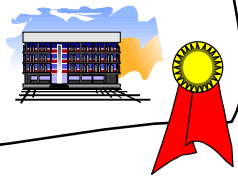


Дослідження.
Розробки.
Проекти



Сергій Загороднюк,
кандидат наук з державного управління,
начальник управління організації фундаментальних
та прикладних досліджень НАДУ

Інтерактивні форми підготовки фахівців у сфері захисту прав споживачів: особливості й методика

У статті висвітлено обмеженість окремих підходів щодо визначення методології підготовки фахівців у сфері захисту прав споживачів. Характеризуються існуючі форми й методи їх навчання: конференція, семінар. Розкриваються й обґрунтовуються переваги тренінгових форм навчання у контексті розвитку необхідних умінь і навичок та їх практичного застосування у роботі.

Ключові слова: захист прав споживачів, тренінг, семінар, конференція, імітаційні вправи.

In the article the limitedness of the several approach during the defining the methodology of the training for specialists of the consumer protection sphere are described. The existent forms of their teaching are characterized such as conference, seminar. The preferences of the training forms teaching are depicted especially in the context of the necessary skills and abilities developing and their practical using in the activity.

Key words: consumer protection, training, seminar, conference, imitation plays.

Постановка проблеми та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Ефективність і результативність державної споживчої політики на різних рівнях управління великою мірою визначається економічними передумовами, соціальними факторами, її цілями, напрямками, цінностями, принципами, законодавчим забезпеченням, суб'єктами й об'єктами. Оскільки вирішальну роль у здійсненні місії державної споживчої політики відіграє система органів державної влади [5, с. 28], то доцільно зосередити увагу на її основному елементі - державному службовці. Така увага зумовлена його компетенцією й повноваженнями як розробника політики й вико-

навця завдань щодо її імплементації. Зрозуміло, що дуальність ролі посадової особи державного органу - "розробник-виконавець", важливість і складність проблемних питань вимагають від нього в обох випадках професійних дій і висококваліфікованої підготовки. Однак сьогодні в Україні підготовка фахівців та експертів у сфері споживчої політики, зокрема пов'язана з підвищенням кваліфікації, проведенням семінарів і тренінгів, не ведеться. Тому через відсутність цілеспрямованої підготовки, а, за великим рахунком, і системи навчання відповідної категорії працівників із захисту й дотримання прав споживачів, до такої роботи залучаються провідні фахівці як експерти в різних галузях [5, с. 227].

Аналіз досліджень і публікацій дає підстави стверджувати про існування досить широкого спектру досліджень у сфері професійного навчання державних службовців у цілому [1-3; 6] і у сфері захисту прав споживачів зокрема [5]. Разом з тим характер і сутність теоретичних напрацювань щодо форм і методів підготовки, перепідготовки й підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування має загальносистемний контекст. А розглядувана нами проблема перебуває в площині конкретної організації навчального процесу та формування його практично зорієнтованого змісту. Зазначений факт є досить показовим із позиції визначення формату інтелектуального освітнього продукту, необхідного для задоволення навчальних потреб слухачів у підвищенні кваліфікації у сфері споживчої політики - державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

Тому *метою* статті є пошук, добір й обґрунтування дієвих інтерактивних форм і методів навчання фахівців сфери захисту прав споживачів.

Виклад основного матеріалу дослідження доцільно розпочати з висвітлення існуючих підходів стосовно добору ефективних та дієвих форм і методів навчання.

Наразі досить широко до проведення занять залучаються фахівці-практики та експерти, і це не є випадковим чи спонтанним процесом "ліквідації навчальних прогалин". Чинником використання практично орієнтованого підходу в навчанні слугує високий рівень конфліктності ситуацій щодо захисту прав споживачів, наявність частих спорів і суперечок, розв'язання яких інколи потребує звернення до суду. Більше того, ускладнює справу різна "вагова категорія" учасників проблемних ситуацій: споживачів - як правило, пересічних громадян з обмеженими ресурсами; неурядових громадських організацій з недостатніми можливостями лише суспільного впливу; виробників - потужних корпорацій з ефективно налагодженою юридичною службою; реальних власників бізнесу з їх потужними корупційними зв'язками і навіть владними повноваженнями, починаючи від народних депутатів і закінчуючи керівниками органів державної влади різних рівнів. З огляду на

це фахівці-практики, які мають досвід розв'язання актуальних і гострих питань, знають проблематику відносин між вищезгаданими гравцями, здатні надати досить глибокі й великі за обсягом галузеві відомості, проаналізувати й закріпити теоретичну й нормативну базу. Це може відбуватись у формі конференцій, семінарів тощо.

Так, під час конференції можна обговорити кілька наукових чи практичних питань, наприклад стосовно споживчої політики держави, механізмів захисту прав споживачів та їх нормативно-правового забезпечення. Інакше кажучи, заслухавши доповіді провідних фахівців та науковців за однією з провідних тем і почувши запитання й коментарі від інших учасників, можна лише актуалізувати проблеми й обговорити шляхи їх розв'язання.

Дещо глибше можна розглянути проблемні питання на семінарі як одному з основних видів навчальних практичних занять. Однак його обмежені можливості полягають у тому, що в процесі навчання заслуховуються повідомлення, доповіді й реферати самих слухачів, хоча й підготовлені під керівництвом викладача. Це є цікавим і корисним з погляду обміну досвідом між практиками й отримання знань безпосередньо від колег.

Однак на етапі практичного застосування отриманих змістових блоків інформації у державного службовця як захисника прав споживачів можуть виникнути певні "вузькі місця". Адже вищезгадані форми навчання не передбачають трансформацію знань в особистісно-професійні вміння і навички, та ще й в контексті специфічних аспектів його роботи, таких як позитивна комунікабельність в агресивному соціальному середовищі, здатність протистояти психологічному тиску й працювати в таких умовах, ведення переговорів із знервованими або психічно неврівноваженими людьми, критичні бесіди з представниками влади, "жорсткі" розмови з керівниками й топ-менеджерами компаній та фірм. Таким чином, задоволення навчальних потреб слухачів у розвитку професійних здібностей вимагає специфічного формату навчання. Зміст і методологія останнього має забезпечувати трансформацію певних особистісних утворень - світогляду, цінностей, переконань і бачення, підвищення професійної рефлексії, злам психоемоційних стереотипів, нівелювання штампів міжособистісних відносин і зміну моделей поведінки.

За цих умов доцільно звернутися до такої форми навчання, як тренінг. Тренінг (від англ. training від train - "навчати, виховувати") - систематичне тренування або удосконалення певних навичок і поведінки його учасників. Наразі термін "тренінг" використовується для визначення широкого кола методик, які базуються на різних теоретичних принципах. Оскільки єдиної класифікації тренінгів не існує, то їх у цілому поділяють на такі види:

1. Соціально-психологічні.
2. Психологічні.
3. Бізнес-тренінги.

Тренінги також визначаються за замовником (персональний/інституційний); способом набору (корпоративний/група); тривалістю (одно-, багатоденний); основною навичкою (продаж/комунікації) [4].

Існує п'ять основних принципів, за якими тренінгові методи навчання відрізняються від інших психологічних методів. Ці базові принципи передбачають:

1) підвищену активність учасників групи, яка включає, у свою чергу, часткові принципи - персоніфікацію, рівність усіх членів групи, дослідницький підхід;

2) ігровий характер навчання, згідно з яким використовується принцип моделювання реальних життєвих ситуацій;

3) навчальну спрямованість, у якій реалізуються принципи новизни й "не зашкодь";

4) обов'язковий зворотний зв'язок, довірливість, конфіденційність;

5) групову форму поведінки, яка передбачає:

- свободу прийняття рішень про участь у тренінгу або відмову від участі в ньому на будь-якому з його етапів;

- поінформованість про цілі, процедури й очікувані результати тренінгу;

- відбір ведучим тренером у групу тренінгу людей, яким не протипоказана робота в тренінгу такого виду [8].

Дійсно, навіть попередній розгляд цих принципів свідчить про наявність очевидних переваг тренінгу над іншими формами підготовки фахівців у сфері споживчої політики. Адже завдяки особливій побудові заняття учасники мають можливість одразу "апробувати" отримані знання в імітаційних та ситуаційних вправах, що й забезпечує передумови для поступової трансформації знань із теоретичного рівня у площину практичної діяльності. Це підтверджує таблиця, в якій наводяться основні особливості таких форм навчання, як конференція, семінар, тренінг, за якими можна судити про переваги кожної з них [7].

Існує досить багато різноманітних методик розробки тренінгів. Розглянемо, наш погляд, таку, що найбільш відповідає нашій тематиці, технологію створення структури й програми тренінгу - "Технологія "ЗП", що має такі етапи [4]:

1. Процес (Process).

2. Проблема (Problem).

3. Програма (Program).

Етап I. Процес. На початковій стадії тут рекомендується не використовувати теоретичних джерел, не керуватися порадами інших консультантів, фахівців або власним досвідом розробки попередніх тренінгів. Це може ускладнити визначення змісту тренінгу через можливість використання певних штампів або стереотипних підходів. Натомість здійснюється декомпо-

зиція діяльності людей, яких будуть навчати. Це дає можливість детально вивчити дії та операції для виявлення джерел і чинників проблемних ситуацій.

Основні характеристики різних форм навчання

Тренінг	Семинар	Конференція
Відпрацювання навичок, виконання вправ учасниками; невеликий обсяг теоретичного або роздаткового матеріалу	Передача передусім структурованої інформації, знань. У низці випадків: великі за обсягом роздаткові матеріали й комп'ютерні програми	Доповіді стосуються не стільки відомих, перевірених результатів, скільки нових й корисних знахідок
Аналіз і корекція через вправи неефективних моделей поведінки, формування низки особистісних навичок, осягнення "суб'єктивної істини"	Передача переважно перевірених даних, інформації, знань, бізнес-технологій, частину з яких учасники можуть записувати	Теорії і їх докази знахідок, дискусії
Вправи виконують усі або майже всі учасники	Брати активну участь у роботі може лише частина учасників	Відсутні вправи, учасники слухають і задають запитання по темі
Звичайно розмір групи 8-15 осіб	Розмір групи може бути понад 30 осіб	Розмір аудиторії майже необмежений за кількістю
На окремих тренінгах не рекомендується спільне навчання керівників і співробітників	Звичайно можливе і спільне навчання керівників та співробітників	Звичайно на конференціях присутні або керівник, або співробітник (різні тематики програм і рівні обговорень)
Звичайно діє принцип "тут і зараз"	Звичайно діє принцип: нові знання - "на завтра й на майбутнє"	Звичайно діє принцип: "корисно знати, як застосувати"

Крім того, обов'язково має бути відпрацьована процедура з'ясування і визначення навчальних потреб майбутніх слухачів.

Етап II. Проблема. Її виокремлення слід розпочинати з постановки діагнозу.

1. З'ясувати з допомогою опитування і прямого спостереження:

- на якому етапі виникають проблеми?
- яка природа й характер проблем?
- які причини невирішення цих проблем?

2. Занотувати на папері.

3. Повернутись до аналізу існуючих напрацювань і власного досвіду, підібрати матеріали з описом технологій, знань, умінь і навичок, необхідних для ефективної роботи фахівця.

4. Скласти два списки:

- як потрібно? Як правильно? Як краще?
- як зараз?

5. Створити список тем, які необхідно опрацювати в процесі тренінгу з конкретними працівниками в конкретній ситуації.

Особливу увагу слід приділити рівню деталізації кроків, за допомогою яких описується процес. Адже інформація, отримана під час діагностування проблем, є основою для розробки програми майбутнього тренінгу.

Етап III. Програма. Створити тематичні блоки програми тренінгу за допомогою запитань:

1. Навіщо?

• навіщо потрібен тренінг? Що він повинен дати? Яка його мета? Які проблеми він повинен вирішити для організації?

- яким має бути результат? Яким чином буде вимірюватися результат?
- що в кінці навчання повинні усвідомити, знати і вміти учасники?
- як це буде інтегровано у процес їх роботи?
- як дізнатися, що цілі тренінгу досягнуті?

2. Що?

- що я хочу дати учасникам?
- яку конкретну інформацію я хочу дати в програмі тренінгу?
- яким конкретним навичкам і вмінням хочу навчити?

3. Як?

• у якій послідовності подавати матеріал?
• як організувати процес навчання (форма, стиль)?
• які інструменти і вправи доцільно використовувати для ефективного навчання?

- навіщо використовувати саме ці інструменти?
- що буде отримано в результаті кожної моєї дії на тренінгу?
- як треба працювати з груповою динамікою?
- що буду робити у разі виникнення проблем?
- як оживити тренінговий процес?
- як зробити процес навчання цікавим і динамічним?

Така велика кількість запитань дає змогу сформувати основну тематичну структуру програми тренінгу. Крім того, вона матиме чіткий і конкретний зміст. Також буде досягнута його зорієнтованість на певну проблему, враховано специфіку діяльності організації і дібрано необхідний інструментарій для її розв'язання. В цілому це дасть змогу спрямувати тренінг на навчання й розвиток тих умінь і навичок, які можуть реально вплинути на покращання функціонування структури загалом та її працівників зокрема. При цьому слід пам'ятати, що тренінг - це лише одна з форм організації навчання фахівців сфери захисту прав споживачів. І немає сенсу ідеалізувати тренінговий формат, адже результативність його застосування визначається тристоронніми взаємоузгодженими факторами - намірами керівництва організації покращити роботу, професіоналізмом тренера, навчальними потребами і мотивацією працівників удосконалити свій професійний рівень.

Висновки і перспективи подальших досліджень. Підсумовуючи, зазначимо, що однією з пріоритетних форм підготовки фахівців у сфері споживчої політики доцільно обрати тренінг. Це зумовлено тим, що державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування зацікавлені в отриманні не лише специфічної інформації та вузькогалузевих знань, а і в оволодінні практичними вміннями й навичками для їх застосування в реальних, і, як правило, критичних і конфліктних умовах. І саме тренінг за досить короткий період навчання дає змогу заповнити прогалини в системі знань і досвіду фахівця, змінити моделі поведінки через груповий характер роботи з персоніфікованим підходом, за допомогою ігрових форм роботи створити передумови для виходу за межі стандартного мислення, підвищити професійну рефлексію та особистісну самооцінку.

Подальша розробка проблеми форм і методів навчання має бути зорієнтована на формування структури й добору відповідної методології тренінгів для фахівців у сфері захисту прав споживачів.

Список використаних джерел

1. *Луговий В. І.* Болонський процес і підготовка державно-управлінських кадрів / В. І. Луговий // Десять років становлення (досвід досліджень, розробок і впроваджень у сфері державного управління). - К. : Вид-во НАДУ, 2005. - С. 169-182.
2. *Всебічний розвиток освіти - примноження наукового та інтелектуального потенціалу суспільства / В. Майборода, В. Луговий, С. Крисюк та ін. // Україна: поступ у XXI століття : наук.-метод. зб. / І. Ф. Надольний, В. А. Ребкало, Н. Р. Нижник та ін. - К. : Вид-во УАДУ, 2000. - 220 с.*
3. *Протасова Н. Г.* Теоретичні основи навчання державних службовців у системі підготовки та підвищення кваліфікації : навч.-метод. посіб. / Н. Г. Протасова. - К. : Вид-во УАДУ, 2000. - 160 с.
4. *Самсонова Е.* Програма тренінга: технологія создания / Е. Самсонова. - Режим доступу : <http://www.training.com.ua/publication>
5. *Споживча політика в системі державного управління : навч.-метод. посіб. / за заг. ред. К. О. Максименко, О. В. Овчарук, Н. Г. Протасової. - К. : Тютюкін, 2009. - 248 с.*
6. *Теоретико-методологічне обґрунтування і методика вивчення потреби в навчанні державно-управлінських кадрів з питань європейської та євроатлантичної інтеграції України : монографія / В. Г. Понеділко, О. М. Хмелевська, Ю. О. Молчанова ; за заг. ред. В. І. Лугового, В. Г. Понеділко. - К. : Вид-во НАДУ, 2005. - 84 с.*
7. *Тренінг vs Семинар vs Конференція. - Режим доступу : <http://www.jobs.ua>*
8. *Тренінги - тезаурус теми. - Режим доступу : <http://www.jobs.ua>*