinkevich, изучая социальные конфликты в обществе, выявили, что конфликт является результатом неэффективности связи и что первым шагом в разрешении конфликта является установление эффективной контролируемой коммуникации [3,

с. 59]. R. S. Conaway считает, что социальные работники этически обязаны служить в качестве защитников интересов клиентов [4, с. 382].

Анализ и обобщение исследований представителей дальнего зарубежья показал, что решение проблемы подготовки социальных работников к профессиональной деятельности ученые видят, прежде всего, в образовании, с его значительными возможностями. Так, V. V. Nadkarni, R. Sinha, исследовавшие проблему популяризации и интернализации прав человека в Индии, в своих трудах определяют, что образование в области социальной работы является очень важной отправной точкой для практики в области прав человека и защиты прав бедных, маргинализированных и наиболее обездоленных людей в стране. Учеными обсуждается вопрос о том, как индийское образование в области социальной работы адаптировало свои учебные планы по решению проблем в области прав человека. Индийская ассоциация школ социальной работы (IASSW) и Международная федерация социальных работников (IFSW) признала, что социальная работа является профессией и академической

дисциплиной, основанной на гуманности как в своей теории, так и на практике [5, с. 9].

В статье *Educational Innovation for the Preparation of Social Workers in a Spanish University* авторы рассматривают образовательный инновационный проект по подготовке студентов, обучающихся в области социальной работы. Авторы предлагают использовать в образовательном процессе активные методики обучения в классе, онлайн-ресурсы и прямой контакт с населением для того, чтобы оценить вклад социальной политики в обеспечении населения продовольствием. Данный опыт отвечает на проблемы подготовки социальных работников в современном обществе, профессионалов, способных справляться с ситуациями кризиса, в которых особенно сильны динамика неравенства, нищеты и отчуждения [6, с. 95].

Таковыми учеными, как M. T. L. Cavalcante, G. Riberas и G. Rosa в журнале *International Journal of Educational Technology in Higher Education* рассматривается проблема социальных инноваций в области социальной работы и социального образования в Испании. Используя модель интегрированного обучения контента и языка (CLIL), ученые решают вопрос содействия развитию творческого мышления среди студентов специальности «Социальная работа» [7, с. 13].

A. Dorado-Barbe, G. Hernandez-Martin, J. Lorente-Moreno, утверждая, что конфликт является частью жизни людей, приходят к выводу о неоспоримом значении процессов со-

циальной интервенции, которую осуществляют профессионалы социальной работы. Авторы аргументированно указывают на необходимость изменения дидактических подходов, ориентированных на формирование компетенций у студентов факультета социальной работы в области управления конфликтами<sup>1</sup>.

Разработкой учебных планов для подготовки студентов социальной работы к профессиональной деятельности в области прав человека занимались такие ученые, как J. A. Steen, M. y Mann, K. Gryglewicz, D. Mattison, A. Weaver, B. Zebrack, D. Fischer, L. Dubin [8, с. 446; 9, с. 72].

R. L. Thomas, изучая проблему социальной интеграции детей-беженцев, утверждала, что деятельность социального работника играет огромное значение в социальном включении детей-беженцев в школьную систему и должна стать неотъемлемой частью общества, что жизненно важно для благополучия детей-беженцев [10, с. 193].

Вопросы профессиональной подготовки социальных работников, требования к их квалификации, формирование профессионально-значимых компетенций будущего специалиста социальной работы, а именно этический аспект, рассматривали такие ученые, как H. Meifang, S. Banks, J. Boddy, L. Dominelli<sup>2</sup> [11, с. 118; 12, с. 172].

Анализ и обобщение исследований отечественных ученых и ученых ближнего зарубежья по актуальности проблемы профессиональной подготовки социальных работников

<sup>1</sup> Barbe A. D., Martín G. H., Moreno J. C. L. La gestión del conflicto en la intervención social // Prisma Social: revista de investigación social. – 2015. – № 14. – С. 443–469. URL: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5435334>

<sup>2</sup> Huang M. The Study on Course Construction for Specialty of Social Work in Local Higher School // Qu X.,

Yang Y. (Eds.) Information and Business Intelligence. IBI 2011. Communications in Computer and Information Science, vol. 267. – Berlin, Heidelberg: Springer, 2012. – P. 313–318. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-3-642-29084-8\\_47](https://doi.org/10.1007/978-3-642-29084-8_47)

позволили выявить основные ракурсы: формирование конфликтологической компетентности будущего учителя (Е. Е. Ефимова)<sup>3</sup>; конфликтологическая культура специалиста и технология ее формирования в системе вузовского образования (Н. В. Самсонова)<sup>4</sup>; формирование конфликтологической компетентности специалиста таможенной службы (Д. В. Ивченко)<sup>5</sup>; становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности (А. Б. Немкова)<sup>6</sup>; конфликтологическая подготовка будущего учителя в педагогическом вузе (В. В. Базелюк)<sup>7</sup>; формирование конфликтологической компетенции студентов университета, получающих дополнительную квалификацию «преподаватель» (Н. В. Куклева)<sup>8</sup>; дидактические условия подготовки студента к решению профессиональных конфликтологических задач (З. З. Дринка)<sup>9</sup>; педагогические условия эффективного управления педагогическими конфликтами (О. В. Лешер, Л. В. Яббарова) [13, с. 170]; формирование конфликтологической культуры личности в профессиональной среде (на примере педагогов и инженеров) (О. Щербакова, А. Татаринцева) [14, с. 524]; конфликтологическая компетентность в пространстве общеобразовательной организации (Е. С. Борисова) [15, с. 28]; управление конфликтными

ситуациями в школьном социуме (А. А. Гридчин, Е. Н. Цыганкова) [16]; формирование конфликтологической компетентности преподавателя вуза (И. В. Никулина, Н. В. Соловова) [17, с. 95]; структурно-функциональная модель формирования конфликтологической готовности будущих педагогов-психологов (А. К. Бисембаева) [18, с. 84]; формирование конфликтологической культуры у студентов-психологов (Е. А. Шерешкова, М. Г. Ошнурова) [19, с. 211]; решение конфликтной ситуации в образовательном процессе через основы медиации (Н. И. Леонов и М. М. Главацких) [20].

Деятельность специалиста в социальной сфере в качестве профессионала включает анализ ситуации и урегулирование конфликта. Основными этапами деятельности социального работника в разрешении конфликта являются: получение информации о конфликте; сбор данных о конфликте (проверка достоверности информации); анализ конфликтов (проверка достоверности информации, разъяснение информации и решений); оценка конфликтной ситуации (разъяснение информации и решений); выбор урегулирования и тип посредничества; устранение постконфликтной напряженности отношений; анализ опыта разрешения конфликтов.

<sup>3</sup>Ефимова Е. Е. Формирование конфликтной компетентности будущего учителя: дис. ... канд. пед. наук. – Волгоград, 2001.

<sup>4</sup>Самсонова Н. В. Формирование конфликтологической культуры специалиста: автореф. дис. ... д-ра пед. наук. – Калининград, 2003.

<sup>5</sup>Ивченко Д. В. Формирование конфликтологической компетенции специалиста таможенной службы: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2000.

<sup>6</sup>Немкова А. Б. Становление конфликтологической компетенции старшеклассников в условиях внеклассной деятельности: дис. ... канд. пед. наук. – Волгоград, 2002.

<sup>7</sup>Базелюк В. В. Конфликтологическая подготовка будущего учителя в педагогическом вузе (методология, теория, практика): дис. ... д-ра пед. наук. – Новосибирск, 2006.

<sup>8</sup>Куклева Н. А. Формирование конфликтологической компетенции студентов университета: дис. ... канд. пед. наук. – Ставрополь, 2006.

<sup>9</sup>Дринка З. З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач: автореф. дис. ... канд. пед. наук. – Калининград, 2000.

Социальный работник должен руководствоваться не только вышеупомянутыми рекомендациями в организации коммуникации, разработкой мер по предотвращению и разрешению конфликтных ситуаций, но также использовать широкий спектр методов и приемов для разработки бесконфликтного стиля поведения. В условиях роста групп риска, преступности, числа людей без определенного места жительства, безработных необходима система социальной работы. Сегодня требуются качественно новые программы подготовки и переподготовки социальных работников, учитывающих мировые тренды в этой сфере. В связи с этим подготовка высококвалифицированных специалистов в области социальной работы является актуальной проблемой вузов на современном этапе развития общества и образования.

Таким образом, реальные практические задачи по подготовке социальных работников с конфликтологической компетенцией должны быть отражены в содержании вузовской подготовки, в частности в возможном внедрении педагогической системы формирования конфликтологической компетенции у студентов специальности «Социальная работа». Возникает **проблема** обоснования и апробации педагогической системы формирования конфликтологической компетенции у студентов в условиях вузовского обучения.

**Цель** статьи заключается в выявлении возможности формирования конфликтологической компетенции у студентов специальности «Социальная работа» в процессе вузовского обучения посредством внедрения предложенной педагогической системы.

### Методология исследования

Методология данного исследования базируется на *системном, проблемно-деятельностном, компетентностном, целостном, информационном подходах*, поскольку опора именно на них позволила разработать педагогическую систему и организовать деятельность по формированию конфликтологической компетенции у студентов (ККС) в вузе.

Основные методы эмпирического этапа исследования были выбраны в соответствии со структурными компонентами конфликтологической компетенции (КК) (табл. 1).

Суть образовательного процесса в условиях компетентностного подхода – создание ситуаций и поддержка действий, которые могут привести к формированию той или иной компетенции. При формировании конфликтологической компетенции студентов в системе высшего образования мы опирались на целостный подход, главная идея которого, по мнению В. А. Слостенина, И. Ф. Исаева, Е. И. Шиянова, выражается в том, «что свойства целого не являются суммативным порождением свойств его элементов. Более того, свойства целого, проявляющиеся в своем реальном существовании, могут полностью отсутствовать у его элементов. Они являются следствием не механического сложения, а сложного взаимодействия свойств элементов».

Система активно воздействует на свои компоненты, преобразуя их соответственно собственной природе. Изменение одного компонента неизбежно вызывает изменения в других и во всей системе в целом»<sup>10</sup>.

<sup>10</sup> Слостенин В. А. и др. Педагогика: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В. А. Слостенин, И. Ф. Исаев, Е. И. Шиянов; под ред. В. А. Слостенина. – М.: Академия, 2002. – 576 с. URL: <http://sdo.mgaps.ru/books/K4/M6/file/1.pdf>

нин, И. Ф. Исаев, Е. И. Шиянов; под ред. В. А. Слостенина. – М.: Академия, 2002. – 576 с. URL: <http://sdo.mgaps.ru/books/K4/M6/file/1.pdf>



Таблица 1

## Комплексе методик диагностики конфликтологической компетенции (КК)

Table 1

## A complex of methods for diagnosing conflictological competence (CC)

Компоненты	Методы исследования
Мотивационно-личностный	Опросник «Готовность к решению конфликтологических задач» Эссе (темы: «Мне казалось, что конфликт – это...», «Я совсем не конфликтный человек, так как...», «Какую роль играют конфликтологические знания и умения социального работника в его профессиональной деятельности») «Анкета для студентов»
	Методика «Опросник профессиональной готовности» по Л. Н. Кабардовой <sup>11</sup> Составление и заполнение кроссвордов по основным разделами курса «Конфликтология в социальной работе» <sup>12</sup>
	Составление и заполнение тестов на выявление коэффициента усвоения основных конфликтологических понятий <sup>13</sup>
Содержательный	Учебные тесты
Поведенческий	Коммуникативные и организаторские склонности» В. В. Синявский, В. А. Федорошин (КОС) <sup>14</sup>
	Метод решения конкретных ситуативных производственных задач <sup>15</sup>
	Упражнение «Стили разрешения конфликта» Модель, описывающая пять возможных стилей разрешения конфликта (Т. У. Кеннет, и Р. Х. Килманн) <sup>16</sup>
Рефлексивный	Изучение продуктов деятельности (закончить два рефлексивных предложения: «Я думаю, что друзья меня видят следующим образом...», «Однако недоброжелателям не нравится во мне...») Психологический тест «Самооценка конфликтности» <sup>17</sup>

В нашем исследовании целостный подход осуществлялся по правилам: учебный процесс подчинялся конечной цели исследования – формировать ККС в системе высшего

образования; устанавливались связи и зависимости при выделении всех компонентов ККС; целостное формирующее воздействие пред-

<sup>11</sup>Методика «Опросник профессиональной готовности» по Л. Н. Кабардовой. URL: <http://мой-ориентир.рф/методические-разработки/oprosnik-professionalnoy-gotovnosti-opg/> (дата обращения: 17.01.2019)

<sup>12</sup> Шейнов В. П. Управление конфликтными ситуациями: рекоменд. для рук-лей. – Минск, 1990. – 25 с.

<sup>13</sup> Самсонова Н. В., Дринка З. З. Сборник задач по педагогической конфликтологии: учебно-метод. пос. – Калининград, 2000. – 51 с.

<sup>14</sup> Коммуникативные и организаторские склонности» В. В. Синявский, В. А. Федорошин (КОС). URL: <http://testoteka.narod.ru/lichn/1/17.html> (дата обращения: 17.01.2019)

<sup>15</sup> Самсонова Н. В., Ивченко Б. В. Научно-методическое обеспечение курса «Конфликтология»: учеб.-методич. пособ. для слушателей курса повыш. квалификации. – Калининград, 2000. – 65 с.

<sup>16</sup> Упражнение «Стили разрешения конфликта» (Кеннет У., Томас и Ральф Х. Килманн). URL: <https://world-psychology.ru/oprosnik-k-tomasa-stil-povedeniya-v-konflikte-2/> (дата обращения: 17.01.2019)

<sup>17</sup> Психологический тест «Самооценка конфликтности». URL: <http://www.conflictologiy.narod.ru> (дата обращения: 17.01.2019)

ставляло собой последовательную реализацию этапов: мотивирующего, формирующего, корректирующего; учебный процесс конструировался и организовывался таким образом, чтобы формирование ККС распространялось на все ее интегративные компоненты; среди

педагогических условий были определены те, которые обеспечат целостное формирующее воздействие на исследуемый феномен. Для формирования ККС в вузе нами была разработана педагогическая система (рис. 1).

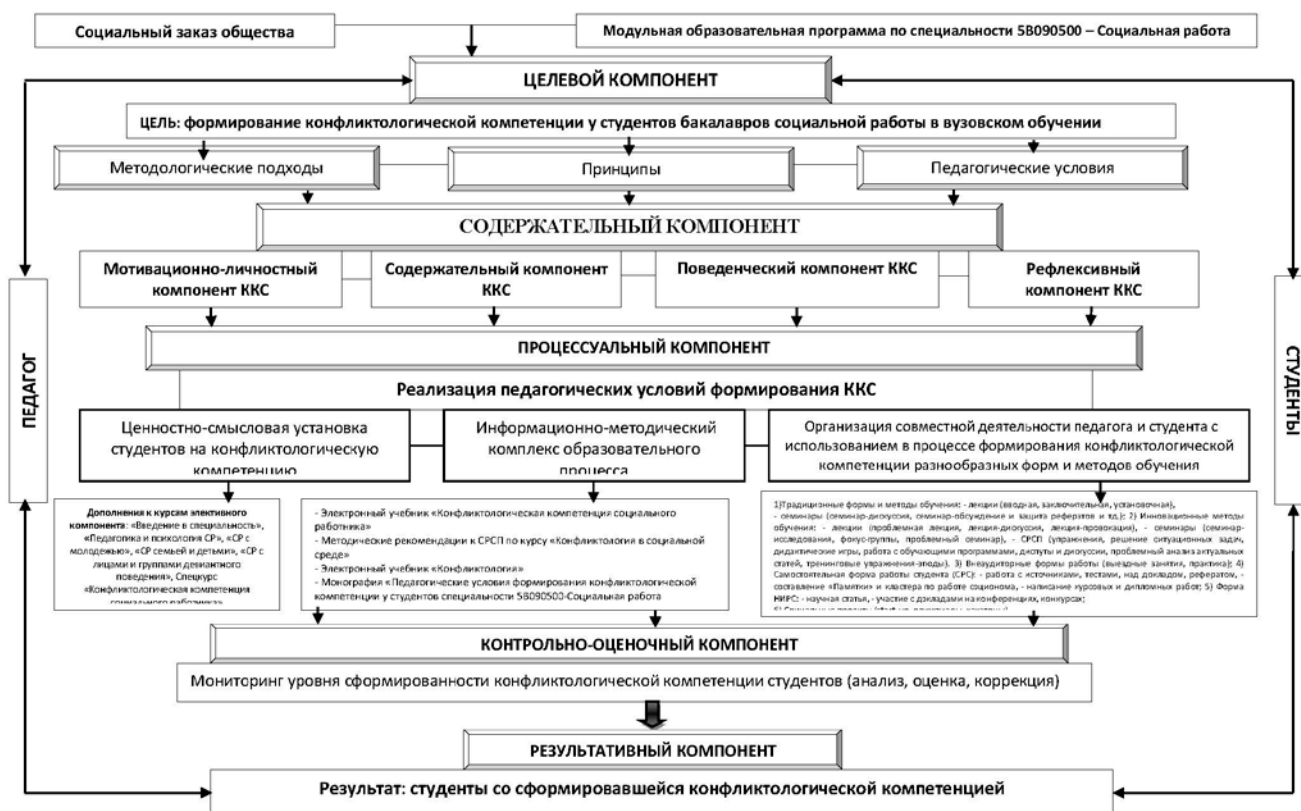


Рис. 1. Педагогическая система формирования конфликтологической компетенции студентов в процессе вузовского обучения

Fig. 1. Pedagogical system of forming the conflictological competence of students in the process of university education

Всеобщий характер информатизации современного общества выявляет новые задачи и рождает новые тенденции в развитии педагогической науки. В последнее время внимание педагогов было обращено на исследование различных проблем, связанных с *информационным подходом* к учебному познанию, воспитанию, управлению в вузе, поскольку

там существуют мощные информационные процессы передачи, хранения, использования, трансформации информации<sup>18</sup>. В рамках информационного подхода нами был подготовлен информационно-методический комплекс (дополнения к курсам элективного компонента, спецкурс для студентов, монография), в

<sup>18</sup> Хуторская Л. Н. Информационная педагогика // Эйдос. – 2002. URL: <http://www.eidos.ru/journal/2002/0825.htm>

который включено информационно-технологическое обеспечение (электронные учебные пособия, электронные лекции).

Учитывая имеющийся потенциал научных подходов, мы определяем сущность *конфликтологической компетенции студентов* как составляющую профессиональной компетентности, способствующую оптимальному использованию конфликтологических знаний, умений, навыков в условиях конфликтной среды, проявляющихся в мотивационно-личностном, содержательном, поведенческом, рефлексивном компонентах.

*Мотивационно-личностный компонент конфликтологической компетенции (КК)* заключается в характеристике личностной направленности студентов на формирование конфликтологической компетенции, которая выражается в интересе к проблеме использования конфликтологических знаний, умений и навыков в профессиональной деятельности; потребности в систематической подготовке в области конфликтологической компетенции; осознании значимости конфликтологической компетенции в будущей профессии.

*Содержательный компонент КК* определяется количеством и качеством необходимых знаний, а именно: знание фундаментальных философских, социологических, психолого-педагогических теорий конфликта в области конфликтологической науки; знание о методах, приемах, формах использования конфликтологических компетенций в конфликтной среде; знание о системе тренинговых упражнений, способствующих формированию конфликтологической компетенции.

*Поведенческий компонент КК* характеризуется владением приемами и способами управления конфликтологической деятельностью: умением владеть конструктивно-коммуникативными приемами в условиях конфлик-

тогенной среды; умением осуществлять диагностику и коррекцию конфликтного взаимодействия; навыком владения посреднической деятельностью при разрешении конфликтных ситуаций.

*Рефлексивный компонент КК* заключается в проявлении со стороны студентов действий самоанализа, самооценки, самокоррекции.

Под *формированием ККС* мы понимаем процесс педагогического воздействия в процессе обучения на мотивационно-личностный, содержательный, поведенческий, рефлексивный компоненты компетентности исследуемого вида, результатом которого является личность, обладающая качествами, характеризующими ее как конфликтологически компетентную.

Предлагаемая педагогическая система формирования ККС в вузе представляет единство компонентов: целевого, содержательного, процессуального, контрольно-оценочного, результативного.

*Целевой компонент* педагогической системы задается на основании потребностей общества, правительственных, нормативных документов, где в качестве одной из основных целей выступает формирование личностных и профессиональных качеств, необходимых для успешной работы специалиста-профессионала, обусловленных сущностью и характером самой профессии. В связи с этим целью разработанной педагогической системы является формирование конфликтологической компетенции (КК) у студентов специальности 5В090500 – Социальная работа в процессе вузовского обучения. Целевой компонент конкретизируется в следующих задачах:

– формирование у студентов личностной направленности на значимость конфликтологической компетенции в профессиональной деятельности;



– усвоение студентами знаний о фундаментальных основах философских, социологических, психолого-педагогических теорий конфликта в области конфликтологической науки;

– овладение студентами приемами и способами управления конфликтологической деятельностью;

– формирование рефлексивных механизмов, позволяющих анализировать, корректировать собственное поведение.

Для формирования ККС в вузе нами отобраны *принципы*: обучения, профессиональной направленности, индивидуализации, новизны, ситуативности.

*Принцип обучения* определяет требования к процессу формирования конфликтологической компетенции будущих бакалавров социальной работы и его составляющим (целям, задачам, методам, средствам, организационным формам, процессу обучения).

*Принцип профессиональной направленности*. Реализация данного принципа способствует более глубокому пониманию студентами сущности своей будущей профессии, что ведет к дальнейшему формированию интереса и возникновению системы устойчиво доминирующих мотивов, т. е. к формированию личностной профессиональной направленности.

*Принцип индивидуализации* предполагает в процессе формирования данного вида компетенции учитывать личностные и профессиональные интересы, характеры, жизненный опыт, мотивационную сферу студентов.

*Принцип новизны* охватывает весь процесс формирования конфликтологической компетенции у студентов социальной работы, так как сфера социальной работы является одной из наиболее динамично-развивающихся сфер, которая характеризуется введением инновационных явлений.

*Принцип ситуативности*. Процесс формирования конфликтологической компетенции

осуществляется на основе ситуаций, понимаемых как система взаимоотношений. В нашем исследовании ситуация выступает в роли конфликтной ситуации, которая может возникнуть в будущей профессиональной деятельности.

Дальнейшее научно-теоретическое обоснование педагогической системы формирования ККС в вузе заключалось в определении *педагогических условий*. Под *педагогическими условиями формирования ККС* мы понимаем совокупность внешних обстоятельств педагогического процесса, предпосылок для обретения ими знаний о конфликтологической компетенции; умений, навыков управления конфликтологической деятельностью.

Теоретический анализ и практический опыт позволил нам определить следующие *педагогические условия* формирования ККС в вузе:

– ценностно-смысловая установка студентов на конфликтологическую компетенцию;

– информационно-методический комплекс образовательного процесса;

– организация совместной деятельности педагога и студентов с использованием в процессе формирования конфликтологической компетенции разнообразных форм и методов обучения.

Определение *содержательного компонента* исходило из цели, задач педагогической системы формирования ККС в вузе, а также на основании анализа модульных образовательных программ по специальности 5В090500 – Социальная работа, рабочих учебных планов, учебно-методических материалов. Реализация содержательного компонента осуществляется в три этапа: мотивирующего, формирующего, коррегирующего. При этом на мотивирующем этапе происходит формирующее воздействие на мотивационно-личностный компонент, на формирующем этапе – на содержательный и поведенческий, на коррегирующем этапе – на рефлексивный.

*Процессуальный компонент* представляет собой содержание деятельности педагога и студентов, реализацию педагогом педагогических условий формирования ККС в вузе.

*Контрольно-оценочный компонент* заключается в проведении констатирующей и контрольной диагностики (мониторинг) формирования ККС в вузе; в сборе, хранении, обработке информации о деятельности студентов и оценке результатов.

*Результативный компонент.* Результатом педагогической системы формирования ККС в вузе выступает личность студента, обладающая компетентностью исследуемого вида.

Материалами исследования выступили: типовые программы, модульные образовательные программы специальности «Социальная работа», рабочие учебные планы, содержание вариативных курсов.

Определение стержневых характеристик ККС позволило нам разработать ее критерии и показатели. Совокупность данных критериев и показателей представлена как система измерителей сформированности ККС. Предложенная система позволяет не только прогнозировать ожидаемый результат, но и измерять его (табл. 2).

Таблица 2

**Система измерителей конфликтологической компетенции студентов в процессе вузовского обучения**

Table 2

## The system of measures of the conflictological competence of students in the process of university education

Компоненты	Критерии	Показатели	Характеристика уровней		
			Высокий	Средний	Низкий
1	2	3	4	5	6
<b>Мотивационно-личностный</b>	Личностная направленность на формирование конфликтологической компетенции	Интерес к проблеме использования конфликтологических знаний, умений и навыков в профессиональной деятельности	Устойчивый интерес и удовлетворенность	Не постоянный интерес, частичная удовлетворенность	Интерес и удовлетворенность отсутствуют
		Потребность в систематической подготовке в области конфликтологической компетенции	Ярко выраженная потребность в систематической подготовке в области конфликтологической компетенции	Неустойчивая потребность в систематической подготовке в области конфликтологической компетенции	Потребность в систематической подготовке в области конфликтологической компетенции отсутствует
		Осознание значимости конфликтологической компетенции в профессиональной деятельности	Значимость конфликтологической компетенции в профессиональной деятельности осознанна	Значимость конфликтологической компетенции в профессиональной деятельности частично осознанна	Значимость конфликтологической компетенции в профессиональной деятельности не осознанна
<b>Содержательный</b>	Знание фундаментальных основ философских, социологических, психолого-педагогических теорий конфликта в области конфликтологической науки	Знание фундаментальных философских, социологических, психолого-педагогических теорий конфликта в области конфликтологической науки	Системные знания по фундаментальным философским, социологическим, психолого-педагогическим теориям конфликта в области конфликтологической науки	Фрагментарные знания по фундаментальным философским, социологическим, психолого-педагогическим теориям конфликта в области конфликтологической науки	Знания по фундаментальным философским, социологическим, психолого-педагогическим теориям конфликта в области конфликтологической науки отсутствуют
		Знание о методах, приемах, формах использования конфликтологических компетенций в конфликтной среде	Системные знания о методах, приемах, формах использования конфликтологических компетенций в конфликтной среде	Фрагментарные знания о методах, приемах, формах использования конфликтологических компетенций в конфликтной среде	Знания о методах, приемах, формах использования конфликтологических компетенций в конфликтной среде отсутствуют
		Знание о системе тренинговых упражнений, способствующих формированию конфликтологической компетенции	Системные знания о тренинговых упражнениях, способствующих формированию конфликтологической компетенции	Фрагментарные знания о тренинговых упражнениях, способствующих формированию конфликтологической компетенции	Знания о системе тренинговых упражнений, способствующих формированию конфликтологической компетенции отсутствуют

## Продолжение таблицы 2

1	2	3	4	5	6
<b>Поведенческий</b>	Владение приемами и способами управления конфликтологической деятельностью	Умение владеть конструктивно-коммуникативными приемами в условиях конфликтной среды	Сформировано умение владеть конструктивно-коммуникативными приемами в условиях конфликтной среды	Умение владеть конструктивно-коммуникативными приемами в условиях конфликтной среды сформировано недостаточно	Не сформировано умение владеть конструктивно-коммуникативными приемами в условиях конфликтной среды
		Умение осуществлять диагностику и коррекцию конфликтного взаимодействия	Сформировано умение осуществлять диагностику и коррекцию конфликтного взаимодействия	Умение осуществлять диагностику и коррекцию конфликтного взаимодействия сформировано недостаточно	Не сформировано умение осуществлять диагностику и коррекцию конфликтного взаимодействия
		Навык владения посреднической деятельностью при разрешении конфликтных ситуаций	Сформирован навык владения посреднической деятельностью при разрешении конфликтных ситуаций	Навык владения посреднической деятельностью при разрешении конфликтных ситуаций сформирован недостаточно	Не сформирован навык владения посреднической деятельностью при разрешении конфликтных ситуаций
<b>Рефлексивный</b>	Самоанализ, самооценка, самокоррекция конфликтологической компетенции	Стремление к самоанализу, самооценке, самокоррекции конфликтологической компетенции	Стабильное стремление к самоанализу, самооценке, самокоррекции конфликтологической компетенции	Нерегулярное стремление к самоанализу, самооценке, самокоррекции конфликтологической компетенции	Отсутствует стремление к самоанализу, самооценке, самокоррекции конфликтологической компетенции

Анализ включенных характеристик в состав каждого из критериев, а также показателей сформированности ККС, их качественное и количественное проявление, позволил выделить три уровня: высокий, средний, низкий.

Сформированность конфликтологической компетенции изучалась у студентов специальности 5В090500 – Социальная работа Карагандинского государственного университета им. академика Е. А. Букетова, Центрально-Казахстанской академии и Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза. В эксперименте участвовало 228 студентов контрольной группы, 258 – экспериментальной. Целью педагогического эксперимента являлось подтверждение *гипотезы* нашего исследования, а именно: если в учебный процесс вуза внедрить разработанную педагогическую систему по формированию конфликтологической компетенции у студентов,

то это положительно скажется на становлении их профессионализма в целом, так как студенты приобретут конфликтологические знания, умения, навыки, способствующие конструктивному решению межличностных взаимоотношений в условиях конфликтной среды.

Исследование по проверке эффективности педагогической системы формирования ККС в вузе осуществлялось в три этапа: констатирующий, формирующий и контрольный.

Педагогическое диагностирование на предмет определения исходных уровней сформированности ККС (констатирующий этап) представлен комплексом методик. Исходный уровень сформированности компетентности исследуемого вида состоял из обобщения покомпонентных результатов: мотивационно-личностного, содержательного, поведенческого, рефлексивного (табл. 3), (рис. 2).

Таблица 3

**Уровень сформированности компонентов ККС (констатирующий этап)**

Table 3

The level of formation of the components of the CCS (stating stage)

№	Уровни Компоненты	Низкий		Средний		Высокий	
		Контр.	Экспер.	Контр.	Экспер.	Контр.	Экспер.
		Чел./ %	Чел./ %	Чел./ %	Чел./ %	Чел./ %	Чел./ %
1	Мотивационно-личностный	130/52,9	132/55	82/33,4	76/31,7	34/13,9	32/13,4
2	Содержательный	127/51,6	120/50	84/34,2	80/33,4	35/14,3	40/16,7
3	Поведенческий	132/53,7	125/52,1	80/32,6	76/31,7	34/13,9	39/16,3
4	Рефлексивный	134/54,5	127/53	75/30,5	71/29,6	37/15,1	42/17,5

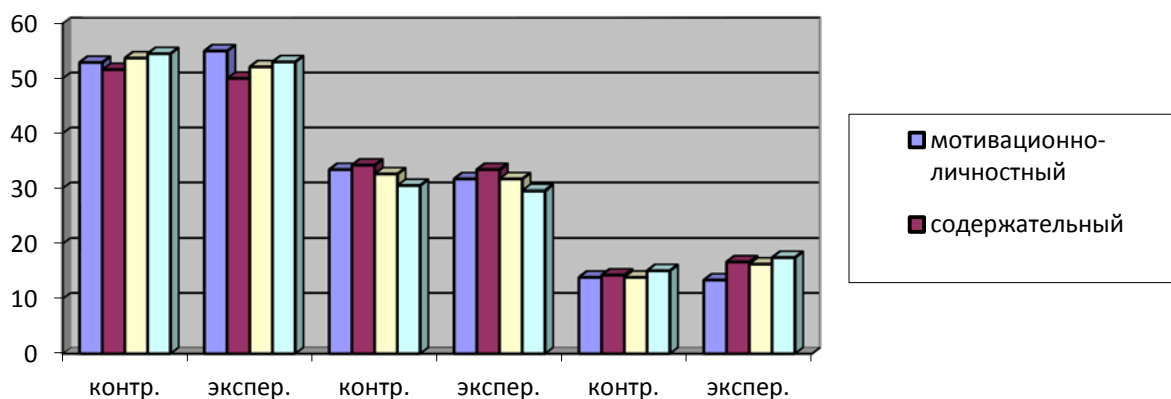


Рис. 2. Уровень сформированности компонентов ККС (констатирующий этап)

Fig. 2. The level of formation of the components of the CCS (stating stage)

Средний показатель результатов констатирующего этапа по уровням сформированности компонентов ККС (табл. 4), (рис. 3).

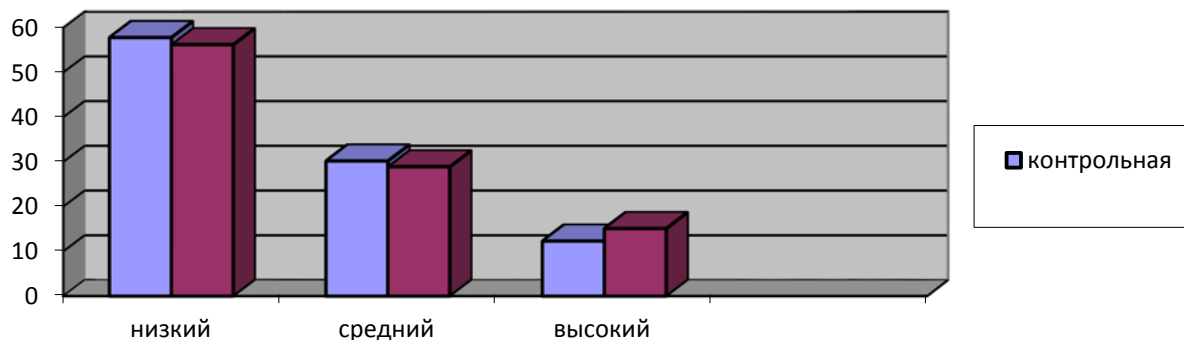
Таблица 4

**Средний показатель результатов по уровням сформированности компонентов ККС (констатирующий этап)**

Table 4

Average indicator of the results by level of formation of the components of the CCS (stating stage)

Уровни	Низкий	Средний	Высокий
Контрольная	53,2%	32,7%	14,3%
Экспериментальная	52,6%	31,6%	16%



**Рис. 3.** Средний показатель результатов по уровням сформированности компонентов ККС (констатирующий этап)

**Fig. 3.** The average indicator of the results by level of formation of the components of the CCS (stating stage)

Результаты констатирующего этапа свидетельствуют о том, что уровень сформированности компонентов КК большей части студентов можно характеризовать как низкий, на среднем и высоком уровне сформированности находится только незначительная часть студентов, это в свою очередь свидетельствует, что ККС целенаправленно не формируется.

Согласно педагогической системе (процессуальный компонент) на формирующем этапе были реализованы педагогические условия:

- ценностно-смысловая установка студентов на конфликтологическую компетенцию;
- информационно-методический комплекс образовательного процесса;
- организация совместной деятельности педагога и студентов с использованием разнообразных форм и методов обучения.

*Первое условие* – ценностно-смысловая установка студентов на конфликтологическую компетенцию – реализовывалось посредством внедрения дополнений в содержание учебных дисциплин элективного компонента подготовки студентов по специальности 5В090500 –

Социальная работа: на 1 курсе – «Введение в специальность», на 2 курсе – «Социальная работа с лицами и группами девиантного поведения», на 3 курсе – «Педагогика и психология социальной работы» и «Социальная работа с семьей и детьми», на 4 курсе – «Социальная работа с молодежью». Кроме того, нами был разработан и внедрен спецкурс «Конфликтологическая компетенция социального работника». Целью данного спецкурса является освоение студентами специальных знаний и навыков в области конфликтологической подготовки к профессиональной деятельности в конфликтной среде. Данный спецкурс направлен на развитие конфликто-компетентных личностных качеств студента и способностей активно взаимодействовать в трудных (конфликтных) ситуациях с людьми асоциального поведения.

*Второе условие* – информационно-методический комплекс (ИМК) образовательного процесса – реализовывалось посредством разработки и внедрения в учебный процесс:

- электронного учебника «Конфликтологическая компетенция социального работника»,



– электронного учебника «Конфликтология»,

– монографии «Педагогические условия формирования конфликтологической компетенции у студентов бакалавров социальной работы»,

– методических рекомендаций к СРСП по курсу «Конфликтология в социальной среде».

*Третье условие* – организация совместной деятельности педагога и студентов с использованием разнообразных форм и методов обучения – реализовывалось посредством использования в учебном процессе следующего комплекса форм и методов обучения:

1) традиционные: лекции, семинарские занятия;

2) инновационные: лекции (проблемная лекция, лекция-дискуссия, лекция-провокация); семинарские занятия (семинар-исследование, фокус-группы, проблемный семинар); СРСП (упражнения, решение ситуационных задач, дидактические игры, работа с обучающими программами, диспуты и дискуссии,

проблемный анализ актуальных статей, тренинговые упражнения-этюды);

3) внеаудиторные формы работы: выездные занятия, практика;

4) самостоятельная форма работы студента (СРС): работа с источниками, тестами, работа над докладом, рефератом, составление «Памятки» и кластера по работе социолога;

5) форма НИРС: написание научной статьи, участие с докладами на конференциях, конкурсах, написание курсовых и дипломных работ;

6) социальные проекты (start-up, олимпиады, хакатоны).

В соответствии с педагогической системой формирования ККС в вузе осуществлялся мониторинг сформированности уровня исследуемого феномена. Для определения эффективности педагогической системы был проведен контрольный этап, который позволил выявить изменения в уровнях сформированности компонентов ККС (табл. 5), (рис. 4).

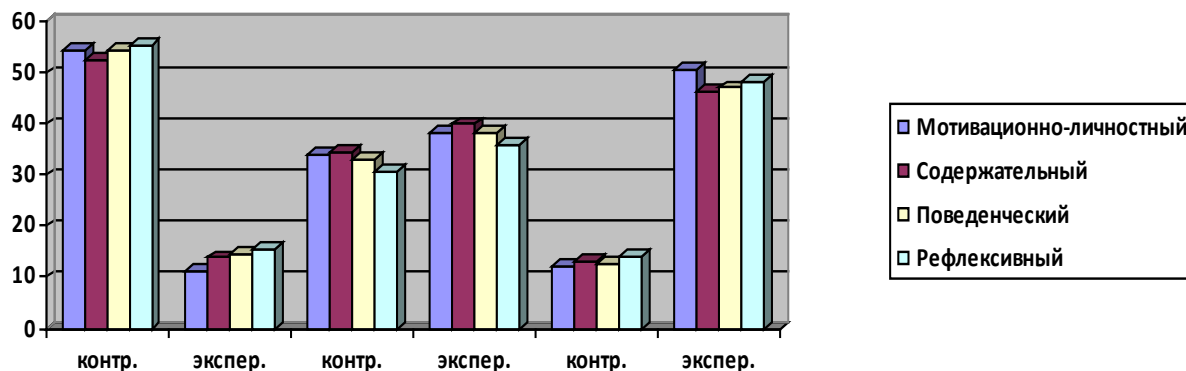
Таблица 5

**Уровень сформированности компонентов ККС (контрольный этап)**

Table 5

The level of formation of the components of the CCS (control stage)

№	Уровни Компоненты	Низкий		Средний		Высокий	
		Контр.	Экспер.	Контр.	Экспер.	Контр.	Экспер.
		Чел./%	Чел./%	Чел./%	Чел./%	Чел./%	Чел./%
1	Мотивационно-личностный	132/54,5	27/11,3	84/34,2	92/38,4	30/12,2	121/50,5
2	Содержательный	129/52,5	33/13,8	85/34,6	96/40	32/13,1	111/46,3
3	Поведенческий	134/54,5	35/14,6	81/33	92/38,4	31/12,7	113/47,1
4	Рефлексивный	136/55,3	38/15,9	76/30,9	86/35,9	34/13,9	116/48,4



**Рис. 4.** Уровень сформированности компонентов ККС (контрольный этап)

**Fig. 4.** The level of formation of the components of the CCS (control stage)

Результаты, представленные в таблице, свидетельствуют о том, что в каждом компоненте ККС произошла положительная динамика. Так, данные всех диагностических методик констатируют, что у 116 студентов экспериментальной группы отмечается высокий уровень сформированности КК, у 91 – средний

уровень, у 33 – низкий уровень; тогда как в контрольной группе соответственно у 32 – высокий, у 81 – средний, у 133 – низкий.

Средний показатель количественных результатов контрольного этапа по уровням сформированности компонентов ККС (табл. 6) (рис. 5).

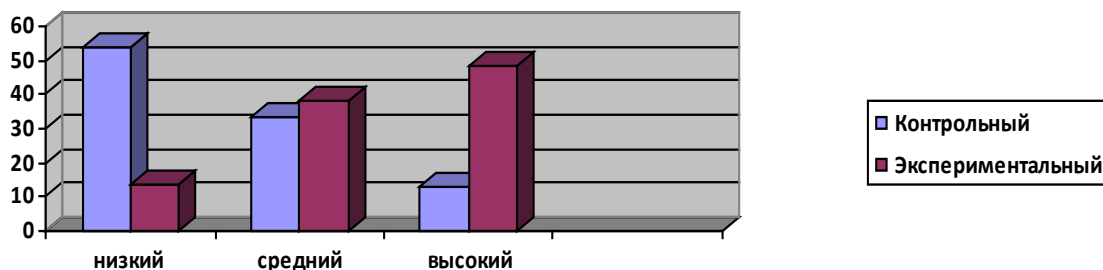
Таблица 6

**Средний показатель уровня сформированности ККС (контрольный этап)**

Table 6

The average level of CCS formation (control stage)

Уровни	Низкий	Средний	Высокий
Контрольная	54,2%	33,2%	13%
Экспериментальная	13,9%	38,2%	48,1%



**Рис. 5.** Средний показатель уровня сформированности ККС (контрольный этап)

**Fig. 5.** The average level of CCS formation (control stage)

Результаты контрольного этапа демонстрируют повышение общего уровня сформированности ККС, следовательно, убеждают в эффективности разработанной нами педагогической системы формирования компетенции исследуемого вида, апробированных в процессе работы со студентами экспериментальной группы. По результатам сравнительного анализа студенты экспериментальной группы показали положительную динамику в уровнях сформированности КК.

С целью подтверждения достоверности результатов эксперимента и формулировки окончательных выводов мы также определяли, имеется ли между измеряемыми признаками какая-нибудь связь или нет. Связь между явлениями может быть функциональной зависимостью или корреляционным отношением. Для определения связи между двумя нормально распределяющимися количественными признаками наиболее удобной является линейная корреляция (по К. Пирсону).

Вычисление линейной корреляции проводилась по формуле (1):

$$r = \frac{\sum (x_i - \bar{x}) \cdot (y_i - \bar{y})}{n \cdot \sigma_x \cdot \sigma_y} \quad (1)$$

где  $(x - \bar{x}_i)$  – отклонение каждого отдельного значения  $x$  в отношении арифметического среднего;

$(y - \bar{y}_i)$  – отклонение каждого отдельного значения  $y$  в отношении арифметического среднего;

$n$  – количество сравниваемых пар;

$\sigma_x$  и  $\sigma_y$  – среднее квадратичные отклонения.

Коэффициент корреляции можно вычислить по формуле (2):

$$r = \frac{\sum (x_i - \bar{x}) \cdot (y_i - \bar{y})}{\sqrt{[\sum (x_i - \bar{x})^2][\sum (y_i - \bar{y})^2]}} \quad (2)$$

Анализ данных показал, что в нашем случае коэффициент корреляции лежит в пределах от 0,87 до 0,93. Это позволяет сделать вывод о том, что существует вполне достоверная связь между формированием компонентов КК, а разработанная нами педагогическая система способствует формированию личности, готовой к оптимальному использованию конфликтологических знаний, умений, навыков в условиях конфликтной среды, проявляющихся в мотивационно-личностном, содержательном, поведенческом, рефлексивном компонентах.

Результаты экспериментальной работы подтвердили достоверность и перспективность разработанной педагогической системы формирования ККС в вузе, поскольку в среднем уровень сформированности компетенции исследуемого вида в экспериментальной группе возрос на 15,7 % по сравнению с контрольной группой; а также правомерность выдвинутой гипотезы.

Таким образом, результаты, полученные по завершении экспериментальной работы, дают основания утверждать, что разработанная нами педагогическая система обеспечивает успешное формирование ККС в условиях вузовского обучения.

### Заключение

Результаты теоретического анализа и обобщения имеющегося научного опыта, экспериментальной работы по апробации педагогической системы формирования конфликтологической компетенции у студентов в вузе позволяют сделать следующие *выводы*.

1. Теоретический анализ различных подходов в исследовании конфликтологической компетенции показал, что данный феномен как составляющая профессиональной компе-

тентности социального работника практически не исследован, а в педагогике – только определяется как научная проблема.

2. Учитывая имеющийся потенциал научных подходов, мы определяем сущность конфликтологической компетенции у студентов как составляющую профессиональной компетентности, способствующую оптимальному использованию конфликтологических знаний, умений, навыков в условиях конфликтной среды, проявляющихся в мотивационно-личностном, содержательном, поведенческом, рефлексивном компонентах. Под формированием конфликтологической компетенции студентов мы понимаем педагогическое воздействие в процессе обучения на мотивационно-личностный, содержательный, поведенческий, рефлексивный компоненты компетентности исследуемого вида, результатом которого является личность, обладающая качествами, характеризующими ее как конфликтологически компетентную.

3. Разработанная педагогическая система формирования конфликтологической компетенции у студентов имеет теоретическое обоснование, поскольку базируется на методологических подходах (системном, проблемно-деятельностном, компетентностном, целостном, информационном), принципах (принципе обучения, профессиональной направленности, индивидуализации, новизны, ситуативности), педагогических условиях (ценностно-смысловая установка студентов на конфликтологическую компетенцию; разработка и внедрение в учебный процесс информационно-методического комплекса; организация совместной деятельности педагога и студентов с использованием разнообразных

форм и методов обучения). Педагогическая система построена на идее формирования конфликтологической компетенции у студентов вуза и заключается в том, что на основании методологических подходов, принципов, педагогических условий теоретически обусловлена эта возможность, позволяющая реализовать интересы и потребности не только общества, личности, но и системы образования, обладающей значительным потенциалом в формировании компетенции исследуемого вида.

4. Педагогическая система формирования конфликтологической компетенции у студентов в вузе представляет собой совокупность компонентов, а именно: целевого, содержательного, процессуального, контрольно-оценочного, результативного. Педагогическая система формирования конфликтологической компетенции предполагала осуществление этапов: мотивирующего, формирующего, коррегирующего.

5. Результаты экспериментальной работы позволили подтвердить достоверность разработанной педагогической системы формирования конфликтологической компетенции у студентов в вузе, тем самым подтвердить правомерность гипотезы нашего исследования.

Полученные результаты позволяют заключить, что при подготовке студентов специальности «Социальная работа» необходимо учитывать, что конфликтологическая компетенция является составляющей профессиональной компетенции, а при ее формировании в системе вузовского обучения использовать не только имеющийся арсенал форм, методов обучения, но и включать новые, адекватные целям.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. **Зиновьева В. И., Наумова Н. И.** Развитие специальности «Социальная работа» в образовательном пространстве Казахстана // Вестник Томского государственного университета. –



2017. – № 425. – С. 74–77. DOI: <https://doi.org/10.17223/15617793/425/9> URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32646332>
2. **Davis A., Reber D.** Advancing Human Rights and Social and Economic Justice: Developing Competence in Field Education // *Journal of Human Rights and Social Work*. – 2016. – Vol. 1, Issue 3. – P. 143–153. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0016-x>
  3. **Aleinikov A. V., Pinkevich A. G.** An Information Paradigm for the Analysis of Social Conflicts // *Scientific and Technical Information Processing*. – 2017. – Vol. 44, Issue 1. – P. 57–63. DOI: <https://doi.org/10.3103/S0147688217010063>
  4. **Connaway R. S.** Teamwork and Social Worker Advocacy: Conflicts and Possibilities // *Community Mental Health Journal*. – 1975. – Vol. 11, Issue 4. – P. 381–388. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF01419660>
  5. **Nadkarni V. V., Sinha R.** Transforming Social Work Education in India: Integrating Human Rights // *Journal of Human Rights and Social Work*. – 2016. – Vol. 1, Issue 1. – P. 9–18. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0002-3>
  6. **Lopez-Garcia I. M., Brenes L. S.** Educational Innovation for the Preparation of Social Workers in a Spanish University // *Trabajo Social*. – 2018. – Vol. 20, № 2. – P. 95–116. DOI: <https://doi.org/10.15446/ts.v20n2.74307>
  7. **Cavalcante M. T. L., Riberas G., Rosa G.** Fostering innovation in social work and social education degrees: multilingual environment and tools for social change // *International Journal of Educational Technology in Higher Education*. – 2016. – Vol. 13. – P. 31. DOI: <https://doi.org/10.1186/s41239-016-0031-0>
  8. **Steen J. A., Mann M., Gryglewicz K.** The Human Rights Philosophy: Support and Opposition Among Undergraduate Social Work Students // *Journal of Teaching in Social Work*. – 2016. – Vol. 36, Issue 5. – P. 446–459. DOI: <https://doi.org/10.1080/08841233.2016.1234534>
  9. **Mattison D., Weaver A., Zebrack B., Fischer D., Dubin L.** Educating Social Workers for Practice in Integrated Health Care: A Model Implemented in a Graduate Social Work Program // *Journal of Social Work Education*. – 2017. – Vol. 53, Issue sup1: Practice in Integrated Care Environments. – P. S72–S86. DOI: <https://doi.org/10.1080/10437797.2017.1288594>
  10. **Thomas R. L.** The Right to Quality Education for Refugee Children Through Social Inclusion // *Journal of Human Rights and Social Work*. – 2016. – Vol. 1, Issue 4. – P. 193–201. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0022-z>
  11. **Banks S.** Social Workers' Duties: Policies, Procedures and the New Managerialism // *Ethics and Values in Social Work. Practical Social Work*. – London: Palgrave, 1995. – P. 118–141. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-1-349-24145-3\\_7](https://doi.org/10.1007/978-1-349-24145-3_7)
  12. **Boddy J., Dominelli L.** Social Media and Social Work: The Challenges of a New Ethical Space // *Australian Social Work*. – 2017. – Vol. 70, Issue 2. – P. 172–184. DOI: <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>
  13. **Лешер О. В., Яббарова Л. В.** Конфликтологическая компетентность преподавателя вуза как педагогическое условие эффективного управления педагогическими конфликтами // *Вестник Челябинского государственного педагогического университета*. – 2010. – № 7. – С. 170–177. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=15199869>
  14. **Shcherbakova O., Tatarinceva A.** Conflictological culture of personality in a professional environment (by the example of pedagogues and engineers) // *Society. Integration. Education*. – 2016. – Vol. I. – P. 524–530. DOI: <https://doi.org/10.17770/sie2016vol1.1512>
  15. **Борисова Е. С.** Проблема конфликтологической компетентности в пространстве общеобразовательной организации // *Известия Самарского научного центра Российской академии*





- наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. – 2017. – Т. 19, № 2. – С. 28–32. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29430062>
16. **Гридчин А. А., Цыганкова Е. Н.** Актуальные проблемы управления конфликтными ситуациями в школьном социуме // Теория и практика общественного развития. – 2018. – № 3 (121). – С. 19–23. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32607371>
  17. **Никулина И. В., Соловова Н. В.** Формирование конфликтологической компетентности преподавателя вуза // Высшее образование в России. – 2018. – Т. 27, № 2. – С. 95–102. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32481796>
  18. **Бисембаева А. К.** Структурно-функциональная модель формирования конфликтологической готовности будущих педагогов-психологов // Педагогическое образование в России. – 2017. – № 3. – С. 84–89. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28916227>
  19. **Шерешкова Е. А., Ошнурова М. Г.** Проблема конфликтологической культуры психологов // Научно-методический электронный журнал Концепт. – 2016. – № Т2. – С. 216–220. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25779512>
  20. **Leonov N. I., Glavatskikh M. M.** Changing the image of a conflict situation while training school students in mediation skills // Psychology in Russia: State of the Art. – 2017. – Т. 10, № 2. – P. 165–178. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34933315>



DOI: [10.15293/2658-6762.1903.04](https://doi.org/10.15293/2658-6762.1903.04)

Madina Borambaevna Alpysbayeva,

Doctoral student of 2 course of specialty 6D010300 «Pedagogy and psychology», Senior Teacher,  
Academician Buketov Karaganda State University, Karaganda, Republic of Kazakhstan;

Department of Social Work and the Assembly of People of Kazakhstan,  
Karaganda Economic University Kazpotrebsoyuz, Karaganda, Republic of Kazakhstan.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-1577-4378>,

E-mail: [madina\\_0510@bk.ru](mailto:madina_0510@bk.ru)

Zhanat Alpysovna Karmanova,

Doctor of Pedagogical Sciences, Professor,  
Department of Preschool and Psycho-pedagogical Training,  
Academician Buketov Karaganda State University, Karaganda, Republic of Kazakhstan.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4921-1744>

E-mail [karmanovazh@mail.ru](mailto:karmanovazh@mail.ru)

Valentina Vladimirovna Bobrova,

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Department of Defectology,  
Academician Buketov Karaganda State University, Karaganda, Republic of Kazakhstan.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6181-6885>

E-mail: [valya\\_nina@mail.ru](mailto:valya_nina@mail.ru)

Adilzada Magrupbekovich Sharzadin,

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Department of Transport and Vocational Training,  
Academician Buketov Karaganda State University, Karaganda, Republic of Kazakhstan.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-7898-540X>

E-mail: [sadilzada\\_12@mail.ru](mailto:sadilzada_12@mail.ru)

Rauana Bokenovna Mazhenova,

Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor,  
Department of Pedagogy and Elementary Education Methods,  
Academician Buketov Karaganda State University, Karaganda, Republic of Kazakhstan.

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8426-661X>

E-mail: [argosha2005@mail.ru](mailto:argosha2005@mail.ru)

## **Development of conflict management competency in social work undergraduate students**

### **Abstract**

***Introduction.** The authors study the problem of preparing social work undergraduate students for professional practice. The purpose of the article is to identify the possibility of developing conflict*



management competency in social work undergraduate students by means of implementing the system of educational interventions designed by the authors.

**Materials and Methods.** The methodological approaches to the study include systemic, problem and activity-based, competence-based, holistic, and informational ones. The authors apply the following methods: questionnaires, essays, surveys, educational tests, studying activity products; as well as analysis and synthesis of scientific literature on the problem of developing conflict management competency within higher education system.

**Results.** Having analyzed various approaches to studying conflict management competency, the authors revealed that this phenomenon had not been properly investigated, especially in the field of education. The authors defined the terms of “students’ conflict management competency” and “developing students’ conflict management competency”.

A system of educational interventions aimed at developing social work undergraduate students’ conflict management competency has been proposed, which is based on methodological approaches and principles. The authors have revealed and defined educational factors for the components of students’ conflict management competency and describe structural components and stages of the proposed system. A system of measures of students’ conflict management competency is presented.

The results of an experimental study on the introduction of the proposed system into the university educational process are described.

**Conclusions.** The authors summarize the theoretical analysis of developing students’ conflict management competency and present the results of the educational interventions system aimed at developing social work undergraduate students’ conflict management competency.

#### Keywords

Conflict; Conflict management competency; Educational factors; Social Work undergraduate students; Professional competence; Social work; Educational process; Higher education institution; Professional training.

## REFERENCES

1. Zinovieva V. I., Naumova N. I. Development of the specialty "Social Work" in the educational system of Kazakhstan. *Tomsk State University Journal*, 2017, no. 425, pp. 74–77. (In Russian) DOI: <https://doi.org/10.17223/15617793/425/9> URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32646332>
2. Davis A., Reber D. Advancing human rights and social and economic justice: Developing competence in field education. *Journal of Human Rights and Social Work*, 2016, vol. 1, issue 3, pp. 143–153. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0016-x>
3. Aleinikov A. V., Pinkevich A. G. An Information paradigm for the analysis of social conflicts. *Scientific and Technical Information Processing*, 2017, vol. 44, issue 1, pp. 57–63. DOI: <https://doi.org/10.3103/S0147688217010063>
4. Connaway R. S. Teamwork and social worker advocacy: Conflicts and possibilities. *Community Mental Health Journal*, 1975, vol. 11, issue 4, pp. 381–388. DOI: <https://doi.org/10.1007/BF01419660>
5. Nadkarni V. V., Sinha R. Transforming social work education in India: Integrating human rights. *Journal of Human Rights and Social Work*, 2016, vol. 1, issue 1, pp. 9–18. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0002-3>



6. Lopez-Garcia I. M., Brenes L. S. Educational innovation for the preparation of social workers in a Spanish university. *Trabajo Social*, 2018, vol. 20, no. 2, pp. 95–116. DOI: <https://doi.org/10.15446/ts.v20n2.74307>
7. Cavalcante M. T. L., Riberas G., Rosa G. Fostering innovation in social work and social education degrees: Multilingual environment and tools for social change. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 2016, vol. 13, pp. 31. DOI: <https://doi.org/10.1186/s41239-016-0031-0>
8. Steen J. A., Mann M., Gryglewicz K. The human rights philosophy: Support and opposition among undergraduate social work students. *Journal of Teaching in Social Work*, 2016, vol. 36, issue 5, pp. 446–459. DOI: <https://doi.org/10.1080/08841233.2016.1234534>
9. Mattison D., Weaver A., Zebrack B., Fischer D., Dubin L. Educating social workers for practice in integrated health care: A model implemented in a graduate social work program. *Journal of Social Work Education*, 2017, vol. 53, issue sup1: Practice in Integrated Care Environments, pp. S72–S86. DOI: <https://doi.org/10.1080/10437797.2017.1288594>
10. Thomas R. L. The right to quality education for refugee children through social inclusion. *Journal of Human Rights and Social Work*, 2016, vol. 1, issue 4, pp. 193–201. DOI: <https://doi.org/10.1007/s41134-016-0022-z>
11. Banks S. Social Workers' Duties: Policies, Procedures and the new managerialism. Ethics and values in social work. *Practical Social Work*. London, Palgrave Publ., 1995, pp. 118–141. DOI: [https://doi.org/10.1007/978-1-349-24145-3\\_7](https://doi.org/10.1007/978-1-349-24145-3_7)
12. Boddy J., Dominelli L. Social media and social work: The challenges of a new ethical space. *Australian Social Work*, 2017, vol. 70, issue 2, pp. 172–184. DOI: <https://doi.org/10.1080/0312407X.2016.1224907>
13. Leshner O. V., Yabbarova L. V. Higher educational establishment teacher's conflictological competence as a pedagogical condition of the pedagogical conflicts effective management. *Herald of Chelyabinsk State Pedagogical University*, 2010, no. 7, pp. 170–177. (In Russian) URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=15199869>
14. Shcherbakova O., Tatarinceva A. Conflictological culture of personality in a professional environment (by the example of pedagogues and engineers). *Society. Integration. Education*, 2016, vol. I, pp. 524–530. DOI: <https://doi.org/10.17770/sie2016vol1.1512>
15. Borisova E. S. The Problem conflictological competence in the field of educational organizations. *Izvestiya of the Samara Russian Academy of Sciences Scientific Center. Social, Humanitarian, Medicobiological Sciences*, 2017, vol. 19, no. 2, pp. 28–32. (In Russian) URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=29430062>
16. Gridchin A. A., Tsygankova E. N. The urgent issues of conflict management in a school community. *Theory and Practice of Social Development*, 2018, no. 3, pp. 19–23. (In Russian) URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32607371>
17. Nikulina I. V., Solovova N. V. Formation of conflict management competence of a university teacher. *Higher Education in Russia*, 2018, vol. 27, no. 2, pp. 95–102. (In Russian) URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=32481796>
18. Bisembaeva A. K. Structural and functional model of conflictological readiness formation of the future teacher-psychologist. *Pedagogical Education in Russia*, 2017, no. 3, pp. 84–89. (In Russian) URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28916227>
19. Shereshkova E. A., Oshnurova M. G. The problem of the conflictological culture of psychologists. *Scientific-Methodical Electronic Journal Koncept*, 2016, no. T2, pp. 216–220. (In Russian) URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25779512>



20. Leonov N. I., Glavatskikh M. M. Changing the image of a conflict situation while training school students in mediation skills. *Psychology in Russia: State of the Art*, 2017, vol. 10, no. 2, pp. 165–178. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=34933315>

Submitted: 23 January 2019

Accepted: 06 May 2019

Published: 30 June 2019



This is an open access article distributed under the [Creative Commons Attribution License](#) which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. (CC BY 4.0).