

## АНАЛІЗ ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ ПРОФЕСІЙНОЇ ПІДГОТОВКИ ФАХІВЦІВ ДО РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ

С. М. КАЛАУР

Конфлікти супроводжують особистість у всіх галузях життя, не є винятком і соціальна сфера. У найбільш загальному контексті професійна діяльність соціального працівника, соціального педагога і практичного психолога полягає в спілкуванні з клієнтами, що передбачає надання широкого спектру соціально-психолого-педагогічних послуг через індивідуальні та групові консультації, соціальне виховання, соціальний захист, соціальне обслуговування. Доволі часто таке спілкування може носити конфліктологічний зміст та характеризуватися відкритим і прихованим міжособистісним протистоянням.

Під час навчання студенти повинні оволодіти ґрунтовними теоретичними знаннями про сутність, змістову характеристику та типологію конфліктів у соціальній сфері для того, щоб змогли професійно їх розв'язувати, а також надавати кваліфіковані медіаторські послуги. Беручи до уваги Наказ Міністерства соціальної політики „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)” від 17.08.2016 р. [1], майбутній фахівець повинен уміти кваліфіковано надавати допомогу клієнтам у врегулюванні конфлікту/спору, у якості посередника (медіатора). З огляду на наведені аргументи, необхідно виважено підходити до організації освітнього процесу у ВНЗ, який повинен відповідати новітнім науковим уявленнями про місце і роль конфліктів у соціальній сфері. У найбільш загальній площині, інноваційні зміни в освітній парадигмі ВНЗ повинні бути орієнтовані на професійний розвиток, самостійність, творчу ініціативу, компетентність майбутніх фахівців. Тобто, інноваційний характер змін необхідно спрямувати на підвищення конкурентоспроможності майбутніх фахівців соціальної сфери на ринку праці.

Аналіз останніх досліджень і публікацій засвідчує, що сьогодні, як доводить Н. Горішня „у багатьох країнах світу відбуваються реформаційні процеси у підготовці фахівців соціальної роботи, врахування яких є актуальним не лише для вдосконалення професійної підготовки відповідних фахівців, але й у контексті реформування всієї системи вищої освіти України та її інтеграції у європейський та світовий освітній простір” [2, с. 34].

Важливе значення, у контексті нашого дослідження, мають праці, у яких висвітлюються загальний стан та особливості реформування професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери у різних країнах (Великобританії, Канаді, США, Німеччині), а також роботи науковців, які присвячені проведенню порівняльного аналізу спільного і відмінного в освітньому просторі різних країн. До прикладу, аналіз публікації М. Кастельса (M. Castells) [3] підтверджує, що сучасність соціальної сфери характеризується різноманітними проблемами (зростання соціальної нерівності, міграції, тероризму, порушення прав людини та ін.). У контексті нинішніх глобалізаційних процесів принципово змінюється характер та специфіка професійної діяльності фахівців. Як наслідок – майбутні фахівці мають знати як поводитися самим у таких конфліктних ситуаціях, та як допомогти своїм клієнтам чи колегам їх розв'язати. Ґрунтовну допомогу очікуємо від вивчення зарубіжних концепцій підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності.

Суттєве ускладнення характеру соціальних проблем, на вирішення яких мають спрямовувати свої зусилля професіонали, призвело до нагальної потреби перегляду розуміння місії професії, а також й до необхідності реформ у системі професійної підготовки студентів, що після закінчення ВНЗ прийдуть на роботу в соціальну сферу у різних країнах. Очевидно, що для того, аби відповідати новим вимогам професії фахівці повинні володіти відповідними знаннями і вміннями в галузі налагодження партнерських стосунків у розв'язанні конфліктних ситуацій.

Зазначимо, що яскравою ілюстрацією наведених вище міркувань вважаємо результати сучасних досліджень [4], які підтверджують, що успіх у фінансовому розумінні лише на 15% обумовлений знаннями своєї професії, а на 85% – уміннями спілкуватися з колегами, схилити людей до своєї точки зору. З огляду на це – актуальним вбачається вивчення зарубіжного досвіду професійної підготовки майбутніх фахівців до розв'язання конфліктів та імплементація його в українську освітню систему.

**Мета статті** – провести аналіз зарубіжного досвіду професійної підготовки фахівців до розв'язання конфліктів.

У найбільш загальному контексті провідною тенденцією у професійній підготовці фахівців, які реалізовуватимуть соціальну політику є потреба в її уніфікації. У відповідь та цю потребу Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи (IASSW) та Міжнародною асоціацією соціальних працівників (IFSW) у 2004 р. були розроблені і затверджені „Глобальні стандарти підготовки соціальних працівників”. Їх метою є впровадження єдиних підходів до підготовки фахівців, її стандартизації у різних культурних, релігійних та етнічних контекстах. „Глобальні стандарти” є керівництвом для міжнародних програм підготовки соціальних працівників у країнах Західної Європи і США; для навчальних закладів з країн Східної Європи, Африки, Азії і Китаю вони слугують певним орієнтиром щодо ключових знань, процесу, цінностей і вмінь соціальних працівників.

Доволі перспективним є поєднання підготовки із соціальної роботи з іншими галузями знань практикується у різних країнах світу, зокрема у США, Великобританії, Австралії. Заклади вищої освіти ініціюють впровадження програм подвійних спеціальностей між факультетами і школами з метою сприяння академічній колегіальності та реалізації міждисциплінарної співпраці. Така тенденція відповідає також вимогам практики соціальної роботи та потребам сучасного ринку праці у фахівцях, чиї компетенції можуть використовуватись у декількох секторах.

Нині фахівці, все частіше, зустрічаються з глобальними викликами, такими як міжнародна міграція, міжнародне всиновлення, торгівля людьми, транскордонна злочинність та ін. В умовах ускладнення цілей, змісту та функцій соціальної роботи модернізація систем їхньої професійної підготовки є актуальною не лише у країнах, де соціальна освіта та соціальна робота є новим напрямком професійної підготовки, але й у розвинутих країнах світу, де вже сформувалися національні моделі професійної підготовки майбутніх фахівців.

Відзначимо, що доволі визначальним у контексті змін професійної підготовки фахівців соціальної сфери вважаємо документ „Світові пріоритети соціальної роботи і соціального розвитку: зобов'язання щодо дій” (2012 р.), який спільно оприлюднено Міжнародною федерацією соціальних працівників, Міжнародною асоціацією шкіл соціальної роботи та Міжнародною радою з питань соціального добробуту. Головна ідея цього документу полягала у просуванні нового світового порядку, який зробить реальністю повагу до прав людини та її гідності, а також призведе до появи іншої структури відносин між людьми. Зокрема, у цьому документі наголошено на необхідності опиратися на професійні навички щодо вироблення прагматичних рішень для досягнення стійких результатів у розв'язанні індивідуальних та глобальних соціальних проблем й конфліктів. Отже, можемо констатувати, що у згаданому документі мова йде про врахування під час професійної підготовки майбутніх фахівців формування уміння налагоджувати стосунки, виконуючи свої професійні обов'язки.

У процесі дослідження було встановлено, що доволі часто в іноземних публікаціях професіоналізм сприймається через призму конкурентоспроможності. Основні напрями розвитку конкурентоспроможної особистості, у найбільш загальному аспекті, спрямовано на три сфери: діяльність, спілкування та самосвідомість, що охоплює здатність передбачати, оновлюватись і використовувати усі можливості для розвитку.

Насамперед розглянемо загальні аспекти професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери. Як доводить Г. Лещук значні перетворення, що відбуваються на сучасному етапі розвитку французької системи професійної освіти, дозволяють констатувати модернізацію, яка передбачає „диверсифікацію варіантів та пошук альтернативних шляхів здобуття професійної кваліфікації та її підвищення в рамках концепції неперервної освіти” [5, с. 159]. Французькі дослідники дотримуються думки, що в освітній площині нині відбувається трансформація загальної концепції отримання кваліфікації з точки зору якості освіти. Зокрема у традиційній моделі, „моделі кваліфікації”, відповідальність за якість одержуваної освіти ніс навчальний заклад, сучасна модель, „модель компетенції”, перекладає відповідальність на індивіда, який наділяється правом вирішувати, яким чином одержати необхідні знання.

Згідно з європейською моделлю організації вищої освіти, професійна підготовка майбутніх фахівців повинна втілюватися на умовах міждисциплінарного підходу, що забезпечує системне мислення, спрямовує професійну компетентність майбутнього фахівця до розуміння сутності та визначення ефективних напрямів попередження й вирішення соціальних проблем. Так, підготовка до професійної діяльності в соціальних службах Франції вимагає оволодіння знаннями в галузі наукових дисциплін, необхідних для роботи у соціальній сфері, оволодіння специфічними методами кожної із цих дисциплін і аналізу галузі їх практичного застосування. Ці вимоги покладені в основу побудови курсів, що включають в себе 5 основних дисциплін: 1) Структура інститутів соціальної роботи; 2) Соціальна економіка; 3) Соціальне середовище; 4) Здоров'я, гігієна і медично-соціальний захист населення; 5) Відношення між людьми. Більш ґрунтовне вивчення програм курсів дозволило констатувати, що навчальний курс „Відношення між людьми” передбачає формування конфліктологічної компетентності.

На основі вивчення публікацій С. Кубіцького та К. Оганяна встановлено, що структура підготовки дипломованих фахівців соціальної сфери у *Великій Британії* визначається

Центральною радою з питань навчання і підготовки у соціальній роботі, створеною у 1983 р., яка розробляє національні освітні стандарти, ліцензує факультети соціальної роботи, видає дипломи про присудження кваліфікації випускниками. Також вона розподіляє державні замовлення і гранти на науково-дослідну діяльність в галузі соціальної роботи, визначає компетентність, яку кандидат має продемонструвати до того, як отримає кваліфікацію, що передбачає наявність відповідних знань і вмій та розуміння цінностей соціальної роботи. Зміст програми підготовки фахівців соціальної роботи зводиться до шести блоків: 1) Спілкування й наймання, сприяння та підтримка; 2) Допомога клієнту; 3) Аналіз і планування; 4) Втручання у життя клієнта і надання йому необхідних соціальних послуг; 5) Робота в організації; 6) Розвиток професійної компетентності. Отже, як бачимо, для того, аби надати допомогу (2 блок) та провести втручання у життя клієнта (4 блок) майбутній фахівець повинен володіти теоретичними знаннями та мати практичні навички у розв'язуванні конфліктів.

На основі аналізу публікації І. Голубевої та А. Гірника [6] встановлено, що у майбутніх фахівців із розв'язання конфліктів проходить активне формування особистісного ставлення до різних соціальних процесів, подій і фактів як на свідомому, так і на підсвідомому рівнях. Як доводить П. Маккарті (*P. McCarthy*) [7], найбільшою перспективою під час викладання конфліктологічних дисциплін в університетах США володіють такі методи навчання як: дискусія (в аудиторії у малій або великій групі), мозковий штурм; перегляд відеоматеріалів; кейс-метод; рольові ігри; індивідуальна робота з роздатковим навчально-методичним матеріалом; виступ провідного спеціаліста в певній галузі; вправи для обговорювання особистісних цінностей.

У процесі дослідження було встановлено, що вагому роль під час навчання студентів теорії та практики розв'язання конфліктних ситуацій в американських університетах відведено стилям учіння студентів під час викладання дисциплін конфліктологічного спрямування. Тобто, для вибору оптимального стилю учіння викладачеві стосовно кожного студента необхідно дослідити: реакцію на навколишнє середовище, рівень емоційної підготовки, соціальні вподобання щодо навчання, фізіологічні фактори, співвідношення синтетичного та аналітичного мислення. У цьому контексті підтримуємо американських дослідників у тому, що лише у такому випадку можна очікувати, що вивчення конфліктологічних дисциплін буде спрямоване не просто на трансляцію певної суми знань від викладача до студентів, а на формування навичок аналітичного, незалежного, критичного самостійного мислення. Зокрема, на переконання дослідниці, всі студенти можуть вчитися, але ресурси, підходи та інструменти навчання мають різнитися відповідно до особистості студентів.

Доволі креативним вважаємо те, що на факультеті соціології студентам університету Колораду пропонується прослухати навчальний курс „Управління конфліктами в соціальних інституціях” (код навчальної дисципліни – SOCY 4021-640). Зокрема, цю дисципліну студенти мають змогу прослуховувати як у режимі очного так і дистанційного навчання. Курс є екзаменаційними та має 3 кредити, причому його вартість є різною 555 \$ (очна) та 465 \$ (дистанційна) форма. Як було встановлено дистанційна форма навчання розробляється з метою максимального забезпечення потреб студентів щодо: 1) часу вивчення курсу; 2) обсяг навчального матеріалу, який можна опанувати за одне заняття; 3) узгодження індивідуальних можливостей студентів (пам'ять, інтелект, втомлюваність, увага) швидкості опануванню навчальної інформації; 4) наявності вільного графіка організації навчального процесу, що носить індивідуальних характер.

Вивчення публікації І. Голубевої [6, с. 33] дозволяє констатувати, що студенти під час вивчення навчального курсу „Управління конфліктами в соціальних інституціях” повинні написати від 6 до 8 підсумкових письмових робіт у вигляді есе до 8 сторінок та здати іспит у формі дидактичного тесту. Майбутні фахівці мають змогу вивчити теорію розв'язання конфліктів, ознайомитися із арсеналом методологічних прийомів розв'язання міжособистісних, між групових та між організаційних конфліктів.

Зокрема, майбутні фахівці вивчають такі модулі: 1) Загальні положення; 2) Основні поняття курсу; 3) Комунікація та визначення фактів; 4) Ескалація конфлікту; 5) Силове вирішення конфліктів; 6) Інтеграційна система; 7) Обмін інформацією та процедурні проблеми; 8) Інтеграційні підходи. Усі модулі розділено на чотири частини. Перша частина зосереджена на основних концепціях і теоретичних ідеях. Вона містить основні поняття про природу та функції конфліктів. Тоді як три наступні частини присвячені практичним аспектам вирішення конфліктних ситуацій. Причому, у другій частині студенти вчать визначати в чому полягає конфліктна ситуація, визначають усі сторони конфлікту та досліджують його наслідки. Третя частина дозволяє розглядати ускладнюючі чинники, які усугубляють конфлікти. Четверта частина спрямована на розкриття сутності конфронтаційних стратегій через використання сили, відкритих переговорів, зміна думки. За подібним сценарієм відбувається й опанування магістерського курсу „Вчення про конфлікти”, який містить інтерактивні компоненти.

У процесі вивчення означеного спектру питань було встановлено той факт, що доволі перспективним у зарубіжній освіті є підготовка студентів у контексті надавання *медіаторських* послуг під час врегулювання конфліктів. До прикладу, актуальним у контексті нашого дослідження стало те, що нині на законодавчому рівні медіаторські послуги закріплені у відповідних правових актах у США, Австрії, Великій Британії, Німеччині, Нідерландів та Франції [8, с. 29].

Встановлено, що доволі активно медіаторська діяльність поширена в американському суспільстві, де прийнято „Акт про медіацію”, відповідно до якого американські суди приймають судовий позов розгляду лише у тому випадку, коли сторони аргументовано доводять, що медіативне розв’язання конфлікту є випробуванням та не принесло результатів. Зокрема, впродовж більш ніж 15 років в США активно діє Національний інститут розв’язання конфліктів, провідні фахівці якого безпосередньо причетні до розробки нових методів медіаторської діяльності. Так, С. Бесемер (*S. Besemer*), наводить дані про те, що в США активно діють центри „сусідської юстиції” (їх близько 700), які надають безкоштовні послуги посередництва, займаються врегулюванням спорів між орендарями та найманими працівниками, а також вирішують сімейні конфлікти [9, с. 47–48]. Такі державні структури в американському суспільстві розглядаються як альтернативні заклади, що дозволяють розвантажити судову систему. Усі наведені факти доводять, що з метою активної медіаторської діяльності виникає потреба у кваліфікованих кадрах, які можуть на професійному рівні надавати кваліфіковані медіаторські послуги.

Цікаві традиції щодо медіаторської діяльності має Євросоюз, де активно дотримуються Кодексу медіатора, а також діють директиви, які врегульовують діяльність посередників. Зокрема, Директива 2008/52, яка зобов’язала країни, що є членами ЄС до 2011 року увести в дію закони, нормативні акти та розробити адміністративні правила, які б були спрямовані на забезпечення спрощеного доступу усіх громадян ЄС до вирішення конфліктів шляхом медіаторської діяльності. Цей факт доводить, що по-перше, на законодавчому рівні визнано ефективність медіації у якості найшвидшого позасудового способу вирішення конфліктів; по-друге, засвідчив потребу у підготовці кваліфікованих фахівців-медіаторів, які мають фахові знання та володіють практичними умінями у сфері врегулювання конфліктів у громадських та комерційних справах.

У Великій Британії, як відзначає, Н. Заверико [8, с. 28–29], використати послуги медіатора можна не тільки очно, але й у дистанційному режимі (заочно) через телефонну службу „гаряча лінія”. Авторка наводить доволі цікаву норму, про те, що у тому випадку, коли сторона відмовляється від досудової посередницької діяльності, то на її плечі лягають усі судові витрати, навіть у тому випадку, коли справу виграно.

Найвище оцінено фах медіатора в Австрії, де її занесено в номенклатуру професій. Зокрема, ще на початку XXI століття (2004 р.) у цій країні, як свідчать науковці, прийнято закон на федеральному рівні про медіацію. На основі цього закону розроблено стандарти професійної підготовки медіаторів, а також відбувається їхнє навчання. На основі вивчення напрацювань Т. Авельцевої та Н. Зимівець встановлено, що у найбільш загальному контексті під час професійної підготовки майбутніх медіаторів у Австралії, Канаді та Новій Зеландії їх активно готують до проведення з клієнтами програм відновного правосуддя.

Під час навчання майбутні медіатори мають змогу опанувати такими програмами, як:

- медіація (посередництво) жертв і правопорушників під назвою „Примирення жертв і правопорушників”;
- кола правосуддя (на основі використання традиційних підходів північноамериканських індіанців);
- сімейна конференція (залучення на зустрічі представників місцевих співтовариств і найближчого соціального оточення сторін правопорушення).

На основі вивчення напрацювань іноземних науковців щодо класифікації загальних компетентностей магістрантів було виокремлено спектр тих ключових компетентностей студентів найвищого освітнього рівня, які є найбільш цінними під час формування готовності до розв’язання професійних конфліктів у майбутній професійній діяльності.

До них віднесено: здатність до аналізу та синтезу; уміння застосовувати знання на практиці; застосування базових знань професії на практиці; здатність до самонавчання; навички роботи з інформацією (уміння знаходити та аналізувати інформацію з різних джерел); уміння самокритики та критики; здатність адаптуватися до нових ситуацій; спроможність генерувати нові ідеї (творчість); розв’язання задач; прийняття рішень; робота в команді; уміння спілкуватися з непрофесіоналами галузі; дотримання етики.

Провідна ідея виокремлення із загального переліку саме цих компетентностей ґрунтується на необхідності розвитку потенціалу вищої освіти в соціальній сфері, приведення її у відповідність до сучасних вимог європейського та світового освітнього простору. У цьому зв’язку цілком очевидною є розробка цілісної педагогічної концепції організації неперервності професійної підготовки фахівців соціальної сфери, яка охоплює стратегії розвитку загальних компетентностей студентів магістратури у контексті формування готовності до розв’язання професійних конфліктів.

Отже, у провідних європейських країнах накопичено значний досвід професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери у цілому, а також є доволі значні позитивні здобутки у формуванні готовності до розв'язання конфліктів. Найкращі зразки такої підготовки необхідно ґрунтовно проаналізувати з метою запозичення та використання у практиці українських ВНЗ. Наголошуємо на тому, що основними тенденціями модернізації професійної підготовки фахівців для соціальної сфери є децентралізація управління вищою освітою, уніфікація змісту підготовки, впровадження технологій дистанційної освіти, посилення міждисциплінарної взаємодії, інтернаціоналізація освіти. У нашому баченні максимальне врахування світових тенденцій є важливим не лише з точки зору підвищення якості соціальної освіти, але й у контексті інтеграції фахівців з дипломами українських ВНЗ у європейський та світовий простір робочої сил в соціальній сфері.

#### Список використаних джерел:

1. Наказ Міністерства соціальної політики „Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)” [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z1243-16> – Загол. з екрану. – Мова укр.
2. Горішня Н. М. Сучасні тенденції модернізації підготовки соціальних працівників / Н. М. Горішня // Соціальна робота і соціальна педагогіка: виклики сьогодення: Збірник наукових праць за матеріалами ІV всеукраїнської науково-практичної конференції / за заг. ред. В.А. Поліщук, С.М. Калаур, Г.І. Слосанської – Тернопіль: Вектор, 2016. – С. 33-39.
3. Castells M. „The new global economy”. In Challenges of globalisation: South African debates with Manuel Castells ed. by J. Muller, N. Cloete & S. Badat. – Cape Town: Maskew Miller Longman, 2001. – P. 2-21.
4. Близнюк В. Особливості розвитку ринку праці в Україні: перспективи та виклики для освітньої сфери / Вікторія Близнюк // Виклик для України: розробка рамкових основ змісту (національного курикулуму) загальної середньої освіти для 21 століття: матеріали Всеукр. наук.-пр. конф., 26-27 червня 2007 р. – К.: ТОВ УВПК „Ексоб”, 2007. – С. 21-24.
5. Лещук Г. В. Альтернативні шляхи здобуття та підвищення професійної кваліфікації у Франції / Г. В. Лещук // Психологічна культура вчителя в контексті викликів сучасності: Збірник матеріалів Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю (Тернопіль, 5-6 квітня 2017 р.) / укладачі: В.Є. Кавецький, А.В. Вихрущ, О.Я. Жизномірська, Т.Г. Дідух. – Тернопіль: СМП „Тайп”, 2017. – С. 159-161.
6. Голубева І. В. Стили учіння студентів при викладанні конфліктології у ВНЗ США та України / І. В. Голубева, В. А. Гірник // Наукові записки Національного університету „Києво-Могилянська академія”. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2007. – Т. 71. – С. 26-29.
7. McCarthy P. Common Teaching Methods // Getting the Most out of Your AIDS/HIV Trainings, AIDS Education Training Center, MSN. – 1992. – p. 3-6.
8. Заверико Н. В. Медіація як технологія розв'язання конфліктів серед підлітків: вітчизняний та зарубіжний досвід / Н. В. Заверико // Соціальна педагогіка: теорія та практика. – 2012. – №2. – С. 28-33.
9. Besemer C. Mediation – Vermittlung in Konflikten / Werkstatt fur Gewaltfreie Aktion. 9. – Auflage, Baden 2002. – S. 47-48.