



# ГІСМАОВК

ГЕОІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА  
МОНІТОРИНГУ, АНАЛІЗУ, ОЦІНКИ  
ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ



2022

Публікація стала можливою завдяки Програмі ООН із відновлення та розбудови миру (UN RPP) за фінансової підтримки Європейського Союзу та урядів Данії, Королівства Нідерландів, Швейцарії та Швеції.

#### **АВТОРИ:**

**Ганна Борова**, провідна експертка - менеджерка ГСМАОВК

**Галина Боженко**, провідна експертка – координаторка мережі моніторів та аналітиків ГСМАОВК

**Світлана Петрова**, провідна експертка – координаторка мережі посередників ГСМАОВК

**Андрій Мітяєв**, провідний експерт – координатор веб платформи ГСМАОВК.

Думки, зауваження, висновки або рекомендації, викладені в цьому документі, належать авторам і не обов'язково відображають погляди ООН, Європейського Союзу та урядів Данії, Королівства Нідерландів, Швейцарії та Швеції.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільсько-господарська організація ООН (ФАО).

Програму підтримують дванадцять міжнародних партнерів: Європейський Союз (ЄС), Європейський інвестиційний банк (ЄІБ), Посольство США в Україні, а також уряди Данії, Канади, Нідерландів, Німеччини, Норвегії, Польщі, Швейцарії, Швеції та Японії.

## Історія експерименту «ГЕОІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА МОНІТОРИНГУ, АНАЛІЗУ, ОЦІНКИ КОНФЛІКТІВ» (замість введення)

Ідея даного експерименту з'явилась наприкінці 2018 року, коли після серії різноманітних навчань по роботі з конфліктами, які організовували різні донорські та міжнародні установи у зв'язку з ситуацією конфлікту в східних областях України. Тоді і підібралася група однодумців та виникла ідея організації систематичної роботи замкнутого кола, яке б включала в себе виявлено, аналіз, оцінку та вирішення конфліктів. Пізніше ці однодумці склали фактично експертну групу спеціалістів, ідею яких під назвою «Геоінформаційна система моніторингу, аналізу, оцінки конфліктів» було підтримано Програмою ООН

із відновлення та розбудови миру. А в 2019 році, після погодження загального концепту експерименту та організації відповідних базових навчань з основ конфліктології, медіації та фасилітації діалогових процесів для розширення команди виконавців експерименту, з'явився і відповідний план реалізації цього експерименту у вигляді опрацьованого за напрямком «соціальна єдність» Програми ООН із відновлення та розбудови миру покрокового робочого плану роботи на наступні два роки. Таким чином, тривалість експерименту можна розподілити на декілька етапів:

- 1** : Підготовчий етап (2018). Включала опрацювання ідеї, розробку та погодження з донорською установою концепту створення та запровадження експерименту її основними ідеологами.
- 2** : Етап планування (2019). Підбір команди експерименту та розподіл ролей, розробка та запровадження базових навчань для розширення виконавців експерименту, а також фінансування експерименту, складання детальних робочих планів впровадження та погодження з донорськими установами.
- 3** : Етап впровадження (2019-2020). Впровадження конкретних завдань розроблених робочих планів для опрацювання розробок, створення системи управління експериментом та відповідної веб-платформи.
- 4** : Етап модернізації (2020-2021). Аналіз та оцінка запроваджених частин експерименту показала, що необхідні певні адаптації та коригування як системи в цілому, так і її окремих складових.
- 5** : Етап стабілізації (2021-2022). Моніторинг, аналіз та оцінка даних за минулий рік та в динаміці за аналогічні періоди, презентації системи на форумах та експертних зустрічах, як національного, так і міжнародного рівня, показали успішність експерименту, який фактично став стабільним та заслуговував на реплікацію для всій території України за визнанням Міністерства реінтеграції та України, як основного регулятора процесів, пов'язаних з конфліктами в громадах та їх впливом на соціально-економічний розвиток

Робота над експериментом періодично презентувалась донорам та поступово знайшла підтримку в бюджетах Програми ООН із відновлення та розбудови миру за рахунок фінансування, наданого Європейським Союзом, урядами Данії, Швеції та Швейцарії, Нідерландів.

Програму ООН із відновлення та розбудови миру реалізують чотири агентства ООН: Програма розвитку ООН (ПРООН), Структура ООН з питань гендерної рівності та розширення прав і можливостей жінок (ООН Жінки), Фонд ООН у галузі народонаселення (UNFPA) і Продовольча та сільськогосподарська організація ООН (ФАО).

В цій публікації команда експерименту ставить за мету розкрити основні складові роботи «Геоінформаційна система моніторингу, аналізу, оцінки конфліктів» (далі по тексту скорочено – ГСМА-ОВК), які призвели к успіху та технологія організації процесу якої може існувати тепер як унікальна та уніфікована система замкнутого кола по роботі к конфліктами та проблемами, а також ситуаціями, які

можуть призвести до їх появи і не тільки з моменту виявлення і організації роботи щодо попередження та недопущення ескалації, але й вирішення.

Слід віддати належне колективному розуму та публічним радам, задіяним в процесі розробки, погодження та організації всій роботі, а саме:

1. Консультативній раді з питань соціальної єдності (далі по тексту скорочено - КРСЄ) – неформальному органу погодження розробок та запровадження конкретних планів, проектів та експериментів, яка складалася та працювала всі ці роки при Програмі ООН із відновлення та розбудови миру та до складу якої входили лідери організацій громадянського суспільства Луганщини та Донеччини, зазначені на онлайн-платформі <http://advisers.ndo.lg.ua/>. Це саме вони ініціювали в 2018 році навчання базовим навичкам медіації, під час якого з'явилось бачення експерименту створення ГСМАОВК. Громадські діячі так і не вирішили інституціалізувати КРСЄ в нову ОГС що не втрачати патріотичність та відданість волонтерству рівних у співпраці. Та залишили і зараз свою роботу в вигляді «клубу за інтересами», що періодично і зараз збирається онлайн та офлайн, обговорює різні цікаві питання та не втрачає громадських зав'язків, підсилюючи один одного, як на рівні персональних особистостей, так і власних організацій. Громадські лідери та представники партнерських органів влади засідають по мірі накопичення питань та ініціатив та допомагає складати та корегувати робочі плани один одного, розробляти креативні стратегічні та програмні документи, пілотувати інноваційні проекти, в неформальній обстановці та поза межами робочого часу.

- 2** Координаційна рада з питань сприяння розвитку громадянського суспільства при Луганській обласній державній адміністрації. Ця рада створена Департаментом масових комунікацій Луганської облдержадміністрації та перша в 2019 році погодила експеримент. А спеціалісти департаменту та члени ради приймали активну участь в просуванні ініціативи не тільки під час обговорень, але й згодом включили на працювання ГСМАОВК **регіональну програму підтримки та розвитку громадянського суспільства**, що не тільки надало іноваційність самій програмі а і було визнано корисним на національному рівні, про що не одноразово згадувати в статтях Міністерства з питань реінтеграції та тимчасово окупованих територій.
- 3** Робочі групи з питань безпеки та згуртованості на рівні громад. Стали точкам дотику спеціалістів ГСМАОВК та помічниками в організації діалогових та експертних зустріч, інших заходів з різноманітних питань, зазначених мепінгу веб платформи ГСМАОВК та що заздають впливу на соціально-економічний розвиток.

Таким чином, “пілотний” експерименту під первинною назвою “Впровадження практик ефективного вирішення конфліктів через створення постійної геоінформаційної системи моніторингу, аналізу, оцінки та вирішення конфліктів” став згодом сталим механізмом співпраці на рівні громад, регіональному та національному рівнях, та забезпечив комплексний підхід, як «знизу до гори» щодо моніторингу, аналізу, оцінки та вирішення конфліктів, так і «згори до низу». З назвою «Геоінформаційна система моніторингу, аналізу, оцін-

ки та вирішення конфліктів», представлена публічно окремою веб платформою <https://dialog-ua.org/> для роботи та взаємодії всередині ресурсу окремої закритої складової для більш ніж 90 навчених за ці роки людей за розподілом відповідних специфічних функцій на моніторів, аналітиків та посередників, в загальній великій системі управління, під головуванням провідних експертів, ідейних батьків зазначеного експерименту, які і написали цю першу офіційну публікацію.

**Ганна Борова**  
менеджерка ГСМАОВК

**Галина Боженко**  
координаторка мережі моніторів та аналітиків ГСМАОВК

**Світлана Петрова**  
координаторка мережі посередників ГСМАОВК

**Андрій Мітяєв**  
координатор веб платформи ГСМАОВК

## Загальні підходи до організації процесу створення «ГЕОІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА МОНІТОРИНГУ, АНАЛІЗУ, ОЦІНКИ КОНФЛІКТІВ»

Ітак, ідея експерименту «Геоінформаційна система моніторингу, аналізу, оцінки конфліктів» виникла на основі фактів конфліктних ситуацій, з котрими вже зіштовхувалися в своїй роботі члени КРСЄ та робочих груп з безпеки в громадах. Так, наприклад, в деяких громадах ще є і сьогодні конфлікти пов'язані з децентралізацією, конфлікти земельного характеру, конфлікти між місцевим населенням та військовими, між підприємствами та владою, владою та організаціями громадянського суспільства (далі по тексту скорочено – ОГС), тощо.

Але, багато людей з партнерських ОГС вже були навчені за рахунок різних міжнародних проектів та програм таким навичкам, як: «вміння працювати з конфліктами та в конфліктній середі», «дебатна майстерність», «аргументаційні техніки перемовин», «діалог та фасилітація

діалогів», «медіація», «неконфліктне спілкування» і таким чином стали готовими для консолідації зусиль та прийняття участі в організації системної роботи по впровадженню методик примирення в практиці роботи з конфліктами, та навіть з подальшою організацією кампаній їх вирішення, адвокації та захисту прав не захищених верств населення та ущемлених груп громадян. Тому, ці люди і стали учасниками експерименту, який дозволяв не лише створити геоінформаційну систему моніторингу, аналізу, оцінки конфліктів, але і запровадити основи її роботи в громадах та заклали базис для впровадження практик ефективного вирішення конфліктів із залученням спеціалістів цієї системи: моніторів та аналітиків системи ГІСМАОВК, регіональних посередників у Донецькій та Луганській, а пізніше і Запорізькій областях.

Таким чином, **завданнями ГІСМАОВК стали:**

- **інформування зацікавлених сторін** про створення постійної геоінформаційної системи моніторингу, аналізу, оцінки і вирішення конфліктів.
- **створення незалежної**, широкодоступної системи для моніторингу, аналізу та оцінки конфліктів, яка може послужити постійною основою для розробки рекомендацій по втручанням та врегулюванням конфліктів.
- **запуск веб-ресурсу** «Геоінформаційна система моніторингу, аналізу, оцінки конфліктів», що надасть зацікавленим сторонам можливість інформувати про наявні конфлікти у громадах.
- **проведення первинного зрізу конфліктності громад** через систему індикаторів соціальної згуртованості, безпеки, соціально-економічних та політичних індикаторів, яким присвоюється ваговий коефіцієнт.

- **впровадження практик ефективного вирішення конфліктів** через створення постійної геоінформаційної системи моніторингу, аналізу, оцінки і вирішення конфліктів із залученням навчених спеціалістів, що виконують відведені в системі функції моніторів, аналітиків та посередників.
- **привернення уваги** зацікавлених сторін до практик ефективного вирішення конфліктів;

#### а базовими засадами стали:

- **безсторонність** (дослідження проводиться незаангажовано, об'єктивно, особисті вподобання спеціалістів ГСМАОВК, не впливають на хід і результати дослідження)
- **обґрунтованість та доказовість** (всі виявлені в процесі дослідження конфлікти, проходять експертне оцінювання мають ґрунтуватися на фактах, офіційних даних, перевірених інформації)
- **анонімність та конфіденційність** (всі отриманні дані будуть аналізуватись в узагальненому виді)

#### Основними етапами запровадження ГСМАОВК стали:

### 1 Інформування зацікавлених сторін про впровадження практик ефективного вирішення конфліктів через створення постійної геоінформаційної системи моніторингу, аналізу, оцінки і вирішення конфліктів:

- проведення круглих столів та презентаційних заходів за участю представників обласної влади та органів місцевого самоврядування (далі по тексту скорочено – ОМС), громадськості та міжнародних організацій, а також представників національного рівня (зокрема профільних міністерств);
- проведення профільних зустрічей в цільових громадах для презентації експерименту та онлайн-системи моніторингу, аналізу, оцінки та вирішення конфліктів з повідомленнями про ГСМАОВК, його цілі та задачі, можливість участі у ньому;
- висвітлення за допомогою веб-ресурсу ГСМАОВК інформації щодо існуючих конфліктів та проблем, позитивних прикладів вирішення конфліктів в цільових громадах Донецької, Луганської та Запорізької областей зі спеціальним мепінгуванням, веденням внутрішніх блогів та накопичення архівних даних по роботі спеціалістів системи ГСМАОВК з пріоритетними ситуаціями мепінгу веб-ресурсу;
- співпраця зі ЗМІ.

## 2 Створення незалежної, широкодоступної системи управління для моніторингу, аналізу та оцінки конфліктів, яка служить постійною основою для розробки рекомендацій по втручанням та врегулюванням конфліктів, а саме:

- розробка, апробація, запуск інструментарію для первинного зрізу конфліктності громад. Спираючись на Методичні рекомендації Міністерства ТОТ 2018 року, “Щодо оцінки ризиків виникнення конфліктів в громадах, що зазнали негативного впливу внаслідок збройного конфлікту” розроблено інструментарій, що надає оцінку конфліктності громад через систему індикаторів з використанням вагового коефіцієнту, що відображається на сайті під червоною кнопкою «Повідомити...» на сайті ГСМАОВК та представляє собою спеціальну форму – анкету для збору даних спеціальної структурованої форми, з якою працюють монітори та аналітики ГСМАОВК. Під час проведення базового навчання для зацікавлених спеціалістів, майбутніх моніторів та аналітиків ГСМАОВК, інструмент апробувався та модернізувався певний час. А під час проведення профільних зустрічей в цільових громадах для презентації онлайн-системи моніторингу, аналізу, оцінки та вирішення конфліктів, проводились спеціальні опитування серед зацікавлених навчитися користуватися цим інструментом та його аналітичною складовою.
- Розробка, апробація, запуск інструментарію для повідомлення про конфлікти в громадах - фактично створення **геоінформаційної системи моніторингу**. Спираючись на методичні рекомендації ключових експертів експерименту (зазначені на сайті ГСМАОВК), розроблено інструментарій, що надає можливість зацікавленим сторонам, у відкритому доступі, за допомогою веб-ресурсу <http://dialog-ua.org> надавати інформацію про існуючі конфлікти/проблеми в громадах Донецької, Луганської та будь-яких областей України, у разі потреби. Опитувальник розміщено, як вже зазначалось вище під червоною кнопкою на сайті ГСМАОВК та включає в себе показники, що допомагають в подальшому в аналізі конфлікту, проблеми, а також є основою для створення спеціальних ситуативних карт з прогнозуванням, а пізніше визначенням шляхів їх вирішення (чим вже займаються посередники системи за власною методологією після завершення роботи аналітиків ГСМАОВК). Для визначення можливостей займатися первинною аналітичною складовою ГСМАОВК проводяться спеціальні базові навчання для зацікавлених, які дозволяють бажаючим визначитися з власними аналітичними вміннями та провести апробацію розробленого інструментарію в частині його моніторингової та аналітичної функції.

- Проведення базового навчання для зацікавлених локальних експертів: окремо для моніторів та аналітиків, окремо – для посередників. Навчання проводиться раз на рік за окремим конкурсним набором та надає можливість кожному визначитись зі своєю роллю в роботі загальної системи. З практики роботи визначено, що навчання моніторів та аналітиків оптимально займає 40 часів, а навчання посередників – 60 годин з подальшим визначенням

компетенцій та рекомендаціями щодо підвищення кваліфікації через проходження додаткових навчань, що визначається та рекомендується ключовими експертами ГСМАОВК. Слід зазначити, що посередники на відміну від моніторів та аналітиків – публічні особи. Перелік тих, хто має відповідну сертифікацію та практику роботи в східних областях України розміщено на сайті «Спільнота медіаторів сходу України» <http://mediators.dialog-ua.org/>.

### **3** : Запуск веб-ресурсу <http://dialog-ua.org>, що надав наступні можливості:

- повідомлення про існуючі конфлікти/проблеми в громадах ( вільний доступ для всіх зацікавлених сторін);
- відображення на мапі існуючих конфліктів в громадах, що пройшли експертну перевірку та були погоджені на висвітлення КГСЄ ;
- можливість спостереження за протіканням конфліктів, що були виявлені;
- обговорення, доповнення, поширення інформації про виявлені конфлікти;
- відображення найкращих практик та методик з рекомендаціями щодо вирішення конфліктів.

### **4** : Організація роботи членів КРСЄ над визначенням пріоритетів в конфліктах та проблемах ГСМАОВК для роботи мережі посередників над конкретними та визначеними пріоритетними об'ємами інформації по відповідним конфліктам та проблемам мепінгу ГСМАОВК. Детальніше про цей блок питань, пов'язаних с посередницькою складовою буде йтись в розділі нижче.

Таким чином ГСМАОВК починається з аналізу масиву даних, які поступають в вигляді повідомлень за спеціально розробленою формою, проходять перевірку та аналіз, експертну оцінку щодо публічності та накладання виявлених конфліктів на мапу веб ресурсу.

### Джерелами наповнення масиву даних при цьому стають:

- користувачі веб ресурсу (без обмежень) зі згодою на подальше висвітлення конфлікту на веб-ресурсі, зі згодою на обробку персональних даних (електронна адреса, ім'я). Метод - за посиланням на опитувальник під кнопкою «Повідомити» веб ресурсу ГСМАОВК;
- монітори та аналітики ГСМАОВК, які збирають дані з відкритих джерел планово щотижнево та «екстренні» повідомлення, у тому числі з різних заходів, зустрічей та використовуючи метод власної авторизації та роботи в розділі «Аналітики» на веб-ресурсі <http://dialog-ua.org>, чому їх окремо вчать та таким чином підтримують роботу команди на платформі ГСМАОВК (але цього не бачить зовнішній користувач сайту платформи);
- мережа регіональних посередників (без обмежень, за потребою), які також можуть стати джерелом збирання даних з відкритих джерел та які також, як і вищезазначені монітори та аналітики використовують метод власної авторизації та роботи в розділі «Посередники» на веб-ресурсі <http://dialog-ua.org>, чому їх окремо вчать та таким чином підтримують роботу команди на платформі ГСМАОВК (але цього не бачить зовнішній користувач сайту платформи). Слід зазначити, що за допомогою сформованої мережі посередників та роботи веб ресурсу (де також передбачена поставка прямої інформації о конфліктах та окремий аналіз інформації в соціальних мережах) 1 раз на місяць складні мепінговані ситуації розглядаються Консультаційною радою з питань соціальної єдності (КРСЄ) , з рейтингуванням конфліктів та визначенням типу "інтервенцій" для їх вирішення. А також для подальших порад щодо залучення в процес вирішення спеціалістів вищезазначеної мережі посередників і визначення їх груп для проведення групових діалогів в громадах, та щодо визначення необхідності залучення профільних експертів різного рівня для інформування та проведення роз'яснювальних заходів (семінарів, круглих столів, тощо) по специфічним питанням (водозабезпечення, енергетика, екологія, кредитування, тощо...).

## Моніторингова та аналітична складова роботи «ГЕОІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА МОНІТОРИНГУ, АНАЛІЗУ, ОЦІНКИ КОНФЛІКТІВ»

Як вже зрозуміло з попереднього розділу, де йдеться про джерела надходження інформації про різні ситуації, які можуть градуватися на конфлікти та проблеми, робота аналітичної складової ГІСМАОВК і розпочинається саме тоді, коли кнопка «Повідомити» наповнюється інформацією, яка автоматично попадає на розгляд, перевірку, доопрацювання та коригування моніторами та аналітиками системи.

В попередньому розділі також зазначалось про специфічні навчан-

ня для спеціалістів ГІСМАОВК, які з практики організації роботи системи вже традиційно проводяться за відкритим конкурсним набором та розпочинаються з навчання моніторів та аналітиків ГІСМАОВК.

Проведення базового навчання для зацікавлених локальних експертів аналітичної складової ГІСМАОВК – моніторів та аналітиків, рекомендується для осіб з числа представників цільових громад та базується на наступних обов'язкових темах:

- “Параметри конфлікту, визначення його ескалації та \_сторін. Сценарії розвитку конфліктів та прогнозування.”
- “Оцінки конфлікту: первинний зріз, форми оцінки, методи. Що таке конфлікт. Засоби прогнозування.”
- “Відпрацювання практичних навиків роботи з веб-ресурсом «Геоінформаційна система моніторингу, аналізу, оцінки конфліктів”.
- “Фінальне зважування та моніторинг конфліктів у громадах: практичний інструмент та координація роботи по управлінню інформацією”.
- «Апробація інструментарію ГІСМАОВК».

**При цьому, аналітична складова розподіляється на два типи аналізу конфліктів:**

- **первинний аналіз** - аналіз параметрів конфлікту, визначення його ескалації та сторін. Прогнозування сценаріїв розвитку конфліктів та їх наслідків;

- **вторинний аналіз** - технічна перевірка масиву даних, що включає: повторне заповнення форми «повідомлення» спеціалістом – монітором ГІСМАОВК, або коригування існуючої, перевірка ІР адресу пристрою, та перевірка повноти завершення опису відповідно форми; перевірка достовірності даних; перехресна перевірка по 2-3 згадуванням конфліктів з різних джерел; фільтрація конфліктів по типам, громадам, гостроті та тривалості.

### **Методи аналізу масиву даних моніторингової складової ГСМАОВК при цьому включає наступні кроки:**

- технічну перевірку масиву даних - повторне заповнення, IP адреса пристрою, повнота завершення;
- перевірку достовірності даних;
- перехресну перевірку по 2-3 згадуванням конфліктів з різних джерел;
- фільтрацію конфліктів по типам, громадам, гостроті та тривалості;
- перевірку конфліктів на медіабельність із залученням експертів-медіаторів з числа провідних експертів ГСМАОВК;
- валідність даних.

Кожні два місяці аналітиками ГСМАОВК на підставі даних моніторів системи формується масив даних у вигляді спеціального Аналітичного звіту, який надається КРСЕ, незаангажовані члени якої голосують за пріоритетність виявлених

конфліктів та проблем і погоджують плани мережі посередників щодо інтервенцій в проголосовані та пріоритетні конфлікти, або визначені та мепінговані на веб платформі ГСМАОВК проблеми.

### **Аналіз масиву даних “Первинний зріз конфліктності громад”, накладання виявлених конфліктів на мапу веб ресурсу обговорюється з:**

- локальними експертами-аналітиками ГСМАОВК
- учасниками профільних зустрічей провідних експертів ГСМАОВК;
- у цільових громадах (частіше після мепінгування це відбувається на засіданнях РГ з питань безпеки та соціальної згуртованості, колегіях ОМС, інших публічних засіданнях при органах влади в цільових громадах.

### **При цьому, аналітики ГСМАОВК в свою чергу після роботи моніторів, використовують методи аналізу масиву даних - “Первинний зріз конфліктності громад” та проводять:**

- технічну перевірку масиву даних, отриманих від моніторів системи;
- оцінку конфліктності громад через систему індикаторів з використанням вагового коефіцієнту.

По завершенню аналітичної роботи, масив даних подається у вигляді спеціального Аналітичного звіту КРСЕ для розгляду та затвердження щодо висвітлення первинного

зрізу конфліктності громад на мапі веб-ресурсу а також в розділі «Аналітика конфліктів» <https://dialog-ua.org/articles>. Робота автоматично відображається на базових «живих»

діаграмах сайту «Статистика по місяцях», «Спектр по категоріям», «Статистика за областями». За фільтром на сайті можна визначити період та кількісні показники, а також порівняти їх в динаміці в розрізі областей, по кількості визначених, вирішених та тих, що в в роботі у спеціалістів ГСМАОВК.

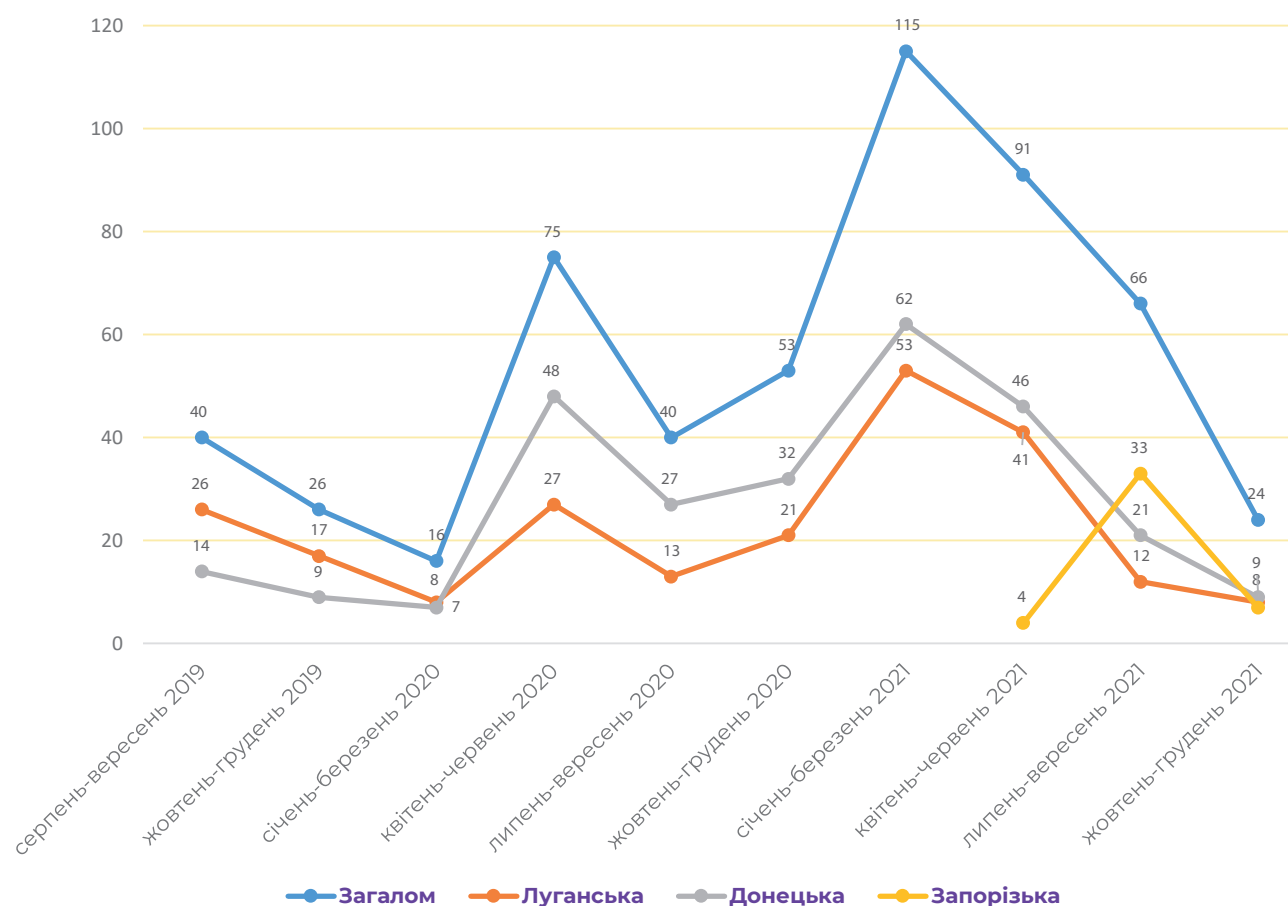
З практики дворічної роботи ГСМАОВК виявлено, що один аналітик може координувати роботу групи моніторів з не більш ніж з 25-тью складними конфліктами на рік. Від складності ситуації також залежить: строк спостереження за конфліктом, методи заходів спостереження та типи заходів, які зорганізуються мо-

ніторами за погодженням з аналітиком для з'ясування максимально реальної та повної картини конфлікту до того часу поки конфлікт не попав в роботу посередників.

На діаграмах нижче зазначена деяка статистика роботи моніторів та аналітиків.

Аналітика була представлена на конференції партнерів під назвою «Чи потрібен діалог громадам та як професійно працювати з конфліктами: досвід спеціалістів ГСМАОВК та партнерів», яка відбулась в готельному комплексі «Роше Рояль» міста Святогірськ Донецької області 4-5 грудня 2021 року.

## Динаміка надходження конфліктів/повідомлень до системи ГСМАОВК 2019-2021



Так, з моменту запуску онлайн платформи ГСМАОВК, протягом 2019-2021 року на неї надійшло 546 повідомлень, 431 повідомлення від локальних аналітиків системи та 115 повідомлень від вільних користувачів. Загалом 546 повідомлень з 3-х областей (в 2021 експеримент пошири на Запорізьку область), з яких 227 стосувались Луганської області, 275 – Донецької та 44 - Запорізької областей. Всі ці дані опрацювати монітори та аналітики системи. Як зазначалось вище, періодично вони складають звіти, та таким чином, ми бачимо динаміку статистики конфліктів та проблем, мепінгованх в ГСМАОВК. Додатково локальні

аналітики за вище вказаний період надали 231 експертний коментар, в системі щодо розвитку та можливих наслідків конфліктів/повідомлень.

За результатами відкритого конкурсу на навчання в серпні 2021 року, було подано понад 30 заявок та відібрано 17 кандидатів. Кандидати пройшли навчання та стали працювати моніторами та аналітиками системи.

Станом на початок 2022 року команда моніторів та аналітиків системи ГСМАОВК склала загалом 41 особу, з них: 16 осіб – з Луганської, 12 - з Донецької та 13 - із Запорізької областей.

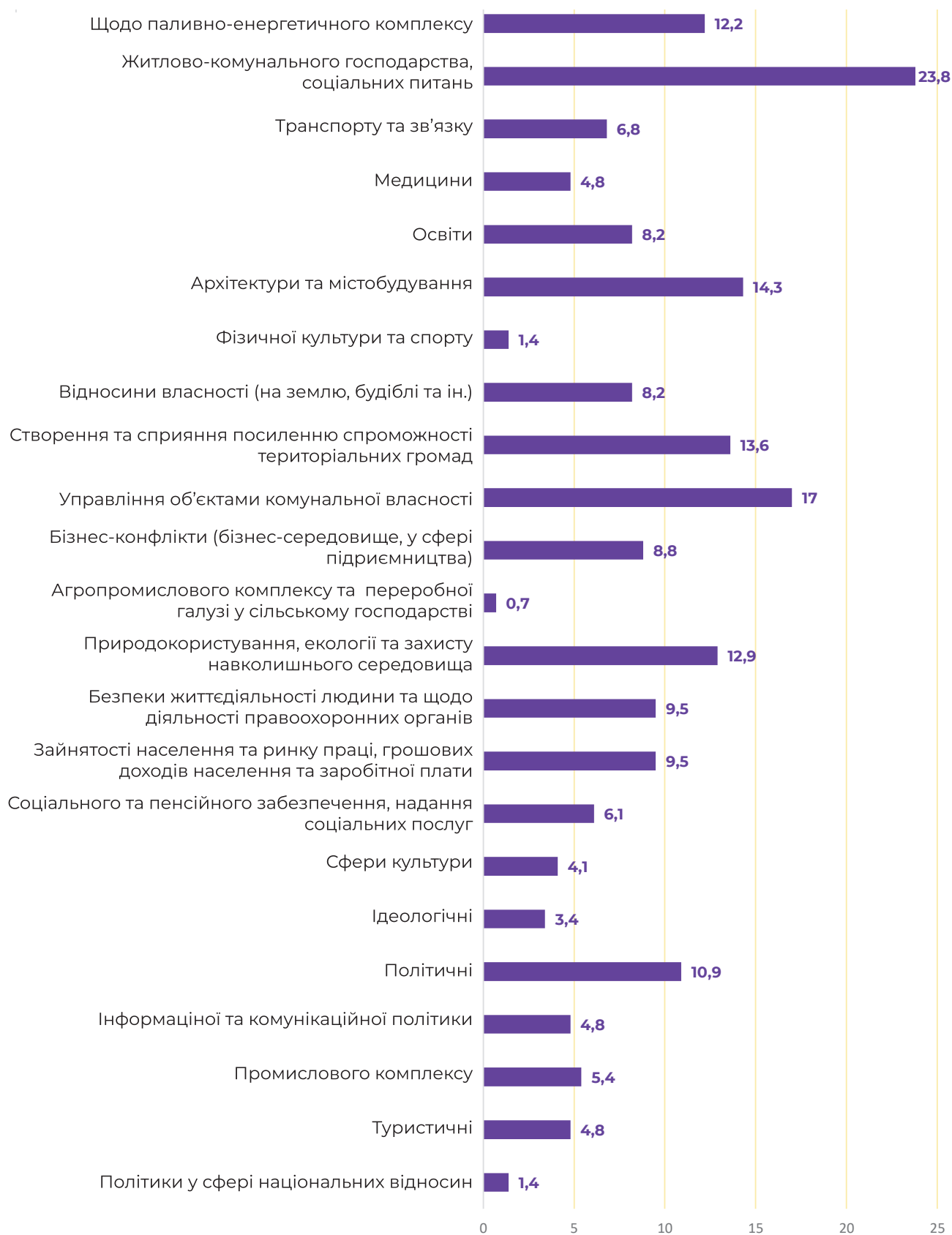
### Хто ці люди? Різні, але навчені та з числа:

- представників організацій громадянського суспільства;
- соціологи – практики;
- співробітники органів державної влади та місцевого самоврядування;
- представники різних вразливих груп населення, в тому числі з числа ВПО, ветеранів ООС та люди з інвалідністю.

Два останніх роки лідерами конфліктів залишались сфери житлово-комунального господарства, управління об'єктами комунальної сфери, архітектури та містобудування, екології.



## Сфери конфліктів



## Моніторингова та аналітична складова роботи «ГЕОІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА МОНІТОРИНГУ, АНАЛІЗУ, ОЦІНКИ КОНФЛІКТІВ»

Впровадження практик ефективного вирішення конфліктів здійснюється із залученням в роботу ГІСМАОВУ регіональних посередників через проведення відповідних навчань, перевіркою компетенцій та організацією додаткових навчань

для підвищення рівня кваліфікацій залучених до роботи системи посередників. Як і для аналітиків, про що йшлося в розділі вище, серед тем навчань, що зорганізуються, обов'язковими є наступні:

**«Мирні методи вирішення конфліктів: медіація, переговори та діалог»,** що включає:

- Визначення конфлікту, його складові, види конфліктів та закономірності розвитку конфлікту. Динаміка та ескалація конфлікту. Етапи розвитку конфлікту і методи втручання в конфлікт.
- Навички аналізу конфлікту. Інструмент «Картографія конфлікту». Модель PIN. Концепція EDR. Види, складові, принципи.
- Перемовини, арбітраж, медіація, суд. Основи медіації: принципи, передумови, цілі, історія розвитку. Відмінність від інших EDR. Принципи та правила процесу медіації. Роль медіатора. Компетенції медіатора. Етапи медіації.
- Комунікаційні інструменти медіатора: правильні питання, активне слухання, перефразування, типи запитань. Робота з інтересами сторін у конфлікті та трикутник інтересів. Критерії гарних домовленостей та рішень, перевірка на реальність домовленостей. Робота з інформацією в медіації. Результати медіації.
- Види переговорів у конфліктних ситуаціях, стратегії переговорів в конфлікті та складнощі в переговорах у конфлікті. Етапи процесу переговорів: «Підготовка до переговорів», «Правила та процедури», «Торги», «Заключення угоди», «Консультування з групами щодо угоди», «Реалізація домовленостей». Складні ситуації, чутливі теми та маніпуляції в переговорах.
- Діалог, діалоговий підхід, діалогова культура. Принципи діалогу. Етапи діалогу та дизайн діалогового процесу.

## «Посередницька складова ресурсу «ГІСМАОВК» – Мережа посередників», що включає:

- Ролі в діалозі (аналітик, організатор, фасилітатор, мультиплікатор) та їх ключові завдання, риси та навички. Публічність/конфіденційність діалогових процесів. Дизайн діалогової зустрічі. Сфери застосування діалогових процесів. Професія фасилітатор діалогу, медіатор та перемовник. Межі професій та методів. Робота в групах. Симуляція кейсу.
- Апробація інструментарію ГІСМАОВК.
- Професіоналізація в сфері мирних методів у вирішення конфліктів: медіації, фасилітації діалогу та посередництва у вирішенні конфліктів. Стандарти та етика в роботі з співбесідою з кандидатами для роботи в мережі ГІСМАОВК.

Враховуючі те, що на сучасному ринку навчань в Україні з 2017 року сную багато тренерів та тренінгових навчань посередництву, для навчань

та формування мережі спеціалістів-посередників саме ГІСМАОВК проводяться спеціальні відбори потенційний кандидатів.

**За рішенням провідної експертної групи ГІСМАОВК відбір до регіональної мережі посередників** ГІСМАОВК відбувається за спеціальною методикою та відбувається в два етапи:

- **перший етап - технічний відбір** кандидатів, де запрошуються:
  - копії документів кандидатів, зокрема сертифікати, які засвідчують факт проходження базових навчань в сфері мирних методів вирішення конфліктів (медіація, фасилітація діалогу, посередництво у вирішенні конфліктів тощо);
  - мотиваційний лист;
  - резюме, або портфоліо, що підтверджує попередній досвід у вирішенні конфліктів;
  - фактичне проживання з метою формування мережі практиків регіонального рівня;

- **другий етап - проведення тестування практичних навичок,** яке поводить у посередників під час проведення тренінгу «Професіоналізація в сфері мирних методів у вирішенні конфліктів (медіації, фасилітації діалогу та посередництва у вирішенні конфліктів). Стандарти та етика в роботі» у вигляді співбесід з кандидатами та передбачає:
  - оцінювання компетенцій по роботі з конфліктами та посередництва у вирішенні конфліктів – відбувається за підсумками аналізу та планування «інтервенцій» під час виконання домашніх завдань;
  - відбір кандидатів до мережі на підставі проведення співбесід;
  - надання посереднику, який пройшов відбір, рекомендацій щодо проходження додаткового навчання у сфері мирних методів вирішення конфліктів.

Слід зазначити, що після навчання, кожний учасник працює з Алгоритмом планування та роботи з конфліктами в мережі посередників ГІСМАОВК шляхом формування груп посередників, які спільно розробляють сценарії інтервенцій та проводять групові діалоги. Цей процес називається формуванням пір груп по кожному окремому конфлікту, який проголосований та прорейтингований КРСЄ та взятий до роботи мережі посередників ГІСМАОВК.

Таким чином формуються теоретичні та практичні **компетентності** професійного посередника, як медіатора та фасилітатора діалогу, необхідні для роботи в мережі ГІСМАОВК.

Перелік компетенцій посередника дуже великий та формується під час проведення відповідних навчань (про які йшлося на початку цього розділу вище) та тут ми не наводимо детальних підходів щоб забезпечити певний рівень збереження авторських прав провідного експерта з посередництва ГІСМАОВК, що виконую фактично в роботі системи функцію координатора мережі посередників, та завдяки авторським навчанням якого ці компетенції і з'являються у кожного посередника цієї мережі.

До функцій роботи кожного посередника ГІСМАОВК входять:

- робота з Алгоритмом планування та роботи з конфліктами;
- участь та робота в робочих зустрічах мережі посередників, а також пір груп по обраним в роботу ситуаціям;
- розробка дизайну інтервенцій при роботі з конкретними кейсами;
- участь в групових діалогах та їх проведення відповідно до розподілу ролей в пір групі.

Так, наприклад, проведення Робочої Зустрічі учасників Регіональної мережі посередників Луганської та Донецької областей за темою «Огляд та планування посередниками

інтервенцій в конфлікти, які виявлені Геоінформаційною системою моніторингу, аналізу, оцінки конфліктів» в 2019-2021 роках в Луганській та Донецькій областях» ставило на меті:

- представлення та огляд представниками мережі посередників ГСМАОВК в Луганській та Донецькій областях;
- розподіл роботи між посередниками по роботі з системою моніторингу;
- обговорення подальших умов взаємодії та підписання Протоколів співпраці та Форм про конфіденційність;
- представлення та обговорення Алгоритму планування та роботи з конфліктами мережі посередників;
- робота з конфліктами пір-групами посередників по плануванню та аналізу відповідно до Алгоритму;
- ознайомлення з роботою групових конфліктів;
- розподіл ролей та обов'язків всередині пір-груп для подальшої роботи з вибраними конфліктами та визначення координаторів груп

Робота посередників над кейсами, зазвичай включає такі види робіт та послуг (відповідно до Алгоритму підготовки, організації та проведення інтервенцій в конфлікт):

- аналіз конфлікту, складання карти конфлікту (динамічна, графічна та змістовна);
- аналіз стейкхолдерів;
- аналіз ЗМІ та контент-аналіз;
- аналіз ризиків;
- управління очікуваннями та ризиками;
- дизайн зустрічей, складання порядку денного;
- підбір та запрошення учасників;
- фасилітація діалогових та експертних зустрічей;
- аналіз проведених зустрічей, складання протоколів зустрічей та планування подальших кроків;
- формування загального звіту по кейсу;
- тощо.

Основним документом з яким працюють посередники є **Алгоритм підготовки, організації та проведення інтервенцій в конфлікт**. Методика роботи з Алгоритмом є також частиною авторських навчань, які були розроблені та періодично проводяться провідними експертами ГІСМАОВК, та зокрема координатором мережі посередників завдяки авторським розробкам навчальних програм для забезпечення відповідних компетенцій посередника ГІСМАОВК у кожного члена мережі.

Для нових членів мережі посередників після необхідних блоків навчань здійснюється практичне стажування.

Фактично, тільки після навчання та стажування людина може вирішити те, чи може вона взагалі працювати посередником. Бо в деяких випадках, за два роки практичної роботи ГІСМАОВК спостерігались системі до посередницького, та навпаки. Або взагалі вирішували працювати тільки в складі КРСЄ в якості експерта по визначенню пріоритетності кожної ситуації мепінгу ГІСМАОВК. Такий процес вважається звичайним, бо людина фактично вирішує, що їй

до вподоби – більш публічна робота посередником, чи не публічна - в якості монітора або аналітика.

Практика роботи з ГІСМАОВК за два роки показала також дієвий механізм розбудови мережі посередників через пір групи по інтересам. Де члени команди за власним бажанням пристосовуються один до одного та обирають координатора (2-4 особи в групі), розподіляють ролі в залежності від здібностей кожного в групі та працюють під менторингом одного з провідних експертів ГІСМАОВК з питань посередництва, який фактично і є координатором мережі посередників ГІСМАОВК.

З практики роботи також було виявлено, що один посередник може координувати роботу групи не більш ніж з 10-тю складними конфліктами на рік. Від складності ситуації також залежить: склад групи посередників, строк роботи над конфліктом та методи і типи заходів, які зорганізуються під фасилітуванням посередників.

Нижче по тексту зазначена деяка статистика роботи посередників.

**Таким чином, посередницька складова роботи ГСМАОВК в громадах, де виявлено конфлікт, який проголосований як пріоритетний КРСЄ та що за висновками провідних експертів ГСМАОВК попадаю в роботу посередників, містить:**

- представлення пір групи посередників ГСМАОВК для роботи в громаді на публічних заходах та для порозуміння різних аспектів роботи посередників та взаємодії з різними групами в громаді;
- робота всередині пір-груп посередників по інтервенціям в конфлікти, включає алгоритми, карти та інші методологічні аспекти роботи посередника;
- проведення супервізії та інтервізії при підготовці інтервенцій та після її проведення з координатором мережі посередників ГСМАОВК;
- вирішення проблемних питань або конфліктів, побудова та налагодження взаємодії між конфліктуючими сторонами шляхом проведення діалогових зустрічей чи проведення медіацій/переговорів;
- мультиплікація позитивного досвіду мережі посередників щодо вирішення конфліктів.
- після всіх інтервенцій посередники надають індивідуальні звіти (рефлексія роботи в команді) та загальні звіти щодо роботи з конфліктом.
- проводиться аналіз загальних звітів та індивідуальних.
- після інтервенцій опрацьовуються рекомендації для громад щодо подальшої роботи з вирішення конфлікту чи ситуації, які надходять на засідання провідних експертів ГСМАОВК або на КРСЄ, затверджуються та відображаються в офіційних коментарях ГСМАОВК під кожною мепінговою ситуацією.

Для оцінки роботи посередників та проведених ними діалогів існує та застосовуються окрема спеціальна методологія моніторингу та оціки, яка дозволяє:

- оцінити проведення групової супервізії мережі посередників та індивідуальної супервізії ;
- надати конструктивний зворотній зв'язок кожному посереднику та організувати роботу над над помилками;
- надати рекомендації щодо подальшого індивідуального розвитку в сфері вирішення конфліктів;
- провести планування щодо подальшої діяльності мережі посередників
- визначити рейтинг посередників.

Слід зазначити, що рейтинг посередників визначається по компетенціям, які оцінює координатор мережі, особисто посередник та колеги-посередники, які разом працювали над кейсами відповідно окремо розроблених та заповнених форм для здійснення цього процесу.

По кожному діалоговому процесу проводиться моніторинг та оцінка задля визначення ефективності діалогових інтервенцій та визначення змін.

Методологія Моніторингу та оцінки посередників та діалогових процесів є окремою авторською розробкою, яка доопрацьовується та доробляється, та яка можливо буде опублікована в наступному виданні за автор-

ським погодженням.

Також в цій методиці визначаються основні аспекти того, як привернути увагу зацікавлених сторін до практик ефективного вирішення конфліктів, як організувати роботу зі стейкхолдерами та мультиплікувати отриманий досвід.

Статистика роботи посередників представлена нижче. Дані презентувались на конференції партнерів під назвою «Чи потрібен діалог громадам та як професійно працювати з конфліктами: досвід спеціалістів ГСМАОВК та партнерів», яка відбулась в готельному комплексі «Роше Рояль» міста Святогірськ Донецької області 4-5 грудня 2021 року.

**Відповідно до позначок позначки на веб платформі ГСМАОВК, посередники опрацювали за 2 роки 2020-2021 роботи:**



**всього 87 кейсів**



**та в процесі вирішення знаходяться ще 26 кейсів**

Станом на початок 2022 року всього мережа посередників ГСМАОВК налічує 36 осіб (28 жінок та 8 чоловіків), у тому числі як з Донецької області – 11 осіб, з Луганської області – 12 осіб та з Запорізької області – 13 осіб.

## Робота системи ГІСМАОВК – взаємодія її спеціалістів

Що слід розуміти за підсумками вище викладених розділів цієї публікації, так це точно – що ГІСМАОВК, це взаємозв'язана робота багатьох спеціалістів за власними сегментами одного загального процесу. Фактичні складові процесу – це команди спеціалістів, які не можуть працювати один без одного, тому що тоді сам процес ГІСМАОВК, як система втрачає свою актуальність.

Тому, наступні групи, поступово та паралельно взаємодіють один з одним і таким чином менеджмент системи ГІСМАОВК змішаний:

- вертикальний - щодо розбудови та керування мережами;
- горизонтальний - між специфічними експертними сферами керуючих мережами.



Складові процесу при цьому, що залишаються не змінними, це керуючі командами експерти-автори ГІСМАОВК, а саме:



Щоб зрозуміти, чому спеціалісти ГІСМАОВК працюють та система, навіть коли її спеціалісти не підтримується фінансово, слід розуміти їх мотивацію та деякі технічні особливості.

Так наприклад.

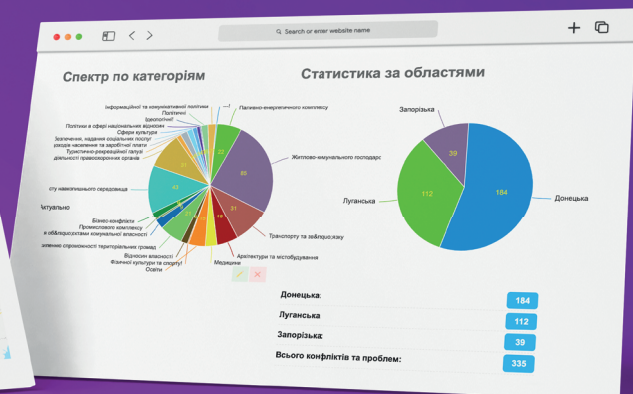
**Мотивація монітора та аналітика ГІСМАОВК** залежить від того:

- Скільки часу витрачено на аналітичну роботу?
- Скільки можна призначити фінансову винагороду в грошовому еквіваленті сучасному навченому за рахунок інвестуючої сторони, за 1 годину роботи?
- Як та за якими показними можна провести розрахунки цієї аналітичної роботи?

«ГІСМАОВК/GISMAECP» та її складова:

- моніторинг та аналіз щодо виявлення, аналізу та оцінки конфліктів

Монітори та  
аналітики  
(41)



Перевіряють інформацію про ситуацію, яка попадає в систему завдяки зовнішнім користувачам та самостійно постачають в систему конфлікти/проблеми (ситуації), які можуть привести до їх появи. Забезпечують появу мепінгу онлайн-карти.

Після тривалих обговорень, експертна група ГСМАОВК визначила, що оцінка роботи аналітика складається на підставі його активності:

- у власному кабінет розділу «Аналітики» онлайн на веб-платформі (доречі нагадаємо, що розділи веб ресурсу відкриті тільки для відповідних зареєстрованих користувачів. Так наприклад, посередникам відкрито розділ «Посередники» за закрито розділ «Аналітики» за умов зберігання етичних правил) ;
- участю в обговореннях та публікаціями в групі в блогах, на стіні обговорень в групі «Аналітики»;
- коментарями під розміщеними конфліктами на онлайн-карті (мепінгу) сайту ГСМАОВК <https://dialog-ua.org/>.

Слід зазначити, що технічні можливості сайту ГСМАОВК <https://dialog-ua.org/> дозволяють відслідковувати:

- кількість входів, виходів з системи – частоту використання ресурсу;
- час, проведений в роботі системі;
- кількість входів через онлайн-кнопку «повідомити про конфлікт» та час витрачений на «захиту» у кнопці «Повідомити» - фактичної анкети повного опису конфлікту/проблеми.

Також на якість роботи саме локального аналітика вказує його спроможність:

- виявити медіабельний конфлікт;
- повідомити про проблему;
- повідомити про не медіабельний конфлікт – тобто ситуацію, яка може перерости в медіабельний конфлікт;

що дуже важливо для підтвердження аналітичних навичок аналітика і оцінки його роботи.

Таким чином, робота монітора та аналітика в мережі системи ГСМАОВК - це фактична робота над аналітичними повідомленнями та їх частотою, з чого вимірюється час, який людина витрачає на роботу, яка вимірюється в кількісних показниках, які зазначаються в табличному вигляді, що доз-

воляє вимірювати гонорар за роботу аналітика ГСМАОВК. Тобто у вигляді таблиці з показниками, що впливають на оцінку роботи, з очікуваними фінансово вимірними результатами і складається розуміння оплати та часових рамок роботи спеціаліста системи.

**Мотивація радників ГСМАОВК** залежить від їх відданості справі громадянської участі в корисних процесах розвитку та покращення соціально-економічного стану територій. Радник визначається з числа КРСЄ (про що ми вже зазначали раніше в попередні розділах цієї публікації та яким присвячена окрема платформа <http://advisers.ndo.lg.ua/>, на яку можна перейти зі скануванням QR коду).

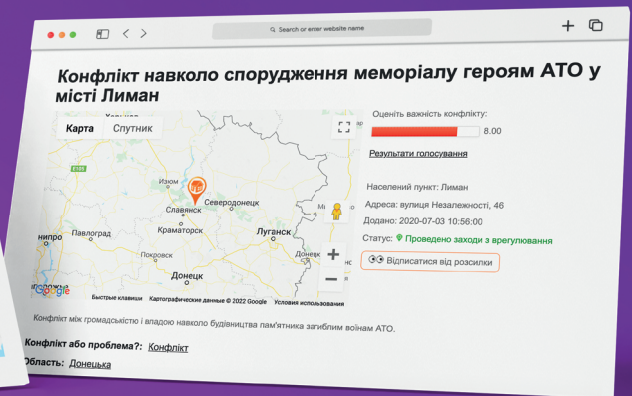


Робота здійснюється на веб платформі, де біля мепінгу ситуації надана можливість голосування, що впливає на визначення пріоритетності ситуацій веб платформи. Пріори-

тетність за підсумками голосування – це і є список ситуацій під картою в розділі «Мапа конфліктів» сайту ГСМАОВК. Відповідно рейтингу та за рекомендаціями провідних експер-

**«ГСМАОВК/GISMAECR» та її складова:**

- оцінка виявлених ситуацій - конфліктів/проблем



Визначають через онлайн-голосування пріоритетність конфліктів. Вони з числа відповідальних за голосування КРСЄ. Забезпечують експертні обговорення та пріоритетність ситуацій для передачі їх в роботу посередників, експертну підтримку для консультування сторін за підсумками проведених посередниками групових діалогів.

тів ГСМАОВК ситуації з визначеного прорейтингованого списку і попадають далі в роботу посередників. При цьому, право голосування надається тільки тим радникам, хто політично не заангажований. Оцінка роботи радника – це частота голосування на платформі. Список тих, хто має право голосувати визначається на зборах КРСЄ. Робота радника не оцінюва-

лась в цьому експерименті в фінансовому еквіваленті, як і його участь в самій КРСЄ, що вважалось почесним навантаженням на громадянських лідерів, які присвячують безкоштовно свій час для розробки та впровадження корисних для соціально-економічного розвитку новітніх та інноваційних експериментів.

**Мотивація посередника ГСМАОВК** аналогічно моніторам та аналітикам залежить від оцінки його роботи, про що йшлося в попередньому розділі цієї публікації та розраховується на підставі його:

- активності власному «кабінеті Посередника» онлайн;
- участі в обговореннях та публікаціями в групі в блогах, на стіні обговорень в групі «Посередники»;
- кількістю професійних коментарів під розміщеними конфліктами на онлайн-карті (мепінгу) сайту ГСМАОВК <https://dialog-ua.org/>;
- частотою роботи посередника у внесенні даних до розроблених обов'язкових форм- алгоритмі роботи посередника (картографія конфлікту та використання алгоритмів: змістовна, графічна, динамічна; контент-аналіз відкритих публічних джерел; карти стейкхолдерів; визначення способів і дизайну інтервенцій в конфлікт (діалог, медіації та інші необхідні)).



Деякі посередники з числа мережі ГСМАОВК є сертифікованими медіаторами та розміщені на платформі <http://mediators.dialog-ua.org/>, як такі, що практикували в східних громадах України (на платформу можна перейти зі сканування кюар коду).

Оцінка складається 1 раз на 2 місяці по кожному монітору та аналітику ГІСМАОВК, та на підставі якої проводяться відповідні мотиваційні виплати за проведену роботу, що затверджується групою провідних експертів ГІСМАОВК, для чого всередині системи затверджені спеціальні табличні розрахункові форми.

Веб платформою всередині займається також певна команда, що слідкує за коректністю розміщення даних, роботою всіх користувачів платформи всередині системи та допомагає з показниками оцінки обсягів роботи спеціалістів ГІСМАОВК, навчає користуванню веб платформою та її функціоналом.

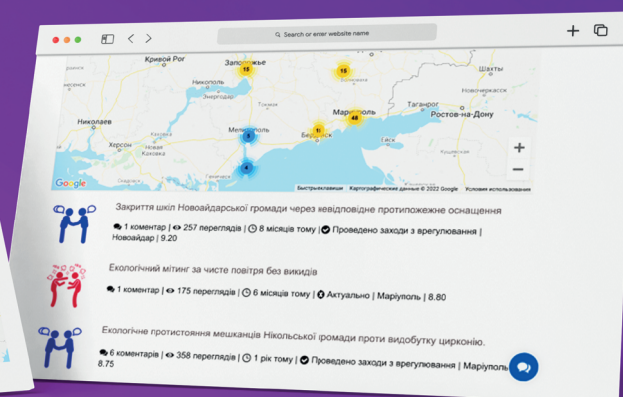
### «ГІСМАОВК/GISMAECR» та її складова:

- посередницька, щодо організації діалогових процесів в громадах та вирішення конфліктів та оцінки конфліктів

Посередники/  
фасилітатори діалогів







(36)

Сертифіковані  
<http://mediators.dialog-ua.org/>



Працюють з конфлікт-кейсами різними методами посередництва через фасилітацію діалогів та організацію всіх необхідних заходів іншого формату.

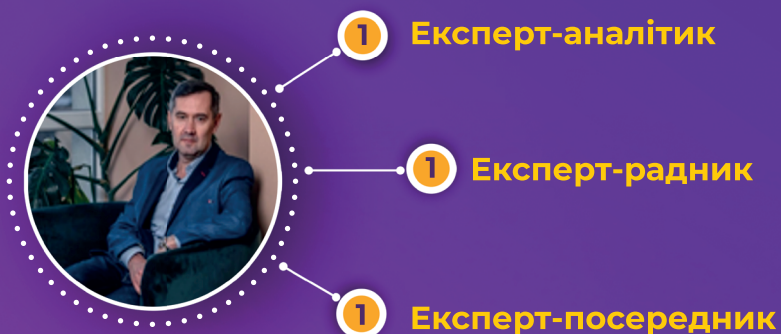
Важливу роль на веб платформі відіграють с значень та символів ГІСМАОВК, опис яких наведено в таблиці нижче:

	Позначка статусу конфлікту, зазначеного на карті ГІСМАОВК	Значення	Компетенція зміни позначки
1	 	вчинені дії для вирішення/у тому числі проведені заходи спеціалістами ГІСМАОВК	Експертні висновки, після розміщення офіційних коментарів в поле «заходи з врегулювання» групи посередників
2	 	в процесі роботи розгляд ситуації, у тому числі в процес роботи у посередників ГІСМАОВК	
3	 	Актуальний/ за яким поки наглядають монітори та аналітики ГІСМАОВК	

«ГІСМАОВК/GISMAECS» та її складова:

- робота з веб-сервісом ГІСМАОВК

Веб-сервіс



Створення, налаштування, коригування, зовнішня та внутрішня робота веб-платформи, система оповіщення та мобільних додатків.

На сторінці ГСМАОВК, де зазначена інформація про конфлікт, є поля, які означають наступне:

- поле **«заходи з врегулювання»** заповнюється провідними експертами ГСМАОВК після детального аналізу стану розгляду конфлікту групою посередників та засідань КРСЄ. Текст зазначений в цьому полі, вважається офіційним публічним висновком групи посередників, яка безпосередньо займалась розглядом конфлікту, сценаріями та заходами з врегулювання;
- поле **«коментар»** є публічним, для прийняття будь-якої інформації від тих, хто цікавиться платформою ГСМАОВК. Коментар може зашити хто завгодно, але за їх коректністю слідкують адміністратори веб платформи – провідні експерти ГСМАОВК.

Слід зазначити, що необхідною складовою навчання спеціалістів ГСМАОВК є специфічні блоки навчання користуванню веб сервісом системи <http://dialog-ua.org> . Для цього розроблена навчальна інструкція, яка поступово під час викладання теоретичного та практичного навчального матеріалу, розкриває користувачам наступні питання:

- огляд вебсервісу;
- реєстрація у вебсервісі та розподілення прав доступу;
- групи користувачів та групові права на веб платформі;
- робота з вебсервісом: розділи вебсервісу; типи та категорії контенту; додавання контенту; повідомлення про конфлікт; статус конфлікту та його зміна; визначення важливості конфлікту (голосування); стеження за конфліктом, підписки на оновлення.
- статистика конфліктів.

Сам вебсервіс <http://dialog-ua.org> складається з головної сторінки, внутрішніх сторінок та адміністративної частини, яка доступна тільки користувачам з правами доступу «адміністратор».

На головній сторінці відображається карта, на якій нанесені всі конфлікти. Під картою відображаються перші сім конфліктів із загального списку. Для того, щоб переглянути інші конфлікти нанесені на карту потрібно під переліком конфлікт перейти на наступну сторінку відображення, натиснувши кнопку «наступна» або кнопки 2 (3,4...). На наступних сторінках на карті відображаються тільки ті конфлікти, які є у переліку під картою. Конфлікти у списку сортируються за кількістю голосів «важно».

Під переліком конфліктів відображається команда провідних експертів-авторів «пілотного» експерименту ГСМАОВК та кругові діаграми статистики конфліктів за категоріями.

У лівій колонці відображається кнопка повідомлення про конфлікт, слайдер останніх нових, кнопка вибору населеного пункту, блок статистики конфліктів за статусом, «дерево» категорій конфліктів. Добре за ключовими пошуковими словами працює пошук конфліктів в системі на її мепінгу.

Загалом навчання користуванню веб платформою займає вісім робочих часів з послідуочим місячним супроводом користувачів під час вже практичного користування ресурсом.

## Післямова

(замість висновків)

Добре можна врозуміти ефект від ГСМАОВК в статті (можна перейти та читати за кюар кодом), яка була підготовлена за підсумками Конференції партнерів «Чи потрібен діалог громадам та як професійно працювати з конфліктами: досвід спеціалістів ГСМАОВК та партнерів», яка відбувалась 4-5 грудня 2021 року в готельному комплексі «Роше Рояль» міста Святогірськ Донецької області.



Саме там були підведені підсумки роботи експерименту ГСМАОВК, досягнення, які принаймні дозволи команді спеціалістів Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України зробити висновок, що ГСМАОВК можна реплікувати на будь-яку територію України та врахувати набутий практичний досвід ГСМАОВК при оновленні та коригуванні Методичних рекомендацій щодо оцінки ризиків виникнення конфліктів в громада, що зазнали негативного впливу

- Міловська, Новоайдарська та Сватівська територіальні громади Луганської області;
- Сєверодонецький район Луганської області;
- Костянтинівська та Мангушська територіальні громади Донецької області.

За підсумками діалогових круглих столів в громадах, на яких були присутні представники органів влади всіх рівнів, громадські активісти, спеціалісти ГСМАОВК, Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, досягнуто домовленість щодо спільної реалізації підходів ГСМАОВК на всіх рівнях місцевому, районному, обласному, національному.

внаслідок збройного конфлікту.

Слід зазначити, що після завершення роботи експерименту ГСМАОВК та для підтримки його сталості, робота команди ГСМАОВК була підтримана за рахунок спецгранту, який надала Програма ООН із відновлення та розбудови миру для ГО «Фундація «Простір» під назвою «Запровадження інноваційних механізмів ГСМАОВК на рівні громад», в рамках якого були обрані за конкурсом пілотні території для адоптації підходів ГСМАОВК, а саме:

В громадах досягнуто домовленості в реалізації через першочергове підписання відповідних меморандумів про співпрацю, відповідно до яких зазначено, що діяльність ГСМАОВК направлена на реалізацію вже низки прийнятих нормативно правових та законодавчих актів, де діалог, фасилітація діалогу та медіація вже стали частинами процесів запровадження нових політик для всебічного спри-

яння та допомоги в розбудові та запровадження існуючих миробудівних та миротворчих практик, проєктів, програм та стратегій, у тому числі

з урахуванням підписаних Україною конвенцій та відповідних документів національного рівня, а саме:

- Резолюція Економічної і Соціальної Ради ООН від 24.07.2002 р. «Основні принципи застосування програм відновного правосуддя в кримінальних справах»;
- Рекомендація CM/REC(2018)8 Комітету Міністрів Державам-членам щодо відновного правосуддя у кримінальних справах;
- Рекомендація N R (99) 19 Комітету Міністрів Ради Європи Державам-членам ради, які зацікавлені в організації медіації у кримінальних справах;
- Наказ Міністерства юстиції України та Генеральної прокуратури України від 21.01.2019 р. No 172/5/10 «Про реалізацію пілотного проєкту «Програма відновлення для неповнолітніх, які є підозрюваними у вчиненні злочину»;
- Резолюція 73/198 Генеральної Асамблеї ООН «Конвенція ООН «Про міжнародні угоди за результатами медіації» ( 7 серпня 2019 рік, Сінгапур);
- дослідження індексу соціальної згуртованості та примирення (Social Cohesion and Reconciliation Index, SCORE);
- Закон України «Про медіацію» (No 3504) від 16.11.2021;
- Закон України «Про соціальні послуги» Розділ III, стаття 16, п 2., п.п. 1: «прості соціальні послуги, що не передбачають надання постійної або систематичної комплексної допомоги (інформування, консультування, посередництво, надання притулку, представництво інтересів тощо)» та Розділ III, стаття 16, п 6., п. п.18: «медіація»;
- Указ Президента України «Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021-2026 роки» («V Стратегічний напрям: «упровадження в діяльність органів державної влади, органів місцевого самоврядування інструментів діалогу як підходу до вирішення чутливих питань, розв'язання конфліктів тощо»);
- Розпорядження КМУ «Стратегія інтеграції внутрішньо переміщених осіб та впровадження середньострокових рішень щодо внутрішнього переміщення на період до 2024 року» (проведення циклу національних заходів щодо культури діалогу, соціальної згуртованості, безбар'єрності та багатофункціональності культурного простору; посилення міжрегіональної співпраці, реалізації програм та заходів для молоді, спрямованих на сприяння соціальній згуртованості, зміцнення національної єдності та культури миру за допомогою тематичних заходів у рамках діалогу та спільних дій);

- Розпорядження КМУ «Стратегія економічного розвитку Донецької та Луганської областей на період до 2030 року» («4.2.7. Захід - розбудова ефективного врядування в громадах Донецької та Луганської областей: запровадження у громадах різноманітних форм безпосередньої демократії (громадські обговорення, громадські ініціативи, звернення та запити громадян, електронні петиції, консультативно-дорадчі органи, діалогові платформи тощо). Застосування бюджету участі як інструменту прямої демократії сприятиме участі громадян у прийнятті рішень з розподілу бюджетних коштів);
- Розпорядження Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2021 р. No 366-р «Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року (Завдання, спрямовані на досягнення стратегічних цілей: «заохочення та впровадження у політичне, суспільне, культурне життя практик діалогу між різними групами населення та суб'єктами прийняття рішень»); тематичних заходів у рамках діалогу та спільних дій);
- ключова реформа Міністерства освіти і науки - «Нова українська школа» в частині компетенцій вчителів та стандартів в освіті;
- Державний стандарт соціальної послуги посередництва (медіації), затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 12.09.2016 No 892;
- Розпорядження голови Луганської обласної державної адміністрації від 28 грудня 2021 року No 843 «Про затвердження Регіональної цільової програми сприяння розвитку громадянського суспільства на 2022-2026 роки.

Вище перелічені документи і є законодавчим підґрунтям діяльності спеціалістів ГСМАОВК, які в рамках роботи над експериментом розробляли навчання та фактично просували культури діалогу та медіації, змогли побудувати замкнуту систему роботи над конфліктами та проблемами використовуючи основи конфлікт аналізу та різні методи роботи з конфліктами та в них.

Є сподівання, що згодом ГСМАОВК перетвориться на звичайний та сталий механізм роботи в мирному

суспільстві задля запобігання та не допущення ескалації конфліктів в високорозвинутому громадянському суспільстві.

Ця публікація є першою, що базується на практичних базових напрацюваннях всіх спеціалістів, які були задіяні в роботі над експериментом протягом 2019-2022 роках.

Завдання, які ставила перед собою команда експерименту ГСМАОВК, можна вважати виконаними:

- створення спеціальних навчань для спеціалістів ГСМАОВК та онлайн платформи для їх роботи;
- навчання, розширення та інституалізація регіональної мережі фахівців, навчених спеціалістів ГСМАОВК основам конфліктології, конфлікт моніторингу та конфлікт аналізу, ефективним засобам

вирішення конфліктів з метою примирення і налагодження взаєморозуміння в спільнотах Луганської, Донецької та Запорізької областей;

- забезпечення швидкого реагування мережі на існуючі ситуації, виявлені [www.dialog-ua.org](http://www.dialog-ua.org), тестування та модернізація інклюзивної онлайн-системи;
- розробка системи послуг регіональних моніторів, аналітиків, посередників на базі їх регіональної інституції та запровадження практичного навчання ГСМАОВК на рівні громад.

Завдання, над якими можна та потрібно працювати далі, а саме:

- комерціалізація системи послуг регіональних моніторів, аналітиків, посередників на базі громад та профільних інституцій різного рівня з запровадженням практичного навчання ГСМАОВК на рівні всіх громад та областей України;
- реплікація практичного досвіду роботи ГСМАОВК на всі області України зі створенням аналітичного координаційного центру на національному рівні;
- пошук фінансування для команди спеціалістів ГСМАОВК для продовження їх роботи та дослідництва динаміки;
- модернізація роботи веб платформи ГСМАОВК, а саме:
  - її мобільної версії зі створенням окремого безпечного месенджера для швидкого реагування команди спеціалістів ГСМАОВК;
  - модернізація системи збору, обліку та аналізу електронних даних веб платформи ГСМАОВК з розподілом на конфлікт чутливі ситуації з метою їх попередження з запровадження концепції раннього реагування та раннього втручання;
  - модернізація системи збору, обліку та аналізу електронних даних веб платформи ГСМАОВК із створенням картки конфлікту з обліком покрокової хронології дій над конфліктом;
- розробка спеціальних навчань для дорослих та молоді в ігровому форматі та підвищення рівня культури роботи враховуючі практичні напрацювання по кейсам ГСМАОВК.

Команда ГСМАОВК впевнена, що вищеописана робота впливає на підвищення рівні соціальної єдності на всіх рівнях та сприяє вирішенню конфліктів в громадах тому, що соціальна єдність торкається якості відносин між групами людей в суспільстві та між людьми та установами, а також почуття соціальної приналежності,

які є відносно низькими в Україні за висновками експертів. Що в свою чергу пов'язано із традиційно низьким рівнем зацікавленості та активності громадян, а також із погано розвиненими діалоговими платформами – спадщиною командної економіки та знищенням протягом десятиліть реальних, висхідних соціальних ініціатив.

Чому ГСМАОВК важлива для суспільства? Тому, що її спеціалісти несуть культуру роботи з конфліктами та вчать культурі:

- діалогу та дебатів;
- відповідальної поведінки;
- ведення переговорних процесів;
- інклюзії;
- моніторингу та аналізу.

Тому фактично за допомоги та завпровадження в громадах ГСМАОВК підвищується рівень:

- толерантності та емпатії;
- не конфліктної поведінки;
- дипломатії та дебатної майстерності;
- миротворчої освіти;
- безбар'єрності;
- вцілому соціального-економічного розвитку.

**Використання ГСМАОВК вцілому впливає на досягнення Глобальних цілей сталого розвитку щодо:**

- зменшення рівня насильства;
  - вирішення конфліктів/проблем мирним шляхом;
  - миру та справедливості.
- 