

МРНТИ 14.35.07

ФОРМИРОВАНИЕ КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЙ КОМПЕТЕНЦИИ БАКАЛАВРА СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Ж.А. Карманова¹, М.Б. Алпысбаева²

¹д.п.н., доцент

²докторант специальности 6D010300 - «Педагогика и психология»

^{1,2} Карагандинский государственный университет им. академика Е.А. Букетова, Караганда, Казахстан, email: madina_0510@bk.ru

В статье исследуется проблема формирования конфликтологической компетенции у бакалавров специальности «Социальная работа». Авторами определена сущность конфликтологической компетенции у студентов как составляющей профессиональной компетентности, способствующая оптимальному использованию конфликтологических знаний, умений, навыков в условиях конфликтной среды. Они проявляются в мотивационно-личностном, содержательном, поведенческом, рефлексивном компонентах. Модель формирования конфликтологической компетенции экспериментально апробирована. Для решения этой проблемы использованы методы подготовки социальных работников к профессиональной деятельности, предложенные в работах казахстанских и зарубежных авторов.

Ключевые слова: компетенция, профессиональная компетентность, конфликтологическая компетенция, социальная работа, конфликтологическая готовность, обучение

Рост благосостояния любого государства напрямую зависит от функционирования в нем профессионально-компетентного человеческого капитала, который в свою очередь, зависит от качества образования, качества профессиональной подготовки молодых специалистов.

Актуальность темы нашего исследования определена проблемами, которые определяются тем, что социальная работа требует от специалистов, в ней участвующих, наличия профессиональных конфликтологических компетенций. Социальная работа представляется особым видом деятельности, так как ее основная цель направлена на разрешение конфликтных ситуаций, в которые попадают люди в силу определенных обстоятельств жизни. К тому же в социальной работе важны частота, уровень и острота как проявляемых, так и решаемых конфликтов. Эффективность социальной работы зависит и от того, насколько эффективно осуществляется в стране подготовка социальных работников, особенно на уровне бакалавриата, где формируется у будущих социальных работников профессиональная компетентность по устранению конфликтов.

Объектом исследования явилась конфликтологическая компетенция, представляющая собой составную часть профессиональной компетентности, способствующую оптимальному использованию конфликтологических знаний, умений, навыков в условиях конфликтной среды. Цель исследования — определить основные теоретические подходы и значимость формирования конфликтологической компетенции бакалавров специальности «Социальная работа». 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.

Методология исследования основана на системном подходе к анализу объекта исследования. Используются в работе как общенаучные методы (индукции и дедукции, логического анализа и синтеза, идентификации, абстрагирования и восхождения и др.), так и частные методы общественных наук (исторический, структурно-функциональный и педагогический анализ). Комплексное использование этих методов позволило получить системный подход к решению поставленных проблем.

Теоретическая основа исследования состоит в использовании научно-методических работ зарубежных и отечественных и исследователей, раскрывающих основные принципы,

необходимые для формирования конфликтологических компетенций в социальной работе. К ним в первую очередь следует отнести труды О. Конта, Т. Гоббса, Г. Спенсера, Э. Дюркгейма, Р. Парка, Д. Адлера, В.С.Алишева, К.А.Абульханова, А.И.Донцова, Р.Х.Шакурова и других.

Проблемы теории и практики социальной работы все больше становятся предметом внимания, научного осмысления многих казахстанских исследователей (Г.С. Абдирайымова, М.С. Аженов, Ш.Е.Джаманбалаева, З.Ж.Жаназарова, Л.Т.Кожанкулова, М.С.Садырова, Т.Ж.Калдыбаева, К.Н.Менлибаев, Н.А.Минжанов, А.Н.Агафонов, Г.Г.Черная и др.). Это обусловлено тем, что социальная работа как вид профессиональной деятельности активно развивается в нашем обществе.

На материалах литературного обзора нами подробно рассмотрена исследуемая проблема, при этом охвачены не только фундаментальные материалы, но и современные практические исследования, раскрывающие особенности конфликта и конфликтологических компетенций в социальной работе. Конфликт в социальной работе, как например, отмечает Е.Г. Сорокина, рассматривается как явление весьма деструктивное и требующее скорейшего вмешательства. Исходя из этого строится взаимодействие с клиентом на профессиональном уровне, в форме терапии, психосоциальной направленности, с целью предотвращения или разрешения конфликтов [1; 208].

Социальная теория конфликта указывает на то, что конфликт является феноменом многоаспектным и в тоже время социальным. По мнению американского социолога Р. Парка, социальный процесс осуществляется обычно в форме конфликта, вражды и конкуренции. Приведение подобных процессов в нормальное состояние обеспечивает социальный контроль, при этом даже он не может обеспечить в обществе постоянного равновесного состояния. Данная теория заключается в том, что любое поведение, где отмечается конфликт, является сознательным и социальным явлением. Будучи одной из социальных парадигм XX века в области социальной работы, она исходит из того, что конфликт является основой всех форм и видов социальных взаимодействий и практик и требует своевременного решения с использованием сторонней помощи [2; 220]. Конфликты в социальной сфере в основном определяются особенностями личностного плана в том или ином социальном процессе, исходит обычно вектор конфликта от любого из участников социальных взаимоотношений. Исходя из этого, работники социальной сферы могут быть косвенно вовлечены в эти процессы, и поэтому важно обладать требуемой компетентностью в данных вопросах:

- не допускать условий для возникновения конфликта;
- располагать умением и готовностью, в случае возникновения конфликтной ситуации, осуществлять нужные стратегии, направленные на выход из нее [3;145].

Чтобы предотвращать конфликт, важно обеспечить социальных работников в процессе обучения свойствами, формирующим у них определённую компетентность. Термин «компетентность» определяется многосторонне: качество личности, по владению какой-либо компетенцией; активное использование умений и навыков в производственной и научной деятельности, полученных человеком лично в процессе обучения; степень образованности, характеризующаяся способностью человека решать требуемые задачи в различных видах производственной и научной деятельности. Это свидетельствует о том, что компетенция должна быть реализована в процессе производственной или иной деятельности.

В социальной работе, являющейся особым видом труда профессионально-социального уровня, понятие профессиональной компетентности становится наиболее актуальным, так как она имеет особую направленность прикладного характера, предъявляя к специалистам социальной сферы специальные требования.

Профессиональная компетентность, по мнению Д.А.Иванова [4;43] представляет собой способность работника к применению знаний и умений, нужных для решения задач практического плана, согласно его обязанностей, определённых в должностных инструкциях. Значимое определение дает Г.В.Кравец [5;61]: свойство личности, дающее возможность обеспечить оптимальное взаимодействие работника с профессиональной стороны, что обычно осуществляется посредством реализации имеющихся знаний и умений, а также практических навыков, и содействующее активизации и внутреннему развитию личности. Эти определения применимы для социальной работы и приобретаются в процессе обучения и повышения квалификации.

В состав профессиональной компетентности социального работника должна входить компетентность конфликтологическая. По мнению Р.И. Мокшанцева, она представляется в виде интегративного свойства, которым должен обладать социальный работник, и отражена на рисунке 1 [6; 314].

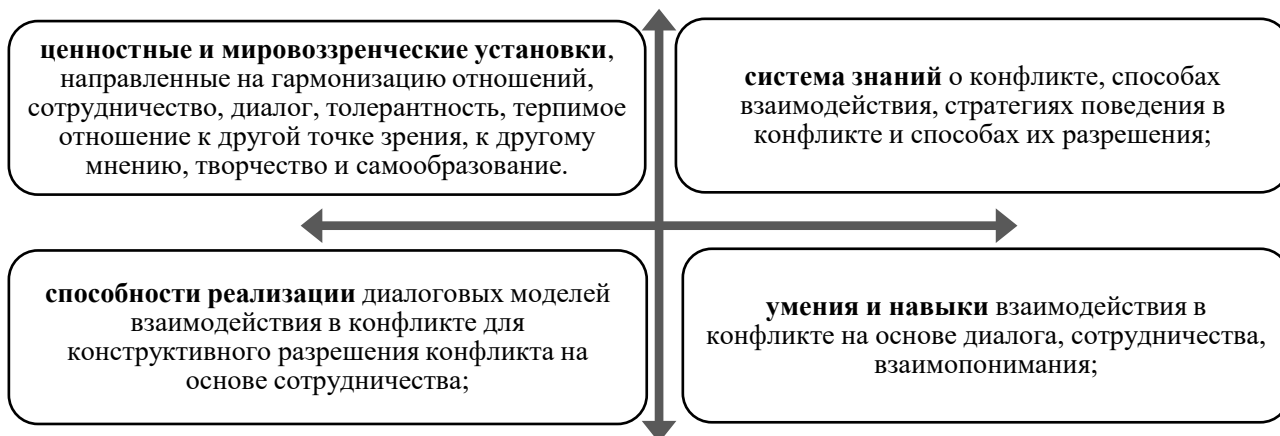


Рисунок 1- Составляющие конфликтологической компетенции (по Р.И. Мокшанцеву)

Важной при обучении социальных работников является когнитивная составляющая данного вида компетенции, которая выражается в первую очередь в обеспечении конфликтологической грамотности. Она включает в себя знания и умения относительно конфликта и осуществления в условиях конфликта взаимодействия между его участниками. В процессе обучения важно активизировать для формирования данной компетенции такие функции, как: диагностическая, профилактическая, интегративная, стабилизирующая, ценностная, рефлексивная и другие.

Анализ и обобщение зарубежных исследований показал, что решение проблемы подготовки социальных работников к профессиональной деятельности ученые видят, прежде всего, в образовании с его значительными возможностями. Так, Dorado-Barbe, Hernandez-Martin, Lorente-Moreno считают: «Конфликт является частью жизни людей, и в этом смысле неоспорима роль, которую играют процессы социальной интервенции, проводимые профессионалами социальной работы. Социальные работники, начиная с его происхождения, были связаны с управлением конфликтами. Однако новая социальная реальность придает большее значение конфликтным ситуациям, для которых, безусловно, необходимы новые аналитические инструменты и методы их решения» [7; 443]. В этом контексте посредничество выступает в качестве эффективной формулы для конструктивного управления конфликтами, авторы аргументированно указывают на необходимость изменения дидактических подходов, ориентированных на формирование компетенций студентов факультета социальной работы в области управления конфликтами.

Проблемы профессиональной подготовки социальных работников и требования к их квалификации, формирования профессионально-значимых компетенций будущего специалиста социальной работы, а именно, этический аспект, рассматривали такие ученые как: Meifang H., Boddy J., Dominelli L. [8; 313], [9; 172]. Например, Huang Meifang, изучая проблему профессиональной подготовки социальных работников предлагает следующие рекомендации: 1) добавить курс социальной работы в основной компонент обучения; 2) усилить профессиональную социальную работу; 3) повысить квалификацию местных колледжей и социальной работы, укрепление преподавательского состава; 4) построить разумную систему профессиональной социальной работы; 5) определить дальнейшие цели обучения, направленные на подготовку специалистов социальной работы.

Сегодня во времена технологического прогресса современный социальный работник при оказании социальной помощи клиенту использует онлайн-пространство, то есть, использует различные социальные сети и другие онлайн-технологии в практике социальной работы. Это

онлайн видео, телефонную терапию, текстовые сообщения, сайты обмена сообщениями, электронной почты для связи с клиентами и коллегами. Однако, эта трансформация практики поднимает ряд этических вопросов. В своей статье Boddy J. и Dominelli L. выделяют ряд проблем этического характера и этического поведения в онлайн-пространствах: 1) предполагаемые и непреднамеренные последствия онлайн-пространства; 2) профессионализм и непрофессионализм; 3) одиночные и множественные авторства; 4) общественные и частные пространства; 5) постоянство и непостоянство. Поэтому авторы предлагают, что при консультировании социальный работник должен сохранять критичность в своей практике; должен быть хорошо информирован о сложностях интерактивного взаимодействия в онлайн-пространстве; должен стать цифровым и этически грамотным, информируя граждан о проблемах, связанных с конфиденциальностью. [9; 172]

Отмечая важность необходимости для социальных работников обладать конфликтологической компетенцией на профессиональном уровне (по предупреждению или разрешению взаимных конфликтов), и следуя мнению Э.Ф. Зеера [10; 37], отметим, что данная компетенция представляет, в общем смысле, как свойства личности, которые характеризуются наличием в социальной сфере, устойчивых знаний и умений, позволяющее определить соответствие личности предъявляемым к ней общественным нормам и требованиям, выдвинутых конфликтологией.

Цитируя Ronda S. Connaway: «Социальные работники этически обязаны служить в качестве защитников интересов клиентов. Социальная работа основывается на консенсусной модели и возникает в отсутствие законных стандартов для оценки компетентности». В этом контексте, авторы придерживаются к такой точки зрения, что социальный работник в разрешении конфликтной ситуации играет защитную функцию в интересах клиента [11; 382].

У А.А.Деркача [10; 135] мы отмечаем следующий подход в определении конфликтологической компетентности, основанный на профессиональной подструктуре специалиста когнитивно-регуляторного плана, который характеризует конфликтологическую компетентность с позиций личностного желания и готовности специалиста к прогнозу и предотвращению конфликтов на основе справедливости. Он же уделяет особое внимание и на наличие у работника мотивации устойчивого плана, профессионально значимых свойств и эмоциональной стабильности.

Неотъемлемой и важной стороной конфликтологической компетенции признается ее готовность. Трактуются конфликтологическая готовность в виде готовности социального работника к разрешению задач в области профессиональных конфликтологических компетенций, а также их практической подготовленности к процессам по решению конфликтов, необходимых в ходе профессиональной социальной работы. Так, А.К.Бисембаева при изучении конфликтологической готовности предлагает структурно-функциональную модель формирования конфликтологической готовности будущих педагогов-психологов, которая позволяет комплексно подойти к проблеме подготовки специалистов в области образовательной медиации. Автор рассматривает конфликтологическую готовность как вид профессиональной готовности специалиста выполнять определенные трудовые функции в профессиональной конфликтной среде [12; 84].

Относительно практического содержания конфликтологической готовности отмечается различие в подходах. Например, Г.М.Болтунова и Т.В.Белова в понятие конфликтологической готовности будущего педагога включают три составляющих: теоретическую готовность к разрешению конфликтов; психологическую и практическую готовность. Авторы делают акцент на путях и способах формирования практической готовности бакалавров к разрешению конфликтов в образовательном процессе [13; 206].

Другое определение «конфликтологическая готовность» у Н.В.Кузьминой звучит как комплекс свойств, дающих возможность личности на успешное исполнение своих профессиональных функций, как специалиста [13; 27].

Изучая проблему конфликтологической готовности студентов ДринкаЗ.З. в своем исследовании рассматривает конфликтологическую готовность как готовность специалиста к решению профессиональных конфликтологических задач; как практическую готовность к разрешению конфликтов в процессе профессиональной деятельности. И предлагает структуру

конфликтологической компетентности, отраженную на рисунке 2, которая имеет следующие основные компоненты, входящие в ее состав [14; 13].

Признавая эту структуру достаточно полной и отражающей множество сторон проявления у социального работника компетентности конфликтологической направленности, следует также добавить и такие компоненты, с учетом специфики профессиональной деятельности, как: нравственный, мотивационный и эмоциональный. Можно определить конфликтологическую компетенцию будущего специалиста в области социальной работы, как его способность и возможность определять свое поведение в ситуациях предконфликтных и конфликтных, для того, чтобы их не допустить или конструктивно разрешить.



Рисунок 2 - Структура конфликтологической компетенции

Теоретический анализ различных подходов в исследовании конфликтологической компетенции показал, что данный феномен, как составляющая профессиональной компетентности социального работника, практически не исследован. Учитывая имеющийся потенциал научных подходов, мы определяем сущность конфликтологической компетенции у студентов как составляющая профессиональной компетентности, способствующая оптимальному использованию конфликтологических знаний, умений, навыков в условиях конфликтогенной среды,

Исследовано формирование конфликтологической компетенции студентов по специальности «Социальная работа». Студенты изучают такую специальную дисциплину, как «Конфликтология в социальной работе». Данная дисциплина дает им возможность узнать основные теоретические основы относительно возникновения причин конфликтов и их развития; получают возможности знания для применения их в социальной практике по разрешению, урегулированию и недопущению конфликтов. На первом курсе они проходят психологию, в рамках которой также усваиваются теоретические основы конфликтов. Это говорит о том, что формирование конфликтологической компетенции происходит уже с первого курса, но в основном в процессе обучения на лекциях по конфликтологии и закрепления их на практических занятиях. Они включают в себе следующие этапы исследования конфликтологической характеристики каждого студента, как личности: 1-й - оценка личности; 2-й – оценка внутри личностных конфликтов; 3-й – оценка межличностных конфликтов; 4-й - оценка групповых конфликтов. Также на практических занятиях предлагается студентам сделать анализ предложенных конфликтных ситуаций, согласно следующего алгоритма:

- 1) рассмотреть и описать конфликтную ситуацию, возникшую между ее участниками;

- 2) выявить в возникшей конфликтной ситуации причины и содержание конфликта;
- 3) описать глазами участников конфликта, предложенную ситуацию;
- 4) определить момент, когда в ситуации можно переработать ее в конфликт;
- 5) определить, назвать способы и инструменты, которые можно применять в этой ситуации для ее разрешения;
- 6) проанализировать всех участников ситуации: поведение и ошибки, допущенные ими;
- 7) сделать прогноз вариантов, возможный для складывания отношений между участниками после конфликта.

На производственной практике, в социальных учреждениях студенты анализируют конфликтные материалы и ситуации, отмечают у персонала недостаточные профессиональные конфликтологические компетенции и разрабатывают рекомендации необходимые для их повышения.

На первом этапе провели сравнительный анализ результатов тестов на определение психических свойств личности, студентов первого курса на занятиях психологии, с результатами, которые были получены на последнем курсе, после изучения дисциплины «Конфликтология в социальной работе». После повторения теста на свойства личности, тип темперамента и основные черты характера, у 80% студентов, исходя из полученных ответов, их психические свойства изменились, что позволило их убедить в том, что вполне тренируемы такие психические процессы, как память, внимание, мышление и др. По результатам теста Леонгарда установлено, что может несколько изменяться характер – 20%, а по и тесту Айзенка - темперамент личности и ее направленность являются постоянными – 100%. На втором этапе определили уровень сформированности конфликтологической компетенции у студентов в процессе обучения в вузе, на основе измерителей данной компетенции, в объеме: мотивационно-личностных; содержательных; поведенческих и рефлексных компонентов.

В данном эксперименте участвовали 228 студентов контрольной и 258 студентов экспериментальной группы специальности 5В090500 - «Социальная работа». Педагогический эксперимент проходил на базе Карагандинского государственного университета им. академика Е.А.Букетова, Центрально-Казахстанской академии и Карагандинского экономического университета Казпотребсоюза [15; 68]. На формирующем этапе в экспериментальной группе было внедрено дополнительное обучение по формированию конфликтологической компетенции, а именно, спецкурс «Конфликтологическая компетенция социального работника», электронный учебник, дополнения к изучаемым курсам элективного компонента, которые направлены на получение конфликтологических знаний и умений для конструктивного решения межличностных отношений в условиях конфликтной среды. Педагогическая диагностика основана на определении уровня следующих компонентов КК (конфликтологическая компетенция):

- мотивационно-личностных (критерии - личная направленность на формирование конфликтологической компетенции);
- содержательных (критерии - знание основ конфликтологии);
- поведенческих (критерии - приемы и способы владения конфликтологической деятельностью);
- рефлексных (критерии - самоанализ, самоанализ полученных компетенций);

Педагогическое диагностирование на предмет определения исходных уровней сформированности ККС (конфликтологическая компетенция студентов) представлен комплексом методик. Средний показатель сформированности конфликтологической компетенции в разрезе групп отражен в таблице 1 и на рисунке 3. Для расчета среднего показателя сформированности ККС, мы использовали формулу средняя арифметическая простая:

$$X_{\text{ср.}} = \frac{\sum x}{n}, \text{ где } x - \text{ количество студентов } (\%), \text{ а } n - \text{ кол-во показателей}$$

Таблица 1 - Средний показатель сформированности конфликтологической компетенции (констатирующий этап)

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

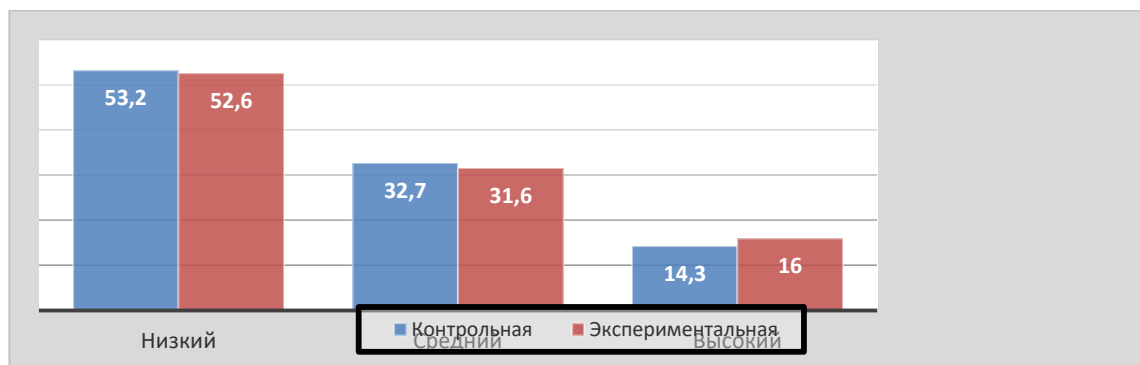


Рисунок 3 - Средний показатель сформированности конфликтологической компетенции (составлено авторами)

Средний показатель сформированности конфликтологической компетенции в разрезе групп на контрольном этапе отражен в таблице 2 и на рисунке 4.

Таблица 2 - Контрольный средний показатель сформированности конфликтологической компетенции

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

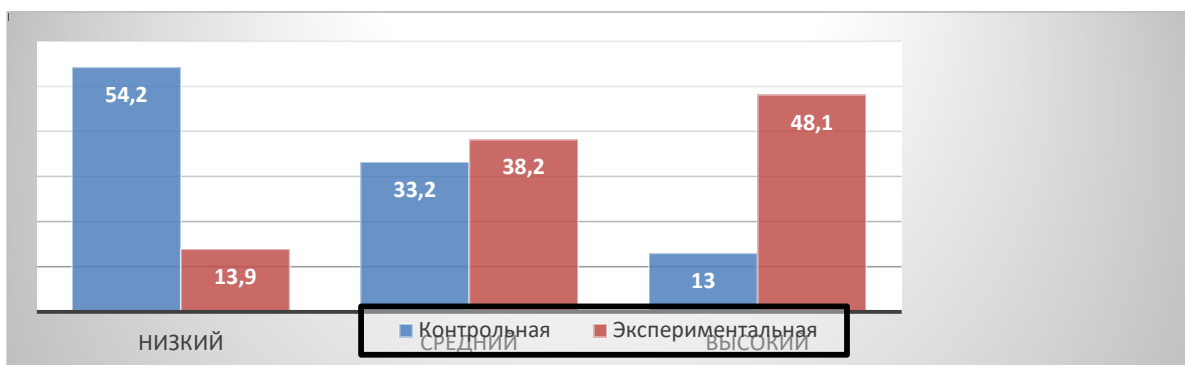


Рисунок 4 - Контрольный средний показатель сформированности конфликтологической компетенции (составлено авторами)

Результаты контрольного этапа демонстрируют о том, что в экспериментальной группе уровень сформированности конфликтологической компетенции вырос больше по сравнению с контрольной.

Таким образом, нами установлено, что основные теоретические подходы показывают значимость формирования конфликтологической компетенции бакалавров по специальности «Социальная работа». Конфликтологическая компетенция бакалавров социальной работы представляет собой свойства личности, которые они получили в виде комплекса научных и прикладных профессиональных компетенций, выполняющее функцию когнитивно-регуляторную и тем самым способствующее предотвращению конфликтов. Обоснование феномена структурного и содержательного стиля в части «конфликтологическая компетенция студента», является основой

для решения прикладных задач по развитию данной компетенции в системах образования социальной работы и профессиональной ее переподготовки.

Полученные результаты показывают, что при подготовке студентов по специальности «Социальная работа» необходимо учитывать, что по данной специальности нужно использовать как традиционные методы и технологии обучения, но и новые более адекватные инструменты. При этом выпускники вузов должны четко понимать, что они будут сталкиваться в своей профессиональной деятельности с конфликтами, для этого они должны иметь знания, умения и навыки, позволяющие сформировать требуемые конфликтологической компетенции, раскрывающие процессы и механизмы развития конфликтов и возможности предотвращать, решать и управлять ими.

Список литературы

- 1 Сорокина Е.Г. Конфликтология в социальной работе - М: Издательский центр «Академия», 2010 – 208с.
- 2 Парк Р. Э. Избранные очерки: Сборник переводов - пер. с англ.: В.Г. Николаев. – М., 2011. – 320с.
- 3 Курбатов В.И. Конфликтология. – Ростов н/Д.: Феникс, 2007. – 445с.
- 4 Иванов Д.А., Митрофанов К.Г., Соколова О.В. Компетентностный подход в образовании. Проблемы, понятия, инструментарий. – М.: АПКИ - ПРО, 2006. – 101 с.
- 5 Кравец Г.В. Социально-коммуникативная компетентность как ключевая компетентность в профессиональном становлении психолога // Вестник Бурятского государственного университета. – 2013. – № 5. – С. 60-64.
- 6 Мокшанцев Р.И. Конфликтология в социальной работе. – Ростов н/Д.: Феникс, 2009. – 314 с.
- 7 Dorado-Barbe A., Hernandez-Martin G., Lorente-Moreno J. Conflict management in social intervention: Perspective from social work // Prisma Social. – 2015. – Vol. 14. – P. 443-469. DOI: <https://orcid.org/0000-0002-0934-2205>
- 8 Huang M. The Study on Course Construction for Specialty of Social Work in Local Higher School /- Communications in Computer and Information Science. – Part I. – vol. 267. – 2012. – pp. 313–318. DOI: https://doi.org/10.1007/978-3-642-29084-8_47
- 9 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>
- 10 Деркач А.А., Зызыкин В.Г. Акмеология. – СПб.: Питер, 2003. – 256 с.
- 11 Ronda S. Connaway. 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>
- 12 Бисембаева А.К. Структурно-функциональная модель формирования конфликтологической готовности будущих педагогов-психологов // Журнал «Педагогическое образование в России. Народное образование. Педагогика». – 2017. – № 3. – С. 84–89. URL: <https://elibrary.ru/item.asp?id=28916227>
- 13 Болтунова Г.М., Белова Т.В. Формирование готовности студентов-бакалавров к разрешению конфликтов в образовательном процессе дошкольного образовательного учреждения /Вестник Тюменского государственного университета. Гуманитарные исследования. Humanitates. – 2015. – Том 1. – № 2(2). – С.203-213 <https://vestnik.utmn.ru/upload/iblock/3f1/Болтунова,%20Белова.pdf>
- 14 Дринка З.З. Дидактические условия подготовки студентов к решению профессиональных конфликтологических задач: Автореф. дисс....канд. пед. наук. - Калининград, 2000. - 20с.
- 15 Алпысбаева М.Б., Карманова Ж.А., Боброва В.В., Шарзадин А.М., Маженова Р.Б. Формирование конфликтологической компетенции социальных работников у студентов вуза // Science for Education Today. – 2019. – Т. 9. – № 3. – С. 58–80 DOI: <http://dx.doi.org/10.15293/2658-6762.1903.04>
- 16 <https://elibrary.ru/contents.asp?id=38538204>

ҚАҚТЫҒЫС ҚҰЗЫРЕТІ ӘЛЕУМЕТТІК ЖҰМЫС БАКАЛАВРЫ ҚАЛЫПТАСТЫРУ

Ж.А. Карманова¹, М.Б. Алпысбаева²

¹п.ғ.д., доцент, ²докторант,

^{1,2}Академик Е.А. Бөкетов атындағы Қарағанды мемлекеттік университеті, Қарағанды, Қазақстан
email: madina_0510@bk.ru

Бұл мақалада авторлар «Әлеуметтік жұмыс» мамандығының бакалаврлары арасындағы қақтығыс күзіреттілікті қалыптастыру мәселесін зерттейді. Авторлар қақтығыс білімнің, дағдылардың конфликтогендік ортада оңтайлы қолданылуына ықпал ететін, мотивациялық-жеке, ақпараттық, мінез-құлық, рефлексиялық компоненттерде көрінетін және эксперименталды түрде сыналған кәсіби күзіреттіліктің құрамдас бөлігі ретінде студенттер арасындағы конфликттік күзіреттіліктің мәнін анықтады. Бұл мәселені шешу үшін жүйелік талдау әдістері қолданылды. Мақалада отандық ғылым өкілдерінің және шет елдердің әлеуметтік қызметкерлерді кәсіби қызметке дайындау барысындағы мәселелерін зерттеу және талдау жинақталған.

Түйін сөздер: күзіреттілік, кәсіби күзіреттілік, қақтығыс күзіреттілік, әлеуметтік жұмыс, қақтығыстарға дайындық, оқыту

FORMATION OF CONFLICTOLOGICAL COMPETENCE OF THE BACHELOR OF SOCIAL WORK

Zh.A. Karmanova¹, M.B. Alpysbayeva²

¹ Doctor of Pedagogical Sciences, associate professor,

² PhD student,

^{1,2} Buketov Karaganda State University, Karaganda, Kazakhstan
email: madina_0510@bk.ru

In this article the authors study the problem of the formation of conflictological competency among bachelors of the specialty "Social Work". The authors determined the essence of students' conflictological competence as a component of professional competence, which contributes to the optimal use of conflictological knowledge, skills in a conflict environment, manifested in motivational-personal, informative, behavioral, reflective components and experimentally tested. To solve this problem, methods of system analysis were used. The article analyzes and summarizes the research of representatives of domestic science and foreign countries problems in the process of preparing social workers for professional activities.

Key words: *competence, professional competence, conflict resolution competence, social work, conflict resolution, training*

Поступила в редакцию 14.08.2019