



Konflikt i synergia

Praca z mieszkańcami w procesach partycypacyjnych

Anna Wieczorek

Psycholog środowiskowy

Pracownia Badań Środowiskowych UW

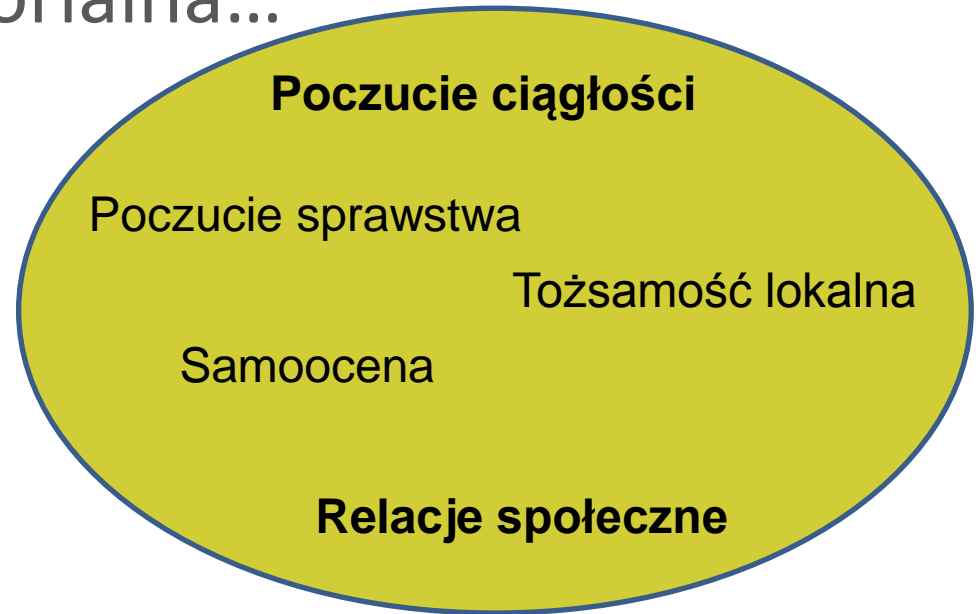


Z kim mamy do czynienia?

- Człowiek istota terytorialna...

- Związek z miejscem:

- Tradycyjny
- Ideologiczny
- Instrumentalny



- Reakcja na zmianę

Specyfika konsultacji dotyczących miejsca

Rozproszona ekspertyza...

Odejdźcie od „jak” na rzecz „dlaczego”

Język potrzeb i motywacji, nie rozwiązań

Jaką wiedzę dostajemy?

- Wiedza o funkcjonowaniu przestrzeni
- Wiedza o potrzebach
- Wizja funkcjonowania miejsca

Wiedza o funkcjonowaniu przestrzeni

- kto i kiedy w niej przebywa
- co tam ludzie robią (co mogą robić)
- które miejsca są najczęściej używane
- które miejsca są ulubione
- które miejsca są niebezpieczne

Wiedza o potrzebach

- specyficzne potrzeby różnych użytkowników
- zmiany potrzeb
- potrzeby uniwersalne (bezpieczeństwa, odpoczynku, pozytywnej stymulacji)

Wizja funkcjonowania miejsca

- kogo chcemy widzieć w tej przestrzeni
- jakie funkcje chcielibyśmy mieć
- jaki klimat, wizerunek

Dlaczego warto angażować mieszkańców?

Odejdźcie od „jak” na rzecz „dlaczego”

Czego możemy oczekiwać od mieszkańców?

- Wiedzy o funkcjonowaniu przestrzeni
- Wiedzy o potrzebach
- Wizji funkcjonowania miejsca

Czego mieszkańcy mogą oczekiwać od nas?

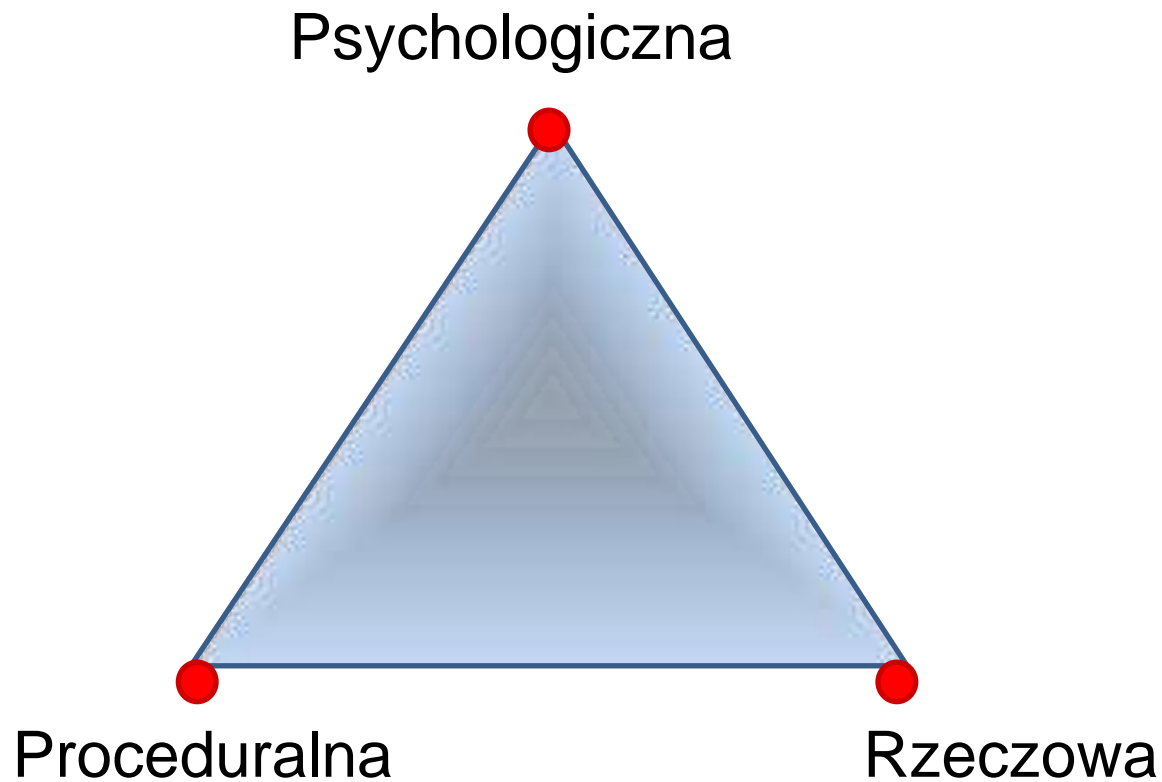
- Informacji o tym, co się będzie działo
- Wiedzy eksperckiej i na jej podstawie propozycji rozwiązań
- Zarządzania procesem

Jak zadbać o zaangażowanie mieszkańców?

Co nas motywuje do uczestniczenia?

- Szacunek z jakim ktoś nas traktuje
- Przewidywalność
 - Wiem co się będzie działo, Wiem do kogo się zwrócić
 - Wiem, że zostanę poinformowany, Wiem, że moja praca zostanie wykorzystana
- Widoczny efekt działań (dla wszystkich, we wspólnej przestrzeni)
 - „to ja to powiedziałem”**
 - Informacje indywidualne, Wystawy, Materiały promocyjne (wykorzystajmy technologie!!!)

Efekty zaangażowania



Podstawowe potrzeby psychologiczne

- **P**ryzynależność (definicja MY)
- **U**znanie (dla nas jako gospodarzy)
- **P**ozycja
- **A**utonomia
- **K**ontrola (wiem co się dzieje i co się będzie działo)
- **S**prawczość (jestem autorem rozwiązania)

Zasady partycypacji

- **A**kceptacja dla ograniczeń
- **B**udowa lokalnego kapitału
- **C**zas
- **D**obrowolny proces
- **E**fekt widoczny dla mieszkańców
- ...
- Język jakim mówimy
- Komunikacja dwukierunkowa
- Praca na miejscu
- Reguły konsultacji
- Satysfakcja z procesu i wyniku
- **W**izualizacje zmian
- **Z**aangażowanie wszystkich aktorów

I. Klasyczne metody konsultacji

- Otwarte spotkania informacyjne i konsultacyjne
- Kwestionariusze, ankiety typu papier ołówki
- Skrzynka kontaktowa, „Wnioski pisemne”

Jak ułatwić dwukierunkową komunikację?

- Klarowne reguły komunikacji + partnerstwo
 - Osoba wyznaczona do komunikacji w ramach procesu (dostępna ;)
 - Wspólny, dostępny kalendarz działań
 - Różne drogi komunikacji (strona internetowa, forum, blog, ale też klasyczna skrzynka)
 - Ogólnie dostępne sprawozdania z kolejnych etapów procesu

ZAPISZCIE W KALENDARZU! 10.09.2007

Miłośnicy architektury z Grupy Planetarium zapraszają na spotkanie przedstawiające warstwy projektowe na terenie osiedla Cytadeli Południowej

w poniedziałek 10 września 2007
w Gimnazjum nr 55 przy al. Wojska Polskiego 1a
o godzinie 17.30

Chcemy razem z Państwem zastanowić nad możliwościami zagospodarowania terenu osiedla, nad tym jak wykorzystać działalność, co zrobić ze spalonymi przedzielnymi, jak przygotować osiedle na planowane otwarcie Cytadeli na turystów, jakie stworzyć atrakcje dla młodych, ustalić, co jest cennie, co należy zachować.

Zmiany na osiedlu Cytadeli Południowej mają być wpisane do Programu Rewitalizacji Miasta Stołecznego Warszawy, w niedługim czasie zostanie stworzona dla zwiedzających Cytadela, nie chcemy, by przekształcanie osiedla odbyło się bez udziału mieszkańców.

Na spotkanie i poniżej warstwy **zapraszamy dorosłych, dzieci i młodzież**. Każdy będzie mógł wypowiedzieć się na temat przestrzeni publicznej osiedla i jego budynków, w szczególności w projekcie praktycznym. Będzie rywalizacja, malować, budować model, robić zdjęcia i dyskutować.

Wyniki warsztatów zostaną przedstawione 29 września na oficjalnej prezentacji przed szeroką publicznością, władzami miasta, znanymi architektami i dziennikarzami.

na spotkanie 10 września:

- przedstawimy i skonsultujemy z Państwem dokładny program warsztatów Planet, które odbędą się w dniach 22-29 września,
- pokażemy wyniki badań dotyczące klimatu osiedla, przeprowadzone w ramach podzaj Dni Żelazca
- i przede wszystkim zastanowimy się wspólnie nad projektami zmian na osiedlu.

Dzielnica Żelazca
Urząd m.st. Warszawy

PLANETARIUM

wypowiedz się!

Planetarium.org

Klasyczne spotkania informacyjne

- **Kiedy:** wczesne fazy projektu i konsultacji
- **Kto:** spotkanie plenarne, otwarte czyli mieszkańcy (od 30 do 150 osób) i przedstawiciele decydenta (+ eksperci)
- **Cel:** informowanie o planowanym projekcie, konsultowanie ograniczeń projektu i możliwości z nich związanych, praca nad diagnozą potrzeb, wspólne kreowanie rozwiązań

Klasyczne spotkania informacyjne

Wskazówki praktyczne

- Informacja o spotkaniu - dostępna minimum 14 dni przed, indywidualna i w ogólnodostępnym miejscu
- Komfortowe miejsce spotkania (neutralne, możliwość aranżacji nieformalnej atmosfery, poczęstunek)
- Plan działania
 1. Powitanie
 2. Przedstawienie programu i reguł spotkania (moderator)
 3. Interaktywne metod pracy (post-ity, grupy robocze, praca z planem)
 4. Otwarta dyskusja
 5. Podsumowanie (rekomendacje rozwiązań)
 6. Informacja o tym co dalej (np. strona internetowa, informacja listowna etc.)
- Zaangażowane osoby: moderator, przedstawiciel decydenta
- Potrzebne materiały: mapa, papier i długopisy
- Czas: minimum 2 godz.

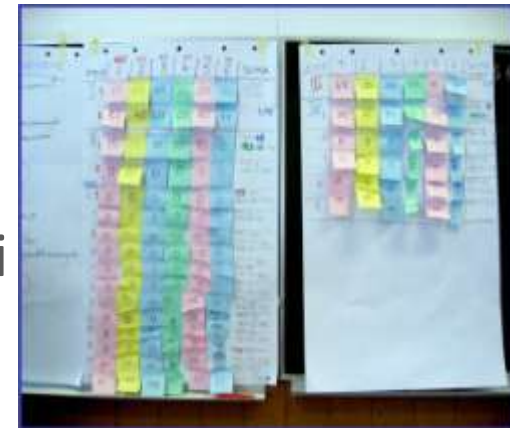
Kim jest moderator w konsultacjach społecznych?

- Osoba z zewnątrz zajmująca się prowadzeniem procesu
- Dobry moderator
 - Jest bezstronny i neutralny
 - Dbą o proces nie o rozwiązania (nie jest projektantem, nie jest z administracji)
 - Proponuje program spotkania (reguły rozmów)
 - Dobiera odpowiedni język
 - Dbą o porządek spotkania
 - Dbą o zaangażowanie wszystkich aktorów
 - Usprawnia komunikację (moderuje konflikty)
 - Pozwala dotrzeć do priorytetów i potrzeb
 - Umożliwia testowanie nowych rozwiązań i stosowanie twórczych metod

Metody interaktywne

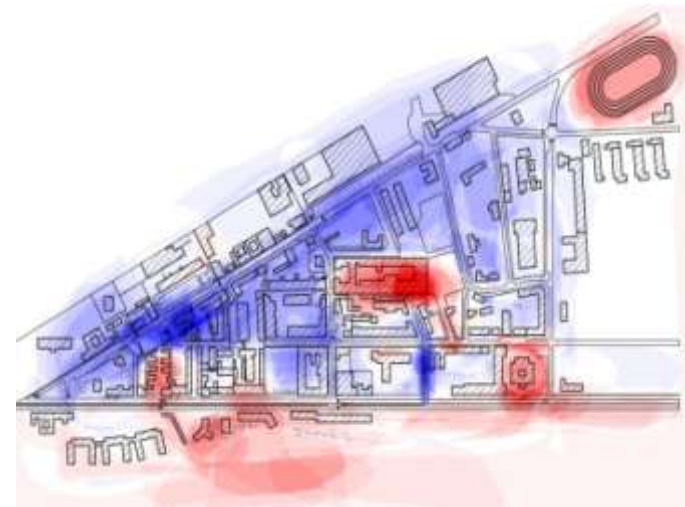
Pozwalają na aktywną pracę nad koncepcją, w formie gier, ćwiczeń, z użyciem odpowiednio przygotowanych materiałów.

- Wspólna ocena ryzyka
- Diagramy → zrozumienie złożoności
- Gry symulacyjne → zrozumienie preferencji
- Interaktywna tablica ogłoszeń → zbieranie opinii
- Głosowania → wybór rozwiązań



Praca z mapami i planami

- **Mapy ewaluatywne i poznawcze**- mieszkańcy rysują swój obraz miejsca, dostarczają informacji nt. funkcjonowania przestrzeni (wskazanie miejsc lubianych/nielubianych lub używanych/nie używanych lub do zachowania/do zmiany)
- **Plany** - planowanie rozmieszczenia, dopasowanie rozwiązań



Praca ze zdjęciami

- Ilustracja stanu aktualnego, praca na skojarzeniach, najbardziej widocznymi elementami, wybór rozwiązań
- **Zalety:** Pozwala uczestniczyć wszystkim mieszkańcom
- **Kolaż**- praca nad **wizją** przestrzeni po zmianach, wybór konkretnych rozwiązań, metoda partycypacji dla wszystkich



Spacer badawczy

Spacer badawczy czyli wizja lokalna to przejście po wybranej trasie obszaru, gdzie chcemy projektować, w trakcie spaceru dyskutowane są kwestie zmian i zagospodarowania, dokumentowany jest stan aktualny i funkcjonowanie miejsc.

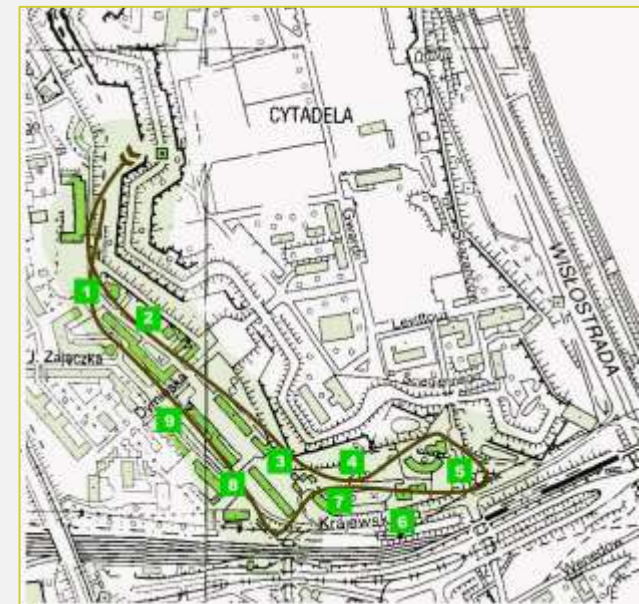
- **Kto:** grupa mieszkańców (max.15 osób) i (jeśli to możliwe) eksperci
- **Cel:** identyfikacja miejsc wymagających szczególnej uwagi, interwencji lub konserwacji; stworzenie dokumentacji zdjęciowej wraz z komentarzem, monitorowanie zmian

Jest bardzo fotogeniczna!

Spacer badawczy

wskazówki praktyczne

- Plan działania:
 1. Rekrutacja mieszkańców
 2. Wybór trasy do wizji lokalnej
 3. Spacer prowadzony przez moderatora (w trakcie przystanki, dyskusja, robienie zdjęć)
 4. Spotkanie podsumowujące (przejrzenie materiału, podsumowanie)
 5. Wykorzystanie materiału w projektowaniu i dalszych konsultacjach
- Zaangażowane osoby: moderator, fotograf lub notujący
- Potrzebne materiały: aparaty cyfrowe, plan obszaru, notatniki
- Czas trwania: min.2 godz.



Warsztaty projektowe

- **Kiedy:** Stosowane w trakcie przygotowania konkretnego projektu
- **Kto:** Spotkanie profesjonalistów i nie-profesjonalistów, małe grupy zaangażowanych i różnych mieszkańców
- **Cel:** wypracowanie wskazówek projektowych



Warsztaty projektowe

Wskazówki praktyczne

- Plan działania
 1. Wybór grupy warsztatowej (8-12 osób)
 2. Wstęp (uczestnicy się przedstawiają, opisany jest cel spotkania)
 3. Nakreślenie obszarów zainteresowania (funkcjonowanie przestrzeni, szanse, problemy)
 4. Pomysły projektowe (praca z ekspertami)
 5. Podsumowanie (naniesienie pomysłów na plan, opis)
- Zaangażowane : moderator, projektant
- Potrzebne materiały: plan obszaru, wizualizacja założeń projektu, zdjęcia, flipchart, markery, komputer etc.
- Czas trwania: 90-120 min.

Wydarzenia integracyjne czyli piknik, ale z celem!

- **Kiedy:** na początku projektu i w ramach podsumowania (świętowanie sukcesu!)
- **Kto:** Spotkanie w plenerze dla wszystkich mieszkańców + animatorzy kultury i my
- **Cel:** integracja („jesteśmy u siebie”) i informowanie lub praca nad koncepcją w formie zabawy



Wydarzenie integracyjne

Wskazówki praktyczne

- Plan działania
 1. Wybór terminu, miejsca i osób organizujących (ngo'sy, animatorzy kultury)
 2. Planujemy **aktywności dla wszystkich** (dla dzieci, dla dorosłych, zabawowe i merytoryczne) – rysowanie, projektowanie, fotografowanie
 3. Planujemy co chcemy osiągnąć (informacje od mieszkańców/dla mieszkańców, zamiary na osoby chętne do włączenia się w dalsze działania etc.)
 4. Podsumowanie (opis, zdjęcia na stronie i w realu)
- Zaangażowane : animator i my
- Potrzebne materiały:
 - infrastruktura piknikowa
- Czas trwania: 3 godz. min.

Pełen proces partycypacji

1. Informacja o planowanych zmianach
2. Diagnoza potrzeb użytkowników (metody interaktywne, innowacyjne, in situ; wsparcie ekspertów)
3. Projektowanie (np. partycypacyjne)
4. Ocena propozycji
5.realizacja
6. Ocena funkcjonowania (po realizacji)