

Jak prowadzić spotkania z mieszkańcami

Miniporadnik dla urzędników

Super, że robisz spotkanie z mieszkańcami!

Tworzysz nową jakość, bo każde spotkanie jest lepsze niż żadne. Pamiętaj, że to co robisz jest ważne dla Twojej społeczności.

Spotkania z mieszkańcami są dobrą okazją, żeby poznać ich opinie, obawy, pytania, dowiedzieć się od nich czegoś nowego oraz przekazać im najważniejsze informacje w danym temacie. Daje Ci również szansę na wyjaśnienie ewentualnych nieporozumień. Dzięki bezpośredniej rozmowie potem jest mniej problemów na etapie realizacji. Jednak takie spotkania mogą być trudne i pełne emocji.

Prowadzenie spotkania może być wyzwaniem i możesz się tym stresować. To normalne, nawet bardzo doświadczony, w tej kwestii osoby się stresują. Pomoże Ci dobre przygotowanie nie tylko merytorycznych tematów spotkania, ale też formy rozmowy i zespołu prowadzącego.

Zadbaj o wsparcie od bardziej doświadczonych osób i zadbaj o to, by na spotkaniu byli obecni Twoi sojusznicy.

Poniżej znajdziesz kilka wskazówek od osób, które przeprowadziły wiele spotkań. Te wskazówki pomogą przygotować do spotkania Ciebie i zespół i poprowadzić spotkanie z większą pewnością siebie. Powodzenia, trzymamy kciuki :)

O czym chcesz poinformować podczas spotkania?

.....

.....

Czego chcesz dowiedzieć się od uczestników?

.....

.....

Zapisz cel spotkania tak, jak opowiesz o nim na spotkaniu:

.....

.....

.....

Po czym poznasz, że spotkanie się udało?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Jak przygotować spotkanie

2

UCZESTNICZY

Kto przyjdzie? Kto jest szczególnie zainteresowany i dlaczego?

Kto będzie Waszym sojusznikiem?

Kto będzie szczególnie krytyczny?

Szacowana liczba osób:

Jakie pytanie zadasz mieszkańcom?

Sposób zapraszania:

TWÓJ ZESPÓŁ

Kto ze strony organizatora będzie obecny na spotkaniu? (burmistrz / wójt / decydent):

osoba prowadząca spotkanie:

eksperti - kluczowi ze względu na meritum spotkania (z urzędu lub zewnątrzni):

osoba dokumentująca spotkanie:

osoba techniczna - odpowiedzialna za logistykę:

Zapoznaj zespół z celem spotkania i ich rolą:

- Powiedz im, kiedy i co mają mówić
- Poproś ekspertów / decydentów o odpowiedzi merytoryczne
- Uzgodnij z ekspertami, jak dasz im znać, że muszą kończyć

PROCES

- Przygotuj scenariusz spotkania, czyli kolejność wypowiedzi i działań
- Zapisz zasady rozmowy, które zaproponujesz
- Zapisz główne tematy rozmowy
- Zastanów się, w jaki sposób będziecie rozmawiać (np. sposób zbierania głosów, metoda pracy)
- Zapisz trudne pytania i kwestie, które mogą pojawić się na spotkaniu, przygotuj odpowiedzi

MATERIAŁY

Przygotuj materiały:

- Trzy pierwsze zdania wstępu ;)
- Prezentację o temacie spotkania (krótka, mało tekstu)
- Materiały informacyjne i edukacyjne, które pokażesz na spotkaniu (napisane w prosty i zrozumiały sposób)
- Formularze do zbierania uwag
- Długopisy, czyste kartki
- Jeśli będą potrzebne: mapy, plany i inne materiały konieczne do wspólnej rozmowy, kopie dokumentów, zdjęcia i inne materiały konieczne do wspólnej rozmowy

LOGISTYKA

Dostosuj czas i miejsce do tego, kogo chcesz mieć na sali.

Zastanów się nad ustawieniem sali:

- Plenarne
- Stoliki dla grup
- Jeden wspólny stół
- Inne

Potrzebne wyposażenie:

- Rzutnik z ekranem
- Laptop z podłączeniem
- Flipchart i flamastry
- Sprzęt nagłaśniający
- Inne

Zadbaj o komfort uczestników:

- Woda do picia, ew. przekąski
- WC
- Miejsca do siedzenia

PRODUKT

Przygotuj zaproszenie zawierające:

- Cel spotkania
- Szczegóły organizacyjne (czas i miejsce)

W jakiej formie zbierzesz odpowiedzi?

- Wypowiedziane i zapisane w protokole
- Zapisane na formularzach przez uczestników
- Zapisane przez prowadzącego w widocznym miejscu
- Narysowane na planie lub grafice

Jak podsumujesz spotkanie?

- Wewnętrzne sprawozdanie
- Publicznie dostępne podsumowanie
- Materiały prasowe

Jak prowadzić spotkanie – krok po kroku

3

ROZPOCZĘCIE

PRZYKŁADOWE ZASADY

- Zaczynaj punktualnie, od podziękowania: „Bardzo się cieszę, że Państwo przyszli”...
- Przedstaw się i wyjaśnij swoją rolę podczas spotkania
- Uśmiechnij się i nawiąż kontakt wzrokowy z osobami uczestniczącymi
- Omów cel i program spotkania (po co się spotkaliśmy, w jaki sposób będziemy rozmawiać)
- Przedstaw gospodarza i ekspertów
- Wprowadź zasady (zapisz je i krótko wyjaśnij ich sens)
- Przekaż podstawowe informacje (kiedy spotkanie się zakończy, gdzie dostępna jest woda, WC itp.)

1. Mówimy krótko i na temat
2. Nie przerywamy sobie nawzajem
3. Traktujemy się nawzajem z szacunkiem
4. Mówimy o problemach, a nie o osobach
5. Wyciszamy telefony komórkowe
6. Zapisujemy pytania i uwagi
7. Kończymy o czasie

W TRAKCIE

- Zbierz głosy od jak największej liczby osób
- Ustal czas wypowiedzi (np. ok. 2 minuty na osobę). Pilnuj czasu wypowiedzi
- Ustal kolejność wypowiedzi (na podstawie kolejności zgłoszeń) i jej pilnuj
- Zachęcaj do wypełniania formularzy, korzystania z materiałów
- Proś ekspertów / decydentów o odpowiedzi merytoryczne, pilnuj ich czasu wypowiedzi
- Zanim zareagujesz, upewnij się, czy dobrze rozumiesz wypowiedź, nie idź w zaparte
- Zachowaj neutralność – nie sprzeciwiaj się opiniom mieszkańców i nie dyskutuj z nimi, tylko dlatego, że Tobie wydają się nierozsądne
- Przypominaj, że opinie mogą być różne, a celem spotkania jest ich wysłuchanie i zapisanie

REAGUJ W TRUDNYCH SYTUACJACH

- Gdy pytania są merytoryczne -> proś **ekspertów** o pogłębione odpowiedzi merytoryczne
- Gdy uczestnik wyraża sprzeciw -> przyjmij opinię jako głos w dyskusji, wyraż zrozumienie dla emocji uczestników
- Gdy wypowiedź jest nie na temat -> podkreśl, że słyszysz i odnotuj (np. na flipcharcie z boku) i wróć do tematu spotkania
- Gdy ktoś łamie wprowadzone zasady - przypomnij o zasadach i celu spotkania, egzekwuj ich przestrzeganie

ZAKOŃCZENIE

- Informuj, że zbliża się koniec spotkania; przedłuż czas spotkania najwyżej raz i nie więcej niż o kwadrans
- Zbierz formularze z głosami i poinformuj, co się z nimi stanie
- Powiedz, jak jeszcze można się wypowiedzieć (poza spotkaniem)
- Powiedz, co się będzie działo dalej, po zakończeniu spotkania
- Podziękuj za udział: „Dziękuję za udział w dzisiejszym spotkaniu i zapraszam na kolejne / do zapoznania się z podsumowaniem spotkania” itp.

PO SPOTKANIU

KONIECZNIE! Pogratuluj sobie i zespołowi i odpocznij!

Podsumuj spotkanie, omów w zespole, co sprawdziło się lepiej, a co gorzej.

Jakie materiały były przydatne:

Jakie sposoby pracy były użyteczne:

Jaki sposób prowadzenia był skuteczny:

Co zrobimy inaczej następnym razem:

Bardzo cieszymy się, że robisz to spotkanie!

Nawet jeśli będzie trudno, to nie będzie koniec świata.

Nie bierz do siebie emocji uczestników. Często to temat jest emocjonujący, a nie twoja osoba.

Daj ludziom się wypowiedzieć, każdy chce być wysłuchany.

Rób wszystko, aby angażować wszystkie strony w wypracowanie rozwiązania.

Zastanów się, co może pójść nie tak i z wyprzedzeniem przygotuj plan działania.

Trzymaj się planu, ale bądź elastyczny w razie potrzeby.

No i nie bój się, dasz radę. Nawet jeśli nie wszystko pójdzie po twojej myśli, i tak jest to ważne doświadczenie.

Jeśli potrzebujesz wsparcia w wyjątkowo trudnych tematach sięgnij po pomoc osób zawodowo moderujących spotkania.

Potrzebujesz wsparcia? Napisz do nas!