

Jak rozmawiać z mieszkańcami?

Masz
Głos



Jak rozmawiać z mieszkańcami?

Nie wystarczy spotkać się i porozmawiać. Ważny jest rezultat rozmów – wspólne zdefiniowanie problemów, wypracowanie rozwiązań lub choćby podtrzymanie motywacji u uczestników spotkania, by po pierwszym bezowocnym gotowi byli przejść na kolejne, z nadzieją i wolą współpracy. Dobra organizacja debaty nie gwarantuje jej sukcesu (czymkolwiek by on nie był), zła – niemal zawsze prowadzi do porażki. Poniżej proponujemy cztery „sposoby na owocną dyskusję”. 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

- World Cafe** > Jest to sposób prowadzenia dyskusji dotyczącej ważnych spraw związanych z życiem danej społeczności. Celem dyskusji jest wymiana pomysłów, określenie potrzeb i oczekiwań wszystkich zaangażowanych stron. Podczas World Cafe nie podejmuje się konkretnych decyzji, a zbiera pomysły. Możecie przeprowadzić World Cafe, np. chcąc zebrać pomysły na funkcjonowanie domu kultury czy propozycje działań samorządu szkolnego, określić sposoby rozwiązywania problemów osób bezrobotnych, aktywizacji niepracujących kobiet czy poprawy bezpieczeństwa w obrębie osiedla lub dzielnicy. Jest to metoda, która pomaga zebrać grupę osób zaangażowanych w daną sprawę oraz wzbudzić zainteresowanie tematem.

Organizujemy World Cafe

- Organizujemy 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).
 2. Dyskusja toczy się wokół jednego szerokiego tematu (problemu), np. poprawa bezpieczeństwa w gminie, a uczestnicy siedzą przy kilku stolikach. Przy każdym z nich omawiany jest jeden aspekt szerszego tematu – w tym przypadku np. bezpieczna droga do szkoły, skuteczność działań policji, rola mieszkańców w utrzymywaniu bezpieczeństwa w gminie. 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 szczegółowe.
 3. Do World Cafe zapraszamy tyle osób, by przy każdym stoliku dyskutowało od 6 do 10 uczestników. Pamiętajcie, aby zaprosić trochę więcej osób, może zdarzyć się, że ktoś nie przyjdzie. Uczestników dzielimy na kilkusobowe grupy, a każdą z nich przydzielamy do wybranego stolika dyskusyjnego. Można to zrobić, dając każdej wchodzącej osobie losowo wybrany numerik stolika.
 4. Dyskusję przy każdym stoliku prowadzi moderator. Wprowadza uczestników w temat dyskusji, notuje to, co mówią itp.
 5. Dyskusja przy każdym stoliku trwa około 20–25 minut. Po upływie określonego czasu grupy przesiadają się tak, aby każdy uczestnik zasiadł przy każdym stole dyskusyjnym. Najlepiej, jeżeli dwie pierwsze rundy dyskusji trwają dłużej, a kolejne coraz krócej (np. 25, 20, 15, 10 i 8 minut). Moderator zostaje przy swoim stoliku.
 6. Dyskusję rozpoczyna gospodarz, który przypomina cel spotkania i wyjaśnia reguły. On też pilnuje czasu i kieruje rotacją grup przy poszczególnych stolikach. Uwaga: warto zawczasu ustalić z moderatorami długość trwania kolejnych rund i kierunek zmiany stolików.

7. Rolą moderatora (związanego ze stolikiem) jest wprowadzenie dyskutantów w problem, streszczenie tego, co powiedziały przy danym stoliku wszystkie wcześniejsze grupy i motywacja uczestników do dalszej dyskusji.
8. Uczestników można zachęcać do zapisywania bądź rysowania swoich pomysłów (na papierowych obrusach lub kartkach „przypisanych” do stolika), aby następne grupy mogły się do tych notatek odwoływać. Może to również robić sam moderator danego stolika.
9. Na zakończenie spotkania, gdy wszystkie grupy dyskusyjne uczestniczyły w dyskusjach przy wszystkich stolikach, każdy moderator prezentuje szczegółowy temat stolika i to, co wypracowali uczestnicy.
10. Czas trwania World Cafe zależy od liczby stolików dyskusyjnych, zazwyczaj dyskusja z podsumowaniem wyników trwa około dwóch godzin.
11. Wypracowane pomysły należy podsumować, spisać w jednym dokumencie i wykorzystywać jako punkt wyjścia do dalszych działań.
12. Po spotkaniu o jego efektach należy poinformować uczestników oraz pozostałych mieszkańców. Warto też opublikować wyniki, a także na bieżąco informować lokalną społeczność, jak wykorzystywane są pomysły zebrane podczas World Cafe.

UWAGA: Organizując World Cafe, pamiętajcie o niezbędnym wyposażeniu oraz logistyce. Zapewnijcie moderatorom i uczestnikom kartki, flamastry, materiały do zapisywania pomysłów. Bardzo ważna jest dobra organizacja spotkania. Musicie zapewnić miejsce, które da się odpowiednio zaaranżować (ustawić osobne stoliki dla każdej grupy) i stworzyć przyjazną atmosferę. Może to być kawiarnia, którą właściciel zarezerwuje na czas trwania spotkania, lub sala w ośrodku kultury czy urzędzie gminy, szkole czy budynku straży pożarnej. Pamiętajcie też o poczęstunku dla uczestników (kawa, herbata, ciastka).

Sąd obywatelski

Metoda ta 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. Ma ona rozstrzygnąć sprawę na podstawie dostarczonych informacji i rozmów z ekspertami.

Sąd obywatelski
<

Zwołujemy sąd obywatelski

1. Organizując sąd obywatelski, musicie zaangażować około 25–30 osób, które będą pełniły 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 podejmowały ostateczną decyzję, coś w rodzaju ławy przysięgłych. W tej grupie powinny się znaleźć osoby w różnym wieku i różnej płci, reprezentujące różne grupy i środowiska w gminie. Nabór do objęcia funkcji 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. Kolejna grupa to świadkowie (eksperci): mogą to być urzędnicy, przedstawiciele organizacji pozarządowej zajmującej się danym problemem, czasami nawet osoba spoza gminy, a dysponująca jakąś szczególną wiedzą. Liczba ekspertów nie jest ograniczona – im więcej różnych głosów, tym lepiej dla obrad sądu. Eksperci muszą

Zwołujemy sąd
obywatelski
<

być dobrani odpowiednio do tematu (muszą się na nim znać, umieć podjąć decyzję i odwoływać się bezpośrednio do problemu).

4. W obradach sądu mogą uczestniczyć także obserwatorzy – mieszkańcy, którzy nie mają wyznaczonej roli. Liczba obserwatorów nie jest limitowana.
5. Do zwołania sądu potrzebujemy również moderatora, który pokieruje całym procesem.
6. Gdy zbierzecie już wszystkie osoby, możecie rozpocząć obrady. Na początku jurorzy (sędziowie) zapoznają się z materiałami opisującymi dyskutowany problem i sposoby jego rozwiązania. Jest to doskonała okazja do wykorzystania wyników z przeprowadzonej wcześniej diagnozy społecznej. Obrady jurorów mogą zostać poprzedzone debatą z mieszkańcami obserwującymi wydarzenie, którzy również mogą być wzywani na świadków.
7. Proces trwa na ogół 2–4 dni (niekoniecznie jeden po drugim). W pierwszym okresie jurorzy zapoznają się z materiałami oraz wysłuchują stron, później pracują nad sformułowaniem rekomendacji. Jurorzy nie muszą dążyć do formalnego konsensusu, ale może dochodzić do zbliżania poglądów.
8. Decyzja jurorów może stanowić głos doradczy w procesie decyzyjnym, gdy władze gminy muszą rozstrzygnąć jakąś kwestię szczególnie kontrowersyjną, a nawet wywołującą konflikt w danej społeczności.

UWAGA: W lokalu, gdzie odbędzie się sąd, należy ustawić stoły tak jak w prawdziwej sali sądowej: osobna „łóża” dla jurorów, osobne miejsce dla składania zeznań przez ekspertów i „ławę” dla obserwatorów. Pamiętajcie o rejestrowaniu przebiegu obrad: nagrywaniu na dyktafon, filmowaniu bądź robieniu na bieżąco notatek (warto wyznaczyć protokolanta).

Warsztaty przyszłościowe

Warsztaty przyszłościowe

>

Technika pozwala na wypracowanie wspólnej wizji wraz z ogólnym planem działań w określonym obszarze. Temat warsztatów musi być szeroki, np. rozwój kultury w gminie, poprawa bezpieczeństwa, współpraca urzędu gminy z organizacjami pozarządowymi.

Montujemy warsztaty przyszłościowe

Montujemy warsztaty przyszłościowe

>

1. W trakcie warsztatów uczestnicy pracują w grupach, każda nad innym tematem związanym z ogólnym problemem warsztatów przyszłościowych. To od Was należy określić temat warsztatów i poszczególnych grup dyskusyjnych.
2. Na warsztaty zaprosicie 25–30 osób z różnych środowisk i grup społecznych: mieszkańców, urzędników, ekspertów, lokalnych przedsiębiorców czy przedstawicieli organizacji pozarządowych.
3. Do Was należy podział uczestników na grupy. W grupie dyskusyjnej nie powinno być więcej niż 8–10 osób, każda powinna być zróżnicowana, m.in. złożona z osób o różnych poglądach. Musicie również określić tematy, które podejmą poszczególne grupy.
4. Warsztaty przyszłościowe trwają od kilku godzin do 2 dni w zależności od złożoności problemu. Zaplanujcie czas tak, aby zrealizować wszystkie fazy warsztatów.
5. Potrzebujecie osób, które poprowadzą warsztaty. Powinno być ich tyle, ile grup. Dobrze, jeżeli moderatorów dobierzemy do grup tematycznych, np. moderatorem podgrupy zajmującej się sprawami nauczania może być nauczyciel, a kultury fizycznej – lider miejscowego klubu sportowego.

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

1. **FAZA PRZYGOTOWAWCZA:** Uczestnicy warsztatów przedstawiają się i poznają ogólne reguły spotkania. Zostaje nakreślony temat warsztatów.
2. **FAZA KRYTYKI:** Uczestnicy poszukują negatywnych cech podjętego problemu, słabych stron i problemów, które należy rozwiązać, a także krytykują dotychczas podjęte działania. Efekty dyskusji są szczegółowo zapisywane.
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, aby 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 je realizować.

Otwarta przestrzeń

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

Otwarta przestrzeń
<

1. Otwarta przestrzeń jest formą uporządkowanej debaty, która toczy się wokół głównego tematu. Może wziąć w niej udział każdy – od kilkunastu osób do nawet kilku tysięcy.
2. Wybierzcie taki temat, który zaangażuje uczestników. Zadbajcie, aby na spotkanie przyszli lokalni liderzy, którzy działają w danej sprawie – wokół nich stworzą się grupy dyskusyjne.
3. Debata w postaci otwartej przestrzeni opiera się właśnie na spontanicznie powstających grupach dyskusyjnych, które powołują i współtworzą uczestnicy debaty, jednocześnie sami określając temat rozmowy.
4. Otwarta przestrzeń nie potrzebuje moderatora, ale osoby, która wyjaśni zasady spotkania i jako pierwsza stworzy własną grupę.
5. Punktem wyjścia do dyskusji jest wybranie zagadnień, wątków rozmowy dotyczących podjętego ogólnego tematu. Pozwólcie uczestnikom, aby to oni je zgłaszali. Na początku być może trzeba będzie ich ośmielić bądź podsunąć jakiś pomysł.
6. Uczestnicy pracują w grupach przez około 1 do 1,5 godziny, wyniki dyskusji spisują, a podsumowanie takie udostępniają do wglądu wszystkim zainteresowanym. Każda osoba z grupy ma możliwość jej opuszczenia i przejścia do innej. Sygnalizuje to tupaniem.
7. Uczestnicy w poszczególnych grupach dyskusyjnych planują konkretne działania dla dyskutowanego przez siebie zagadnienia. Jednocześnie grupa dyskusyjna tworzy nieformalną grupę działania, zobowiązując się do podjęcia realizacji części swoich założeń, przekazania ich decydentom i monitoringu sprawy.

UWAGA: Pamiętajcie, aby stworzyć sprzyjającą atmosferę: umożliwić rozmowę w mniejszych grupach, zapewnić uczestnikom dostęp do napojów i drobnych przekąsek. Warto też zadbać o materiały pomocnicze: kartki, pisaki, flipchart itp.

Etap rozmów z mieszkańcami jest momentem, kiedy 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 ich potencjał i znaleźć dla nich miejsce w działaniach, które będziecie realizowali. Pamiętajcie, że to właśnie wdrożenie wypracowanych podczas pracy z mieszkańcami pomysłów i propozycji rozwiązań gwarantuje powodzenie i większą akceptację dla Waszych działań.

Tekst został przygotowany we współpracy z Pracownią Zrównoważonego Rozwoju (<http://pZR.org.pl/>).

[illegible]



Akcja **Masz Głos** to ogólnopolska inicjatywa, która wspiera mieszkańców w działaniach na rzecz ich najbliższego otoczenia. Od 2002 roku pomagamy osobom z całej Polski wprowadzać zmiany, współpracować z władzami i angażować innych do działania.

Udowadniamy, że wszyscy możemy mieć wpływ na to, co dzieje się na naszym podwórku, w gminie i powiecie.

Jeżeli masz pomysł na zmianę, chcesz działać i mieć wpływ na życie Twojej lokalnej społeczności, dołącz do akcji!

Więcej informacji znajdziesz na stronie
www.maszglos.pl

oraz na naszym profilu na Facebooku
www.facebook.com/maszglos.

Skontaktuj się z nami:
Fundacja im. Stefana Batorego
tel. 22 536 02 62
maszglos@batory.org.pl

Organizator
akcji Masz Głos



**FUNDACJA
BATOREGO**