

Сергій ШЕВЧЕНКО

завідувач кафедри
управління та адміністрування
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ,
доктор наук з державного управління,
професор, заслужений працівник освіти України

Анна МУНЬКО

доцент кафедри
управління та адміністрування
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ,
кандидат наук з державного управління

**ДІАЛОГ ТА МЕДІАЦІЯ В СИСТЕМІ ПІДВИЩЕННЯ
КВАЛІФІКАЦІЇ ПУБЛІЧНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

Українська школа урядування є закладом післядипломної освіти, що належить до сфери управління Національного агентства України з питань державної служби [4]. Основним завданням діяльності цього закладу освіти є забезпечення умов для підвищення рівня професійної компетентності публічних службовців (державних службовців, голів місцевих адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування, працівників органів державної влади та місцевого самоврядування). Передбачається, що Українська школа урядування визначає та формує тренди щодо професійного навчання та підвищення кваліфікації публічних службовців.

Навчальні програми підвищення кваліфікації публічних службовців є різноспрямованими за тематикою, а їх тривалість – від двох днів до десяти тижнів. Питання діалогу та медіації посіли чільне місце в системі навчальних програм Української школи урядування. Зокрема, для публічних службовців розроблено та впроваджено кілька програм, які спрямовані на різні категорії посад в органах влади, зокрема:

- «Навички медіації та діалогу для потреб державної служби (для голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників)» [1];
- «Навички медіації та діалогу для потреб державної служби (для державних службовців категорії «А» та для голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників)» [2];
- «Навички медіації та діалогу для потреб публічної служби державних службовців підкатегорії Б3 категорії «Б» та «В» (в тому числі вперше призначених на державну службу) (відповідно до наказу НАДС від 21.01.2021 р. № 10-21)» [3].

Основною метою вказаних навчальних програм є підвищення спроможності державних службовців щодо застосування такого інструменту як діалог та можливостями його застосування для підвищення власної ефективності публічних службовців, а також застосування базових інструментів та технік управління конфліктами, фасилітації та медіації, зокрема, сформувати в учасників розуміння можливостей їх застосування як всередині певної організації, так і з зовнішніми групами зацікавлених осіб (стейкхолдерами).

За результатами навчання передбачається набуття трьох базових професійних компетентностей, як:

- комунікація та взаємодія;
- управління ефективністю та розвиток людських ресурсів;
- досягнення результатів.

Навчальні програми включають як обов'язкові, так і вибіркові тематичні модулі. При цьому за вибірковими модулями можна отримати 0,47 кредиту ЄКТС із загального обсягу, що становить 2 кредити ЄКТС.

Для обов'язкового вивчення передбачені модулі за такими тематичними напрямками: основи побудови діалогу на публічній службі; інструменти роботи із

конфліктами на публічній службі; інструменти медіації та діалогу для ефективної взаємодії всередині публічної служби; використання діалогових підходів у публічних громадських обговореннях. Навички діалогу для потреб публічної служби та навички медіації для потреб публічної служби – вибіркова частина навчальних програм.

Після підвищення кваліфікації на вищезазначеними навчальними програмами публічні службовці повинні знати: теорії конфліктів та медіації; класифікації конфліктів та різні способи аналізу конфлікту; інструменти роботи із конфліктами на публічній службі; інструменти медіації та діалогу для ефективної взаємодії всередині публічної служби; інклюзивні та гендерні аспекти в побудові діалогу; принципи побудови діалогу в публічних громадських обговореннях визначати заінтересовані і впливові сторони та розбудовувати партнерські відносини.

Навчальний процес за програмами орієнтований на розвиток здатності чути та сприймати думки та погляди інших учасників діалогу. Відповідно, публічні службовці повинні бути спрямованими на відкрите ухвалення рішення, яке є найбільш прийнятним для всіх учасників діалогу, зокрема, враховує озвучені ними інтереси та потреби, а також на досягнення спільних цілей та врахування інтересів усіх учасників, об'єктивне обговорення проблемних питань; орієнтуватися на представлення різних поглядів та думок на предмет обговорення, на запобігання та припинення конфліктної ситуації, обирати оптимальні стратегії вирішення конфлікту.

Серед основних вмінь у сфері діалогу та медіації, які формуються за результатами підвищення кваліфікації визначаються такі: готувати взаємовигідні варіанти співпраці та вирішення питання; керувати своїми емоціями, розуміти емоції учасників; активно слухати; працювати із запитаннями; застосовувати перефраз, рефремінг, резюмування.

Важливо сформувані у публічних службовців здатність брати відповідальність за керування процесом діалогу як одним із способів ухвалення якісного та ефективного управлінського рішення.

1. Навички медіації та діалогу для потреб державної служби (для голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників) : Загальна професійна (сертифікатна) програма. URL: <https://cutt.ly/aTpf3EC>

2. Навички медіації та діалогу для потреб державної служби (для державних службовців категорії «А» та для голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників) : Загальна професійна (сертифікатна) програма. URL: <https://usg.org.ua/events/zagalna-profesijna-sertyfikatna-programa-pidvyshhennya-navychky-mediacyiyi-ta-dialogu-dlya-potreb-derzhavnoyi-sluzhby-dlya-derzhavnyh-sluzhbovciv-kategoriyi-a>

3. Навички медіації та діалогу для потреб публічної служби державних службовців підкатегорії Б3 категорії «Б» та «В» (в тому числі вперше призначених на державну службу) (відповідно до наказу НАДС від 21.01.2021 р. № 10-21) : Загальна професійна (сертифікатна) програма. URL: <https://cutt.ly/ETphrQA>

4. Положення про Українську школу урядування : наказ Національного агентства України з питань державної служби від 12.02.2019 р. № 29-19. URL: <https://next.usg.org.ua/wp-content/uploads/2020/06/pologenia-usg-2020.pdf>