

# Побудова діалогу між місцевою владою і громадою у воєнний та повоєнний час

**Кадрія Сафіуліна,**  
старша спеціалістка з питань залучення громадськості, к.т.н, доцентка ВБО  
«Інститут місцевого розвитку»

**Юлія Свеженцева,**  
старша спеціалістка з питань залучення громадськості, к.с.н, доцентка ВБО  
«Інститут місцевого розвитку»

**23 квітня 2024 р.**

## План:

- Перевірка домашнього завдання.
- Діалоговий підхід як дієвий інструмент залучення та посилення згуртованості громадян.
- Потреби та конфлікти між місцевою владою і громадою у воєнний та повоєнний час.
- Мета і принципи діалогу. Основні ознаки діалогу. Імітація та фальсифікація діалогу із громадськістю.
- Ролі в діалозі. Фасилітація і модерація діалогу..
- Конструктивна критика як складова діалогу між владою та громадськістю.
- Процес становлення культури діалогу.
- Діалогічні заходи у громаді. Процес підготовки та проведення.



## Виклики воєнного та повоєнного часу для наших громад

Українські громади зіткнулися одночасно з викликами руйнувань, переселень, втрати рідних і близьких, порушених контактів між людьми.

Практично кожна громада **прийняла велику кількість переселенців** та докладає зусиль для їх **адаптації**. У результаті цих перетворень у громаді з'явилися **нові люди, нові стилі поведінки, нові цінності та потреби**.

Для багатьох людей **нові громади** стануть місцем, де вони будуть **жити у повоєнний час**. Через це зросте навантаження на ринок праці, соціальну сферу, заклади освіти та медицини приймаючої громади.

# Виклики воєнного та повоєнного часу для наших громад

**Відповідно перед громадами постане низка питань:**

- ✓ Як залучити більшість мешканців до партисипативного врядування у громаді?
- ✓ Як сприяти реалізації потенціалу та створенню умов, щоб нові люди мали змогу зробити значущий внесок у розвиток громади?
- ✓ Як спонукати громадян впливати на ухвалення відповідальних рішень місцевою владою?
- ✓ Як справлятися з поточними викликами громад, підсилюючи зв'язки між усіма жителями і жительками?

**Відповідь на виклики – впровадження діалогових практик.**

## Діалог з громадою як складова перемоги

**Діалог та залучення громадян до прийняття рішень** не тільки не втратили актуальності, але певною мірою стали наріжною складовою перемоги України, адже дають можливість:

- забезпечити здатність чути одне одного у «напруженому» суспільстві;
- посилювати успіхи процесу децентралізації;
- підтримувати активність громадян, зокрема у волонтерському русі;
- відновлювати громади відповідно до потреб та очікувань мешканців;
- відповідати на виклики, пов'язані з інтеграцією ВПО, поверненням біженців із-за кордону, роботою з ветеранами та з жителями деокупованих територій тощо.



## Що таке діалог

**Діалог – процес, орієнтований на розуміння та прийняття.**

**Діалог проводиться заради усвідомлення відмінностей в поглядах та сприйнятті учасників процесу.**

**Діалог надає можливість сформуванню спільного розуміння ситуації, що поділяється усіма.**

**Результатом діалогу є прийняття учасниками досвіду одне одного.**



AMBER

## Діалоговий підхід як дієвий інструмент залучення та посилення згуртованості громадян

**Діалоговий підхід** – це підхід або метод, який **базується на засадах діалогу** і сприяє активному обміну інформацією, думками, поглядами та переживаннями між учасниками комунікації.

Слово «діалог» походить від грецького слова «διάλογος» (diálogos), що складається з двох частин: diá, що означає «через» або «про», та lógos, що перекладається як «слово» або «мовлення».

Значення слова «діалог» визначається як комунікація, обмін думками та інформацією між двома або більше особами чи сторонами.

Діалог рекомендується застосовувати всюди, де збираються люди і де потрібно зрозуміти одне одного.

## Діалог (Коло) як метод прийняття рішень

Діалог - це не просто розмова людей, а підготовлений багатосторонній процес, простір, в якому люди чують одне одного і відкрито говорять про те, що є важливим для них.



Діалог допомагає знайти сенси і побудувати довірливі стосунки.

**«Наскільки мені відомо, ще не знайдено жодної автохтонної культури, яка б не використовувала практику вирішення важливих питань за допомогою групових обговорень у Колі».**

*Вільям Айзекс, директор проекту «Діалог» у школі управління ім. Альфреда Слоуна Массачусетського технологічного інституту.*



## Традиції діалогу (Кола) в Україні

В Україні існував чималий досвід проведення Кіл. Відомо про звичаї скіфів, які передавали по колу Братин (це була чаша зі слабоалкогольним напоєм, медовухою) від старшого до молодшого, висловлюючи по черзі побажання та подяки одне одному.



Пізніше Кола стали поширеними на Січі, військові ради козаків проходили саме у вигляді Кола.

**Особливістю** проведення Кола серед козаків було те, що обговорення тривало доти, доки громада не знаходила **консенсусу**, прийнятного для усіх її членів.

## Діалоговий підхід як дієвий інструмент залучення та посилення згуртованості громадян

- Підвищуються рівні довіри і співпраці.
- Підвищується ефективність ухвалення рішень та досягаються спільні цілі.
- Посилюється громадська участь.
- Збільшується соціальна відповідальність.
- Знижується рівень конфліктності.
- Посилюється здатність вирішувати проблеми громади.
- Розвивається культура взаєморозуміння та сусідства.
- Посилюється потенціал членів громади.



## Діалог. Полілог. Монолог. Дуолог

**Діалог** - розмова між двома особами.  
Обмін думками.

**Полілог** - розмова багатьох учасників.  
Роль спікера, переходить від однієї  
особи до іншої.

**Монолог** – весь час говорить одна  
людина.

**Дуолог** - ситуація, коли процес  
"говоріння" не пов'язаний з обміном  
думками.



## Як відбувається дуолог

Дуолог протікає приблизно так:

- ✓ Один каже.
- ✓ Інший у цей час обмірковує, що йому сказати, коли перший перестане говорити.
- ✓ Обидва говорять по черзі, але ні той, ні інший не слухають співрозмовника.
- ✓ Кожному цікавіше не те, що говорить інший, а те, що він скаже сам.





## Чуємо та слухаємо один одного

**Чути** - здійснювати природний фізіологічний процес, який не вимагає свідомих зусиль.

**Слухати** - намагатися зрозуміти і запам'ятати почуте.

**Уміння слухати людина опановує все свідоме життя.** Ефективно слухати для людини - це значить обирати із зовнішніх звуків те, що відповідає її потребам та інтересам.

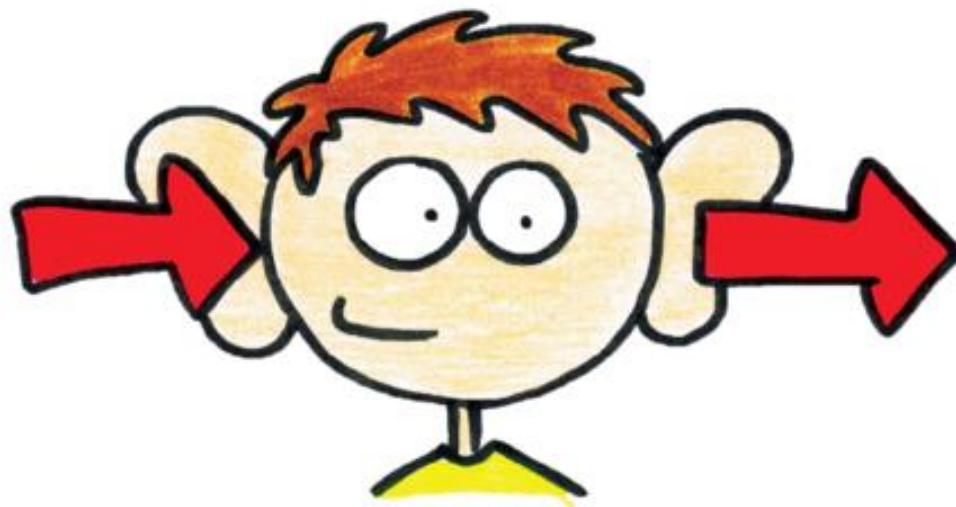




## Ефективність слухання

Низка досліджень засвідчила, що в дійсності **ефективність слухання** у більшості людей становить приблизно **25 %**, тобто **75 %** інформації нами **втрачається**.

Тож, вираз «в одне вухо влітає, а з другого – вилітає» стосується кожного з нас.



## Чому ми погано слухаємо?

1. Великий обсяг мовлення. До 5 годин на день ми слухаємо інших.
2. Ми часто занурені у свої турботи, які є для нас більш важливими ніж повідомлення інших людей.
2. Уважно слухати важко в силу фізіологічних причин. Ми думаємо швидше, ніж говоримо.



## Що потрібно, щоб стати гарним слухачем?

**Управління своєю увагою** - навичка, яку потрібно постійно вдосконалювати.

Один із способів концентрації уваги в умовах великого обсягу інформаційних повідомлень - вміння точно визначити, яка інформація потрібна в конкретній ситуації.



# Рівні слухання

**Слухати, щоб допомогти іншим (активне / емпатичне слухання)**

**Слухати, щоб проаналізувати та оцінити зміст почутого**

**Слухати, щоб запам'ятати зміст**

**Слухати, щоб зрозуміти зміст**

**Здатність чути**

**Високий рівень енерговитрат**



**Низький рівень енерговитрат**

## Для підвищення ефективності слухання запитай себе: «Для чого я це слухаю?»

Поставити мету - визначити, який  
рівень слухання адекватний для даної  
ситуації.

Потрібно бути готовим постійно  
переходити з одного рівня на інший.

Часто проблема поганого слухача  
пов'язана з його нездатністю визначити  
відповідний рівень слухання.





## Стилi слухання

**Нерефлексивне слухання** - це вміння уважно мовчати, не втручаючись у розповідь своїми зауваженнями.

Нерефлексивне слухання корисно тоді, коли співрозмовник хоче обговорити наболілі питання, проявляє такі глибокі почуття, як гнів чи горе, чи просто говорить про таке, що вимагає мінімальної відповіді.

**Рефлексивне слухання** - активне - зворотний зв'язок з оповідачем, використовується для контролю точності сприйняття почутого.

## Активне слухання

**Активне слухання передбачає:**

- зацікавлене ставлення до співрозмовника;
- уточнювальні запитання;
- парафраз типу: «Чи правильно я зрозумів, що...?» (зі знаком запитання в кінці фрази);
- одержання відповіді на своє запитання (це може бути: «Так», «Ні, неправильно», «Не зовсім, я маю на увазі...» тощо).



## Ознаки активного слухання

- **Внутрішній стрижень** активного слухання — перемикання себе (своїх думок, почуттів, стану) на співрозмовника (на його думки, почуття, стан).
- **Зовнішніми ознаками** активного слухання є:
  - ✓ прояв зацікавленості, участі;
  - ✓ готовність надати підтримку;
  - ✓ прагнення повністю зрозуміти співрозмовника;
  - ✓ ставлення до співрозмовника.

## Етапи активного слухання

- 1. Несловесна підтримка мовця:** контакт очей, «поза слухання», кивки, висловлення згоди: «Угу», «Так-так».
- 2. Парафраз (переказ думок мовця).** Парафраз працює, якщо в ньому підкреслюється, хто саме висловив цю думку): «Ви вважаєте, що...».
- 3. Формулювання змісту висловлювання:** позбутися власних емоцій, оцінок і коротко викласти суть, як її зрозумів слухач.
- 4. Отримання згоди співрозмовника** після інтерпретації його думки: «Я правильно зрозумів?», «Це так?».
- 5. Демонстрація свого ставлення до почутого.** Висловлювати ставлення лише до слів.
- 6. Висловлення власного судження по суті справи:** «Моя думка...», «Я вважаю...», «Я думаю...» тощо.

## Зворотний зв'язок при спілкуванні

Слухач може впливати на словесну поведінку співрозмовника. Реакція слухача - прояв зворотного зв'язку.

**Зворотний зв'язок** - вербальні та невербальні повідомлення, які одна людина, навмисно чи ненавмисно посилає у відповідь на повідомлення іншої.





## Потреби та конфлікти між місцевою владою і громадою у воєнний та повоєнний час

Через бойові дії та масові переселення в Україні рівень конфліктності у суспільстві зріс. Це суттєво зачіпає права і потреби наших громадян, що відчують реальну загрозу для свого життя та майбутнього.

Постійний страх і невизначеність наростають через загрозу смерті і втрати житла, що створює додаткову напругу у громадах. **Українці, стикаючись зі втратами й небезпекою, можуть відчувати злість та розчарування владою, переселенцями, одне одним.**

Це викликає негативні емоції, може спровокувати міжгрупові конфлікти та поглибити розколи в суспільстві.

## Ставлення до конфліктів у громаді

Життя і людини, і родини, і громади неможливе без конфліктів.

**Світ без конфліктів – це відірвана від реальності утопія!**

**Конфлікт** — (від лат. зіткнення, удар, боротьба) — ситуація, в якій кожна зі сторін, які комунікують, намагається зайняти позицію, що суперечить потребам та інтересам іншої сторони. Це може бути також відкрита чи прихована форма агресії, насильства, демонстрації сили.



**Конфлікт – це сигнал, що в нашому житті потрібні зміни!**

Деструктивні конфлікти виснажують громадськість і представників ОМС.



## Ставлення до конфліктів у громаді

З іншого боку, **конфлікти** — це **шанс для розвитку** та поліпшення взаємин, структури, організації і т. д.

Вирішення проблемних питань позитивно впливає і на сприйняття місцевої влади, і на імідж міста або села / селища загалом.

Треба використовувати **ПОЗИТИВНИЙ потенціал конфлікту**, енергію, що народжується у зіткненні, як ресурс для розвитку, для переходу на новий рівень взаємодії, змін у розумінні та усвідомленні.



## Розуміння конфлікту

Розуміння конфлікту допомагає ліпше зрозуміти потреби громадян і будувати з ними взаємодію.

У конфлікті ми спостерігаємо лише зовнішній прояв справжніх бажань людей – їх позиції.

**Позиції** – це те, що люди говорять, чого вони хочуть. Це проявляється у вимогах, твердженнях або пропозиціях, які вони висловлюють.

На перший погляд, позиції можуть здаватися непримиренними, але за ними завжди ховаються конкретні **інтереси та потреби**.

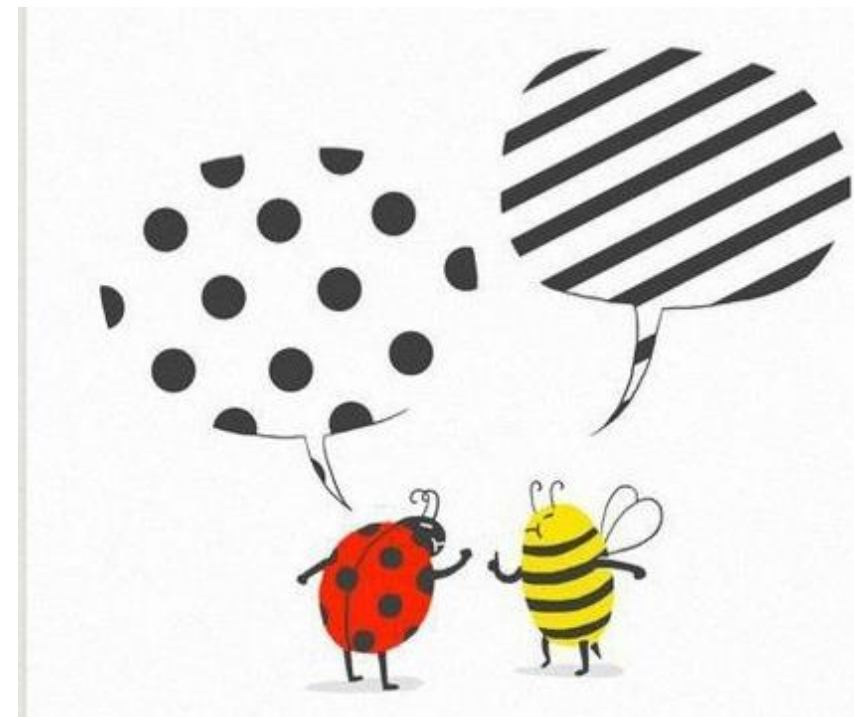
## Розуміння конфлікту

**Інтереси** – це причини, через які люди говорять те, що вони говорять, чого хочуть.

Інтереси завжди стоять за певними позиціями і показують, які мотиви керують учасниками конфлікту.

Зазвичай, інтереси приховані.

Щоб зрозуміти інтереси, слід активно слухати, ставити запитання та проявляти розуміння.





# Глибинні психологічні потреби

## Потреби – це те, що:

- ✓ ховається за нашими почуттями і емоційними реакціями;
- ✓ нам важливо отримувати і чого ми чекаємо від співрозмовника.

Глибинні потреби є у всіх людей, і вони впливають на їхні дії та реакції. До таких потреб належать: **потреби у любові, приналежності, відчутті безпеки, контролю над життям та зв'язку з іншими.**

Потреби визначаються не лише матеріальними аспектами, а й емоційними, психологічними та соціальними чинниками. **Нам потрібні такі вміння і навички:**

- навички усвідомлення потреб, своїх та співрозмовників, зокрема глибинних емоційних;
- вміння бачити, які з них не задоволені і викликають емоційний відгук.

## Діалоговий підхід як урахування інтересів сторін

Діалог дозволяє уникнути ситуації, де одна сторона виграє, а інша програє, і може допомогти знайти таке рішення, яке задовольнить потреби й інтереси всіх учасників процесу та виведе їх на якісно новий рівень взаємодії.

**Завданнями діалогу можуть бути:**

- вирішення конфлікту у громаді;
- прийняття рішення щодо спірних питань;
- розробка спільної стратегії розвитку чи
- налагодження відносин усередині громади.

# Коли доречний діалог у громаді?

## Поява нових мешканців у громаді.

### Приклади використання діалогу:

- Організація зустрічей та заходів, де нові мешканці можуть познайомитися з іншими, обмінятися інформацією про громаду та її ресурси.
- Виявлення потреб. Діалог допомагає з'ясувати, які потреби та очікування мають нові мешканці, та врахувати їх у процесі розвитку громади.
- Підтримка адаптації. Створення спеціальних програм та ініціатив для сприяння адаптації нових жителів, які б допомогли їм легше сприйняти зміни в оточуючому середовищі.
- Пошук способів активного включення «новачків» у роботу та процеси громади, щоб вони могли забезпечити свій внесок у розвиток громади та покращення якості життя.

# Коли доречний діалог у громаді?

## Впровадження важливих змін у громаді.

Діалоговий підхід може допомогти забезпечити участь всіх заінтересованих сторін та досягнення оптимальних рішень. Приклади використання діалогу:

- ✓ Організація «круглих столів» з представниками громади та органів місцевого самоврядування для обговорення реформ та їх впливу.
- ✓ Проведення опитувань та громадських консультацій для збору ідей та пропозицій щодо запланованих змін.
- ✓ Співпраця з місцевими ГО, підприємствами та іншими стейкхолдерами для спільної розробки бачення змін чи планів їхнього впровадження.
- ✓ Пошук можливостей для компенсації негативного впливу змін.
- ✓ Забезпечення прозорості інформації про зміни через комунікаційні кампанії, що включають публікації, вебінари, інформаційні листівки тощо.

## Коли доречний діалог у громаді?

**Розробка стратегії громади.** Діалоговий підхід допомагає впроваджувати узгоджений та широко підтриманий план дій.

Приклади використання діалогу:

- ✓ **Форуми та зустрічі.** Проведення громадських форумів із заінтересованими сторонами для обговорення важливих питань та формулювання спільних цілей.
- ✓ **Створення принципів формування спеціальних груп,** які займаються розробкою стратегії, щоб залучити експертів та представників громади.
- ✓ **Збір і врахування думок та ініціатив молоді** у процесі розробки стратегії, оскільки це впливатиме на їхнє майбутнє.
- ✓ **Узгодження принципів партнерства** з іншими організаціями та установами для спільної роботи над стратегією.



## Коли доречний діалог у громаді?

**Відбудова. Створення плану відбудови.** Діалоговий підхід допомагає врахувати потреби та погляди всіх громадян і партнерів.

Приклади використання діалогу:

- Проведення публічних зустрічей для обговорення пріоритетів відновлення та залучення громади до прийняття рішень.
- Залучення для консультування експертів із різних сфер для оцінки пошкоджень та розробки плану відновлення.
- Розроблення громадянами ініціатив, спрямованих на відновлення та поліпшення життя.

## Коли доречний діалог у громаді?

**Згуртування громади.** Згуртування громади є важливим під час реалізації громадських проєктів, розв'язання спільних проблем та досягнення спільних цілей.

Здатність громади об'єднуватися та працювати разом сприяє створенню позитивних та стійких змін у громаді.

Приклади використання діалогу для згуртування громади:

- ✓ Організація публічних зустрічей, громадських форумів, фестивалів та інших заходів для залучення мешканців до спільних обговорень та активностей.
- ✓ Створення просторів для відкритої комунікації між громадою та місцевими органами влади, що сприяє довірі та співпраці.
- ✓ Школи лідерства в громаді, що сприяють залученню активних мешканців до участі у спільних ініціативах.

## Коли доречний діалог у громаді?

### Приклади використання діалогу для згуртування громади:

- ✓ Створення інформаційних ресурсів та медіа для підтримки обміну інформацією та підвищення обізнаності громади про події та активності.
- ✓ Розробка та реалізація спільних громадських проєктів, які об'єднують громаду навколо спільної мети та сприяють зміцненню взаємин.
- ✓ Проведення консультацій з мешканцями щодо важливих рішень та проєктів, що дозволяє громаді брати участь у прийнятті рішень, які стосуються їхнього майбутнього.

# Ключові принципи діалогу як громадської участі

Ефективність діалогу обумовлена принципами, які забезпечують налагодження якісної взаємодії між учасниками діалогу:

- цінність багатоманітності думок;
- чути «іншого»;
- рівна можливість висловитись;
- говорити «від себе» (з власного досвіду, бачення), від першої особи;
- запобігання шкоді та загостренню;
- інклюзивність;
- баланс сил;
- керована комунікація;
- безсторонність ведучого діалогу;
- конфіденційність та безпека.



## Можливості діалогу

У діалозі учасники доходять розуміння, що їхні переконання стосовно певного питання значною мірою були сформовані їхнім життєвим досвідом та іншими чинниками (вік, релігійна, етнічна, класова, статева або гендерна приналежність чи місце проживання).

Вони можуть бути змінені внаслідок уважного слухання, спілкування та спільної роботи з іншою стороною.





## Тестування щодо вміння слухати

На наступному слайді перед Вами — 16 запитань, на кожне з яких Ви маєте відповісти твердженням «так» або «ні». Слід пам'ятати про те, що немає «правильних» або «неправильних» відповідей, оскільки всі люди різні і кожен висловлює власну думку.

Головне: відповідайте відверто, не намагайтеся створити про себе гарне враження, відповіді повинні бути чесними, тому вільно та щиро висловлюйте свою думку. І Ви зможете краще пізнати самих себе.



# Запитання до тесту

№	Запитання	Так	Ні	№	Запитання	Так	Ні
1	Чи чекаєте Ви терпляче коли інший припинить говорити і надасть Вам можливість висловитися?			9	Чи займаєте Ви негативну позицію щодо того, хто до Вас звертається?		
2	Чи поспішаєте Ви прийняти рішення до того, як зрозумієте суть проблеми?			10	Чи завжди Ви слухаєте партнера?		
3	Чи слухаєте Ви лише те, що Вам подобається?			11	Чи ставите Ви себе на місце співрозмовника, щоб зрозуміти, що змусило його говорити саме так?		
4	Чи заважають Вам слухати Ваші емоції?			12	Чи враховуєте Ви те, що ви з партнером можете говорити про різне?		
5.	Чи відволікаєтеся Ви при викладенні думок співрозмовником?			13	Чи враховуєте Ви те, що у Вас та Вашого співрозмовника може бути різне розуміння значення використаних слів?		
6	Чи запам'ятовуєте Ви замість суттєвих несуттєві моменти висловлення Вашого співрозмовника?			14	Чи намагаєтеся Ви з'ясувати причину суперечки?		
7	Чи заважають Вам слухати упередження?			15	Чи уникаєте Ви погляду партнера?		
8	Чи припиняєте Ви слухати, якщо не розумієте думку співрозмовника?			16	Чи виникає у Вас непереборне бажання перервати партнера і вставити своє (замість нього, проти нього)?		

## Ключ до тесту:

**Кожна відповідь «Так» – 0 балів, «Ні» – 1 бал.**

**Але за відповіді «Ні» у запитаннях 11,12, 13, 14 – також 0 балів.**

**Підрахуйте загальну суму набраних балів.**

## Інтерпретація результатів:

**8 балів і менше - низький ступінь** вміння слухати інших, спрямованість під час спілкування на себе (задоволення своїх домагань незалежно від інтересів партнера по спілкуванню). Знижена чутливість щодо оцінювання поточної ситуації: коли — мовчати та слухати, а коли — говорити. Необхідно формувати навички ефективного слухання;

**від 9 до 10 балів — середній ступінь** вміння слухати інших. Швидше виявляється ситуативно, залежить від особистісної значущості інформації, яка Вам надходить. Потреба в удосконаленні навичок активного слухання;

**11 балів і вище – виражене вміння слухати** інших незалежно від особистісної значущості інформації, яку отримуєте від співрозмовника. Якщо Ваша діяльність ґрунтується здебільшого на спілкуванні з людьми, то Ви – ефективний працівник/ця.

## Основні ознаки діалогу у групі

- 1. Неформальний характер.** Він вільний і природний.
- 2. Послідовний та керований ведучим процес.** Діалоговий процес має чітку рамкову структуру та керується фасилітатором.
- 3. Гнучкість.** Хоча діалоговий підхід має важливу послідовність етапів, завжди можна повернутися до попередніх.
- 4. Перетворюючий.** Він дозволяє учасникам переглядати свої думки та приймати нові погляди.
- 5. Орієнтований на розуміння й прийняття.** Діалоговий процес спрямований на взаєморозуміння та прийняття інших думок та позицій.



## Основні ознаки діалогу

- ✓ У ході діалогу учасники усвідомлюють розбіжності у поглядах та сприйнятті одне одного.
- ✓ Дослуховуючись до інших, учасники розуміють, як впливає досвід кожного на їхні переконання.
- ✓ Вони мають можливість поділитись власним баченням ситуації. Цей процес дозволяє сформуванати спільний погляд на ситуацію, що об'єднує всіх учасників.
- ✓ Результатом діалогового процесу є взаємне прийняття досвіду одне одного з боку учасників.

## Імітація та фальсифікація діалогу із громадськістю

На проблему діалогу як різновиду соціальної комунікації існують різні погляди, більшість яких можна розподілити у дві великі групи.

**Перша група теорій розглядає діалог як комунікацію, в якій або одна, або обидві сторони досягають поставлених цілей.**

**Друга група теорій стверджує, що діалог можливий лише за дотримання ряду важливих правил та умов, а результатом справді діалогової комунікації є пошук загальних моделей співіснування завдяки досягненню взаєморозуміння, коригування власних позицій з урахуванням інтересів і думок другої сторони, а в результаті – стійкий суспільний розвиток.**

## Імітація та фальсифікація діалогу із громадськістю

Перша група теорій засновані на **механістичному підході до комунікації**, згідно з яким комунікація – це односпрямований інформаційний вплив ініціатора, джерела комунікації на аудиторію, внаслідок чого аудиторія повинна прийняти інформацію, єдино правильним чином її інтерпретувати та діяти.



## Імітація та фальсифікація діалогу із громадськістю

У такому трактуванні діалог зводиться до монологу, коли джерело має всю повноту інформації, його завдання – «передати» цю інформацію аудиторії, яка має право лише на прийняття, схвалення і, можливо, «правильні», «уточнюючі» запитання стосовно отриманого повідомлення.

Для даного типу комунікації, організованої зверху вниз, характерна наявність посередників – **спеціальних тлумачів повідомлень**, що перебувають «на шляху» від високого джерела до численної і недоступної для прямого контакту з ним аудиторії.

**Таким чином, ми можемо зробити висновок про те, що розуміння діалогу як «витлумачення» сьогодні є лише імітація реального діалогу та аудиторії.**

## Імітація та фальсифікація діалогу із громадськістю

Друга група теорій ґрунтується на діяльнісному підході до комунікації, згідно з яким комунікація – це спільна діяльність її учасників, під час якої виробляється загальний погляд на речі та дії з ними. **Метою діалогу виступає пошук компромісу, взаєморозуміння та коригування поглядів обох сторін, а в результаті – досягнення сталого розвитку.**

Основний постулат даного трактування діалогу полягає в тому, що для його успішного здійснення необхідні зусилля обох його учасників.

Діалог має бути ретельно підготовлений і реалізований, а його ефективність можлива лише за обов'язкове виконання низки умов.



## Умови справжнього діалогу із громадськістю

**Перша та головна умова** – принципова рівність суб'єктів, які вступають у діалог.

**Друга основна умова** для діалогу – прийняття моделі «виграш – виграш», що передбачає націленість на досягнення не тільки власних цілей, заради яких ця сторона вступає в діалог, але й на розуміння та прийняття, нехай часткове, позицій та інтересів другої сторони.

**Третя умова діалогу** – наявність в обох сторін якогось спільного запасу знань про предмет обговорення, більш менш подібний тезаурус.

# Суперечка та діалог: чим відрізняються

Суперечка	Діалог
Мета – «виграти» суперечку, стверджуючи власні погляди та дискредитуючи погляди інших.	Мета – зрозуміти погляди, які відрізняються від власних, і подивитись на предмет обговорення під іншим кутом.
Люди слухають інших, щоб знайти помилки в їхній аргументації.	Люди слухають одне одного, щоб зрозуміти як їхній особистий досвід сформував їхні переконання.
Люди критикують досвід інших як такий, що не має цінності	Люди приймають досвід інших як цінний та справжній.
Люди виглядають так, ніби вони докладають зусиль, щоб не змінити власні погляди щодо предмету обговорення.	Люди виглядають достатньо відкритими до змін власного розуміння предмету обговорення.

# Суперечка та діалог: чим відрізняються

Суперечка	Діалог
Люди говорять на основі припущень про позиції та мотивацію інших людей.	Люди ведуть розмову переважно про власне розуміння та діляться досвідом.
Люди протиставляють власні погляди одне одному і намагаються доводити, що їх співрозмовник не правий.	Люди працюють разом заради пошуку спільного розуміння.
Сильні емоції, такі як гнів, часто використовуються, щоб залякати співрозмовника.	Сильні емоції, такі як гнів або сум, доречні тоді, коли вони передають інтенсивність досвіду або переконання.

## Ролі в діалозі

**Публічна особа у громаді** (громадський активіст чи працівник ОМС) може проводити аналіз ситуації, визначаючи сторони, їхні позиції та інтереси.

Важливо спробувати **зрозуміти різні сторони**, фокусуючись на їхніх потребах, та використовувати вміння перефразування та обміну сенсами для побудови довіри та зв'язків.

Публічна особа також може бути **організатором діалогу** між сторонами, а ще допомагати втілювати угоди та слідкувати за їх дотриманням.

Також ця особа може виступати як **посередник** і бути в ролі «третьої сторони» – бути нейтральним посередником між сторонами.

## Роль організатора діалогу

**Організатор** має розуміти важливість діалогового підходу, джерела конфлікту та знати сторони. Він взаємодіє із замовником, здатний провести переговори та зробити первинний аналіз конфлікту та заінтересованих сторін.

Організатор координує роботу фасилітаторів, комунікацію із замовниками та аналітиками. Він також відповідає за технічне забезпечення діалогу, зокрема за приміщення та запрошення учасників.

Після проведення зустрічі організатор може продовжувати комунікацію між сторонами та супроводжувати їх у виконанні узгоджених рішень.

## Роль аналітика

**Аналітик** має збирати та систематизувати інформацію про сторони та встановлювати причинно-наслідкові зв'язки між подіями.

Він оцінює ризики, прогнозує варіанти розвитку ситуації та оцінює перспективи діалогу.

Аналітик також моніторить стан відносин з учасниками діалогу та динаміку змін. Він співпрацює зі сторонами та оточенням конфлікту.



## Роль мультиплікатора

**Мультиплікатор** відповідає за інформаційний супровід діалогового заходу та поширення його результатів. Він формує позитивний імідж та культуру діалогу у своєму середовищі або на своїй території, сприяє популяризації діалогу.

Мультиплікатор дбає про позитивне ставлення до діалогу, управляє очікуваннями учасників щодо діалогу та впровадженням його результатів. Він співпрацює з місцевими інформаційними службами, журналістами та ЗМІ.

## Роль фасилітатора

**Фасилітатор** безпосередньо працює із процесом діалогу, розробляє його дизайн, організовує простір, планує перебіг та підготовку запитань для учасників. Він слідкує за динамікою групи та взаємодією між учасниками, організовує роботу групи, не втручаючись у їхній змістовий діалог. Результативність діалогу є відповідальністю його учасників.

Важливо зберігати баланс, нейтралітет та допомагати учасникам бути залученими та почутими. Фасилітатор працює безпосередньо з учасниками діалогового заходу та використовує спеціальні комунікаційні інструменти, що сприяють взаєморозумінню. Роль фасилітатора полягає у полегшенні **та підтримці комунікації**.

# Принципи фасилітатора діалогу (за Кей Ліндал у книзі «Вивчення мистецтва слухати»)

**Принцип 1:** Не робіть припущень, коли слухаєте.

**Принцип 2:** Промовляйте від першої особи. Вмійте відповідати за власні слова.

**Принцип 3:** Мета діалогу - прийти до розуміння іншої людини, а не оцінити її – хороша вона, чи погана, має рацію, чи ні.

**Принцип 4:** Слухайте не заради того, щоб погодитись або повірити, а для того, щоб зрозуміти.

**Принцип 5:** Ставте уточнювальні запитання або такі, які допоможуть вам краще дослідити та глибше усвідомити почуте.

## «Самопідтверджуюче припущення»

«Самопідтверджуюче припущення» - переконливе припущення про ворожу поведінку суперника, а тому захист від його нападів засобами власної атаки, що змушує партнера справді зайняти бойовничу позицію; отож, попереднє припущення і справді підтверджується, навіть, якщо воно не було достовірне.



## Принципи фасилітатора діалогу (за Кей Ліндал у книзі «Вивчення мистецтва слухати»)

**Принцип 6:** Робіть паузи, залишайте час на роздуми.

**Принцип 7:** Говорити має хтось.

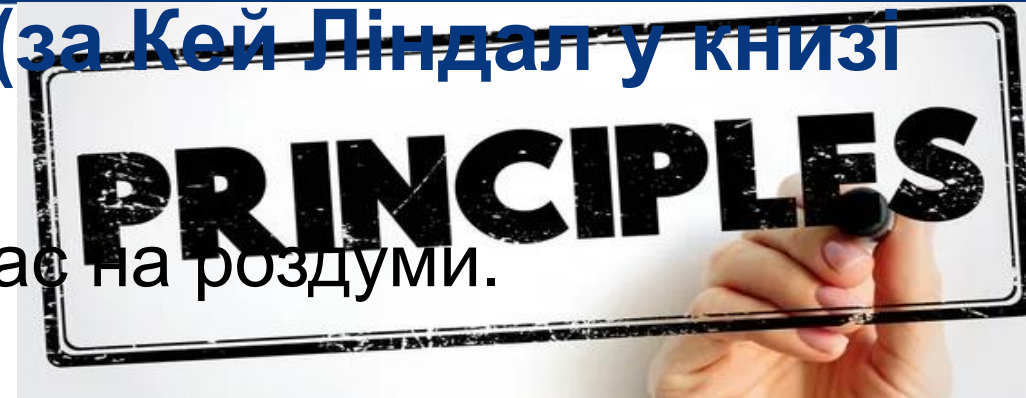
**Принцип 8:** Залишайтеся у діалозі навіть тоді, коли стає нелегко.

**Принцип 9:** Давайте знати про свої почуття.

**Принцип 10:** Дотримуйтесь конфіденційності.

Найважче залишатися нейтральним і відмовитися від своєї експертної позиції, якщо питання стосується сфери, де ви – фахівець.

Бути фасилітатором – це окрема навичка, яка з часом може бути цінним надбанням вашої громади.



## Фасилітація і модерація діалогу

**Фасилітація та модерація** – це два методи проведення зустрічей, які застосовуються для роботи із групами. Обидва методи підходять як для невеликих, так і для великих груп, і мають спільну мету: досягти певного результату на зустрічі.

**Модератор** (лат. *moderātor*— той, що стримує).

**Фасилітатор** (англ. *facilitator*, від лат. *facilis* «легкий, зручний»).

Ми часто стикаємося з тим, що ці поняття плутають та не розуміють різниці між ними.

Проте для застосування діалогового підходу це принципово, тому розглянемо їхні відмінності та особливості.



## Спільне і відмінне між фасилітацією та модерацією

- ✓ На практиці **модерація включає жорстку структуру**, де модератор керує зустріччю за певною схемою і контролює обговорення, але **не завжди гарантує кінцевий результат**.
- ✓ З іншого боку, **фасилітація надає більшу свободу фасилітатору** у виборі методів і форм роботи, зміни плану можуть вноситися під час зустрічі, щоб досягти бажаного результату. Модерація іноді стає методом фасилітації.
- ✓ Обидва процеси **мають спільне**: вони керуються особою, яка не має особистого інтересу в результатах, але відповідає за якість зустрічі.

## Спільне та відмінне між фасилітацією та модерацією

- ✓ Обидва процеси користуються різними техніками та інструментами для збору даних, візуалізації питань, структурування інформації та досягнення конструктивного розв'язання дискусій.
- ✓ **Модерація** забезпечує обговорення питань, фіксування домовленостей і компромісів.
- ✓ **Фасилітація** ж забезпечує досягнення результату, який задовольняє всіх учасників зустрічі.

## Коли застосовувати фасилітацію, а коли модерацію

**Модерація** зазвичай використовується на нарадах або зустрічах, де обговорюються проблеми, які не викликають конфліктів, або приймаються рішення, які не потребують творчого підходу.

**Фасилітація** є незамінною у ситуаціях, коли потрібно генерувати інноваційні ідеї, формулювати цінності компанії, досягати консенсусу або виробляти складні рішення там, де зв'язки мають значення.

Під час зустрічей у діалоговому підході ми використовуємо фасилітацію, а модерація виступає як один з її інструментів.

## Конструктивна критика як складова діалогу між владою та громадою. Критичне мислення

**Критичне мислення — це система суджень, яка дозволяє аналізувати інформацію таким чином, щоб на її підставі ухвалювати раціональні рішення**

Вважається, що основи критичного мислення були закладені у стародавній Греції. Філософ Сократ, використовував методику, яка відома сьогодні як «сократичний метод».

Він полягає у задаванні провокативних запитань, які спонукають до глибшого аналізу та саморефлексії (процес або здатність свідомого осмислення та аналізу своїх думок, почуттів, дій, цінностей та переконань).

## Конструктивна критика як складова діалогу між владою та громадою. Сократичний метод.

Застосування методу Сократа може поліпшити критичне мислення, оскільки стимулює активну участь і роздуми.

**Мета методу Сократа** полягає в тому, щоб поставити під сумнів припущення і переконання, викликати роздуми і сприяти глибокому розумінню проблеми або питання.

Сократ не пропонував остаточних відповідей, а, навпаки, ставив запитання, щоб допомогти людям усвідомити свої власні недоліки у мисленні та шукати відповіді в собі.

## Критичне мислення та постправда

У глобальному сенсі **критичне мислення** — це здатність відрізнити брехню від істини, що надзвичайно важливо у так звану епоху **постправди**, в яку ми зараз живемо.

**Постправда** позначає обставини, за яких об'єктивні факти є менш значимими для формування громадської думки, ніж апелювання до емоцій та особистих переконань.





# Навіщо в сучасному світі навички критичного мислення

Навички критичного мислення дають змогу не розгубитися у перенасиченому інформацією середовищі й не піддаватися маніпуляціям.

Критичне мислення також важливе у переговорах та допомагає аргументувати свій погляд.

*Аргументи*

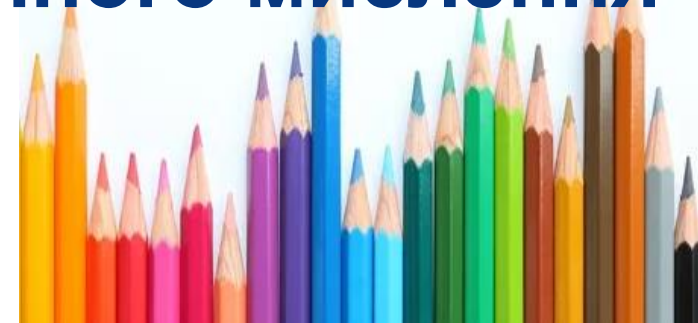


# Навіщо в сучасному світі навички критичного мислення

Важливо усвідомити: світ не такий, яким ми його бачимо.

Іноді не варто вірити навіть власним очам — можна не мати жодних проблем із зором, але при цьому по-різному відповідати на питання, які кольори ми бачимо на зображенні.

**Кожен із нас сприймає світ через певне дзеркало, в якому відображені ми самі.**



## Приклади когнітивних викривлень

**Ефект Барнума** - тенденція людей беззастережно вірити в інформацію, яка стосується безпосередньо їх та ілюструє їх з кращого боку.

Ефект отримав назву завдяки американському шоумену Фінеасу Барнуму, який був відомий тим, що створював уявлення, використовуючи численні психологічні маніпуляції.



## Приклади когнітивних викривлень

**Друга назва - ефект Форера** - походить від прізвища психолога Бертрама Форера, який досліджував техніку Барнума.

У 1948 році Форер провів експеримент: кожному зі своїх студентів психолог зробив персональну характеристику, ґрунтуючись на аналізі особистості, а потім попросив оцінити точність опису за п'ятибальною шкалою.

Середня оцінка, яку дали студенти, була 4.26.

Однак суть експерименту полягала в тому, що насправді Форер дав усім ідентичний текст, який він запозичив з гороскопу.

## Приклади когнітивних викривлень

Цей експеримент багаторазово повторювали й інші дослідники у численних варіаціях, проте результати були незмінними:  
**випробувані схильні вірити у інформацію, що їм надають.**

**Важливим є лише дотримання трьох умов.**

**По-перше**, людина має бути переконана, що цей матеріал був підготовлений спеціально для неї.

**По-друге**, випробуваному необхідно відчувати, що керує процесом авторитетна для нього особистість: в експериментах Форера, наприклад, він був безумовним авторитетом для своїх студентів.

**І, по-третє**, отриманий опис має давати переважно позитивні оцінки.



## Приклади когнітивних викривлень

**Ефект Пігмаліона** — коли стається саме те, у що ви вірили.

Назва феномена походить від давньогрецького міфу про Пігмаліона. Скульптор закохався у свій витвір, і вражена його почуттями богиня Афродіта оживила статую.



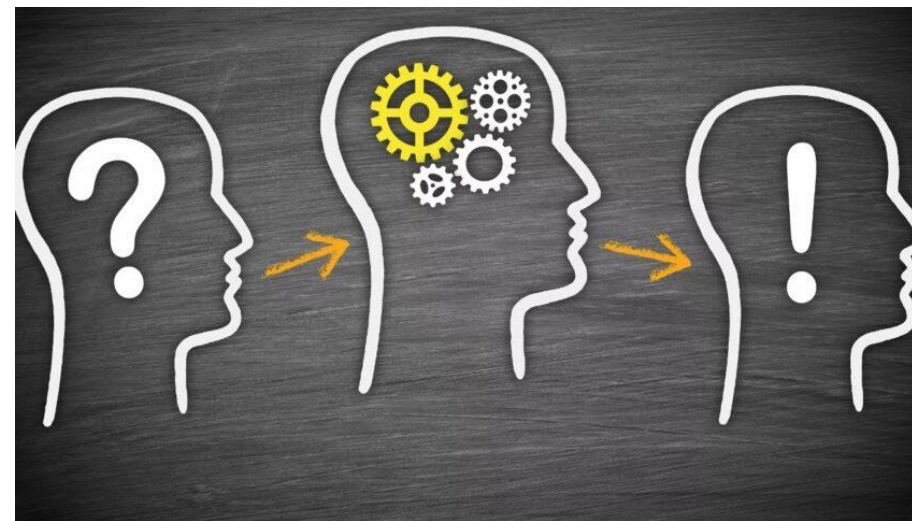
Виявляється ефект так: **позитивні очікування можуть підвищити ефективність людини, а негативні - знизити мотивацію та працездатність.**



## Приклади когнітивних викривлень

У психології ефектом Пігмаліона називають **явище, у якому оцінка оточуючих чи себе впливає на результат.**

Ефект Пігмаліона вперше був озвучений **Робертом Мертоном**, який у 1928 році висловив припущення, що **«якщо людина визначає ситуацію як здійсненну, вона стає здійсненою згодом».**



## Приклади когнітивних викривлень

**NIH-синдром (від not invented here — «винайдено не нами») —** коли результат чужої праці здається не таким цінним та значущим, як власної.

Більше за інших страждає від цього синдрому, галузь ІТ. Айтишники пояснюють NIH-синдром як прагнення «заново винайти колесо». Існує маса готових програмних розробок, але більшість компаній все одно виділяють кошти на власні рішення. Зокрема у кожного банку свій онлайн-сервіс, своя програма, але функціонал у всіх однаковий. Навіть із сайтами, коли одна команда програмістів пише вам сайт, то інша вже не в змозі в ньому нічого редагувати.

# Особистісні інструменти розвитку критичного мислення

1. **Лупа** — це презумпція хибності. Усе почуте, прочитане чи навіть побачене варто піддавати сумніву.
2. **Дзеркало** знадобиться, щоб пам'ятати, що ми бачимо світ через власне відображення. Вивчайте когнітивні викривлення і не давайте їм заманити вас у пастку.
3. **Ваги** потрібні, щоб ставати на бік опонента. Цей метод добре використовувати у командній роботі.



## Роль критичного мислення у сучасному світі

**Критичне мислення — це більше, ніж просто навичка. Це спосіб осмислення світу, що дозволяє нам глибше розуміти та аналізувати інформацію, яка нас оточує. Воно включає в себе здатність логічно міркувати, виявляти зв'язки та відношення, відрізнити факти від думок та оцінювати аргументи й докази.**

У сучасному світі, де інформаційний простір перевантажений різноманітною інформацією, новинами та повідомленнями, критичне мислення набуває особливої важливості.

**Критичне мислення - ключ до протистояння пропаганді та дезінформації, особливо в умовах війни або політичних криз.**

## Що таке критика?

**Критика - це пряма чи опосередкована вказівка на недоліки чи помилки іншої людини.**

Критикуючи, ми даємо суб'єктивну оцінку чужій роботі, вчинкам, особистості, життю.

Критика може бути конструктивною чи деструктивною. Інакше кажучи, корисною та марною.

**Конструктивна критика — критика, в якій говориться не що погано, а що і як зробити краще. Що додати або змінити, щоб отримати потрібний результат.**

## Правила конструктивної критики

**Конструктивна критика** — це коли розглядаються як слабкі сторони, так і сильні. Важливо говорити не тільки про те, що можна додати, зробити по-іншому, але й що людині добре вдається робити. Також важливо не говорити “але”, краще подати інформацію у двох окремих реченнях.

**Конструктивна критика** складається з рекомендацій, а не із пред’явлення претензій. Не потрібно переходити на особистість. Варто фокусуватися лише на тих діях, які людині, на Вашу думку, варто було б покращити, щось додати чи припинити робити. Тут знову можна згадати, що у людини добре виходить, помітити сильні сторони.



## Деструктивна критика з боку громадськості

**Деструктивна критика** - висловлювання зневажливих чи образливих суджень про особистість людини та/або грубе агресивне засудження, ганьблення чи осміяння її справ та вчинків.

**Деструктивна критика** розбиває ваші тези та аргументи, показує ваші слабкості, виявляє ваші помилки та недоліки.

Руйнівність такої критики - у тому, що вона ускладнює людині можливість «зберегти обличчя», відволікає її сили на боротьбу з негативними емоціями, знижує в неї віру в себе.

**Деструктивна критика майже завжди марна і зазвичай шкідлива.**

## Критика та самооцінка – як вони пов'язані?

Людина зі стабільною самооцінкою несприйнятлива до чужих оцінок. Почувши конструктивну критику, вона просто визнає помилку («Так, прогавив, мій промах»), а деструктивну пропустить повз вуха («Ха! Чи мало що він там думає і каже! Мене це не стосується»).

Людину з низькою і нестійкою самооцінкою будь-яка критика може поранити і виробити зневагу до улюбленого заняття. Самооцінка - мета, по якій критика б'є насамперед.

## Як навчитися нормально сприймати конструктивну критику та спрямовувати її на благо?

Різним людям слід вчитися признавати: «Так, я можу помилятися, і це нормально. Так, мені неприємно, коли мене критикують, мені боляче, але іноді це може йти на благо. У мене, як і у всіх, бувають недоліки. Я працюватиму над собою, вчитимуся реагувати менш гостро».

Навчитися визначати та приймати конструктивну критику – це велика внутрішня робота, вона потребує методичності та старанності.

# Як правильно реагувати на деструктивну критику?

**Психологія стверджує, що є три варіанти.**

**Перший - "бий".** Перевірте компетентність людини у прямому діалозі. Наприклад, якщо вона критикує вас як фахівця, поцікавтеся, звідки у неї найекспертніші знання в цій галузі. Чи ваш критик навчався, проходив курси, працював за цією професією?

Задавайте прямі запитання, запитуйте джерела, на які людина спирається. Як правило, після такого співрозмовник губиться, а ви виявляєте його некомпетентність.

## Як правильно реагувати на деструктивну критику?

**Психологія стверджує, що є три варіанти.**

**Другий – «біжи».** Спробуйте будь-яким способом уникнути ситуації, коли вас марно критикують. Аж до втечі – звільнення.

**Третій – «завмири».** Не реагуйте на критику. При цьому зберіться та постарайтеся зміцнити свої межі. І тому можна подумки повторювати: «Слова цієї людини не значимі для мене. Хто він такий, щоб казати про мене такі речі».

## Як навчитися критикувати «конструктивно»

Обійтися зовсім без критики неможливо, та й не потрібно. Вона необхідна як у ділових, так і в особистих відносинах. Без неї неможливо вирішити проблеми і просунути вперед.

**Еріан Шульц писав: «Чому ми боїмося критики? Адже критика, по суті, навчає нас, та ще й безкоштовно».**

Якщо критикувати грамотно, то можна зберегти хороші дружні або партнерські стосунки і в той же час висловити свою думку.

Але щоб критика була продуктивною, а не образливою, потрібно знати кілька правил.



## Щоб критика була продуктивною

Важливим є **тон**, яким ви висловлюєте свої претензії. Більшість людей адекватно реагують на доброзичливе звернення. Але з людьми, які ділять всіх на сильних і слабких, краще говорити твердо і жорстко (але не грубо).

Правила конструктивної критики припускають можливість домовитися, тому навіть якщо у вас є бажання висміяти людину або висловити іронію і сарказм, краще відмовитися від такого прояву своїх емоцій. **Конструктивна критика не терпить проявів неповаги, грубості і агресії.**

Ви маєте випромінювати **щирість, відкритість і бажання поліпшити ситуацію.**

## Щоб критика була продуктивною

Людина, яку Ви піддаєте конструктивній критиці, повинна розуміти, що саме Ви хочете їй сказати. Адже в бажанні випадково не образити Ви можете впасти в іншу крайність — висловлюватися напівнатяками і загальними фразами, виявляючи свої дипломатичні здібності, з-за чого «загубиться» сам об'єкт критики.

У процесі критики не можна переходити на особистості. Критикувати треба не саму людину, а її вчинки. Якщо, наприклад, Ваш друг зробив помилку, не треба йому говорити: «Ти дурень! Як ти міг таке зробити?». Конструктивна критика передбачає приблизно такі слова: «Ти розумний, розсудливий, а вчинив необережно!».

## Щоб критика була продуктивною

Критикуючи іншого, не варто нав'язувати йому своє бачення вирішення проблеми. Наприклад: «Ти вчинив необережно — не ходи туди!». Таке нав'язування може викликати у людини бажання зробити навпаки, тому краще висловити своє бачення у формі пропозиції: «Ти вчинив необережно, може, не варто туди ходити?».

Якщо людина зрозуміла, що зробила помилку, не варто добивати її своєю критикою. **Критика повинна бути спрямована на допомогу у виході з ситуації — адже безвихідних ситуацій не буває.**

Людину, що потрапила «у халепу», неконструктивна критика здатна лише повергнути в смуток.

## Щоб критика була продуктивною

Щоб критика була результативною, щоб людина зрозуміла свої помилки, а Ви могли розраховувати на розуміння, важливо вибрати **відповідний час**. Не критикувати людину навіть з самими благими намірами коли вона перебуває у важких обставинах або у неї поганий настрій. Критика лише погіршить її стан. Щоб висловити людині критичне зауваження, варто подумати не тільки про зручний час, але і **про місце**.

Збираючись когось «конструктивно» покритикувати, необхідно подбати про **відсутність сторонніх людей**. Публічна критика **не може бути конструктивною** — вона скривдить і принизить людину і не принесе користі.

## Щоб критика була продуктивною

Перед тим, як почати критикувати когось, нехай і справедливо, **можна спочатку згадати про власні недоліки або помилки**, зроблені в минулому. Самокритика дозволить тому, кого ми критикуємо, не відчувати себе ураженим, і йому буде легше визнати і виправити свої помилки.

Щоб у людини не опустилися руки після наших критичних зауважень, варто перед тим, як приступити до критики, **нагадати людині про її достоїнства і знайти, за що її можна похвалити**.

Хтось із великих сказав: **«Критик присипляє хлороформом похвал, а потім оперує»**.

## Критика з використанням індивідуального підходу

Перш ніж почати робити критичні зауваження, потрібно уявити можливу відповідну реакцію людини. Всі люди різні і критику теж сприймають по-різному, і тут необхідний **індивідуальний підхід**.

З вразливою і чутливою людиною поведуться інакше, ніж з розв'язними або зарозумілими. Якщо людина старанна, недовірлива і вразлива, з нею потрібно проявити м'якість.

З людиною зарозумілою м'якість не пройде – вона сприйме її як невпевненість і слабкість, тому тут потрібно проявити твердість. Однак важливо не перестаратися, щоб не зачепити її самолюбство.



## Головне завдання критики у демократичному суспільстві

Невисока загальна та політична культура частини наших політиків, у тому числі, культура спілкування, сприяють **перетворенню критики на звичайну сварку**, свідченням чого є трансляції з засідань Верховної Ради, сесій міських рад тощо.

Це псує людські відносини, знижує життєвий тонус і працездатність. Але найгірше те, що відбувається дискредитація критики як методу подолання розбіжностей між носіями різних типів бачення суспільного розвитку.

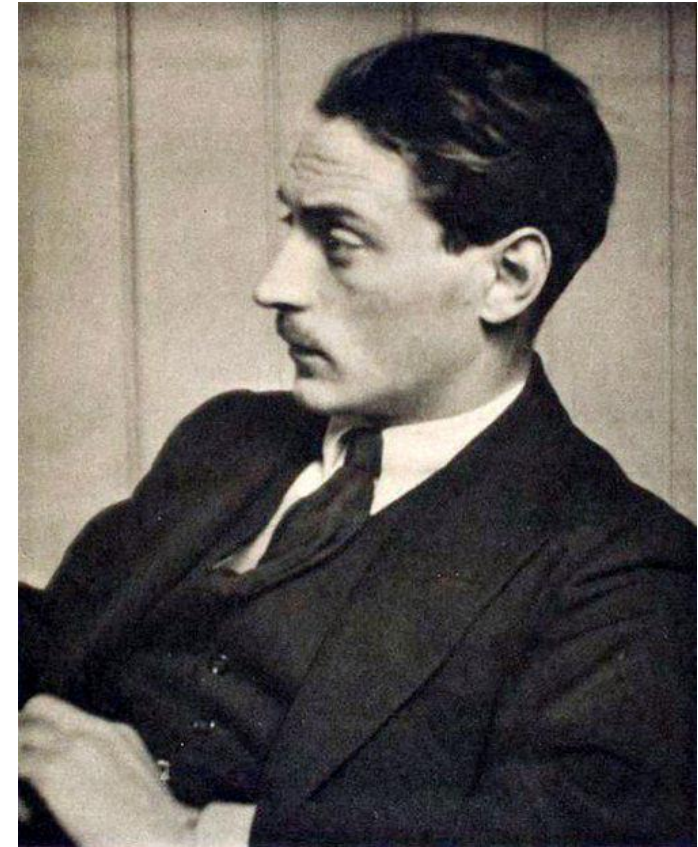
**Тому, що головне завдання критики в цивілізованому суспільстві — сприяти усуненню недоліків або суперечностей.**

## Найкращий спосіб розкритикувати чужу роботу ...

Сер Едвард Макензі, британський письменник, автор більш як 70 книжок, прозаїк, поет, драматург, есеїст, мемуарист, літературний критик.

Макензі належить думка, яка подобається багатьом:

**«Найкращий спосіб розкритикувати чужу роботу — зробити її краще».**



## Процес становлення культури діалогу

- ✓ Культура діалогу у громаді відображається в якості спілкування, взаєморозумінні та поваги до думок і поглядів інших людей.
- ✓ Наявність культури діалогу сприяє зміцненню взаємин між людьми, розв'язанню конфліктів, обміну ідеями та досягненню спільних цілей.
- ✓ У розвитку культури діалогу у громаді важливу роль відіграють освіта, свобода слова, толерантність та відкритість до нових ідей.
- ✓ Цінними є ініціативи, спрямовані на підвищення культури діалогу: тренінги з міжкультурного спілкування, спільні проєкти залучення громадськості до прийняття рішень, публічні дискусії та форуми, толоки, інші заходи, де люди мають приводи та місця для комунікації.

# Способи розвитку культури діалогу у громаді

## Створення сприятливого середовища:

- ✓ Церемонія привітання та посмішка;
- ✓ Застосування активного слухання;
- ✓ Постановка запитань;
- ✓ Заохочення висловлювання власних думок;
- ✓ Підтримка інших;
- ✓ Визнання і прийняття різноманітності;
- ✓ Працювання з емоціями.



## Способи розвитку культури діалогу у громаді

### Залучення всіх зацікавлених сторін за такими критеріями:

- ✓ Представництво різних соціальних груп залежно від теми;
- ✓ Представлення різних думок та поглядів;
- ✓ Правильне балансування сил;
- ✓ Запрошення учасників, які мають відкрите ставлення до діалогу та є зацікавленими у спільному пошуку рішень;
- ✓ Готовність до несподіваних рішень;
- ✓ Врахування участі осіб, які мають значний вплив у громаді та можуть впливати на рішення і процеси в діалозі.



## Розвиток культури діалогу у громаді – це не просто!

Розвиток культури діалогу у громаді є процесом, що вимагає часу, зусиль та постійної уваги.

Важливо пам'ятати, що культура будується колективними зусиллями і має на меті поліпшення спільного життя та розвитку громади.





## Формати заходів для розвитку діалогової компетентності та культури діалогу

- **Тренінги із спілкування та діалогу:** Для вироблення навичок активного слухання, ефективного спілкування, розв'язання конфліктів та побудови конструктивного діалогу.
- **Форуми та обговорення:** Публічні форуми, обговорення та дискусії з різних сфер життя (тематичні зустрічі, відкриті дебати або панельні дискусії).
- **Рольові ігри та симуляції:** Це можуть бути ситуації, які моделюють реальні проблеми, де учасники змушені знайти спільне рішення.

## Формати заходів для розвитку діалогової компетентності та культури діалогу

- **Групові проєкти та співпраця:** Спонукайте громадян до спільної роботи (громадські ініціативи, волонтерські проєкти тощо).
- **Ініціативи з підтримки мирного співіснування:** Підтримуйте проєкти та ініціативи, спрямовані на мирне співіснування у громаді. Це можуть бути кампанії проти насильства, розбудова довіри між різними групами.

**Ці заходи сприятимуть розвитку діалогових компетентностей та культури діалогу між громадянами, створюючи сприятливе середовище для конструктивного спілкування та співпраці.**

## Робота з діалогом у громаді

### Важливі аспекти роботи з діалогом у громаді:

- **створення сприятливого клімату** для спілкування та обміну ідеями. Забезпечення відкритості, поваги до думок та впевненості в тому, що кожна думка має значення, робить можливим взаєморозуміння та врегулювання конфліктів на побутовому та громадському рівнях;
- **фасилітація процесу обговорення**. Професійні фасилітатори допомагають створити безпечний простір для відкритого обміну думками, сприяють позитивному спілкуванню та вирішенню суперечок.

## Робота з діалогом у громаді

Усі аспекти роботи з діалогом у громаді сприяють забезпеченню збалансованого та гармонійного розвитку життя громади.

**Діалог стає важливим інструментом забезпечення партнерства та співпраці у громаді, допомагає створенню сприятливих умов для розвитку кожного із членів громади та спільноти в цілому.**



## Крок 1. Дослідження громади

Будь-яка ініціатива починається зі знайомства із середовищем, де плануємо впроваджувати зміни. Перед початком зміни (інтервенції) у громаді важливо дослідити контекст. **Що саме варто дослідити?**

- Хто є сторонами конфлікту: хто ці люди, що їх об'єднує, які важелі впливу мають, який досвід взаємодії вони мали до цього, у яких стосунках вони зараз.

- Які позиції сторони озвучують щодо існуючого конфлікту.

Зазвичай позиції – це те, що лежить на поверхні і те що озвучується привселюдно, можливо, навіть у медіа.

- Знати позиції треба, а от довіряти їм не варто. Бо зазвичай позиції – це логічні безапеляційні твердження-маски, за якими ховаються під час конфлікту.

## Крок 2. Визначення проблеми. Вибір теми

**Як обрати саме ту тему, яка допоможе вирішити конфліктну ситуацію? Варто враховувати такі чинники:**

- Співвідношення причини-наслідки.
- Баланс між власним досвідом та відкритістю до нового.
- Цінність спільного обговорення.
- Відповідність фасилітаційного досвіду.
- Ключове питання (його актуальність, важливість, різноманітність, інклюзивність, реалізованість).



## Крок 3. Вибір учасників/ць

- Усі сторони конфлікту мають бути включені у процес його трансформації.
- На перші етапи діалогу варто запрошувати поміркованих представників.
- Рівність усіх учасників діалогу в процесі обговорення.

## Крок 4. Підготовка заходу

- Місце проведення.
- Час.
- Транспорт.
- Розповсюдження інформації.
- Заходи безпеки.
- Матеріали та ресурси.

## Крок 5. Проведення діалогу

Етап	Алгоритм проведення діалогової зустрічі
Створення «рамки» зустрічі.	Представитися, познайомитися, узгодити принципи спільної роботи, представити програму зустрічі, пояснити роль фасилітатора.
Послідовний обмін баченням ситуації.	Сторони по черзі представляють власне бачення конфліктної ситуації або висловлюються щодо питання, яке винесене на обговорення.
Визначення спільних інтересів та застережень.	Створення довірливої атмосфери, де всі сторони могли б озвучити не тільки свої позиції, а й інтереси і цінності. Якщо сторонам важко говорити напрямку, то можна запропонувати розробити критерії для визначення «гарного» рішення.

## Крок 5. Проведення діалогу

Етап	Алгоритм проведення діалогової зустрічі
Пошук ідей для вирішення ситуації.	Важливо дати можливість всім висловитися, зафіксувати всі запропоновані варіанти вирішення.
Вибір рішення.	Конкретизувати рішення, перевірити його реалістичність, визначити наступні кроки, перевірити розуміння про що домовилися.
Підбиття підсумків і завершення зустрічі.	Важливо закріпити нові зв'язки та угоди, які було напрацьовано під час зустрічі.

## Крок 6. Оцінка результатів діалогу

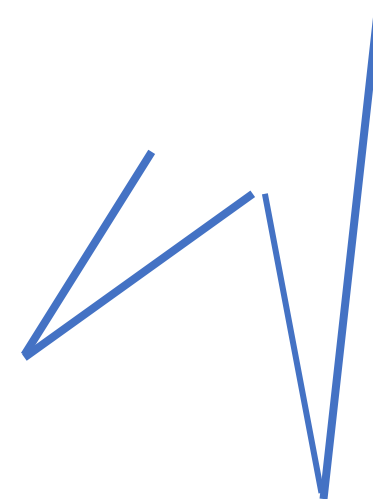
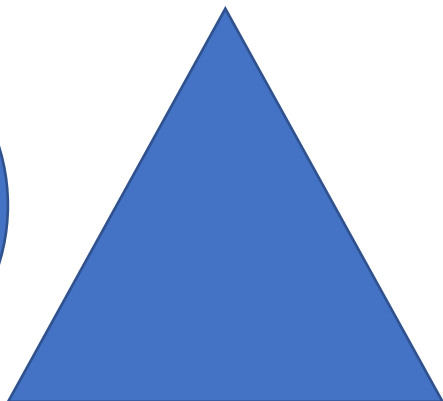
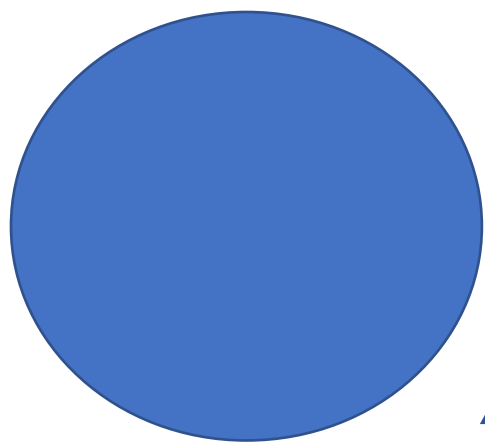
- Діалоговий процес може мати результат у вигляді рішення, а може не мати жодного рішення для певної ситуації за наявних умов.
- Результатом діалогу можна вважати не тільки рішення, а й зміну ставлень та взаємовідносин всередині громади.
- Після завершення діалогової зустрічі важливо здійснювати моніторинг виконання рішення або зміни ставлень та розбудови зв'язків.
- Якщо під час зустрічі вдалося дійти згоди та розробити план дій і чітко вказати, хто бере на себе який об'єм роботи, то варто ці домовленості час від часу перевіряти.

# Ключові етапи діалогового процесу. Розподіл зусиль

№	Ключовий етап діалогового процесу	Розподіл зусиль	Цілі
1	ПОПЕРЕДНЯ РОБОТА. Аналіз ситуації та учасників (стейкхолдерів). Вибір теми і формату зустрічі. Дизайн і практична підготовка. Попередні зустрічей зі сторонами. Запрошення учасників.	75%	Визначити ключові ЗС та проблематику, врахувати різноманітність думок, узгодити правила та процедуру зустрічі.
2	ФАСИЛІТАЦІЯ ЗУСТРІЧІ. Знайомство, принципи, програма, роль фасилітатора. Обмін баченням. Визначення спільних інтересів і застережень. Критерії «гарного рішення». Пошук ідей. Вибір рішення. Оцінка реалістичності, подальші кроки.	20%	Забезпечити атмосферу довіри та поваги, сприяти активній участі усіх сторін, допомагати згуртувати групу та стимулювати обмін ідеями.
3	ЗУСТРІЧ – ПІДСУМОК. Моніторинг виконання рішення (плану), прояснення. Адаптація плану. Визначення необхідних наступних кроків.	5%	Оцінити реалізацію рішення, підтримувати комунікацію між ЗС, спрямовувати наступні кроки для досягнення поставлених цілей.

## Домашнє завдання

### Психогеометричний тест за С'юзен Делінгер



**Оберіть дві фігури:** 1) яка Вам подобається більше за інші;  
2) яка Вам зовсім не подобається.

Не розмірковуюйте, не шукайте пасток, просто і швидко зробіть вибір.  
На наступному вебінарі ми з вами обговоримо це завдання.





**Дякую за увагу!**