

УДК 37.014

КОНФЛИКТОЛОГИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ – ВАЖНАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ПОДГОТОВКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОГО КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА

Бунтовская Л.Л.

EDUCATING TO PERMISSION OF CONFLICTS - THE IMPORTANT CONSTITUENT OF PREPARATION OF COMPETITIVE SKILLED POTENTIAL

Buntovska L.L.

Рассмотрена проблема подготовки специалистов по управлению трудовыми конфликтами в Украине. Обобщен опыт Учебно-практического экспертного центра ArtDialog по обучению студентов, слушателей курсов переподготовки безработных и управленческих кадров профилактике, предотвращению и разрешению конфликтов в учебных и трудовых коллективах.

Ключевые слова: управление трудовыми конфликтами, обучение разрешению конфликтов, конфликтолог, подготовка медиаторов (посредников).

Постановка проблемы. Процессы интеграции Украины в структуру мировой экономики невозможны без формирования высокопрофессионального кадрового потенциала, способного обеспечить конкурентоспособность отечественных предприятий на мировых рынках. Профессионализм работников в рыночных отношениях характеризуется не только умением решать задачи промышленного и социального развития, но и способностью к конструктивным взаимодействиям в сложных, а иногда и конфликтных условиях.

Проблема подготовки специалистов, способных управлять трудовыми конфликтами, многогранна и до сих пор не решена в полном объеме. Одним из шагов на пути ее решения, является обучение независимых посредников и трудовых арбитров, осуществляемых за счет средств государственного бюджета на базе Института повышения квалификации руководящих кадров Национальной академии государственного управления при Президенте Украины [1, с. 49]. Определенным вкладом в решение данного вопроса следует считать и подготовку медиаторов (посредников) на базе функционирующих в

некоторых городах Украины, таких как Киев, Львов, Одесса и др., центров медиации. Однако, как показывает практика, специалистов, способных профессионально разрешать трудовые конфликты, в нашей стране, явно недостаточно, а отдельные курсы по конфликтологии, введенные в некоторых ВУЗах Украины в рамках различных специальностей (политология, социология, управление персоналом и экономика труда и др.) эту проблему не решают.

Анализ последних исследований и публикаций. В связи с усилением внимания специалистов к проблеме управления трудовыми конфликтами в Украине требуется расширение базы учебно-методической литературы и углубление научных исследований в этом направлении. Методологической базой для разработки курсов по управлению конфликтами в высших учебных заведениях можно считать работы И. Ансоффа, А. Анцупова, Ф. Бородкина, Н. Гришиной, О. Громовой, В. Зигерт, А. Ишмуратова, Г. Ложкина, У. Мاستенбрука, М. Мескона, Н. Коряк, М. Хедоури, В. Шаленко, А. Шипилова и др. Учебно-методическая база для обучения студентов в Украине представлена разработками Л. Емельяненко, Л. Герасиной, А. Гриненко, О. Корчевой, Н. Лукьянченко, Н. Осипова, М. Панова, В. Петюха, Д. Стрельченко, Л. Торговой и некоторых других отечественных специалистов. Однако обучение основам конфликтологических знаний студентов и практических работников с целью повышения их конкурентоспособности на рынке труда и усиления конкурентных преимуществ предприятий за счет умения работников конструктивно разрешать конфликты предполагает издание большего, чем

имеется на сегодняшний день, количества учебников и учебно-методических пособий, включающих в себя вопросы, в частности, связанные с практикой управления коллективными трудовыми спорами (конфликтами) на предприятиях и использованием медиативных процедур при разрешении конфликтов.

Целью статьи является обобщение опыта Учебно-практического экспертного центра ArtDialog по обучению студентов, слушателей курсов переподготовки безработных и управленческих кадров профилактике, предотвращению и разрешению конфликтов в учебных и в трудовых коллективах.

Изложение основного материала исследования. Учитывая общую конфликтогенность экономических условий в Украине, нерешенность многих проблем социального характера, все более усиливающуюся конкуренцию на внутреннем и мировом рынках, в ближайшее время вряд ли следует ожидать резкого снижения степени напряженности в трудовых коллективах и устранения трудовых споров (конфликтов) на предприятиях, что предопределяет необходимость расширения работы в сфере подготовки специалистов, способных на профессиональном уровне содействовать стабилизации социально-трудовых отношений.

Существенный вклад в обучение различных категорий (студентов, специалистов предприятий, слушателей курсов повышения квалификации безработных и управленческих кадров) могут внести высшие учебные заведения, имеющие возможность на основе системного академического подхода способствовать формированию у обучаемых навыков и умений профессионального разрешения трудовых споров (конфликтов). Особое внимание при подготовке специалистов по разрешению противоречий, возникающих в трудовых коллективах, следует уделять студентам, определяющими критериями качественной подготовки которых в образовательных рамках Болонского процесса являются их готовность к включению в бизнес-процессы, умение работать в команде, творческий подход к решению производственных задач, гибкое и конструктивное общение. Овладение этими навыками и умениями в условиях интеграции в общеевропейское образовательное пространство становится возможным только при внедрении в учебный процесс инновационных подходов, использовании современных образовательных методов, технологий и применении инновационных форм обучения.

Созданный в 2010 г. на базе экономического факультета Донецкого национального университета Учебно-практический экспертный центр ArtDialog является одной из таких инновационных структур, позволяющих активизировать процесс подготовки кадров, владеющих конфликтологическими

знаниями, практическими навыками и умениями разрешения конфликтов в учебных и трудовых коллективах. Целью работы Центра является подготовка кадрового потенциала для работы в сфере конфликтологического менеджмента. Для достижения этой цели на базе данной структуры производится обучение студентов, менеджеров предприятий, представителей бизнес-структур и других категорий населения конструктивным коммуникационным навыкам, необходимым для профилактики, предотвращения и разрешения конфликтов в трудовых и учебных коллективах.

Деятельность Центра осуществляется в трех направлениях: научно-практическая, научно-организационная работа и обучение искусству конструктивного диалога посредством выполнения учебных и тренинговых программ.

Научно-практическое направление связано с аналитической работой по изучению уровня конфликтности в регионе, проведением экспертных опросов по оценке состояния социально-трудовых отношений и качества обучения специалистов по разрешению конфликтов, написанием и изданием научных статей, монографий и других видов научных работ.

В рамках научно-организационной деятельности Центра проводятся семинары, выступления на телевидении, встречи специалистов отделения НСПП в Донецкой области, общественной организации «Альтернативное разрешение конфликтов», других учреждений и организаций с абитуриентами и студентами, организуются диспуты и «круглые столы».

Третье направление деятельности Центра предполагает разработку и реализацию обучающих программ для различных категорий образовательного процесса: студентов, безработных и управленческих кадров сферы предпринимательства и бизнеса.

Программа обучения студентов экономического факультета разрабатывалась исходя из необходимости выработки у них тех качеств, навыков и умений, которые обеспечат им в будущем возможность конструктивного взаимодействия в трудовых коллективах, профилактики, предотвращения и грамотного разрешения трудовых конфликтов. Основными направлениями работы с этой категорией обучающихся в Центре ArtDialog являются деловое общение, ведение переговоров, медиация, развитие креативности и групповой сплоченности, практические методы и психологические аспекты конструктивного взаимодействия в конфликте. С целью формирования у студентов необходимых практических навыков и умений управления конфликтами в период с декабря 2010 г. по май 2013 г. на базе Центра было проведено 33 тренинга, тематика которых соответствовала разработанным программам обучения.

Обучающие тренинги для студентов проводятся в Центре ArtDialog ежемесячно в течение учебного года приглашенными тренерами (специалистами отделения НСПП в Донецкой области, общественной организации «Альтеркон», практикующими тренерами-психологами) и преподавателями экономического факультета университета.

Развитие рыночных отношений в Украине привело к серьезным изменениям на рынке труда, связанным с дисбалансом между спросом и предложением рабочей силы. Одним из путей решения этой проблемы является переобучение и повышение квалификации безработных с последующим их трудоустройством. В соответствии с Постановлением правления Фонда общеобязательного государственного социального страхования Украины № 59 от 24.07.2008 г., зарегистрированного в Министерстве юстиции Украины 09.09.2008 г. под номером 818/15509, в результате тендерного выбора высших учебных заведений, на базе экономического факультета Донецкого национального университета в рамках краткосрочных курсов осуществляется повышение квалификации безработных. Для этой категории обучаемых была разработана Рабочая программа дисциплины «Управление конфликтами», используемая в учебном процессе, а также Программа 52-часового тренинг-курса «Практические навыки коммуникации. Разрешение конфликтов в социально-производственных системах». По результатам обучения безработным выдается сертификат, подтверждающий получение ими базовых навыков ведения переговорного процесса при разрешении конфликтов с использованием техники медиации.

Важным направлением работы Центра является также разработка учебно-методического инструментария и его реализация в ходе переподготовки управленческих кадров для сферы предпринимательства. В частности, для этой категории обучаемых на курсах переподготовки, функционирующих на базе экономического факультета Донецкого национального университета в соответствии с постановлением КМУ № 1358 от 30.09.2000 р., было издано учебное пособие «Психология управления», включающее в себя разделы по управлению трудовыми конфликтами в организации [2].

Обучение практических работников, профсоюзного актива, студентов, других категорий населения искусству делового общения, разрешения споров и конфликтов на основе конструктивного взаимодействия и использования альтернативных процедур, как свидетельствует практика, является необходимым компонентом стабилизации социально-трудовых отношений в обществе. Опыт развитых зарубежных стран убедительно доказал, что без системного обучения основам конфликтологических знаний невозможно достичь

стабильности в социально-трудовых отношениях. Именно поэтому специальность «конфликтология» занимает достойное место среди учебных дисциплин во многих ведущих университетах мира. К примеру, в испанском университете Oberta de Catalunya (UOC, Барселона) имеются такие специализации, как конфликты кризисного управления, общественные и деловые конфликты, вооруженные, социальные, семейные и коммерческие конфликты [3]. Менеджеров по конфликтам готовят в Центре по изучению конфликтов при университете Джорджа Мейсона (США, штат Вирджиния) [4, с. 29]. Австралийский национальный университет (г. Канберра) выпускает специалистов по коммерческим конфликтам [5]. В немецком Университете Прикладных Наук (University of Applied Sciences, Берлин) в соответствии с разработанными программами студенты получают специальность «Магистр искусств межкультурного конфликтного менеджмента» (Master of Arts in Intercultural Conflict Management - MA-ICM) [6]. Швейцарский институт «The World Peace Academy - Swiss Centre for Peace Studies» (WPA, Базель) готовит специалистов по мирным и конфликтным трансформациям в рамках программ последипломного образования (Master of Advanced Studies Programme in Peace and Conflict Transformation) [7].

Следует согласиться с мнением профессора медиации L. Garcia (Испания), которая в своих научных разработках подчеркивает, что для подготовки профессионалов в сфере разрешения конфликтов и, в частности, медиаторов, необходима серьезная образовательная база, без которой невозможно выйти на должный уровень работы в этом направлении. При этом следует усилить внимание к проблеме специализации конфликтологов-медиаторов в соответствии со сферами жизнедеятельности общества (семья, бизнес и др.) [8, с. 89-90].

Изучение зарубежного опыта стран, в которых в результате деятельности квалифицированных конфликтологов, получивших академическое образование на базе высших учебных заведений, отмечаются значительные успехи по регулированию конфликтов, позволило сделать однозначный вывод о целесообразности введения системы конфликтологического образования на постсоветском пространстве. На сегодняшний день 23 ВУЗа России обучают студентов по специальности «Конфликтология» [9]. Среди них наибольшей известностью пользуются Санкт-Петербургский государственный университет, впервые в России открывший программу бакалавриата и магистратуры по конфликтологии; Московский городской педагогический университет, осуществляющий обучение студентов по находящейся на стыке менеджмента и психологии специальности «Организационно-управленческая конфликтология»; Московская

финансово-промышленная академия выпускающая бакалавров-конфликтологов. Кроме того, специальность «Конфликтология» введена в Волгоградской академии государственной службы, Омском государственном педагогическом университете, Алтайском государственном университете, Казанском (Приволжском) федеральном университете, Уральском государственном педагогическом университете, Пятигорском государственном лингвистическом университете, Магнитогорском государственном университете, Ярославском государственном университете им. П.Г. Демидова, Ярославском государственном педагогическом университете им. К.Д. Ушинского и в ряде других высших учебных заведений России.

Практическая реализация идей о важности и необходимости конфликтологического обучения нашла свое воплощение в открытии специальности «Конфликтолог» или специализации «Конфликтология» в других странах СНГ. В частности, факультет социологии Ереванского государственного университета обеспечивает выпуск студентов по специализации «Конфликтология». В г. Минск (Белоруссия) открыт филиал Российского государственного социального университета, где на кафедре психологии и конфликтологии студенты получают соответствующую специальность. В Тбилисском государственном университете имеется специализация по конфликтологии, а в Кыргызстане, в связи с возросшей в последнее время потребностью в специалистах по разрешению конфликтов, учеными и практиками в настоящее время серьезно обсуждается вопрос возможности открытия в ВУЗах страны специальности по конфликтологии.

Выводы. В Украине вопрос подготовки конфликтологов в рамках высших учебных заведений и введения соответствующей специализации до сих пор остается открытым, а в действующем в стране классификаторе специальностей специальность «Конфликтолог» отсутствует. Однако создание системы конфликтологического образования в стране представляется естественным процессом, логически вытекающим из общемировых тенденций развития конфликтологической науки и потребностей практики. Высшие учебные заведения, имеющие серьезную академическую базу, безусловно, могут обеспечить создание такой системы подготовки конфликтологов, которая будет соответствовать общемировым стандартам.

Профессия конфликтолога может быть востребована в Украине в сфере бизнеса, в общественно-политических организациях, в государственных структурах, в деятельности Национальной службы посредничества и примирения и ее отделений, в системе менеджмента на всех уровнях управления персоналом. Особое

внимание следует уделить подготовке медиаторов (посредников), способных организовать диалог при разрешении социально-трудовых конфликтов.

Решение задачи создания системы конфликтологического образования в Украине предполагает изменение модели образовательного процесса, т.е. перенесение акцентов с краткосрочных курсов, созданных на базе различных центров, на системное академическое обучение студентов в высших учебных заведениях. В качестве поэтапных изменений можно предложить перевод курса «Управление конфликтами» в разряд обязательных дисциплин для ряда специальностей ВУЗов (политология, социология, психология, управление персоналом и др.) с последующим открытием специализации по конфликтологии, а в дальнейшем – специальности «Конфликтолог».

Создание Учебно-практического центра ArtDialog на экономическом факультете Донецкого национального университета, проведение обучающих тренингов на базе этой структуры, разработку учебно-методического инструментария для обучения основам конфликтологических знаний можно рассматривать как один из элементов предварительной работы по подготовке и внедрению в образовательный процесс высших учебных заведений новой специальности «Конфликтолог», отвечающей требованиям мировых стандартов.

Л и т е р а т у р а

1. Інформація про результати діяльності Національної служби посередництва і примирення за 2011 рік // Бюлетень НСПП. – 2012. – № 1-2. – С. 45-62.
2. Бунтовская Л.Л. Психология управления: учеб. пособие. – Донецк: ДонНУ, 2008. – 210 с.
3. [Universitat Oberta de Catalunya \(UOC\)](http://www.mastersportal.eu/studies/26861/conflictology.html). [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mastersportal.eu/studies/26861/conflictology.html>. – Загл. с экрана.
4. Абрамова А.И. Подготовка менеджеров / А.И. Абрамова. – К.: УкрНИИТИ, 1990. – 40 с.
5. The Australian National University. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://students.anu.edu.au/search/index.php?query=conflict>. – Загл. с экрана.
6. Intercultural Conflict Management Degree in Berlin. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.learn4good.com/universities/study_graduate_degree_programs.htm. – Загл. с экрана.
7. Peace and Conflict Studies in Switzerland. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.learn4good.com/colleges/switzerlandstudies.htm>. – Загл. с экрана.
8. Garcia Leticia. Mediation in university communities^ the experience of the Universidad complutense / Leticia Garcia // Conflictology.

Conflict Resolution magazine. – 2009. - № 1. - P. 75-81.

9. Егоров А.В. Конфликтологическое обучение младших школьников в странах Европейского Союза /А.В. Егоров // Автореферат диссертации на соискание ученой степени кандидата педагогических наук. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.kantiana.ru/postgraduate/announce/avt_egorov.doc. - Загл. с экрана.

References

1. Facilities Information about the results of the Service diyalnosti Natsionalnoi poserednistva i reconciliation for 2011 rik / / Bulletin NAFP. - 2012. - № 1-2. - S. 45-62.
2. Buntovskaya LL Management Psychology: studies. allowance. - Donetsk, Donetsk National University, 2008. - 210.
3. Universitat Oberta de Catalunya (UOC). [Electronic resource]. - Mode of access: <http://www.mastersportal.eu/studies/26861/conflictology.html>. - Caps. screen
4. Alexander Abramov Training managers / AI Abramov. - K.: UkrNIINTI, 1990. - 40.
5. The Australian National University. [Electronic resource]. - Mode of access: <http://students.anu.edu.au/search/index.php?query=conflict>. - Caps. screen.
6. Intercultural Conflict Management Degree in Berlin. [Electronic resource]. - Mode of access: http://www.learn4good.com/universities/study_graduate_degree_programs.htm. - Caps. screen.
7. Peace and Conflict Studies in Switzerland. [Electronic resource]. - Mode of access: <http://www.learn4good.com/colleges/switzerlandstudies.htm>. - Caps. screen
8. Garcia Leticia. Mediation in university communities^ the experience of the Universidad comlutense / Leticia Garcia // Conflictology. Conflict Resolution magazine. – 2009. - № 1. - P. 75-81.
9. Egorov AV Conflictological teaching primary school children in the European Union / AV Egorov / / dissertation for the degree of candidate of pedagogical sciences. [Electronic resource]. - Mode of access: http://www.kantiana.ru/postgraduate/announce/avt_egorov.doc. - Caps. screen.

Бунтовська Л.Л. Конфліктологічне навчання – важлива складова підготовки конкурентоспроможного кадрового потенціалу.

Розглянуто проблему підготовки фахівців з управління трудовими конфліктами в Україні. Узагальнено досвід Навчально-практичного експертного центру ArtDialog з навчання студентів, слухачів курсів перепідготовки безробітних і управлінських кадрів профілактиці, запобіганню та розв'язанню конфліктів у навчальних та трудових колективах.

Ключові слова: управління трудовими конфліктами, навчання вирішенню конфліктів, конфліктолог, підготовка медіаторів (посередників) .

Buntovska L.L. Educating to permission of conflicts - the important constituent of preparation of competitive skilled potential.

The problem of preparation of specialists is considered on a management labour disputes in Ukraine. Experience of Educational-practical expert center of ArtDialog is generalized fore the studies of students, listeners of courses of retraining of unemployed and administrative shots to the prophylaxis, prevention and decision of conflicts in educational and labour collectives.

Keywords: management the labour disputes, educating to permission of conflicts, specialist on permission of conflicts, educating of mediators.

Бунтовская Л.Л. – Донецкий национальный университет, доцент кафедры управления персоналом и экономики труда.

Рецензент: **Заблодская И.В.**, д.с.н., профессор

Стаття подана 27.04.2013