

**Голикова Юлия Андреевна**

магистрант

Институт образования

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

**Шахторина Екатерина Валентиновна**

канд. пед. наук, доцент

ФГАОУ ВО «Балтийский федеральный университет им. И. Канта»

г. Калининград, Калининградская область

## **К ОБОСНОВАНИЮ МОНИТОРИНГА КОНФЛИКТНОСТИ**

### **ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ СРЕДЫ В ВУЗЕ**

*Аннотация: в статье рассматривается актуальная на сегодняшний день проблема повышения качества образования в вузе посредством изучения особенностей конфликтов и их мониторинга. Авторами представлено теоретическое обоснование возможностей реализации конфликтологического мониторинга образовательной среды.*

*Ключевые слова: мониторинг конфликтности, образовательная среда вуза, повышение качества образования, управление конфликтами.*

В наши дни актуальность проблемы конфликтологической грамотности и компетентности участников образовательного пространства вузов обусловлена, прежде всего, наличием государственного заказа на повышение качества высшего профессионального образования. Профессиональные компетенции уровня «soft skills», в том числе – конфликтологические, особенно востребованы в настоящее время, в период пандемии. К таким компетенциям относятся умение защищать свою точку зрения, вести дискуссию и конструктивный диалог, предупреждать возникновение конфликтных ситуаций в образовательном процессе, в том числе – с учетом различных форм его реализации, многоаспектности и необходимости сохранности продуктивного характера взаимоотношений субъектов образовательной деятельности в ситуациях повышенного стресса.

Особый интерес в этой связи приобретают прикладные исследования, ориентированные на достижение комплексной цели – изучение особенностей и мониторинг конфликтности образовательной среды вуза.

В самом общем смысле «среда» понимается как совокупность условий и влияний, окружающих человека. Под образовательной социокультурной средой современные исследователи обычно понимают определенную систему факторов, которые в значительной степени воздействуют на процесс развития и образования личности [5; 7; 9]. В эту систему входят влияющие на образовательный процесс люди; общественно-политические отношения, сложившиеся на определенной территории; культурная, природная и образовательная среды; определенное количество незапланированных событий; а также другие возможные элементы.

В образовательной среде вуза, как и в любой другой, возникновение конфликтов неизбежно. Одновременно ей присущи собственные конфликтогенные особенности. Так, субъекты образовательного процесса являются носителями различных социальных статусов и характеризуются реализацией различных ролей и функций [1, с. 58]. Основными типами межличностных конфликтных диад, возникающих в вузе, являются «студент – преподаватель», «студент – студент», «преподаватель – руководство», а также «преподаватель – преподаватель» [10, с. 238]. Стремление вузов к реализации задачи повышения эффективности потенциала образовательного пространства обусловливает необходимость изучения особенностей конфликтов в перечисленных системах взаимодействий, их мониторинга.

В настоящее время проблематика феномена социального конфликта в целом является объектом исследования порядка двадцати различных областей научного знания [3, с. 34]. Специалисты, исследующие конфликты в образовательной сфере, полагают, что неотъемлемой частью управления такими конфликтами является мониторинг, позволяющий провести глубокий анализ процессов, лежащих в основе нестабильной ситуации [2, с. 58].

Особенностью конфликтологического мониторинга является его непрерывность, то есть постоянная регистрация специфических параметров, отражающих течение конфликта. Основываясь на результатах теоретического анализа в рамках затронутой проблемы, представляется возможным предположить, что конфликтологический мониторинг является упорядоченной системой сбора, регистрации, хранения и анализа ряда специфических признаков рассматриваемого феномена на разных стадиях, цель которой – получить полную детализированную картину развития конфликта в определенной общественной сфере.

Мониторинг подобного рода осуществляется на основе информации, получаемой путем проведения прикладных исследований. В частности, ситуация в вузе оценивается на основе показателей, наиболее характерных для данной общественной среды.

Одновременно мониторинг конфликтности предполагает преобразование конфликта в позитивно-функциональную стадию, придание ему рациональных форм. В процессе мониторинга конфликтности осуществляется оценка различных параметров конфликта: его типологии, степени остроты, стадии развития, динамики в целом, основных действующих сил и сторон, механизмов их конфликтного поведения и т. д. [8, с. 881].

Мониторинг конфликтности образовательной среды возможно осуществлять на основе специальных программ, технологий, техник. В настоящий момент наиболее фундаментально этот вопрос проработан в социологических исследованиях [6]. Применительно к образовательной среде программа мониторинга может включать ряд компонентов, позволяющих сформулировать и обосновать проблему для анализа, при этом выявляются реальные, актуальные затруднения, которые решающим образом влияют на формирование и развитие конфликтной ситуации. В формулировках таких проблем должны быть отражены и сами проблемные зоны взаимодействия, конфликтные ситуации, и противоречия, которые привели к их возникновению.

Следующим шагом мониторинга является определение объекта и предмета исследования. Сама по себе, обособленно, конфликтологическая проблема ни-

когда не существует. Ее обязательным элементом всегда являются отдельные люди или социальные группы и характерная для них деятельность. Следовательно, пристальное внимание специалистов, осуществляющих мониторинг, привлекают, прежде всего, конкретные люди и группы различного уровня внутри образовательной среды.

Программа мониторинга завершается формулированием конкретных рекомендаций, которые ориентированы на определенную помощь в урегулировании конфликта в конструктивном русле. Исходя из этого, проведенный анализ це-нен не объемом исследований, а тем, насколько эффективно выработанные рекомендации помогают урегулировать существующий конфликт, какова их реальная практическая польза.

Выдвижение рабочих гипотез представляет собой логическую систему, с помощью которой определяются сущность самого объекта, особенности его связей, специфика причинности происходящих событий. Об абсолютной достоверности формулируемых выводов при этом говорить некорректно.

Если гипотеза сформулирована грамотно, происходит правильное определение объекта анализа, точный подбор методик, которые предполагается использовать. При подготовке к проведению исследования определяются задачи решения проблемы, идет поиск ответа на вопрос о путях и средствах такого решения.

Для эффективной работы на этапах, которые следуют за составлением программы исследования, разрабатывается стратегический план действий, что позволяет хотя бы в общем приближении представлять предполагаемый конечный результат.

При осуществлении управленческих действий, связанных с разрешением конфликта, программа мониторинга предполагает предупредительную работу. Этой цели служат, например, формулируемые правила поведения участников образовательных процессов в конкретной образовательной организации, которые закреплены и оформлены локальными нормативными актами. Важно, что-

---

бы об этих правилах знали, принимали их все субъекты образовательной деятельности.

Мониторинг конфликтов в системе образования включает в себя весь комплекс процедур, позволяющий выявить динамику этой системы в исторически определенный временной период. В данном отношении мониторинг хорошо вписывается в алгоритм маркетинга образовательных услуг, является его необходимым условием и неотъемлемым компонентом. Здесь мониторинг, наряду с прогнозом, служит обеспечению информационной стабильности, предотвращению дефицита информации при выработке рекомендаций и принятии управленческих решений, повышению степени их обоснованности [4, с. 152].

Мониторинг конфликтности образовательной среды может проводиться на основе специальных исследований, в том числе – анкетирования основных субъектов образовательной системы, преподавателей и студентов, работников системы управления образованием, экспертизы, осуществляемой учеными и специалистами системы высшего образования, социологических исследований в области высшего образования. При этом любые методы исследования уровня конфликтности, даже самые совершенные, не могут предоставить готового ответа на вопросы о способах преодоления имеющих место негативных явлений. Отчасти помочь в этом может исследование представлений преподавателей и студентов об отдельных составляющих образовательного процесса в вузе. Все субъекты такого исследования пребывают непосредственно в образовательном процессе, их мнения и интересы дают исследователю необходимую информацию о конфликте, о том, как следует изменить работу вуза в целом либо какого-то отдельного подразделения.

Мониторинг является эффективным способом выявления факторов, которые влияют на качество образования в вузе. Полученные данные могут быть использованы при управлении образовательным процессом.

Таким образом, реализации мониторинга конфликтности образовательной среды является эффективным инструментом повышения качества образования в вузе. Для существующей системы современного высшего образования харак-

терно наличие множества тенденций, находящихся в противоречивом взаимодействии. Имеют место конфликты, разрешение которых невозможно без проведения серьезного анализа на основании данных, получаемых в процесс мониторинга, включающего выявление системы статусов и ролей субъектов наблюдения, базовых ценностей, распределения управленческих функций в вузе.

### ***Список литературы***

1. Агаджаева Д.А. Конфликтологический мониторинг образовательной деятельности / Д.А. Агаджаева, А.Г. Пинкевич // Вестник Санкт-Петербургского университета. Серия 17. Философия. Конфликтология. Культурология. Религиоведение. – 2013. – №4. – С. 58–66.
2. Агапов В.С. Факторы конфликтогенности современной педагогической среды высшей школы / В.С. Агапов, О.П. Белая, М.И. Плугина [и др.] // Акмеология. – 2017. – №2 (62). – С. 79–83.
3. Анцупов А.Я. Конфликтология / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – СПб.: Питер, 2020. – 560 с.
4. Гаранина О.Д. Социологический мониторинг качества образовательной среды / О.Д. Гаранина, О.С. Румянцева // Актуальные вопросы современной науки. – 2010. – №15. – С. 152–159.
5. Журавлева С.В. Исторический обзор становления понятия «образовательная среда» в педагогической науке // Научное обозрение. Педагогические науки. – 2016. – №3. – С. 48–56.
6. Соломатина Е.Н. Социология конфликта. – М.: Юрайт, 2020. – 192 с.
7. Тарасов С.В. Образовательная среда: понятие, структура, типология // Вестник Ленинградского Государственного университета ИМ. А.С. Пушкина. – 2011. – Т. 3. №3. – С. 133–138.
8. Шапран Ю.П. Образовательная среда вуза: типология, функции, структура / Ю.П. Шапран, О.И. Шапран // Молодой ученый. – 2015. – №7 (87). – С. 881–885.
9. Шараева Л.Г. Разрешение конфликтов в образовательной организации // Актуальные вопросы экономики и управления: материалы IV Международной

научной конференции (г. Москва, июнь 2016 г.). – М.: Буки-Веди, 2016. – С. 123–127.

10. Шихамирова Б.А.Специфика конфликтов в образовательном процессе вуза / Б.А. Шихамирова, М.Б. Алиева, С.А. Залитинова // Мир науки, культуры, образования. – 2020. – №5. – С. 238–241.