



для тренерів тренінгу

«ЯК ЕФЕКТИВНО СПЛАНУВАТИ ТА ПРОВЕСТИ ДІАЛОГ»

{ Методичний посібник }

Київ - 2019

Тренінг розроблено авторським колективом у складі А. Горової, М. Єлігулашвілі, О. Копіної у межах проекту «Діалог заради реформ і суспільного єднання в Україні» Координатора проектів ОБСЄ в Україні за фінансової підтримки Уряду Болгарії, Міністерства міжнародних справ Канади, Уряду Литви, Ліхтенштейна, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Сполученого Королівства Великої Британії і Північної Ірландії, Сполучених Штатів Америки, Японії.

Навчання відбувається у рамках продовження освітньої діяльності з підготовки мережі фасилітаторів діалогів, започаткованої онлайн-курсом «Як ефективно спланувати та провести діалог», авторами якого є А. Горова, К. Гусєва, М. Єлігулашвілі, В. Канєвська, О. Кашкарьова, Р. Коваль, П. Козелецький, О. Копіна, О. Мітьков, О. Овчаренко, С. Петрова, Д. Проценко, А. Старовойтова, І. Терещенко.

Погляди, думки, висновки та інша інформація, наведені у цьому документі, не були надані та не обов'язково схвалені Організацією з безпеки та співробітництва в Європі (ОБСЄ), якщо ОБСЄ не є чітко вказана як автор цього документу.

ЗМІСТ

ПРО ТРЕНІНГ.....	4
ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ.....	5
МЕТОДОЛОГІЯ ТРЕНІНГУ.....	8
ДЕНЬ 1	
Сесія 1. Вступна частина. Актуалізація знань про діалог.....	8
Сесія 2. Поняття «конфлікт»	11
Сесія 3. Етапи розвитку конфлікту, сходина ескалації за Ф. Глазлом та Х. Броделем. Інтервенції в конфлікт. Діалог як інтервенція в конфлікт.....	17
Сесія 4. Аналіз конфлікту: картографія.....	19
ДЕНЬ 2	
Сесія 1. Діалог.....	25
Сесія 2. Етапи діалогового процесу, завдання діалогера / фасилітатора. Комунікативні навички ведучого.....	27
Сесія 3. Комунікативні навички діалогера / фасилітатора. Попередня зустріч	38
Сесія 4. Практика ведення попередньої зустрічі з учасниками діалогу.....	44
ДЕНЬ 3	
Сесія 1. Дизайн діалогу та діалогової сесії	46
Сесія 2. Фасилітація діалогової сесії.....	51
Сесія 3. Інформування громади, де проходить діалоговий процес. Презентація командних кейсів.....	52
Сесія 4. Діалог як системна практика. Завершення тренінгу.....	55

ПРО ТРЕНІНГ

Тренінг побудований на практичних вправах, які допоможуть учасникам актуалізувати свої знання з онлайн-курсу, в рамках кейсів та інтерактивних вправ попрацювати з конфліктними ситуаціями, спробувати підготувати діалог, провести діалогову зустріч.

Завдання тренінгу:

- поглибити рівень знань про діалог;
- відпрацювати ключові навички, необхідні для управління конфліктом, підготовки і проведення діалогу;
- підвищити рівень володіння комунікативними навичками, які допомагають налагодити ефективне, плідне спілкування під час фасилітації діалогів / групових обговорень.

У результаті тренінгу учасники дізнаються:

- як розпізнати конфлікт, провести його аналіз;
- про умови інтервенції у конфлікт за допомогою діалогу;
- що необхідно для розбудови діалогового процесу;
- як готуватися до діалогу, діалогової зустрічі та що робити після діалогу;
- складові роботи з громадою, у якій планується проводити діалог;
- що є критеріями успішності діалогу, що має бути його результатом;
- про комунікативні навички та техніки, необхідні для налагодження порозуміння та можливої взаємодії між учасниками діалогу.

У рамках практичних сесій кожен разом із командою зможе:

- завдяки навчальному кейсу пройти всі етапи роботи з конфліктом у громаді: від знайомства з конфліктом до симуляції діалогової зустрічі;
- обрати та провести аналіз актуального для команди конфлікту з життя реальної громади, усвідомити можливості діалогу як інструменту втручання у цей конфлікт, продумати план із підготовки, організації діалогу, запланувати його результати, розробити дизайн, передбачити форс-мажорні обставини і сценарії їхнього розв'язання.

Для кого цей тренінг:

- для представників громадського та корпоративного секторів, які зіштовхуються з необхідністю втручатися у конфлікти, опановують новітні методи роботи з конфліктом;
- для викладачів, тренерів, які використовують діалогові елементи у своїй роботі з аудиторіями;
- для громадських активістів, реформаторів, які цікавляться темою діалогу для підвищення ефективності своєї діяльності;
- для громадян будь-якого віку та професії, які цікавляться темою діалогів для власних потреб.

Сфери застосування отриманих знань та навичок:

- робота з прихованими та явними конфліктами у громаді, в організаціях;
- підготовка та проведення групових обговорень з гострих, спірних питань;
- супровід інструментів/заходів місцевої демократії.

ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ

«ЯК ЕФЕКТИВНО СПЛАНУВАТИ ТА ПРОВЕСТИ ДІАЛОГ»

ДЕНЬ 1

Тривалість	Тема	Вправа
Сесія 1. Вступна частина. Актуалізація знань про діалог (в тому числі отриманих під час онлайн-курсу) Ціль: познайомити учасників між собою, актуалізувати мету та завдання тренінгу, узгодити принципи взаємодії. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
35 хв.	Вступна частина. Знайомство	«Якщо б про мене знімали фільм...»
15 хв.	Правила і принципи спільної роботи	«Атмосфера безпеки». Робота в трійках
40 хв.	Актуалізація досвіду учасників та формулювання запиту на навчання	«Пиріг». Індивідуальна робота
Сесія 2. Поняття «конфлікт» Ціль: актуалізувати знання учасників про конфлікт, основні підходи до його вирішення, сформувані усвідомлення різниці між позиціями, інтересами, потребами. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
30 хв.	Розуміння конфлікту. Підходи та стилі поведінки в конфлікті	«Швейцар». Робота в двійках. Групове обговорення. Інформаційне повідомлення
30 хв.	Розуміння підходів до вирішення конфліктів	Переваги та недоліки підходів до вирішення конфліктів. Робота в малих групах
30 хв.	Позиції, інтереси, потреби в конфлікті. Знаходження «зон спільності»	Схема «Айсберг». «Молочний кооператив». Робота в малих групах
Сесія 3. Етапи розвитку конфлікту, сходина ескалації за Ф. Глазлом та Х. Броделем. Інтервенції в конфлікт. Діалог як інтервенція в конфлікт Ціль: сформувані розуміння особливостей розвитку конфлікту та видів інтервенцій на певних етапах ескалації, розуміння діалогу як інтервенції в конфлікт. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
1 год. 30 хв.	Етапи ескалації конфлікту, види інтервенцій. Діалог	Ескалація конфлікту та інтервенція. Відео. Міні-лекція. Робота в групах. Групове обговорення
Сесія 4. Аналіз конфлікту: картографія Ціль: сформувані навички аналізу конфлікту. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
1 год. 15 хв.	Аналіз конфлікту. Картографія	Картографія конфлікту. Міні-лекція. Робочі групи «Діалог у громаді» Інформаційне повідомлення
15 хв.	Підбиття підсумків дня	«Одне слово, що для мене відображає цей день»

ПРОГРАМА ТРЕНІНГУ

«ЯК ЕФЕКТИВНО СПЛАНУВАТИ ТА ПРОВЕСТИ ДІАЛОГ»

ДЕНЬ 2

Тривалість	Тема	Вправа
Сесія 1. Діалог Ціль: актуалізувати знання групи про діалог: суть, принципи та цінності. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
30 хв.	Огляд попереднього дня	«Вгадай що»
60 хв.	Діалог: суть, цінності, принципи	«Розвінчання міфів»
Сесія 2. Етапи діалогового процесу, завдання діалогера / фасилітатора. Комунікативні навички ведучого Ціль: сформулювати розуміння діалогу як процесу та визначити завдання діалогера / фасилітатора на кожному етапі. Надати базові знання про комунікативні навички. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
60 хв.	Діалог як процес: етапи та задачі діалогера / фасилітатора	«Завдання діалогера / фасилітатора на кожному етапі процесу діалогу». Робота в групах
15 хв.	Комунікативні навички діалогера / фасилітатора	«Чия куля більша?»
15 хв.	Уважне / неувважне слухання в роботі діалогера / фасилітатора	Техніка «Кільце»
Сесія 3. Комунікативні навички діалогера / фасилітатора. Попередня зустріч Ціль: актуалізувати вербальні та невербальні інструменти ефективної комунікації, які використовує діалогер / фасилітатор. Сформулювати розуміння структури попередньої зустрічі з учасниками діалогу. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
30 хв.	Формулювання запитань	«Коректор»
30 хв.	Повернення сенсів	«Змійка»
30 хв.	Попередня зустріч з учасниками діалогу. Структура	Критерії відбору учасників. Структура попередньої зустрічі. Підготовка до симуляції
Сесія 4. Практика ведення попередньої зустрічі з учасниками діалогу Ціль: відпрацювати комунікативні навички діалогера / фасилітатора. Отримати базові навички ведення попередньої зустрічі. Тривалість: 1 год. 30 хв.		
1 год. 10 хв.	Попередня зустріч з учасниками діалогу. Практика	Навчальний кейс «Опорна школа». Симуляція
20 хв.	Підбиття підсумків дня	«Що нового я дізнався про діалог». Робочі групи «Діалог у громаді»

Тривалість	Тема	Вправа
<p>Сесія 1. Дизайн діалогу та діалогової сесії</p> <p>Ціль: сформуванню розуміння особливостей дизайну діалогу, стратегічних характеристик процесу та основних складових роботи з громадою, де проходить діалог. Сформуванню навички складання плану діалогової сесії.</p> <p>Тривалість: 1 год. 30 хв.</p>		
30 хв.	Огляд попереднього дня	«Ідеальна планета»
40 хв.	Дизайн процесу діалогу	«Системний підхід до дизайну діалогового процесу». Робочі групи «Діалог у громаді»
20 хв.	Структура діалогової сесії	Розробка плану зустрічі. Навчальний кейс «Опорна школа»
<p>Сесія 2. Фасилітація діалогової сесії</p> <p>Ціль: відпрацювати навички фасилітації діалогової зустрічі.</p> <p>Тривалість: 1 год. 30 хв.</p>		
1 год. 30 хв.	Фасилітація діалогової сесії. Практика	Навчальний кейс «Опорна школа». Фасилітація Інформаційне
<p>Сесія 3. Інформування громади, де проходить діалоговий процес. Презентація командних кейсів</p> <p>Ціль: сформуванню розуміння особливостей інформаційного супроводу діалогових процесів. Планування практичного застосування отриманих знань та навичок у професійній / громадській діяльності.</p> <p>Тривалість: 1 год. 30 хв.</p>		
30 хв.	Інформаційний супровід діалогового процесу	«Літальний плакат». Квадрат аналізу альтернатив
60 хв.	Інтеграція отриманого досвіду в практику	«Діалог у громаді». Презентації командних кейсів
<p>Сесія 4. Діалог як системна практика. Завершення тренінгу</p> <p>Ціль: сформуванню розуміння практики діалогу як підходу / системної методології. Підбити підсумки тренінгу, дати зворотний зв'язок групі та тренерам.</p> <p>Тривалість: 60 хв.</p>		
30 хв.	Складові успішного діалогового процесу	Успіх діалогу. Дискусія з використанням карток
60 хв.	Підбиття підсумків тренінгу	Заключне коло. «Пирогови та побажання»

МЕТОДОЛОГІЯ ТРЕНІНГУ

ДЕНЬ 1

СЕСІЯ 1. ВСТУПНА ЧАСТИНА. АКТУАЛІЗАЦІЯ ЗНАНЬ ПРО ДІАЛОГ

Назва	«Якщо б про мене знімали фільм...». Знайомство
Тривалість	40 хв.
Мета	Познайомити учасників між собою, дати можливість кожному учаснику презентувати себе
Матеріали	-
Хід ведення	Учасникам пропонується продовжити речення: «Якщо б про мене знімали фільм/мультфільм, то це б було...» (жанр, стиль, на який фільм/мультфільм це було б подібне)
Дебрифінг	<i>• Як ви прокоментуєте спільні риси у нашій групі?</i>



Назва	«Атмосфера безпеки». Робота в трійках
Тривалість	10 хв.
Мета	Спільна розробити правила, умови ефективної групової роботи під час тренінгу
Матеріали	Аркуші формату А5, маркери
Хід ведення	Учасники об'єднуються в трійки, кожна з яких отримує один аркуш формату А5 та маркер. Завдання для роботи в групах: узгодити та записати один найважливіший критерій організації роботи групи, який дозволяє кожному почуватись у безпеці та продуктивно навчатись. Після завершення кожна група озвучує своє напрацювання, аркуші розміщуються по усій кімнаті для створення продуктивної та безпечної атмосфери
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Як би ви прокоментували загальний перелік принципів співпраці / правил роботи групи?</i> • <i>Яке значення має обговорення принципів співпраці на початку роботи групи?</i>



Назва	«Пиріг». Індивідуальна робота
Тривалість	40 хв.
Мета	Актуалізувати знання учасників з теми «Діалог», визначити очікування учасників від навчання.
Матеріали	Аркуші формату А5 та заготовки «вишні»
Хід ведення	Кожний учасник малює на аркуші А5 пиріг з шарами. Нижній шар – базові знання/теорія про діалог – визначення, сфери застосування. Другий шар – навички, які я вже використовую (у зустрічах, переговорах, підготовці до зустрічей, веденні зустрічей). Третій шар – навички, якими я ще не володію, але сподіваюсь отримати під час тренінгу. «Вишенька на торті»: мій особистий результат на цьому тренінгу. Тренер допомагає розклеїти пироги на стіні
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Якого результату ви прагне досягти наприкінці цього навчання?</i> • <i>Що першим спало на думку, згадалось одразу?</i> • <i>Що нового, неочікуваного відкрили для себе поки готували пиріг?</i>



СЕСІЯ 2. ПОНЯТТЯ «КОНФЛІКТ»

Назва	«Швейцар». Робота в двійках. Групове обговорення. Інформаційне повідомлення
Тривалість	30 хв.
Мета	Актуалізувати знання учасників про конфлікт, основні підходи до його вирішення, сформувати усвідомлення різниці між позиціями, інтересами, потребами.
Матеріали	Фліпчарт, блокнот А1, маркери
Хід ведення	<p>Робота в парах – 5 хв. Один партнер в парі – А, інший Б. А – швейцар в будівлі (який отримує інструкцію: «Нікого в будинок не пускати без поважної причини»), куди Б вкрай необхідно потрапити (отримує інструкцію: «Потрапити в будинок якомога швидше і будь-яким способом»). У Б є чотири хвилини, щоб спробувати потрапити в будинок</p> <p>Групове обговорення – 20 хв. 1. Чи можете ви назвати взаємодію між партнерами А і Б конфліктом? Чому? 2. Які фактори сприяли розвитку (ескалації) конфлікту? 3. Що ви робили для того, щоб потрапити в будівлю? Які стилі поведінки в конфлікті були продемонстровані в групі? 4. Які основні підходи («глобальні течії») до вирішення конфлікту ви можете назвати, виходячи з власних спостережень за виконанням групою вправи «Швейцар»</p> <p>Інформаційне повідомлення – 5 хв. Тренер коротко резюмує такі поняття: 1. конфлікт; 2. стилі поведінки в конфлікті (сітка Томаса – Кілмена); 3. підходи до вирішення конфлікту «Сила – право – на основі інтересів).</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>У чому різниця (якщо вона є :-)) між конфліктом та нашою реакцією на нього?</i>• <i>Як, на вашу думку, співвідносяться підходи та стилі поведінки в конфлікті?</i>

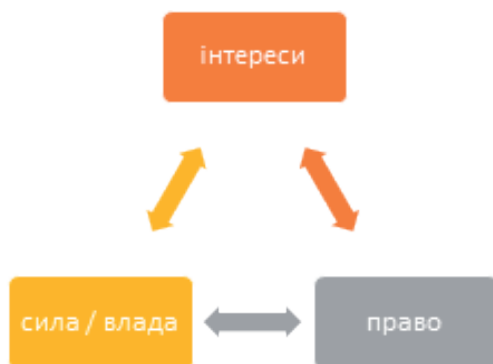
Конфлікт (думки та визначення)

«Конфлікт – це стосунки між двома або більше сторонами (людьми і групами), які мають (або думають, що мають) несумісні уявлення про те, як досягти бажаного».

«Життя кожного з нас наповнене конфліктами. Вони присутні всюди: в організаціях, які не визначилися зі стратегією або розподілом ролей; у спільнотах, розділених за ознакою раси, рівня економічного розвитку, релігії або політики; в сім'ях, яких роз'єднують хронічні війни між батьками і дітьми чи братами і сестрами; в країнах, що розриваються на частини громадянськими війнами. Якщо до цих «гарячих» конфліктів (які виражають себе в сильних емоціях і явній напрузі) додати «холодні» (пригнічені емоції, напружене мовчання і невидимий стрес), то доводиться визнати, що конфлікт є частиною життя кожного з нас...».

«Конфлікт – ширше, ніж просто спалах, загострення, відкрита боротьба. Адже все приховане – це лише прояви відкритої, найгострішої фази конфлікту, так званої «кризи», через що широкий загал прирівнює конфлікт як явище саме до етапу «кризи».

Підходи до вирішення конфлікту



Пригадайте та поміркуйте, виходячи з чого Ви чи Ваші близькі підходять до вирішення конфлікту, що рухає учасниками конфлікту.

Зазвичай, можна спостерігати, що учасники намагаються собі та іншим довести, хто сильніший чи правіший, тобто свідомо чи підсвідомо обирається **підхід сили (влади) чи права (закону)** при взаємодії у конфлікті.

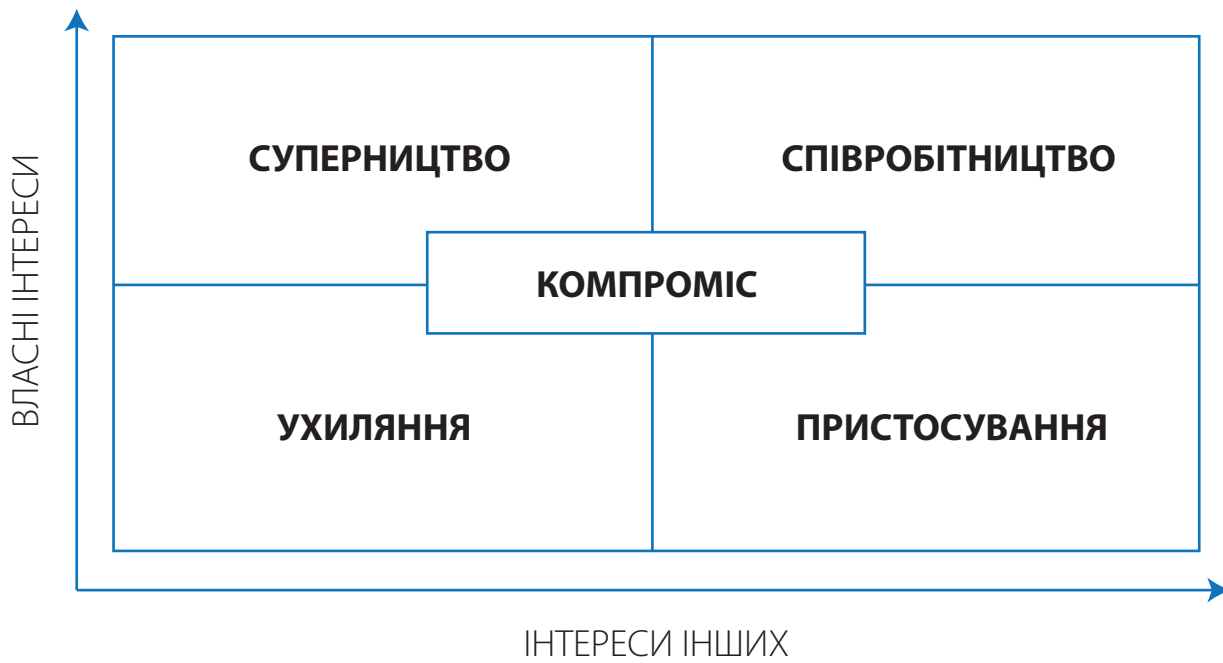
Далеко не завжди ще сторони вміють зосередитися на інтересах та потребах одне одного, аби обрати **підхід вирішення конфлікту, заснований на інтересах.**

Сила (влада) – це здатність примусити кого-небудь зробити щось, чого він не зробив би в іншому випадку. Влада може бути дана силою зброї, позицією в ієрархії, харизмою або залякуванням. Силою можна зупинити/заморозити конфлікт, але завжди залишаються жертви, у міжгрупових конфліктах часто наступне покоління (через 17-18 років) повертається до замороженого конфлікту.

Право (закон) працює допоки той, хто приймає рішення, має авторитет. Право зазвичай легалізує підхід сили або може закріпити домовленість, досягнуту в результаті дослідження інтересів.

Підхід з урахуванням інтересів – рішення, що максимально враховує інтереси сторін, і стосунки між сторонами зберігаються.

СІТКА ТОМАСА – КІЛМЕНА



Назва	Переваги та недоліки підходів до вирішення конфліктів. Робота в малих групах
Тривалість	30 хв.
Мета	Актуалізувати знання учасників про конфлікт, стратегії поведінки у конфлікті, основні підходи до його вирішення, сформувати усвідомлення різниці між позиціями, інтересами, потребами
Матеріали	Аркуші формату А1, маркери для кожної малої групи.
Хід ведення	Учасники об'єднуються в 3 малі групи, кожна з них працює з одним підходом до вирішення конфлікту: (1) силовий, (2) правовий, (3) з урахуванням інтересів. Завдання для роботи в групах: обговорити в групах і записати переваги та недоліки кожного підходу, а також визначити ситуації, коли той чи інший підхід є доречним
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • Назвіть ситуації, які вимагають застосування силового / правового / підходу на основі інтересів? • Які підходи є більш поширені в повсякденному житті? Чому? • Який з підходів дозволяє вирішити конфлікт? Чому ви так вважаєте?

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ТРЕНЕРА



Сила (влада) – це здатність примусити кого-небудь зробити щось, чого він не зробив би в іншому випадку. Влада може бути дана силою зброї, позицією в ієрархії, харизмою або залякуванням. Силою можна зупинити/заморозити конфлікт, але завжди залишаються жертви, в міжгрупових конфліктах часто наступне молоде покоління (через 17-18 років) повертається до замороженого конфлікту. **Право (закон)** працює допоки той, хто приймає рішення, має авторитет. Право, зазвичай, легалізує підхід сили або може закріпити домовленість, досягнуту в результаті дослідження інтересів.

Підхід з урахуванням інтересів – коли рішення максимально враховує інтереси сторін та стосунки між сторонами зберігаються.

Назва	«Айсберг», «Молочний кооператив». Робота в малих групах
Тривалість	30 хв.
Мета	Сформувати усвідомлення різниці між позиціями, інтересами, потребами
Матеріали	Робочий зошит, аркуші А1, заготовка на листах А1 із написом «позиції, інтереси, потреби». Мінілекція «Айсберг» – 5 хв.
Хід ведення	Робота в малих групах – 25 хв. Групове обговорення на прикладі кейсу «Молочний кооператив». Тренер формує мінігрупи: «Селяни (власники корів, машин, пасовищ)», «Голова сільради та родичі», «Донор», «Неурядова організація». Завдання: описати позиції, інтереси, потреби для кожної групи. Презентації груп
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Що стоїть за поведінкою/вимогами які спостерігаємо, чуємо?</i> • <i>У чому різниця на рівнях: «позиції», «інтереси», «потреби»?</i> • <i>На якому рівні «айсбергу» можлива «зона спільності»?</i>

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ТРЕНЕРА

Що таке інтереси?

Те, що особі небайдуже, або є бажаним:

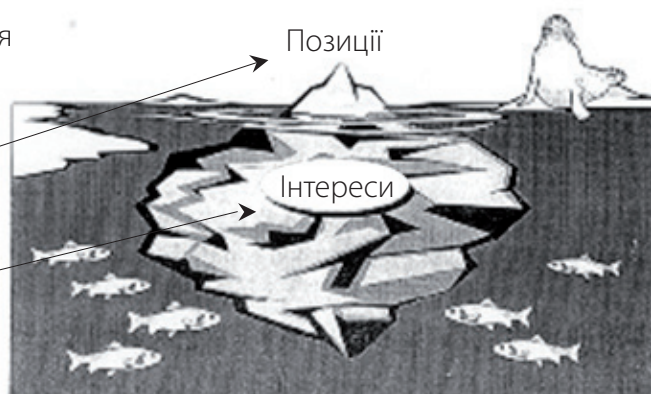
- Потреби
- Бажання
- Турботи
- Страхи

Вони лежать в основі позицій особи і реалізуються через вимоги та початкові заяви.

Схема «Айсберг»

Позиції (вимоги, ЩО люди кажуть, що вони хочуть...)

Інтереси, потреби, відчуття (ЧОМУ люди хочуть, що вони кажуть...)



**Ключ до успіху – переключити дискусію від позицій до потреб та інтересів.
Найпростіше зробити це задати питання - ЧОМУ?**

Опис ситуації «Молочний кооператив»

У сільській громаді неурядова організація, яка виконує проект із розвитку с/г бізнесу і самозайнятості населення, запропонувала селянам створити молочний кооператив. Одна група селян має корів, друга – машини для перевезення молока, третя – пасовище. А в голови сільради є комп'ютер, двоє онуків (бухгалтер та маркетолог). У кожній з груп у грошовому еквіваленті – рівні долі статутного капіталу.

Донор, який підтримує проект неурядової організації, готовий надати кошти на холодильники, обладнання для первинної переробки. АЛЕ. Донор вимагає, щоб всі члени кооперативу внесли по 10% від вартості обладнання – 500 євро. Це чималі кошти для селян, в яких немає постійної роботи, а ринок збуту – сусіднє місто – опинилося у зоні військового конфлікту. Члени потенційного кооперативу налаштовані віддавати свою «частку» готовою продукцією. Однак це донора не влаштовує. Кооператив – єдина надія на заробіток, бо роботи в селі немає.

	ПОЗИЦІЇ	ІНТЕРЕСИ	ПОТРЕБИ
Селяни			
Голова сільради / родичі			
Громадська організація			
Донор			

СЕСІЯ 3. ЕТАПИ РОЗВИТКУ КОНФЛІКТУ, СХОДИНИ ЕСКАЛАЦІЇ ЗА Ф. ГЛАЗЛОМ ТА Х. БРОДЕЛЕМ. ІНТЕРВЕНЦІЇ В КОНФЛІКТ. ДІАЛОГ ЯК ІНТЕРВЕНЦІЯ В КОНФЛІКТ

Назва	Ескалація конфлікту та інтервенція. Відео. Мінілекція. Робота в групах. Групове обговорення
Тривалість	1 год. 30 хв.
Мета	Сформувати розуміння особливостей розвитку конфлікту та виду інтервенції на певних етапах ескалації
Матеріали	Робочий зошит, надруковані картки з назвами етапів ескалації конфлікту за Ф. Глазлом та Х. Броделем, аркуші формату А1, маркери
Хід ведення	<p>Мінілекція – 15 хв. Коротка презентація сходів ескалації конфлікту за Ф. Глазлом та Х. Броделем. (доречно використати відео «Сірники» для демонстрації перебігу конфлікту)</p> <p>Робота в групах – 45 хв. Учасники об'єднуються в дві-три малі групи. Завдання для роботи в групах: обрати будь-який соціальний конфлікт з життя громади та описати його за логікою «драбини ескалації» конфлікту: ключові події з перебігу конфлікту фіксуються на аркуші формату А1. Після завершення роботи кожна команда презентує свої напрацювання.</p> <p>Групове обговорення – 30 хв. Тренер пропонує порівняти сходи ескалації Ф. Глазла та Х. Броделя з розвитком конфліктів, описаних групами.</p> <ul style="list-style-type: none">• Що для вас є яскравими ознаками «сходин»?• Що «підштовхує» перехід конфлікту від однієї до іншої сходи? <p>Тренер додає інформацію про три етапи, в які можна згрупувати сходи: «Від надії до страху», «Від страху до насильства», «Від насильства до втрати волі» та межі, які їх розділяють (межа руйнування, межа страху).</p> <ul style="list-style-type: none">• Які види інтервенції можливі на певних сходах у ваших кейсах, де в них є місце для діалогу? Чому?
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Що може спонукати сторони конфлікту шукати вихід із нього?</i>• <i>Що таке інтервенція в конфлікт? Якою може бути мета інтервенцій? (посилання на підходи до вирішення конфліктів)</i>• <i>Як би ви описали закономірність розвитку / ескалації конфлікту та інтервенцій у нього?</i>• <i>На якому етапі розвитку конфлікту сторони «готові» його вирішувати? На якому – категорично «ні»?</i>

9 СХІДЦІВ ЕСКАЛАЦІЇ ЗА Ф. ГЛАЗЛОМ ТА Х. БРОДЕЛЕМ



Стратегії роботи з конфліктом / Види інтервенцій

- Попередження конфлікту має на меті запобігти конфлікту, ескалації насильства.
- Замороження конфлікту – ситуація у стосунках між сторонами, коли призупиняються або припиняються насильницькі дії без досягнення / підписання мирних домовленостей. Заморожені конфлікти створюють ризики для безпеки на регіональному та міжнародному рівнях.
- Урегулювання конфлікту зосереджене на припиненні насильницьких дій через досягнення мирних домовленостей. Це стратегія роботи з відкритим конфліктом, в її рамках з'ясовуються несумісні цілі сторін конфлікту, які лежать в основі насильства.
- Розв'язання конфлікту сфокусоване на причинах конфлікту та формує процеси побудови нових тісних стосунків між конфліктними сторонами.
- Трансформація конфлікту звертається до соціальних та політичних витоків конфліктів та перетворює негативну енергію війни на позитивні соціальні та політичні зміни. Ця стратегія веде сторони до сталих домовленостей, потребує від них довгострокових і багатосторонніх зобов'язань.

СЕСІЯ 4. АНАЛІЗ КОНФЛІКТУ: КАРТОГРАФІЯ

Назва	Картографія конфлікту. Мінілекція. Робочі групи «Діалог у громаді»
Тривалість	1 год. 15 хв.
Мета	Сформувати розуміння інструменту «Картографія», на практиці опанувати складання карти конфлікту.
Матеріали	Навчальний кейс «Опорна школа» (для тренера), аркуші формату А1, маркери
Хід ведення	<p>Мінілекція – 15 хв. Тренер презентує інструмент «Картографія» на прикладі навчального кейсу «Опорна школа».</p> <p>Важливо: не варто проговорювати позиції, інтереси та потреби сторін. Ця інформація буде надана учасникам у вигляді «закритої інформації» для відпрацювання навичок фасилітації діалогу.</p> <p>Робочі групи «Діалог в громаді» - 60 хв. Тренер просить учасників сформувати перелік із 3-5 конфліктних ситуацій, які є актуальними для них на сьогодні. Бажано, щоб конфлікт відбувався на рівні громади (населеного пункту або району/мікрорайону) та включав учасників з різних структур/установ/організацій тощо. Важливо, щоб учасник, який пропонує до розгляду певний конфлікт, знав його.</p> <p>Якщо участь у тренінгу беруть команди/групи з громад – доречно об'єднатись за громадами та обирати конфлікт на рівні громади.</p> <p>Завдання для роботи в групах: скласти карту та описати конфлікт (дивись шаблон опису конфлікту нижче), визначити сторони, стосунки між ними, позиції, інтереси та потреби сторін, сформулювати предмет конфлікту.</p> <p>Після завершення роботи групи презентують свої напрацювання</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Які можливості у роботі з конфліктом виникають після використання картографії?</i>• <i>Як зміниться карта конфлікту в залежності від «наближення» до певних сторін і «віддалення» (спостереження картини в цілому)?</i>

Картографія конфлікту – це метод графічного відображення конфлікту, коли сторони розташовуються залежно від їхнього ставлення до проблеми і одна до одної. Якщо люди з різними думками спільно картографують свою ситуацію, вони більше дізнаються про досвід і сприйняття одне одного.

Як укласти карту конфлікту?

1. Вирішіть, що ви хочете нанести на карту, в який момент і з якої точки зору. Оберіть певний момент у ситуації. Якщо ви спробуєте створити карту цілої історії регіонального політичного конфлікту, для досягнення результату вам доведеться витратити дуже багато часу, він буде таким громіздким і складним, що практично не зможе використовуватися на практиці.

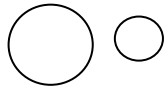





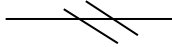
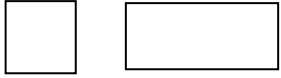

Часто виявляється корисним скласти кілька карт однієї й тієї ж ситуації з різних позицій і подивитися, як різні сторони її сприймають. Це буде хорошим тренуванням у роботі з конфліктом, щоб зрозуміти, наскільки сторони погоджуються з вашим баченням їхніх взаємин.

2. Не забудьте помістити на карту самих себе і свою організацію. Розміщення себе на карті нагадує, що ви є частиною ситуації, а не поза нею, навіть коли її аналізуєте. Вас і вашу організацію інші сприймають певним чином. Ви можете мати контакти чи зв'язки, котрі відкривають можливості для роботи зі сторонами конфлікту.

3. Картографування динамічне відображає певний момент у мінливій ситуації й показує шлях до дії. Цей тип аналізу має запропонувати нові можливості. Що можна зробити? Хто може зробити це найкраще? Який момент найкраще для цього підходить? Що ми хочемо бачити внаслідок?

Працюючи над картою конфлікту, слід постійно ставити собі ці запитання.

4. Крім «об'єктивних» аспектів, корисно картографувати проблеми між конфліктними сторонами та обмірковувати їхні позиції. Чому існує конфлікт? Яка думка конфліктних сторін стосовно інших груп у ситуації? Хто яку ціну платить? Хто потенційно може вплинути? Який зараз баланс сил?

<p>КЛЮЧ: у картуванні ми використовуємо певні позначення. Ви можете придумати власні</p>	 <p>Кола позначають сторони ситуації: відносний розмір = сила у даному питанні</p>	 <p>Прямі лінії позначають зв'язки, тобто досить близькі відносини</p>
 <p>Подвійна сполучна лінія позначає альянс</p>	 <p>Пунктирні лінії позначають неформальні або періодичні зв'язки</p>	 <p>Стрілки позначають домінуючий напрям впливу або діяльності</p>
 <p>Блискавкоподібні лінії (кардіограма) позначають розбіжність, конфлікт</p>	 <p>Подвійна лінія (як стіна), проведена через лінії, позначає перерваний зв'язок</p>	 <p>Квадрат або прямокутник позначає проблему, тему або щось інше (не людину)</p>
 <p>Тінь позначає зовнішні сторони, які впливають на ситуацію, але безпосередньо не</p>	<p>Для окремих випадків можна використовувати різні кольори або типи ліній і фігур. Наприклад, коричневим кольором можна позначати тиск або вплив, а фіолетовим - економічну залежність</p>	

Навчальний кейс «Опорна школа»

У селах Щасливської об'єднаної територіальної громади людей не на жарт стурбували чутки про реорганізацію і навіть закриття шкіл. Селяни переконані: без школи їхні населені пункти поволі вмиратимуть. Насторожено до освітньої реформи ставляться директори і колективи шкіл, які не впевнені, що перехід на роботу в нову структуру буде прозорим.

У селах Щасливської ОТГ люди готують черговий протест: кількадесят людей із шести сіл, які входять до складу громади, збираються до відділу освіти Щасливської ОТГ за поясненнями щодо майбутньої реформи в освіті, яку планують запровадити вже з 1 вересня. Директори шкіл, педагогічні працівники, батьки школярів та просто активісти сіл, наполягають: про те, що гряде освітня реформа у районі, їм ніхто не повідомляв. Рішення про створення освітнього округу прийняли депутати, не порадившись з громадою. А це є порушенням законодавства. Крім того, у селян є занепокоєння, що дітей довозитимуть на навчання до школи, де буде опорна школа (у с. Щасливе). Відстань — понад 10 кілометрів.

Важливо, що школи всіх сіл Щасливської ОТГ є самодостатніми та укомплектованими. Жодної, де би навчалося менше 25 учнів. Водночас у Щасливській ОТГ опорну школу бачать трохи по-іншому. Як каже начальник відділу освіти, возити дітей у Щасливе нікому не доведеться, бо депутати прийняли рішення про створення освітнього округу на перспективу. Посадовець також наголошує, що нікого з дітей інших сіл не переведитимуть у Щасливе без відповідної на те згоди батьків чи опікунів. Утім, у Положенні про освітній округ, затвердженому Кабінетом міністрів України від 20 січня 2016 року, сказано: **«Зарахування (переведення) учнів (вихованців) до опорного закладу та його філії здійснюється відповідно до законодавства та оформлюється наказом керівника опорного закладу».**

На сайті МОН щодо цього подано таке уточнення: **«Переведення учня з класів філії до класів опорного закладу (чи навпаки) можливе відповідно до Порядку переведення учнів (вихованців) загальноосвітнього навчального закладу до наступного класу, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 14.07.2015 № 762, згідно з рішенням педагогічної ради опорного закладу».**

Питання переведення дітей може бути в цій ситуації одним із ключових. Адже кількість учнів опорного закладу (без врахування учнів філій), як правило, має становити не менше 360 осіб. Щасливська школа наразі має 274 учні.

Окрім цього, вже після рішення про створення опорної школи у Щасливській ОТГ було прийнято Положення про відділ освіти Щасливської сільської ради об'єднаної територіальної громади. Одним із пунктів цього документу додали таке: **«Відділ освіти, відповідно до покладених на нього завдань, має право надавати в оренду фізичним та юридичним особам майно закладів освіти, яке знаходиться на балансі сільської ради ОТГ та отримувати орендну плату, а також надавати інші платні послуги не заборонені чинним законодавством».** Планують чи ні щасливські посадовці віддавати частини шкіл в оренду, наразі достеменно невідомо.

Для вирішення конфлікту в селі прийняте рішення провести діалог між керівництвом ОТГ (у тому числі начальником відділу освіти), директорами сільських шкіл, батьками дітей, які навчаються в селах, що входять до ОТГ. На діалог запрошений представник МОН.

ОПОРНА ШКОЛА

- має статус юридичної особи
- може мати рахунки в органах казначейств, самостійний баланс, штамп та печатку
- як правило, не менше 360 учнів без урахування учнів шкіл-філій
- не менше 3 шкіл-філій
- наявність матеріально-технічної бази (спортивні об'єкти, кабінети фізики, хімії, біології, географії, лабораторій та ін.)
- забезпеченість кваліфікованими педагогічними кадрами
- досвідчений директор

ШКОЛА-ФІЛІЯ

- не є юридичною особою
- як правило, це початкова школа (ЗНЗ I ступеня) або за рішенням засновника - основна школа (ЗНЗ I-III ступенів)
- очолює завідувач філії



ЄДИНИЙ ЗАГАЛЬНООСВІТНІЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД

ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ ОРГАНІЗАЦІЇ ОПОРНОЇ ШКОЛИ



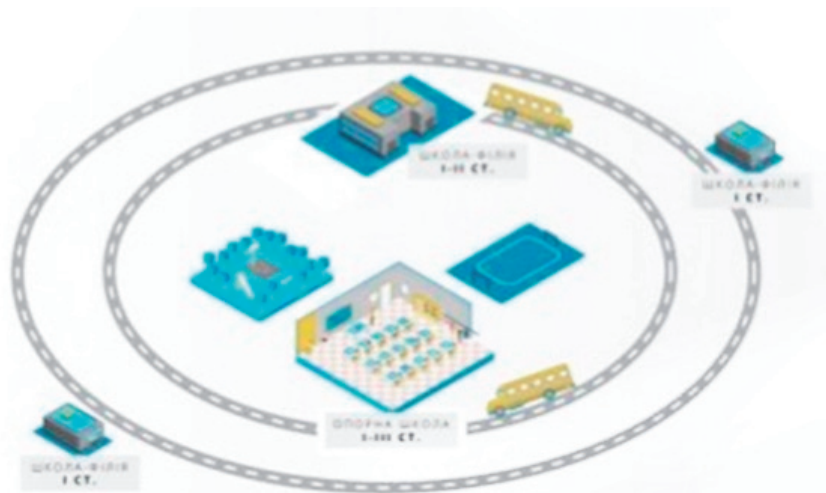
**точкове покращення
матеріального стану
опорної школи**



**пониження ступеня
або закриття
наближених шкіл**



**довезення учнів
шкіл-філій до
опорної школи**



ШАБЛОН ОПИСУ КОНФЛІКТУ

ПРАКТИКА. РОБОТА З РЕАЛЬНИМ КЕЙСОМ

Назва:

- Хто є учасниками/сторонами конфлікту? Імена і/або назви
- Чим вони займаються? Сфера інтересів, занять
- Де живуть? Місто, місце
- Чи був якийсь інцидент, який перевів прихований конфлікт у відкриту фазу?
- На якій стадії розвитку знаходиться конфлікт?

	Передумови конфлікту	Активна фаза конфлікту
Процес (опишіть, як і що відбувалося, звертаючи увагу на інтереси сторін)		
Простір / оточення (опишіть, на кого чи на що конфлікт вплинув, чи хто міг спостерігати за його розвитком)		

Назва	«Одне слово»
Тривалість	10 хв.
Мета	Підбити підсумки дня
Матеріали	
Хід ведення	Учасникам пропонується назвати одне слово, що підсумовує їхні враження від дня та пояснити, чому саме це слово обране



ДЕНЬ 2

СЕСІЯ 1. ДІАЛОГ

Назва	«Вгадай що»
Тривалість	10 хв.
Мета	Актуалізувати знання, отримані в попередній день
Матеріали	-
Хід ведення	Учасники в парах визначають, хто є номер «1» та номер «2». Номер «1» загадує одне з понять, навичок, інструментів, які були опановані напередодні. Номер «2» за допомогою запитань «Це про те як...», «Це схоже на...», «Це нагадує...» намагається вгадати, що задумав номер «1». Через 5 хвилин здійснюється обмін ролями
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• Чи стались якісь «інсайти» під час роботи в двійках?



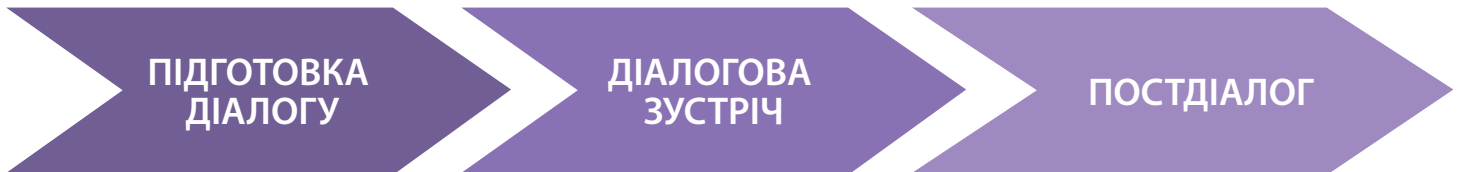
Назва	Розвінчання міфів
Тривалість	60 хв.
Мета	Актуалізувати у учасників знання про діалог: суть, принципи, цінності
Матеріали	Стікери. Аркуші формату А1 та маркери
Хід ведення	<p>Мозковий штурм – 10 хв. Учасникам у режимі мозкового штурму пропонується назвати 8-10 міфів про діалог. Тренер нумерує усі міфи та готує стікери. На кожному одна цифра; кількість стікерів має відповідати кількості міфів. Кожен стікер згортається у такий спосіб, щоб не було видно число.</p> <p>Робота в малих групах – 30 хв. Учасники об'єднуються в п'ять малих групи та «витягують» собі один стікер з цифрою. У такий спосіб обирається один із міфів для роботи в малій групі. Не можна казати іншим групам, з яким міфом працює група. Завдання для роботи в малих групах: із урахуванням знань про діалог (його визначення, принципи, цінності) створити продукт (сценарій відеоролику, плакату, будь-чого іншого), що допоможе розвінчати міф.</p> <p>Презентації напрацювань та обговорення – 20 хв. Кожна група презентує своє напрацювання з «розвінчання міфу» про діалог. Завдання інших груп – вгадати, про який міф ідеться.</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Як ви вважаєте, чи запропоновані ідеї для розвінчання міфів про діалог є дієвими? Чому?</i> • <i>Які ви мали міфи про діалог до навчання?</i> • <i>Які міфи стосовно діалогу, на вашу думку, створюють найсуттєвіші перешкоди на шляху впровадження практики діалогу в громадах?</i> • <i>Що, на вашу думку, в першу чергу треба розповісти людям про діалог?</i> • <i>Що може запобігти створенню міфів про діалог?</i>

СЕСІЯ 2. ЕТАПИ ДІАЛОГОВОГО ПРОЦЕСУ, ЗАВДАННЯ ДІАЛОГЕРА / ФАСИЛІТАТОРА. КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ ВЕДУЧОГО

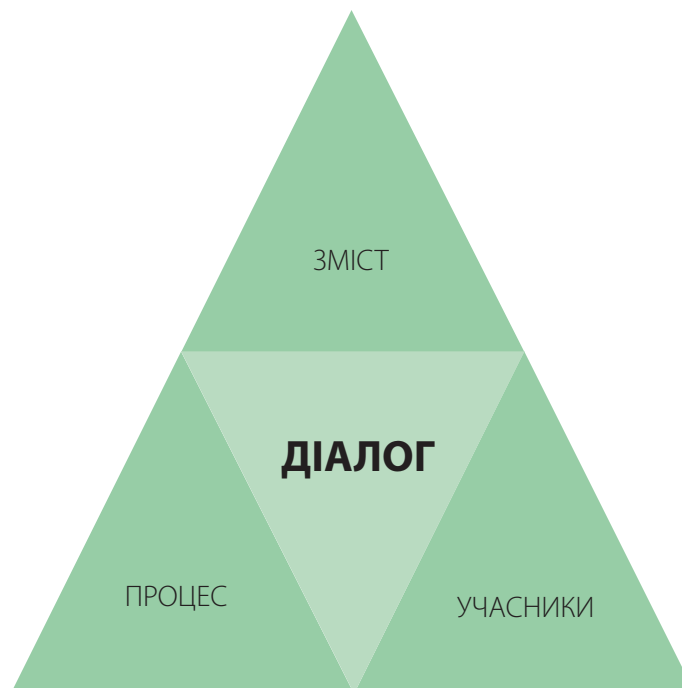
Назва	Завдання діалогера / фасилітатора на кожному етапі процесу діалогу
Тривалість	60 хв.
Мета	Формування системного сприйняття діалогу як процесу з конкретними завданнями діалогера / ведучого на кожному етапі
Матеріали	Аркуші формат А1, маркери
Хід ведення	<p>Групове обговорення – 10 хв.</p> <p>1. Як, на вашу думку, виглядає процес (якщо це – процес) діалогу?</p> <p>2. Що мається на увазі, під «Трикутником успіху діалогу: зміст – учасники – процес»?</p> <p>Робота в трьох малих групах – 30 хв.</p> <p>Учасники об'єднуються у 3 групи: 1-ша працює з етапом «Підготовка»; 2-га – «Діалогова зустріч»; 3-тя – «Постдіалог».</p> <p>Завдання для роботи в групах: проаналізувати та скласти перелік завдань, які має забезпечити / виконати діалогер / фасилітатор на певному етапі процесу діалогу з огляду на: зміст, учасників, процес</p> <p>Презентації групових напрацювань – 20 хв.</p> <p>Групи по черзі презентують свої напрацювання, прояснюючи суть завдань та доповнюючи напрацювання кожної групи.</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Які завдання діалогера / фасилітатора для вас стали несподіванкою? Чому?</i>• <i>Наскільки зрозумілим для вас є процес діалогу зараз?</i>• <i>З якими етапи, на ваш погляд, у вас як у діалогера / фасилітатора можуть виникати труднощі? Чому?</i>

Діалоговий процес складається з трьох основних етапів:

1. Підготовка діалогу – усе, що відбувається ДО спільної зустрічі учасників.
2. Діалогова зустріч / сесія / серія сесій – усе, що відбувається ПІД ЧАС спільної зустрічі / зустрічей учасників.
3. Постдіалог – усе, що відбувається ПІСЛЯ спільної зустрічі учасників.



На кожному етапі процесу діалогу необхідно зважати на три ключові сфери: зміст, процес, учасники (або 3Л: люди, логіка, логістика).



ПРОЦЕС ДІАЛОГУ: ЕТАПИ ТА ЗАВДАННЯ

Які завдання необхідно вирішити на кожному етапі процесу діалогу з огляду на зміст, учасників та процес, щоб відбувся успішний / результативний діалог?

Завдання на етапі:	Зміст	Учасники	Процес
1. Підготовки діалогу			
2. Проведення діалогової зустрічі			
3. Після-діалогового супроводу			

Назва	«Чия куля більша?»
Тривалість	15 хв.
Мета	Актуалізувати вербальні та невербальні інструменти ефективної комунікації
Матеріали	Фліпчарт, аркуш формат А1, маркери, цукерки.
Хід ведення	<p>Тренер формує дві команди. Завдання для команд: за 5 хвилин сформувати кулю з аркушів формату А4 на яких написані комунікативні навички (один аркуш – одна навичка).</p> <p>Команда, чия куля виявилася більшою отримує приз. Після замірів куль – команди їх «розбирають» та по-черзі зачитують комунікативні техніки, формуючи спільний перелік.</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Які навички, техніки згадувались в першу чергу?</i> • <i>Які найчастіше використовуєте у своєму житті?</i>

КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ

Ефективність комунікативних навичок ведучого залежить, з одного боку, від рівня здатності розуміння своїх емоцій і потреб і здатністю керувати собою, і, з іншого боку, від рівня здатності розуміння емоцій і потреб інших і здатністю управляти стосунками з іншими.

Зверніть увагу, що управляти не іншими, а стосунками з іншими. В онлайн-курсі ми ознайомилися з такими навичками ефективної комунікації:

- Відділення фактів від думок
- Переказ, повернення сенсу
- Робота з емоціями
- Емпатійне слухання
- Уміння працювати з болем учасників
- Робота з питаннями
- Питання на прояснення:
- Резюмування
- Рефреймінг / зміна рамки, фокусу і перефразування

Комунікація

Комунікація (з лат. *communis* «спільний») – порозуміння поміж людьми, що виникає внаслідок вербальних чи невербальних дій.

Ефективна комунікація – та, що дозволяє максимально досягти цілей та покращує стосунки між людьми. Комунікативна компетентність – сукупність здібностей, знань та вмінь, необхідних для ефективного спілкування.

Професійний комунікатор – особа, яка може досягнути своїх цілей засобами комунікації та незалежно від ставлення до неї протилежної сторони.

Комунікативні вміння

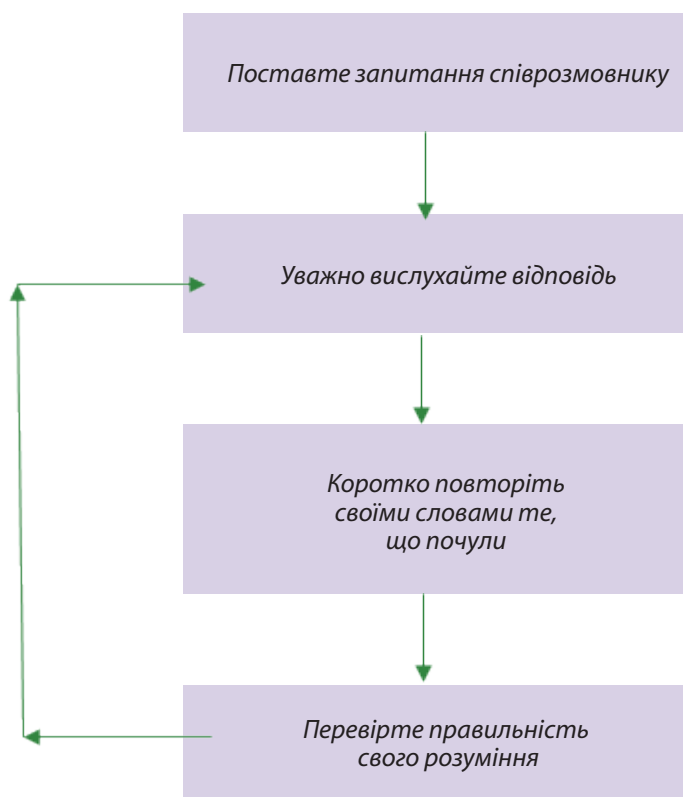
- Встановлювати контакт
- Слухати
- Ставити правильні запитання
- Стимулювати партнера до прояснення його позиції
- Сприймати те, що партнер не був здатний висловити
- Регулювати емоційну напругу

Як ми спілкуємось?

- Розмовляємо
- Слухаємо
- Дивимось
- Читаємо
- Пишемо

Назва	Техніка «Кільце»
Тривалість	15 хв.
Мета	Сформувати в учасників розуміння різниці між уважним та неуважним слуханням. Надати алгоритм організації комунікативних навичок, які сприяють уважному слуханню – техніка «Кільце»
Матеріали	Фліпчарт, аркуш формат А1, маркери
Хід ведення	Тренер на прикладі демонструє техніку «Кільце» та відтворює послідовність етапів на аркуші формату А1.
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Наведіть приклади застосування техніки «Кільце» в ході нашого тренінгу?</i> • <i>Чи застосовували ви цю техніку раніше? Якщо так, який результат ви отримали?</i> • <i>Як ви вважаєте, на якому етапі техніки «Кільце» найчастіше виникають помилки?</i>

ТЕХНІКА «КІЛЬЦЕ»¹



Вміння встановлювати контакт

Техніка «малої розмови» – це невимушена приємна розмова про хобі, смішні події, особисті справи. Вона здається незначною, випадковою та відбувається «між іншим».

Ціль малої розмови – встановити контакт, створити сприятливу психологічну атмосферу, закласти основи взаємної симпатії та довіри.

Цитування	<p>Посилання на сказане раніше партнером, його розповіді про себе, організацію, свою діяльність тощо:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ви говорили, що навчалися у Польщі? - Після нашої з тобою розмови я зрозумів, що ... - Ви казали, що збираєтеся на конференцію з розвитку місцевих громад...
Позитивні констатації	<p>Висловлювання про факти, цікаві та приємні для партнера з позитивним налаштуванням:</p> <ul style="list-style-type: none"> - У Вас дуже гарна сукня... - Ви так влучно сказали тоді на зустрічі про... - Я чула про успіхи Вашої організації...
Інформування	<p>Повідомлення інформації, важливої, цікавої та приємної партнеру:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ви знаєте, тут, зовсім поруч, знаходиться сувенірна крамничка... - Ви чули, що наприкінці конференції планується дружня вечірка? - Ви реалізуєте дуже корисний проект...

¹ За матеріалами ГО «Інститут миру і порозуміння»

АКТИВНЕ СЛУХАННЯ

Активне слухання – здібність, навичка, яка підвищує якість розмови. Коли ви застосовуєте активне слухання, допомагаєте співрозмовнику відкритись, почуватися впевнено. Виразом очей, тоном голосу, поведінкою даєте зрозуміти своєму візаві, що ви прагнете побачити ситуацію так, як він її бачить, що для вас важливі його/її відчуття та переживання і інші погляди не будуть засуджені. Результат активного слухання – результат досліджень інших думок та відкриття потужного потенціалу для переродження конфлікту у шлях до вирішення проблем.

Активне слухання – це спосіб реакції, що підбадьорює співрозмовника та створює у нього враження, що його слова цікаві і зрозумілі.

Зовнішня демонстрація – кивки, підтакування, вигуки, питання, відкриті жести, зоровий контакт...

Внутрішнє сприйняття – питання, уточнення, перефразування, свідомий контроль за слуханням...

Техніки активного слухання

<p>Цитування</p>	<p>Повторення сказаного партнером:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вставляйте цитати зі слів партнера у власні фрази. <ul style="list-style-type: none"> - Отже, на Вашу думку...(цитата) - Як я Вас зрозумів ...(цитата) 2. Повторіть дослівно останні слова партнера. 3. Повторіть із запитальною інтонацією слова партнера.
<p>Резюмування</p>	<p>Коротка передача суті висловлення партнера:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Намагайтеся лаконічно сформулювати сказане партнером. 2. Керуйтеся логікою партнера, а не власною логікою.
<p>Інтерпретація/ розвиток ідеї</p>	<p>Висловлення припущення істинного значення сказаного або припущення про причини та цілі висловлення партнера:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ставте уточнювальні запитання. <ul style="list-style-type: none"> - Ви, напевне, маєте на увазі...? - Ви, напевне, говорите це тому, що...? - Напевне, ви хочете, щоб...?

Вміння ставити правильні запитання

Навіщо ми ставимо запитання?

- Для збору інформації
- Для з'ясування потреб партнера
- Для з'ясування ставлення партнера до предмету розмови
- Щоб допомогти партнеру розвивати його ідеї
- ...

Типи запитань

- Відкриті (хто, що, чому, коли, де...)
- Чому Ви вирішили обрати цей напрям роботи?
- Хто ще зацікавлений у цьому проекті?
- Закриті / підтверджувальні (так/ні, однозначна відповідь)
- Ви отримали грант у цьому конкурсі?
- На скільки місяців розрахований Ваш проект?
- Альтернативні (або)
- Ви надаєте перевагу чаю чи каві?
- Візуалізуючі (Уявіть собі ...)
- Уявіть собі Вашу громаду через 10 років. Якою Ви її бачите?

Вміння регулювати емоційну напругу

1. Техніка підкреслення спільності (цілей, інтересів, рис тощо)

- Я, як і Ви, ціную час... Не люблю черги
- Ми обоє зацікавлені в тому, щоб ця ситуація вирішилася якомога швидше...
- Нас також хвилює те, що...
- Що нас об'єднує, так це почуття гумору!
- Так, ми з Вами обоє досвідчені...

2. Підкреслення значущості партнера (його думки, вкладу до спільної справи і т. д.)

- Ваша думка надзвичайно вагома для нас!
- Дякуємо за вашу увагу!
- Ви абсолютно вірно зробили акцент на...
- Ви вірно зазначили, що...!
- Який у Вас витончений смак!
- Як Ви влучно помітили!
- Ти знаєш, твоя ідея видалася мені цікавою.
- Вражає твоя блискавичність!

3. Вербалізація почуттів (своїх, партнера)

- Я розумію, що Ви б хотіли..
- Я розумію, як це неприємно коли...
- Я розумію, що Ви здивовані
- Я бачу що це Вас засмутило...
- Мені також неприємно, що нам обом доведеться..
- Мене засмучує, що
- Ви стурбовані за...
- Вам подобається, що...
- Мені також приємно, що...
- Мене захоплює те, що...
- Мені до вподоби це..

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК

Зворотний зв'язок – це інформація, яку людина отримує від зовнішнього оточення про себе, свою поведінку, діяльність.

Конструктивний зворотний зв'язок передбачає схвалення сильних сторін (бажано детально) та досягнень, а також коментарі щодо того, що потребує покращення. Наголос робимо на вирішенні проблеми.

Техніка конструктивного зворотного зв'язку

Правила зворотного зв'язку

- особисте звертання
- своєчасно
- вказувати на конкретну поведінку
- результати (поведінка) залежать від самої людини
- вказувати, чому це важливо для організації
- розрізняти факти і упереджені думки
- зберігати спокій
- зберігати баланс між позитивом та негативом
- дати можливість висловити власну думку
- співробітнику зрозуміло, яка поведінка очікується від нього в майбутньому
- зберігати конфіденційність

7 СКЛАДОВИХ ЕФЕКТИВНОГО СПІЛКУВАННЯ

Ясність

- Починайте з цілей і завдань
- Уникайте пихатих слів і фраз
- Правильна граматики
- Складна думка не вимагає складного викладу
- Наводьте приклади
- Говоріть про одне й те ж
- Повторіть основну думку кілька разів протягом розмови

Яскравість

- Відмінні особливості
- Тон

Істотність

- Стислість викладу
- Очність викладу

Завершеність

- Що
- Хто
- Де
- Коли
- Навіщо
- Скільки коштує

Характер

- Висловлювання
- Тон
- Емоції
- Щирість
- Простота

Ввічливість

Говоріть з іншими так, як би Ви хотіли, щоб вони говорили з Вами

Контроль

- Сприйняття – канал передачі (лист, зустріч, факс тощо)
- Розуміння – уникати нерозбірливого, занадто короткого або довгого тексту
- Інтерпретація – переконатися, що Вас зрозуміли саме так, як Ви хотіли
- Запам'ятовування – постійно повторювати основну думку
- Дії – визначити, що і коли Ви будете робити

СЕСІЯ 3. КОМУНІКАТИВНІ НАВИЧКИ ДІАЛОГЕРА / ФАСИЛІТАТОРА. ПОПЕРЕДНЯ ЗУСТРІЧ

Назва	«Коректор». Формулювання запитань
Тривалість	30 хв.
Мета	Сформувати в учасників навичку ставити коректні запитання в діалоговій комунікації
Матеріали	Роздаткові матеріали вправи «Коректор»
Хід ведення	Група обговорює те, яке запитання в діалозі можна вважати «хорошим». За результатами складають список ознак «хорошого» запитання в діалозі. Учасники об'єднуються в 6 груп, кожна з яких працює з коригуванням одного із запропонованих у зошиті запитань. Після завершення діляться своїми напрацюваннями
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Наскільки складно формулювати «діалогові» запитання? Чому?</i>• <i>Чи використовували ви «діалогові» формулювання в повсякденному житті? У яких випадках?</i>

ВПРАВА «КОРЕКТОР»²

Переформулюйте запропоновані запитання таким способом, щоб вони були відкритими та безоціночними:

1. Учасник розповів, що посварився з селищним головою новоствореної ОТГ через таку ситуацію:

«.. нещодавно шість сіл у нашому районі об'єдналися в ОТГ. На території одного з сіл є будинок для інвалідів (в основному «лежачих»). Будинок кинутий напризволяще, тому що в ОТГ поки що немає коштів на його утримання. А інваліди – одинокі, їх ніхто, крім держави, не підтримує..»

Чи правильно я розумію, що Ви розлютились, коли дізнались, що нещасних інвалідів залишили вмирати з голоду?

2. Керівниця центральної районної лікарні висловила своє незрозуміння поведінки керівника ОТГ через те, що він категорично відмовився від послуг ЦРЛ, мотивуючи це тим, що здатний самостійно організувати медичне обслуговування, створити цілодобовий стаціонар.

Тобто Ви вважаєте, що голова ОТГ навмисно хоче Вас розізлити та поводить як «великий начальник»?

3. Одна з учасниць діалогу розповіла про свої почуття щодо грубого ставлення до неї демобілізованого учасника АТО, якому вона не надала довідку, про яку він просив.

Тобто «атошник» повадився по-хамськи, і Ви дуже образились, так?

² Вправа розроблена тренерами ГО «Інститут миру і порозуміння»

4. Після того, як один з учасників розповів про свої почуття щодо ситуації, коли не були затримані «крадії» врожаю з його ділянки. **По-Вашому, поліцейські – ледацюги, які геть нічого не роблять, щоб знешкоджувати правопорушників?**

5. Депутат селищної ради вважає, що керівник відділення поліції отримує хабарі за те, що «закриває очі» на продаж алкоголю неповнолітнім у місцевому кафе. У присутності представників поліції. **Розкажіть нам, яку суму начальник поліції отримує як хабар?**

6. Депутат селищної ради (Олег) припустив, що голова профільної комісії «навмисно» не подає на розгляд його пропозиції щодо профілактики правопорушень у громаді. **Поясніть, будь ласка, навіщо Ви гальмуєте розгляд питання, запропонованого Олегом?**

Назва	«Змійка». Повернення сенсів
Тривалість	30 хв.
Мета	Сформувати в учасників навичку перефразування / повернення сенсів
Матеріали	Фліпчарт, аркуш формату А1, маркери
Хід ведення	<p>Група обирає «гарячу» тему (ставлення до абортів, усиновлення дітей одностатевими парами тощо) та ділиться на дві команди. Кожна з команд напрацьовує тези «за» (команда А) та «проти» команда Б).</p> <p>Команди сідають одна навпроти одної та по черзі озвучують свої тези. Завдання для представників команди: відповісти на кожен запропоновану тезу з використанням перефразування тощо.</p> <p>Один із тренерів відслідковує невербальні сигнали спікерів та потім дає зворотний зв'язок учасникам (наприклад, людина не згодна з тезою, однак озвучує інше. Про що говорять сигнали її тіла?)</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>З якими складовими перефразування (зміст, емоція) вдавалося впоратися швидше, які потребували більше роздумів?</i> • <i>Чи використовуєте ви в своєму житті цю навичку?</i>

Назва	Критерії відбору учасників. Структура попередньої зустрічі. Підготовка до симуляції
Тривалість	30 хв.
Мета	Сформувати розуміння критеріїв відбору учасників діалогу та структури попередньої зустрічі з ними
Матеріали	Фліпчарт, аркуш формату А1, маркери
Хід ведення	<p>Інтерактивна лекція – 20 хв.</p> <p>Тренер презентує основні критерії відбору учасників діалогу, мету та завдання попередніх зустрічей з потенційними учасниками діалогу. Для прикладу доречно використовувати навчальний кейс «Опорна школа». Можливі критерії:</p> <ul style="list-style-type: none"> • рівень радикалізації учасників; • експертність учасників; • залученість у конфлікт; • формальне-неформальне лідерство; • активність у соцмережах та поза ними; • особиста зацікавленість взяти участь у діалозі через розуміння наслідків ескалації конфлікту; • «вторинна вигода», яку отримує учасник діалогу (бути учасником процесу, щоб задовольнити свою потребу у визнанні, наприклад); • інші ситуативні критерії (залежать від особливостей конфлікту, контексту та факторів, які на нього впливають, складу групи). <p>Спільно з учасниками випрацьовується формулювання мети зустрічі. Після цього складається алгоритм / схема зустрічі.</p> <p>Ключові напрацювання групи (критерії відбору, мета і схема попередньої зустрічі) фіксуються тренером на аркуші формату А1.</p> <p>Підготовка до симуляції кейсу «Опорна школа» – 10 хв.</p> <p>Учасники об'єднуються в трійки, де визначають, хто буде А, В, С. А гратимуть роль представника МОНу, В – представника керівництва ОТГ, С – представника громади. Усі в групі спробують себе в ролі діалогера / фасилітатора, учасника діалогу і спостерігача. Учасник А вестиме попередню зустріч (у ролі діалогера / фасилітатора) з представником керівництва ОТГ (учасник В); учасник В вестиме попередню зустріч (у ролі діалогера / фасилітатора) з представником громади (учасник С); учасник С вестиме попередню зустріч (у ролі діалогера / фасилітатора) з представником МОНу (учасник А).</p> <p>Завдання для кожного учасника: підготуватись до попередньої зустрічі з потенційним учасником діалогу і скласти план зустрічі (дивись нижче).</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • Як формулювати свою промову так, щоб потенційного учасника діалогу «зачепила» Ваша пропозиція участі в діалозі? • Що у вашій промові може «закрити» учасника? Як мотивувати потенційних учасників діалогу?»

ПОПЕРЕДНЯ ЗУСТРІЧ

Що і для чого відбувається під час попередньої зустрічі. На цьому етапі організатор діалогу (ним може бути фасилітатор) зустрічається з кожною зі сторін, яку плануємо залучити на діалог, окремо. На зустрічі виконує такі дії:

- З'ясовує предмет діалогу. Що та коли це сталось? Яким чином? Які слова вони вживали? З чим із цього ви хотіли б попрацювати на спільній зустрічі?
- Пропонує діалогові практики та процедури, які будуть на спільній зустрічі. Під час попередніх зустрічей організатор намагається вживати слова співпереживання та фрази, котрі будуть близькими для учасників, звертатися до універсальних людських потреб та цінностей (турбота, підтримка, довіра, розуміння і т.д.).
- З'ясовує інтереси та потреби учасників. Це допоможе сформуванню мотивацію до участі у спільній зустрічі, а також підготуватись до діалогової сесії.
- Узгоджує організаційні питання. Ознайомте учасників з основами діалогу та з форматом, який пропонується. Узгодьте місце, час. Важливо отримати згоду учасників працювати в цих рамках. Запишіть також, хто ще повинен бути учасником діалогу.

Мета зустрічі:

Чому обраний формат діалогу?

Мотивація для учасника

На що звертати увагу під час зустрічі

Під час підготовки діалогу варто утримувати у фокусі уваги три складові процесу:

- з якою метою Ви збираєте групу, скільки часу триватиме зустріч;
- які питання постануть на порядку денному;
- як відбуватиметься комунікація:
 - між фасилітатором та учасниками,
 - учасників між собою,
 - які прийоми будуть використані для роботи з емоціями учасників.

СЕСІЯ 4. ПРАКТИКА ВЕДЕННЯ ПОПЕРЕДНЬОЇ ЗУСТРІЧІ З УЧАСНИКАМИ ДІАЛОГУ

Назва	Навчальний кейс «Опорна школа». Симуляція
Тривалість	1 год. 10 хв.
Мета	Сформувати навички ведення попередньої зустрічі з учасниками діалогу. Відпрацювати комунікативні навички
Матеріали	Навчальний кейс «Опорна школа» – закрита інформація для кожного учасника відповідно до ролі
Хід ведення	Симуляція в трійках – 60 хв. Раунд 1. 20 хв. Учасники працюють у трійках: зустріч веде учасник А, закриту інформацію отримує учасник В (представник керівництва ОТГ), спостерігач – учасник С. Учасник А проводить зустріч згідно з планом із попередньої вправи (орієнтовно 15-18 хв); до 5-ти хвилин має залишитись для зворотного зв'язку від спостерігача (учасник С) для учасника А (діалогера / фасилітатора) щодо комунікативних навичок, навичок ведення зустрічі. Раунд 2. 20 хв. Учасники міняються ролями: зустріч веде учасник В, закриту інформацію отримує учасник С (представник громади), спостерігач – учасник А. Структура роботи така сама, як і в раунді 1. Раунд 3. 20 хв. Учасники міняються ролями: зустріч веде учасник С, закриту інформацію отримує учасник А (представник МОНу), спостерігач – учасник В. Структура роботи така сама, як і в раунді 1. Групове обговорення – 10 хв.
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Ключові інсайти щодо ролі діалогера / фасилітатора</i>• <i>З якими труднощами ви зіткнулись? Як ви їх подолали?</i>• <i>Що вам вдалось в ролі ведучого?</i>

Назва	Що нового я дізнався про діалог
Тривалість	20 хв.
Мета	Підбити підсумки дня, озвучити інсайти, пов'язані з підготовкою діалогової зустрічі та досвідом ведення / спостереження / участі в ній
Матеріали	Аркуші формату А1, маркери
Хід ведення	Коло – 5 хв. Кожен учасник ділиться своїми враженнями, інсайтами від вправ, в яких брав участь впродовж дня Робочі групи «Діалог у громаді» – 15 хв. (продовження роботи з командними кейсами – після завершення тренінгу). Учасники повертаються до роботи в командах над озвученими в попередній день конфліктами (стосовно яких було проведено аналіз, складено карту конфлікту, заповнено «Шаблон опису конфлікту»). Завдання для роботи в командах – заповнити таблицю етапу «Підготовка» до діалогу (дивись нижче).
Дебрифінг	• Чи є незрозумілі моменти стосовно підготовчого етапу процесу діалогу, зокрема стосовно роботи з реальними кейсами?

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ТРЕНЕРА

1. Критерії відбору учасників	
2. Список учасників для попередніх зустрічей	
3. Загальна структура попередньої зустрічі	Ключове повідомлення для учасників:
4. Логістика	
5. Інше	

ДЕНЬ 3

СЕСІЯ 1. ДИЗАЙН ДІАЛОГУ ТА ДІАЛОГОВОЇ СЕСІЇ

Назва	«Ідеальна планета»
Тривалість	30 хв.
Мета	Знайти нові ідеї, які допоможуть краще засвоїти основні складові та елементи діалогу, форми роботи з громадою, де проходить діалог
Матеріали	Аркуші формату А1, маркери
Хід ведення	Учасникам в мінігрупах пропонується намалювати ідеальну планету для діалогу. Після завершення роботи, кожна група презентує свої напрацювання
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Які нові ідеї про діалог виникли під час виконання вправи?</i>• <i>Які слова, образи вам запам'яталися?</i>• <i>Де, коли, як можна використати ідеї, які виникли під час виконання вправи?</i>



Назва	Системний підхід до дизайну діалогового процесу. Робочі групи «Діалог у громаді»
Тривалість	40 хв.
Мета	Сформувати розуміння дизайну діалогового процесу та напрацювати дизайн діалогу на прикладі реального кейсу
Матеріали	Фліпчарт, аркуші формату А1, маркери
Хід ведення	<p>Групове обговорення – 10 хв. Тренер фасилітує дискусію учасників: 1. Що означає «дизайн процесу діалогу»? 2. Які складові має включати дизайн процесу діалогу?</p> <p>NB. На початку цього обговорення зверніть увагу учасників на напрацювання групи у вправі «Завдання діалогера / фасилітатора на кожному етапі процесу діалогу» (День 2, сесія 2). Це допоможе більш комплексно окреслити дизайн процесу діалогу</p> <p>Робочі групи «Діалог в громаді» – 30 хв. Учасники працюють в робочих групах з реальними кейсами. Завдання для роботи в групах: розробити дизайн процесу діалогу для реальних кейсів за наведеною нижче таблицею</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Що вдалось?</i> • <i>Чи виникали труднощі в процесі дизайну? Як вдалось впоратись?</i> • <i>Які ризики впливають на дизайн процесу діалогу? Як із ними впоратися?</i> • <i>Хто може виступати Замовником діалогу та, відповідно, дизайну процесу діалогу?</i> • <i>Хто має бути включений / з ким узгоджено дизайн діалогу?</i>

ДИЗАЙН ДІАЛОГУ: ЩО? ЯК? КОЛИ? ХТО?

Діалог – довготривалий процес, який може тривати декілька місяців або навіть років. Організаторам діалогового процесу варто усвідомити, що під «парасолькою» діалогового процесу може проходити низка окремих зустрічей.

Під загальним процесом діалогу «Врегулювання конфлікту між власниками підприємства та місцевою владою», наприклад, можна провести низку зустрічей, зокрема, і таких, що спрямовані на розвиток потенціалу учасників (навчання), на вирішення міжособистісних конфліктів (медіація), на узгодження формату діалогу між учасниками («діалог про діалог») і таке інше. Одна зустріч може бути присвячена формуванню спільного розуміння ситуації, що склалася; інша – визначенню факторів впливу на ситуацію в цілому, на сторони конфлікту; третя – виробленню сторони гіпотетичного бачення ідеального майбутнього після вирішення конфлікту; четверта – розробці варіантів рішення, які сприятимуть досягненню такого майбутнього і т. д.

Теми зустрічей та склад учасників є «регуляторами» процесу діалогу. Наприклад, тему першої діалогової зустрічі можуть запропонувати самі організатори діалогового процесу. Теми наступних зустрічей називають та обирають спільним рішенням самі учасники. Учасники зустрічей можуть змінюватись у залежності від «фокусу» окремої зустрічі, однак «ядро» групи зазвичай залишається незмінним.

Дизайн процесу діалогу

Контрольний перелік питань:

Відповіді:

1. Мета діалогу	
2. Теми / питання, які потребують обговорення / вирішення конфлікту / прийняття рішення	
3. Формат та кількість зустрічей	
4. Тривалість у часі	
5. Необхідні ресурси, зокрема людські	
6. Інформаційний супровід	
7. Післядіалоговий супровід	
8. Логістика	

Назва	Розробка плану зустрічі. Навчальний кейс «Опорна школа»
Тривалість	40 хв.
Мета	Сформувати розуміння процесу розробки плану зустрічі; набуття практичних навичок вироблення плану діалогової зустрічі на прикладі навчального кейсу «Опорна школа»
Матеріали	Фліпчарт, аркуші формату А1, маркери
Хід ведення	<p>У групі на добровільних засадах обираються діалогери / фасилітатори діалогової зустрічі – 2-4 особи. Учасники-фасилітатори разом із тренером ведуть подальше обговорення з вироблення плану діалогової сесії за навчальним кейсом «Опорна школа». Тривалість сесії – 1 год.</p> <p>До обговорення пропонують запитання з поданої нижче таблиці.</p> <p>NB. Формат роботи під час виконання може варіювати в залежності від спроможності / готовності учасників – фасилітаторів: фасилітоване обговорення, робота в малих групах, робота зі стікерами тощо</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Назвіть десять речей, які вам зрозумілі про розробку плану діалогової сесії.</i> • <i>Які у вас виникли питання стосовно плану діалогової зустрічі?</i> • <i>Чи з'явилися у вас інсайти щодо вироблення плану зустрічі?</i>

СТРУКТУРА ДІАЛОГОВОЇ ЗУСТРІЧІ

Завдання	Зміст	Формат	Час	Відповідальний
1. Створення атмосфери довіри	1. Принципи діалогу 2. Прийняття правил			
2. Формування розуміння процесу діалогу / зустрічі	1. Мета діалогу 2. Тема зустрічі 3. Ціль зустрічі 4. Огляд плану			
3. Формування розуміння ситуації та учасників	1. Бачення ситуації 2. Інтереси та потреби сторін			
4. Вироблення бачення майбутнього	1. Бажане майбутнє 2. Критерії рішень / дій			
5. Вироблення рішення	1. Можливі варіанти рішення / дій 2. Вироблення плану дій			
6. Завершення	1. Зворотний зв'язок 2. Підбиття підсумків			

СЕСІЯ 2. ФАСИЛІТАЦІЯ ДІАЛОГОВОЇ СЕСІЇ

Назва	Навчальний кейс «Опорна школа». Фасилітація
Тривалість	1 год. 30 хв.
Мета	Сформувати базові навички ведення діалогової зустрічі
Матеріали	Фліпчарт, аркуші формату А1, маркери Роздаткові матеріали «Навчальний кейс «Опорна школа» для всіх учасників
Хід ведення	<p>Частина 1. Підготовка – 5 хв. Тренер пропонує учасникам обрати собі ролі: фасилітатори (ті, хто визначились під час попередньої вправи), учасники зустрічі (бажано, щоб учасники грали ті ж самі ролі, які вони отримали під час відпрацювання навичок ведення попередньої зустрічі), спостерігачі.</p> <p>Інструктаж для учасників: 1. Фасилітатори вестимуть зустріч згідно розробленою під час попередньої вправи програмою. Також фасилітатори готують простір для зустрічі. 2. Учасники знайомляться / пригадують свої ролі (закрита інформація до навчального кейсу «Опорна школа»). Завдання учасників максимально природньо відіграти свої ролі. 3. Спостерігачі розподіляються за напрямками спостереження: «Процес», «Зміст», «Учасники».</p> <p>Частина 2. Симуляція – 60 хв. Учасники відіграють діалогову сесію за кейсом «Опорна школа»</p> <p>Частина 3. Аналіз симуляції – 25 хв. Тренер нагадує учасникам правила «якісного зворотного зв'язку»: 1. що вдалося; 2. що варто покращити; 3. як саме покращити; 4. говорити про поведінку, а не про людину. На ці 4 запитання по черзі відповідають (1) фасилітатори, (2) ті, хто грав ролі учасників, (3) спостерігачі.</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Які у вас відчуття від цієї вправи?</i>• <i>Чи задоволені ви результатом?</i>• <i>Чи маєте ви якісь усвідомлення стосовно процесу діалогу та ролі діалогера / фасилітатор?</i>

СЕСІЯ 3. ІНФОРМУВАННЯ ГРОМАДИ, ДЕ ПРОХОДИТЬ ДІАЛОГОВИЙ ПРОЦЕС. ПРЕЗЕНТАЦІЯ КОМАНДНИХ КЕЙСІВ

Назва	«Літальний плакат». Квадрат аналізу альтернатив
Тривалість	30 хв.
Мета	Обговорити з учасниками можливості інформування громади про діалог, можливості та обмеження у висвітленні діалогового процесу
Матеріали	Фліпчарт, маркери, 4 аркуші формату А1 з написами: 1. Переваги публічності 2. Недоліки публічності 3. Переваги конфіденційності 4. Недоліки конфіденційності
Хід ведення	<p>Аркуші формату А1 з написами розміщені в різних кутах кімнати (можна використовувати фліпчарти, столи або стіни). Учасники об'єднуються в чотири малі групи, кожна навколо одного плакату. У мінігрупах аналізують, як інформація про діалог може вплинути на процес діалогу, учасників діалогу, громади в цілому та записують свої напрацювання на плакатах.</p> <p>Через 7 хвилин роботи тренер переміщує плакати за годинниковою стрілкою, кожна група отримує нову тему для ознайомлення та обговорення, учасники можуть дописувати свої ідею.</p> <p>Плакати «літають» / переміщують до тих пір, поки не повернуться в «свою» групу. Групи знайомляться з пропозиціями від інших груп та коротко презентують свої напрацювання з результатами аналізу альтернатив «Публічність – конфіденційність діалогового процесу».</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Що і в який спосіб доречно висвітлювати в процесі діалогу?</i>• <i>Що є ознаками «готовності» громади до діалогів?</i>• <i>Як сприяти розвитку прийняття діалогів у громаді?</i>

Назва	Діалог у громаді. Презентації командних кейсів
Тривалість	60 хв.
Мета	Допомогти учасникам спланувати процес практичного застосування отриманих знань та навичок у житті своїх громад. Усвідомлення складних елементів в практичній роботі, спільний пошук рішень
Матеріали	Презентації команд (записи / напрацювання протягом усього тренінгу)
Хід ведення	Команди по черзі презентують свої напрацювання. Важливо залишити час для запитань-відповідей за результатами презентацій. Презентації команд включають основні складові: <ul style="list-style-type: none"> • Аналіз конфлікту (картографія: предмет, сторони, позиції, інтереси, потреби сторін), планована інтервенція, можливість діалогу • Аналіз сторін з точки зору потенційної участі в діалозі, критерії відбору учасників • Ключове повідомлення для учасників • Дизайн діалогу (теми, формати, тривалість процесу загалом) • Можливості команди, щоб організувати діалог • Проведення підготовки громади в цілому до діалогу • Перші кроки для роботи з представленим конфліктом
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Які труднощі виникли під час роботи з кейсом? Як їх подолали?</i> • <i>Які відкриття зробили для себе в роботі в команді?</i> • <i>Що стало найціннішим досвідом у цій роботі?</i>

ПЛАН ПРЕЗЕНТАЦІЇ КОМАНД

- Про що конфлікт у громаді?
- Чим може бути корисним діалог? Які ризики його використання?
- Які сторони можуть брати участь у діалозі? Критерії відбору часників.
- Ключове повідомлення для учасників.
- Дизайн процесу та план першої зустрічі.
- Публічність/конфіденційність.
- Кроки після зустрічі.

Результат діалогу (види результатів залежно від рівня діалогу)

Внутрішньоособистісний:

- усвідомлення / відкриття про себе і / або іншої людини;
- здатність слухати і чути;
- прийняття «людини» в іншій особі.

Міжособистісний:

- зміна взаємин;
- побудова зв'язку;
- здатність відкрито і раціонально спілкуватися;
- можливість безпосередньо приймати взаємовигідні рішення;
- здатність спільно створювати нові підходи до вирішення завдань;
- бажання підтримувати, допомагати або співпрацювати.

Всередині групи:

- розвиток розуміння;
- дозвіл «іншому» бути частиною групи;
- розвиток довіри одне до одного.

Міжгруповий:

- див. «міжособистісний», тільки на рівні груп;
- налагодження контактів;
- розвиток взаємодії.

У спільноті / спільнотах / країнах:

- формування здорового сприйняття одне одного;
- розвиток культури діалогу;
- підвищення працездатності громадян через підвищення емоційного комфорту;
- створення горизонтальних зв'язків;
- розвиток здатності приймати колективні рішення.

СЕСІЯ 4. ДІАЛОГ ЯК СИСТЕМНА ПРАКТИКА. ЗАВЕРШЕННЯ ТРЕНІНГУ

Назва	Успіх діалогу. Дискусія з використанням карток
Тривалість	30 хв.
Мета	Інтегрувати отримані під час навчання знання та навички в єдину структуру/систему
Матеріали	Фліпчарт, аркуші формату А5, маркери, клейка паперова стрічка
Хід ведення	<p>Учасники індивідуально складають перелік з (орієнтовно) 10 складових, що забезпечують успіх діалогу. Формуються 3 малі групи, де обговорюють індивідуальні напрацювання та складають спільний перелік з 10 пунктів. Кожен пункт записується на окремому А5. Напрацювання груп презентуються, тренер розміщує картки на стіні в 4 групи: інструменти – принципи – цінності – особистість фасилітатора.</p> <p>Після завершення презентацій та групування тренер просить учасників дати назву кожній групі карток.</p> <p>Тренер коротко презентує ідею про діалог як цілісний підхід (певна філософія), а не винятково набір технологій.</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none">• <i>Що вважати успіхом діалогу?</i>• <i>Що є складовими успіху?</i>• <i>Що є результатом діалогу на внутрішньоособистісному, міжособистісному рівнях, всередині групи, між групами, в цілому в громаді?</i>

Назва	Заклучне коло. «Пирогы та побажання»
Тривалість	60 хв.
Мета	Проаналізувати трансформації, які відбулися в учасників на рівні отриманих знань, навичок, персональних результатів. Провести індивідуальне планування своєї діяльності, особистого та організаційного зростання на основі опанованого матеріалу
Матеріали	Фліпчарт, аркуші формату А5, маркери, клейка паперова стрічка
Хід ведення	<p>Частина 1. «Пирогы» – 30 хв. Учасникам пропонується повернутися до своєї пирогів. Та відзначити «зміни» у кожному шарі:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нижній шар – базові знання/теорія про діалог – визначення, сфери застосування; • другий шар – навички, які я вже використовую (у зустрічах, переговорах, підготовці до зустрічей, веденні зустрічей); • третій шар – навички, якими я ще не володів, але отримав під час тренінгу; • «вишенька на торті»: мій особистий результат на цьому тренінгу. <p>10 хв. на індивідуальну роботу, 20 хв. – на висловлювання в колі.</p> <p>Частина 2. «Побажання» – 20 хв. Кожному учаснику пропонується на двох аркушах формату А5 написати відповіді на такі запитання: 1-й аркуш: Що мені слід зробити після тренінгу для себе, для мого оточення (професійного, особистого)? 2-й: Що мені не слід робити після тренінгу для себе, мого оточення (професійного, особистого)? 10 хв. на індивідуальну роботу, 10 хв. – на висловлювання в колі.</p> <p>Частина 3. Зворотний зв'язок – 10 хв. Учасники дають зворотний зв'язок щодо тренінгу, отриманої інформації, роботи тренера тощо.</p>
Дебрифінг	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Поділіться своїми ключовими досягненнями під час цього тренінгу.</i> • <i>Загальний зворотний зв'язок щодо тренінгу.</i>

Координатор проектів ОБСЄ в Україні

вул. Стрілецька, 16

01030 Київ, Україна

тел.: +380 44 492 0382

е-адреса: office-pcu@osce.org

www.osce.org/uk/project-coordinator-in-ukraine

facebook.com/OSCE.Ukraine.Projects