

ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРИ І ТУРИЗМУ
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ХАРКІВСЬКА ОБЛАСНА УНІВЕРСАЛЬНА
НАУКОВА БІБЛІОТЕКА

**ГРОМАДЯНСЬКЕ СУСПІЛЬСТВО:
ДЕРЖАВА І ОСОБИСТІТЬ.
ДІАЛОГ У ГРОМАДІ**

Методико-бібліографічні матеріали

Харків 2015

ББК 78.3

Г 87

Громадянське суспільство: держава і особистість. Діалог у громаді.
метод.-бібліогр. матеріали / Деп. культури і туризму Харк. облдержадмін., Харк.
обл. універс. наук. б-ка ; ред.-уклад. Н.М. Грачова – Харків : ХОУНБ, 2015.

Поданий матеріал присвячений проблемам громадянського суспільства, особливостям проведення діалогу у громаді. Цей матеріал містить рекомендації на допомогу бібліотекам в проведенні діалогів у громаді, стане у нагоді бібліотекарям, працівникам культури, творчій інтелігенції, представникам громадських організацій.

Укладач:	Н.М. Грачова
Редактор:	Г.В. Бакаєва
Комп'ютерний набір:	Н.М. Грачова
Комп'ютерна верстка:	Н.М. Грачова
Відповідальна за випуск:	Н.І.Шостко

Громадянське суспільство починається з повсякденного життя, з первинних форм задоволення повсякденних інтересів. А як зробити, щоб забезпечити особисту автономію і одночасну соціалізацію особи, її втручання в суспільні процеси? Ці питання ще досить не мають однозначних відповідей.

Про це свідчать відносна самостійність суб'єктів господарювання, поява приватного власника, нових соціальних рухів, громадських асоціацій, політичних партій, незалежних засобів масової інформації, вплив релігії на формування суспільних норм моралі та інших цінностей.

На Заході процес становлення громадянського суспільства йшов від економіки. Його вихідний пункт – приватна власність і приватний інтерес особи, дав можливість сформувати суспільство приватних власників. На відміну від Заходу на території нашої країни таких традицій не було. В силу історичних передумов власність, багатство визнавалися як певне суспільне благо, а не як самостійна соціальна цінність, яка є засобом для досягнення вищих і значущих цілей.

Україні були властиві окремі елементи громадянського суспільства, такі, наприклад, як: основи місцевого самоврядування, наявність в окремих місцях Магдебургського права. Окрім того, окремі елементи місцевого самоврядування були і в період існування Козацької республіки, які занепали після того, як вона була знищена і відбулося об'єднання України з Росією. Окрім самоврядування Україна має свою історію і свої традиції створення і функціонування рухів, партій, інших видів громадських об'єднань.

Однією з найважливіших цінностей, які притаманні як громадянському суспільству так і державі, є людина. В Конституції України зафіксовано, що «права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави». А значення прав людини в умовах громадянського суспільства і становлення самостійної держави є визначальним для здійснення прав та основних свобод людини і громадянина. Саме вони забезпечують стабільність громадянського суспільства та свідчать про демократичність державно-правової системи.

Для громадянського суспільства України притаманні такі риси, як:

- вільне існування і функціонування недержавної сфери життя, що передбачає наявність широкої мережі громадських організацій, політичних партій, рухів;
- незалежність засобів масової інформації, інших форм громадської самоорганізації, які мають на меті реалізацію та захист своїх прав і свобод.
- Крім того громадське суспільство повинно ґрунтуватися на вже сталому суспільстві приватних власників, які є основою такого суспільства.

Система сучасного місцевого самоврядування потребує ширшого спектру повноважень, адже лише децентралізацією та надання більших прав місцевому врядуванню можна прийти до громадянського суспільства.

Основні функції громадянського суспільства полягають у тому, щоб:

- за допомогою незалежних від держави засобів і санкцій (громадської думки, моралі, традиції тощо) регулювати відносини між людьми, культивувати суспільно значимі цінності, забезпечувати соціалізацію та виховання гармонійно розвинутих особистостей;
- захищати громадян, їх інтереси від незаконного і не правового втручання держави та її органів;
- забезпечувати принцип суверенітету народу, сприяти формуванню демократичних органів державної влади та контролювати їхню діяльність.

Структура громадянського суспільства є відображенням структури суспільного життя взагалі.

Економічну основу громадянського суспільства становлять різноманітні форми власності, вільне, добросовісне підприємництво та конкуренція, ділова активність громадян в незалежних від держави формах.

Соціальну складову громадянського суспільства визначають класи, етнічні, демографічні, професійні та інші соціальні спільноти, що мають право вільно створювати різні асоціації, спілки, товариства тощо.

Політико-правова ознака громадянського суспільства полягає в наявності розвинутих інститутів демократії: вільного волевиявлення народу, самоврядування, реального і найповнішого забезпечення прав і свобод людини і громадянина, у тому числі свободи об'єднання в політичні партії та громадські організації для захисту та задоволення політичних, економічних, соціальних, культурних та інших інтересів.

Соціокультурна та духовна складові громадянського суспільства реалізуються через гарантії невтручання з боку держави в приватне життя людини, родині, етнічні відносини. Це – свобода совісті, окреме від держави існування церкви, можливість вільного вибору місця проживання, професії, творчих занять, форм задоволення естетичних смаків, які, однак, не повинні розходитися з основоположними цінностями суспільної моралі.

Головним є не просто наявність конкретних елементів у структурі громадянського суспільства, а ступінь їх розвиненості, самостійності, активності – того, що може забезпечити їм належну роль в цивілізаційному поступі суспільства. Головний елемент громадянського суспільства – особистість, небайдужа людина, сукупна воля громадян, від якої й залежить ступінь втілення ідеально-теоретичних моделей в реальні форми людського співіснування.

Бібліотека як один з елементів суспільства виконує в ньому певні функції, які для неї є зовнішніми. Одночасно вона утворює систему, що складається з кількох елементів, зі своїми функціями, які по відношенню до неї виступають в якості

внутрішніх. Основною відмінною характеристикою соціальних і технологічних функцій є сфера їх поширення.

Функції бібліотек

Соціальні - це зовнішні, що виходять за межі бібліотеки функції. Вони формуються під впливом потреб суспільства, безпосередньо впливають на нього і окремих його членів.

Технологічні - це внутрішні функції, що не виходять за межі бібліотеки. Вони є засобом здійснення бібліотекою своїх соціальних функцій, формуються під їх впливом і забезпечують здійснення діяльності бібліотеки у відповідності з діючими стандартами. Технологічні функції виступають в якості вторинних по відношенню до соціальних і служать для їх реалізації.

Зміст поняття «соціальні функції бібліотеки».

Бібліотека завжди існувала і існує не сама по собі, вона є елементом суспільства з властивим йому колом обов'язків. Зовнішні функції бібліотеки - це її реакція на потреби суспільства, обумовлені способом взаємодії із зовнішнім середовищем. Як штучно створена система, бібліотека через зовнішні функції реалізує своє соціальне призначення,

Сутність бібліотеки проявляється у збиранні та зберіганні соціально значущих документів з метою задоволення інформаційних потреб користувачів. Це було і є основною метою діяльності бібліотек незалежно від того, в якій країні вони знаходяться, які групи користувачів обслуговують і які завдання ставлять перед ними засновники. Це дозволяє вважати, що дані соціальні функції відображають сутність бібліотеки, і називати їх сутнісними.

Другий аспект характеризується мінливістю, так як в процесі розвитку суспільство постійно трансформується: змінюються його ідеологія, мораль, релігія, політична і соціальна структура, уточнюється ціннісна система суспільства та його окремих соціальних груп. Все це вносить корективи в діяльність бібліотек, висуває перед ними нові завдання, які, в свою чергу, вимагають внесення змін у внутрішню організацію їх роботи, уточнення особливостей взаємодії із зовнішнім середовищем.

Вирішення складних і багатопланових проблем місцевої спільноти вимагає широкого залучення громадськості до пошуку найбільш прийнятних шляхів розв'язання цих проблем, планування заходів та участь у їх безпосередній реалізації. Одним із механізмів, що забезпечує досягнення громадою спільної мети на засадах поєднання інтересів різних груп та максимального залучення ресурсів громади є громадський діалог.

Громадський діалог – це механізм пошуку шляхів вирішення суспільних проблем за участі зацікавлених представників різних секторів суспільства: влади, бізнесу та громадськості.

Громадський діалог є унікальним інструментом, який однаково можна використовувати для вирішення як локальних, так і глобальних проблем. Застосування такого механізму у практиці місцевого самоврядування забезпечує згуртування місцевої влади, різних зацікавлених організацій та членів громади для спільного вирішення місцевих проблем, заохочуючи їх до взаємодії, співробітництва та спільного інвестування ресурсів. Адже на місцевому рівні *громадський діалог* варто обмежувати пошуком ефективних шляхів вирішення проблеми.

Технологія організації процесу діалогу складається з кількох основних етапів:

1) започаткування діалогу (визначення зацікавлених сторін; залучення лідерів зацікавлених сторін (формальних чи неформальних) до участі у діалозі; створення діалогової групи);

2) організація процесу діалогу в громаді (формалізація діалогової групи; планування та організація діяльності діалогової групи);

3) оцінка ефективності проведеного діалогу.

Найперше, що потрібно для започаткування діалогу – це чітке формулювання проблеми, навколо вирішення якої мають об'єднатися представників різних суспільних секторів громади. Опоненти можуть зауважити, що громадський діалог є об'єднуючим фактором громади і повинен існувати постійно, оскільки проблем у громаді, які необхідно вирішувати спільно за участю усіх секторів, є безліч.

Варто пам'ятати, що кожна проблема зовсім по-різному стосується тих самих осіб чи груп: те, що для одних є першочерговим завданням, задля вирішення якого вони готові вкласти весь свій час та ресурси, іншими може взагалі не сприйматися за проблему.

Вирішувати усі проблемні питання громади тим самим складом діалогової групи нереально. Кожна проблема має своє коло зацікавлених сторін у її вирішенні. Саме тому, кожного разу процес діалогу потрібно починати з початку.

Після визначення та чіткого формування проблеми потрібно визначити коло зацікавлених сторін, яких ця проблема стосується і які можуть долучитися до її вирішення. Починати варто з відповіді на питання «Для кого саме це є проблемою?». Відповіддю на це питання має стати чітке визначення груп чи категорій осіб, які є незадоволені існуючим у цій сфері станом речей. Із представників цих категорії чи груп осіб потрібно сформулювати так звану ініціативну

групу по започаткуванню діалогу, вони ж стануть кісткою майбутньої діалогової групи.

Знайти таких людей не складно. Як правило, це є громадські активісти, лідери певних соціальних груп, просто активні громадяни. Зазвичай, вони є «на виду» чи «на слуху» серед місцевої спільноти, оскільки постійно звертаються до влади, бізнесу, апелюють до громади через медіа з метою привернення уваги до проблеми та пошуку ресурсів на її вирішення. Одразу варто зазначити, що вони далеко не завжди знають оптимальний шлях вирішення проблеми, але своє бачення з цього приводу мають і будуть його активно відстоювати.

Зібрати таких людей необхідно для спільного окреслення кола зацікавлених сторін. Їх варто залучити до цього процесу, оскільки вони напевно вже не по одному колу обійшли різні установи та підприємства, а отже – знають частину зацікавлених осіб. При цьому зовсім не потрібно формалізувати цю спільноту як ініціативну групу чи будь-яким іншим чином.

У чому цінність діалогу?

Діалог заохочує людей висловлюватись. Діалог спонукає слухати, сприяє уточненню власної позиції. Діалог означає - думати, розв'язувати проблеми, шукати рішення разом. Діалог - це взаємна допомога: двоє знають більше, ніж один.

До не - давня домінуючою формою спілкування в українському суспільстві був монолог, рух думки в одному напрямку: бібліотекар - користувач, директор - бібліотекар, місцевий відділ культури –директор бібліотеки, Міністерство – місцеві органи управління культури.

Останнім часом дедалі помітнішою стає інша тенденція – частіше можна почути «глас народу». Своїми думками діляться бібліотекарі, користувачі, місцева громада, представники влади. Тих, хто говорить, стало більше. Тих, хто слухає - менше.

Виникло таке собі багатоголосся – про проблеми культури, необхідність реформ, плани, проекти говорять всі учасники процесу. Висловлюються надзвичайно цікаві думки і пропозиції. Проблем з ідеями та інноваціями, з розкутістю та відвертістю обговорення не має.

З'явилися інші проблеми – учасникам процесу іноді бракує вміння слухати, розуміти і знаходити спільну мову. Вміння пояснити те, що вдалося зрозуміти, іншим. Уміння трансформувати слова у конкретні справи.

Діалог – шлях до набуття цих умінь і навичок. Це найприйнятніший спосіб не лише висловитись, а й почути. Не лише поговорити, а й перейти до справи. Не лише переконувати іншого, а й зрозуміти його та домовитися про співпрацю.

Що таке діалог?

Справжній діалог об'єднує людей, створює простір для спілкування і сприяє порозумінню. Спробуємо з'ясувати, що таке діалог і які переваги діалогу відносно ключових фігур в культурі – користувачів бібліотек, бібліотекарів, директорів бібліотек, адміністраторів.

Діалог в ідеалі – це бесіда між двома людьми. У ширшому розумінні діалог можна розглядати як розмову між двома або більше сторонами, особами чи групами людей (наприклад, діалог між роботодавцем і працівниками, між бібліотекарем і користувачами).

Термін «діалог» має різні інтерпретації; усе залежить від сфери діяльності або контексту, в межах якого він відбувається. Слід відрізнити діалог від дискусії та дебатів, спрямованих на переконання один одного, на перемогу і поразку. Діалог – це спілкування між людьми. Він об'єднує людей, створює спільний простір для спілкування і сприяє порозумінню.

Справжній діалог також відрізняється від «соціальної розмови», у якій переважає обмін загальними фразами.

Сократівський діалог

Давньогрецький філософ і оратор Сократ, який жив в Афінах у середині V століття до н.е., був відомий своїм умінням спілкуватися. Це вміння сформувалося завдяки участі в численних розмовах. Найулюбленіший його вислів був: «Давай поговоримо!».

Філософ міг звернутися навіть до випадкового перехожого, розпочинаючи просту розмову зі звичних питань і доводячи її до того ступеня зацікавленості, коли співбесідник з опонента перетворювався на союзника. Він володів двома надзвичайно цінними уміннями – слухати і ставити питання. Ці питання виникали із самої розмови, створювалося враження, ніби їх ставив сам співрозмовник. Водночас вони змушували думати і переосмислювати те, що здавалося загально відомим і усталеним, долаючи стереотипи.

Своєю грою у запитання й відповіді Сократ прагнув примусити людей мислити. Можливо, він щоразу подумки посміхався, досягаючи своєї мети. У цей момент він добре усвідомлював, що сумнів – це шлях до розуміння істини. Людина, яку запитують про щось, стає відкритішою для дійсності, ніж та, котра вірить у власні уявлення більше, як у дійсність.

Це «давай поговоримо», цей метод бесіди нині визнаний у світі як сократівський діалог. Завдяки Сократу ми вчимося ставити проблеми і запитання, отримуємо можливість бачити речі у перспективі й за допомогою запитань оцінювати власні судження та судження інших. Крім того, ми вчимося самоіронії,

без якої неможливо поставитися до себе і своїх думок, уявлень та стереотипів критично. Зрештою, ми вчимося поважати погляд і думку іншого. Усе це дає можливість по-новому поглянути на реальність. Ми вчимося розуміти без вироблення поспішних суджень.

Як налагодити конструктивний діалог?

Шість порад у стилі Сократа

- 1. Не поспішайте.** Діалог – форма обґрунтованого глибокого мислення.
- 2. Слухайте і формулюйте відкриті запитання.** Поставте себе на місце інших. Подивіться на світ їхніми очима.
- 3. Прийняття остаточного рішення необов'язкове.** Достатньо осягнути проблему, зрозумівши думки один одного.
- 4. Думайте разом з іншою людиною («так, і...», «так, отже...»), а не проти («так, але...»).** Думайте разом з іншими, думайте разом як один.
- 5. Не переймайтеся «остаточним» розв'язанням проблеми.** Важливіше з'ясувати причини, передумови виникнення проблеми, різні її наслідки.
- 6. Створіть простір для нових ідей.** Відмовтеся від звичного способу мислення.

Діалог в дії - «Сума технологій»

Мета і завдання

Починаючи діалог, ви маєте чітко сформулювати його мету і завдання. Якщо в самому діалозі важливіший процес, то для фасилітатора має бути усвідомлений і зрозумілий насамперед результат. Мета – це загальне формулювання бажаного результату. Завдання – способи досягнення мети.

Визначте:

- для чого учасники запрошені на діалог;
- як ви збираєтеся використати результати діалогу;
- як скористаються результатами учасники;
- в якому контексті має бути представлений діалог (проблема, позиції учасників, їхнє місце в системі).

Створення сприятливого мікроклімату

Діалог встановлює контакт між людьми. Ось чому важливо створити заохочувальне, надихаюче і доброзичливе середовище у вашій аудиторії або

конференц-залі. Діалог – це двостороння бесіда. Отже, аудиторію необхідно обладнати так, щоб це стимулювало діалог. Цього можна досягти шляхом перестановки стільців і столів таким чином, щоб учасники могли спілкуватися один з одним і працювати в малих групах по 2,3,4 особи.

Фасилітатор - це людина, що забезпечує успішну групову комунікацію. Забезпечуючи дотримання правил зустрічі, її процедури і регламенту, фасилітатор дозволяє її учасникам сконцентруватися на цілі і зміст зустрічі. **Фасилітатор** стимулює діалог, вільний обмін думками, сприяє співпраці. **Фасилітатор** – не керівник групи, він її помічник і посередник в організації діалогу.

Фасилітатор повинен:

- ставити (відкриті) запитання;
- підбивати підсумки;
- «будувати мости», бути посередником;
- вміти зіставляти думки інших;
- не демонструвати власного ставлення до думок інших;
- мати сценарій і методи ведення діалогу;
- створити конструктивну атмосферу (думайте про виклик!);
- бути гнучким.
- мати загальне бачення контексту,
- знати зміст конкретної проблеми, її мету, завдання і очікувані результати; засоби реалізації; регіональний контекст; механізми політики в області культури.

Початок діалогу. Знайомство.

Існує кілька способів познайомити між собою групу людей. Найпоширеніший шлях – запропонувати учасникам назватися.

Ще легший шлях – попросити кожного учасника на аркуші паперу написати своє ім'я (та назву організації, яку він представляє) і повідомити щось про себе.

Цей метод гарний для початку розмови, але він навряд чи допоможе розпочати діалог. Варто користуватися тими прийомами та методами, які провокують діалог уже своєю структурою. Опишемо деякі з них.

Метод 1. Відрекомендуйте вашого партнера

Крок 1. Фасилітатор пропонує створити пари і ознайомлює учасників з методикою організації інтерв'ю. Пояснює, як уникати непотрібних питань.

Крок 2. Люди працюють у парах. Партнери інтерв'юють один одного щодо теми сесії, її мети, розпитують, чому кожен з них запрошений на сесію, чого очікує від цієї сесії або про їх найважливіший досвід із повсякденної практики.

Досвід показує, що інтерв'ювання сприяє кращому розкриттю, ніж загальна форма знайомства. Ви дізнаєтеся таким чином не лише ім'я партнера і назву організації, яку він (вона) представляє, а й про його (її) реакції, уподобання, контактність.

Крок 3. Кожен партнер представляє свого співрозмовника групі. Фасилітатор просить згадати найбільш значимі запитання. Партнер говорить: «Я розмовляв (розмовляла) з..., і він (вона)...»

Крок 4. Після представлення кожного учасника фасилітатор встановлює зв'язок між основними результатами цього етапу і темою сесії діалогу.

Метод 2. Художник

Використовуючи цей прийом, ми просимо людину намалювати себе, буквально або за допомогою метафори. Наприклад: «Намалюйте себе у вигляді якоїсь тварини». (Скажімо, як бібліотекар я почуваюся мудрою совою або нагадую собі заклопотану бджолу.)

Метод 3. Постановка відкритих запитань

Фасилітатор заохочує до діалогу, ставлячи запитання. Ми розрізняємо відкриті й закриті запитання. Що більше відкритих запитань, то більше учасників залучаються до діалогу.

Відкрите питання - таке, що потребує розширеної відповіді. Постановка відкритого питання – не просто гра словами, це різновид соціальної поведінки, навичка.

У таблиці наведені різні види запитань. Прочитавши таблицю з гори до низу, ви побачите, що кожне наступне запитання є більш відкритим, ніж попереднє.

Вид запитання	Приклад	Рівень взаємодії
Навідні запитання	Хто з вас Ігор ?	Низька ймовірність взаємодії
Запитання, на які можна дати відповідь «так чи «ні», а також запитання	Ви знаєте Ігоря ? (так/ні) У Ігоря блакитні очі? (так/ні) Ігор говорить російською	Обмежена взаємодія

типу «хто?», «що?», «де?»	(українською)? (так/ні) Де проживає Ігор?	
Запитання, що містять слова «чому» і «як»	Як живе Ігор?	Більш інтерактивне
Суперечливі запитання (які містять протиріччя)	На землі стає тепліше, що робить літо кращим, чи не так?	Це може привести до критичного обговорення
Запитання, пов'язані з власним досвідом	Щоб Ви зробили, якби жили в тій самій місцевості?	Це вимагає більш персоніфікованих відповідей

Готовність: формування відповідної поведінки

Учасники не завжди мають чітке узгоджене уявлення про ті чи інші уміння/навички організації діалогу або просто не володіють ними. Отже, варто разом поміркувати над цим.

З групою ви вибираєте одне з умінь (навичок), які, на думку учасників, можуть бути для них корисними в організації діалогу.

Крок 1. Визначте уміння (навичку), яке (яку) необхідно сформулювати.

Крок 2. Побудуйте T-діаграму з урахуванням двох перспектив: «що я бачу?» і «що я чую?» (див. нижче). Тут ви ставите питання до самого себе. Ставлячи ці питання, ви моделюєте власну поведінку і здатність відчувати аудиторію.

Крок 3. Попросіть учасників пригадати якомога більше елементів.

Крок 4. Допоможіть учасникам поводитись відповідно.

Крок 5. Починайте діяти. Фасилітатора бо учасник починає ставити відкриті запитання, інший учасник відповідає, і діалог розпочинається.

Приклад 1. Діалог

Відкриті запитання	
Що я бачу (коли ставлю відкрите питання)?	Учасники слухають
Я також думаю, а не даю заздалегідь заготовлену відповідь, це заохочує думати інших. Для цього я роблю паузу.	Що я чую (коли ставлю відкрите питання)? Я використовую слова, які заохочують висловлюватися. Чому Ви обрали цей варіант? (Відповідь.) Чому / чим він вас приваблює?
Учасники розмірковують, оскільки розуміють, що простої відповіді тут не буде. Для цього їм потрібний час.	Учасники можуть ставити запитання, які уточнюють моє запитання. Мовчання, пауза – люди обмірковують відповідь.

Приклад 2. Співпраця

Що я бачу	Що я чую.
Учасники працюють в малих групах і розподіляють ролі/завдання.	Учасники слухають одне одного. Хтось пропонує допомогу.

Зворотний зв'язок

Зворотний зв'язок – це вміння показати іншій людині, що ви почули і зрозуміли її. Це такі дії, як повторення, підбиття підсумків, перефразування і повторення (забезпечення зворотного зв'язку, привернення особливої уваги до висловлювань і формулювань в продовж розповіді).

Є два види зворотного зв'язку: зворотний зв'язок, який використовується для підтвердження чогось, і зворотний зв'язок з метою виправлення або пристосування.

Якщо ви хочете регулювати поведінку іншої людини, дотримуйтесь наступних рекомендацій:

- висловлюйтесь конкретно;
- назвіть норму поведінки, прояв якої ви бачите або чуєте;
- скажіть співрозмовнику, яке враження справляє на вас його (її) поведінка;
- не перебільшуйте;
- реагуйте негайно;
- ставте реалістичні завдання;
- не вимагайте.

Рівні комунікації

Безперервна бесіда між людьми важливий аспект діалогу: ступінь взаєморозуміння щоразу також змінюється. Комунікація відбувається одночасно на різних рівнях.

Фасилітатор може зробити бесіду ефективнішою, якщо він уміє розрізняти чотири компоненти: зміст, процедуру, взаємодію (те, як ми говоримо), емоції (відчуття). Кожен рівень має свій власний ефективний метод втручання.

Типи втручання в бесіду

1. Змістове втручання - (повторна) дія відбувається на основі змісту бесіди. Цей метод втручання – найбільш прийнятний.

2. Процедурне втручання – розглядаються процедурні аспекти бесіди.

3. Втручання взаємодії - (повторна) дія заснована на почуттях, які були не вербально виражені в ході бесіди одним із партнерів або кількома партнерами.

4. Емоційне втручання - (повторна) дія заснована на неявно або явно виражених емоціях партнерів по бесіді.

Ці чотири методи втручання в бесіду можна представити як - поставити більше запитань щодо предмета дискусії. Проте нагромадження інформації не є запорукою ефективності бесіди.

Бесіда буде ефективною, коли використовуються всі чотири можливі рівні реакції. Кожен із чотирьох видів реакції може бути кроком до продовження діалогу. Важливо, що за допомогою цього метода підтримується спілкування, яке таким чином продовжується і розширюється. Якщо якийсь із цих методів не спрацьовує, спробуйте інший. Якщо діалог «застрягне» на рівні змісту, переходьте з інших рівнів і потім повертайтеся до змісту.

Ефективність діалогу залежить від здатності співбесідників переходити з рівня на рівень. Комунікація ефективніша, якщо партнери в бесіді можуть варіювати ці рівні.

Всі, хто брав у них участь, ознайомилися з відповідними методами і вже застосовують їх на практиці. Початок діалогові покладено. Але для збереження і передачі досвіду надзвичайно важливо фіксувати результати таких семінарів та тренувальних сесій.

Ці результати можна фіксувати за такою схемою:

1. Хто брав участь у сесії .
2. Кількість учасників.
3. Час тривання сесії.
4. Враження від результатів діалогу.
5. Підсумки сесії .
6. Рекомендації.

Якщо сесій було кілька, бажано підсумовувати їх результати в одному повідомленні за вище згаданими розділами.

Заключні поради

Якщо кілька фасилітаторів провели кілька тренінгів, побудованих на методі діалогу, необхідно узагальнити результати цих сесій.

На конференціях діалог може відбуватися між фасилітаторами, які попередньо проводили діалоги, адміністрацією бібліотек, експертами, а також представниками місцевих та державних органів влади.

На таких конференціях ми не лише оприлюднюємо результати попередніх сесій, а й намагаємося піднімати визначені на них теми або «великі питання».

Отже, використовуючи закони спілкування, засвоюючи правила ведення діалогу, на тренінгах учасники отримали можливість: зібрати необхідну інформацію, особливо у випадках, коли партнер сам не розумів, у чому проблема; визначити головне; з'ясувати правильність розуміння проблеми; продемонструвати партнеру, що його розуміють; зорієнтуватися на співрозмовника; осмислити та краще запам'ятати висловлювання; обдумати проблему; утриматися в руслі проблеми, не відволікатися на інше; підбити підсумки та закріпити свої позиції у діалозі.

Зацікавленість працівників культури у плідній співпраці, спрямованій на запровадження інноваційних змін в роботу сучасних закладів культури і зокрема бібліотек, не викликає сумніву. Видається абсолютно необхідним перетворити тенденцію до співробітництва на нормальну практику постійної взаємодії між владою, неурядовими організаціями, широким загалом та працівниками культури.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Міжсекторальний діалог: ЗМІ-влада-громадськість : практичний досвід / Проект ЄС/РЄ «Сприяння європейським стандартам в українському медійному середовищі» / В. Лесюк, С. Пінчук, О. Шумельда. – Київ : К.І.С. – 2010. – 96 с.
2. Філософія : навч. посіб. / [Л.В. Губерський, І.Ф. Надольний, В.П. Андрущенко та ін.] ; за ред. І.Ф. Надольного. – [6-те вид., випр. і доп.]. – Київ : Вікар, 2006. – 455 с. – (Вища освіта ХХІ століття).
- Нарядько Г.Я. Антропологічний вектор розвитку громадянського суспільства / Г.Я. Нарядько // Перспективи. – 2009. – № 2. – С. 111-117.
3. Токвіль А. Про демократію в Америці: у 2-х тт. / А. Токвіль; [пер. з фр. Г. Філіпчука та М. Москаленка] – Київ : Всесвіт, 1999. – 590 с.
4. Бадюл О.С. Цінності освіти в системі ціннісних установок особистості в сучасному українському суспільстві / О.С. Бадюл // Наукове пізнання: методологія та технологія. – 2009. – Вип. 2. – С. 3-8.
5. Цимбалюк М. Особистість як головна умова існування громадянського суспільства / М. Цимбалюк // Підприємництво, господарство і право. – 2004. – № 2. – С. 82-84.
6. Маклін Дж. Громадянське суспільство: свобода у новому тисячолітті / Дж. Маклін // Громадянське суспільство як здійснення свободи: центрально-східноєвропейський досвід; [за ред. А. Карася]. – Львів : Львів. нац. ун-т ім. І. Франка, 1999. – С. 10-20.
7. Основи існування громадянського суспільства звужуються / Центр О. Розумкова – www.uceps.org/expert.php?news_id=1262.