

КАФЕДРА ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ

ЗАГАЛЬНА КОРОТКОСТРОКОВА ПРОГРАМА

підвищення кваліфікації

«ДІАЛОГ ЯК ПІДХІД ДО ВИРІШЕННЯ ЧУТЛИВИХ ПИТАНЬ,

РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ»

Шифр програми **ЗКП/2024/08**

Рік запровадження програми **2024**

Програму затверджено:

Наказ ІФНТУНГ від «14» травня 2024 р. № 137/12

Програму погоджено:

наказ НАДС від «14» серпня 2024 р. № 94-24

ПРОФІЛЬ ПРОГРАМИ

1. Загальна інформація	
Назва програми	Діалог як підхід до вирішення чутливих питань, розв'язання конфліктів
Шифр програми	ЗКП/2024/08
Тип програми за змістом	загальна
Форма(и) навчання	дистанційна
Цільова група	державні службовці, які займають посади державної служби категорій «Б» і «В», посадові особи місцевого самоврядування IV-VII категорій
Передумови навчання за програмою	реєстрація на платформі Zoom
Найменування замовника освітніх послуг у сфері професійного навчання за програмою	
Найменування партнера (партнерів) програми	
Обсяг програми	0,6 кредиту ЄКТС (18 годин)
Тривалість програми та організація навчання	загальна тривалість програми: за дистанційною формою навчання – 3 дні.
Мова(и) викладання	українська
Напрямок(и) підвищення кваліфікації, який (які) охоплює програма	Комунікація і взаємодія
Перелік професійних компетентностей, на підвищення рівня яких спрямовано програму	професійні знання; комунікація і взаємодія; ненасильницька комунікація
Розробники програми	Малімон Віталій Іванович, доцент, к. держ. упр., магістр психології, доцент кафедри публічного управління та адміністрування; практичний психолог-консультант у методі позитивної психотерапії; vmalimon@ukr.net .

2. Загальна мета

Розвиток теоретичних знань, набуття додаткових практичних навичок та вмінь у галузі ненасильницької комунікації та діалогу.

3. Очікувані результати навчання

За результатами навчання учасники професійного навчання повинні демонструвати:

Знання	основ теорії комунікації, способів формування комунікаційного простору; методів визначення цільової аудиторії та формування каналів зв'язку з нею; психологічних аспектів роботи з цільовою аудиторією; сутності конфліктів, основних шляхів виявлення, профілактики та вирішення конфліктних ситуацій; правових аспектів та законодавчих обмежень застосування методів психологічного впливу; особливостей роботи в кризових ситуаціях; технік ненасильницької комунікації.
Уміння	ідентифікувати чутливі питання в сучасних умовах комунікації; оцінити проблемну ситуацію; скласти календарний план переходу з проблемної ситуації до позитивної; визначити цільові аудиторії та визначити потрібні канали комунікації для доступу до цільових аудиторій; розробляти та впроваджувати заходи щодо вдосконалення комунікацій у публічному управлінні; використовувати сучасні методи ділового спілкування для підвищення ефективності діяльності органів влади; створювати емоційно позитивну атмосферу в колективі та сприяти розвитку діалогової ненасильницької комунікації; попереджати внутрішньогрупові конфлікти та свідомо застосовувати принципи ненасильницької комунікації в конфліктних ситуаціях.
Навички	організовувати процес взаємодії з колегами та співробітниками, працівниками інших відділів та служб, а також з громадськістю відповідно до принципів ненасильницької комунікації.

4. Викладання та навчання

(методи навчання, форми проведення навчальних занять)

Під час навчання за дистанційною формою передбачається участь у вебінарах, у ході яких проводяться міні-лекції, тематичні дискусії, практичні заняття, аналіз ситуацій та розв'язання ситуаційних завдань, перегляд відеоматеріалів, індивідуальна та групова робота учасників професійного навчання, комп'ютерне тестування.

5. Ресурсне забезпечення дистанційного навчання

Назви вебплатформи, вебсайту, електронної системи навчання, через які здійснюватиметься дистанційне навчання із зазначенням посилання (вебадреси)	для дистанційного навчання в синхронному режимі доступ до вебкабінету відеоконференції надається під час реєстрації
Назва дистанційного курсу (модуля)	Діалог як підхід до вирішення чутливих питань, розв'язання конфліктів

6. Оцінювання і форми поточного, підсумкового контролю

Складники оцінювання та їх питомавага в підсумковій оцінці (%)	Відвідування занять (дистанційно) – 60%. Опрацювання обов'язкової літератури, інформаційних та інших матеріалів – 10%. Підсумковий контроль – 30%. Документ про підвищення кваліфікації видається за умови набрання учасником професійного навчання не менше ніж 75%, обрахованих з урахуванням питомих ваг кожного із критеріїв оцінювання та за умови успішного проходження підсумкового контролю.
Форма підсумкового контролю	Комп'ютерне тестування

СТРУКТУРА ПРОГРАМИ

(для дистанційної форми навчання)

Назва теми	Кількість годин				
	загальна кількість годин / кредитів ЄКТС	у тому числі:			
		аудиторні заняття	дистанційні заняття	навчальні візити	самостійна робота слухачів
1	2	3	4	5	6
Тема 1. Діалогові форми комунікації	2		2		
Тема 2. Ідентифікація чутливих питань у сучасній комунікації	3		3		
Тема 3. Філософія методу ненасильницької комунікації	2		2		1
Тема 4. Техніки ненасильницької комунікації	2		2		
Тема 5. Переговори як мистецтво вирішення чутливих питань, розв'язання конфліктів	2		2		1
Тема 6. Медіація як метод подолання конфліктів	2		2		1
Підсумковий контроль результатів навчання	2		2		
РАЗОМ	18 / 0,6		15		3

ЗМІСТ ПРОГРАМИ

Тема 1. Діалогові форми комунікації

Процес комунікації. Види комунікацій (ділова розмова, бесіда, обговорення, співбесіда, суперечка, полеміка, дискусія, дебати, диспут, переговори). Форми комунікації в публічному управлінні. Діалогічні комунікативні практики та їх евристичний потенціал. Практики діалогу для порозуміння та участі. Культура діалогу.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з презентацією, аналіз ситуацій, індивідуальна та групова робота учасників професійного навчання.

Тема 2. Ідентифікація чутливих питань в сучасній комунікації

Поняття про проблемні аспекти комунікації. Види комунікативних бар'єрів. Мова ворожнечі та шляхи її подолання. Забезпечення інформаційної та кібербезпеки. Перехід від маніпулятивних до неманіпулятивних форм комунікації.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: тренінг з прикладами та розв'язанням ситуаційних завдань, практична робота.

Тема 3. Філософія методу ненасильницької комунікації

Ознайомлення з ненасильницьким спілкуванням (ННС). Ненасильницьке спілкування як технологія попередження та розв'язання конфлікту. Процес ненасильницького спілкування. Застосування ненасильницького спілкування в нашому житті.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з прикладами та розв'язанням ситуаційних завдань, практична робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання: опрацювати книгу Розенберга Б. Маршалла «Ненасильницьке спілкування: мова життя» та виписати основні ідеї книги (можна також прослухати книгу в аудіоформаті).

Тема 4. Техніки ненасильницької комунікації

Вирішення конфліктів шляхом ненасильницького спілкування. Принципи ненасильницького спілкування. Етапи ненасильницького спілкування.

1 крок. Спостереження-факт – «Що відбулося?».

2 крок. Почуття – «Що відчуваю зараз я і здогадка, що можеш зараз відчувати».

3 крок. Потреби – «Що важливо для мене і що, я думаю, є важливим для тебе».

4 крок. Прохання – «Поговорімо про це, коли обоє будемо спокійні», «Давай певний час не будемо до цього повертатись».

Сучасні техніки ненасильницької комунікації.

Обговорення практичних ситуацій з пошуку рішень для забезпечення ненасильницької комунікації під час роботи публічного службовця.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з презентацією, аналіз ситуацій та моделювання використання технік ненасильницької комунікації, практична робота.

Тема 5. Переговори як мистецтво вирішення чутливих питань, розв'язання конфліктів

Переговори як мистецтво. Організація переговорів: рівні переговорів і координація між рівнями. Методи ведення і моделі переговорів. Гендер і колективні переговори. Переговори як метод віднаходження і вирішення чутливих питань у системі публічного управління.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з прикладами, тематична дискусія, аналіз ситуацій, практична робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання: колективні переговори і врегулювання суперечок на державній службі в різних країнах (Посібник із колективних переговорів і врегулювання спорів на державній службі. Женева, 2011. С. 8–43. URL: https://webapps.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/instructionalmaterial/wcms_344426.pdf).

Тема 6. Медіація як метод подолання конфліктів

Психологічні особливості посередницької діяльності. Психологічні особливості особистості медіатора. Комунікативні навички медіатора. Етичні принципи роботи медіатора. Застосування медіації в різних сферах життя як методу подолання конфліктів.

Форми проведення навчальних занять та методи навчання: інтерактивна лекція з презентацією, практична робота.

Перелік питань, що виносяться на самостійну роботу учасників професійного навчання: опрацювати Закон України «Про медіацію». (<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text>).

ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

Оцінювання результатів навчання здійснюється за такими критеріями:

- 1) відвідування занять (очно або дистанційно в синхронному режимі) – 60%;
- 2) опрацювання обов'язкової літератури, інформаційних та інших матеріалів – 10%;
- 3) підсумковий контроль – 30%.

Форма підсумкового контролю – комп'ютерне тестування.

Шкала оцінювання визначається суб'єктом надання освітніх послуг у сфері професійного навчання (провайдером) з урахуванням складників та їх частки в загальній оцінці.

Документ про підвищення кваліфікації видається за умови набрання учасником професійного навчання не менше ніж 75% від загальної суми складників оцінювання результатів навчання, обрахованих з урахуванням питомої ваги кожної із них та за умови успішного проходження підсумкового контролю.

Перелік нормативно-правових актів

1. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254/k>
2. Про державну службу : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1997-06-01>
3. Про засади реформування державних органів : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1997-06-01>
4. Про інформацію : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/293-96-01>
5. Про медіацію : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text>
6. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3077-20#Text>
7. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби 03 серпня 2016 року № 158 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#013>

ЛІТЕРАТУРА, ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ, ОБОВ'ЯЗКОВІ ДЛЯ ОПРАЦЮВАННЯ. ПЕРЕЛІК НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ АКТІВ

Література та інші інформаційні ресурси

1. Лопушинський І. П., Ковальська Н. М., Демченко В. М. Медіація як засіб вирішення суперечок у публічному управлінні : гуманістичний аспект. *Вісник Херсонського національного технічного університету*. 2022. № 1 (80). Херсон. С. 110–119. URL: <https://ojs.kntu.net.ua/index.php/visnyk/article/view/248/283>.
2. Лопушинський Іван, Кухарчук Петро. Державна політика медіації : загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування. *Успіхи і досягнення у науці*. 2024. № 1 (1). С. 158–171. URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/sas/article/view/9759/9812>.
3. Малімон В. І. Комунікаційна політика в діяльності державного службовця : навч. посібник. Друге видання. Івано-Франківськ : Місто НВ, 2008. С. 251–269. URL: <https://nung.edu.ua/sites/default/files/2021-01/Малімон%20В%20І%20Комунікаційна%20політика%20в%20діяльності%20державного%20службовця.pdf>.
4. Посібник із колективних переговорів і врегулювання спорів на державній службі. Женева, 2011. С. 8–43. URL: https://webapps.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/instructionalmaterial/wcms_344426.pdf.
5. Розенберг Б. Маршалл. Ненасильницьке спілкування : мова життя / пер. з англ. О. І. Олійник. Харків : Вид-во «Ранок», 2020. 256 с.

Перелік нормативно-правових актів

1. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text>.
2. Про державну службу : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text>.
3. Про звернення громадян : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text>.
4. Про інформацію : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>.
5. Про медіацію : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1875-IX#Text>.
6. Про службу в органах місцевого самоврядування : Закон України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3077-20#Text>.
7. Загальні правила етичної поведінки державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування : Наказ Національного агентства України з питань державної служби 05 серпня 2016 року № 158 (у редакції наказу Національного агентства України з питань державної служби від 28 квітня 2021 року № 72-21). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1203-16#n13>.