

# Методика оцінювання фасилітованого діалогу

Ольга Красовська, Тетяна Кисельова

УДК 37.013.42:159.922

М41

Ольга Красовська, Тетяна Кисельова. Методика оцінювання фасилітованого діалогу. Програма підтримки ОБСЄ для України. Київ, 2025. 80 с.

Методика розроблена в рамках проєкту «Розбудова спроможності у сфері діалогу і медіації для запобігання конфліктам і вирішення конфліктів», який реалізується Програмою підтримки ОБСЄ для України у співпраці із Національним агентством України з питань державної служби, Секретаріатом Кабінету Міністрів України і Національною асоціацією медіаторів України за фінансової підтримки держав-учасниць ОБСЄ та партнерів.

В публікації висловлено виключно погляди авторів. Вони не обов'язково збігаються з офіційною позицією ОБСЄ. Усі матеріали, представлені в рамках цієї Методики, є об'єктами авторського права. Будь-яке використання, відтворення, поширення чи адаптація цих матеріалів допускається лише за умови обов'язкового зазначення джерела, авторів та Програми підтримки ОБСЄ для України.

Ольга Красовська – кандидатка економічних наук, незалежна експертка з моніторингу та оцінювання, членкиня Правління ГО «Українська асоціація оцінювання»

Тетяна Кисельова – кандидатка юридичних наук, голова і засновниця Центру досліджень медіації та діалогу, доцентка кафедри міжнародних відносин Національного університету «Києво-Могилянська академія»

Редагування: Ярослава Прихода

Дизайн: Ганна Святненко



ISBN 978-617-8528-04-1

© Програма підтримки ОБСЄ для України, 2025

© Красовська О., Кисельова Т., 2025

# Зміст

Передмова	4
1. Основні визначення	7
2. Основні виклики в процесі оцінювання діалогів	9
3. Підхід до оцінювання	11
4. Оцінювання процесу діалогу	16
5. Оцінювання первинних результатів	23
6. Оцінювання довгострокових результатів (впливу)	34
7. Врахування позиції замовників	44
8. Основні кроки: короткий підсумок	45
Додатки	49



# Передмова

Повномасштабна війна Росії проти України ще більше актуалізувала питання щодо проведення фасилітованих діалогів на всіх рівнях задля підсилення соціальної згуртованості та спроможності українського суспільства відповідати на екзистенційну загрозу. Це потребує розроблення інструментів, що дадуть змогу оцінювати ефективність та вплив проведених діалогів задля їх подальшого вдосконалення. Ця методика є першою спробою систематизувати процес оцінювання діалогів на всіх рівнях отриманих результатів в Україні.

Методика призначена для фасилітаторів діалогу і фахівців з оцінювання, залучених до зовнішнього оцінювання проведених діалогів.

Документ розроблено за підтримки проєкту «Розбудова спроможності у сфері діалогу і медіації для запобігання конфліктам і вирішення конфліктів», який реалізується Програмою підтримки ОБСЄ для України у співпраці з Національним агентством України з питань державної служби, Секретаріатом Кабінету Міністрів України та Національною асоціацією медіаторів України за фінансової підтримки держав-учасниць ОБСЄ та партнерів. Мета проєкту – сприяти використанню вдосконалених інструментів і механізмів діалогу та медіації для запобігання конфліктам та вирішення їх, а також відновлення після конфлікту.

Починаючи з 2015 року, Координатор проєктів ОБСЄ в Україні, а з 2023 року – Програма підтримки ОБСЄ для України, послідовно і системно вкладали ресурси в розвиток діалогової культури в Україні, і зокрема на публічній службі, та формування професійної спільноти фасилітаторів діалогу. Ніде більше ОБСЄ не досягло такого рівня співпраці та взаєморозуміння з місцевими медіаторами і фасилітаторами діалогів, як в Україні, і це унікальний український досвід. Завдяки цій підтримці українські фасилітатори діалогів змогли вчитись, розробляти тренінгові курси та програми, внутрішні документи й методики проведення діалогів, фасилітувати складні діалоги на різних рівнях<sup>1</sup>. Розроблення Методики оцінювання фасилітованого діалогу стало ще одним кроком до професіоналізації цієї сфери.

---

<sup>1</sup> Vera Axyonova and Tetiana Kyselova, “Beyond High-Level Diplomacy: The OSCE and Intra-Societal Dialogue in Ukraine,” in OSCE Insights, eds. Cornelius Friesendorf and Argyro Kartsonaki (Baden-Baden: Nomos, 2025)

З 2015 року українські фасилітатори провели сотні фасилітованих діалогів, більшість з них була між громадянами України, всередині країни, і стосувалась взаємодії між органами державної влади та місцевого самоврядування різних рівнів, з одного боку, і громадами, активістами на місцях, з іншого. В діалогах було порушено дуже різні питання – від ремонту інфраструктури, спільних громадських ініціатив, прав людини на окупованих територіях, до розуміння цінностей, які об'єднують громадян України. Згодом у практиків постало питання, що конкретно змінюється в результаті проведення діалогів і на яких рівнях. Виникла ідея розробити методiku оцінювання фасилітованих діалогів, яка б дала змогу отримати відповідь на це запитання. У 2021 році було здійснено огляд міжнародної практики та чинних методик оцінювання діалогів і діяльності щодо розбудови миру<sup>2</sup>, що дало підстави дійти висновку, що ці методики не відображають української специфіки. Тому було ухвалено рішення розробити методiku, яка б враховувала цю специфіку й одночасно була б дуже практичною і доступною для повсякденного використання.

Після широкомасштабного вторгнення Росії в Україну і перезапуску роботи ОБСЄ в Україні вдалось відновити роботу над методикою. У 2024 році в рамках вже Програми підтримки ОБСЄ для України було створено Робочу групу з розроблення методики оцінювання фасилітованих діалогів, члени якої щиро ділились досвідом практики діалогу, що заклало підґрунтя для основних підходів щодо оцінювання діалогів. Проєкт висловлює вдячність членам Робочої групи, які зробили неоціненний внесок в розроблення і пілотування Методики. До складу Робочої групи, крім авторок, увійшли фасилітатори діалогу та представники ГО «Українська асоціація оцінювання»:

- Альона Горова, Голова Правління ГО «Інститут миру і порозуміння», фасилітаторка діалогів, медіаторка;
- Ірина Ейгельсон, кандидатка психологічних наук, фасилітаторка діалогів, старша дослідниця Центру дослідження медіації та діалогу НаУКМА;
- Максим Єлігулашвілі, конфліктолог, фасилітатор діалогів, експерт Коаліції «Україна. П'ята ранку», ГО «Інститут миру і порозуміння»;
- Тетяна Калениченко, кандидатка філософських наук, соціологиня релігії, тренерка, координаторка та фасилітаторка діалогових проєктів, Голова ГО «Діалог у дії»;

<sup>2</sup> Кисельова Т., Надо Дж. Оцінювання фасилітованого діалогу: підходи, рамки та виклики. Звіт. Координатор проєктів ОБСЄ в Україні. Київ, 2022. 74 с.

- Олена Копіна, соціологиня, медіаторка, фасилітаторка діалогів, експертка ГО «Діалог у дії»;
- Світлана Петрова, Голова правління ГО «Центр права та посередництва», керуюча партнерка ГІСМАОВК, директорка Інституту медіації та фасилітації України, медіаторка, фасилітаторка;
- Інна Терещенко, кандидатка філософських наук, медіаторка, фасилітаторка діалогів, Голова Ради ГО «Одеська обласна група медіації».

Окрема вдячність консультанткам ОБСЄ, які надали важливі коментарі та пропозиції щодо підходів до оцінювання фасилітованих діалогів і власне тексту методики: Есрі Чухадар, професорці університету Білкент, Туреччина, Оксані Потаповій, експертці з гендерної рівності, і рецензентці Методики Любові Марголіній, незалежній експертці з оцінювання, членкині ГО «Українська асоціація оцінювання».

У квітні-червні 2025 року перший проєкт Методики був протестований в пілотному режимі для оцінювання п'яти діалогових процесів. За результатами пілотування до Методики було внесено корективи. Ця публікація – вже доопрацьований варіант Методики з додатками, які містять приклади конкретних інструментів оцінювання – анкет. Варто зазначити, що надані інструменти не є ані остаточними, ані універсальними. Автори Методики розуміють, що практика внесе ще багато коректив, тому пропонувані інструменти необхідно сприймати суто як приклади й розробляти конкретні інструменти під конкретні діалоги.

# 1. Основні визначення

Існує багато визначень діалогу, які відображають ті чи ті його елементи та особливості. Ми не ставимо собі метою розглянути всі визначення й уніфікувати їх. В цій Методиці ми будемо керуватися визначенням діалогу у «Стандартах діалогу»<sup>3</sup>, розроблених з ініціативи ГО «Інститут миру і порозуміння» за широкої участі партнерських мереж та організацій, що впроваджують діалогові практики в Україні.

*Визначення діалогу, взяте за основу в Методиці:*

*«Фасилітований діалог як процес трансформації та вирішення конфліктів – це спеціально підготовлений груповий процес, який відбувається за допомогою ведучого – фасилітатора – та має на меті покращення розуміння/стосунків між учасниками, а також може бути спрямований на прийняття рішень щодо спільних дій або вирішення конфлікту у спосіб, що передбачає рівну можливість учасників зустрічі висловлювати власні думки.»*

*В Методиці ми розрізняємо поняття «діалогу» («діалогової ініціативи») та «діалогової зустрічі». Діалогова зустріч – це спільна зустріч учасників діалогу, тоді як сам діалог включає весь процес від запиту, підготовки та попередніх зустрічей зі сторонами і учасниками до власне діалогових зустрічей, аналізу результатів і постдіалогової підтримки. Діалог може складатися з однієї зустрічі, що, як правило, характерно для діалогів з публічної політики, або ж з багатьох зустрічей, які можуть відбуватися впродовж доволі тривалого проміжку часу. Дана Методика присвячена оцінюванню саме діалогу, як цілісного процесу, а не окремих діалогових зустрічей.*

Окрім того, в Методиці ми послуговуватимемося термінами відповідно до їх визначення, наведеного нижче<sup>4</sup>.

Фасилітатор(и) – особа або декілька осіб, які забезпечують безпечну взаємодію між учасниками діалогового процесу від формулювання запиту до проведення діалогових зустрічей та підтримки постдіалогових ініціатив.

<sup>3</sup> Стандарти діалогу: визначення і принципи. Інститут миру і порозуміння. Київ, 2018. 12 с.

<sup>4</sup> Ці визначення не є загально прийнятими, їх було запропоновано тільки для цього документа.

Замовники – організації, неформальні групи або фізичні особи, які передають усний або письмовий запит на проведення діалогу організаторам або потенційним фасилітаторам діалогу.

Стейкхолдери діалогу – особи або організації, які мають пряму або непряму зацікавленість в результаті діалогу, який проводиться. Зазвичай вони є присутні в діалозі та є його учасниками. Коли безпосередня участь неможлива, фасилітатори створюють умови, щоб їхня думка була представлена.

Дизайн процесу – письмовий план проведення попередніх підготовчих зустрічей, діалогових зустрічей з учасниками, інших заходів, необхідних для проведення діалогу і досягнення його мети. Створюють його фасилітатори до початку діалогу та коригують у процесі проведення діалогу.

Аналіз конфлікту або ситуації – аналіз основних сторін конфлікту або конфліктної ситуації, їхніх позицій та інтересів, предмета і контексту, причин і наслідків тощо. Створюють його фасилітатори до початку діалогу та коригують у процесі проведення діалогу.

Постдіалогова ініціатива – діяльність або співпраця між учасниками діалогу (деколи із залученням осіб, які не брали участі в діалозі), ідея якої виникла під час діалогу і має на меті імплементацію результатів діалогу або продовження співпраці. Іноді діалогові проєкти в місцевих громадах охоплюють мінігранти для підтримки таких постдіалогових ініціатив.

## 2. Основні виклики в процесі оцінювання діалогів

Діалог є особливим процесом, елементи якого динамічно змінюються. Вплив діалогів дуже часто неможливо спрогнозувати, а сам процес чи результати можуть суттєво відрізнятись від запланованих. У традиційних проєктах результати зазвичай визначено ще на етапі планування, а неочікувані результати хоча й можуть виникати, але, як правило, не є основним надбанням. Тоді як у процесі діалогів неочікувані та/або незаплановані результати можуть виявитися набагато значущішими. А відтак оцінювання результатів діалогу вимагає від усіх учасників оцінювання розуміння діалогового підходу, процесу та його впливу на різних етапах і в різні періоди.

Окрім високого ступеня невизначеності, багато складнощів виникає з необхідністю оцінювання нематеріальної частини результатів діалогу – змін щодо ставлення, сприйняття та відносин між окремими людьми та соціальними групами.

Іншим суттєвим викликом є надчутливість результатів діалогу до зовнішнього впливу, контексту, умов і подій навколо, й відповідно складність віднесення (атрибуції) його результатів до попередньої роботи. Повномасштабна війна, що триває в Україні, та спровокована нею гуманітарна криза також є суттєвими викликами і для проведення діалогів, і для їх оцінювання. Конфліктна ситуація, напруга/різні погляди щодо певних питань/тем або ж власне конфлікт, навколо яких відбувається діалог, є частиною складних суспільно-політичних процесів, кожен з яких може «розмивати» вплив фасилітованого діалогу як такого.

Сама практика фасилітованих діалогів в Україні ще перебуває на етапі становлення. У фасилітованих діалогах використовуються дуже різні методики – від театру пригноблених до ненасильницького спілкування. Діалог, як інструмент, в Україні застосовується для роботи з дуже різними питаннями – від постконфліктної відбудови, формулювання та впровадження публічних політик, покращення відносин у громаді, до зцілення суспільства і підвищення соціальної згуртованості. Деякі діалогові процеси можуть бути спрямовані на те, щоб впливати на офіційні переговорні процеси вищого політичного рівня, а інші – на певні локальні спільноти або суспільство загалом. Таке різноманіття підходів і теорій змін означає, що загальні правила або стандартні формати навряд чи зможуть виникнути, а також, що оцінювання буде потрібно суттєво адаптувати до конкретних діалогових процесів.

Суттєвим викликом у розробленні Методики було поєднання інтересів донорів, організаторів і фасилітаторів щодо оцінювання діалогів. Адже кожна з цих груп має свій фокус в оцінюванні. Фасилітаторів діалогу цікавить якість процесу, наприклад, чи був певний процес достатньо інклюзивним, чи всі учасники почувались достатньо безпечно для вільного висловлювання поглядів, страхів і почуттів, чи певні використані техніки були прийнятними та ефективними, чи належно дотримано конфіденційність, що змінилось в конкретних людях тощо. Донори частіше хочуть вимірювати досягнення конкретних матеріальних результатів і їх вплив на ширші системи. Їх цікавить якість організації заходу та ефективність використання коштів, видимість проєкту в публічному просторі тощо.

З урахуванням чутливості та складності різних конфліктів, суспільних питань або політичних рішень не дивно, що різні стейкхолдери мають різне розуміння успіху діалогу. Різні бачення успіху можуть стосуватися: вирішення певного конфлікту, створення матеріальних результатів («артефактів») на кшталт медійних матеріалів або рекомендацій щодо політик, зміни нематеріального характеру у сприйнятті та відносинах людей, покращення відносин між різними етнічними групами, закладання підвалин для майбутніх політичних перемовин, покращення гуманітарної ситуації на місцях, надання надії спільнотам, які постраждали від конфлікту тощо.

Оцінювання впливу діалогових процесів, спрямованих на розв'язання проблем, може бути здійснено за невеликий проміжок часу. Однак реальні результати та вплив діалогового процесу можуть потребувати довшого часу, щоб стати помітними. Діалоги, спрямовані на розв'язання серйозних суспільних проблем, можуть потребувати багатьох років спостережень після завершення. Багато проєктів не мають ресурсів чи спроможності для такого довгострокового оцінювання. Важливо розуміти, що повноцінне оцінювання саме собою є дороговартісним процесом, а тому кошти на нього потрібно закладати до проєктів окремо, поза витратами на безпосереднє проведення фасилітованого діалогу.

Крім окреслених вище питань, існує багато етичних проблем, на які треба зважати під час оцінювання фасилітованих діалогів. Насамперед це питання конфіденційності та безпеки, особливо в чутливих контекстах воєнного насильства. Здебільшого в діалогових процесах неможливі стенограми або аудіо- чи відеозаписи процесу через питання конфіденційності. Відповідно будь-які процеси оцінювання в таких контекстах мають враховувати травмачутливі підходи задля уникнення ретравматизації учасників діалогу і всіх залучених осіб. Коли планується і проводиться оцінювання діалогу, передусім потрібно зважати на безпеку учасників, ризики для їхнього життя, здоров'я і добробуту.

### 3. Підхід до оцінювання

Ця Методика оцінювання фасилітованого діалогу побудована навколо **основних типів результатів**, що досягаються завдяки проведенню діалогу, **і рівнів, на яких ці результати ідентифікуються**.

Основні типи результатів за цією Методикою:

- *Процес діалогу як такий*, що буде оцінюватися і щодо його організації, і щодо дотримання основних принципів діалогу. Слід зазначити, що у випадках, коли напруга в громаді чи суспільстві дуже велика, інколи сам факт перебування в одному просторі та розмова, яка не обмежується лише суперечками, має самостійну цінність. Щобільше, базовим припущенням є теза про те, що для досягнення результатів діалогу має відбутися якісний процес діалогу. І навпаки, неякісний процес діалогу не може привести до якісних і сталих результатів. Відтак, **сам процес діалогу є важливим самостійним результатом**.
- *Первинні результати*, до яких ми відносимо: (1) досягнення мети й результатів діалогу, які визначили учасники діалогу, а також (2) зміни у сприйнятті, ставленні, поведінці людей, що відбулися під час діалогу або одразу після його закінчення (трансформаційні зміни).
- *Довгострокові результати або вплив*, до яких ми відносимо: (1) сталість результатів, які визначили учасники діалогу, і сталість трансформаційних змін – змін сприйняття, ставлення, поведінки учасників, які відбулися завдяки проведеному діалогу і зберігаються протягом тривалого часу; (2) «трансфер первинних результатів» – як первинні результати поширюються або передаються за межі діалогу на інші рівні.

В методиці ми розглядаємо зміни, що відбуваються на трьох основних рівнях, які ми адаптували на основі останніх наукових досліджень<sup>5</sup>:

1. Зміни на мікрорівні (прямі зміни) – зміни, які відбулися *безпосередньо з учасниками діалогу*.

<sup>5</sup> Jill Baggerman, Esra Cuhadar, and Kristen Wall, (2025). Monitoring Dialogue in Conflict- Affected Contexts: A Guide for Practitioners. Washington DC: United States Institute of Peace Publications

2. Зміни на мезорівні – зміни, що відбуваються у *групах, мережах, організаціях, спільнотах та громадах, які не брали безпосередньої участі в діалозі, але до яких належать учасники діалогу, наприклад, родини учасників діалогу, місцева громада, трудовий колектив, коаліція громадських організацій, спільнота фахівців.*

3. Зміни на макрорівні – *зміни, що відбуваються в ширших соціальних, політичних та економічних структурах, інституціях, політиках, нормах і культурі, наприклад, на рівні країни, національного законодавства, системи середньої шкільної освіти держави тощо як наслідок попередніх змін, каталізованих діалогом. В цьому випадку нам важливо ідентифікувати саме зміни, що сталися внаслідок проведеного діалогу, хоча ми й усвідомлюємо, що є висока ймовірність інших змін.*

Поєднуючи три види результатів і три рівні змін в єдину матрицю, ми спростили підхід для практичного застосування та обмежились конкретним фокусом для проведення оцінювання:

*Таблиця 1. Матриця типів результатів і рівнів змін, які оцінюються за цією Методикою*

Рівень, на якому проводиться оцінювання	Предмет оцінювання		
	Процес діалогу	Первинні результати	Довгострокові результати
Мікрорівень (учасники діалогу)	+ Якість організації діалогу і дотримання основних принципів діалогу	+ Досягнення мети й результатів, які встановили учасники, і мети трансформаційних змін учасників діалогу	+ Сталість первинних результатів щодо учасників діалогу
Мезорівень (громади та спільноти, до яких належать учасники діалогу)	--	-- *	+ Трансфер первинних результатів на мезорівень
Макрорівень (ширші системи та інституції на регіональному і національному рівнях)	--	-- *	+ Трансфер первинних результатів на макрорівень

*\* У виняткових випадках вже під час діалогових зустрічей або відразу після них можуть спостерігатися зміни поза колом учасників діалогу на інших рівнях.*

Процес діалогу оцінюється тільки щодо учасників діалогу (мікрорівень). Первинні результати оцінюються щодо учасників діалогу, однак у виняткових випадках можуть охоплювати зміни поза колом учасників діалогу на мезо- і навіть макрорівні, але основний фокус – на учасників діалогу. Довгострокові результати виходять за межі діалогу на мезо- і макрорівні. Особливістю діалогів є те, що зміни можуть відбуватися одночасно на декількох рівнях, а первинні та окремі довгострокові результати іноді починають спостерігатися ще в самому процесі діалогу.

Часові рамки оцінювання кожного з типів результатів наведено в таблиці 2.

*Таблиця 2. Часові рамки оцінювання*

Процес діалогу	Первинні результати	Довгострокові результати
Від запиту на проведення діалогу до останньої спільної діалогової зустрічі	Від запиту на проведення діалогу до 2–3 місяців після останньої спільної діалогової зустрічі (разом з останньою діалоговою зустріччю)	6 місяців і більше після останньої спільної діалогової зустрічі

Отже, основною важливою точкою для оцінювання процесу і первинних результатів є остання діалогова зустріч, на якій присутні більшість учасників діалогу і фасилітатори. Не існує верхньої межі часової віддаленості оцінювання довгострокових результатів, але варто враховувати, що відстежити їх після 3–4 років після діалогу може бути доволі складно.

Сьогодні в Україні небагато фахівців з оцінювання, які володіють знаннями щодо особливостей проведення діалогів, а відтак важливо, щоб фасилітатор/ка, що проводили діалог, та оцінювач/ка працювали разом, як одна команда. Це допоможе врахувати специфіку діалогів та полегшить фахівцям з оцінювання зануритись у контекст. Функції оцінювача/ки діалогу з різним ступенем об'єктивності можуть виконувати:

- Менеджер/ка проєкту, який/а займається координацією організації діалогу і часто є присутнім/ньою на діалогових зустрічах (наприклад, менеджер/ка проєкту ОБСЄ в діалогах з Міністерством освіти і науки України).
- Професійний фасилітатор/ка діалогу, який/а не є працівником/цею організації, що організовує діалог, або її партнерів і донорів, і який/а не брав/ла участь у підготовці та проведенні цього конкретного діалогу. Може мати професійні й особисті зв'язки з фасилітатором/кою діалогу, але не має прямої зацікавленості в конкретному діалозі. Наймається на окремий контракт як експерт/ка з оцінювання.

- Експерт/ка з моніторингу й оцінювання української організації, яка імплементує діалоговий проєкт (наприклад, такий експерт/ка може працювати в складі української громадської організації на постійній основі). Такий експерт/ка здійснює оцінювання в межах своїх посадових обов'язків або на основі окремого договору.
- Експерт/ка з моніторингу й оцінювання міжнародної організації, яка є партнером української організації. Такий експерт/ка здійснює оцінювання в межах своїх посадових обов'язків або на основі окремого договору.
- Експерт/ка з моніторингу й оцінювання донора. Такий експерт/ка також здійснює оцінювання в межах своїх посадових обов'язків або на основі окремого договору.
- Професійний експерт/ка з оцінювання, який/а не має підготовки як фасилітатор, а надає послуги з оцінювання проєктів та програм. Наймає на основі окремого договору організація, яка організовує або фінансує проведення діалогу.



**Важливо:** побудова довіри між оцінювачами та фасилітаторами є одним з основних чинників успіху у проведенні оцінювання.

Рішення щодо того, хто саме виконуватиме обов'язки оцінювача, ухвалюється в кожному окремому випадку і залежить від доступності експертів та наявності фінансових ресурсів на проведення оцінювання. Цілком можливо, що на етапі оцінювання самого процесу діалогу оцінювачем може бути менеджер/ка проєкту, тоді як для оцінювання первинних і довгострокових результатів бажано залучати експерта/ку з оцінювання. Слід врахувати, що оцінювання коштує досить дорого, тому кошти на це потрібно закладати в бюджет окремо.

Інструменти оцінювання, наведені в додатках Методики (анкета самооцінювання фасилітатора/ки, анкета учасників діалогу тощо), є лише прикладами, тому перед початком оцінювання кожного конкретного діалогу їх потрібно адаптувати до його особливостей.



**Важливо:**

- ✓ *Інструменти оцінювання повинні бути адаптовані під кожен конкретний діалог – універсальних інструментів нема.*
- ✓ *Адаптовувати ці інструменти повинні оцінювачі та фасилітатори спільно задля належного врахування специфіки діалогів.*

## 4. Оцінювання процесу діалогу

### *Предмет оцінювання*

Як ми вже зазначали, одним з елементів оцінювання є оцінювання процесу підготовки та проведення діалогу як такого. Цей процес може охоплювати такі етапи: (1) отримання запиту або усвідомлення потреби щодо необхідності проведення діалогу; (2) аналіз контексту ситуації, розроблення дизайну діалогу; (3) проведення підготовчих/попередніх зустрічей з замовниками, стейкхолдерами і потенційними учасниками діалогу; (4) проведення діалогових зустрічей і супутніх заходів; (5) завершення діалогу; (6) постдіалогові ініціативи<sup>6</sup>.

### *Мета оцінювання*

В ході оцінювання нам важливо зрозуміти, наскільки якісно вдалося забезпечити процес діалогу, та чи було дотримано основних його принципів (під час підготовки, проведення діалогових зустрічей, між діалоговими зустрічами та після зустрічей).

### *Інструменти оцінювання*

До основних інструментів оцінювання належать такі:

- Анкета самооцінювання фасилітатора/ки (Додаток 1), що дає змогу отримати характеристику діалогу щодо якості процесу та дотримання основних принципів.
- Анкета учасників діалогу (Додаток 2), що дає змогу зрозуміти, наскільки учасники задоволені процесом діалогу.

### *Часові рамки оцінювання*

Від моменту отримання запиту на проведення діалогу та/або формулювання потреби до останньої спільної діалогової зустрічі.

### *Процес оцінювання*

Етапи оцінювання процесу діалогу зображено на рис. 1.

<sup>6</sup> Кількість і назви етапів фасилітованого діалогу можуть відрізнятися у різних практиків. Тут вони наведені як приклад.

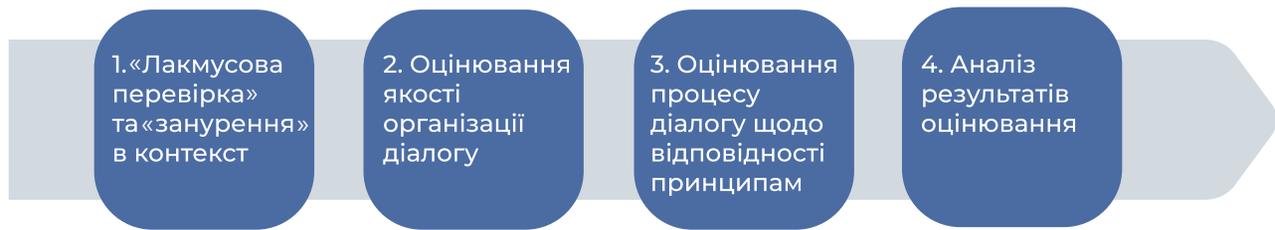


Рис. 1. Основні етапи оцінювання процесу діалогу

Розгляньмо кожен з етапів детальніше.

### 1. «Лакмусова перевірка» та «занурення» в контекст

Оцінювання починається з так званої «лакмусової перевірки», яка дає змогу переконатися, що ми справді маємо справу з фасилітованим діалогом, адже багато процесів містять в назві слово «діалог», але не є фасилітованим діалогом в розумінні цієї Методики. Нам необхідно перевірити процес, який підлягає оцінюванню, щодо наявності основних елементів фасилітованого діалогу:

*Ви можете переходити до оцінювання, якщо процес, який ви хочете оцінювати:*

- ✓ не спонтанний, а спеціально підготовлений, або коли є дизайн процесу;
- ✓ є груповим, тобто в ньому бере участь кілька представників щонайменше двох сторін або стейкхолдерів;
- ✓ відбувається за участю фасилітатора;
- ✓ спрямований на покращення розуміння і стосунків між учасниками діалогу (окрім конкретних питань, які потрібно вирішити);
- ✓ передбачає рівні можливості для учасників діалогу висловлювати свої думки.

Якщо всі ці чинники є, тоді ми можемо говорити, що це фасилітований діалог, який можна оцінювати за допомогою цієї Методики.

На цьому етапі оцінювач/ка має поінформувати фасилітаторів про очікувані результати оцінювання, наголосити, що оцінювання – це інструмент для вдосконалення діалогів та пошуку кращих практик, і в жодному разі не має

каральної функції. Фасилітатори зі свого боку ознайомлюють оцінювачів з контекстом та особливостями діалогу: його предметом, динамікою, специфікою сторін, їхніми взаєминами, станом стосунків учасників діалогу. Вони також описують очікувані результати діалогу і з боку замовників, і з боку самих фасилітаторів і учасників діалогу.

Якщо про оцінювання відомо ще до початку діалогу, важливо повідомити про це учасників, наголосивши на тому, що оцінюватиметься власне діалог та його результати, а не учасники. Це може допомогти учасникам почати фіксувати зміни, що відбуваються з ними ще в процесі самого діалогу.

## **2. Оцінювання якості організації діалогу**

### *Оцінювання процесу організації діалогу фасилітаторами*

На цьому етапі фасилітатор/ка або фасилітатори фактично здійснюють самооцінювання процесу підготовки та проведення діалогу як такого. Для цього потрібно максимально критично оцінити:

- наскільки чітко було сформульовано мету діалогу/зустрічі;
- як мету діалогу/зустрічі було узгоджено з учасниками та замовниками, хто саме був залучений до формулювання мети діалогу, та чи мали всі сторони конфлікту змогу долучитись до формулювання мети;
- чи було забезпечено інформування учасників про мету, тему, принципи, формат діалогової зустрічі та діалогу загалом; якщо так, то як було забезпечено згоду учасників;
- наскільки чітко було визначено очікуваний результат діалогу;
- наскільки ґрунтовно/повно було проаналізовано конфлікт/ситуацію перед початком діалогу, зокрема чи було включено аспекти травмачутливості і аспекти, що стосуються гендерної компоненти;
- чи було розроблено дизайн діалогового процесу та/або кожної діалогової зустрічі окремо, чи було враховано під час створення дизайну потреби жінок і чоловіків, які забезпечать їм рівний доступ та участь в усіх етапах процесу;
- наскільки діалог було забезпечено всіма необхідними ресурсами.

Зауважмо, що в цьому випадку, ми намагаємось зрозуміти лише персональне бачення фасилітатора/ки, а не розуміння з боку учасників. Наприклад, якщо фасилітатор/ка вважає, що мету було чітко

сформульовано та прокомуніковано, то це потрібно зазначити в анкеті або ж повідомити про це оцінювача/ку, який/яка буде заповнювати анкету за результатами інтерв'ю.

Для оцінювання процесу організації діалогу використовується перша частина анкети самооцінювання фасилітатора/ки, подана в Додатку 1. Анкету заповнює або фасилітатор/ка, який/а веде діалог, або оцінювач/ка, який/яка заповнює анкету за результатами інтерв'ю з фасилітатором/кою. Якщо в діалозі було кілька фасилітаторів, то вони можуть заповнити анкету спільно або кожен/на можуть робити це окремо. Фасилітатори спільно ухвалюють рішення щодо формату заповнення анкети, спираючись на власне бачення та комфорт.



**Важливо:**

- ✓ Анкета самооцінювання фасилітатора/ки є обов'язковим елементом оцінювання, а ось чи заповнюватимуть її фасилітатори самостійно, чи це робитиме оцінювач/ка, базуючись на результатах інтерв'ю з фасилітатором/кою – рішення, яке спільно ухвалюють фасилітатори та оцінювачі.
- ✓ Якщо до діалогу залучено кілька фасилітаторів, то бажано, щоб кожен/а з них заповнював/ла анкету самостійно, але спільне заповнення анкети також можливе.
- ✓ Якщо у процесі діалогу відбувалась зміна фасилітаторів, бажано, за можливості, долучити до оцінювання всіх фасилітаторів, що долучались до процесу на тому чи тому етапі.
- ✓ Якщо фасилітатори самостійно заповнюють анкету, оцінювачеві/ці може знадобитися додаткове обговорення/уточнення, щоб краще зрозуміти інформацію, подану в анкеті.

Для самостійного заповнення анкети, фасилітатор/ка може спиратися на записи журналу саморефлексії. Ведення журналу саморефлексії необов'язкове, але вважається кращою практикою у проведенні діалогів.

*Журнал саморефлексії є важливим інструментом, який допоможе зафіксувати всі результати діалогу – процес діалогу, первинні та довгострокові результати. Але передусім такий журнал необхідний для фіксації нематеріальних результатів – змін у сприйнятті різних аспектів діалогу та поведінці учасників, що відбуваються під час зустрічі. Журнал саморефлексії є конфіденційним документом, який створюють фасилітатори тільки для власного користування, ведуть його в довільній формі й нікому не показують (окрім як за бажанням фасилітаторів). Водночас регулярна рефлексія і нотатки після кожної зустрічі, особливо коли процес розтягнуто в часі, допоможуть фасилітаторам заповнити анкети щодо оцінювання результатів діалогу, адже питання анкети відображають різні аспекти потенційних змін. Чи використовувати журнал і в якому вигляді (письмові нотатки, голосові нотатки тощо) залежить тільки від фасилітаторів. Ми пропонуємо фіксувати всі зміни, і позитивні, і негативні, які виявили фасилітатори. Якщо вони обрали заповнювати журнал, ми пропонуємо робити це максимально конкретно, зазначати дату зміни, імена, іншу конфіденційну ідентифікацію учасників діалогу. Анкета самооцінювання фасилітатора/ки містить питання і підказки, на які можна орієнтуватися у веденні записів у журналі саморефлексії.*

### *Оцінювання процесу організації діалогу учасниками*

На цьому етапі ми намагаємось зрозуміти, як бачать процес діалогу учасники, дізнатися, наскільки цей процес був зрозумілим, комфортним тощо для них. Тобто на цьому етапі ми повинні отримати відповіді, наприклад, на такі запитання:

- Наскільки зрозуміло було сформульовано, а згодом прокомуніковано мету діалогу/зустрічі учасникам?
- Наскільки учасники задоволені процесом узгодження з ними мети діалогу/зустрічі?
- Наскільки учасники задоволені тим, як було сформульовано очікуваний результат діалогу?
- Наскільки учасники задоволені комунікацією під час діалогових зустрічей та діалогового процесу загалом?
- Наскільки їх влаштував формат зустрічей? Наскільки вони почувались вільно і могли висловлювати свою думку?

Для оцінювання використовується перша частина Анкети 2, яку учасники заповнюють на останній спільній діалоговій зустрічі.



**Важливо:**

- ✓ Анкета учасників є обов'язковим інструментом для оцінювання діалогу як процесу та для оцінювання первинних результатів.
- ✓ Анкета учасників повинна бути адаптована під діалог, який оцінюється, до останньої діалогової зустрічі.
- ✓ Щоб спростити процес заповнення анкет, їх бажано перевести в електронний (онлайн) формат на кшталт Google форми, але заповнення паперової анкети також припустиме. В цьому випадку на останню діалогову зустріч потрібно мати роздруковані анкети для всіх учасників.
- ✓ Анкета учасників має бути анонімною.

Оцінювачі мають закладати достатньо часу для узгоджування з фасилітаторами питань анкети учасників, зважаючи на рівень сенситивності питань, у плануванні процесу оцінювання. Фасилітатори повинні мати достатньо часу для ознайомлення з анкетами учасників й анкетой самооцінювання фасилітатора/ки та внесення до них змін, що відображають особливості діалогу, який оцінюється.

### **3. Оцінювання процесу діалогу щодо відповідності принципам діалогу**

#### *Оцінювання діалогу фасилітаторами щодо відповідності принципам діалогу*

Для цього також використовується перша частина анкети самооцінювання фасилітатора/ки (Додаток 1). Як і в оцінюванні процесу організування діалогу, фасилітатори повинні максимально критично оцінити, наскільки в процесі діалогу вони дотримувались основних принципів діалогу. Для уникнення розбіжностей у трактуванні принципів, кожен з принципів в анкеті деталізований допоміжними питаннями, що розкривають його суть. Тобто ми не запитуємо «Чи було дотримано принципу інклюзивності діалогового процесу?», натомість ми запитуємо «Чи було залучено представників усіх зацікавлених сторін (стейкхолдерів)?», «Чи зробили організатори зусилля для залучення учасників з різноманітним досвідом, зокрема представників вразливих і дискримінованих груп?». Окрему увагу

варто зосередити на питанні, які саме вразливі групи та точки зору не було представлено і чому, і чи робив/ла фасилітатор/ка спробу представити їх під час діалогу. Як і на попередньому етапі, важливо, щоб фасилітатор/ка висловив/ла своє бачення процесу, адже це фактично самооцінювання.

Як вже було зазначено, фасилітатори заповнюють анкету або самостійно – на останній спільній зустрічі, або невдовзі після неї, або ж дають інтерв'ю оцінювачу/ці, який/яка заповнює анкету. Важливо, щоб анкету було заповнено невдовзі після останньої спільної зустрічі, поки найменші дрібниці проведення діалогу зберігаються в пам'яті.

#### *Оцінювання діалогу учасниками щодо відповідності принципам діалогу*

Для цього учасники заповнюють відповідну частину Анкети 2. По суті, в ній йдеться про ті самі принципи діалогу, що й в анкеті самооцінювання фасилітатора/ки, але питання щодо принципів сформульовано доступніше і зрозуміліше.

#### **4. Аналіз результатів оцінювання**

Оцінювач/ка має проаналізувати заповнені анкети самооцінювання фасилітатора/ки та анкети учасників й визначити так звані «точки розвитку», тобто аспекти, на які фасилітаторам цього діалогу потрібно звернути увагу в майбутньому під час проведення діалогу. Це сприятиме підвищенню загального рівня якості та ефективності проведення діалогів.

Під час аналізу анкет оцінювач/ка має звернути увагу на відповіді, за якими думка фасилітаторів та учасників суттєво відрізнялася.



**Важливо** після цього провести обговорення між фасилітаторами та оцінювачем/кою, щоб узгодити бачення і спільно напрацювати варіанти покращення процесу проведення діалогів.

## 5. Оцінювання первинних результатів

### *Предмет оцінювання*

До первинних результатів ми відносимо такі: (1) досягнення мети, визначеної учасниками діалогу; (2) досягнення «трансформаційної» мети – змін сприйняття, ставлення та поведінки самих учасників діалогу і – у виняткових випадках – людей поза діалогом. У виняткових випадках вже після діалогових зустрічей можуть спостерігатися зміни інституцій, які також важливо зафіксувати під час оцінювання на цьому етапі.

В багатьох діалогах, які проводяться в Україні, учасники діалогу встановлюють конкретну мету і результати діалогу щодо спільних дій і необхідності ухвалити якесь рішення (наприклад, розробити пропозиції до публічних політик, стратегій, інших документів, створити механізми взаємодії, напрацювати план спільних дій, таких як ремонт інфраструктури в громаді або заходів тощо). В таких діалогах, окрім мети й результатів, які встановлюють учасники діалогу, відбуваються ще зміни з самими учасниками, які для них можуть бути невидимі, але вони дуже важливі для фасилітатора/ки – зміни у сприйнятті, ставленні та поведінці самих учасників. Така трансформація людей – «трансформаційна» мета – зазвичай не декларується на початку діалогу, але має фіксуватися після його закінчення.



### **Важливо:**

✓ Для оцінювання первинних результатів діалогу важливо з'ясувати, як самі учасники діалогу та його замовники сформулювали мету і наскільки її було досягнуто, а також окремо виявити, які трансформаційні зміни (зміни у сприйнятті, ставленні або поведінці учасників) відбулись.

### *Мета оцінювання*

У процесі оцінювання первинних результатів нам важливо зрозуміти, наскільки вдалося досягти мети діалогу, яку встановили учасники діалогу, та чи було досягнуто «трансформаційної мети» – чи відбулися зміни у сприйнятті, ставленні та поведінці учасників діалогу під впливом діалогу.

## Інструменти оцінювання

- Анкета самооцінювання фасилітатора/ки (частина 2, формулюють спільно оцінювач/ка та фасилітатор/ка).
- Анкета учасників діалогу (частина 2, формулюють спільно оцінювач/ка та фасилітатор/ка).
- Напівструктуровані інтерв'ю з вибраними учасниками діалогу, що проводять оцінювач/ка.
- Фокус-групова дискусія з учасниками діалогу, що проводить оцінювач/ка.

Для зворотного зв'язку від учасників можна використовувати картки з продовженням речення, які учасники мають закінчити анонімно. «Незавершені речення» можуть використовувати і фасилітатор/ка під час діалогу, й оцінювач/ка безпосередньо під час оцінювання. Приклади «незавершених речень»: «Мені не вистачило...», «Головне для мене в цьому діалозі...», «Я хотів/ла би сказати...», «Після діалогу мені хочеться...», «Мені складно думати про...», «Найскладнішою темою в діалозі я бачу...».

Такий інструмент дає змогу відстежувати певні зміни у сприйнятті/ставленні тощо у вільному, невимушеному форматі. Він також дозволяє «вловити» зміни, не включені до анкети.

## Часові рамки оцінювання

Від запиту на проведення діалогу до 2-3 місяців після останньої спільної діалогової зустрічі (включаючи останню діалогову зустріч).

## Процес оцінювання

Оцінювання первинних результатів охоплює такі етапи (див. рис. 2):

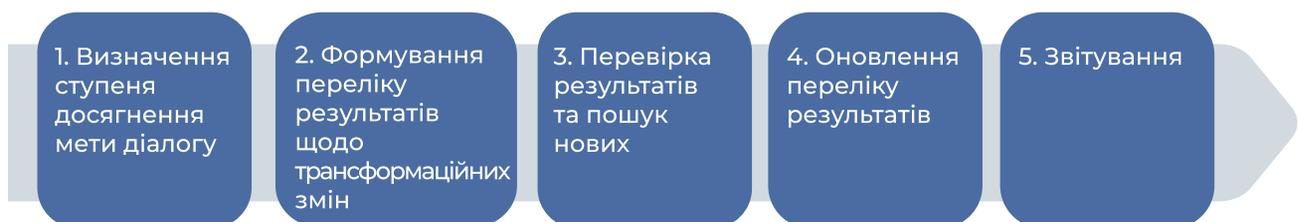


Рис. 2. Етапи оцінювання первинних результатів

Розгляньмо кожен з етапів детальніше.

## **1. Визначення ступеня досягнення мети діалогу, яку встановили учасники діалогу**

Коли мова йде про досягнення мети діалогу, важливо зрозуміти бачення усіх: і фасилітатора/ки діалогу, учасників і замовників. Однак фокусуватись потрібно на тому, як саме учасники розуміють мету діалогу.

Слід зазначити, що мета діалогу може змінюватися і переформулюватися і під час діалогових зустрічей. В одних випадках фасилітатори та/або команда організаторів процесу можуть допомогти визначити/доформулювати мету, в інших – мета залишається незмінною. Бувають ситуації, коли зовнішні чинники можуть суттєво змінити початково сформульовану мету, або учасники чи фасилітатори змінюють мету діалогу, яку сформулювали донори. Водночас, незалежно від того, чи змінювалась мета, чи залишилася сталою, нам важливо оцінити її досяжність, а саме чи:

- мети діалогу було досягнуто повністю;
- мети діалогу було досягнуто частково;
- мети діалогу не було досягнуто.

Фасилітатор/ка дає відповідь на це запитання суто зі свого бачення, ґрунтованого на спостереженнях та досвіді.

Учасники діалогу також відповідають на це запитання (оцінювач/ка має його належно адаптувати). Наприклад, не варто запитувати учасників: «Наскільки, на Вашу думку, вдалося досягнути мети діалогу?». Питання має бути сформульоване чіткіше і містити власне інформацію про мету діалогу. Наприклад, «Наскільки, на Вашу думку, вдалося домовитися з місцевою владою з питання...?», «Наскільки, на Вашу думку, вдалося визначитися з наступними кроками щодо...?», «Наскільки Вам, як учаснику/ці діалогу, комфортніше спілкуватися з іншою стороною конфлікту?» (бажано також назвати іншу сторону, уникаючи слова «конфлікт»). Інколи мета не була чітко сформульована, і в такому випадку можна запитати учасників: «Чого, на Вашу думку, вдалося досягти під час діалогу?».

## **2. Формування переліку результатів щодо трансформаційних змін учасників діалогу**

На цьому етапі важливо зрозуміти, які трансформаційні зміни сприйняття, ставлення і поведінки відбулися в учасників діалогу завдяки діалогу. Наприклад, такими змінами можуть бути зміни у сприйнятті проблеми,

розширення її бачення і шляхів розв’язання; формування відчуття власної безпеки; зміна ставлення до конфлікту; перехід до якіснішої комунікації під час діалогу; формування довіри до інших груп тощо.

Наприклад, професор Есра Чухадар та її колеги поділили трансформаційні зміни ще на дві групи:

«Когнітивно-афективний вимір змін – зміни у знаннях, розумінні, віруваннях, почуттях, сприйнятті та поглядах людей щодо себе, інших, конфлікту і його розв’язання. Цей вимір охоплює когнітивне зростання, здібності розуміти і враховувати позиції та погляди інших людей, зміни в усвідомленні або когнітивній складності, розумінні позиційності (тобто соціального і політичного контекстів, що формують ідентичність людини), ставленнях, що відображають емпатію або довіру, аналітичних навичках, а також набутий ступінь складності в розумінні конфлікту, ідентичності себе та інших. Реляційно-поведінковий вимір змін – зміни у спілкуванні, динаміці відносин і поведінки в межах групи та між різними групами в конфлікті. Цей вимір охоплює зміни в моделях поведінки, комунікаційних навичках, діалогових підходах, політиках, практиках, вираженні емпатії або довіри, а також зростанні соціальної згуртованості.»<sup>7</sup>

Ми систематизували різні аспекти трансформаційних змін залежно від їх спрямованості (на себе, на інших, на ситуацію). І для кожного виду трансформаційних змін ми розробили питання в анкетах.

Таблиця 3. Матриця трансформаційних змін

	Зміни індивідів щодо		
	себе	інших (індивідів та груп)	ситуації/конфлікту
<b>Знання та навички</b>	Знання про себе, навички саморефлексії	Навички комунікації	Знання про питання, які обговорюються в діалозі
<b>Сприйняття та ставлення</b>	Сприйняття себе, своєї належності до різних груп (ідентичність)	Ставлення до інших людей і груп, їхніх інтересів, мотивів тощо	Розуміння ситуації/ проблеми/ конфлікту
<b>Поведінка та відносини</b>	Трансформації особистості, які виявляються в діях, особисте зростання	Комунікація учасників діалогу між собою та з людьми поза колом діалогу, спільні дії	Поведінка щодо самої ситуації або конфлікту (наприклад, поширення наративів)

<sup>7</sup> Jill Baggerman, Esra Cuhadar, and Kristen Wall, (2025). Monitoring Dialogue in Conflict-Affected Contexts: A Guide for Practitioners. Washington DC: United States Institute of Peace Publications. P.4.

Для ідентифікації можливих трансформаційних змін було розроблено індикатори, що засвідчують настання цих змін. Ці індикатори також є підказкою для фасилітатора/ки, на що звертати увагу під час діалогу. Зовсім необов'язково, щоб діалог привів до усіх перелічених змін. Якщо було зафіксовано хоча б одну зміну, ми вже можемо говорити про досягнення конкретних первинних результатів. По суті, перелік індикаторів є однаковим для фасилітаторів та учасників, але питання в анкеті учасників сформульовано зрозуміліше.



**Важливо:**

- ✓ *Ми не очікуємо, що буде досягнуто УСІХ результатів, і це абсолютно нормально. Ми пропонуємо своєрідний «банк можливих змін», з якого оцінювачі спільно з фасилітаторами повинні вибрати ті, які теоретично можуть відбутися в діалозі, що оцінюється.*

**Важливо, щоб оцінювач/ка адаптував/ла анкету до конкретного діалогу.**

Наприклад, не варто використовувати формулювання «Як змінилося Ваше бачення проблеми і шляхів її розв'язання?». Проблему потрібно розшифрувати та назвати, наприклад, «Як змінилося Ваше бачення проблеми взаємодії між двома ветеранськими організаціями, наприклад, щодо поховання загиблих, обговорення стратегії розвитку громади тощо, і шляхів її розв'язання?».

Частину питань в анкеті учасників можна замінити «незавершеними реченнями». Рішення про використання «незавершених рішень» ухвалює оцінювач/ка після консультації з фасилітатором/кою діалогу.



**Важливо:**

- ✓ *Перед останньою діалоговою зустріччю оцінювач/ка спільно з фасилітаторами має сформулювати другу частину анкети самооцінювання фасилітатора/ки та анкети учасників діалогу, обравши з переліку можливих змін ті, які потенційно можуть бути ідентифіковані в цьому діалозі.*
- ✓ *Перелік потенційних змін має бути синхронізований між двома анкетами – анкетой самооцінювання фасилітатора/ки та анкетой учасників діалогу. >>*

- ✓ *Сформульований перелік потенційних первинних результатів додається до електронної або паперової анкети, щоб учасники заповнили її під час останньої зустрічі.*
- ✓ *Фактично ми отримуємо дві анкети – анкету самооцінювання фасилітатора/ки та анкету учасників діалогу. Кожна анкета складається з двох частин: оцінювання процесу діалогу та визначення первинних результатів. **Анкета самооцінювання фасилітатора/ки й анкета учасників діалогу мають бути синхронізовані** (мати однакові за своєю суттю питання, які можуть бути поставлені в різних формах для фасилітаторів та учасників).*

Фасилітатор/ка заповнює анкету самостійно, спираючись на свій досвід і журнал саморефлексії, якщо такий є, або ж анкету заповнює оцінювач/ка на основі інтерв'ю з фасилітатором/кою. Якщо фасилітатор/ка заповнює анкету самостійно, то важливо, щоб оцінювач/ка уточнив/ла / розширив/ла перелік потенційних результатів, попросив/ла надати приклади.

Учасники заповнюють анкету самостійно на останній спільній діалоговій зустрічі. Бажано, щоб фасилітатори були присутніми під час заповнення анкет учасниками, щоб допомогти їм розібратися з окремими питаннями, якщо в цьому виникне потреба. Важливо, щоб фасилітатори не впливали на думку учасників чи підказували їм «правильну відповідь». На заповнення анкет слід окремо виділяти час у порядку денному останньої діалогової зустрічі.

Ще до початку останньої діалогової зустрічі фасилітатори повинні чітко пояснити оцінювачам, хто саме вважається учасником/учасницею діалогу, щоб уникнути невідповідності між загальною кількістю присутніх осіб, до яких зазвичай належать і фасилітатори діалогу, й організатори, та загальною кількістю учасників діалогу, які будуть брати участь в анкетуванні.

Після заповнення анкет фасилітатором/кою та учасниками, оцінювач/ка аналізує анкети та формує попередній перелік первинних результатів. Найімовірніше, він/вона отримають перелік результатів які:

- відзначили одночасно фасилітатори та учасники;
- відзначили лише фасилітатори;
- відзначили лише учасники.

Для зручності перелік результатів можна подати у таблиці (приклад):

Таблиця 4. Перелік результатів (приклад)

Приклад зміни	Зміна, зафіксована в анкеті самооцінювання фасилітатора/ки	Зміна, зафіксована в анкеті учасників діалогу
Розширення бачення проблеми і шляхів її розв'язання	✓	✓
Трансформація особистості учасників діалогу	✓	
Підсилення відчуття особистої безпеки учасників діалогу		✓

Результати, які засвідчили і фасилітатори, й учасники діалогу, одразу можна відносити до первинних результатів. А от результати, настання яких зафіксували лише фасилітатори, потребують додаткового обговорення.

### 3. Уточнення переліку результатів

Для того щоб зрозуміти, чи насправді відбулися зміни, визначені в процесі аналізу заповнених анкет, їх потрібно перевірити з учасниками діалогу. Для цього оцінювач/ка проводить серію напівструктурованих інтерв'ю та/або фокус-групову дискусію з окремими учасниками діалогу. Перелік учасників для інтерв'ю формують спільно фасилітатор/ка та оцінювач/ка, додаючи до нього людей, які:

- представляють всі групи учасників діалогу;
- здатні чітко формулювати свої думки;
- яскраво висловлюють свою незгоду, незадоволення або навпаки схвалення під час діалогу.

Приклади питань для проведення інтерв'ю наведено у Додатку 3. Важливо провести інтерв'ю з представниками кожної групи стейкхолдерів, які брали участь в діалозі, збалансувавши їх кількість.

Для «тестування» певної зміни оцінювач/ка може використати формулювання питань з анкети учасників. Наприклад, якщо фасилітатори в анкеті зазначили, що, на їхню думку, відбулося «розширення бачення

проблеми і шляхів її вирішення», то варто запитати учасників: «Скажіть, будь ласка, як в результаті діалогу змінилося Ваше ставлення до проблеми та її учасників? Які можливі причини та наслідки проблеми Ви бачите? На Вашу думку, чи вдалося знайти розв'язання проблеми, яке б могло задовольнити різні інтереси учасників?».



**Важливо:**

- ✓ У процесі оцінювання потрібно не лише зафіксувати зміну, але й надати свідчення, що це відбулося. Такими свідченнями зазвичай є цитати учасників з анкет, інтерв'ю, фокус-груп. Наприклад, якщо ми фіксуємо, що «під час діалогу змінилося ставлення до іншої сторони конфлікту», то важливо підтвердити це. Зокрема «учасники зазначили, що в результаті діалогу вони почали сприймати представників іншого відділу міськради як колег, з якими вони готові далі співпрацювати для вирішення питань благоустрою у громаді».
- ✓ Ми не очікуємо, що в кожному діалозі відбудуться УСІ потенційні зміни, але кожна зміна цінна, тому важливо її відзначити та підтвердити фактами/свідченнями учасників діалогу.

Зауважмо, що запропоновані формулювання є радше підказкою, ніж жорстким керівництвом до дій, адже нам важливо переконатися, чи насправді було досягнуто результатів, це виявляємо під час проведення інтерв'ю/фокус-групових досліджень. Тож фахівець, що проводитиме інтерв'ю, має бути доволі гнучким і в процесі формулювання питань для інтерв'ю, і в процесі самих інтерв'ю, намагаючись отримати свідчення настання потенційних змін. Це означає, що перед початком інтерв'ю оцінювач/ка повинен/на виконати «домашню роботу», тобто проаналізувати анкети та сформулювати питання для перевірки окремих змін.

Під час інтерв'ю/фокус-груп рекомендується не вести аудіозапису, але записувати цитати.



**Важливо:**

- ✓ Інтерв'ю/фокус-групові дискусії варто проводити через певний час після останньої діалогової зустрічі, адже оцінювачу/ці потрібен час (зазвичай до двох тижнів) для того, щоб проаналізувати результати анкетування, розробити перелік питань для інтерв'ю та гайди для фокус-групових дискусій. >>

- ✓ *Не існує універсального алгоритму для визначення кількості інтерв'ю/фокус-груп, які потрібно провести. Важливо, щоб інтерв'ю було проведено щонайменше з двома представниками кожної групи учасників діалогу. Зазвичай в оцінюванні довгострокових результатів кількість інтерв'ю є більшою, ніж в оцінюванні первинних.*
- ✓ *Кількість учасників фокус-групи не повинна перевищувати 8–10 осіб, а у випадку проведення її онлайн – 6–8 осіб.*
- ✓ *Вибір між інтерв'ю та фокус-груповими дискусіями залежить від особливостей діалогу, а рішення ухвалюють спільно фасилітатор/ка та оцінювач/ка. Якщо діалог побудований навколо гострого конфлікту або дуже сенситивної тематики потрібно проводити індивідуальні інтерв'ю. Якщо учасники формують одну велику, але різноманітну за своїми характеристиками групу (наприклад, жителі громади, які є одночасно і переміщеними особами, й учасниками бойових дій), то є сенс провести фокус-групову дискусію.*
- ✓ *В окремих діалогах доцільно проводити індивідуальні інтерв'ю і фокус-групові дискусії.*
- ✓ *Допомога фасилітаторів в організації проведення інтерв'ю/фокус-груп є запорукою успіху процесу оцінювання.*

Оскільки діалог – це багатогранний і дуже часто непередбачуваний процес, є велика ймовірність того, що він може привести до результатів, яких немає в нашому переліку. Тож нам важливо не пропустити таких результатів. Для цього оцінювач/ка може використати метод так званого «відкритого пошуку», коли інтерв'юєр намагається визначити, що змінилося, не прив'язуючись до заздалегідь визначеного переліку можливих змін. Для цього він/вона ставить питання на кшталт: «Що змінилося у Вашому житті після діалогу?», «Чому, на Вашу думку, відбулися такі зміни?», «Як ці зміни вплинули на людей навколо, Вашу громаду/спільноту?» тощо. Такий підхід дасть змогу визначити додаткові результати, які можливо не були заплановані від самого початку.

«Відкритий пошук» зручний тим, що він дозволяє гнучкіше підійти до процесу оцінювання результатів, що особливо важливо для діалогів, які мають надзвичайно динамічну та мінливу природу. Водночас він ускладнює процес атрибуції результатів, адже може заплутати учасників діалогу, яким буде важко чітко артикулювати зв'язок діалогу з отриманими результатами. Важливо, щоб оцінювач/ка ставив/ла уточнювальні запитання на кшталт: «На Вашу думку, чи відбулися ці зміни саме завдяки діалогу?».

В оцінюванні також потрібно брати до уваги, чи гендерні особливості та стереотипи вплинули на процес та результат(и) діалогу. Для цього до питань для напівструктурованих інтерв'ю та гайдів фокус-групових досліджень додають відповідні питання на кшталт: «Чи були під час діалогу однаково враховані інтереси чоловіків/хлопців та жінок/дівчат?», «Чи вплинув гендерний склад учасників діалогу на досягнуті рішення?» тощо.

#### 4. Оновлення переліку результатів

За підсумками попередніх етапів, ми отримаємо оновлений перелік первинних результатів. Він може бути коротшим, ніж перелік, сформований за результатами аналізу анкет (якщо інтерв'ю не підтвердять частини змін), або ж навпаки охоплювати додаткові зміни, виявлені із застосуванням «відкритого пошуку». Частина з цих результатів – за умови їх збереження впродовж певного часу після закінчення діалогу (3–6 місяців) та/або перенесення за межі діалогу – можуть бути віднесеними до довгострокових результатів (впливу).

#### 5. Звітування

За підсумками аналізу анкет і тестування результатів оцінювач/ка готує короткий звіт з переліком досягнутих і недосягнутих (непідтверджених) первинних результатів та надає рекомендації щодо вдосконалення процесу діалогу. Звіт також повинен містити короткий висновок про досягнення мети діалогу.

У звіті також потрібно зазначити, наскільки «масово» ті чи ті результати відмітили учасники діалогу. До того ж зміна, зафіксована одним/однією учасником/учасницею, не менш важлива за зміни, зафіксовані більшістю. Аналіз «масово» відзначених змін дозволить нам у майбутньому типологізувати результати для формування кращих практик проведення діалогу. Якщо кількість учасників діалогу не перевищує 20 осіб, то в аналізі результатів анкетування результати потрібно подавати описово, а не у відсотках.



#### **Важливо:**

✓ У звіті має бути збережена конфіденційність учасників. В окремих випадках у звіті може бути зазначено, які громадські організації або узагальнені групи учасників були представлені, оскільки це продемонструє інклюзивність процесу. Остаточне рішення щодо цього ухвалюють спільно фасилітатор/ка та оцінювач/ка.

Представляючи результати у звіті, оцінювач/ка має звіряти відповіді за всіма трьома інструментами, а саме анкетами самооцінювання фасилітатора/ки, анкетами учасників діалогу та відповідями під час інтерв'ю або фокус-груп.

У звіті важливо відобразити гендерний склад учасників діалогу та зробити висновок щодо того, як гендерні особливості та стереотипи вплинули на процес і результат(и) діалогу. Оцінювач/ка також може звернути увагу на позиційність фасилітаторів – їхню стать, вік та інші ідентичності, які можуть впливати на динаміку в фасилітаторській команді та серед учасників діалогу.

## 6. Оцінювання довгострокових результатів (впливу)

### *Предмет оцінювання*

Довгострокові результати або вплив це:

(1) підтверджені **сталі первинні результати** щодо учасників діалогу (досягнення мети діалогу, змін сприйняття, ставлення та поведінки учасників діалогу), які відбулися завдяки проведеному діалогу, а також

(2) **трансфер первинних результатів** – перенесення цих результатів за межі діалогу і на мезорівень (громада або ширша спільнота), і на рівень вище – на макрорівень всієї країни, системи тощо, з інституціоналізацією також.

### *Мета оцінювання*

У процесі оцінювання довгострокових результатів нам важливо зрозуміти, наскільки сталим є результат, якого досягнули учасники діалогу відповідно до мети діалогу, яку вони заявили, а також наскільки сталими є зміни сприйняття, ставлення та поведінки учасників діалогу (трансформаційні зміни), що почали з'являтися в процесі діалогу, чи з'явилися нові зміни. Важливо також визначити, чи почали ці зміни поширюватися за межі діалогу та інституціоналізуватися.

### *Інструменти оцінювання*

- Кабінетне дослідження.
- Напівструктуровані інтерв'ю/фокус-групові дискусії з фасилітаторами та учасниками діалогу, їхнім оточенням та основними стейкхолдерами, які проводять оцінювач/ка. Під час інтерв'ю оцінювач/ка може використати вже описані вище «незавершені речення», як додатковий інструмент фіксації результатів.
- (опційно) Анкетування стейкхолдерів та інших осіб, які не брали участі в діалозі.

В ідеалі, джерелом інформації про первинні результати, які будуть перевірятися щодо їх сталості й трансферу, є звіт про оцінювання процесу діалогу і первинних результатів, який був результатом оцінювання процесу і первинних результатів діалогу. Однак на практиці можливий варіант, коли оцінювання діалогу як процесу та оцінювання первинних результатів не здійснювалось, а здійснюється лише оцінювання довгострокових

результатів (впливу). В такому випадку можливі два підходи для формування переліку первинних результатів залежно від часу, що минув від діалогу, та можливості сконтактувати з учасниками діалогу:

- Якщо оцінювач/ка за допомогою фасилітаторів може отримати контакти учасників, то варто здійснити оцінювання первинних результатів через анкетування, а на наступному етапі – оцінювання довгострокових результатів відповідно до методики.
- Якщо немає можливості долучити учасників до оцінювання первинних результатів через їхню участь в анкетуванні, то попередній перелік первинних результатів для подальшої перевірки формують фасилітатори.

### Часові рамки оцінювання

Шість місяців і більше після останньої спільної діалогової зустрічі.

### Специфіка визначення сталості й трансферу результатів, які становлять вплив діалогу

Для констатації довгострокових результатів діалогу (впливу діалогу) необхідно, щоб його первинні результати були сталими й вийшли «за межі діалогу». Тобто якщо зміни починають з'являтися вже під час діалогу – ми відносимо їх до первинних, якщо ж вони зберігаються після закінчення діалогу, поширюються за межі діалогу або інституціоналізуються – ми можемо говорити про довгострокові результати.



#### Важливо:



*Під сталим характером змін ми розуміємо зміни щодо досягнутої мети діалогу, а також щодо сприйняття, ставлення і поведінки людей – учасників діалогу, які збереглися до моменту оцінювання довгострокових результатів (щонайменше три, а в ідеалі – шість і більше місяців після завершення діалогового процесу).*

Щоб зрозуміти, наскільки результати є **сталими**, необхідно отримати відповідь на запитання (в розрізі кожного первинного результату):

1. Чи збереглись результати, яких було досягнуто як мети діалогу (на момент проведення оцінювання)?
2. Як зміни в сприйнятті, ставленні і поведінці учасників діалогу (трансформаційні зміни) збереглися після діалогу? Що відбулося з

учасниками в результаті їхньої участі в діалозі, тобто що відбувалося між закінченням діалогу до теперішнього моменту (проведення оцінювання)? Що може змінитись в них у майбутньому (плани)?

Окрім сталості первинних результатів, необхідно ідентифікувати, наскільки ці результати були поширені за межі діалогу на мезо- і макрорівні (**трансфер первинних результатів**). Для цього ми концентруємося на таких питаннях:

1. Що сталось з результатами діалогу? Який розвиток вони отримали після його закінчення?
2. Як зміни, які сталися з учасниками діалогу, перейшли до інших людей або інститутів чи поширились на них?
3. Що змінилось завдяки діалогу в громаді, ширшій спільноті, можливо навіть на рівні країни?

На думку проф. Есри Чухадар та її колег, механізми трансферу включають в себе канали, по яких «зміни у ставленні та відносинах / поведінці в межах діалогу впливають на акторів за межами діалогового процесу» й охоплюють: поширення продуктів; «сарафанне радіо»; адвокацію політик; кампанії в медіа; подальші платформи для діалогу, розв'язання конфліктів і розбудови миру; зустрічі на рівні громади, конференції, круглі столи та іншу співпрацю<sup>8</sup>.

Дії щодо трансферу результатів діалогу масштабують первинні результати діалогу через людей до інших людей або через інституціоналізацію результатів діалогу або самого діалогу як підходу.

Механізми трансферу **через учасників до інших людей**, які не були в діалозі, але вступають в контакт з учасниками діалогу, спрацьовують горизонтально до людей схожого статусу – члени родини, друзі, колеги на роботі, активісти з інших громадських організацій тощо. Наприклад, вже після проведеного діалогу учасники створили відео про свій діалоговий досвід і показали його в громаді та розповсюдили в соціальних мережах; учасники діалогу започаткували навчання з діалогового підходу для інших мешканців громади або громадських організацій; деякі учасники діалогу заснували нові громадські організації та залучили інших мешканців

<sup>8</sup> Jill Baggerman, Esra Cuhadar, and Kristen Wall, (2025). Monitoring Dialogue in Conflict-Affected Contexts: A Guide for Practitioners. Washington DC: United States Institute of Peace Publications. P. 5.

громади тощо. Найпростішою формою трансферу буде поширення усних свідчень про досвід або результати діалогу від учасників діалогу до членів їхніх родин, друзів, знайомих тощо, публікації у блогах та соціальних мережах.

Передача результатів діалогу може бути спеціально спрямованою на доступ до людей, які мають вагомий суспільний вплив – лідери громадської думки, інфлюенсери соціальних мереж, представники влади різних рівнів тощо. Наприклад, учасники діалогу провели зустріч з представниками центрального органу влади або місцевого самоврядування і передали їм напрацювання діалогу; учасники діалогу домовились про розповсюдження результатів діалогу з відомим блогером; деякі з учасників діалогу самі вступили на державну службу і впроваджують результати діалогу вже як державні службовці тощо.

Окрім цього, трансфер може охоплювати **інституціоналізацію** і результатів діалогу, і самого діалогового підходу. Обидві ці форми інституціоналізації однаково важливі для довгострокових результатів, однак їх необхідно розрізняти.

**Під інституціоналізацією результатів діалогу** ми маємо на увазі фіксацію і розвиток рішень, ухвалених під час діалогу, у документах органів державної влади або місцевого самоврядування, наприклад, у стратегії розвитку громади, стратегії підтримки ветеранів війни, в рішеннях щодо створення громадського простору за результатами діалогу тощо.

**Під інституціоналізацією діалогу** як підходу ми маємо на увазі інтеграцію діалогу як інструменту або діалогового підходу для вирішення конфліктних ситуацій та/або ухвалення рішень в певних документах громад або спільноті реальне застосування на практиці. Наприклад, у стратегії розвитку громади зафіксовано, що в разі виникнення спірної/конфліктної ситуації у громаді, її вирішуватимуть через фасилітований діалог; за результатами діалогу було створено робочі групи, які використовують інструмент або підхід діалогу на постійній основі тощо. Якщо відбулася інституціоналізація, нам важливо зрозуміти її конкретні дії/заходи, наприклад, як часто зустрічається робоча група. Згодом у звіті потрібно дати посилання на конкретний документ і зазначити відповідне положення про діалог, яке міститься в цьому документі тощо.

Підказкою для визначення довгострокових результатів є **теорії змін**, які в ідеалі повинні формулюватися до початку проведення діалогу. Теорії змін дають відповідь на запитання, на який тип результатів потрібно звертати більше уваги в оцінюванні довгострокових результатів – зміни щодо людей чи зміни щодо інституціоналізації, і на якому саме рівні. Варто підкреслити, що формулювання теорії змін є кращою практикою, особливо для комплексних, а відтак довготривалих діалогів, тоді як для короткотривалих діалогів, наприклад, які проводяться у формі разової зустрічі, формулювання теорії змін не обов'язкове, достатньо сформулювати мету і результат(и) діалогу.

Таблиця 5. Приклади теорій змін для діалогів різних типів

Тип діалогу/ предмет діалогу	Приклад теорії змін	Фокус в оцінюванні довгострокових результатів (впливу)
<p><b>Діалог, орієнтований на трансформацію (діалог щодо цінностей)</b></p>	<p>Якщо ми змінимо ставлення /сприйняття учасників діалогу щодо... (конкретних конфліктних питань в суспільстві, соціальної групи тощо), то вони будуть передавати ці зміни на ширше коло людей поза діалогом, і так набереться критична маса людей, через яку діалогова культура стане звичною в суспільстві (громаді, регіоні, інституції тощо).</p>	<p>Фокус на поширення діалогового підходу горизонтально – що більше людей в цій спільноті/громаді дізнаються про діалогові підходи і застосують їх, то стійкішими будуть довгострокові результати. Може також відбутися інституціоналізація діалогу (хоч і не була метою).</p>
<p><b>Діалог у громаді щодо конкретних дій (потребує прийняття рішення учасниками діалогу)<sup>9</sup></b></p>	<p>Якщо учасники діалогу змінять своє сприйняття та поведінку і розв'яжуть свою проблему через інклюзивний діалоговий підхід, вони зможуть запровадити діалоговий підхід для ухвалення рішень у своїй громаді так, щоб більше людей та інтересів було залучено до ухвалення рішень та до запобігання конфліктам у майбутньому.</p>	<p>Фокус на інституціоналізацію діалогового підходу в громаді – запровадження конкретних механізмів (зміна в статуті громади щодо механізму ухвалення рішень, запровадження постійних діалогових майданчиків або «діалогових ініціативних груп» тощо). Можуть також відбутися важливі й неочікувані трансформаційні зміни і серед учасників діалогу, і серед членів громади, які не брали участі в діалозі, які теж варто ідентифікувати та зафіксувати.</p>

<sup>9</sup> «Розв'язання проблеми» може охоплювати вирішення конфлікту в громаді, розроблення і прийняття стратегічних документів, планів, розроблення та імплементацію нових програм розвитку або грантових заявок, спільної діяльності тощо.

<p><b>Діалог для розроблення або впровадження публічних політик на запит центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ)</b></p>	<p>Якщо особи, відповідальні за розроблення політик, усвідомлять і цінуватимуть додану вартість від застосування діалогового підходу в процесі розроблення і впровадження політик, то через інкорпорацію діалогового підходу вони змінять систему розроблення політик на більш інклюзивну.</p>	<p>Фокус на інституціоналізацію діалогу у розробленні рішень ЦОВВ на національному рівні (створюються постійні міжвідомчі робочі групи, до яких входять представники громадянського суспільства, інституціоналізуються дієві формати публічних консультацій тощо). Можуть бути важливі й неочікувані зміни щодо людей, які брали участь в діалозі, і поза діалогом, а також інституційні зміни на нижчих рівнях (на рівні областей або громад), які теж варто ідентифікувати й зафіксувати.</p>
--	--	---

Теорія змін специфічна для кожного діалогу, але наведені приклади повинні допомогти у формулюванні теорій змін для конкретних діалогів та зорієнтувати оцінювача/ку в процесі визначення можливих довгострокових результатів.

### Процес оцінювання

Етапи оцінювання довгострокових результатів зображено на рис. 3.



Рис. 3. Етапи оцінювання довгострокових результатів

Розгляньмо кожен з етапів детальніше.

#### 1. Кабінетне дослідження

Оскільки можливий варіант, коли оцінювання довгострокових результатів здійснюватиме оцінювач/ка, не залучений/на до попередніх етапів оцінювання, то важливо, щоб він/вона мали доступ до всіх звітів оцінювання, якщо попереднє оцінювання робили інші оцінювачі.

На цьому етапі оцінювач/ка ознайомлюється з результатами попередніх оцінювань та здійснює кабінетне дослідження, щоб зрозуміти, наскільки

**сталими** є первинні результати, та чи відбувся **трансфер** – чи відбулася певна інституціоналізація зміни або поширення результатів на людей поза діалогом.

Кабінетне дослідження може бути як дослідження відкритих джерел, так і документів, наданих фасилітаторами, представниками громади, органами місцевого самоврядування тощо. Наприклад, через кабінетне дослідження можна з'ясувати такі питання щодо **діалогу в громаді**:

- Чи є інформація в медіа та соціальних мережах про проведений діалог, якої мети він досяг, і що сталося з цим результатом після проведення діалогу? (Якщо діалог не був конфіденційним.)
- Чи є інформація в медіа та соціальних мережах про учасників діалогу, як склалась їхня доля після проведеного діалогу, які в них нові досягнення тощо? (Якщо діалог не був конфіденційним.)
- Чи є інформація в медіа та соціальних мережах про нові ініціативи, які запроваджені після проведення діалогу, але відбулись саме завдяки діалогу тощо? Чи залучається до цих ініціатив більше представників громади або органів місцевого самоврядування?(Якщо діалог не був конфіденційним.)
- Чи інтегровано діалог, як механізм ухвалення рішень, до документів органів місцевого самоврядування (статутів, стратегій, програм, планів, політик тощо)? Чи є про це інформація на сайтах цих органів?
- Чи починають в публічному дискурсі громади (на зібраннях, в соціальних мережах тощо) обговорюватися (в конфліктно чутливий спосіб) теми, які замовчувались раніше? Чи є про це свідчення в медіа або на вебсайтах?
- Чи починають в публічному дискурсі з'являтися різні погляди/ оцінки подій, які громада сприймає як ті, що мають право на існування? Чи є про це свідчення в медіа або на вебсайтах?

Цей перелік не є вичерпним і залежить від діалогу, який оцінюється, але в будь-якому разі кабінетне дослідження – важливий елемент процесу оцінювання. Орієнтовний перелік питань для визначення довгострокових результатів наведено в Додатку 4.

## **2. «Тестування» первинних результатів**

Зрозуміло, що визначити, наскільки сталими є первинні результати, та чи відбулося перенесення результатів за межі діалогу, лише за допомогою

кабінетного дослідження неможливо. Потрібно «протестувати» первинні результати з учасниками діалогу та стейкхолдерами, з тими, які не брали участі у діалозі також. Для цього оцінювач/ка проводить низку напівструктурованих інтерв'ю/фокус-груп.



**Важливо:**

- ✓ *В оцінюванні впливу бажано збільшити кількість інтерв'ю з представниками кожної групи учасників діалогу до 3-4-х осіб від кожної групи.*

Для проведення інтерв'ю/фокус-груп фахівець з оцінювання складає список питань/гайд, адаптований до конкретного діалогу, та узгоджує його з фасилітаторами. Як і у випадку з первинними результатами, нам важливо не лише засвідчити факт настання зміни, але й підтвердити її наявність **(сталість)** на момент оцінювання довгострокових результатів. Питання до респондентів має бути сформульовано в максимально зрозумілій і конкретній манері, тобто замість запитання «Чи є зміна сталою?» варто запитати «Чи Ви й далі збираєтеся, щоб обговорювати питання... (назвати конкретне питання, навколо якого був побудований діалог)?», «Чи долучилися до Вашої громадської ініціативи нові люди?», «Чи проводили Ви зустрічі з урахуванням Вашого досвіду в діалозі для того, щоб розв'язувати інші питання у громаді? Якщо так, то які?» або «Чи змінився Ваш підхід до проведення зустрічей для розв'язання інших питань у громаді? Якщо так, то як саме?» тощо.

Окрім сталості результатів, нам також важливо отримати підтвердження того, що відбувся **«трансфер»** результатів за межі діалогу – до інших людей у громаді або спільноті (членів родини, членів трудового колективу, представників громади), які не брали безпосередньої участі в діалозі, та/або інституціоналізація діалогових підходів у спільноті, громаді або на національному рівні. Це також визначається під час напівструктурованих інтерв'ю/фокус-груп з учасниками діалогу та стейкхолдерами.



**Важливо:**

- ✓ *Для «тестування» трансферу результатів за межі діалогу необхідно проводити інтерв'ю/фокус-групи зі стейкхолдерами і залученими до діалогу, і тими, які не брали в ньому участі (члени родини, члени трудового колективу, представники громади тощо).*

Слід зауважити, що ми не проводимо додаткового раунду інтерв'ю/фокус-груп. Обидва елементи (і сталість результатів, і їх трансфер) визначаються під час одного інтерв'ю/фокус-групи.

Як і у випадку визначення первинних результатів, у цьому випадку бажано під час інтерв'ю/фокус-групи застосовувати метод «відкритого пошуку». Важливо, щоб під час інтерв'ю/фокус-групи оцінювач/ка отримав/ла інформацію не лише про досягнуті результати, а також про фактори, що сприяли/заважали їх отриманню.

Важливо також у визначенні впливу переконатися, що результати були досягнуті саме завдяки проведеному діалогу. Для цього під час інтерв'ю потрібно ставити відповідні запитання, зокрема: «На Вашу, думку, чи вдалося б розв'язати питання без участі в діалозі?», «Як Ви думаєте, що саме допомогло розв'язати це питання?» тощо.

За потреби можна доповнити інструменти оцінювання опитуванням ширших груп, які могли відчувати зміни завдяки діалогу. Це може бути опитування членів громади, трудового колективу тощо.

Оцінювач/ка може застосовувати певні матеріальні стимули, наприклад, оплачувати участь у фокус-групових дискусіях та інтерв'ю, щоб заохотити ширше коло учасників діалогу брати участь у збиранні даних. Зрозуміло, що на це потрібно закласти до бюджету відповідні кошти.

Результатом цього етапу стане формування нового, найімовірніше коротшого списку підтверджених довгострокових результатів у процесі діалогу.

### **3. Формування переліку результатів**

Перелік довгострокових результатів фактично складатиметься з двох частин: (1) сталі зміни щодо мети діалогу і сприйняття, ставлення та поведінки учасників діалогу, та (2) зміни, які були передані за межі діалогу («трансфер», включно з трансформаційними змінами людей в громаді/спільноті та інституційними змінами в громаді/спільноті або на іншому рівні).

### **4. Звітування**

На фінальному етапі оцінювач/ка готує звіт, в якому висвітлює досягнення всіх типів результатів, отриманих під час проведення діалогу.

Звіт обов'язково повинен містити рекомендаційну частину та уроки, врахування яких допоможе підвищити ефективність діалогів.

За результатами оцінювання доцільно провести валідаційний семінар, на який запросити і фасилітаторів, й учасників діалогу та стейкхолдерів. Втім, це не є обов'язково, адже тематика діалогу може бути занадто чутливою для такого інструменту.



**Важливо:**

✓ У звіті має бути збережена конфіденційність учасників діалогу.

Орієнтовна структура звіту за результатами оцінювання є у Додатку 5.

## 7. Врахування позиції замовників

Під час оцінювання важливо також зрозуміти та врахувати перспективу/бачення замовників діалогу. Причому це стосується усіх типів описаних вище результатів. Наприклад, ініціатива і запит на проведення діалогів часто надходить від органів місцевого самоврядування. Однак самі представники влади часто не беруть участі в самих діалогових процесах, але є основними бенефіціарами та замовниками такого процесу (наприклад, між місцевими активістами і представниками соціальних служб). Для цього може бути використана окрема анкета для замовників, для розроблення якої можна використати питання анкети самооцінювання фасилітатора/ки. Іншим варіантом отримання зворотного зв'язку від замовників може бути проведення інтерв'ю, питання для якого можна також сформулювати, спираючись на анкету самооцінювання фасилітатора/ки.

## 8. Основні кроки: короткий підсумок

Таким чином, ми можемо підсумувати, які кроки потрібно здійснити при оцінюванні:

Таблиця 6. Основні кроки

Коли	Що має бути зроблено
<b>Перед останньою діалоговою зустріччю</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Фасилітатори ознайомлюють оцінювача/ку з особливостями діалогу, контекстом його проведення, інформують про можливі сенситивні та травмачутливі аспекти.</li><li>2. Оцінювач/ка спільно з фасилітаторами адаптовують анкету самооцінювання фасилітатора/ки та анкету учасників діалогу до діалогу, що оцінюється (обирають з «банку можливих змін» ті зміни, які підходять до специфіки діалогу, що оцінюється). Анкети мають бути синхронізовані між собою.</li><li>3. Оцінювач/ка або менеджер/ка проєкту переводять адаптовані анкети в електронний формат або видрукують за кількістю учасників.</li></ol>
<b>На останній діалоговій зустрічі</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Фасилітатори інформують учасників про проведення оцінювання, наголошуючи на тому, що метою оцінювання є покращення діалогу як інструменту, і просять заповнити анкету. Фасилітатори також запрошують охочих взяти участь у подальших інтерв'ю/фокус-групах.</li><li>2. Фасилітатори заповнюють анкету самооцінювання фасилітатора/ки.</li><li>3. Заповнені анкети отримує оцінювач/ка.</li></ol>
<b>Одразу після останньої діалогової зустрічі (не більше двох тижнів)</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Фасилітатори заповнюють анкету самооцінювання фасилітатора/ки, якщо це не було зроблено на останній діалоговій зустрічі, або оцінювач/ка заповнює анкету на основі інтерв'ю з фасилітаторами.</li><li>2. Оцінювач/ка аналізує заповнені анкети та а) проводить уточнювальне інтерв'ю з фасилітаторами; б) формує перелік первинних результатів в) розробляє перелік питань для інтерв'ю/гайд для фокус-груп, які погоджує з фасилітатором/кою.</li></ol>

**Невдовзі після останньої діалогової зустрічі (1-4 тижні)**

1. Фасилітатори допомагають оцінювачу/ці скласти перелік респондентів для інтерв'ю/фокус-груп та надають контакти/запрошують їх до участі.
2. Оцінювач/ка проводить напівструктуровані інтерв'ю/фокус-групи з учасниками діалогу та за потреби із замовниками.
3. На основі аналізу анкет та результатів інтерв'ю/фокус-груп оцінювач/ка готує звіт щодо досягнення мети діалогу, первинних результатів та надає рекомендації щодо покращення процесу діалогу.

**Коли ухвалено рішення про оцінювання довгострокових результатів (впливу) (6 місяців і більше після останньої діалогової зустрічі)**

**Перші кроки відрізняються залежно від того, чи проводилося оцінювання діалогу як процесу та первинних результатів.**

**Варіант 1.** Оцінювання діалогу як процесу та первинних результатів було проведено.

1. *Якщо попередні етапи оцінювання здійснював інший експерт(ка) з оцінювання,* фасилітатори а) передають оцінювачу/ці звіт з попередніх етапів оцінювання та б) ознайомлюють оцінювача/ку з особливостями діалогу, контекстом його проведення, інформують про можливі сенситивні та травмачутливі аспекти.

**Варіант 2.** Оцінювання діалогу як процесу та первинних результатів не було проведено.

1. Фасилітатори ознайомлюють оцінювача/ку з особливостями діалогу, контекстом його проведення, інформують про можливі сенситивні та травмачутливі аспекти.
2. Фасилітатори заповнюють анкету самооцінювання фасилітатора/ки в частині, що стосується первинних результатів.

Оцінювач/ка аналізує заповнену анкету та за потреби проводить уточнювальне інтерв'ю з фасилітаторами, щоб сформулювати перелік результатів, які будуть тестуватися на сталість та поширення за межі діалогу.

### **Наступні кроки однакові для обох варіантів**

- Оцінювач/ка проводить кабінетне дослідження.
- Оцінювач/ка формулює питання для напівструктурованих інтерв'ю/гайд для фокус-груп та погоджує їх з фасилітаторами.
- (опційно) Оцінювач/ка формує питання анкети для ширшого кола стейкхолдерів.
- Фасилітатори допомагають оцінювачу/ці скласти перелік респондентів для інтерв'ю/фокус-груп та надають контакти/запрошують їх до участі.
- Оцінювач/ка проводить напівструктуровані інтерв'ю/фокус-групи з учасниками та іншими групами стейкхолдерів, щоб визначити, які з первинних результатів є сталими, чи відбувся трансфер результатів за межі діалогу, та ідентифікувати інші результати діалогу. Також може проводитися інтерв'ю із замовниками, якщо це було передбачено умовами проведення оцінювання.
- (опційно) Оцінювач/ка проводить анкетування ширшого кола стейкхолдерів.
- На основі аналізу результатів кабінетного дослідження та інтерв'ю/фокус-груп (та за наявності результатів анкетування) оцінювач/ка готує звіт щодо досягнутих довгострокових результатів і факторів, що сприяли/заважали їх отриманню. Звіт також може містити рекомендації щодо покращення діалогу.

Для оцінювання первинних результатів учасники діалогу по суті заповнюють одну анкету, яка складається з двох частин (оцінювання діалогу як процесу та визначення первинних результатів). Це рекомендується зробити під час останньої зустрічі, оскільки після неї зробити це буде набагато важче.

Бажано, щоб для оцінювання первинних результатів анкета самооцінювання фасилітатора/ки була заповнена не пізніше двох тижнів після останньої діалогової зустрічі. Це стосується обох варіантів: і коли анкету самооцінювання заповнює фасилітатор/ка, і коли її заповнює оцінювач/ка за результатами інтерв'ю. Інтерв'ю з учасниками також бажано

провести не пізніше двох тижнів після останньої спільної діалогової зустрічі. Фасилітатори повинні допомогти оцінювачу/ці сконтактувати з учасниками діалогу та призначити інтерв'ю. В окремих випадках інтерв'ю можна провести одразу після останньої спільної зустрічі.

Оцінювання довгострокових результатів здійснюється не раніше як за шість місяців після закінчення діалогу.



**Важливо**, щоб фасилітатори діалогу допомогли оцінювачу/ці встановити контакт з учасниками діалогу та іншими стейкхолдерами.

Оцінювання є дорогим і тривалим процесом, який не може і не повинен ставати обов'язковою частиною діалогу. Тому, базуючись на наведеному вище переліку кроків, ми пропонуємо, щоб частину, пов'язану з оцінюванням довгострокових результатів, було віднесено безпосередньо до процесу оцінювання і фінансовано окремо.

# Анкета самооцінювання фасилітатора/ки

## Частина перша. Оцінювання діалогу як процесу

### Якість організації діалогу

**1.** Які з частин конфлікт-аналізу було проведено перед початком діалогових зустрічей? *(багатоваріантна відповідь)*

- Аналіз контексту та історії конфлікту/ситуації
- Аналіз причин конфлікту/ситуації
- Аналіз інтересів сторін і владних відносин між ними (відносної сили)
- Аналіз стейкхолдерів
- Аналіз очікувань потенційних учасників діалогу
- Аналіз потенційних ризиків
- Конфлікт-аналіз не проводився.

**2.** Якщо деяких частин аналізу не було проведено, поясніть, будь ласка, чому. *(відкрите запитання)*

**3.** Чи був конфлікт-аналіз гендерночутливим?

- Так
- Частково
- Ні.

*Якщо Ви зазначили «Ні» або «Частково», то поясніть, будь-ласка, чому. (відкрите запитання)*

**4.** Чи було під час конфлікт-аналізу приділено увагу інтересам вразливих та маргіналізованих груп?

- Було приділено належну увагу.
- Було приділено певну увагу.
- Не було приділено уваги взагалі.
- Діалог не передбачав залучення таких груп.

**5.** Якщо уваги не було приділено, то чому? *(багатоваріантна відповідь)*

- Ці групи не є цільовими для діалогу.
- Важко визначити, хто саме належить до таких груп.
- Не вистачило досвіду.
- Не розумію, для чого це взагалі робити.

**6.** Скільки жінок і представників вразливих груп взяли участь в діалозі? Вкажіть, будь ласка, кількість для кожної категорії.

- Жінок
- Представників вразливих груп.

**7.** Чи було розроблено дизайн діалогового процесу та кожної діалогової зустрічі окремо?

- Так, було розроблено дизайн діалогового процесу та кожної діалогової зустрічі окремо.
- Було розроблено дизайн діалогового процесу, але дизайну кожної діалогової зустрічі не було розроблено.
- Було розроблено дизайн кожної діалогової зустрічі, але дизайну діалогового процесу загалом не було розроблено.
- Не було розроблено дизайну.

*Якщо ні, то чому? (відкрите запитання)*

**8.** Яким чином було поінформовано учасників про мету діалогу, очікування щодо їхньої участі, інші правила?

- Через надсилання індивідуальних запрошень
- Усно на попередніх зустрічах
- Інформування не відбувалось
- Інше (поясніть, будь ласка).

*Якщо інформування не відбувалося, то чому? (відкрите запитання)*

**9.** Будь ласка, коротко опишіть, як мету діалогу/зустрічі було узгоджено із замовниками та учасниками? (відкрите запитання)

**10.** На Вашу думку, чи була в учасників можливість обговорити мету і результати діалогу та внести свої корективи на початку діалогу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Якщо Ви зазначили «Ні» або «Частково», то чому? (відкрите запитання)*

**11.** Оцініть, будь ласка, наскільки чітко було визначено мету та очікувані результати діалогу?

- Дуже чітко
- Достатньо чітко
- Не дуже чітко
- Зовсім не чітко/не визначено.

*Якщо Ви зазначили «Не дуже чітко» або «Зовсім не чітко/не визначено», то чому? (відкрите запитання)*

**12.** Чи проводили фасилітатори попередні зустрічі з потенційними учасниками діалогу?

- Так
- Ні.

*Якщо Ви зазначили «Так», то вкажіть, будь ласка, скільки зустрічей та з якими стейкхолдерами було проведено та в якому форматі (онлайн чи офлайн). Якщо «Ні», то поясніть, будь ласка, чому.*

## **Дотримання основних принципів проведення фасилітованого діалогу**

Оцініть, будь ласка, наскільки, на Вашу думку, під час проведення діалогу було дотримано його основних принципів:

### **Принцип 1. Добровільність участі**

**13.** Чи всі учасники брали участь в діалозі за власним бажанням, виходячи з розуміння його необхідності?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**14.** Чи усвідомив/ла кожен/на учасник/учасниця свою відповідальність сприяти досягненню мети діалогу (наприклад, участь у всіх необхідних зустрічах)?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**15.** Яким чином було забезпечено згоду учасників на участь в діалоговому процесі? *(відкрите запитання)*

### **Принцип 2. Самовизначення учасників**

**16.** Чи усвідомлювали учасники, що вони самі відповідають за свої рішення в діалозі?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**17.** Чи відчувався будь-який тиск на учасників з боку фасилітаторів, замовників, організаторів або інших учасників під час діалогу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Якщо Ви зазначили «Так» або «Частково», поясніть, будь ласка, з боку кого саме та як це виявлялося. (Відкрите запитання)*

### **Принцип 3. Інклюзивність діалогу**

**18.** Чи було залучено до діалогу представників усіх зацікавлених сторін (стейкхолдерів)?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**19.** Чи доклали організатори та фасилітатори зусилля, щоб залучити учасників з різним досвідом і різними поглядами на предмет обговорення в діалозі?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**20.** Чи продумали організатори та фасилітатори можливість для залучення представників вразливих і маргіналізованих груп (навіть якщо вони не безпосередньо дотичні до предмета обговорень в діалозі)?

- Так
- Ні
- Частково
- Участь таких груп не передбачено специфікою діалогів.

*Коментар (якщо є).*

### **Принцип 4. Ключова роль фасилітатора**

**21.** Чи створили фасилітатори безпечний простір для дискусії, де всі учасники мали змогу пояснити свою думку без примусу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**22.** Чи було узгоджено правила спілкування та ухвалення рішень в діалозі?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**23.** Чи керували фасилітатори процесом діалогу безсторонньо, не виокремлюючи жодної зі сторін?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

## **Принцип 5. Конфіденційність процесу**

**24.** Чи було чітко визначено та узгоджено правила конфіденційності участі?

- Так
- Ні
- Частково.

*Якщо Ви зазначили «Так», то напишіть, будь ласка, яким чином було забезпечено конфіденційність. Якщо Ви зазначили «Ні» або «Частково», то напишіть, будь ласка, чому, що завадило Вам. (Відкрите запитання)*

**25.** Чи було, на Вашу думку, зрозуміло учасникам, яку інформацію вони можуть поширювати і яким способом, а якої не можуть поширювати?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

## **Принцип 6. Роль організаторів**

**26.** Оцініть, будь ласка, наскільки діалог був забезпечений усіма необхідними ресурсами:

Види ресурсів	Повністю забезпечений	Частково забезпечений	Не забезпечений	Цей вид ресурсу не потрібен для цього діалогу
Приміщення				
Фінансові ресурси				
Людські ресурси, зокрема, навички та знання фасилітаторів				
Час на проведення діалогу				
Якісне харчування учасників, фасилітаторів та організаторів				
Інше (поясніть, будь ласка)				

**27.** Якщо якісь види ресурсів було забезпечено частково або не було забезпечено, то які саме, чому і наскільки? *(Відкрите запитання)*

**28.** Яку ще допомогу від замовників та організаторів Ви хотіли б отримати, щоб поліпшити організування та проведення діалогу? *(Відкрите запитання)*

**29.** Чи створили організатори умови для безпеки учасників та конфіденційності процесу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**30.** Чи взаємодіяли організатори та фасилітатори конструктивно?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

## **Принцип 7. Усвідомленість та відповідальність**

**31.** Як організатори чи/та фасилітатори були готові працювати з позиціями, що суперечать їхнім власним, або реально з ними працювали? Наведіть, будь ласка, приклади. *(Відкрите запитання)*

## **Принцип 8. Баланс сил**

**32.** Чи було докладено зусиль для уникнення маніпуляції з боку сильнішої сторони?

- Так
- Ні
- Частково.

*Поясніть, будь ласка (відкрите запитання).*

## **Принцип 9. Системність та структурованість**

**33.** Чи відповідав дизайн процесу аналізу ситуації, запиту учасників або потребам громади?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

## **Принцип 10. Травмачутливість**

**34.** Чи було враховано емоційний стан учасників у процесі організування та проведення діалогу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**35.** Чи було достатньо часу на відпочинок і відновлення на зустрічах та/або між зустрічами?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**36.** Чи було вибрано місце проведення так, щоб воно було безпечним, комфортним і нейтральним та не провокувало ретравматизації учасників (повторного інтенсивного переживання минулого травматичного досвіду)?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**37.** Чи було виділено ресурси для фасилітаторів на можливість одержати підтримку, зокрема професійну психологічну підтримку, супервізію (професійну консультацію та підтримку від досвідченого колеги (супервізора) для аналізу своєї практики) або іншу допомогу колег?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

## Частина друга. Первинні результати

### Досягнення мети діалогу

**38.** Сформулюйте, будь ласка, мету діалогу, яку було погоджено на початку діалогу з учасниками. *(Відкрите запитання)*

**39.** Чи було досягнуто цієї мети?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**40.** Будь ласка, конкретизуйте досягнуті результати. Якщо результати були орієнтовані на конкретні продукти, вкажіть конкретні дані, наприклад, назву документа, конфлікт між ким було вирішено, які принципи взаємодії або канал комунікації напрацьовано тощо, за умови, що ця інформація не є конфіденційною. *(Відкрите запитання)*

**41.** Якщо діалог мав на меті ухвалити рішення або напрацювати конкретні продукти, будь ласка, зазначте тип таких результатів. Будь ласка, зазначте всі результати, які, на Вашу думку, було досягнуто.

- Розроблено документ (меморандум, план дій, політику тощо).
- Розроблено пропозиції до потенційного документа.
- Розроблено принципи взаємодії.
- Вирішено конфлікт.
- Налагоджено постійний канал комунікації.
- Інше *(поясніть, будь ласка).*

**42.** Наскільки рішення, погоджені на останній діалоговій зустрічі (якщо такі були), мають план впровадження (наскільки кожний/а знає, що і як робити далі)?

- Напрацьовані рішення мають чіткий та зрозумілий план впровадження.
- Напрацьовані рішення не мають чіткого плану впровадження, але є ідеї/наміри втілювати їх у життя.
- Напрацьовані рішення не передбачають подальших дій/кроків.

*Поясніть, будь ласка, свою відповідь.*

## Трансформаційні зміни учасників діалогу

**43.** Чи здобули учасники нові знання та навички завдяки діалогу?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо учасники здобули якісь знання і навички, то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники набули таких навичок:
  - саморефлексії щодо себе самих;
  - комунікації (активного слухання, постановки питань тощо).
- ✓ Вони також здобули знання:
  - про ситуацію або проблематику, яка обговорювалась в діалозі;
  - про цінність та процедури діалогу.
- ✓ Учасники говорять про те, що вони здобули нові знання і навички, зокрема в чатах і групах.
- ✓ Учасники намагаються застосовувати ці навички та знання в інших сферах, наприклад, у родині, на робочому місці.
- ✓ Є свідчення цього від людей поза колом діалогу або в інших джерелах (соцмережах, у медіа тощо).

**44.** Чи усвідомили учасники діалогу свою належність до громади/спільноти?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники почали частіше вживати займенник «МИ» (рух від «Я» до «Ми»), назви своїх спільнот («Ми, мешканці громади», «Ми, журналісти», «Ми, активісти»).
- ✓ Учасники почали цікавитись подіями/інтересами громади/спільноти, не пов'язаними безпосередньо з темою діалогів.
- ✓ Учасники почали генерувати ідеї, спрямовані на поліпшення життя в громаді/існування спільноти.
- ✓ Учасники говорять про те, що поліпшення життя громади/спільноти позитивно вплине на їхнє життя.

**45.** Чи усвідомили учасники діалогу свою роль та відповідальність (чи підвищилась їхня суб'єктність)?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники почали сприймати мешканців громади/членів спільноти як групу людей, що здатна згенерувати рішення та відповідно їх виконати («Відтепер ми будемо спільно визначати, на що витратити кошти в громаді», «Всі разом ми зможемо подолати ці складнощі...»).
- ✓ Учасники стали менше вживати або перестали вживати фрази на кшталт «Це від нас не залежить», «Ось коли влада зміниться, тоді...», «Це неможливо зробити». Замість цих фраз учасники вживають активніші фрази - «Ми це можемо», «Я це можу», «Для того, щоб ХХХ, треба зробити УУУ».
- ✓ Учасники дають конкретні пропозиції для розв'язання проблеми.
- ✓ Учасники беруть конкретні зобов'язання і їх виконують (проговорюють «Я готовий/готова зробити...» або розповідають, як вони вже це зробили).
- ✓ Учасники починають фіксувати домовленості (будь-якого формату) у процесі діалогу.

**46.** Чи підвищилось/сформувалось відчуття особистої безпеки учасників?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Деякі учасники починають говорити після того, як якийсь час мовчали.
- ✓ Учасники розповідають свої особисті історії від першої особи, не намагаючись «прикритись» узагальненнями (не «Ми переселенці...», а «Моя історія така...»; не «Ми ветерани», а «Я, як учасник/ця бойових дій...»).
- ✓ Учасники обговорюють контроверсійні, неприємні питання, які раніше не обговорювались, уникаючи звинувачень в бік інших.
- ✓ Учасники демонструють вищу відкритість та впевненість на невербальному рівні (голос, жести, поза, інтонація).

**47.** Чи помітили Ви в учасників діалогу зміни/розширення бачення питань, які обговорювались в діалозі?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники усвідомлюють свою попередню непоінформованість в конкретних питаннях («Я недостатньо був/була обізнаний/на в цьому питанні...», «Раніше я не думав/ла про це», «Мені потрібно більше інформації про...»).
- ✓ Учасники уникають необґрунтованих узагальнень, наприклад, визнають, що можуть не знати всіх аспектів служби в ЗСУ, якщо лише один знайомий служить в ЗСУ.
- ✓ Учасники починають висловлюватися про ширше бачення проблеми, використовуючи більше фактів, більше джерел інформації.
- ✓ Учасники починають бачити в процесі діалогу інших стейкхолдерів (які ще не беруть участі в діалозі) та пропонувати залучати їх до діалогу.
- ✓ Учасники відходять від своїх попередніх позицій та усвідомлюють помилкове сприйняття ситуації («Тепер я думаю не так», «Напевно, я був/була не правий/права щодо...»).
- ✓ Учасники намагаються зрозуміти наслідки розв'язання або нерозв'язання проблеми, ставлять питання щодо цього.
- ✓ Учасники починають уточнювати й розширювати варіанти розв'язання проблеми та пропонувати нові варіанти її розв'язання.
- ✓ Одноваріантність в оцінках, які висловлюють учасники, починає змінюватись на багатоваріантність (в дискурсі учасників діалогу перестають домінувати дві протилежні думки, а кількість думок, наративів збільшується).

**48.** Чи зник в учасників страх конфлікту (якщо такий був на початку діалогу)?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники визнають існування суперечностей.
- ✓ Учасники вживають слово «конфлікт».
- ✓ Учасники говорять про потенційні можливості, що можуть виникнути в разі вирішення конфлікту.

**49.** Чи відбулись трансформації особистості учасників діалогу?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники говорять про внутрішні зміни, що з ними сталися (пошук нових сенсів життя, нових ідей, нових людських контактів тощо).
- ✓ Учасники розповідають про свій подальший саморозвиток (нові захоплення, проходження освітніх програм, тренінгів; зміну професійної діяльності, що сталися завдяки їхній участі в діалозі). Важливо, що мова йде про зміни, які вже відбулися, а не про ті, які лише в планах.
- ✓ Учасники зазначають зміну своїх переконань або позицій, говорять про розширення попереднього уявлення про ситуації чи учасників: «Я тепер ставлюся по-іншому до питання, до людей певної групи, до підходів, якими можна розв'язати це питання». В учасників підвищилась ініціативність або громадська активність, наприклад, учасники діалогу ініціюють створення нових ініціативних груп, громадських об'єднань, або беруть у них участь.
- ✓ Учасники намагаються застосовувати навички, набуті під час діалогу, в інших сферах, наприклад, у родині, на робочому місці.

**50.** Чи покращилось в учасників ставлення до інших учасників діалогу і людей поза діалогом і/або зміцнились стосунки з ними (регуманізація інших людей, визнання іншого/іншої)?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники в розмові перестали ідентифікувати своїх опонентів чи інші групи людей як знеособлені, наділені тільки негативними рисами чи мотивами.
- ✓ Учасники стають менше упередженими й позбуваються стереотипів щодо інших людей («Усі представники влади корумповані», «Активісти тільки вміють говорити»).
- ✓ Учасники почали висловлюватися про позитивні риси своїх опонентів.
- ✓ Учасники почали ставитись до іншого досвіду, інтересів, потреб (досвіду, інтересів, потреб інших) як до теж можливих і легітимних, вони цікавляться думкою інших людей.
- ✓ Учасники утримуються від висміювання/знецінювання досвіду, потреб, інтересів, страхів та побоювань інших та намагань це оцінити.
- ✓ В мові учасників зменшується кількість узагальнень - не «Ви всі влада...», а конкретно «Ви, Іван Іванович...».
- ✓ В мові учасників меншає звинувачень або звинувачення замінюються на питання про прояснення мотивів іншого/іншої.
- ✓ Учасники замість бачити «проблеми в іншому» бачать спільну проблему, стають «партнерами в конфлікті», тобто в мові учасників з'являються фрази на кшталт «Ми в одному човні», «Нам потрібно це вирішувати спільно» (перехід від «Ми - вони» до «Ми в одному човні»).
- ✓ Учасники слухають інших/демонструють навички активного слухання.
- ✓ Учасники виявляють емпатію та зацікавлення до висловлювань співрозмовника чи використовують рефреймінг у спілкуванні.
- ✓ Учасники намагаються не давати порад (якщо їх про це не просять).
- ✓ Учасники почали уточнювати, прояснювати, ставити запитання. Учасники демонструють здатність фокусуватися на розв'язанні проблеми, готовність шукати рішення, що будуть взаємоприйнятні для різних сторін, стейкхолдерів.

**51.** Чи відбувся перехід учасників діалогу до якіснішої комунікації з іншими учасниками під час діалогу?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.

- ✓ Учасники починають більше спілкуватися між собою поза тематикою діалогу, на особисті теми тощо, під час перерв у діалогових зустрічах або між діалоговими зустрічами.
- ✓ Учасники починають спілкуватися ширшим колом, а не тільки своїми групками, наприклад, сідати з представниками інших груп за обіднім столом.
- ✓ Учасники створюють спільні групи в соціальних мережах або месенджерах для комунікації між собою.
- ✓ Учасники почали вживати більш чутливу мову, тобто перестали вживати узагальнення одне щодо одного, таврувальні або недоречні назви, неконфлікточутливі жарти.
- ✓ Учасники використовують між собою конструктивний гумор, який зрозумілий тільки учасникам діалогу (особливо, коли діалог довготривалий).
- ✓ Сформувалася власна мова учасників діалогу, спільні спогади (особливо, коли діалог довготривалий).
- ✓ Учасники діалогу досягають мінімальних домовленостей між собою щодо «червоних меж» (чого ми НЕ робимо).
- ✓ Учасники діалогу починають самі стежити за дотриманням правил і принципів діалогу під час діалогу (а не тільки сподіваються на фасилітатора/ку).
- ✓ Учасники розподіляють виконання завдань/функцій між усіма учасниками.
- ✓ Учасники погоджують бачення щодо наступних кроків після діалогової зустрічі або після закінчення діалогу.

**52.** Чи почала взаємодія учасників в діалозі та поза ним орієнтуватися на спільні дії?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.

- ✓ Учасники починають діяти разом та запроваджувати якісь ініціативи поза діалогом з допомогою фасилітаторів/ організаторів діалогу і самостійно.
- ✓ Учасники розповідають про такі ініціативи іншим (особисто, через соціальні мережі, месенджери тощо).

- ✓ Учасники діалогу самі ініціюють або залучені до створення нових ініціативних груп, громадських об'єднань.
- ✓ Учасники діалогу долучаються до діяльності ініціативних груп, громадських об'єднань.

**53.** Чи відбулась легітимізація дискримінованих/вразливих груп у громаді/спільноті (у разі їх долучення до діалогу або відповідної теми діалогу)?

- Так
- Ні
- Ця зміна недоречна для цього діалогу.

*Якщо Ви зазначили «Так», то конкретизуйте, будь ласка, в чому це виявлялося, використовуючи наведені у вставці пункти як підказку.*

- ✓ Учасники починають говорити про дискриміновані та вразливі групи в громаді.
- ✓ Учасники починають визнавати важливість ролі інших, особливо дискримінованих, груп у громаді/спільноті.
- ✓ Учасники починають говорити про те, що вони можуть зробити для зміни ситуації щодо дискримінованих/вразливих груп у громаді/спільноті.
- ✓ Учасники почали думати про інтереси дискримінованих і вразливих груп та потенційні теми для їх залучення.
- ✓ Учасники почали обговорювати, що можливо зробити для зміни ситуації щодо дискримінованих/вразливих груп у громаді/спільноті.
- ✓ Учасники почали пропонувати або запрошувати представників дискримінованих груп до процесу діалогу (визнавати їхнє право та потенціал брати участь в ухваленні рішень).

### **Можливі варіанти поширення результатів діалогу поза діалогом, інституціоналізація результатів діалогу або самого механізму діалогу**

Якщо діалог довготривалий, то такі зміни можуть настати вже до останньої діалогової зустрічі, і їх важливо зафіксувати за допомогою таких питань:

**54.** Чи поширюють вже учасники інформацію про діалог серед людей, які не брали участі в діалозі?

- Так
- Ні

*Якщо Ви зазначили «Так», поясніть, будь ласка, яким чином.*

**55.** Чи впроваджують учасники діалогу якісь результати діалогу?

- Так
- Ні

*Якщо Ви зазначили «Так», поясніть, будь ласка, яким чином вони це роблять.*

# Анкета учасників діалогу

## Частина перша. Оцінювання діалогу як процесу

### Якість організації діалогу

**1.** Наскільки зрозуміло, на Вашу думку, було визначено мету діалогу й очікувані результати:

- Повністю зрозуміло
- Достатньо зрозуміло
- Не дуже зрозуміло
- Зовсім не зрозуміло/не визначено.

*Альтернативне запитання: Якою, на Вашу думку, була мета діалогу? (відкрите запитання)*

**2.** Чи була у Вас можливість обговорити мету та результати діалогу і внести свої корективи на початку діалогу?

- Так
- Ні
- Частково.

**3.** Закінчіть, будь ласка, речення: У процесі діалогу мені було...

### Дотримання основних принципів проведення фасилітованого діалогу

**4.** Чи Ваша участь у діалозі була добровільною?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**5.** Чи сприяли Ви досягненню мети діалогу (наприклад, брали участь у всіх необхідних зустрічах, були відкритими до конструктивних обговорень тощо)?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**6.** На Вашу думку, чи вдалося залучити до діалогу всі зацікавлені сторони (стейкхолдерів)?

- Так
- Ні
- Частково.

*Якщо Ви зазначили «Ні» або «Частково», то хто, на Вашу думку, залишився осторонь? (відкрите запитання)*

**7.** Чи відчували Ви будь-який тиск на Вас з боку фасилітаторів, замовників, організаторів або інших учасників під час діалогу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Якщо Ви зазначили «Так» або «Частково», уточніть, будь ласка, в чому це виявлялося (відкрите запитання).*

**8.** На Вашу думку, чи створили фасилітатори безпечний простір для рівної дискусії, де всі учасники мали змогу пояснити свою думку без примусу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**9.** Чи було узгоджено правила спілкування та ухвалення рішень в діалозі?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**10.** Чи керували фасилітатори процесом діалогу безсторонньо, не виокремлюючи жодної зі сторін?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**11.** Чи було Вам зрозуміло, яку інформацію стосовно діалогу можна і не можна поширювати?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**12.** Чи відповідав проведений діалог Вашому запиту/потребам?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**13.** Чи було враховано Ваш емоційний стан у процесі організування та проведення діалогу?

- Так
- Ні
- Частково.

*Коментар (якщо є).*

**14.** Чи було достатньо часу на відпочинок і відновлення на зустрічах та/або між зустрічами?

- Так
- Ні
- Частково
- Діалог передбачав проведення лише однієї зустрічі.

## **Частина друга. Первинні результати**

**15.** Наскільки, на Вашу думку, вдалося досягти мети діалогу? (Бажано в дужках нагадати учасникам мету діалогу. Наприклад, «Наскільки, на Вашу думку, вдалося домовитися з місцевою владою з питання...?», «Наскільки, на Вашу думку, вдалося визначитися з наступними кроками щодо...?»)

- Повністю досягнуто
- Частково досягнуто
- Взагалі не досягнуто.

*Якщо Ви зазначили «Взагалі не досягнуто», то чому? (відкрите запитання)*

**16.** Що дав Вам цей діалог? Що було результатом діалогу саме для Вас? *(відкрите запитання)*

## **Трансформаційні зміни учасників діалогу**

**17.** Які нові знання і навички Ви здобули завдяки діалогу? Будь ласка, зазначте всі варіанти.

- Навички саморефлексії
- Комунікаційні навички (активного слухання, постановки питань тощо)
- Знання щодо ситуації або проблематики, яка обговорювалась в діалозі
- Знання щодо цінності та процедури діалогу
- Ваш варіант
- Я не здобув/ла нових знань та навичок.

**18.** Як змінилося Ваше розуміння своєї належності до громади або спільноти? Будь ласка, зазначте всі зміни, які, на Вашу думку, відбулися.

- Я почав/ла більше цікавитись подіями/інтересами громади/спільноти, не пов'язаними безпосередньо з темою діалогів.
- Я почав/ла генерувати ідеї, спрямовані на поліпшення життя в громаді/існування спільноти.
- Усвідомлення, що я є мешканцем/кою громади або належу до спільноти, дає мені позитивні емоції.
- Я почав/ла розуміти, як поліпшення життя громади/спільноти позитивно вплине на моє життя.
- Ваш варіант.
- Не змінилосьь.

**19.** Як змінилосьь усвідомлення Вашої ролі та відповідальності в громаді або спільноті (суб'єктності)? Будь ласка, зазначте всі зміни, які, на Вашу думку, відбулися.

- Я почав/ла дивитись на нашу громаду або спільноту як таку, що здатна згенерувати рішення та виконати їх.
- Під час і після діалогу я почав/ла висувати конкретні пропозиції щодо розв'язування проблем.
- Я почав/ла брати на себе конкретні зобов'язання і їх виконую.
- Ваш варіант.
- Не змінилосьь.

**20.** Яким чином у Вас підвищилосьь або сформувалось відчуття особистої безпеки?

- Я почав/ла більше говорити наприкінці діалогу.
- Я почав/ла розповідати свої особисті історії.
- Мені стало комфортніше в діалозі обговорювати контроверсійні, неприємні питання, які до діалогу не обговорювались.
- Мені стало комфортніше відкрито висловлювати свою думку під час діалогу, навіть якщо вона відрізняється від думки інших.

- Ваш варіант.
- Не підвищилось (не сформувалось).

**21.** Яким чином змінилося Ваше бачення проблеми або питань, які обговорювались в діалозі? Будь ласка, зазначте всі зміни, які, на Вашу думку, відбулися.

- Я зрозумів/ла, що не володів/ла всією інформацією щодо проблеми.
- Я дізнався/лась про нові аспекти проблеми, про які раніше не знав/ла або не думав/ла.
- Я зрозумів/ла, що є інші сторони, яких варто залучати до діалогу.
- Я змінив/ла свою думку щодо цієї ситуації/проблеми та визнав/ла свою неправоту.
- Я бачу додаткові варіанти розв'язання проблеми та пропонував/ла їх для обговорення в діалозі.
- Я почав/ла розуміти, що є багато різних думок, які можуть відрізнятися від моєї думки.
- Ваш варіант.
- Не змінилось.

**22.** Які зміни сталися у Вашому особистому або професійному/ громадському житті завдяки участі в діалозі? *(відкрите запитання)*

**23.** Як змінилося Ваше ставлення до інших учасників діалогу та людей поза діалогом і як змінилися стосунки з ними?

- Я почав/ла висловлюватися про позитивні риси своїх опонентів.
- Я зрозумів/ла, що інші люди мають свій унікальний досвід, інтереси, потреби.
- Я почав/ла утримуватись від висміювання/знецінювання інших та намагань їх оцінити.
- Я почав/ла більше слухати інших людей під час діалогу.
- Я став/ла намагатись не давати порад (якщо мене про це не просять).
- Я став/ла більше уточнювати, прояснювати, ставити питання під час діалогу.
- Ваш варіант.
- Не змінилось.

**24.** Як змінилася Ваша комунікація з іншими учасниками у процесі діалогу? Будь ласка, зазначте всі зміни, які, на Вашу думку, відбулися.

- В ході діалогу ми (учасники/учасниці) почали більше спілкуватися між собою під час перерв або між діалоговими зустрічами.

- Я знайшов/ла цікавих співрозмовників серед представників інших груп, яких раніше не знав/ла або не спілкувався/лась.
- Ми створили спільні групи в соціальних мережах або месенджерах для комунікації між учасниками.
- В ході діалогу ми почали самі стежити за дотриманням правил діалогу, не чекаючи на фасилітаторів.
- В ході діалогу ми погодили бачення наступних кроків і розподілили між собою, хто що робить.
- Ваш варіант.
- Не змінилась.

**25.** Чи з'явилося у Вас та інших учасників більше орієнтації на спільні дії завдяки участі в діалозі? Будь ласка, зазначте всі зміни, які, на Вашу думку, відбулися.

- Я разом з іншими учасниками почав/ла запроваджувати ініціативи поза діалогом.
- Я започаткував/ла нову ініціативну групу, громадське об'єднання, на що мене підштовхнула участь в діалозі.
- Я приєднався/лась до діяльності ініціативної групи, громадського об'єднання, на що мене підштовхнула участь в діалозі.
- Ваш варіант.
- Не змінилось.

**26.** Як змінилося Ваше спілкування з дискримінованими/вразливими групами у Вашій громаді/спільноті у разі долучення таких груп до діалогу? Будь ласка, зазначте всі зміни, які, на Вашу думку, відбулися.

- Я почав/ла розуміти, які є дискриміновані та вразливі групи поруч з нами і що вони мають відігравати якусь роль.
- Я почав/ла розуміти й обговорювати інтереси дискримінованих і вразливих груп.
- Ми обговорюємо, що ми можемо зробити для зміни ситуації щодо дискримінованих/вразливих груп у громаді/спільноті.
- Ми запросили представників дискримінованих/вразливих груп до процесу діалогу або обговорювали таку можливість.
- Ваш варіант.
- Не змінилось.

## Можливі варіанти поширення результатів діалогу поза діалогом, інституціоналізація результатів діалогу або самого механізму діалогу

Якщо діалог довготривалий, то такі зміни можуть настати вже до останньої діалогової зустрічі й важливо їх зафіксувати за допомогою таких питань:

**27.** Чи поширюєте Ви інформацію про діалог серед людей, які не брали участі в діалозі?

- Так
- Ні.

*Якщо Ви зазначили «Так», поясніть, будь ласка, як Ви це робите.*

**28.** Чи впроваджуєте Ви вже якісь результати діалогу?

- Так
- Ні.

*Якщо Ви зазначили «Так», поясніть, будь ласка, які саме результати та як Ви це робите.*

## Питання для інтерв'ю з учасниками діалогу щодо первинних результатів

1. Що саме для Вас було цінним у діалозі? Що нового Ви відкрили для себе?
2. Як діалог вплинув на Ваш особистий розвиток?
3. Чи можете Ви навести приклад, коли навички спілкування, якщо Ви таких набули під час діалогу, знадобились Вам у спілкуванні з іншими людьми поза діалогом?
4. Чи плануєте Ви набувати навичок фасилітації діалогів? Якщо так, то чи Ви вже зробили практичні кроки в цьому напрямі?
5. Наскільки після діалогу Вам важливо почути думку інших, їхній досвід, якщо він відрізняється від Вашого?
6. Чи можете Ви навести приклад, коли під час діалогу, слухаючи інших, Ви змінили свою думку чи зрозуміли, що відмінні від Ваших ідеї/досвід мають право на існування?
7. Яким чином змінилися Ваші стосунки з іншими учасниками діалогу під час діалогу або після нього (до моменту оцінювання)?
8. Якою була б Ваша реакція, якщо інші учасники розповідають про свою проблему, а Ви, на Вашу думку, знаєте, як впоратись із ситуацією?
9. Коли виникали напружені ситуації під час діалогу, наскільки результативно вдавалось їх прояснювати або розв'язувати?
10. Наведіть, будь ласка, приклад, якщо це можливо, коли Ви допомагали в організації цього діалогу (підказка: наприклад, допомагали встановлювати контакти з місцевим населенням, забезпечували логістику тощо).
11. Наскільки комфортно Ви себе почували серед інших учасників діалогу?
12. Чи стали Ви після діалогу частіше спілкуватись з тими, з ким раніше не спілкувались або вкрай рідко? Які теми/питання Ви зазвичай обговорюєте/які питання вирішуєте?
13. Наведіть, будь ласка, приклад, якщо це можливо, коли в діалозі вдалося напрацювати спільне рішення, прийнятне для всіх учасників діалогу. Які спільні інтереси учасників діалогу вдалося сформулювати під час діалогу?
14. Розкажіть, будь ласка, про своє спілкування з учасниками діалогу поза межами діалогу. Чи є у Вас канали спілкування (групи в соцмережах, месенджерах тощо)?

15. Чи довелося Вам стикатися з представниками/представницями дискримінованих/вразливих груп або представниками влади під час діалогу? Розкажіть, будь ласка, про це детальніше.
16. Чи розглядали Ви можливість запросити інших представників дискримінованих/вразливих груп до діалогу? Якщо так, розкажіть, будь ласка, детальніше про свій досвід. Якщо ні, то що завадило Вам це зробити? Яким чином Ви плануєте продовжити співпрацю з представниками цих груп? *Увага: важливо, щоб фахівець/фахівчиня з оцінювання звернув/ла увагу, як саме учасник/учасниця говорить про інші групи, чи вживає лексику, яка демонізує/дегуманізує інші групи.*

Питання на перевірку щодо поширення результатів діалогу поза діалогом (ставлять, коли в Анкеті учасників було зазначено, що поширення інформації про діалог і впровадження його результатів вже почалось):

1. Чи вдалось реалізувати щось з напрацьованого в діалозі вже зараз? Якщо так, то кого Ви до цього залучали та що саме вдалось реалізувати? Чи вдалось Вам створити групу однодумців для формування та реалізації ідей і рішень?
2. Наскільки Ви відчуваєте свій вплив на впровадження результатів діалогу, напрацьованих в ньому ініціатив, рішень?
3. Якою Ви бачите свою роль у розв'язанні проблеми? (Якщо діалог був орієнтований на дії).
4. Як було розподілено функції/обов'язки щодо реалізації напрацьованих діалогу? Як було забезпечено дотримання зобов'язань?
5. Чи ділились Ви своїми враженнями від діалогу з іншими людьми (не учасниками діалогу)? Розкажіть, будь ласка, про це.
6. Які канали Ви використовуєте, щоб розповідати про свої плани, ідеї, успіхи та про сам діалог (підказка: соцмережі, медіа, проведення презентацій, заходів, тренінгів тощо)?
7. Чи плануєте Ви проводити нові діалоги самостійно або залучати фасилітаторів для цього?
8. Чи брали Ви участь в діалогах, ініційованих іншими (окрім того діалогу, про який ми починали нашу розмову)? Розкажіть, будь ласка, про цей досвід.
9. Чи є у Вас бажання рекомендувати діалог як ефективний підхід/метод? Наведіть, будь ласка, приклад, коли рекомендували і як це спрацювало.
10. Наскільки діалог допоміг Вам впливати на події/процеси в громаді/спільноті?

## Визначення довгострокових результатів

Для визначення довгострокових результатів оцінювач/ка має отримати відповіді на наступні питання щодо сталості первісних результатів і їх передачі (трансферу) на інші рівні, але не обмежуватись ними. Допускається перетворення питань на анкету і проведення анкетування учасників діалогу. В цьому випадку все одно після анкетування потрібно проводити низку інтерв'ю/фокус-груп для підтвердження/уточнення результатів анкетування.

### А. Сталість результатів

1. Якого результату досягли учасники діалогу? Що відбулося з цим результатом пізніше (на момент проведення оцінювання)?
2. Які трансформаційні зміни (зміни сприйняття, ставлення, поведінки тощо) відбулися з учасниками в результаті їхньої участі в діалозі? Яким чином ці зміни трансформувалися після діалогу, тобто що відбувалося між завершенням діалогу до теперішнього моменту (проведення оцінювання)? Що може змінитись в майбутньому (плани)?

У розробленні питань для анкетування та інтерв'ю за цими блоками пропонується використовувати питання й анкети самооцінювання фасилітатора/ки, й анкети учасників діалогу щодо первинних змін (друга частина Додатка 1 та 2), але використовувати їх як відкриті запитання в минулому часі. В анкеті фасилітатора/ки питання ставлять у третій особі – «учасники/учасниці», а в анкеті учасників діалогу – у першій. Наприклад:

- Які навички та знання Ви здобули під час діалогу? Як Ви застосовували їх після діалогу? Що Ви знаєте в цьому плані про інших учасників діалогу? Чи комфортно Вам про це розповісти?
- Чи намагалися Ви здобути професійну освіту у сфері медіації та фасилітації діалогів і самим почати таку практику?
- Яким чином змінилась Ваша громадська активність після діалогу?
- Що Ви знаєте в цьому плані про інших учасників діалогу? Чи комфортно Вам про це розповісти?
- Як Ви підтримуєте зв'язок або комунікацію з іншими учасниками діалогу після діалогу?
- Якщо у процесі діалогу було започатковано спільні ініціативи (чати, кампанії в медіа, втілення результатів діалогу тощо), що з ними сталось після діалогу?

- Яким чином змінився Ваш персональний стиль комунікації з іншими людьми після діалогу? Як це вплинуло на Ваше життя? Що Ви знаєте в цьому плані про інших учасників діалогу? Чи комфортно Вам про це розповісти?
- Як змінилось Ваше ставлення до дискримінованих або вразливих груп після діалогу? Чи відбулись зміни у взаємодії з ними після діалогу? Що Ви знаєте в цьому плані про інших учасників діалогу?
- Чи комфортно Вам про це розповісти?
- Яким чином змінилась Ваша взаємодія з іншими групами після діалогу, наприклад, з владою? Що Ви знаєте в цьому плані про інших учасників діалогу? Чи комфортно Вам про це розповісти?

**Б. (1) Поширення змін (трансфер) щодо трансформаційних змін (сприйняття і поведінки людей) поза учасниками діалогу на мезо- і макрорівні**

1. Чи почали Ви після діалогу ділитись навичками та знаннями, здобутими в діалозі з іншими людьми поза колом діалогу? Яким чином (створювали матеріали, ділились усно, проводили тренінги та інші заходи офлайн чи онлайн, поширювали інформацію через соцмережі та месенджери тощо)?
2. Яким чином поширюється інформація про проведені та заплановані діалоги?
3. Чи намагались Ви або інші учасники діалогу проводити заходи для ширшого кола людей, щоб пояснити цінність діалогового підходу? Як люди реагували на такі спроби? Чи долучались до них?
4. Чи запроваджували Ви або інші учасники діалогу якісь спільні ініціативи після закінчення діалогу – як результат діалогу? Як вони розвивались?
5. Чи намагались Ви або інші учасники діалогу організувати або провести нові діалогові процеси за іншими темами або запросити фасилітаторів діалогу для проведення інших діалогів?
6. Чи приєднувались Ви після закінчення діалогу до діалогів, ініційованих іншими? Що Ви знаєте в цьому плані про інших учасників діалогу? Чи комфортно Вам про це розповісти?
7. Чи намагались Ви мультиплікувати позитивний досвід діалогу, зокрема впроваджувати діалоговий підхід у громаді/спільноті для проведення різних зустрічей, нарад? Що Ви знаєте в цьому плані про інших учасників діалогу? Чи комфортно Вам про це розповісти?
8. Для розв'язання яких інших проблем /конфліктів Ви плануєте застосувати або вже застосували діалоговий підхід?

9. Наскільки Вам вдалось поширити інформацію про діалог і його результати за межі первинної громади або спільноти, наприклад, на вищі рівні влади, в інфопростір на національному та міжнародному рівнях, у більшій коаліції та об'єднання громадських організацій на національному або міжнародному рівнях? Якщо такі спроби були, то якими були реакція і дії після цього?
10. Наскільки завдяки діалогу в публічному дискурсі Вашої громади або спільноти починають обговорюватися (в конфліктно чутливий спосіб) теми, які замовчувались раніше, починають з'являтися різні думки?

## **Б. (2) Поширення змін (трансфер) щодо інституціоналізації діалогових підходів на мезо- і макрорівні**

1. Чи були спроби закріпити механізм діалогу у формальних документах, наприклад, статутах громади, стратегіях, планах дій, програмах, політиках тощо? Наведіть конкретний приклад.
2. Як влада або лідери громадянського суспільства відреагували на проведення діалогу, якщо Ви з ними поділились інформацією про діалог?
3. Чи були спроби ініціювати нові діалоги з боку влади або інших лідерів громадянського суспільства / активістів?
4. Чи підтримали донори, влада, інші організації або активісти впровадження постдіалогових ініціатив, які планувались на діалозі?
5. Чи були випадки, що влада дала ресурси на проведення інших діалогів, тренінгів з конфліктології та діалогу, або інших діалогових практик, наприклад, фінансові ресурси на оплату праці фасилітаторів або тренерів, забезпечення приміщенням та логістикою для проведення діалогів тощо?
6. Наскільки влада або керівники громадських об'єднань стали заохочувати своїх підлеглих брати участь в діалогах і тренінгових програмах з діалогів?
7. Наскільки в результаті діалогу у громадах або ширших спільнотах починають створюватись постійні діалогові неформальні ініціативи (сталі діалогові майданчики) або з'являється стала практика залучення фасилітаторів до проведення діалогів на складні теми?
8. Яким чином учасники діалогу або групи, що сформувались в ході діалогу, стають так званими «агентами діалогу», тобто починають першочергово використовувати діалог для розв'язання інших проблем/конфліктів у громаді або спільноті та залучати до процесу діалогу інші сторони? Наприклад, перший діалог був на тему історичної пам'яті, а громада починає застосовувати діалог, щоб розв'язати проблему вивезення сміття.

## Орієнтовна структура звіту за результатами оцінювання фасилітованого діалогу

- 1. Резюме** (1-2 с.)<sup>1</sup> – коротка інформація про діалог, що оцінювався, результати оцінювання та рекомендації.
- 2. Вступ** (1-1,5 с.) – оцінювання якого саме діалогу, коли відбувалися діалогові зустрічі, хто був фасилітатором/кою, коли проводилося оцінювання, хто був оцінювачем/кою, тип оцінювання за його результатами – процес, первинні результати, оцінювання впливу.
- 3. Контекст** (1-2 с.) – детальніший опис діалогу, чому він проводився, на чие замовлення, кількість та характеристика учасників (стать, належність до певної професійної групи тощо), з якими викликами зіткнулися фасилітатори тощо. Якщо оцінювання проводилося через певний час після закінчення діалогу, бажано додати опис контексту/змін, що відбулися після діалогу.
- 4. Методологія оцінювання** (1 с.) – які інструменти було використано (анкетування, напівструктуровані інтерв'ю, фокус-групи), кількість та характеристика учасників (зокрема окремо кількість чоловіків та жінок), які долучалися до кожного з інструментів.
- 5. Результати оцінювання** (10-20 с.):
  - 5.1. Процес діалогу** (в разі його оцінювання)
    - 5.1.1. Наскільки якісно було організовано діалог, що завадило організації діалогу, та що, навпаки, сприяло; яку підтримку хотіли б отримати фасилітатори для проведення аналогічних діалогів у майбутньому.
    - 5.1.2. Наскільки у проведенні діалогу було дотримано його принципів. Яких принципів не було дотримано та чому.  
Для підготовки цієї частини звіту як підказки можна використовувати частину першу анкети самооцінювання фасилітатора/ки та анкети учасників діалогу.
  - 5.2. Первинні результати** (в разі їх оцінювання). В описі результатів, яких було досягнуто, бажано порівняти відповіді фасилітаторів та учасників, і в разі якщо вони суттєво відрізняються, спробувати пояснити чому.
  - 5.3. Довгострокові результати** (в разі їх оцінювання). В описі результатів, яких було досягнуто, бажано описати, які з первинних результатів збереглися в довгостроковій перспективі та які результати було поширено за межі учасників діалогу.

<sup>1</sup> Кількість сторінок орієнтовна.

- 6. Висновки та рекомендації.** У цьому розділі ми підбиваємо підсумки і щодо того, яких результатів вдалося досягти завдяки діалогу, і щодо того, як саме відбувалося оцінювання. У висновках, серед іншого, варто відобразити певні обмеження, які були в роботі фасилітаторів, зокрема, через обмеженість доступних ресурсів; зазначити, чи була у фасилітаторів можливість висловити свої побажання замовникові до процесу діалогу, чи було їх взято до уваги. Рекомендації також повинні стосуватися і шляхів використання напрацьованих у діалозі результатів, і вдосконалення самого процесу діалогу, а за потреби й напрямів вдосконалення оцінювання аналогічних діалогів у майбутньому.
- 7. Додатки** – адаптовані інструменти оцінювання (анкети, список запитань для проведення напівструктурованих інтерв'ю/фокус-груп, список учасників, які взяли участь в оцінюванні, якщо можливо).



