

НАВИЧКИ КОМУНІКАЦІЇ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ: ПИТАННЯ ВКЛЮЧЕННЯ У ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС НА ОСНОВІ КОМПЕТЕНТНІСТНОГО ПІДХОДУ ЧЕРЕЗ ВИВЧЕННЯ МЕДІАЦІЇ*

УДК : 378



К. Б. НАРОВСЬКА

*директор Інституту підвищення кваліфікації
Академії адвокатури України, магістр
права, медіатор, тренер, член Правління ГО
«Національна асоціація медіаторів України»*

У статті обґрунтовано необхідність вивчення в освітній процесі у вищій школі з метою набуття здобувачами вищої освіти компетентностей у комунікації і вирішенні конфліктів та підвищення їх конкурентоспроможності на ринку праці.

Ключові слова: освітній процес; вища освіта; компетентнісний підхід; освітня програма; медіація; комунікація; конфлікт; працевлаштування.



COMMUNICATION AND CONFLICT RESOLUTION
SKILLS: QUESTION INCLUSION IN THE EDUCATIONAL
PROCESS BASED ON THE COMPETENCY APPROACH
THROUGH THE STUDY OF MEDIATION

Narovska K.

Received: 1 Jun 2016.

Людина майже постійно перебуває в конфліктах у різних сферах особистого, професійного, громадського життя, що мають різний ступінь ескалації. Одною з умов побудови збалансованих, гармонійних стосунків між людьми є вміння вирішувати конфлікти мирним шляхом, навички бачити і використовувати позитивне в конфлікті, чути іншого і формулювати свої прохання так, щоб бути почутим, задовольняти свої потреби, враховуючи потреби іншого, напрацьовувати у співпраці сталі й ефективні рішення. Освітній процес безпосередньо націлений на здобуття його учасниками знань, умінь і навичок. Означене визначає актуальність теми, обраної для цієї статті.

На жаль, як свідчить досвід, більшість людей схильна бачити виключно негативні сторони конфлікту: агресію, насильство, втрату зв'язків, матеріальних і нематеріальних ресурсів, емоційне виснаження тощо. Але конфлікт – не тільки негативне явище. Він дозволяє інвентаризувати, переоцінити свої цінності,

* Ця стаття написана на основі її у розвиток ідей автора, викладених у тезах доповіді на тему: «Компетентнісний підхід у побудові освітнього процесу: навички комунікації та вирішення конфліктів», що була проголошена на Міжнародній науковій конференції «Європейський простір знань і проблеми освітнього права України» 21–22 травня 2016 р. в Академії адвокатури України, м. Київ.

життєві принципи, інтереси, ресурси, можливість, знання, навички, усвідомити і задовольнити потреби, виявити одnodумців та відчутти підтримку близьких, друзів, колег, визначитись щодо свого майбутнього, навчитись формулювати цілі, знайти аргументи на доведення своєї думки або почути аргументи на користь іншої точки зору, розширити кругозір, бачення ситуації, прояснити деталі, отримати додаткову інформацію для прийняття ефективних, сталих рішень, розвиває креативність. Конфлікт – як біль, що сигналізує нам про хвороби організму, допомагає їх вчасно помітити і вилікувати. Конфлікт висвітлює необхідність змінити умови, які перестали утримувати певну систему в рівновазі. Конфлікт – це частина розвитку.

Після визначення Україною входження в європейський простір знань як курсу розвитку національної системи освіти компетентнісний підхід в освітньому процесі стає все більш звичним. Ефективність такого підходу підтверджена досвідом, адже в будь-якій сфері і роботодавець, і споживач чекають від фахівців не тільки знання теорії, але й вміння застосовувати ці знання на практиці, розраховують на їх компетентність.

Компетентності являють собою динамічне поєднання знань, розуміння, навичок, умінь та здатностей. Розвиток компетентностей є метою освітніх програм [1]. Отже, одним із важливих, базових етапів побудови освітнього процесу є визначення переліку загальних та фахових компетентностей, які повинні мати випускники певної освітньої програми. Після цього необхідно визначитися з тим, в межах яких дисциплін та за допомогою яких методів навчання випускник зможе набути такі компетентності.

Затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1341 Національна рамка кваліфікацій впроваджується з метою: введення європейських стандартів та принципів забезпечення якості освіти з урахуванням вимог ринку праці до компетентностей фахівців;

забезпечення гармонізації норм законодавства у сфері освіти та соціально-трудоких відносин; сприяння національному і міжнародному визнанню кваліфікацій, здобутих в Україні; налагодження ефективної взаємодії сфери освітніх послуг та ринку праці. Одним із елементів опису кваліфікаційних рівнів Національної рамки кваліфікацій є комунікаційні компетенції [2].

Вибудовуючи освітні програми і освітній процес, необхідно враховувати, що «в європейському словнику все популярнішим стає термін Employability (придатність до працевлаштування), який характеризує сукупність знань, умінь, навичок, володіння підходами для вирішення виробничої ситуації, а також здатність і бажання до неперервного удосконалення та професійного розвитку. Придатність до працевлаштування охоплює такі компетентності: рівень самоорганізації, здатність до роботи в групі, вміння виконувати конкретні завдання, *навички комунікації* та грамотність, знання інформаційних технологій тощо (зазначимо, що все це – так звані загальні компетентності, які не залежать від основного профілю вибраної професії)» [3].

Одну і ту ж компетентність особа, яка навчається, може набувати і поглиблювати, удосконалювати при вивченні різних навчальних курсів і у різних формах. Такі навчальні курси можуть бути взаємопов'язані і вивчатись у певній виваженій послідовності. При цьому найкраще засвоюється інформація, що емоційно пережита, сприйнята як власний досвід, усвідомлюється як цінна і перевірена, доведена практикою. Але тут необхідна і певна обережність у застосування таких методів навчання як, наприклад, рольова гра, провокативні питання, практичні вправи, в яких напрацьовуються навички поводження у конфлікті, в яких особа, що навчається, залучена особисто, які спостерігає або в яких є представником чи супроводжує, підтримує сторону/сторони. Такі методи навчання, їх процес та результати завжди повинні бути ретельно розібрані і пояснені учасникам. Під час таких форм навчальної

роботи викладачеві/тренеру слід відстежувати емоційний стан учасників, ступінь їх інтелектуально-аналітичного та емоційного заглиблення в матеріал, роль тощо. Головне тут – не нашкодити, не привести учасників до заглиблення в самоаналіз або до конкурентно-ворожого ставлення один до одного осіб чи груп осіб, які грають ролі учасників конфлікту, не дозволити змодельованому конфлікту перейти у реальний, підтримувати їх на рівні здобуття навчального досвіду.

З іншого боку, один навчальний курс може створити умови для набуття особами, які навчаються, різних компетентностей, що відповідають меті навчання за цим курсом, але також можуть бути використані в інших відносинах, ситуаціях, для вирішення інших завдань. Одним з таких курсів може бути навчальний курс з медіації. Навіть у випадку, коли такий курс побудований з метою навчання медіаторів-професіоналів, навчання за ним буде корисним і будь-яким іншим особам, які не планують професійно надавати послуги медіації, але можуть використати набуті знання і навички як для кращого розуміння і задоволення своїх особистих потреб, так і у міжособистісній та професійній комунікації, підвищення свого соціального і професійного статусу.

На часі у Верховній Раді України зареєстровано два законопроекти «Про медіацію». Законопроекти з питань медіації вже неодноразово подавалися до Верховної Ради України, але не були нею розглянуті з різних причин. Цього разу Комітет з питань правової політики та правосуддя Верховної Ради України 12 травня 2016 р. рекомендував Верховній Раді України проект Закону про медіацію реєстр. № 3665 від 17 грудня 2015 р. прийняти в першому читанні за основу, врахувавши при доопрацюванні до другого читання слушні положення проекту Закону про медіацію реєстр. № 3665-1 від 29 грудня 2015 року [7, 8].

Впровадження медіації в Україні включено в План дій щодо імплементації кращих практик якісного та ефективного

регулювання, відображених Групою Світового банку у методології рейтингу «Ведення бізнесу» на 2016 рік (пункт 9), затвердженого Розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 р. № 1406-р. [9]

Стратегія реформування судоустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015–2020 рр., затверджена Указом Президента України від 20.05.2015 р. № 276/2015, передбачає, в тому числі, «розширення способів альтернативного (позасудового) врегулювання спорів, зокрема, шляхом практичного впровадження інституту медіації і посередництва тощо» з метою підвищення ефективності правосуддя та оптимізації повноважень судів різних юрисдикцій [10].

Але чи всім в Україні знайоме і зрозуміле це явище – медіація, та користь, яку воно може дати суспільству, державі?

За визначенням, напрацьованим колективним розумом спільноти медіаторів України, які врахували досвід іноземних колег, медіація – це процедура врегулювання конфлікту (спору) шляхом переговорів сторін конфлікту (спору) за допомогою одного або кількох посередників – медіаторів. Медіація проводиться за взаємною згодою сторін медіації на підставі принципів добровільної участі; активності і самовизначення сторін медіації; незалежності та нейтральності медіатора; конфіденційності інформації щодо медіації. Медіація необхідна і ефективна у ситуаціях, у яких сторони ще мають намір домовитись про вирішення конфлікту, але вже не відчувають ресурсу зробити це самотійно. При цьому медіатором є спеціально підготовлений посередник, який опанував і може використовувати певні навички, що дозволяють йому із дотриманням принципів і етапів процедури медіації допомагати сторонам конфлікту (спору) налагодити комунікацію, напрацювати взаємоприйнятне рішення, перевірити його виконуваність.

В контексті компетентнісного підходу в побудові освітнього процесу важливим є те,

що навчання медіаторів є більшою мірою практичним напрацюванням навичок, ніж вивченням теоретичних знань, і проводиться у форматі тренінгу. При цьому значну частину змісту такого навчання поряд із вивченням принципів і етапів процедури медіації займають навички комунікації, у тому числі в умовах відмінності культур, релігій, професій, соціальних статусів тощо суб'єктів взаємодії; збирання, аналізу, синтезу та візуалізації інформації; роботи з емоціями у конфлікті; уміння визначити причини конфлікту, навички переведення деструктивного конфлікту в конструктивний; навички перевірки рішень на виконуваність, ефективність, відповідність потребам суб'єктів взаємодії та критеріям сталості, якими, серед іншого, є сприйняття рішення як справедливого, відсутність тиску, примусу, насилля.

Завдяки сконцентрованості освітнього процесу навчання медіаторів на здобутті ними комунікативних навичок та навичок допомоги сторонам у прийнятті рішень, мирному вирішенні конфліктів (спорів), природною є побудова освітнього процесу на використанні активних форм навчання, таких як інтерактивні міні-лекції, рольові ігри, практичні вправи, робота в малих групах та парах, виконання індивідуальних завдань тощо з використанням наочних засобів, презентацій, відео, прикладів, кейсів. При цьому освітній процес може бути вибудований з двох точок зору (відповідно до двох цілей): перша – навчання медіаторів як осіб, які будуть професійно надавати послуги медіації; друга – навчання компетенціям, навичкам медіатора фахівців різних сфер, професій, видів діяльності з метою глибшого оволодіння ними загальними компетенціями, спираючись на які як на додатковий інструмент особа може розвинути і поглибити спеціальні компетенції в межах здобутої основної професії, фаху. Також слід при виборі форм і методів навчання враховувати відмінності у навчанні молоді і навчанні дорослих, особливості сприйняття інформації особами різних психотипів,

культурні та інші особливості осіб, які навчаються, що дозволить зробити освітній процес максимально індивідуалізованим, студентоорієнтованим та ефективним.

В окремих професіях, таких, наприклад, як юрист, адвокат, нотаріус, соціальний працівник, педагог, загальні комунікаційні компетентності *необхідно* розвивати і поглиблювати до рівня спеціальних професійних компетентностей. На загальному рівні такі компетентності дозволять особі краще налагоджувати взаємодію з іншими, розділяти факти, емоції, судження та суть в повідомленнях інших осіб та правильно формулювати свої повідомлення, екологічно приймати власні рішення та ненасильницьким шляхом досягати задоволення власних потреб. На спеціально-професійному рівні такі компетенції дозволять найбільш точно оцінити потреби і інтереси клієнта та його опонента, вплив третіх осіб (у тому числі самого фахівця, що надає послугу), провести ефективне опитування, збирання та аналіз інформації, пояснити можливі вигоди і ризики тощо. Все це є елементами професійної безпеки, позитивного професійного іміджу, формування правової позиції та вироблення стратегії захисту (представництва), або розробки плану соціального супроводу, або вибору методів навчання і виховання. Також такі навички дозволять налагодити ефективну і етичну взаємодію всередині професійної спільноти, підтримувати престиж професії.

Так, наприклад, елементами професійної безпеки та критеріями якості роботи фахівця є уміння, здатність, навички:

- формулювати запитання відповідно до мети опитування;
- використовувати різні типи запитань відповідно до етапу вирішення конфлікту та/або прийняття рішення, мети опитування;
- формувати порядок денний з урахуванням важливості, значення його елементів, вибудовувати алгоритм обговорення відповідно до поставлених цілей;

- визначати «господарів конфлікту», осіб, які мають достатні повноваження і волю щодо прийняття рішень у певній ситуації, перевіряти повноваження таких осіб;
- визначати осіб, що впливають на процес прийняття та/або виконання рішень, їх роль і значимість;
- працювати з альтернативами під час прийняття рішень;
- визначати і застосовувати критерії прийнятності, виконуваності, сталості рішень;
- формулювати власні повідомлення відповідно до особливостей сприйняття суб'єкта взаємодії;
- сприймати і передавати невербальні сигнали під час комунікації;
- відрізнати факти від суджень про них, чути (відчувати) сутність, значення повідомлень;
- визначати емоції (власні та суб'єкта взаємодії) та враховувати їх вплив на ступінь усвідомленого, аналітичного, критичного сприйняття інформації, повідомлень, їх суті;
- визначати потреби суб'єктів взаємодії та враховувати ступінь їх задоволення/незадоволення в комунікації та при прийнятті рішень;
- визначати причини конфліктів;
- переводити конфлікт сторін із деструктивного стану взаємної агресії та звинувачень у конструктивний режим бачення спільної проблеми та напрацювання шляхів її вирішення;
- використовувати в комунікації техніки активного слухання, переформулювання, резюмування, візуалізації тощо.

Ефективність, корисність застосування вище означених компетенцій підтверджується багатьма позитивними відгуками і студентів Академії адвокатури України, які вивчали сертифікатний курс «Медіація як позасудовий спосіб вирішення конфліктів (спорів)» в межах програми спеціальної

адвокатської підготовки; і вже практикуючих юристів, адвокатів, які здобували навички медіатора на тренінгах Школи медіації Академії адвокатури України; і педагогічних та науково-педагогічних працівників, які під час навчання за програмою підвищення кваліфікації в Інституті підвищення кваліфікації Академії адвокатури України мали змогу ознайомитись із процедурою медіації та навичками, які використовує у своїй роботі медіатор; і учасників багатьох здійснюваних Академією адвокатури України просвітницьких і науково-практичних проєктів та заходів щодо сутності, можливостей медіації, практичних аспектів її впровадження та правового регулювання. Кажуть: «Хто володіє інформацією, той володіє Всесвітом», – тож навички отримання, аналізу і використання інформації тим більше є перевагою.

Варто зважити і на те, що за європейськими стандартами пропонування клієнту шляхів мирного вирішення конфлікту (спору), зокрема, медіації, є одним з критеріїв якості надання правової допомоги та забезпечення ефективного доступу до правосуддя [4, 5, 6].

Знання про конфлікт та деякі навички комунікації і вирішення конфліктів можуть бути здобуті студентами в межах вивчення курсів конфліктології, міжкультурної комунікації тощо, але введення додатково в освітній процес вивчення медіації у тренінговому форматі дозволить студентам ці знання закріпити і отримати відповідні компетенції, що є запитуваними на ринку праці. Особливої цінності таким компетентностям додасть внутрішня налаштованість фахівця на дотримання принципів, підходів медіації та готовність наснажувати до цього всіх, хто знаходиться з ним у взаємодії. Добровільність (бажання) і вмотивованість вирішувати конфлікти мирним шляхом, емпатійна нейтральність (не байдужість!) медіатора або іншого фахівця, який залучений до вирішення конфліктів (менеджера, державного службовця, юриста, соціального працівника, педагога тощо), взяття сторонами конфлікту на себе відповідальності за

прийняття рішень щодо свого майбутнього, взаємне врахування ними потреб, цінностей, інтересів один одного, взаємоповага, що виявляється у тому числі через дотримання конфіденційності, – є принципами медіації, які «перетікають» у компетентності учасників медіації, що можуть використовуватись ними і після вирішення цього конфлікту, у звичайній щоденній комунікації, дозволяють налагоджувати ефективну взаємодію різних суб'єктів у суспільстві і

державі, вибудовувати і зміцнювати соціальну тканину, формувати культуру мирного вирішення конфліктів (спорів), розвивати наше суспільство і державу. Набуття якомога більшою кількістю громадян України окреслених вище компетенцій дозволить знизити рівень стресу в суспільстві, а отже і його негативного впливу на здоров'я, працю, навчання, вивільнить ресурси для творчості, розвитку, співпраці.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. *Компетентнісний підхід* у побудові освітніх програм [Електронний ресурс] / Ю. Рашкевич (Національний експерт з реформування вищої освіти) // Проект TUNING. – Режим доступу : <http://erasmusplus.org.ua/korysna-informatsiia/korysni-materialy/category/3-materialy-natsionalnoi-komandy-ekspertiv-shchodo-zaprovdzhennia-instrumentiv-bolonskoho-protseesu.html?start=40>
2. *Національна рамка* кваліфікацій : Додаток до постанови Кабінету Міністрів України від 23 листопада 2011 р. № 1341 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1341-2011-%D0%BF>
3. *Рашкевич Ю. М.* Болонський процес та нова парадигма вищої освіти : монографія / Ю. М. Рашкевич. – Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2014. – С. 17.
4. *Керівні принципи* № 13 для кращого виконання наявної Рекомендації щодо медіації в кримінальних справах : Ухвалено Європейською комісією з ефективності правосуддя 7 грудня 2007 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/7864c99c46598282c2257b4c0037c014/f8c093ad5cb7148bc2257d8d002488a0/\\$FILE/%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%20%E2%84%96%2013.pdf](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/7864c99c46598282c2257b4c0037c014/f8c093ad5cb7148bc2257d8d002488a0/$FILE/%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%20%E2%84%96%2013.pdf)
5. *Керівні принципи* № 14 для кращого виконання наявних Рекомендацій Комітету Міністрів щодо медіації в сімейних справах і щодо медіації в цивільних справах. Ухвалено Європейською комісією з ефективності правосуддя 7 грудня 2007 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/6b6c1e2e6ad3e2fcc225745c0034f4cc/f8c093ad5cb7148bc2257d8d002488a0/\\$FILE/%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%20%E2%84%96%2014.pdf](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/6b6c1e2e6ad3e2fcc225745c0034f4cc/f8c093ad5cb7148bc2257d8d002488a0/$FILE/%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%20%E2%84%96%2014.pdf)
6. *Керівні принципи* № 15 для кращого виконання наявної Рекомендації щодо альтернатив судовому розгляду спорів між адміністративними органами і сторонами—приватними особами. Ухвалено Європейською комісією з ефективності правосуддя 7 грудня 2007 р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/6b6c1e2e6ad3e2fcc225745c0034f4cc/f8c093ad5cb7148bc2257d8d002488a0/\\$FILE/%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%20%E2%84%96%2015.pdf](http://www.scourt.gov.ua/clients/vsu/vsu.nsf/6b6c1e2e6ad3e2fcc225745c0034f4cc/f8c093ad5cb7148bc2257d8d002488a0/$FILE/%D0%9A%D0%B5%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D1%96%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%20%E2%84%96%2015.pdf)

7. *Проект Закону* про медіацію реєстр. № 3665 від 17 грудня 2015 р. та супровідні документи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57463
8. *Проект Закону* про медіацію реєстр. № 3665-1 від 29 грудня 2015 р. та супровідні документи [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_1?pf3511=57620
9. *План дій* щодо імплементації кращих практик якісного та ефективного регулювання, відображених Групою Світового банку у методології рейтингу «Ведення бізнесу» на 2016 р. : Затверджено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16 грудня 2015 р. № 1406-р. [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/1406-2015-%D1%80>
10. *Стратегія реформування* судоустрою, судочинства та суміжних правових інститутів на 2015-2020 роки : Схвалена Указом Президента України від 20 травня 2015 року № 276/2015 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/276/2015>

Стаття надійшла до редакції: 01.06.2016.

Рекомендовано кафедрою української філології та суспільних наук

**COMMUNICATION AND CONFLICT RESOLUTION SKILLS: QUESTION
INCLUSION IN THE EDUCATIONAL PROCESS BASED ON THE
COMPETENCY APPROACH THROUGH THE STUDY OF MEDIATION**

Narovska K.

Abstract: The article substantiates the necessity of introduction in the educational process in higher school study in the training format of mediation in order to obtain higher education applicants competences in communication and conflict resolution and enhance their competitiveness in the labor market.

Keywords: educational process; Higher Education; competency approach; educational program; mediation; communication; conflict; job placement



**НАВЫКИ КОММУНИКАЦИИ И РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТОВ:
ВОПРОСЫ ВКЛЮЧЕНИЯ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ ПРОЦЕСС НА ОСНОВЕ
КОМПЕТЕНТНОСТНОГО ПОДХОДА ЧЕРЕЗ ИЗУЧЕНИЕ МЕДИАЦИИ**

Наровская Е. Б.

Резюме: В статье обоснована необходимость введения в образовательный процесс в высшей школе изучения в тренинговом формате медиации с целью получения соискателями высшего образования компетентностей в коммуникации и разрешении конфликтов и повышения их конкурентоспособности на рынке труда.

Ключевые слова: образовательный процесс; высшее образование; компетентностный подход; образовательная программа; медиация; коммуникация; конфликт; трудоустройство