

УДК 159.923

Станишевский М.

РАЗВИТИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ У СПЕЦИАЛИСТОВ, РАБОТАЮЩИХ В СОЦИАЛЬНОМ СЕКТОРЕ

Станишевский М. Развитие профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе. В настоящей статье рассмотрены вопросы развития профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе. Проведен анализ ряда квалификационных проектов, направленных на развитие профессиональной компетентности у различных специалистов и специалистов-волонтеров, работающих в социальном секторе не по прямой специальности. В качестве материала для данного исследования использованы результаты работы проектов «Подготовка персонала для национальной сети консультативных кабинетов поддержки ВИЧ-инфицированных людей», «Учебно-профилактическая программа по снижению опасности заражения ВИЧ в среде христианских общин и жителей Одесской области», «Оказание психологической помощи населению, повышение квалификации, супервизия и «полевая» практика специалистов в психокоррекционных группах, для улучшения работы сектора социальных услуг в Украине» и ряда других квалификационных проектов.

Ключевые слова: профессиональная компетентность, профессиональная мотивация, оценка изменения компетентности, профессионализация деятельности, квалификационный проект, социальный сектор.

Станишевський М. Розвиток професійної компетентності у фахівців, які працюють у соціальному секторі. У статті розглянуто питання розвитку професійної компетентності у фахівців, що працюють у соціальному секторі. Проведено аналіз низки кваліфікаційних проектів, спрямованих на розвиток професійної компетентності у різних фахівців і фахівців-волонтерів, які працюють у соціальному секторі не за прямим фахом. В якості матеріалу для цього дослідження використано результати роботи проектів «Підготовка персоналу для національної мережі консультативних кабінетів підтримки ВІЛ-інфікованих людей», «Навчально-профілактична програма зі зниження небезпеки зараження ВІЛ в середовищі християнських громад і жителів Одеської області», «Надання психологічної допомоги населенню, підвищення кваліфікації, супервизія і «польова» практика фахівців у психокорекційних групах, для поліпшення роботи сектору соціальних послуг в Україні» та низки інших кваліфікаційних проектів.

Ключові слова: професійна компетентність, професійна мотивація, оцінка зміни компетентності, професіоналізація діяльності, кваліфікаційний проект, соціальний сектор.

Постановка проблемы. Стремительные изменения в обществе, развитие науки и расширение различных знаний требует систематического повышения уровня квалификации специалистов. Чтобы соответствовать требованиям времени, необходимо заботиться о получении новых знаний и развитии соответствующих навыков. Изменение окружающей ситуации, вызванное социальными, политическими и экономическими трансформациями, требует соответствующей быстрой и качественной подготовки и переподготовки персонала. Социальный сектор деятельности является динамичным и быстро изменяющимся, в тоже время он остается наиболее уязвимым с точки зрения экономической обеспеченности. Поэтому развитие профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе, имеет существенные особенности, связанные со спецификой своей направленности и деятельности [10, с. 308–309]. Перед психологической наукой в данном сегменте стоит ряд важных вопросов, среди которых можно выделить следующие: 1). Какие существуют виды мотивации в сегменте развития профессиональной компетентности? 2). Как оценивают уровень изменения своей компетентности специалисты, прошедшие дополнительную квалификацию? 3). Как эффективно внедрить полученные новые знания и умения в повседневную практику? 4). Каких основных психологических принципов необходимо придерживаться при повышении уровня квалификации специалистов, работающих в социальном секторе?

Анализ последних исследований и публикаций. Проблема развития профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе, представляет большой теоретический и практический интерес. В данном сегменте проводится немало исследований, среди которых можно выделить ряд направлений. Прежде всего, это профессионализация социальной работы и выведение ее в разряд системной, научно обоснованной и высоко квалифицированной деятельности. В данном направлении исследования проводили И. Д. Горшкова [7, с. 105–107], Д. В. Лопушов [3, с. 173], Е. И. Холостова [9], А. А. Чернецкая [10] и др. Оценку эффективности квалификации специалистов исследовали В. Н. Васильков [2, с. 55–58], И. Д. Горшкова [7, с. 105–107], Н. Н. Мойсеева [7, с. 113–114]. Основные психологические принципы при обучении специалистов, работающих в социальном секторе, рассматривались К. Фопель [8, с. 552–583], Е. И. Холостовой [9], А. А. Чернецкой [10].

Большое внимание изучению проблем обучения и повышения квалификации в группах тренинга было уделено И. Д. Горшковой [7, с. 105–107], Ю. Н. Емельяновым [4], К. Роджерсом [6], К. Фопель [8, с. 552–583], И. Яломом [11] и другими исследователями. Также значительный вклад в исследования процессов подготовки специалистов и их взаимодействия в тренинговых группах внесли Ю. Н. Емельянов [4], А. А. Чернецкая [10] и другие авторы. В последнее время в данной области исследований наибольшее внимание уделяется проблеме повышения эффективности краткосрочных программ повышения квалификации специалистов и добровольцев (волонтеров), работающих в различных сферах общества.

Целью данной статьи является улучшение качества подготовки программ повышения профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе.

Изложение основного материала и результатов исследования. В статье рассмотрен ряд проектов, направленных на развитие профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе. В качестве материала для данного исследования были использованы результаты работы проектов «Подготовка персонала для национальной сети консультативных кабинетов поддержки ВИЧ-инфицированных людей» и «Учебно-профилактическая программа по снижению опасности заражения ВИЧ в среде христианских общин и жителей Одесской области». Проекты проводились в период с 2008 по 2013 годы. Целью первого проекта было расширение услуг для ВИЧ-инфицированных людей через предоставление квалифицированной первичной консультативной помощи. Целью второго проекта выступало снижение количества новых случаев ВИЧ-инфицирования в Одесской области. Оба проекта были направлены на подготовку персонала или повышение квалификации уже существующих специалистов для работы в области профилактики ВИЧ и поддержки людей, живущих с этой проблемой. В статье также исследуется на предмет развития профессиональной компетентности проект «Оказание психологической помощи населению, повышение квалификации, супервизия и «полевая» практика специалистов в психокоррекционных группах, для улучшения работы сектора социальных услуг в Украине». Первой целью проекта является улучшение качества психосоциальных услуг для уязвимых групп населения в Украине, второй – улучшение психического и эмоционального состояния целевой группы проекта. Все выше перечисленные проекты проводились при финансовой и методической поддержке организации «Акция солидарности немецких католиков с людьми Средней и Восточной Европы» – Renovabis, ФРГ. В каждом из перечисленных проектов проводились пилотные исследования, связанные с мотивацией участников обучения и оценкой полученных знаний, в форме анкет.

Получение новых знаний и навыков основывается на базовом образовании, которое играет роль профессионального фундамента специалистов и в то же время позволяет осваивать новые направления в трудовой деятельности. Дополнительное обучение позволяет развивать и углублять компетенции специалистов в выбранном направлении профессиональной деятельности [10, с. 308–312]. Уровень профессиональной компетентности зависит от базового образования, заинтересованности в своей профессии, желания расширять знания и получать новые профессиональные навыки. Однако развитие профессиональной компетентности, прежде

всего, зависит от мотивации к саморазвитию, уровня самореализации и личностной самоактуализации специалиста [5, с. 89–90, 257–284].

Для исследования видов мотивации развития профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе, были предложены анкеты, в которых предлагалось участникам проектов сообщить, почему они решили принять участие в дополнительном обучении, направленном на развитие профессиональной компетенции. Анкеты были предложены перед началом обучения и после его окончания. В анкетировании приняло участие 212 человек. Возраст анкетированных от 23 до 48 лет. Из общего количества анкетированных 98% выбрало три, как им показалось, наиболее подходящих ответа. Первый ответ: «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для себя (собственного развития)». Второй ответ: «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для улучшения помощи моим клиентам (пациентам)». Третий ответ: «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для собственного развития и улучшения помощи моим клиентам (пациентам)». Такие ответы, как «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для увеличения уровня материального вознаграждения» и «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для передачи знаний моим коллегам или другим людям», были выбраны 2% опрошенных. Ответы «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для содержательного проведения времени», «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации потому, что мне не интересно на основной работе» и «Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для... (другие предложения анкетированных)» не были выбраны.

Анкетирование проводилось добровольно, анонимно до и после окончания обучения. Обучение представляло собой от 8 до 16 семинаров, которые проводились в течении трех дней в различных населенных пунктах Украины, в частности в Киеве, Одессе, Николаеве, Камянце-Подольском, Летичеве (Хмельницкая область) и др. В обучении принимали участие психологи, врачи, фельдшера, медсестры, педагоги, социальные педагоги, священнослужители и монашествующие разных конфессий, юристы, предприниматели, социальные работники и представители других специальностей. Около 49% участников обучения работали в социальном секторе на волонтерских основах. В анкетировании до и после обучения предлагалось выбрать один ответ, который, по мнению участника, наиболее соответствует его мотивации или предложить собственный. Результаты анкетирования представлены в *табл. 1*.

Как видно из *табл. 1*, в начале обучения первый ответ выбрало 46% участников, второй ответ выбрало 15% участников, третий ответ выбрало 39% участников обучения. В конце обучения мотивация существенно перемещается в сторону помощи другим людям, то есть клиентам или пациентам. Первый ответ выбирает 16% участников, второй ответ выбирает 33% участников, третий ответ выбирает 51% участников обучения. Эта тенденция свидетельствует в пользу периодического проведения различных форм мероприятий (семинаров, тренингов, практик) по развитию профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе, для повышения уровня мотивации в их сегменте деятельности.

Важным материалом для анализа является оценка уровня изменения компетентности специалистов, прошедших дополнительную квалификацию. Для этого участникам обучения была предложена шкала, по которой они должны были самостоятельно, анонимно и добровольно оценить уровень компетентности после обучения. Участников просили оценить следующее: «В результате обучения я думаю, что:

1. Мой уровень профессиональной компетентности значительно вырос.
2. Мой уровень профессиональной компетентности улучшился.
3. Мой уровень профессиональной компетентности остался прежним.

4. Мой уровень профессиональной компетентности ухудшился.
5. Не уверен, не могу ответить».

Таблица 1

Виды мотивации развития профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе, до и после обучения

Выбранные ответы	До начала обучения	После обучения
Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для себя (собственного развития)	46%	16%
Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для улучшения помощи моим клиентам (пациентам)	15%	33%
Я занимаюсь развитием профессиональной компетентности и принимаю участие в дополнительной квалификации для собственного развития и улучшения помощи моим клиентам (пациентам)	39%	51%

В опросе приняло участие 203 человека, участников выше представленных проектов, которые принимали участие в предыдущем анкетировании. Часть участников обучения (9 человек) по разным причинам не смогли принять участие в исследовании оценки уровня изменения компетентности, так как опрос проводился после окончания программы обучения. Возраст анкетированных – от 23 до 48 лет, 47% респондентов работали в социальном секторе на волонтерских основах. В опроснике предлагалось выбрать один ответ, который, по мнению участника, наиболее соответствует его ощущениям. Были получены следующие результаты, проиллюстрированные в табл. 2.

Таблица 2

Собственная оценка уровня изменения компетентности у специалистов, прошедших дополнительную квалификацию

Выбранные ответы	Количество опрошенных
Мой уровень профессиональной компетентности значительно вырос	31%
Мой уровень профессиональной компетентности улучшился	61%
Мой уровень профессиональной компетентности остался прежним	2%
Мой уровень профессиональной компетентности ухудшился	0%
Не уверен, не могу ответить	6%

Исследование оценки уровня изменения компетентности специалистов, прошедших дополнительную квалификацию, говорит о высоких результатах дополнительной квалификации с целью развития профессиональной компетентности у специалистов, работающих в социальном секторе. Это также подтверждается исследованиями, проведенными Фондом развития и поддержки профилактических программ и кафедрой социологии и политологии МГУ. Исследование краткосрочных интерактивных обучающих программ подготовки и переподготовки специалистов, которое было проведено в 2007–2009 годах, показало высокий

уровень формирования новых навыков. Для оценки ситуации и сбора данных участникам обучения была предложена анкета, которая включала три уровня. Первый уровень изучал реакцию на обучение. Второй уровень оценивал уровень знаний. Третий уровень оценивал перспективу поведения участников на рабочем месте. В результате были получены следующие данные. Что касается реакции на обучение (уровень 1), то положительную оценку дало 92% исследуемых. Изменение установок и формирование новых навыков (уровень 2) отметило 78% участников. Однако применить полученные знания на практике (уровень 3) предполагало лишь 28% исследуемых [7, с. 105–106]. Эти данные в целом соответствуют данным, полученным в результате собственных исследований вышеприведенных проектов. Исходя из них, можно сделать вывод об общих тенденциях, среди которых высокая степень заинтересованности участников, значительное влияние на уровень компетентности и в тоже время невысокая степень реализации полученных новых знаний непосредственно в практике.

Возникает вопрос, как эффективно внедрить полученные новые знания и умения в повседневную практику? Чего не хватает с психологической точки зрения для внедрения новых практик и навыков в повседневную профессиональную деятельность? Сформировавшиеся годами принципы работы, сложные экономические условия, застывшие и устаревшие системы взаимодействия персонала, некоторые традиции, к сожалению, не способствуют внедрению новых практик и часто не соответствуют уровню новых компетенций специалистов. Полученные знания и навыки часто невозможно реализовать в старых условиях работы. Изменить систему также оказывается проблематичным. Однако наибольшей проблемой, видимо, является собственно мотивация самого персонала [7, с. 106]. С нашей точки зрения необходимо увеличивать удельный вес специалистов, которые регулярно проходят различные семинары, тренинги и другие мероприятия, направленные на повышение компетенции. Это позволит «расшевелить» и сделать более открытой и гибкой систему, связанную с сектором социальных услуг [4, с. 609–620]. Кроме этого, высокую эффективность показывают мотивирующие тренинги [3, с. 173] и формирование приверженности персонала к новым навыкам и подходам. В качестве практических шагов могут быть использованы также краткие встречи для представления лучших практик и обмена опытом непосредственно на базе социальных проектов и учреждений [3, с. 173–193].

Каких основных психологических принципов необходимо придерживаться при повышении уровня квалификации специалистов, работающих в социальном секторе? Очевидно, что для получения хороших результатов и достижения высокого уровня квалификации необходима соответствующая мотивация специалистов [4, с. 620]. Высокая мотивация предполагает открытость новым знаниям и готовность к собственным личностным изменениям [1, с. 11–12]. Открытость и желание измениться не возможны без добровольности, в противном случае специалисты не станут направлять усилия на изменение ситуации в сфере их деятельности. Поэтому повышение квалификации должно сопровождаться позитивными установками и эмоциями, в противном случае принуждение к обучению не принесет позитивных изменений в перспективе. При этом необходимо проявлять внимание и сохранять полученный ранее опыт, ценить знания, которые были накоплены в повседневной, многолетней практике специалистов. В связи с этим нельзя недооценивать знания и умения персонала. Программы повышения квалификации должны не только основываться на базовых знаниях специалистов, но также учитывать накопленный опыт, извлекая наиболее ценные элементы этого опыта в повседневную широкую практику. Это создаст атмосферу открытости, сотрудничества и доверия между обучаемыми и преподавателями (тренерами). Большое значение имеет качество новой информации и соответствие ее нуждам специалистов. Наиболее актуальная информация лучше усваивается и имеет больше шансов быть примененной на практике.

Важным элементом развития профессиональной компетентности является качество подачи информации и уровень подготовки преподавателей или тренеров. Для этого необходимы хорошие знания материала и непосредственная практика, эмпатия и чуткость к запросам обучаемых специалистов. Также в деле развития профессиональной компетентности у

специалистов, работающих в социальном секторе, необходимо воспитывать чувствительность к изменениям, которые происходят в социальном секторе деятельности и в обществе в целом. Значимыми характеристиками для самих специалистов являются альтруизм и высокая степень профессиональной мотивации. Соответственно этому существует необходимость регулярных мероприятий по профилактике профессионального выгорания, которые можно включать как элементы в учебном процессе [10, с. 308–309].

Выводы. Развитие общества и получение новых знаний требует регулярного повышения квалификации или переквалификации. Дополнительное обучение позволяет развивать и углублять компетенции специалистов в выбранном направлении профессиональной деятельности. Для улучшения внедрения новых знаний и умений необходимо увеличивать удельный вес специалистов, которые регулярно проходят различные семинары, тренинги и другие мероприятия, направленные на повышение компетенции. Это позволит сделать более гибким и современным сектор социальных услуг. Повышение квалификации специалистов, работающих в социальном секторе должно сопровождаться позитивными установками и эмоциями, быть добровольным и открытым для новых форм обучения. При этом необходимо проявлять внимание и сохранять полученный опыт, ценить знания, которые были накоплены в повседневной, многолетней практике социальной работы.

Перспективы дальнейших исследований лежат в повышении эффективности и поиске новых форм краткосрочных программ повышения квалификации и переквалификации специалистов и добровольцев (волонтеров), работающих в различных сферах социального сектора. Необходимо развивать новые методики мотивации персонала к обучению и разрабатывать системы оценки уровня квалификации специалистов.

Список использованных источников

1. Агачева Ю. Дослідження атракції як феномену міжособистісної взаємодії / Ю. Агачева, О. Блинова // Актуальні проблеми практичної психології. – 2004. – Бн. – С. 11–12.
2. Васильков В. Н. Дослідження атракції як феномену міжособистісної взаємодії / В. Н. Васильков // Актуальні проблеми практичної психології. – 2004. – Бн. – С. 55–58.
3. Вторая конференция по вопросам ВИЧ/СПИДа в Восточной Европе и Центральной Азии // Сборник тезисов ЕЕСААС. – 2008. – С. 173–193.
4. Емельянов Ю. Н. Обучение общению в учебно-тренировочной группе / Ю. Н. Емельянов // Соціальна психологія груп / за ред. Н. О. Євдокимової. – Миколаїв : Іліон, 2013. – С. 609–620.
5. Маслоу А. Г. Мотивация и личность / А. Г. Маслоу. – СПб. : Евразия, 2001. – 478 с.
6. Роджерс К. Искусство консультирования и терапии / К. Роджерс. – М. : Эксмо, 2002. – 976 с.
7. Третья конференция по вопросам ВИЧ/СПИДа в Восточной Европе и Центральной Азии // Сборник тезисов ЕЕСААС. – 2008. – С. 105–107.
8. Фопель К. Социально-психологическое обучение в группе / К. Фопель // Соціальна психологія груп / за ред. Н. О. Євдокимової. – Миколаїв : Іліон, 2013. – С. 552–583.
9. Холостова Е. И. Социальная работа : учеб. пособ. / Е. И. Холостова. – М. : Дашков и К, 2006. – 668 с.
10. Чернецкая А. А. Технология социальной работы : учебник / под ред. А. А. Чернецкой и др. – Ростов н/Д. : Феникс, 2006. – 400 с.
11. Ялом И. Теория и практика групповой психотерапии / И. Ялом. – СПб. : Питер, 2000. – 640 с.

Spisok ispol'zovannyh istochnikov

1. Ahacheva Yu. Doslidzhennya atraktsiyi yak fenomenu mizhosobystisnoyi vzayemodiyi / Yu. Ahacheva, O. Blynova // Aktual'ni problemy praktychnoyi psykholohiyi. – 2004. – Bn. – S. 11–12.
2. Vasy'l'kov V. N. Doslidzhennya atraktsiyi yak fenomenu mizhosobystisnoyi vzayemodiyi / V. N. Vasy'l'kov // Aktual'ni problemy praktychnoyi psykholohiyi. – 2004. – Bn. – S. 55–58.
3. Vtoraja konferencija po voprosam VICH/SPIDA v Vostochnoj Evrope i Central'noj Azii // Sbornik tezisov EESAAS. – 2008. – S. 173–193.
4. Emel'janov Ju. N. Obuchenie obshheniju v uchebno-trenirovochnoj gruppe / Ju. N. Emel'janov // Sotsial'na psykholohiya hrup / za red. N. O. Yevdokymovoyi. – Mykolayiv : Ilion, 2013. – S. 609–620.
5. Maslou A. G. Motivacija i lichnost' / A. G. Maslou. – SPb. : Evrazija, 2001. – 478 s.
6. Rodzhers K. Iskustvo konsul'tirovanija i terapii / K. Rodzhers. – M. : Jeksmo, 2002. – 976 s.
7. Tret'ja konferencija po voprosam VICH/SPIDA v Vostochnoj Evrope i Central'noj Azii // Sbornik tezisov EESAAS. – 2008. – S. 105–107.

8. Fopel' K. Social'no-psihologicheskoe obuchenie v gruppe / K. Fopel' // Sotsial'na psykholojiya hrup / za red. N. O. Yevdokymovoyi. – Mykolayiv : Ilion, 2013. – С. 609–620.
9. Holostova E. I. Social'naja rabota : ucheb. posob. / E. I. Holostova. – M. : Dashkov i K, 2006. – 668 s.
10. Cherneckaja A. A. Tehnologija social'noj raboty : uchebnik / pod red. A. A. Cherneckoj i dr. – Rostov n/D. : Feniks, 2006. – 400 s.
11. Jalom I. Teorija i praktika gruppovoj psihoterapii / I. Jalom. – SPb. : Piter, 2000. – 640 s.

Stanishevskiy, M. The development of professional competence of social sector workers. The development of professional competence of social sector workers is an important way of improving social services. The rapid changes in society, science and the expansion of general and special knowledge require continuing professional development. Changes in the social environment that are caused by social, political and economic transformations require fast and high-quality staff's training and retraining. Social sector, being a dynamic and rapidly changing field of activities, is at the same time very vulnerable economically. Therefore, the development of social sector workers' professional competence has its specific objectives and instruments. Psychological science faces a number of challenges in social sector which include workers' motivation for professional competence development and retraining for work in new social sector professions, motivation of retrained workers to use new knowledge and skills in everyday work, and creation of appropriate psychological conditions for effective training or retraining.

The author analyzes a number of qualifying projects aimed at developing professional competences in workers and volunteers in the social sector. These projects include "Training personnel for the national network of HIV-positive people counseling offices", "Training and prevention program to reduce HIV risk among Christian communities and residents of Odessa region", "Psychological aid to people, refresher training, supervision and field practice of specialists in therapy groups to improve social services in Ukraine", etc.

An important factor in professional competence development is the way the new information is presented and trainers' efficiency based on their good knowledge of the material, extensive practical experience, empathy and consideration of the trainees' interests, basic professional knowledge and experience.

Keywords: professional competence, professional motivation, assessment of competence changes, professionalization of activities, qualifying project, social sector.

Відомості про автора

Станішевський Мирослав, докторант Опольського університету, Ополь, Польща.
Stanishevskiy, Myrosлав, doctorate, University of Opole, Poland.
E-mail: zhanna.stanishevska@gmail.com

Отримано 15 березня 2017 р.
Рецензовано 20 березня 2017 р..
Прийнято 21 березня 2017 р.

УДК 159.922:316.647.5

Терещенко К.В.

ЗМІСТ ТА СТРУКТУРА ТРЕНІНГУ РОЗВИТКУ ТОЛЕРАНТНОСТІ ПЕРСОНАЛУ ЗАКЛАДІВ ОСВІТИ В УМОВАХ СОЦІАЛЬНОЇ НАПРУЖЕНОСТІ

Терещенко К.В. Зміст та структура тренінгу розвитку толерантності персоналу закладів освіти в умовах соціальної напруженості. У статті висвітлено зміст та структуру тренінгу «Розвиток толерантності персоналу закладів освіти». Тренінг складається зі вступу, основної частини та підведення підсумків. Основна частина включає чотири тренінгові сесії: «Зміст та структура толерантності особистості», «Поняття про толерантність персоналу закладів освіти в умовах соціальної напруженості», «Чинники розвитку толерантності освітнього персоналу на рівні організації», «Чинники розвитку толерантності освітнього персоналу на рівні особистості в