

**Гусєв А. І.**  
*доцент кафедри психології та  
 особистісного розвитку, ННІМП ДЗВО  
 «Університет менеджменту освіти»,  
 кандидат психологічних наук, доцент*

## **ДІАЛОГ ЯК ТЕХНОЛОГІЯ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ: ПРИНЦИПИ ПОБУДОВИ**

**Постановка проблеми.** Сучасна соціально-політична ситуація вимагає використання новітніх підходів до вирішення проблем на різних рівнях існування суспільства. Однією з таких технологій є діалогова практика, яка спрямована на «підвищення рівня соціальної згуртованості, інтеграції та ненасильницького способу розв'язання конфліктів, та базується на цінностях взаємоповаги, розуміння, відповідальності, та підтримки»(Стандарти діалогу, 2018).

Слід зазначити, що діалогові практики широко використовуються у роботі з конфліктами та миротворчій діяльності по всьому світі. В Україні технологія проведення діалогу набула особливого значення в зв'язку з трагічними подіями 2014 року. На сьогодні діалоговий рух в Україні оформився у спільноту професійних фасилітаторів діалогів, які розробили власні «Стандарти діалогу»(2018), рекомендації для органів місцевого самоврядування «Діалог у громадах» (2018) та мають власні погляди на «Базові навички фасилітації діалогу» (2018), а також сутність та форми реалізації цієї технології. При цьому за останні п'ять років проведення різноманітних діалогів та відкриття діалогових майданчиків набуло масштабів широкого суспільного руху, але наукове осмислення цієї практики, ще чекає на своїх дослідників.

**Мета роботи:** Проаналізувати базові принципи побудови діалогів, як миротворчої технології на прикладі співставлення підходів американських миротворців, які співпрацюють з миротворцями М'янми та вітчизняних фасилітаторів діалогу.

**Виклад основного матеріалу.** Одні з перших діалогових майданчиків в країні були запроваджені в Одесі, де співробітниками Одеської обласної Групи медіації було розроблено власну модель діалогів, яка складалась з чотирьох взаємопов'язаних компонентів: 1) моніторинг ситуації та актуальних проблем; 2) підтримання діалогового майданчика (може бути

загальний, загальноміський майданчики та можуть бути тематичні або цільові, наприклад: молодіжні, системи освіти тощо); 3) заходи з підтримання діалогів (різного роду навчальні заходи); 4) супутні заходи з підвищення обізнаності спільноти (круглі столи, презентації, дискусії) (Терещенко, 2014).

Нижче ми наводимо опис загальних принципів побудови цієї технології, спираючись на текст українських Стандартів (2018), та наш переклад матеріалів гайдбуку, створеного американськими миротворцями у співдружності з миротворцями з М'яни (Community Dialogue Handbook, 2018).

«На політичному рівні діалог – це процес, який використовується для вирішення і, сподіваємось, трансформації складних багатопартійних соціальних конфліктів. Процеси діалогу зазвичай налаштовуються під кожен ситуацію. Основна мета діалогу – зміцнення відносин шляхом взаєморозуміння та глибокого розуміння мотивацій, інтересів та стилів спілкування всіх учасників. Прийняття рішень є вторинною метою діалогу, яка може наступити, якщо і коли учасники досягнуть точки, коли вони бажають і зможуть рухатися вперед у процес цілеспрямованого прийняття консенсусу.

Інші загальні цілі діалогу можуть включати: розповсюдження інформації; встановлення відносин поваги та довіри; визначення та уточнення проблем та спільних цінностей; поділ перспективами, історіями, переконаннями та думками у безпечному та конструктивному середовищі; розробку ідей та варіанти та / або розробку рекомендацій. Діалог сприяє: поглибленню людських стосунків; новому розумінню через творчу напругу толерантності до різниці: новим та несподіваним відповідям на складні проблеми» (Community Dialogue Handbook, с. 3-4).

Українські миротворці дають наступне визначення діалогу та його основним завданням: «Фасилітований діалог як процес трансформації та вирішення конфліктів – це спеціально підготовлений груповий процес, який відбувається за допомогою ведучого – фасилітатора – та має на меті покращення розуміння/стосунків між учасниками, а також може бути спрямований на прийняття рішень щодо спільних дій або вирішення конфлікту у спосіб, що передбачає рівну можливість учасників зустрічі висловлювати власні думки. ...обов'язковою складовою будь-якого (фасилітованого) діалогу є націленість на покращення розуміння і стосунків між учасниками. Покращення розуміння включає порозуміння між учасниками діалогового процесу, усвідомлення ними різних поглядів щодо обговорюваної проблеми, ситуації або учасників діалогу. Покращення стосунків між учасниками діалогової зустрічі проявляється у зміні поведінки у взаємовідносинах між ними. Додатково, діалог може мати на меті вирішення конкретної конфліктної ситуації або прийняття учасниками

спільних домовленостей/рішень. Таким чином, основною метою діалогу не є переконання інших у своїй правоті шляхом нав'язування власних поглядів, а можлива зміна думок (бачення) через нове розуміння ситуації та інших учасників або пошук найбільш прийнятних рішень (консенсусу) для задоволення інтересів усіх учасників» (Стандарти, с. 5-6).

Діалог базується на наступних принципах: створіть безпечний простір; погодьтеся, що головною метою діалогу є навчання; використовуйте відповідні навички спілкування; встановити належні основні правила; чесно визнавайте наявність ризиків, поверхневих почуттів та конфронтаційного сприймання; ставте відносини на перше місце; поступово звертайтеся до важких питань і поступово відходьте від них; не кидайте і не уникайте складних питань; після участі в діалозі очікуйте зміни; донесіть зміни до інших (Community Dialogue Handbook, с. 5).

Ці принципи мають на увазі цінність розмови заради навчання, а не розмови для вирішення проблем. Це звичайне непорозуміння щодо діалогу - про те, що ми говоримо лише для того, щоб відразу знайти рішення та вирішити проблеми. Ще одним важливим аспектом діалогу є те, що він повинен бути добровільним.

Основні рекомендації щодо проведення діалогу можна сформулювати таким чином: шануйте конфіденційність, поважайте відмінності, виступайте від першої особи та з особистого досвіду, а не як представника групи; опишіть досвід, а не думки; не намагайтеся переконувати чи змінювати інших; слухайте відкрито і без перешкод; поважайте часовий формат; пам'ятайте про тих, хто більш тихий або має мовний бар'єр; уникайте сторонніх розмов (Community Dialogue Handbook, с. 8).

Українські миротворці також дають визначення поняття «ведучий - фасилітатор» – особа (декілька осіб), яка забезпечує конструктивну взаємодію між учасниками діалогового процесу (наприклад, веде процес діалогу, пропонує і отримує згоду учасників на правила поведінки, надає слово учасникам, слідкує за часом, сприяє конструктивному проходженню гострих моментів тощо), що дозволяє здійснити ефективне обговорення складної□ проблеми або спірної□ ситуації□»(Стандарти,с.6).

Вони також пропонують наступний перелік принципів діалогу як процесу трансформації і вирішення конфліктів: добровільність участі – як учасників, так і фасилітатора; самовизначення учасників діалогу; інклюзивність діалогового процесу; ключова роль фасилітатора як ведучого процесу діалогу; конфіденційність процесу діалогу; роль організаторів діалогу; усвідомленість та відповідальність організаторів та фасилітаторів; особливість комунікації учасників в процесі діалогу; рівні можливості висловитися для кожного учасника діалогу; відносний баланс сил в процесі

діалогу; системність та структурованість діалогових процесів (Стандарти, с.7-11).

**Висновки.** Таким чином можна констатувати що у вітчизняній практиці **застосування** новітніх технологій вирішення конфліктів створюються власні підходи до розуміння сутності цих технологій, які відповідають світовим трендам у цій сфері.

### **Література**

1. Стандарти діалогу: визначення і принципи (версія станом на 20.02.2018) / Інститут миру і порозуміння. – Київ, 2018. – 12 с. [Електронний ресурс]. – Режим доступу :[http://ipcg.org.ua/upload/resursi/IMIP-dialogue--Standards-24\\_03\\_18.pdf](http://ipcg.org.ua/upload/resursi/IMIP-dialogue--Standards-24_03_18.pdf)

2. Терещенко Інна. Пошук згоди. Одеська модель діалогів в умовах суспільного конфлікту / Інна Терещенко / Підсумки Міжнародної конференції «Інструменти діалогу як засобу подолання кризових явищ: міжнародний досвід та перспективи застосування в Україні» (10-12 грудня 2014 р.). - Одеса, 2014. – С.29-32 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://namu.com.ua/ua/downloads/conference-materials/forums-osce/2014\\_Odesa\\_Conference\\_Summary\\_Final\\_UKR.pdf](http://namu.com.ua/ua/downloads/conference-materials/forums-osce/2014_Odesa_Conference_Summary_Final_UKR.pdf)

3. Community Dialogue Handbook. A Guide for Facilitating Community Engagement. Edited By Joanne Lauterjung. Contributors: Joanne Lauterjung, Paula Green, Nang Loung Nam, Olivia Dreier. Karuna Center for Peacebuilding [www.karunacenter.org](http://www.karunacenter.org) 2018 [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.karunacenter.org/uploads/9/6/8/0/9680374/kcp-comm-dialogue-handbook-eng.pdf>