

## Poradnik dla działaczy społecznych

Jak angażować mieszkańców we wspólną sprawę, czyli jak skutecznie rozmawiać



Rozmowa z mieszkańcami w formie wspólnej dyskusji i pracy nad rozpoznaniem przez Was problemem jest kluczowym momentem dla podjętych przez Was działań. To tutaj jest miejsce i czas, aby z chętną, zaangażowaną grupą mieszkańców **wypracować propozycje rozwiązań dla problemu, którym zajmujecie się w gminie.**

Metod rozmów i pracy z mieszkańcami jest wiele. My proponujemy Wam kilka, opisując krok po kroku jak je wykorzystać. Od Was zależy, którą metodę wybierze. Pamiętajcie, że musi **pasować do problemu, którym się zajmujecie i wyniku jaki chcecie uzyskać ze wspólnej pracy z mieszkańcami.**

## World Cafe

---

Jest to sposób prowadzenia dyskusji dotyczącej ważnych spraw związanych z życiem danej społeczności. Celem dyskusji jest wymienianie się pomysłami, określenie potrzeb i oczekiwań wszystkich zaangażowanych stron. Podczas World Cafe nie podejmuje się konkretnych decyzji, a zbiera pomysły, z których w swobodny sposób można korzystać.

Możecie przeprowadzić World Cafe, np. żeby zebrać pomysły i propozycje na funkcjonowanie domu kultury czy działań samorządu szkolnego, określić sposoby rozwiązywania problemów osób bezrobotnych, aktywizacji niepracujących kobiet czy poprawy bezpieczeństwa na osiedlu czy dzielnicy.

Jest to metoda, która pomaga zebrać grupę osób zaangażowanych w daną sprawę oraz wzbudzić zainteresowanie tematem u innych.

## Jak krok po kroku zorganizować World Cafe

---

1. World Cafe powinno odbywać się w **kawiarni lub w innym miejscu, gdzie zostanie stworzona „kawiarniana atmosfera”** (dostęp do napojów, krzesła ustawione dookoła stolików, luźna atmosfera dyskusji).

2. Dyskusja toczy się wokół **jednego szerokiego tematu** (problemu), np. poprawa bezpieczeństwa w gminie. Uczestnicy **siedzą przy kilku stolikach dyskusyjnych skup, przy każdym z nich omawiamy jest jeden aspekt wybranego tematu** np. bezpieczna droga do szkoły, skuteczność działań policji, bezpieczeństwo na drogach, rola mieszkańców w utrzymywaniu bezpieczeństwa w gminie itp. **Dyskusja przy każdym stoliku jest moderowana, a jej temat nie zmienia się.** To Wy musicie określić główny temat spotkania i liczbę stolików dyskusyjnych oraz ich tematy.
3. Do World Cafe zapraszamy tyle osób, żeby **przy każdym stoliku tematycznym dyskutowało od 6 do 10 uczestników.** Pamiętajcie aby zaprosić trochę więcej osób, zawsze może zdarzyć się, że ktoś nie przyjdzie. Uczestników dzielimy na **kilkuosobowe grupy, a każdą z nich przydzielamy do odpowiedniego stolika dyskusyjnego.** Można to zrobić, rozdając każdej wchodzącej osobie losowo wybrany numer stolika.
4. Dyskusję przy każdym stoliku tematycznym prowadzi **moderator.** Wprowadza uczestników w temat dyskusji, notuje to, co mówią itp.
5. Dyskusja przy każdym stoliku trwa ok. **20 – 25 minut.** Po upływie określonego czasu na dyskusję **grupy zmieniają stoliki** tak, żeby każda grupa uczestników była przy każdym stole dyskusyjnym. Najlepiej jest, jeżeli dwie pierwsze rundy dyskusji trwają dłużej, kolejne coraz krócej (np. 25 min, 20 min., 15 min, 10 min. i 8 min.). Moderator zostaje przy swoim stoliku.
6. Dyskusję rozpoczyna **gospodarz,** który opowiada o celu spotkania i regułach dyskusji. On też **pilnuje czasu i kieruje ruchem zmiany stolików dyskusyjnych.** Musicie wcześniej ustalić jak długo będą trwały poszczególne rundy dyskusyjne i jaki będzie kierunek zmiany stolików (np. stolik 1 do stolik 2, stolik 2 do stolik 3 itd.)
7. Po zmianie stolika przez grupy dyskusyjne moderator stołu streszcza to, co powiedziały poprzednie grupy i zachęca do dalszej dyskusji przybyłych uczestników.
8. Uczestników można zachęcać do **zapisywania bądź rysowania swoich pomysłów** (na papierowych obrusach lub kartkach "przypisanych" do stolika), aby następne grupy mogły się do nich odwoływać. Może to również robić sam moderator stolika.

9. Na zakończenie spotkania, gdy wszystkie grupy dyskusyjne przejdą przez wszystkie stoliki **każdy moderator prezentuje przed uczestnikami diskutowany temat stolika i to, co wypracowali uczestnicy.**
10. Czas trwania World Cafe zależy od liczby stolików dyskusyjnych - im jest ich więcej, tym czas się wydłuża. Zazwyczaj World Cafe z podsumowaniem wyników trwa ok. 2 godziny.
11. Wypracowane pomysły **powinniście podsumować wraz z moderatorami poszczególnych stolików**, spisać w jednym dokumencie i wykorzystywać jako pomysły działań.
12. Po spotkaniu, o jego efektach należy **poinformować uczestnikami i pozostałych mieszkańcami**: opublikować wyniki, bieżące informowanie o tym, co dzieje się z wypracowanymi pomysłami, jak wyniki kawiarenki przekładają się na Wasze działania.



Organizując World Cafe pamiętajcie o potrzebnych materiałach do prowadzenia dyskusji. Zapewnijcie moderatorom i uczestnikom **kartki, flamastry, materiały, na których można zapisywać odpowiedzi i pomysły uczestników.**

Bardzo ważna jest dobra organizacja spotkania. Musicie zapewnić miejsce, które da się odpowiednio zaaranżować (ustawić osobne stoliki dla każdej grupy dyskusyjnej) i stworzyć przyjazną atmosferę. Może to być kawiarnia, którą właściciel zamknie dla nas na czas trwania spotkania lub sala w ośrodku kultury czy urzędzie gminy, szkole czy straży pożarnej. Pamiętajcie też o **poczęstunku dla uczestników** (kawa, herbata, ciastka).

## Sąd obywatelski

---

Metoda, która pozwala na wypracowanie opinii społeczności lokalnej w skomplikowanej, a nawet kontrowersyjnej sprawie. Działa na zasadach podobnych do prawdziwego sądu. Nad danym problemem pracuje grupa mieszkańców, która nie jest bezpośrednio zaangażowana w problem, mająca rozstrzygnąć sprawę na podstawie dostarczonych informacji i rozmów z ekspertami.

### Jak krok po kroku zorganizować sąd obywatelski

---

1. Organizując sąd obywatelski musicie **zaangażować około 25 - 30 osób, którzy będą pełnić różne funkcje**: jurorów (sędziów) oraz świadków - ekspertów. Dodatkowo warto zaprosić także mieszkańców, którzy będą obserwowali obrady.
2. Jurorzy (sędziowie): to **grupa 12 - 16 osób, które będą** podejmować ostateczną decyzję. Jurorzy **powinni reprezentować różne środowiska i grupy społeczne Waszej społeczności**. W tej grupie powinny się znaleźć osoby w różnym wieku i różnej płci, reprezentujące różne grupy i środowiska w Waszej gminie. Nabór na jurorów powinien być otwarty (każdy może się zgłosić), ale powinniśmy mieć nad nim kontrolę i dbać o zachowanie różnorodności grupy. Możemy też sami zaprosić kilka wybranych osób. Pamiętajcie, że **jurorzy to nie eksperci w danym temacie**.
3. Świadkowie (eksperci): mogą to być urzędnicy, przedstawiciel organizacji pozarządowej zajmującej się danym problemem, czasami nawet trzeba będzie poszukać osób spoza gminy. **Liczba ekspertów nie jest ograniczona – im więcej różnych głosów, tym lepiej dla obrad sądu**. Eksperci muszą być dobrani odpowiednio do tematu (muszą się na nim znać, być osobami decyzyjnymi, bądź takimi, których bezpośrednio dotyka problem).

4. Obserwatorzy: w obradach sądu mogą uczestniczyć także **obserwatorzy - mieszkańcy, którzy nie mają wyznaczonej roli. Liczba obserwatorów również nie jest określona**, im bardziej zainteresujemy mieszkańców tematem, tym więcej uczestników obrad, a wydarzenie ciekawsze.
5. Moderator: **to osoba, która będzie kierować przebiegiem procesu.**
6. Gdy macie zebrane już wszystkie osoby i wyznaczoną datę pierwszego posiedzenia sądu możecie rozpocząć obrady. Na początku obrad **jurorzy zapoznają się z materiałami opisującymi różne sposoby rozwiązania danego zagadnienie**. Jest to doskonała okazja do wykorzystania wyników z przeprowadzonej przez Was diagnozy społecznej. Obrady jurorów mogą zostać poprzedzone **debatą z uczestnikami sądu** (mieszkańcami obserwującymi wydarzenie), którzy również mogą być wzywani na świadków.
7. Proces obrad trwa na **ogół trwa 2-4 dni**. W pierwszym okresie jurorzy zapoznają się z materiałami oraz wysłuchują stron, później pracują nad sformułowaniem rekomendacji. Jurorzy nie muszą dążyć do formalnego konsensusu, ale w sposób naturalny może dochodzić do ucierania się (a często zbliżania) poglądów.
8. Decyzja jurorów może stanowić **głos doradczy w procesie decyzyjnym**, gdy władze gminy muszą podjąć jakąś decyzję szczególnie w kontrowersyjnej, a nawet konfliktowej dla społeczności kwestii. Decydenci mogą oprzeć się na zdaniu dobrze poinformowanej części społeczności, która dogłębnie poznała temat.



Pamiętajcie, o zapewnieniu **lokalu do prowadzenia obrad**, może być to sala np. w domu kultury. Powinniście ustawić stoły tak jak w prawdziwej sali obrad sądowych: osobna loża dla jurorów, osobne miejsce dla składania zeznań przez świadków – ekspertów i miejsce dla obserwatorów. Do obrad sądu obywatelskiego nie są potrzebne specjalne materiały. Musicie jednak pamiętać o **zapisywaniu obrad**: nagrywaniu na dyktafon, wideo bądź robieniu na bieżąco notatek (może być za to odpowiedzialna osobna osoba). Materiały do zapisywania będą także potrzebne uczestnikom obrad, szczególnie jurorom.

## Warsztaty przyszłościowe

---

Technika pozwalająca na dialog w społeczności lokalnej, mający doprowadzić do stworzenia wspólnej wizji wraz z ogólnym planem działań w określonym obszarze.

Temat warsztatów musi być szeroki, np. rozwój kultury w Waszej gminie, poprawa bezpieczeństwa, współpraca urzędu gminy z organizacjami pozarządowymi.

### Jak krok po kroku zorganizować warsztaty przyszłościowe

---

1. W trakcie warsztatów **uczestnicy pracują w grupach**, każda nad **innym tematem związanym z ogólnym problemem warsztatów** przyszłościowych. To od Was należy określenie tematu warsztatów i poszczególnych grup dyskusyjnych.
2. Na warsztaty zaprosicie **25 - 30 osób z różnych środowisk i grup społecznych: mieszkańców, urzędników, ekspertów w sprawie, lokalnych przedsiębiorców czy przedstawicieli organizacji pozarządowych**.
3. Do Was należy podział uczestników na grupy. W każdej **grupie dyskusyjnej nie powinno być więcej niż 8 - 10 osób**, każda grupa powinna być zróżnicowana, złożona z osób o różnych poglądach. Musicie także określić tematy, które podejmą poszczególne grupy. W zależności od tematu warsztatów możecie je przeprowadzić z osobami, których bezpośrednio dotyczy problem albo zaprosić możliwie wszystkich mieszkańców.
4. Warsztaty przyszłościowe **trwają od kilku godzin do 2 dni w zależności od złożoności problemu, jakim się zajmujecie**. Zaplanujcie czas tak, aby spokojnie i wyczerpująco zrealizować wszystkie fazy warsztatów.
5. Potrzebujecie **będą Wam osoby, które poprowadzą warsztaty**. Powinno być **ich tyle, ile grup warsztatowych**. Dobrze, jeżeli moderatorów dobierzemy do grup tematycznych np.: rozmawiając o aktywizacji mieszkańców gminy jedna z grup

tematycznych może zajmować się sportem – a jej moderatorem może być np. lider jakiejś sportowej organizacji, inna działaniami kulturalnymi – tutaj warto poprosić o moderację lokalnego animatora świetlicy czy domu kultury, jeszcze inna ogrodnictwem – moderatorem grupy może być działkowiec.

Warsztaty przyszłościowe składają się z czterech faz Każda grupa dyskusyjna pracuje jednocześnie według tego samego schematu, dyskusje w każdej grupie tematycznej prowadzi inny moderator.

#### 1. Faza przygotowawcza

Uczestnicy warsztatów **zapoznają się ze sobą i poznają ogólne reguły spotkania**. Zostaje nakreślony także **temat warsztatów**.

#### 2. Faza krytyki

Uczestnicy poszukują **negatywnych cech podjętego problemu**, słabych stron i problemów, które należy rozwiązać, a także krytykują dotychczas podjęte działania w omawianym temacie. Efekty dyskusji są szczegółowo rozpisywane i zapisywane na kartkach.

#### 3. Faza utopii

Uczestnicy próbują znaleźć **idealne rozwiązanie dla wszystkich problemów postawionych w fazie krytyki**, próbują odpowiedzieć na wszystkie określone potrzeby i zidentyfikowane problemy. Ważne żeby uczestnicy nie nakładali dla swoich rozwiązań żadnych ograniczeń, które uniemożliwiałyby ich realizację.

#### 4. Faza realizacji

Wizje stworzone w poprzedniej fazie warsztatu zostają przełożone przez uczestników na **konkretne i realistyczne plany działania**. Rozwiązania powinny opierać się na dostępnych dla danej społeczności zasobach oraz określać, kto i w jaki sposób powinien dane działanie realizować.



## Otwarta przestrzeń

---

Metoda organizacji spotkań i konferencji, która sprawdza się w dyskusji nad szerokim i ogólnym tematem. Spotkania organizowane są wokół jakiegoś wiodącego tematu, ale jest to jedyna kwestia, która jest ustalana przed spotkaniem. Reszta zależy od samych uczestników.

### Jak krok po kroku zorganizować otwartą przestrzeń

---

1. Otwarta przestrzeń jest formą uporządkowanej debaty otwartej dla wszystkich mieszkańców, która toczy się **wokół głównego szerokiego tematu**. Nie ma określonej liczby osób, która powinna uczestniczyć w otwartej przestrzeni. Jest to forma dyskusji, w której **może wziąć udział każdy** – od kilkunastu osób nawet do kilku tysięcy poinformowanych i w jakikolwiek sposób zainteresowanych tematem. Powinniście dobrze poinformować mieszkańców o planowanym wydarzeniu, być może zaprosić osobiście kilku bardziej aktywnych mieszkańców w podjętym temacie dyskusji.
2. Powinniście wybrać taki temat debaty, który **zaangażuje uczestników** - aktualny konflikt czy palący problem, o którym mówi cała społeczność. Warto zadbać, aby na spotkanie przyszli **lokalni liderzy**, którzy działają w danej sprawie, albo wiecie, że mają na jej temat określone zdanie - są oni potencjalnymi osobami, które stworzą swoje grupy dyskusyjne.
3. Debata w postaci otwartej przestrzeni **opiera się na spontanicznie powstających grupach dyskusyjnych, które powołują i tworzą uczestnicy debaty jednocześnie sami określając temat rozmowy**.
4. Otwarta przestrzeń nie potrzebuje specjalnego moderatora, ale osoby, która wyjaśni zasady spotkania i pewnie jako pierwsza stworzy swoją grupę dyskusyjną, aby

ośmielić pozostałych uczestników. Musi to być osoba, która rozpocznie i zakończy spotkanie.

5. Punktem wyjściowym do dyskusji jest **wybranie poszczególnych zagadnień, wątków rozmowy dotyczących podjętego ogólnego tematu debaty, które zgłaszają sami uczestnicy**. Pozwólcie poszczególnym uczestnikom zgłaszać swoje propozycje do dyskusji, zebrać wokół siebie osoby, które chcą dyskutować nad tą właśnie kwestią. Pewnie na początku będziemy musieli **ośmielić uczestników, podsunąć jakiś pomysł**. Warto być na to przygotowanym.
6. Uczestnicy pracują w **powstałych grupach przez około 1 do 1,5 godziny**. Wyniki swojej dyskusji spisują w formie podsumowania, które dostępne jest dla osób pracujących w pozostałych grupach. Każda osoba z grupy ma możliwość jej opuszczenia i przejścia do innej grupy dyskusyjnej. Sygnalizuje to tupaniem nogami.
7. Uczestnicy w poszczególnych grupach dyskusyjnych **planują konkretne działania dla diskutowanego przez siebie zagadnienia, które komunikują wszystkim uczestnikom**. Jednocześnie grupa dyskusyjna tworzy **nieformalną grupę działania**, zobowiązując się do podjęcia realizacji części swoich założeń, przekazania ich decydom i monitoringu sprawy. Z tego względu **musi być to temat, który jest aktualnie ważny dla mieszkańców i zapewni ich zaangażowanie w sprawę**.



Pamiętajcie, aby stworzyć sprzyjającą atmosferę dyskusji. Umożliwić **rozmowę w mniejszych grupach, zapewnić uczestnikom dostęp do napojów i drobnej przekąski**. Warto też zadbać o **materiały do dyskusji**: kartki, pisaki, flipchart itp.

---

Etap rozmów z mieszkańcami, jest momentem, w którym pracujecie z zaangażowaną grupą osób, znającą się na poruszonym przez Was problemie. Często są to osoby, które włączyły się w Wasze działania już na etapie diagnozy społecznej. Warto wykorzystać potencjał tych aktywnych osób i znaleźć dla nich miejsce w działaniach, które będziecie realizować. Pamiętajcie, że to właśnie wdrożenie wypracowanych podczas pracy z mieszkańcami pomysłów i propozycji rozwiązań gwarantuje powodzenie i większą akceptację dla Waszych działań. Fakt, że Wasze działania opierają się na potrzebach i oczekiwaniach mieszkańców, które rozpoznaliście i nazwaliście jest niepodważalnym argumentem i atutem, który trzeba komunikować i którym warto się chwalić.