

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

до «Методичних рекомендацій щодо оцінки ризиків виникнення конфліктів у громадах, що зазнали негативного впливу внаслідок збройного конфлікту»



Організація з безпеки та співробітництва в Європі
Координатор проектів в Україні



МІНІСТЕРСТВО
З ПИТАНЬ РЕІНТЕГРАЦІЇ ТИМЧАСОВО
ОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЙ УКРАЇНИ

Авторки пояснювальної записки:

Вікторія Вороніна, експертка з урегулювання соціальних конфліктів, виконавча директорка Центру безпекових досліджень «СЕНСС»,

Олена Копіна, соціологиня, медіаторка, фасилітаторка, засновниця громадської ініціативи «Лабораторія мирних рішень»,

Світлана Петрова, медіаторка, фасилітаторка, голова Правління громадської організації «Центр права та посередництва», членкиня Правління Національної асоціації медіаторів України.

Розробка пояснювальної записки є частиною процесу імплементації «Методичних рекомендацій щодо оцінки ризиків виникнення конфліктів у громадах, що зазнали негативного впливу внаслідок збройного конфлікту» у громадах Донецької, Луганської, Херсонської областей упродовж лютого 2019 року – березня 2020 року. Записка включає роз'яснення і рекомендації щодо застосування Методичних рекомендацій громадами на місцях.

Ініціатива реалізується Координатором проектів ОБСЄ в Україні у співпраці з Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України в рамках проекту «Діалог заради реформ і суспільного єднання в Україні» за фінансової підтримки Уряду Болгарії, Міністерства міжнародних справ Канади, Урядів Литви, Ліхтенштейна, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Сполученого Королівства Великої Британії і Північної Ірландії, Сполучених Штатів Америки, Японії.

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

Передмова	4
Етап 1. Збір інформації та оглядове обстеження громади	5
Етап 2. Аналіз інформації, виявлення та пріоритизація факторів ризику	22
Збір та аналіз інформації за вибраними індикаторами	24
Етап 3. Розробка та затвердження заходів щодо підвищення спроможності громади та зменшення ризиків	27
Етап 4. Імплементация	32
Етап 5. Моніторинг та оцінювання результатів імплементация, коригування заходів	36
Додаток 1. Приклад запиту на отримання інформації за індикаторами	39
Додаток 2. Карта проблем та пошуку рішень для етапів 3 і 4	42



Пояснювальна записка покликана стати інструкцією для використання «Методичних рекомендацій щодо оцінки ризиків виникнення конфліктів у громадах, що зазнали негативного впливу внаслідок збройного конфлікту» (МР) громадами на місцях. Потреба у розробці такого документа була виявлена й підтверджена представниками громад у процесі імплементації і оцінювання заходів за МР у Донецькій, Луганській, Херсонській областях упродовж лютого 2019 року – березня 2020 року.

Пояснювальна записка характеризує особливості організації процесу імплементації на кожному з етапів МР, представляє основні форми й методи здійснення збору та аналізу інформації, пропонує формати роботи для розробки і планування спільних кроків, рекомендує алгоритми дій для реалізації заходів в інклюзивний і превентивний спосіб і розкриває критерії для моніторингу та оцінювання виконаних заходів. Для кращого розуміння специфіки роботи відповідно до МР наведені пояснення і приклади з процесу імплементації на різних етапах, як-от: текст запиту на отримання інформації за індикаторами, мультикритерії для аналізу конфліктів, карти проблеми і пошуку рішень, список контрольних запитань для проведення результативного діалогового заходу тощо.

Пояснювальна записка також пропонує оптимізований перелік індикаторів МР для здійснення регулярного моніторингу ситуації в громаді як інструмент раннього попередження і реагування на ризики виникнення конфліктів. Більше того, у документі обґрунтовується необхідність наскрізного застосування конфліктно чутливого і діалогового підходів до реалізації МР. Йдеться про вживання тільки тих заходів, які знижують ризик погіршення ситуації, сприяють розв'язанню та профілактиці конфліктів із залученням на добровільній основі усіх зацікавлених сторін, при цьому ураховуючи їхні потреби та інтереси.

Перед ознайомленням із Пояснювальною запискою рекомендується ретельне вивчення МР.

1. Збір інформації та оглядове обстеження громади



Збір інформації та оглядове обстеження громади передбачає акумулювання всієї доступної та важливої інформації про громаду. На цьому етапі варто врахувати тип громади та її розмір, що може вплинути на джерела інформації та тривалість збору. Загалом збір інформації триває близько двох місяців.

Якщо збір інформації проводиться за рішенням ОМС, до цієї діяльності мають бути залучені фахівці, до повноважень яких належать питання доступу до публічної інформації, взаємодії з громадськістю, соціально-економічного розвитку, роботи з незахищеними верствами населення, взаємодії з правоохоронними органами. Також рекомендовано залучити фахівців у сфері соціології. Крім того, цей етап дає можливість встановити **контакти** на рівні області, центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ), міжнародних партнерів, щоб отримати від них необхідну інформацію. Налагоджені контакти стануть у нагоді для планування подальшої співпраці з вирішення існуючих конфліктів, попередження, зниження ризиків виникнення нових.

З метою оцінювання ризиків виникнення конфліктів у громаді може бути використана інформація з таких джерел:

- статистичні дані відомств місцевого, регіонального і загальнодержавного рівня,
- звіти про діяльність органів влади, опубліковані на їхніх офіційних вебсайтах,
- засоби масової інформації (ЗМІ), інтернет- та соціальні медіа,
- соціологічні дослідження,
- оцінювання, проведені державними інституціями, міжнародними організаціями, національними та міжнародними неурядовими організаціями,
- дискусії у фокус-групах,

- експертні інтерв'ю, обговорення з ключовими групами впливу громади, представниками місцевих еліт тощо.

Зі **статистичними даними** та інформацією, що відповідно до законодавства визначена як публічна, можна ознайомитись на офіційних вебресурсах та/або отримати, звернувшись із запитом (*Див. Додаток 1*) до:

- Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства,
- Центральної виборчої комісії,
- Державної служби зайнятості,
- органів місцевого самоврядування (ОМС),
- територіальних підрозділів органів виконавчої влади в області (наприклад, Головного Управління Національної поліції),
- обласної державної адміністрації,
- Головного Управління статистики (обласний рівень).

Інформація органами влади зазвичай надається протягом місяця, як це передбачено законодавством. Якщо інформацію необхідно отримати терміново, можна використати положення Закону України «Про доступ до публічної інформації» і надіслати відповідні запити про доступ до публічної інформації, долучивши громадську організацію або відправивши запит як приватна особа. Загалом розпорядник інформації зобов'язаний надати відповідь у 5-денний строк.

Також корисно буде дослідити дані порталу «**Децентралізація в Україні**» та звіти на **Порталі відкритих даних**. З метою аналізу стану соціально-економічного розвитку громади, її пріоритетів, проблемних питань, рівня фінансування заходів доцільним буде проаналізувати показники обласної та місцевої програми соціально-економічного і культурного розвитку, інші регіональні та місцеві програми, звіти про їхнє виконання. Тематика петицій і звернень, надісланих на розгляд керівництву ОМС, також може стати джерелом інформації про існуючі конфлікти і напруження в громаді.

Використовуючи **засоби масової інформації** для виявлення вразливості громади, важливо визначити популярні місцеві джерела, які є надійними та об'єктивними (за наявності). На них можуть вказати учасники фокус-груп, а також популярні результати пошукових запитів у мережі інтернет, кількість підписників офіційної сторінки ЗМІ у соцмережах, аналіз активності користувачів соцмереж під час обговорення матеріалів таких інформаційних ресурсів.

Доцільно також визначити групи в **соціальних мережах** з найбільшою кількістю учасників (підписників), що поширюють інформацію про громаду, висвітлюють події в ній. При цьому важливо звернути увагу на тематику повідомлень, об'єктивність та достовірність інформації, позицію та аргументи адміністраторів і учасників групи під час обговорення важливих для громади питань. За аналогією (кількість підписників у соціальних мережах, тематика дописів тощо) можна визначити лідерів громадської думки у громаді.

Що стосується теле- і радіомовлення, варто зауважити, що Національна рада з питань телебачення і радіомовлення є розпорядником інформації про перелік теле- і радіомовників, які здійснюють трансляцію на території громади. Популярність телеканалів та радіостанцій можна визначити за результатами проведення фокусованих групових інтерв'ю. Рейтинг загальнонаціональних телеканалів у країні періодично публікується на сайті Національної ради. Під час аналізу інформації, що транслюється місцевими мовниками, слід звернути увагу на тематику повідомлень, об'єктивність і достовірність інформації.

Під час збору інформації можуть бути використані **дослідження**, проведені місцевими та національними громадськими організаціями, аналітичними центрами, органами виконавчої влади та міжнародними організаціями. Особливу увагу варто приділити дослідженням із такої тематики, як децентралізація, охорона здоров'я, освіта, безпека, соціальний захист, політика, економіка, бюджет, міжетнічні відносини.

Важливим джерелом інформації, що відображає настрої та тренди в громаді, рівень взаємодії різних соціальних груп, рівень напруження, довіри до влади та її інституцій є **фокусовані групові інтерв'ю**. Вони допомагають отримати найбільш повну інформацію щодо сприйняття населенням ситуації в громаді, порівняти інформацію у розпорядженні ОМС та органів виконавчої влади національного/регіонального рівнів з оцінюванням відповідних питань/ризиків/факторів членами громади. Оптимальний склад фокус-групи – 7-10 мешканців, серед яких: представник закладу освіти, охорони здоров'я, підприємець, соціальний працівник, представник банківської сфери, сфери послуг, керівник установи/організації, представник релігійної організації, представник соціально незахищених верств населення, внутрішньо переміщена особа, безробітний, учасник АТО/ООС, громадський активіст, представник центру надання адміністративних послуг. Орієнтовна тривалість інтерв'ю – близько трьох годин. Запитання для інтерв'ю формулюються, виходячи зі змісту індикаторів, наведених у *Таблиці 1*.

Оскільки багато питань, що обговорюються під час фокусованих групових інтерв'ю, стосуються діяльності місцевої влади, проводити їх необхідно в приміщенні, що не асоціюється в населення з місцевою владою, наприклад: приміщення бібліотеки, музею, школи тощо. Під час інтерв'ю потрібно встановити інформацію за індикаторами, що передбачають переважно якісні показники, зокрема: конфлікти і напруження між різними соціальними групами, рівень довіри, безпеки, корупції, можливості реалізації прав і свобод, доступ до сервісів, ставлення населення до різних аспектів місцевої політики, потреби населення, бачення розвитку і проблем громади, формальних і неформальних лідерів тощо.

Експертні інтерв'ю з представниками комунальних установ/організацій та громадських організацій допоможуть визначити настрої в громаді, стан розвитку громадянського суспільства, рівень прозорості та відкритості місцевої влади, рівень взаємодії представників ОМС із громадою, а також отримати експертні пояснення та верифікувати інформацію, отриману в ОМС за більшістю індикаторів. Для

інтерв'ю слід обрати не менше 10 експертів (бажано по два експерти з кожної сфери, де існують проблемні питання, а також представники місцевих/регіональних ЗМІ та громадської ради при ОМС), зустрічі з якими потрібно організувати після проведення фокус-груп та збору інформації з відкритих джерел.

Зустрічі з представниками органів влади на місцях, окрім отримання додаткової інформації, також допоможуть встановити коло зацікавлених осіб, які можуть бути залучені до попередження та/або вирішення конфліктів. Оскільки багато індикаторів МР стосуються питань безпеки і дотримання прав людини, обов'язково мають бути проведені зустрічі з представниками правоохоронних органів, соціальних служб, а також представником омбудсмена.

Збір інформації з усіх зазначених джерел дозволить встановити об'єктивну і повну картину про ситуацію в громаді шляхом співставлення інформації з різних джерел, визначення напруження між групами всередині громади, існуючих та потенційних конфліктів, а також первинних і вторинних зацікавлених суб'єктів.

Повний перелік джерел інформації, що можуть бути використані за кожним індикатором із 52, наведений у *Таблиці 1*.

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
ІНДИКАТОРИ СОЦІАЛЬНОЇ ЗГУРТОВАНОСТІ ТА БЕЗПЕКИ	
з'ясувати наявність, інтенсивність та глибину формальних та неформальних форм та інструментів для діалогу між громадою в цілому та окремими групами всередині громади, а також між ними та органами місцевого самоврядування	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС (розгляд звернень громадян, особистий прийом громадян, звітування керівництва ОМС і депутатів перед населенням, наявність робочих груп, експертних, громадських рад, колегій) > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
виявити групи в місцевій громаді, між якими існує напруга та може виникнути конфлікт, їхніх лідерів та представницькі НУО, асоційованість із місцевими осередками політичних сил	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати сприйняття окремими групами всередині громади одне одного, виявити найбільш поширені стереотипи (релігійні, етнічні або інші превалюючі стереотипи)	<ul style="list-style-type: none"> > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати рівень представництва місцевого населення в органах місцевого самоврядування, правоохоронних, спеціальних органах, зокрема поліції	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях

<p>з'ясувати сприйняття рівня професійності органів місцевого самоврядування, правоохоронних, спеціальних органів, зокрема поліції, а також загальний рівень довіри до них</p>	<p>> ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю</p>
<p>отримати інформацію про наявність (відсутність) підготовки визначених працівників органів місцевого самоврядування в сфері попередження конфліктів та медіації</p>	<p>> ОМС</p>
<p>отримати інформацію, чи здатні працівники органів місцевого самоврядування та правоохоронні органи на належному рівні реагувати на ситуації масових заворушень чи інші загрози безпеці членів громади</p>	<p>> ОМС, органи виконавчої влади на місцях, правоохоронні органи (<i>достатня кількість персоналу, їхня підготовка</i>) > Фокусовані, експертні інтерв'ю</p>
<p>з'ясувати наявність квазімілітарних організацій та їх активність (<i>організації, які не є частиною Збройних Сил України, при цьому можуть мати чітку ієрархічну структуру управління, форму, схожу на військову; офіційно за ними не обліковується праця на використанні вогнепальної зброї – авт.</i>)</p>	<p>> Органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю</p>

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
<p>з'ясувати наявність квазіправоохоронних організацій, недержавних організацій, що здійснюють діяльність у сфері охорони, громадської безпеки та охорони громадського порядку та їх активність (<i>наприклад, деактивні агентства, громадські організації з охорони громадського порядку і кордону, муніципальні варті, козацькі товариства тощо – авт.</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела, > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати роль місцевих ЗМІ у подоланні/поглибленні конфліктів</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС (<i>повнота, об'єктивність висвітлення інформації ЗМІ, маніпуляція інформацією, підтримка когось із сторін</i>) > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати можливість доступу до місцевих ЗМІ для різних груп всередині громади</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС (<i>за наявності власних ЗМІ відповідати, хто може публікувати в них матеріали, за відсутності – чи є можливість розміщення матеріалів у місцевих ЗМІ</i>) > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати, чи є місцеві ЗМІ незалежними від окремих груп (осіб) всередині громади</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, ЦОВВ (<i>Національна рада з питань телебачення і радіомовлення</i>) > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю

<p>з'ясувати, чи існують місцеві програми реінтеграції осіб, які входили до складу збройних сил України, колишніх учасників військових формувань України</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ (Міністерство у справах ветеранів, Міністерство оборони, Міністерство охорони здоров'я, Міністерство соціальної політики, Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій) > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати рівень міжкультурної взаємоповаги в громаді</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати, чи має населення доступ до зброї (в тому числі – вогнепальної зброї, боеприпасів тощо)</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю > Правоохоронні та спеціальні органи (підрозділи Нацполіції, Служби безпеки України, Державної прикордонної служби, Генеральної прокуратури України)
<p>з'ясувати, чи мають місце в громаді факти насильства, зумовлені політичними, національними, релігійними, соціальними, гендерними та іншими мотивами</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю > Правоохоронні органи (інформацію запитувати шляхом посилання на конкретні статті Кримінального кодексу України та Кодексу про адміністративні правопорушення)

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
з'ясувати, чи були випадки самосуду, самовільного затримання (незаконного позбавлення волі, викрадення) в громаді	<ul style="list-style-type: none"> > Органи виконавчої влади на місцях > Правоохоронні органи > ЗМІ, відкриті джерела, > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати інформацію про зафіксовані спроби або випадки самогубства	<ul style="list-style-type: none"> > Органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи мали місце у громаді мирні протести та/або демонстрації; які причини їх зумовлювали	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати наявність (відсутність) закликів, відкритих або прихованих, до сепаратизму	<ul style="list-style-type: none"> > Органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати рівень та випадки прояву протестних настроїв в громаді, чи мали місце масові заворушення в середині громади	<ul style="list-style-type: none"> > Органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи покарані особи, які вчинили злочини проти людяності та інші тяжкі злочини проти членів громади; яке суспільне сприйняття покарання для таких осіб	<ul style="list-style-type: none"> > Органи виконавчої влади на місцях > Правоохоронні органи > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю

<p>з'ясувати суспільне сприйняття амністії або іншого звільнення від покарання для колишніх учасників незаконних збройних формувань</p>	<p>> Органи виконавчої влади на місцях (<i>статистичну інформацію щодо кількості таких осіб (з урахуванням обмежень, встановлених ЗУ «Про доступ до публічної інформації»)</i>) може бути надано територіальними органами Державної кримінально-виконавчої служби, судами)</p> <p>> ЗМІ, відкриті джерела</p> <p>> Фокусовані, експертні інтерв'ю</p>
<p>ПОЛІТИЧНІ ІНДИКАТОРИ</p>	
<p>з'ясувати політичні цілі керівників органів місцевого самоврядування (відповідно до програм політичних сил, які вони представляють)</p>	<p>> ОМС</p> <p>> ЗМІ, відкриті джерела</p> <p>> Фокусовані, експертні інтерв'ю</p>
<p>з'ясувати взаємовідносини місцевих еліт між собою та регіональними елітами, їх впливовість</p>	<p>> ОМС (<i>склад депутатського корпусу, власники найбільших підприємств, їхні зв'язки з політичними силами на рівні громади, регіону, держави</i>)</p> <p>> ЗМІ, відкриті джерела</p> <p>> Фокусовані, експертні інтерв'ю</p>
<p>з'ясувати, чи фіксувались випадки корупції серед місцевої влади, чи поширена думка, що місцева влада корумпована</p>	<p>> Органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ</p> <p>> ЗМІ, відкриті джерела,</p> <p>> Фокусовані, експертні інтерв'ю</p>

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
з'ясувати рівень довіри членів громади до місцевої влади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС (як організовано і чи ефективно проводиться розгляд звернень громадян, чи мають вони можливість безпосередньо спілкуватись з представниками ОМС, чи реєструються петиції, про що вони і чи задовольняються вимоги) > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи пройшли місцеві вибори вільно і чесно	<ul style="list-style-type: none"> > Місцеві органи виконавчої влади, ЦОВВ > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю > Територіальні підрозділи Нацполіції, Центральна виборча комісія
СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ІНДИКАТОРИ	
з'ясувати, чи існують місцеві плани розвитку	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи реалізуються в громаді проекти (програми) за підтримки міжнародних організацій, країн-донорів та рівень залучення до них місцевого населення	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцевому, регіональному і національному рівні (обласна державна адміністрація, Секретаріат Кабінету Міністрів України, Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерство розвитку громад та територій)

	<ul style="list-style-type: none"> > ЗМІ, соціальні мережі > Відкриті джерела (Офіційний портал координації міжнародної допомоги Україні, Портал відкритих даних) > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати можливість доступу до послуг, що надаються за рахунок коштів державного та місцевого бюджетів для різних груп всередині громади</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю (У частині роботи центрів надання адміністративних послуг інформація може бути отримана на запит від Міністерства розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерства розвитку громад та територій, обласної державної адміністрації)
<p>з'ясувати можливість доступу до місцевого ринку праці для різних груп всередині громади, а також можливості для ведення підприємницької діяльності</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю (Інформація має включати дані про доступність банківських послуг, сервісів податкової служби для підприємців, галузі економіки, де найбільш поширена підприємницька діяльність, та ті, які потребують додаткової уваги та розвитку, профіль і рівень вкладів освіти, що готують потенційних працівників)

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
з'ясувати можливість доступу різних груп всередині громади до землі та інших природних ресурсів (корисних копалин) громади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > Державна служба статистики > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати рівень безробіття в громаді	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > Державна служба статистики > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати рівень доходу членів громади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > Державна служба статистики > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи існують місцеві програми перекваліфікації (підвищення кваліфікації) для членів громади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ, > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати рівень доступності кредитних механізмів для членів громади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, ЦОВВ > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи є одна галузь («містоутворююче»/«бюджетоутворююче» підприємство) основою економіки громади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > Державна служба статистики > Фокусовані, експертні інтерв'ю
оцінити можливість залучення інвестицій в громаді	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, ЦОВВ > Фокусовані, експертні інтерв'ю

з'ясувати, яка частина місцевих мешканців отримує грошові перекази від рідних (близьких, друзів) з-за кордону, з інших місць	<ul style="list-style-type: none"> > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, яка частина доходу особи/родини витрачається на утримання/оренду житла	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи забезпечені незахищені верстви населення з числа членів громади соціальним/тимчасовим житлом	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях
з'ясувати, чи є у членів громади доступ до ліків та лікарських засобів першої необхідності	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи вистаєє медичних закладів та лікарів для обслуговування членів громади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Державна служба статистики > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати іншу важливу інформацію в економічній сфері, що може впливати на ризики виникнення конфліктів в громадах	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > ЗМІ, відкриті джерела > Державна служба статистики > Фокусовані, експертні інтерв'ю

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
з'ясувати рівень споживання алкоголю/наркотичних речовин місцевими мешканцями	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Державна служба статистики > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю (<i>Узагальнена інформація може бути надана на запит обласним центром здоров'я МОЗ, наркодиспансером, закладами охорони здоров'я місцевого рівня</i>)
отримати інформацію щодо стану функціонування систем життєзабезпечення міста (села, селища) – водопостачання, якість і доступ до питної води, енергопостачання, стан доріг, санітарно-епідеміологічний стан	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Державна служба статистики > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи вистає освітніх закладів (дошкільних, шкільних, професійної технічної та вищої освіти) для надання освітніх послуг в громаді	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Державна служба статистики > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
визначити частку від місцевого населення, яку займають ВПО, особи, що входили до складу збройних сил України, колишні учасники військових формувань України	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях

<p>з'ясувати рівень інтеграції ВПО, наявність конфліктів за участі ВПО в громаді, осіб, які входили до складу збройних сил України, колишніх учасників військових формувань України</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати, чи може місцева влада задовольнити потреби ВПО, що проживають в громаді, а також осіб, які входили до складу збройних сил України, колишніх учасників військових формувань України, чи покриває місцева соціальна інфраструктура потреби цих категорій громадян</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
<p>з'ясувати іншу важливу інформацію в соціальній та культурній сферах</p>	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > ЗМІ, відкриті джерела > Державна служба статистики > Фокусовані, експертні інтерв'ю

2. Аналіз інформації, виявлення та пріоритизація факторів ризику



Аналіз та оцінювання інформації, зібраної під час попереднього етапу, допоможе **виявити існуючі конфлікти** в громаді, визначити **фактори і причини ризику** виникнення **нових конфліктів**, здійснити їхню пріоритизацію. На цьому етапі можуть бути залучені фахівці у сфері соціології, конфліктології, діалогу і медіації, а з боку ОМС – фахівці з питань доступу до публічної інформації, взаємодії з громадськістю, соціально-економічного розвитку, роботи з незахищеними верствами населення, взаємодії з правоохоронними органами.

У процесі обробки отриманої інформації необхідно визначити сторони конфліктів (первинних та вторинних зацікавлених суб'єктів), класифікувати фактори ризиків за сферами (політична, соціально-економічна, безпеки і соціальної згуртованості), за типом напруження (явний, прихований конфлікт, напруження), за типом і вірогідністю загрози (термінова, середньострокова, довгострокова; висока, середня, низька). Наприклад: нелегальні транспортні перевезення в громаді Херсонської області є явним конфліктом соціально-економічного характеру, який має високу вірогідність і є терміновою загрозою.

Під час проведення аналізу слід теж зосереджувати увагу на рекомендованих **шляхах, заходах розв'язання** конфліктів і зниження рівня напруження. Наприклад, у випадку конфлікту з нелегальними перевезеннями рекомендованими заходами є здійснення моніторингових візитів за участі Міністерства, ОМС, облдержадміністрації, правоохоронних органів, Укртрансбезпеки, Міністерства інфраструктури, планування та реалізація спільних заходів за результатами таких візитів для створення умов легалізації доходів та зайнятості населення (залучення Міністерством спільно з ОМС проектів МТД для навчання/надання малих грантів для започаткування власного бізнесу мешканцями громади).

Інформацію про ті конфлікти та фактори ризику, які не можуть бути вирішені громадою самотужки, доцільно передати на **національний рівень** – центральному органу виконавчої влади для вчинення відповідних дій у межах визначених законодавством повноважень. Крім того, варто одразу оцінювати, в яких ситуаціях може постати необхідність у залученні **третьої сторони**, нейтрального посередника.

Періодичність збору та аналізу інформації за всіма індикаторами має визначитись у залежності від внутрішніх та зовнішніх факторів, серед яких: розмір громади, соціально-економічна ситуація, стан безпеки в країні, регіоні та громаді, надзвичайні ситуації, електоральний цикл тощо. Наприклад, розмір громади (село чи селище з населенням понад 5 тис. осіб; ОТГ чи місто з населенням до 50 тис. осіб, місто обласного значення з населенням понад 50 тис. осіб, місто-обласний центр) впливає на обсяг і доступність інформації на місцевому рівні, на різноманітність даних, розпорядниками яких є органи влади, установи та організації, кількість персоналу ОМС, що може бути залучений до роботи з МР, поширеність і сфери суперечностей та конфліктів. У середньому для аналізу інформації, отриманої на першому етапі оцінювання, виявлення та пріоритизації факторів ризику потребуватиметься до одного місяця.

Результати проведеного аналізу необхідно представити для розгляду керівництву ОМС, а також на основі дослідження спільно з жителями громади розробляти плани заходів для підвищення спроможності громади реагувати і вирішувати конфлікти.

ЗБІР ТА АНАЛІЗ ІНФОРМАЦІЇ ЗА ВИБРАНИМИ ІНДИКАТОРАМИ

Регулярний моніторинг ситуації в громаді відобразить реальну ситуацію щодо існуючих конфліктів, наявних проблем, дасть можливість виявити на ранніх етапах ризику виникнення конфліктів. Такий моніторинг також дозволить ОМС оперативно визначати напрями діяльності, розробляти і впроваджувати заходи зі зниження та подолання ризиків силами самої громади, підвищення спроможності персоналу ОМС, забезпечить гнучкість дій у випадку зміни обставин, сприятиме досягненню стабільності в громаді.

Моніторинг за оптимізованим набором індикаторів рекомендовано проводити щомісячно, адже тоді результати дозволять відстежити динаміку змін. Це завдання за рішенням керівництва ОМС може бути доручено структурному підрозділу або окремому спеціалісту, до повноважень якого входить взаємодія з громадськістю, питання безпеки, моніторинг соціальних процесів. Отже, особливої уваги та постійного моніторингу з боку ОМС потребують такі показники:

Таблиця 2

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
ІНДИКАТОРИ СОЦІАЛЬНОЇ ЗГУРТОВАНOSTІ ТА БЕЗПЕКИ	
виявити групи в місцевій громаді, між якими існує напруга та може виникнути конфлікт, їхніх лідерів та представницькі НУО, асоційованість із місцевими осередками політичних сил	<ul style="list-style-type: none">> ОМС, органи виконавчої влади на місцях> ЗМІ, відкриті джерела> Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати наявність квазімілітарних організацій та їх активність	<ul style="list-style-type: none">> Органи виконавчої влади на місцях> ЗМІ, відкриті джерела> Фокусовані, експертні інтерв'ю

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
з'ясувати наявність квазіправоохоронних організацій, недержавних організацій, що здійснюють діяльність у сфері охорони, громадської безпеки та охорони громадського порядку та їх активність	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела, > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи мають місце в громаді факти насильства, зумовлені політичними, національними, релігійними, соціальними, гендерними та іншими мотивами	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю > Правоохоронні органи
з'ясувати наявність (відсутність) закликів, відкритих або прихованих, до сепаратизму	<ul style="list-style-type: none"> > Органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати рівень та випадки прояву протестних настроїв в громаді, чи мали місце масові заворушення в середині громади	<ul style="list-style-type: none"> > Органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю

СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНІ ІНДИКАТОРИ

з'ясувати можливість доступу до послуг, що надаються за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів для різних груп всередині громади	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОБВ > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
--	--

Назва індикатора	Джерела інформації і рекомендації щодо збору
з'ясувати можливість доступу до місцевого ринку праці для різних груп всередині громади, а також можливості для ведення підприємницької діяльності	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи є у членів громади доступ до ліків та лікарських засобів першої необхідності	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Фокусовані, експертні інтерв'ю
отримати інформацію щодо стану функціонування систем життєзабезпечення міста (села, селища) – водопостачання, якість і доступ до питної води, енергопостачання, стан доріг, санітарно-епідеміологічний стан	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Державна служба статистики > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю
з'ясувати, чи вистачає освітніх закладів (дошкільних, шкільних, професійної технічної та вищої освіти) для надання освітніх послуг в громаді	<ul style="list-style-type: none"> > ОМС, органи виконавчої влади на місцях, ЦОВВ > Державна служба статистики > ЗМІ, відкриті джерела > Фокусовані, експертні інтерв'ю

Результати проведеного аналізу можна використати для інформування працівників структурних підрозділів і керівництва ОМС, жителів громади, місцевих і регіональних органів виконавчої влади про ситуацію в громаді, обґрунтування необхідності реалізації проектних ініціатив, здійснення повномасштабної імплементації МР у громаді тощо.

3. Розробка та затвердження заходів щодо підвищення спроможності громади та зменшення ризиків



Після аналізу отриманої інформації слід переходити до таких кроків та підходів до розробки подальшого плану заходів:

1. Визначити відповідальних осіб за розробку та затвердження плану заходів, подальшу їхню імплементацію. Таке рішення має бути прийняте керівництвом ОМС.
2. Створити робочу групу з представників структурних підрозділів ОМС, медіаторів, фасилітаторів (наприклад, реєстр медіаторів Національної асоціації медіаторів України¹), спеціалістів із комунікацій, (якщо не були долучені раніше), представників юридичного відділу, відділу зв'язків із громадськістю, спеціалістів із питань бюджету, представників комунальних установ та організацій, якщо конфлікти стосуються питань їхньої діяльності. Члени робочої групи мають дослідити причини конфлікту, проблему, навколо якої він виник, історії конфлікту, залучених сторін, а також усвідомити, які потреби сторін будуть задоволені після розв'язання конфлікту, які між ними встановляться стосунки, як це відобразиться на житті у громаді (*Див. Додаток 2*).
3. Для вирішення конфліктів, підвищення спроможності громади корисним буде вивчення досвіду інших громад в Україні чи міжнародного досвіду. Також можна звернутись до ЦОБВ, що реалізує державну політику у сфері, де громада має конфліктні ситуації або напруження, з проханням надати рекомендації з досвіду інших громад чи допомоги зв'язатись з такими громадами. Також можливо звернутися до незалежних професійних організацій із вирішення конфліктів.

¹ Реєстр медіаторів – членів НАМУ [Електронний ресурс] – Режим доступу: <http://namu.com.ua/ua/members/>.

4. Робоча група на підставі проведеного аналізу та оцінювання конфліктів пропонує план заходів і відповідальних осіб за їхнє виконання з урахуванням отриманої інформації про позиції сторін конфлікту (первинних/вторинних зацікавлених суб'єктів), рекомендацій медіаторів/фасилітаторів діалогу.
5. Під час планування заходів необхідно врахувати реальність їхньої імплементації в ситуації, що склалась, та результативність. Тут варто брати до уваги пріоритети, які визначені в аналізі (2-й етап), вірогідність, найбільш проблемні сфери, найчисленніші соціальні групи/сторони конфліктів, необхідні ресурси (фінансові, людські, часові). Стратегії можуть бути швидкими невідкладними, щоб погасити «пожежу», або довгостроковими сталими рішеннями, які важливо правильно комунікувати і переконувати сторони в доцільності обраного шляху. Їх можна використати й одночасно.
6. Під час розробки плану необхідно визначити шляхи інформування про існуючі конфлікти ЦОВВ та ОДА (лист, зустріч, нарада, запрошення в громаду). Загалом є потреба в розробці **комунікаційного плану** для належного інформування первинних і вторинних зацікавлених суб'єктів, а також мешканців громади щодо розв'язання конфліктів.
7. У разі необхідності фінансування заходів із попередження та вирішення конфліктів ОМС має зазначити в плані джерела фінансування. Якщо є потреба в залученні допомоги міжнародних партнерів, то слід вказати способи їхнього залучення, наприклад: через ЦОВВ, що реалізує державну політику у сфері, де громада має конфліктні ситуації або напруження, або на пряму.
8. Члени робочої групи та інші відповідальні особи (організатор заходу, нейтральна сторона) проводять попередні зустрічі зі сторонами конфлікту, первинними та вторинними зацікавленими суб'єктами. Перевіряють гіпотези щодо причин кон-

флікту, визначають позиції та інтереси сторін, інформують про можливі формати заходів, організаторів та ведучих. Визначають теми зустрічі, порядок денний та очікувані результати.

Як доводить практика, ефективні та сталі результати у розв'язанні проблем та конфліктів можуть бути досягнуті, коли рішення розробляють жителі громади, на яких ці рішення будуть впливати. **Тому доцільно у проведенні запланованих заходів скористатися партисипативними методами²**, тобто методами залучення громадськості до обговорення проблем та пошуку шляхів їхнього вирішення.

Серед партисипативних методів розглядаються консультації з громадськістю. Основною умовою проведення публічних консультацій є гласність та прозорість. Тому важливим компонентом є інформування членів громади про проведення таких консультацій.

Є формалізовані та неформалізовані формати консультацій. До формалізованих форматів належать:

- > громадські слухання
- > круглі столи
- > зустрічі (наради)
- > панельні дискусії
- > робочі групи (дорадчий орган).

До неформалізованих форматів консультацій (із діалоговим підходом) належать:

- > відкритий простір
- > світове кафе
- > «акваріум»
- > форум-театр
- > експрес-опитування («стіна потреб», картування)
- > майстерня майбутнього

² Вілкінсон М. Секрети фасилітації / М.: Альпіна Паблішер, 2019 – 515 с. – С. 22 (адаптовано авторами).

- > фокус-група
- > неконференція
- > воркшоп.

Зазначені формати дозволяють представити інформаційний матеріал, відкривають простір і залучають до обговорень велику кількість людей³. Вони вимагають ретельної організації, наприклад, запрошення осіб, зацікавлених у вирішенні проблеми, дотичних до процесів прийняття рішень. Необхідною є участь модератора, який слідкує за виконанням порядку денного, дотриманням регламенту, передає слово учасникам тощо. Обмеженням форматів є те, що не у всіх учасників заходу є можливість висловити свою думку. Одним із методів, який допомагає долати ці обмеження, є діалог.

Діалог має два істотні завдання: надати сторонам більш чітке уявлення одне про одного, їхні взаємини, ситуацію, а також підвищити якість їхньої комунікації шляхом забезпечення рівних можливостей для висловлення.

У діалоговому підході **важливе дотримання таких принципів:**

- > добровільність та самовизначення сторін (кожна особа самостійно приймає рішення щодо участі в діалозі, бере на себе відповідальність за зміст та результат процесу);
- > інклюзивність: в обговоренні беруть участь представники з різними точками зору, особлива увага приділяється участі представників меншин, незахищених груп, обох гендерів;
- > баланс сил: кількісно різні групи представлені рівномірно;
- > керована комунікація: підтримка процесу експертами, які є компетентними з проблемних питань, та упорядкування інформації фасилітатором;

³ Там само, С. 377.

- за необхідності (коли тема обговорень контраверсійна, стосується цінностей, глибоких переконань учасників, гостро сприймається більшістю в громаді) принцип конфіденційності: нерозголошення інформації для створення умов безпеки для учасників.

Діалог може бути різних форм. Як одноразовий захід у рамках масштабного заходу (під час підготовки консультацій із громадськістю, громадських слухань) або серія із трьох-восьми зустрічей у пошуках рішень для нагальних суспільних питань. Обмеженість кількості зустрічей полегшує залучення людей до заходів. «Безстроковий процес» або відкриті процеси, які ще називають групами підтримки, або спільнотами, що навчаються, корисні, коли корені конфлікту пов'язані з історичними, релігійними, культурними факторами і де задіяна велика кількість сторін⁴. Тому вибір форми діалогового заходу залежить від типу проблеми / конфлікту, визначеного у процесу аналізу.

У **громадах Донецької, Луганської та Херсонської областей** цей етап реалізації МР відбувався у форматі круглого столу із залученням фасилітатора. Керівництво і працівники структурних підрозділів ОМС ознайомлювалися з результатами дослідження, а також розробляли заходи для реагування на виявлені ризики конфліктів у своїх громадах.

⁴ Кемпт Д., Шерч Л. Маленька книжечка про діалог на складні теми. — Пер. з англ. на укр. та рос.: Видавець Захаренко В. О., 2019. - 84 с. – С. 26 (адаптовано авторами).

4. Імплементация



Задля ефективної роботи з конфліктом на етапі реалізації розроблених раніше заходів, рішень необхідно опиратися на конфліктно чутливий підхід. Це комплекс інструментів та дій, які ґрунтуються на принципі «не нашкодь». Йдеться про застосування тільки тих дій, які знизять ризик погіршення ситуації та зможуть посилити позитивний вплив на конфлікт, посприяють його розв'язанню та профілактиці.

Перед проведенням будь-якого заходу необхідна роз'яснювальна, просвітницька робота, яка стосується проблеми, пов'язаної з конфліктом, заходи з адвокації. Є небезпека, що діалог може бути використаний членами більш впливової групи для переманювання на свій бік опонентів або тиску на них. Також не завжди сторона, на чиєму боці «сила» (грошей, статусу, повноважень), захоче зустрітися з менш впливовою. Ті, у кого менше можливостей (політичних, інституційних) впливати на конфлікт, можуть у такому випадку розглядати діалог як негативний маневр відволікання від боротьби за реальні зміни.

Для успіху діалогу важливо продумати підходи до відбору учасників зустрічей. Серед критеріїв відбору учасників важливі їхній ступінь включеності у конфлікт («перший стіл» (безпосередні учасники конфлікту, події навколо нього, «ініціатори») або «другий стіл» (спостерігачі, пересічні учасники), рівень експертності (обізнаності в ситуації, в специфіці питань, яких стосується конфлікт), вік, гендер, рівень впливу на інших учасників конфлікту (формальні / неформальні лідери, місце в ієрархії групи).

Бажано, щоб зазначені у плані заходи проводив нейтральний ведучий – фасилітатор. **Фасилітатор** допомагає налагодити спілкування між сторонами конфлікту. Під час організації зустрічі зі сторонами

конфлікту, первинними та вторинними зацікавленими суб'єктами, варто звернути увагу на такі завдання:

- разом із фасилітатором узгодити формат заходу, порядок денний, час початку та завершення зустрічі,
- забезпечити адміністративно-технічну підтримку проведення заходу: обрати нейтральне приміщення (не приміщення ОМС), подбати про технічне приладдя (проектор, ноутбук, фліп-чарт), канцелярські та роздаткові матеріали (папір, маркери, кольорові стікери), перекус для учасників (чай/ кава, печиво) тощо.

Під час заходу з діалоговим підходом фасилітатор:

- відповідає за дотримання порядку денного, регламент,
- забезпечує однакові можливості (часові) для висловлювань всіх учасників, підтримує зосередженість учасників на цілі та залучає їх до обговорення,
- фіксує ідеї, думки під час зустрічі,
- забезпечує рівну включеність учасників у групову роботу без втручання у зміст,
- управляє конфліктом у групі (знижує рівень напруги, допомагає перетворити суперечності між учасниками на конструктивне обговорення),
- допомагає групі напрацьовувати різні варіанти виходу з конфлікту, вирішення проблеми, домовитись про наступні спільні кроки згідно прийнятих рішень.

Більше дізнатися про основи організації і ведення діалогу можна в онлайн-курсі «Як ефективно спланувати та провести діалог» Координатора проектів ОБСЄ в Україні⁵.

⁵ Онлайн-курс «Як ефективно спланувати та провести діалог» Координатора проектів ОБСЄ в Україні [Електронний ресурс] – Режим доступу: https://courses.prometheus.org.ua/courses/course-v1:OSCE+DIAL101+2020_T1/about.

Діалог переходить в дію, коли під час процесу виникає простір, де люди будують відносини, розвивають нові зв'язки, формують загальне нове бачення ситуації, переходять до спільних дій. Замість критики досвіду інших, намірів знайти помилку в аргументації опонента, висловлювань на основі припущень працюють разом для пошуку спільного розуміння необхідних і прийнятних для всіх рішень.

Під час діалогу учасники відповідають на такі запитання (приблизний порядок денний):

- Які дії ми повинні ініціювати зараз, коли поділилися досвідом, дізналися більше про проблему, усвідомили, в якому стані наші стосунки?
- Що кожен з нас окремо і ми всі разом як громада можемо зробити, щоб поліпшити відносини і задовольнити потреби наших громадян / жителів громади?
- Які дві-три з усіх представлених ідей здаються найпрактичнішими для подальшої роботи?
- Які ресурси ми вже маємо?
- Які ще варіанти дій можливі?
- Які терміни реалізації цих кроків, хто виконавці?
- Як ми дізнаємося, що досягли результату?⁶

Відповіді переходять у формат плану дій із зафіксованими термінами та виконавцями, що допоможе вирішити проблему або конфлікт, знизити ризик їхнього виникнення.

У громаді в Луганській області під час діалогу з обговорення міської програми підтримки ветеранів АТО, членів їхніх сімей, членів сімей загиблих в АТО, окрім озвучення потреб зазначених груп, було з'ясовано ще ряд комунікаційних проблем, які ускладнювали взаємодію між ветеранами та представниками ОМС. Представники ветеранських громадських організацій дізнались від представників депар-

⁶ Кемпт Д., Шерч Л. Маленька книжечка про діалог на складні теми. — Пер. з англ. на укр. та рос.: Видавець Захаренко В. О., 2019. - 84 с. – С. 56 (адаптовано авторами).

таментів міської ради, що вносити пропозиції до цільових програм можна. Необхідно напряму звернутися до представників міськради для обговорення конкретних потреб, складання цільових запитів. Серед запропонованих рішень під час діалогу були: створення в міській раді бази даних про родини ветеранів АТО і родини загиблих в АТО, налагодження безпосередньої комунікації між ветеранами АТО, членами родин загиблих і департаментами міськвиконкому, передання інформації між відомствами міста для своєчасного забезпечення потреб ветеранів та членів їхніх родин, членів родин загиблих в АТО.

5. Моніторинг та оцінювання результатів імплементатції, коригування заходів



Моніторинг заходів має на меті забезпечити особам, які працюють з конфліктом, проблемою безперервний зворотний зв'язок із тими, хто залучається до заходів. Механізм зворотного зв'язку надзвичайно важливий для побудови довіри і успішного налагодження взаємин. Він дозволяє всім сторонам відчувати, що вони включені в процес, а це найкраща гарантія сталості зусиль.

Після будь-якого заходу важливо відстежувати його вплив на громаду, стан ситуації навколо проблеми чи конфлікту. Особливо важливо звернути увагу на те, чи не спричинив він ненавмисно вплив, наприклад, підвищив соціальну напругу, викликав відкрите невдоволення, агресію, чи сприяв солідарності, інклюзивності, захисту прав громадян. Також варто зосередитися на тому, як можна усунути негативні наслідки реалізації заходу (якщо такі були), які заходи вживати, щоб виправити ситуацію, які ресурси для цього потрібні.

Орієнтирами для моніторингу спроможності громади вирішувати та запобігати конфліктам мають виступати такі показники:

- рівень насильства (знижується чи переходить в ескалацію);
- робота з першопричинами конфлікту (проводиться чи ігнорується);
- відновлення довіри (відбувається або ні);
- покращення зв'язків між первинними зацікавленими суб'єктами (індивідами, соціальними групами);
- відповідь на спроби вирішення конфліктів (прийняття, уникнення, протидія).

Якщо йдеться про оцінювання діалогів, є п'ять критеріїв, на які спираються практики.

- **Знання.** Які нові знання отримують учасники діалогу (розуміння основних фактів, концепцій, які пов'язані з проблемою, яка обговорюється).

- > **Рівень обізнаності.** Як учасники оцінюють зв'язок між своєю поведінкою і проблемою, яку обговорюють. Підвищення поінформованості учасників про їхню роль у вирішенні проблеми та усвідомлення ними спроможності щось змінити на індивідуальному, колективному рівні теж можна вимірювати, якщо запропонувати учасникам визначити їхню власну роль у вирішенні проблеми до та після діалогу.
- > **Мотивація.** Вказує на те, якою мірою учасники готові братися до діла самостійно або разом із кимось. Для цього потрібно підрахувати, скільки людей брали участь у заходах після діалогу.
- > **Навички.** Під час діалогу учасники навчаються корисним навичкам та розвивають ті, що мають. По-перше, покращуються навички спілкування, уважного слухання, вміння не переривати, говорити без осуду, чесно та відверто. По-друге, напрацьовуються навички генерації ідей, планування. Оцінити ці навички можливо через визначення самими учасниками їхніх особистих показників під час спілкування в діалозі.
- > **Стосунки.** Йдеться про кількість та якість налагоджених зв'язків між учасниками діалогу. Для поєднання людей необхідні колективні зусилля. Оцінити їх допомагає інформація про те, як спілкуються між собою учасники (у соціальних мережах, телефоном, електронною поштою тощо), чи продовжують зустрічатись особисто.

Для збору даних можна використовувати опитування. Здійснюючи опитування через кілька місяців після заходу, можна дізнатися про довгостроковий ефект впливу діалогу на його учасників. Якщо ж є намір отримати для оцінювання якомога більшу кількість відгуків, то краще збирати зворотний зв'язок одразу після діалогу. Як варіант, можливо поєднувати ці форми збору даних. Одразу після діалогу запропонувати заповнити паперові анкети, через деякий час – опитувальник в онлайн-режимі. Слід дати зрозуміти, як оцінювання

вплине на подальший розвиток процесів з урегулювання конфліктів та їхньої профілактики.

У межах імплементації четвертого етапу МР для представників громад в **Луганській та Донецькій областях** був проведений тренінг із конфліктної чутливості та діалогові зустрічі. До і після тренінгу учасники відповіли на ідентичні запитання. Порівняння відповідей на ці запитання дозволило виміряти ріст рівня тематичних знань учасників. Також через кілька місяців учасники заходів заповнили онлайн-анкету, яка була зорієнтована на з'ясування практики здобутих навичок під час зазначеного тренінгу, а також мотивації реалізовувати рішення, напрацьовані в результаті діалогових зустрічей.

ДОДАТОК 1. Приклад запиту на отримання інформації за індикаторами



Адресат запиту

ОБҐРУНТУВАННЯ НЕОБХІДНОСТІ ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ

На основі розроблених Міністерством з питань тимчасово окупованих територій і внутрішньо переміщених осіб України «Методичних рекомендацій щодо оцінки ризиків виникнення конфліктів в громадах, що зазнали негативного впливу внаслідок збройного конфлікту» в назва громади реалізуються заходи, спрямовані на попередження та врегулювання конфліктів.

У рамках цієї діяльності буде визначено базові показники, що допоможуть краще зрозуміти вразливість, рівень соціальної згуртованості громади, відповідні ризики виникнення конфліктів у ній, а також розробити комплекс заходів щодо зміцнення стійкості громади, поліпшення захисту соціально вразливих груп, сприяння громадській безпеці.

ІНФОРМАЦІЯ ЗА ТАКИМИ ІНДИКАТОРАМИ

1. з'ясувати, чи існують місцеві програми реінтеграції осіб, які входили до складу збройних сил України, колишніх учасників військових формувань України;
2. з'ясувати можливість доступу до послуг, що надаються за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів для різних груп всередині громади;
3. з'ясувати рівень безробіття в громаді
4. з'ясувати чи існують місцеві програми перекваліфікації (підвищення кваліфікації) для членів громади;
5. з'ясувати чи забезпечені незахищені верстви населення з числа членів громади соціальним/тимчасовим житлом;

6. визначити частку від місцевого населення, яку займають ВПО, особи, що входили до складу збройних сил України, колишні учасники військових формувань України;
7. з'ясувати рівень інтеграції ВПО, наявність конфліктів за участі ВПО в громаді, осіб, які входили до складу збройних сил України, колишніх учасників військових формувань України;
8. з'ясувати чи може місцева влада задовольнити потреби ВПО, що проживають в громаді, а також осіб, які входили до складу збройних сил України, колишніх учасників військових формувань України, чи покриває місцева соціальна інфраструктура потреби цих категорій громадян.

Беручи до уваги те, що перший етап проекту передбачає збір та аналіз інформації про громаду, звертаємося з проханням дати доручення департаменту соціального захисту населення надати інформацію щодо:

1. Стану функціонування системи соціального захисту в назва громади, органів і закладів соціального захисту на території населеного пункту.
2. Кількості внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО/ООС, що проживають на території назва громади.
3. Наявності та стану виконання у 20__ році обласної програми (а у разі наявності інформації – місцевих програм) інтеграції ВПО, реінтеграції, соціальної адаптації, психосоціальної та медичної реабілітації учасників АТО/ООС. Існування програм щодо їхньої перекваліфікації, результати виконання. Залучення їх до вирішення проблем громади, роботи в органах місцевого самоврядування (надати інформацію про кількість таких осіб, їхню кваліфікацію).
4. Види послуг, що належать до Вашої компетенції та надаються в ЦНАП на території назва громади, а також види послуг, які не надаються в ЦНАП, та причини цього.

5. Стану забезпечення житлових потреб в області, а також у назва громади в частині отримання житла соціально незахищеними групами населення, вирішення житлових питань ВПО, учасників АТО/ООС.
6. Наявності/відсутності скарг щодо послуг у сфері соціального захисту від місцевого населення/ВПО/учасників АТО/ООС.
7. Субсидій, якими користуються члени назва громади.

Просимо надіслати інформацію за 20__ рік (або станом на останню доступну дату) на електронну адресу _____.

У разі виникнення додаткових питань просимо звертатися до _____ ПІБ, посада, контактна інформація.

Посадова особа

підпис

ПІБ

ДОДАТОК 2. Карта проблем та пошуку рішень для Етапів 3 і 4



<p>Проблема, для якої треба знайти рішення</p> <p>Мета</p>	<p>Згода сторін щодо визначення проблеми і мети</p>	<p>Опис стану проблеми (кілька поглядів, якщо вони різні)</p>
<p>Пошук причин, що стоять за проблемою (Чому так?...)</p>	<p>Часові та інші обмеження, які існують для можливого рішення (Перешкоди)</p>	<p>Які групи осіб мають інтерес до проблеми (Хто зацікавлений в її вирішенні, або в тому, щоб вона не була вирішена)</p>
<p>Ресурси (Наявні та необхідні для рішення)</p>	<p>Хто буде виконувати ці рішення</p>	

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



Організація з безпеки та
співробітництва в Європі
Координатор проектів в Україні

