

Розділ 3.

Соціальна робота на місцевому рівні за кордоном: досвід для України

3.1. Міжнародний досвід налагодження соціального партнерства фахівцями соціальної сфери та можливості його використання у вітчизняній практиці розв'язування конфліктів

Серед численних систем координат, за якими відбувається відтворення соціального простору, вагому роль відіграє саме соціальна сфера. Ця сфера розглядається як особлива цілісна підсистема суспільства, основою якої виступають соціальні зв'язки, соціальні відносини, соціальні ідеї та соціальні інститути, а ключовою її функцією є цілісне соціальне відтворення різних суб'єктів життєдіяльності, забезпечення їх соціальної поведінки, соціального функціонування й досягнення на цій основі соціального добробуту відповідно до позитивних соціальних потреб. Слід наголосити на тому, що дослідження методичних аспектів соціальної сфери проводять у Міністерстві соціальної політики, Інституті соціальних досліджень, Раді по вивченню продуктивних сил України НАН України, Національному Інституті стратегічних досліджень, Інституті прогнозування НАН України, Інституті регіональних досліджень. Тобто саме соціальна сфера охоплює весь простір життя людини – від умов її праці та побуту, здоров'я і дозвілля до соціально-класових і соціально-етнічних стосунків.

З точки зору конкретно-наукового рівня методологічного дослідження, соціальна сфера – комплекс галузей, що забезпечують зростання рівня споживання і вдосконалення благ; охоплює соціальні, соціально-економічні, національні взаємини та базується на зв'язку суспільства й особистості. Вона тісно пов'язана із наданням різноманітних послуг населенню¹⁷⁶. В узагальненому сенсі соціальна сфера є однією із найбільш складних сфер українського

¹⁷⁶ Калаур С.М. Теорія і методика професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери до розв'язання конфліктів у професійній діяльності : [монографія] / С.М. Калаур. – Тернопіль : Осадца Ю.В., 2018. – С 14.

суспільства, а головним результатом її діяльності є послуги, що виступають у якості особливого елемента та є специфічною споживчою вартістю. У нашому дослідженні мова буде йти про ту структурну частину соціальної сфери, яка спеціалізується на наданні населенню соціальних послуг. Так, у Законі України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 р. № 966-IV¹⁷⁷ вони визначені як комплекс правових, економічних, психологічних, освітніх, медичних, реабілітаційних та інших заходів, спрямованих на окремі соціальні групи чи індивідів, які перебувають у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги (далі – особи, що потребують соціальних послуг) з метою поліпшення або відтворення їх життєдіяльності, соціальної адаптації та повернення до повноцінного життя. Наголосимо на тому, що надання соціальних послуг громадянам на сьогодні найбільшою мірою перебуває в юрисдикції таких соціальних інституцій, як Міністерство соціальної політики, Центри соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, Управління соціального захисту населення.

У нашому розумінні соціальні працівники мають бути найбільш компетентними в реалізації повного спектру соціальних послуг. З практичного погляду під час безпосередньої реалізації своєї професійної діяльності ці фахівці виконують чималий спектр професійних обов'язків, пов'язаних із виявленням осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, визначенням потреб у соціальних послугах, організацією надання соціальних послуг тим клієнтам, які цього потребують, консультуванням громадян щодо надання всіх видів соціальної допомоги, прийомом заяв та необхідних документів для реалізації соціального обслуговування та захисту, здійсненням соціально-виховних, реабілітаційних, адаптаційних та інших заходів.

Зважаючи на той факт, що кількість соціальних проблем в українському суспільстві невпинно зростає, можемо спостерігати нагальну потребу щодо вдосконалення загальних підходів до організації та практичної реалізації соціальної політики та очікувати зростання якості надання соціальних послуг. Клієнти, які звертаються за допомогою в соціальні служби, разом із проблемою

¹⁷⁷ Закон України «Про соціальні послуги» від 19.06.2003 № 966-IV : [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/966-15>. – Назва з екрану.

матеріального, фізичного, духовного змісту відчують конфліктний стан. Тому поряд із розв'язанням проблем клієнтів, фахівці соціальної роботи безпосередньо або опосередковано розв'язують конфлікти.

Конфлікти як феномени людського життя, глибоко проникли у всі сфери суспільства, а тому фахівці соціальної сфери, як ніхто інший, у своїй професійній діяльності безпосередньо дотичні до їх розв'язання. Конфлікти вважаються один із головних умов розвитку соціальної сфери. Розвиток соціуму завжди містить потенційні конфлікти, але управління, координація змін з метою оптимізації взаємовідносин між усіма суб'єктами соціальної сфери знімає можливість переходу потенційного конфлікту у відкриту форму та дасть змогу перевести деструктивне конфліктне протистояння в конструктивну взаємодію. У цьому контексті стверджуємо, що дефініція «конфлікт» є однією із найбільш актуальних та найчастіше вживаних у соціальній сфері наукових категорій.

Сьогодні у нашій країні реалізовувати соціальну політику повинні фахівці, які мають високий рівень готовності до професійної діяльності загалом, та до розв'язання конфліктів зокрема. Як доказ вагомості такої тези наведемо наступний факт: згідно з Наказом Міністерства соціальної політики «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги посередництва (медіації)» від 17.08.2016 р.¹⁷⁸, майбутній фахівець має уміти кваліфіковано надавати допомогу у врегулюванні конфлікту/спору як посередник (медіатор).

Суттєве ускладнення характеру соціальних проблем, на вирішення яких мають спрямовувати свої зусилля професіонали, призвело до нагальної потреби перегляду розуміння місії професії, а також і до необхідності реформ у системі професійної підготовки студентів, що прийдуть на роботу в соціальну сферу в різних країнах. Очевидно, що для того, аби відповідати новим вимогам професії – сприяти соціальному розвитку, розробляти та впроваджувати соціальні реформи, ефективно долати нові виклики, – фахівці, повинні володіти відповідними знаннями і вміннями в галузі налагодження партнерських стосунків та

¹⁷⁸ 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.

розв'язання конфліктів. З огляду на це, актуальним вбачається вивчення закордонного досвіду професійної підготовки майбутніх фахівців до розв'язання конфліктів та налагодження соціального партнерства та імплементація його в українську освітню систему.

У глобальному контексті провідною тенденцією в 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 й затверджені «Глобальні стандарти підготовки соціальних працівників». Їх метою є впровадження єдиних підходів до підготовки фахівців, її стандартизація в 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 із країн Східної Європи, Африки, Азії та Китаю вони слугують певним орієнтиром щодо «ключових знань, процесу, цінностей та умінь соціальних працівників»¹⁷⁹. Доволі перспективним є поєднання підготовки із соціальної роботи з іншими галузями знань, що 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.

Нині фахівці дедалі частіше зустрічаються з глобальними викликами, такими як міжнародна міграція, міжнародне усиновлення, 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 напрямом професійної підготовки, але й у розвинутих країнах світу, де вже

¹⁷⁹ Grey M. Global —double standards in social work: A critical analysis / M. Grey, S. Webb [Electronic resource]. — Mode of access: https://www.researchgate.net/publication/248920653_The_Myth_of_Global_Social_Work_Double_Standards_and_the_Local-Global_Divide. — Title from the screen.

сформувалися національні моделі підготовки майбутніх фахівців для соціальної сфери.

Вивчаючи означену проблематику, Н. Горішня наголошує на тому, що «основними тенденціями модернізації професійної підготовки фахівців для соціальної сфери є децентралізація управління вищою освітою, уніфікація змісту підготовки, упровадження технологій дистанційної освіти, посилення міждисциплінарної взаємодії, інтернаціоналізація освіти»¹⁸⁰. У нашому баченні дослідження та максимальне врахування світових тенденцій є важливими не лише з погляду підвищення якості соціальної освіти, але й у контексті інтеграції фахівців з українськими дипломами у європейський та світовий простір робочої сили у соціальній сфері.

Важливе значення, у контексті нашого дослідження мають праці, у яких висвітлюються загальний стан та особливості реформування професійної підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери в різних країнах (Великобританії, Канаді, США, Німеччині). До прикладу, аналіз публікації М. Кастельса (M. Castells)¹⁸¹ засвідчує, що сучасний стан соціальної сфери характеризується різноманітними проблемами (зростанням соціальної нерівності, міграції, тероризму, порушенням 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 у їх розв'язанні.

Зазначимо, що доволі визначальним у контексті змін професійної підготовки фахівців соціальної сфери вважаємо документ «Світові пріоритети соціальної роботи й соціального розвитку: зобов'язання щодо дій» (2012 р.), який спільно оприлюднено Міжнародною федерація соціальних працівників, Міжнародною

¹⁸⁰ Горішня Н. М. Сучасні тенденції модернізації підготовки соціальних працівників / Н. М. Горішня // Соціальна робота і соціальна педагогіка: виклики сьогодення: Зб. наук. праць за матеріалами IV всеукраїнської науково-практичної конференції / за заг. ред. В.А. Поліщук, С.М. Калаур, Г.І. Слезанської – Тернопіль: Вектор, 2016. – С. 38.

¹⁸¹ 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.

асоціацією шкіл соціальної роботи та Міжнародною радою з питань соціального добробуту. Головна ідея цього документу полягає в «просуванні нового світового порядку, який зробить реальністю повагу до прав людини та її гідності, а також призведе до появи іншої структури відносин між людьми»¹⁸². Зокрема, у документі наголошено на необхідності опиратися на професійні навички щодо вироблення прагматичних рішень для досягнення стійких результатів у розв'язанні індивідуальних та глобальних соціальних проблем і конфліктів. У згаданому документі йдеться про необхідність формування умінь налагоджувати стосунки при виконанні професійних обов'язків у процесу професійної підготовки майбутніх фахівців.

Сьогодні в багатьох країнах світу відбуваються активні реформаційні процеси у підготовці майбутніх фахівців для соціальної роботи, врахування яких є актуальними не лише для вдосконалення професійної підготовки відповідних фахівців, але й для реформування всієї системи вищої освіти України та її інтеграції у європейський та світовий освітній простір.

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

Згідно з європейською моделлю організації вищої освіти, професійна підготовка майбутніх фахівців має 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, як зазначено в публікації О. Родко, вимагає оволодіння знаннями в галузі наукових дисциплін, необхідних для роботи в соціальній сфері, оволодіння специфічними методами

¹⁸² The Global Agenda for Social Work and Social Development [Electronic resource]. – Mode of access: www.globalsocialagenda.org. – Title from the screen.

кожної із цих дисциплін і аналізу сфери їх практичного застосування. Ці вимоги покладені в основу побудови курсів, що включають у себе 5 основних дисциплін: 1) Структура інститутів соціальної роботи; 2) Соціальна економіка; 3) Соціальне середовище; 4) Здоров'я, гігієна й медично-соціальний захист населення; 5) Відносини між людьми¹⁸³.

Більш ґрунтовне вивчення програм курсів дало змогу констатувати, що навчальний курс «Відносини між людьми» передбачає формування конфліктологічної компетентності та націлює на партнерську взаємодію.

На основі вивчення публікацій С. Кубицького¹⁸⁴ та К. Оганяна¹⁸⁵ встановлено, що структура підготовки дипломованих фахівців соціальної сфери у *Великій Британії* визначається Центральною радою з питань навчання й 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 у галузі соціальної роботи, визначає компетентність, яку кандидат має продемонструвати до того, як здобуде кваліфікацію, що передбачає наявність відповідних знань і вмінь та розуміння цінностей соціальної роботи. Зміст програми підготовки фахівців соціальної роботи зводиться до шести блоків:

- 1) спілкування і найм, сприяння та підтримка;
- 2) допомога клієнту;
- 3) аналіз і планування;
- 4) втручання в життя клієнта й надання йому необхідних соціальних послуг;
- 5) робота в організації;
- 6) розвиток професійної компетентності.

¹⁸³ Ротко О. М. Зарубіжний досвід організації професійної підготовки фахівців із соціальної роботи / О. М. Ротко // Соціальна робота і соціальна педагогіка: виклики сьогодення: Зб. наук. праць за матеріалами IV всеукр. наук.-практ. конф. / за заг. ред. В.А. Поліщук, С.М. Калаур, Г.І. Слезанської – Тернопіль: Вектор, 2016. – С. 148.

¹⁸⁴ Кубицький С. О. Технології соціально-педагогічної роботи в зарубіжних країнах: навч. посіб / С. О. Кубицький. – 3-тє вид. доп. і перероб. – К. : Міленіум, 2015. – 300 с.

¹⁸⁵ Оганян К. М. Социальная работа за рубежом: международный опыт и шведская модель : [монография] / К. М. Оганян. – 2-е изд., перераб. и доп. – СПб. : Изд-во СПбГЭУ, 2016. – 231 с.

Отже, як бачимо, для того, аби надати допомогу (2 блок) та здійснити втручання у життя клієнта (4 блок), майбутній фахівець повинен володіти теоретичними знаннями та мати практичні навички розв'язання конфліктів. Зокрема, було з'ясовано основні особливості бакалаврської програми «Соціальна робота» в університеті Кентербері. До них віднесено такі: 1) викладають педагоги з великим практичним досвідом соціальної роботи; 2) студентство є космополітичним (суміш зрілих і молодих студентів, з різних етнічних груп і національностей); 3) програма передбачає великий обсяг практичного навчання у виробничих умовах, що відповідає національним вимогам. Бакалаврська програма «Інтелектуальний розвиток «інвалідів» призначена для студентів, які в майбутньому будуть надавати послуги людям із проблемною поведінкою. Після отримання диплому бакалавра студенти зможуть працювати вихователями або фахівцями у сфері послуг, охорони здоров'я, соціального захисту та освіти для людей із відхиленнями в розвитку.

Зупинимося на більш ґрунтовному аналізі особливостей викладання *конфліктологічних дисциплін у США*. На основі аналізу публікації І. Голубевої та А. Гірника¹⁸⁶ було 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. Найбільшу перспективу під час викладання конфліктологічних дисциплін в університетах США мають такі методи навчання, як: дискусія (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 обговорення особистісних цінностей.

Вагому роль під час навчання студентів теорії та практики розв'язання конфліктних ситуацій в американських університетах, за даними Р. Дунн (Rita

¹⁸⁶ Голубева І. В. Стили учіння студентів при викладанні конфліктології у ВНЗ США та України / І. В. Голубева, В. А. Гірик // Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2007. – Т. 71. – С. 26–29.

Dunn)¹⁸⁷, відведено стилям учіння студентів. Тобто для вибору оптимального стилю учіння викладачу щодо кожного студента необхідно дослідити його реакцію на навколишнє оточення, рівень емоційної підготовки, соціальні уподобання щодо навчання, фізіологічні чинники, співвідношення синтетичного та аналітичного мислення. У цьому контексті підтримуємо американських дослідників у тому, що лише в такому разі 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, усі студенти можуть вчитися, але ресурси, підходи та інструменти навчання мають різнитися відповідно до особистості кожного.

Доволі креативним вважаємо те, що на факультеті соціології студентам університету Колорадо пропонується прослухати навчальний курс «Управління конфліктами в соціальних інституціях» (код навчальної дисципліни – SOCY 4021–640)¹⁸⁸. Зокрема, цю дисципліну студенти мають змогу проходити 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 пропонується з метою максимального забезпечення потреб студентів щодо таких критеріїв: 1) час вивчення курсу; 2) обсяг навчального матеріалу, який можна опанувати за одне заняття; 3) узгодження індивідуальних можливостей студентів (пам'ять, інтелект, втомлюваність, увага) зі швидкістю опанування навчальної інформації; 4) наявність вільного графіка організації навчального процесу, що носить індивідуальних характер. Опрацювання публікації І. Голубевої дозволило нам констатувати, що студенти під час вивчення навчального курсу «Управління конфліктами в соціальних інституціях» повинні написати від 6 до 8 підсумкових

¹⁸⁷ Practical approach to using learning styles in higher education / Rita Dunn and Shirley A. Griggs. – Connecticut : Bergin&Garvet, 2000. – P. 68–74.

¹⁸⁸ Голубева І. В. Особливості викладання конфліктологічних дисциплін у форматі дистанційного навчання у США / І. В. Голубева // Наукові записки Національного університету «Києво-Могилянська академія». Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2005. – Т. 47. – С. 31–36.

письмових робіт у вигляді есе обсягом до 8 сторінок та скласти іспит у формі дидактичного тесту. Майбутні фахівці мають змогу досліджувати теорію розв'язання конфліктів, ознайомитися з арсеналом методологічних прийомів та методів, які доцільно використовувати під час запобігання міжособистісних, міжгрупових та міжорганізаційних конфліктів.

Зокрема, студенти 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. Наступні три частини присвячені практичним аспектам вирішення конфліктних ситуацій. У другій частині студенти вчать визначати, у чому полягає конфліктна ситуація, визначають усі сторони конфлікту та вивчають його наслідки. Третя частина дає змогу розглядати чинники, що ускладнюють конфлікти. Четверта – спрямована на розкриття сутності конфронтаційних стратегій через використання сили, відкритих переговорів, зміни 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 закордонній освіті є підготовка студентів у контексті надання *посередницьких* послуг під час врегулювання конфліктів. До прикладу, актуальним у контексті нашого дослідження є той факт, що нині на законодавчому рівні посередницькі послуги закріплені у відповідних правових

актах у США, Австрії, Великій Британії, Німеччині, Нідерландах та Франції. Як доводять А. Журавський^{189т} а Н. Гайдук¹⁹⁰, вивчення міжнародного досвіду свідчить про те, що рух альтернативного розв'язання спорів поступово сформувався у сферу професійної діяльності, що дістала назву «розв'язання конфліктів», де фахівцем є «посередник». Підготовка до посередництва скерована на задоволення потреб становлення сфери освіти в цій галузі, що розпочинається в початковій загальноосвітній школі і триває на рівні професійної освіти в коледжах та університетах.

Науковці з Оттави¹⁹¹ доводять, що еклектичний і плюралістичний характер посередництва зумовив залучення до процесу підготовки фахівців у сфері розв'язання конфліктів представників юриспруденції, соціальної роботи, економіки й менеджменту. Прикладом такого об'єднання є «Консорціум із питань досліджень, освіти й розвитку» (The Consortium on Peace Research, Education, and Development), до якого увійшли 32 коледжі й університети США, канадський Університет Ватерлоо, ізраїльський Університет Хайфи, британський Університет Бредфорда. Такі об'єднані заклади освіти готують фахівців, які здатні застосовувати теоретичні знання, практичні вміння та навички з різних галузей знань, для розв'язання широкого спектру конфліктів: від міжособистісних стосунків до міжнародної дипломатії.

Посередництво використовується в справах родини, як альтернатива суду між потерпілим та правопорушником, у системі освіти, на робочому місці, у системі охорони здоров'я, для розв'язання міжнародних конфліктів у «гарячих точках» планети. Ще на початку XXI століття про вагомість використання альтернативного підходу для розв'язання спорів у професійній діяльності

¹⁸⁹ Журавський А. Модель процесу посередництва : концепції, методи та прийоми : навч. посіб. / А. Журавський, Н. Гайдук. – Л. : Вид во МАЛТІ М, 2004. – 150 с.

¹⁹⁰ Гайдук Н. М. Професійна підготовка соціальних працівників до здійснення посередництва (на матеріалах США і Канади) : автореф. дис. ... канд. пед. наук: спец. 13.00.04 / Ніна Михайлівна Гайдук; Інститут педагогіки і психології професійної освіти АПН України. – К., 2005. – 23 с.

¹⁹¹ Bonta J., Wallace-Capretta S., Rooney J. Restorative justice : An evaluation of the restorative resolution project. – Ottawa : Solicitor General Canada, 1998. – 37 p.

соціальних працівників наголошували англійські дослідники М. Ізенгард (M. Isenhard) та М. Спангле (M. Spangle)¹⁹².

У публікаціях М. Ланга (M. Lang) та А. Тейлора (A. Taylor)¹⁹³ акцентовано увагу на тому, що становлення нової сфери професійної діяльності супроводжується спробами окреслити найсуттєвіші елементи професійної компетентності фахівця, а також визначити стратегічні напрями в організації змісту професійної підготовки посередників. Зокрема, формування професійної компетентності у сфері посередництва розглядається науковцями як динамічний процес розвитку на таких стадіях: перша – початківець; друга – підмайстер; третя – фахівець практик; четверта (найвища) – майстер професіонал. Під час навчання відбувається активна інтеграція теорії та практики, а також студенти залучаються до інтерактивної діяльності в роботі з клієнтами на шляху професійного становлення як професійного посередника.

На основі узагальнення напрацювань закордонних фахівців було виокремлено три основні групи *професійних умінь*, якими має оволодіти майбутній *фахівець-посередник*. До них віднесено такі: 1) здатність аналізувати конфлікт як явище з погляду його особливостей, динаміки розгортання та підходів до його вирішення; 2) здатність оцінювати конкретну конфліктну ситуацію та визначати такі аспекти: а) можливі підходи до її розв'язання та прийнятність посередництва, б) спірні питання, в) можливі невиявлені потреби, д) особливості спілкування, ж) рівень гніву/ворожості; 3) здатність застосовувати технології посередницької діяльності, дотримуватися її чітких етичних засад.

Зупинимося більш ґрунтовно на особливостях медіаторської діяльності та висвітлимо методичні аспекти щодо підготовки й організації і проведення за кордоном. Зокрема, як доводить Т. Подковенко¹⁹⁴, практика медіації набуває поширення й у країнах Східної Європи та колишніх республіках СРСР. Чималий

¹⁹² Isenhard M. W. & Spangle M. collaborative approaches to resolving conflict. – London : Sage Publishers, Inc., 2000. – 328 p.

¹⁹³ Lang M., & Taylor A. The making of a mediator : Developing artistry in practice. – San Francisco : Jossey-Bass, Inc., 2000. – 254 p.

¹⁹⁴ Подковенко Т. О. Роль медіації у розв'язанні юридичних конфліктів / Т. О. Подковенко // Актуальні проблеми правознавства : наук. зб. ЮФ ТНЕУ. – Тернопіль : Астон, 2012. – Вип. 1 (2). – С. 44–50.

досвід уже має *Польща*, де медіація є надзвичайно вагомим компонентом правової системи, що була офіційно запроваджена у 1997 р. у зв'язку із прийняттям нового Кримінального кодексу. На цей час створено Польський центр медіації, який нараховує 1000 членів і має 50 осередків та філій по всій країні. Стосовно вимог до медіації та медіаторів, то визначено основні засади та форму проведення медіації; розроблено вимоги, яким мають відповідати авторитетні установи або особа; запроваджено механізм реєстрації та підготовку медіаторів; окреслено коло справ для медіації та умови одержання медіатором матеріалів справи; затверджено форму подання звіту щодо результатів медіації.

У *Болгарії* 17 грудня 2004 р. було прийнято Закон «Про медіацію (посередництво)»¹⁹⁵, який регулює відносини, пов'язані із медіацією (посередництвом) як альтернативним способом вирішення як правових, так і неправових суперечок. У законі визначено, що медіація (посередництво) є добровільною й конфіденційною процедурою для позасудового вирішення суперечок, у яких третя особа – медіатор (посередник) – допомагає сторонам, що сперечаються, дійти згоди. Статтею 3 (1) закону встановлено, що предметом медіації можуть бути громадські, комерційні, трудові, сімейні й адміністративні суперечки, пов'язані із правами споживачів, та інші суперечки між фізичними та/чи юридичними особами. Також медіація проводиться й у випадках, передбачених Кримінально-процесуальним кодексом. Закон визначає такі принципи медіації (посередництва): добровільність і рівноправність, нейтральність та неупередженість, конфіденційність. Варто зазначити, що законом докладно визначено правовий статус медіатора та деталізована процедура проведення медіації. Виконувати роль медіатора можуть і соціальні працівники, а сама процедура медіації може проводитися на базі соціальних центрів.

Встановлено, що значного поширення медіаторська діяльність набула в американському суспільстві, де прийнято «Акт про медіацію», відповідно до якого американські суди приймають судовий позов до розгляду лише у тому разі,

¹⁹⁵ Про медіацію (посередництво) Закон Болгарії від 17 грудня 2004 року [Електронний ресурс]. – Режим доступу : www.commonground.org.ua. – Загол. з екрану.

коли сторони аргументовано доводять, що медіативне розв'язання конфлікту є було використано та не принесло результатів. Зокрема, упродовж понад 15 років у США активно діє Національний інститут розв'язання конфліктів, провідні фахівці якого безпосередньо причетні до розроблення нових методів медіаторської діяльності¹⁹⁶.

Так, С. Бесемер (С. Besemer) наводить дані про те, що в США активно діють центри «сусідської юстиції» (майже 700), які надають безоплатні послуги посередництва, займаються врегулюванням спорів між орендарями та найманими працівниками, а також вирішують сімейні конфлікти¹⁹⁷. Такі державні структури в американському суспільстві розглядаються як альтернативні заклади, що дають змогу розвантажити судову систему. Усі наведені факти доводять, що з метою активної пропаганди медіаторської діяльності виникає нагальна потреба у кваліфікованих кадрах, які можуть на професійному рівні надавати кваліфіковані медіаторські послуги.

Цікаві традиції щодо медіаторської діяльності має *Європейський союз* (далі – ЄС), 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 р. ввести в дію закони, нормативні акти та розробити адміністративні правила, які б були спрямовані на забезпечення спрощеного доступу всіх громадян ЄС до вирішення конфліктів через медіаторську діяльність. Цей факт доводить, що, по-перше, на законодавчому рівні визнано ефективність медіації як найшвидшого позасудового способу вирішення конфліктів; по-друге, засвідчено потребу в підготовці кваліфікованих фахівців-медіаторів, які мають ґрунтовні знання та володіють практичними вміннями у сфері врегулювання конфліктів у громадських та комерційних справах.

¹⁹⁶ Базовый курс медиации: рефлексивные заметки / М. С. Бойко и др.; под. ред. С. В. Лабода. – Минск : Медисонт, 2011. – 316 с.

¹⁹⁷ Besemer C. Mediation – Vermittlung in Konflikten / Werkstatt für Gewaltfreie Aktion. 9. – Auflage, Baden 2002. – P. 47–48.

У Великій Британії, як зазначає Н. Заверико¹⁹⁸, 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 разі, коли сторона відмовляється від досудової посередницької діяльності, то на її плечі лягають усі судові витрати навіть тоді, коли справу виграно.

В університеті Саламанка (Іспанія) за 1 рік на стаціонарній формі навчання студентам надається ступінь магістра в галузі консультування та сімейної медіації. Як доводять науковці¹⁹⁹, створені іспанським Урядом комплексні плани спеціалізованої міждисциплінарної соціальної служби з підтримки сім'ї, є відповіддю на складну ситуацію з даної проблеми. Після отримання магістерського ступеня майбутні соціальні працівники зможуть працювати як фахівці в галузі шлюбу й сім'ї щодо здійснення консультування та сімейної медіації; матимуть можливість надавати численні послуги як у приватних, так і державних установах, а саме: закладах освіти, центрах здоров'я, соціальних службах, муніципалітетах, асоціаціях сімей.

У процесі дослідження означеного кола питань було встановлено, що найвище оцінено фах медіатора в Австрії, де цю професію занесено в номенклатуру державних посад. Зокрема, ще на початку ХХІ століття, а саме у 2004 р., у цій країні, як свідчать науковці²⁰⁰, прийнято закон на федеральному рівні про медіацію, на основі якого розроблено стандарти професійної підготовки медіаторів, а також відбувається їхня освіта.

На основі вивчення напрацювань Т. Авельцевої та Н. Зимівець²⁰¹ було з'ясовано, що у найбільш загальному контексті під час професійної підготовки

¹⁹⁸ 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.

¹⁹⁹ Universidad Pontificia De Salamanca: Máster Interdisciplinar en el Estudio y Prevención de la Violencia de Género [Інформаційний ресурс]. – Access technique : <https://www.estudios-onlinea.com/M%C3%A1ster-Interdisciplinar-en-el-Estudio-y-> – Заголовок з екрану.

²⁰⁰ Медиация – искусство разрешать конфликты. Знакомство с теорией, методом и профессиональными технологиями / Составители: Г. Мета, Г. Похмелкина / Перевод с немецкого Г. Похмелкиной. – Москва : Издательство «VERTE», 2004. – 320 с.

²⁰¹ Сімейні групові наради як метод розв'язання конфліктних ситуацій : метод. матеріали для тренера / упоряд. : Т. П. Авельцева, Н. В. Зимівець, О. А. Калібаба, В. П. Лютий; за заг. ред. І. Д. Звереві. – К. : Наук. світ, 2003. – 86 с.

майбутніх медіаторів у Австралії, Канаді та Новій Зеландії їх активно готують до проведення з клієнтами програм відновного правосуддя. Під час навчання медіатори мають змогу опанувати такими програмами, як:

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

Як свідчать наведені факти, за кордоном існують доволі цікаві приклади формування в студентів готовності до розв'язання конфліктів, а також звертається значна увага на медіаторську компетентність майбутніх фахівців, що працюватимуть у соціальних структурах. У цьому контексті на основі вивчення напрацювань іноземних науковців^{202;203;204} 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. До них віднесено такі:

- здатність до аналізу та синтезу;
- уміння застосовувати знання на практиці;
- застосування базових знань професії на практиці;
- здатність до самонавчання;
- навички роботи з інформацією;
- здатність до самокритики та критики;
- здатність адаптуватися до нових ситуацій;

²⁰² Competence-based learning A proposal for the assessment of generic competences Editors Aurelio Villa Sánchez Manuel Poblete Ruiz Authors Ana García Olalla Gonzalo Malla Mora José Antonio Marín Paredes José Moya Otero M.^a Isabel Muñoz San Ildefonso Manuel Poblete Ruiz (Coordinator) Josu Solabarrieta Eizaguirre Aurelio Villa Sánchez 2008 University of Deusto. □ 336 p.

²⁰³ Hutmacher Walo. Key competencies for Europe: Report of the Symposium Berne, Switzerland, 27-30 March 1996 / Council for Cultural Co-operation (CDCC) // Secondary Education for Europe Strasbourg. – 1997. – P. 11.

²⁰⁴ Zingheim P. K., Ledford G. E., jr., Schuster J. R. (1996). «Competencies and Competency Models: Does One Size Fit All?» En ACA Journal. – P. 56-65.

- спроможність генерувати нові ідеї;
- навички розв'язання завдань і прийняття рішень;
- навички робота в команді;
- уміння спілкуватися з непрофесіоналами у галузі;
- вміння дотримуватись етики.

Провідна ідея виокремлення із переліку саме наведених вище компетентностей ґрунтується на необхідності розвитку потенціалу соціальної сфери, приведення її у відповідність до вимог європейського та світового освітнього простору. У цьому зв'язку очевидною є необхідність розроблення педагогічної концепції організації неперервності професійної підготовки фахівців соціальної сфери, яка охоплює стратегії розвитку загальних компетентностей студентів магістратури в контексті формування готовності до розв'язання професійних конфліктів.

Як свідчить проведений аналіз вивченого закордонного досвіду підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери, основна увага зосереджується на формуванні активності життєвої позиції. За кордоном студенти ще зі студентської лави усвідомлюють, що кожна людина прагне безпеки, визнання, а також індивідуальної свободи. Задоволення цих потреб під час конфліктної взаємодії стає головною умовою налагодження партнерських стосунків.

Методологічне вивчення на філософсько-загальнонауковому, конкретно-науковому та практико-професійних рівнях дало змогу з'ясувати, що соціальна сфера – єдиний соціальний інститут, де реалізується соціальна політика держави через розподіл матеріальних і духовних благ та надання клієнтам соціальних послуг. Мета соціальної сфери – забезпечення високої якості життя населення; продуктом діяльності є послуги; результат спрямований на задоволення потреб людини й суспільства через надання послуг. З'ясовано, що конфлікт оптимізує взаємовідносини між усіма суб'єктами соціальної сфери, дає змогу перевести деструктивне протистояння у конструктивну взаємодію.

Однією з тенденцій сучасної освітньої парадигми, що зумовлена новою філософією освіти, є підготовка фахівця нової генерації, який оволодів достатнім

тезаурусом під час своєї професійної підготовки й має належну базу знань для успішної орієнтації в будь-якій конфліктній ситуації упродовж своєї професійної кар'єри. Визначальними чинниками успіху випускника є моральна довершеність, надійний знанневий багаж, високий рівень інтелектуального розвитку, володіння методами самостійної пізнавальної діяльності, прагнення досягти успіху й уміння будувати гармонійні та неконфліктні міжособистісні стосунки. Клієнт, який звертається за підтримкою, розповідає спеціалісту про проблеми, які виникли між ним і його родичами, сусідами, офіційними особами. У цій ситуації фахівець соціальної сфери виступає в ролі посередника (медіатора) і застосовує технології медіаторської діяльності для вирішення конфлікту на основі з'ясування інтересів і цілей конфліктуючих сторін. Зміст конфліктів може бути різноманітним. Однак їх об'єднують двома рисами: той факт, що фахівець захищаючи права клієнта, сам вступає у конфлікт. Тобто, якщо конфлікт у сім'ї виник між чоловіком та дружиною, то фахівець захищає законні права однієї зі сторін, вступаючи в конфліктну взаємодію. У тому випадку, коли захищати необхідно права клієнта в його протистоянні з офіційними особами та державними установами, фахівець соціальної сфери переходить у складні, конфліктні стосунки з даними соціальними структурами та їхніми керівниками.

У цьому контексті вагомими здобутками є на міжнародному рівні, які можуть слугувати зразком для наслідування. Зокрема, на основі вивчення міжнародного досвіду щодо налагодження соціального партнерства було встановлено, що визначальним є документ «Світові пріоритети соціальної роботи й соціального розвитку: зобов'язання щодо дій» (2012 р.), головна ідея якого спрямована на налагодження конструктивних відносин між людьми через вироблення прагматичних рішень у розв'язанні індивідуальних та глобальних соціальних конфліктів. З'ясовано, що на законодавчому рівні майбутніх фахівців у США, Австрії, Великій Британії, Німеччині, Нідерландах, Польщі, Болгарії та Франції готують до надання медіаторських послуг. У країнах Євросоюзу дотримуються «Кодексу медіатора», діють директиви, які врегульовують діяльність посередників. Найвище медіатор оцінений в Австрії, де розроблено стандарти

професійної підготовки відповідних фахівців. У США прийнято «Акт про медіацію», відповідно до якого суди приймають позов лише тоді, коли сторони пройшли медіацію. Під час професійної підготовки майбутніх медіаторів у Австралії, Канаді та Новій Зеландії їх готують до проведення з клієнтами програм відновного правосуддя на основі програм примирення жертв і правопорушників; кола правосуддя; сімейної конференції.

Визнання європейською спільнотою ефективності медіації відображається в положеннях прийнятої 21.05.2008 р. Директиви Європарламенту «Про деякі аспекти медіації в цивільних та господарських спорах», що містить зобов'язання держав-членів ЄС щодо впровадження законів та інших нормативних актів, які необхідні для належного виконання положень цієї Директиви. З юридичного погляду, для імплементації зарубіжного досвіду налагодження партнерських стосунків та конструктивного розв'язання конфліктів у соціальній сфері важливе значення мають такі закони України, як «Про третейські суди» та «Про порядок вирішення трудових та колективних спорів». Про бажання України приєднатися до прогресивного тренду, який поширений у багатьох країнах Європи та виконувати взяті на себе зобов'язання з належного впровадження в українське суспільство процедури медіації та підтримки світових тенденцій у цій сфері, свідчить виданий у 2006 р. Президентом України Указ «Про концепцію вдосконалення судівництва для утвердження справедливого суду в Україні відповідно до європейських стандартів». Одним із пріоритетних напрямів цієї концепції є створення реальних можливостей для розвитку альтернативних (позасудових) способів розв'язання спорів, реформування та розвитку інститутів, які безпосередньо пов'язані з реалізацією права особи на судовий захист.