

Zapojování veřejnosti proč a jak

Dana Diváková
Kraj Vysočina



EUROPEAN UNION
European Regional
Development Fund



EUROPEAN TERRITORIAL CO-OPERATION
AUSTRIA-CZECH REPUBLIC 2007-2013
Gemeinsam mehr erreichen. Společně dosáhneme více.


Kraj Vysočina

Komunikace a komunikační dovednosti





Nezbytné komunikační dovednosti

- Proč hovoříme o komunikačních dovednostech ve smyslu komunikace a práce s veřejností?
 - Dokážete lépe rozpoznat nastavení účastníků akcí na proces či na vás.
 - Dokážete vycítit situaci ve skupině a dokážete včas předejít konfliktům.
 - Dokážete pracovat s dynamikou skupiny, budete-li to potřebovat.
- **Komunikace a proč ji potřebujeme**
- Jak rozpoznat typy osobností
- Proč?
 - Pro usnadnění vlastní prezentace
 - Pro vytvoření příznivého prostředí
 - Pro dobrý výsledek



Komunikace a komunikační dovednosti

Jak úspěšně komunikovat

- **Vcítit se a projevit to**
- Chápete, jak se členové skupiny či veřejnost cítí. Jste přece jedni z nich. Věříte tomu, co děláte. Oni budou věřit vám.
- Nikdy vám neublíží, když řeknete – Je tady hodně horko, že? Jestli ještě chvíli vydržíte, dáme si pauzu, ale budeme dobří, když dojedeme tenhle blok. A pak si můžeme odpočinout.
- Jste jeden ze skupiny. Jeden člen veřejnosti.



Komunikace a komunikační dovednosti

Jak úspěšně komunikovat

- **Aktivně naslouchat**
- Naslouchajte. Ptejte se, zda jste porozuměli řečenému. Ptejte se, i když vy víte a cítíte, že některý ze členů skupiny nerozumí. Sved'te to na sebe.
- **Umět se ptát a analyzovat vyslechnuté**
- Ptejte se. Nepokládejte uzavřené otázky, chcete-li získat co největší škálu odpovědí a námětů.
- Uzavřená otázka: Pojedeme na dovolenou k moři:
- Otevřená otázka: Kam pojedeme na dovolenou? Ještě lépe: kam byste chtěli na dovolenou... Co když třeba nebudou chtít jet s vámi.
- Analyzujte to, co slyšíte. Neanalyzujte ale jen vyřčená slova. Sledujte celého člověka. Často je nonverbální projev důležitější než to, co vám někdo říká slovy.
- Analyzujte si nastavení na vás jako na osobu.



Komunikace a komunikační dovednosti

Jak úspěšně komunikovat

- **Informovat – podat informaci**
- Jestliže předáváme informace, je důležité, jak je předáváme.
- Autoritativně – nechci slyšet názor ostatních.
- Kooperativně – je to návrh, ale můžeme jej korigovat.
- Participačně – tady je základní informace, pojďme se společně dohodnout.
- **Dát zpětnou vazbu – poskytnout zrcadlo**
- Nezapomeňte dávat všem zpětnou vazbu. Ukažte, že jste porozuměli. Ptejte se, zda porozuměli ostatní. Dávejte najevo pochopení či nepochopení. Stačí jen nonverbálně.
- Používejte jednoduchý jazyk – ne všichni jsou odborníci v dané problematice



Komunikace a komunikační dovednosti

Přehled základních forem otázek

- Otevřená otázka – předpokládá volnou výpověď partnera – „jaký je váš názor na...“
- Uzavřená otázka – dává možnost pro ano ..ne – „máte zájem o ...“
- Informační otázka – zjištění skutkové podstaty věci. Možná i uzavřená otázka. Pozor – více takovýchto otázek spíše výslech – „dostal jste náš dopis, že..“
- Sugestivní otázka – ovlivnit partnera – „jistě víte, že..“, přece byste nechtěl...“
- Alternativní otázka – nepředpokládá zamítavé stanovisko. Výběr ze dvou alternativ. „hodí se vám pondělí nebo čtvrtek?“
- Protioptázka – možnost čelit námitkám nebo získat zpátky ztracenou iniciativu. „proč myslíte, že vyhláška není dobrá?“, chcete tím říct, že s námi nebudete dále jednat?“
- Kontrolní otázka – podoba otevřené otázky, ověření pochopení výroku partnera. Vhodné opakovat často, dává najevo posluchačovu pozornost a odhaluje možná nedorozumění. „rozuměl-li jsem správně, tak...“
- Motivační otázka – navazování důvěry partnera. „jako zkušený odborník jistě víte, že...“
- Rétorická otázka – vyburcování posluchače a vzbudit zájem. Odpovídáme si sami. „Jistě se ptáte, jaké výhody vám naše řešení přinese? Získáte...“

Řešení konfliktů





Řešení konfliktů

- **Řešení konfliktů**
- Rozdělení základních druhů konfliktů
- intrapersonální – vnitřní
- interpersonální – mezi dvěma lidmi
- skupinové – uvnitř skupiny
- meziskupinové – mezi dvěma či více skupinami
- Přestože není zcela zřejmé, zda je konflikt vždy negativní, pro naše potřeby práce ve skupinách a komunikace s cílem dojít ke společným závěrům je takto budeme brát.
- Konflikt je překážkou
- Konflikt je ztrátou času
- Konflikt je zbytečný



Řešení konfliktů

Podstata konfliktu:

- ***Bariéry procesní***
- odlišná očekávání,
- odlišný význam dané situace pro účastníky komunikace,
- špatné načasování komunikace (nedostatek prostoru pro předání všech informací, předčasná komunikace o tématu, nebo naopak komunikace pozdní),
- komunikuji s nesprávnou osobou, která mi k danému tématu nemůže dát více informací nebo není kompetentní o předmětu jednání rozhodnout, přítomnost dalších osob, před kterými nemohu o problému komunikovat, atd.



Řešení konfliktů

Podstata konfliktu:

- *Bariéry osobní* – dané odlišnou osobní zkušeností, životem v odlišném kulturním a sociálním prostředí, odlišným osobním přístupem ke komunikaci (extroverti se díky svým komunikačním schopnostem konfliktům brání méně než introverti), jiný uznávaný hodnotový systém, osobní problémy účastníků, které neumožňují jejich plné soustředění na problém.



Řešení konfliktů

Podstata konfliktu:

- *Bariéry vnější*
- rušivé faktory z okolí – šumy, hluk z ulice, nedostatek prostoru, nevhodné uspořádání prostoru (není možné si sednout, mít k dispozici potřebné pomůcky),
- nedostatečný přísun čerstvého vzduchu nebo přílišná zima atd.



Řešení konfliktů

Cyklus konfliktu

- osobní predispozice – únava, stres, poraněné city, které způsobují naši větší vnímavost na určité situace, vzniká situace, která se nám nelíbí, se kterou nejsme z různých důvodů spokojeni
- Očekávání reakce od protějšku
 - Vnímání – konflikt není
 - Nevnímání – vznik konfliktu



Řešení konfliktů

Co očekáváme

- Dosažení výsledku?
- Udržení vztahu s daným protějškem?
- Setrvání na svých argumentech?



Řešení konfliktů

Možnosti řešení

- **Únik** – situace je pro nás nepřehledná, ohrožující (často doprovázená fyzickým násilím, útokem). Udržovat další osobní vztah s daným člověkem není naším zájmem, svého cíle můžeme dosáhnout i jinou cestou, jindy, proto ze situace sami dobrovolně odejdeme, reagujeme bezprostředně, ihned, jakmile situace nastane.



Řešení konfliktů

Možnosti řešení

- **Ústupek** – naším primárním zájmem je udržet si dobrý vztah s daným člověkem, jsme proto ochotni ustoupit ze svého cíle, dát protivníkovi přednost. Doufáme, byť možná skrytě, že si je naší velkorysosti, našeho ústupku vědom a zohlední jej v naší další komunikaci.



Řešení konfliktů

Možnosti řešení

- **Útok** – agrese – prioritou je pro nás dosažení cíle, jsme ochotni pro to udělat cokoliv, včetně akceptace možnosti, že protivník s námi jednou provždy přestane komunikovat (útok může mít podobu slovní, fyzickou, často bývá podpořen našim postavením, zařazením na společenském žebříčku, které nám dává větší moc). Může jít o bezprostřední reakci nebo dlouhodobě připravované řešení.



Řešení konfliktů

Možnosti řešení

- **Dohoda – $1+1 = 3$** – účastníci se snaží dosáhnout cíle a současně si udržet tvář před svým protivníkem, hledání vhodného řešení trvá delší čas, ale přináší největší míru uspokojení.
- Během komunikačního procesu se účastníci soustřeďují na zájem, nikoli na pozici.
- Objevují nová, na začátku často neočekávaná řešení. Konflikt je vnímán jako bod zlomu, který účastníky posouvá kupředu.



Řešení konfliktů

Možnosti řešení

- **Kompromis** – řešení fifty-fifty, zdánlivě nejspravedlivější řešení – obě strany částečně dosáhnou svého a částečně se něčeho vzdávají.
- V obou stranách ovšem může zůstat pocit křivdy, opomenutí důležitých skutečností, touha otevřít téma znova při nejbližší možné příležitosti.



Řešení konfliktů

Rizika

- Riziko vzniká tehdy, pokud v rámci různých konfliktních situací upřednostňujeme tentýž styl řešení – stává se naším obvyklým řešením.
- Pokud neustále ustupujeme, dáváme tím okolí signál, že s námi může manipulovat, že nemáme rádi konfrontaci a raději dáme přednost jiným, a je pravděpodobné, že konfliktních situací bude přibývat a naše nespokojenost poroste.
- Je-li nejčastějším řešením agrese, okolí se nám začne vyhýbat, zdánlivě s námi bude souhlasit, což neznamená, že jinde aktéři neusilují o nalezení férovějšího řešení, ovšem bez naší účasti.
- Řešení blížící se kompromisu nebo dohodě často vyžadují intervenci třetí, nezaujaté instance (soudu, mediátora, rozhodčího atd.), která dohlédne na proces vyjednávání, dá v něm prostor oběma stranám, zaručí se za naplnění – uskutečnění stanoveného řešení – stanoví podmínky, termíny, sankce.



Řešení konfliktů

- **Pozice a zájem, poziční a zájmové vyjednávací strategie aneb kudy z toho ven**
- Řešení konfliktů není příjemné, přesto existují pomůcky, díky nimž může být příjemnější.
- Základním předpokladem je oddělení svých emocí, domněnek, předpokladů od věcného jádra problému, soustředění se na hledání řešení a věnování pozornost nikoli udržení své, předem zaujaté pozice, ale společnému zájmu.



Řešení konfliktů

- Chcete-li pokračovat v komunikaci, je dobré vyvarovat se osobních adjektiv – namísto útočení a hodnocení druhého (jsi takový/taková...) mluvit o sobě – co se mnou daná situace dělá, co pro mě znamená (cítím se....., protože jsem..... např.: cítím se zklamaná, protože jsem dnes chtěla projekt uzavřít a bez tvého materiálu to není možné, mrzí mě, že jsem se o tvém zpoždění nedozvěděla dříve, mohla jsem ještě něco zařídit).
- Tímto způsobem si otevíráme dveře pro další jednání – je jasné, proč chceme vzniklou situaci změnit, uzavřít. Ideální je, pokud umíme naznačit řešení (Byla bych ráda, pokud bys mi příště mohl(a) zavolat dříve).



Řešení konfliktů

- Uved'te, jaký bude mít daná situace dopad na váš život (jsem smutná, protože vím, že příští hodinu budu muset uklízet já...). I když si myslíme, že protějšek musí vědět vše o našich pocitech, není to tak jednoznačné.
- Tím, že v tomto bodě hledáme vhodnou argumentaci, si navíc sami ujasňujeme, jak moc je pro nás daná situace, věc, osoba důležitá. Možná, že po osobním zhodnocení komunikace již nebude muset pokračovat – problém je pro nás ve skutečnosti bezvýznamný.



Řešení konfliktů

- Nepřehánějte, silná slova – nikdy, vždy, pokaždé – působí v dialogu kontraproduktivně.
- Je lepší být adresný, omezit se na popis jedné konkrétní situace a toho, co se mi na ní nelíbí.



Řešení konfliktů

- Nepřehánějte, silná slova – nikdy, vždy, pokaždé – působí v dialogu kontraproduktivně.
- Je lepší být adresný, omezit se na popis jedné konkrétní situace a toho, co se mi na ní nelíbí.



Řešení konfliktů

- Doporučení
- **Nabízejte spolupráci** – vyjednávání v neznámých podmínkách by mělo začít vstřícně (týká se to formy vyjednávání a ne ústupků v obsahu)
- **Ukažte, že umíte soutěžit** – není-li spolupráce přijata nebo když si partner vyloží vstřícnost jako slabost. S touto reakcí neotálejte.
- **Ukažte, že umíte odpustit** – pokud se partner přesvědčil, že umíte soutěžit a nyní je vstřícný a spolupráci nabízí, neurážejte se a tuto nabídku spolupráce přijměte. Spolupráce v situaci, kdy partneři změřili a uznali své síly, je stabilnější než spolupráce od začátku.
- **Bud'te srozumitelní** – vzájemné porozumění je v neznámých podmínkách při jednání s neznámým partnerem klíčové.



Řešení konfliktů

- Doporučení
- **Nabízejte spolupráci** – vyjednávání v neznámých podmínkách by mělo začít vstřícně (týká se to formy vyjednávání a ne ústupků v obsahu)
- **Ukažte, že umíte soutěžit** – není-li spolupráce přijata nebo když si partner vyloží vstřícnost jako slabost. S touto reakcí neotálejte.
- **Ukažte, že umíte odpustit** – pokud se partner přesvědčil, že umíte soutěžit a nyní je vstřícný a spolupráci nabízí, neurážejte se a tuto nabídku spolupráce přijměte. Spolupráce v situaci, kdy partneři změřili a uznali své síly, je stabilnější než spolupráce od začátku.
- **Bud'te srozumitelní** – vzájemné porozumění je v neznámých podmínkách při jednání s neznámým partnerem klíčové.



Chyby v komunikaci

- užití slov, jimž nerozumíme
- špatné formulování myšlenek
- zaujatost příjemce
- lhaní, ironie, pohrdání
- mentorování
- skákání do řeči
- neschopnost naslouchat, být empatický
- zkreslený příjem informace
- netrpělivost, spěch
- poruchy řeči



Problematictí lidé

- **Problematictí lidé? Kdo jsou? Proč se jimi zabýváme?**
 - ruší proces
 - ruší skupinu
 - nesoustředí se na práci, ale na sebe
 - mají tendenci prosazovat partikulární zájmy
 - chtějí být dominantní
 - chtějí převzít řízení skupiny

Opozdilci



- Vždy chodí pozdě
- I kdyby měli raketu, nedoletí včas
- Ztrácejí kontext porady – setkání.
- Nejčastěji hovoří o věcech, které už byly předmětem úvodní části.
- Řešení – nenapomínat před skupinou. Počkat na konec jednání a pak se jej zeptat na důvod jeho pozdního příchodu. Nekomentujte. Jedná-li se o chronického opozdilce, zeptejte se ho, co by se mělo udělat, aby přišel včas.

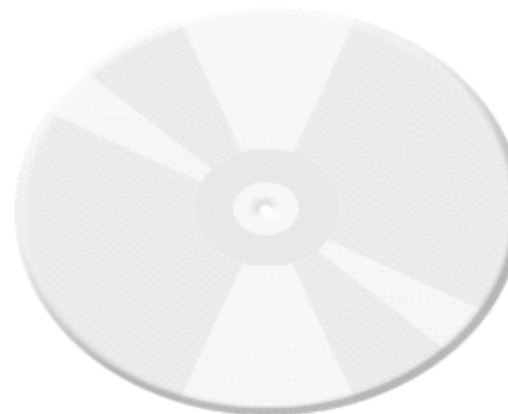
Dezertéři

- Předčasně odchází
- Odčerpávají energii skupiny
- Ruší
- Je třeba se zamyslet – jsou setkání příliš dlouhá? Nejsou dobře vedená?
- Řešení – jedná-li se o pravidelnost, zeptat se osobně na důvod.
- Vždy se v úvodu setkání zeptat, zda všichni mají dostatek času na setkání a nemusí někdo odejít dříve.



Pokažené desky

- Většinou starší lidé, věční stěžovatelé.
- Řešení - zeptat se jich, zda by jim pomohl individuální rozhovor po skončení jednání s odpovědným pracovníkem a požádat – je-li někdo takový přítomen – o věnování se dotyčnému.
- Předem vymezit časový limit.

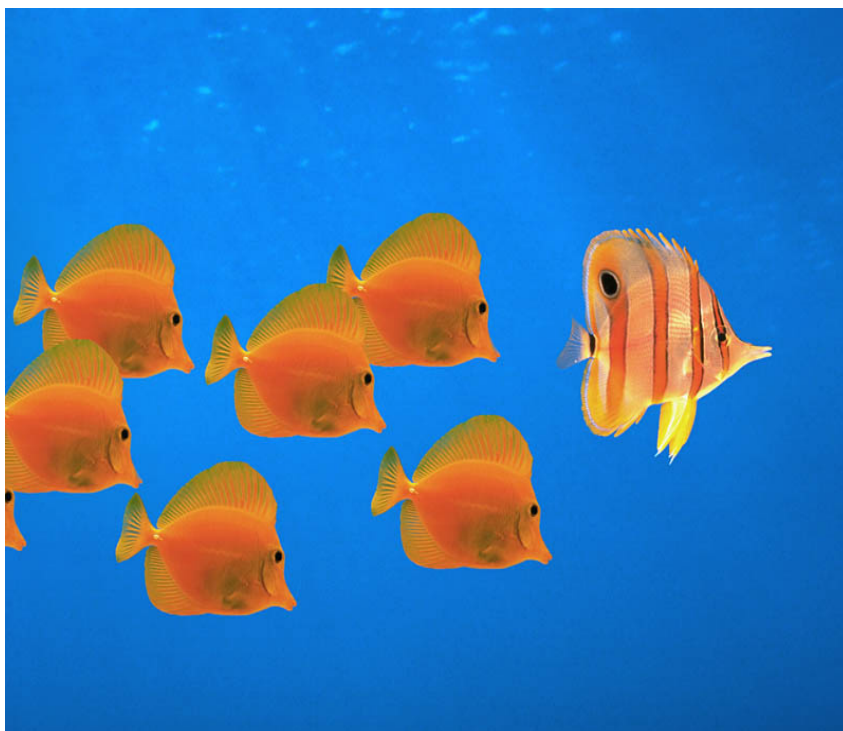


Šušandy

- Povídají si se sousedy
- Vytváří vlastní diskuzní skupinky
- Nejsou soustředění na problém – oni to vědí lépe
- Jedna z nejhorších situací pro moderátora. Rozbíhá se paralelní diskuze, skupina začíná ztrácet pozornost a je po dynamice.
- Řešení - vyvolat, obrátit se na ně, vyzvat k diskuzi.
- Použít sílu, jít k němu. Ztichnout, nechat na skupině.



Velkohubí řečníci



- Hovoří dlouho a hlasitě
- Nejde jim o téma, ale o vlastní prezentaci
- Řešení - tady jen hrubá síla – přijít blíže, narušit kruhy, nekomentovat jeho vystoupení, dát velmi rychle slovo někomu „svéprávnému“ aby se odstranil negativní dojem.

Útočníci

- Osobní útok na prezentátora, moderátora, šéfa...
- Vždy si najdou příležitost
- Řešení - požádat, aby osobní věci byly řešeny po skončení setkání – většinou argumentují tím, že musí odejít a nemají čas čekat na konec.
- Mírně upozornit, že veřejné fórum není na vyřizování osobních sporů a ostatní to nezajímá.



Tlumočníci



- Opakují to, co již bylo řečeno
- Doplní – já si myslím
- Být viděn, být slyšen
- Řešení - poprvé nechat bez povšimnutí, podruhé upozornit na to, že již bylo řečeno a vyzvat fórum k dalším námětům.

Vševědové

- Lidé se zkušenostmi
- Všude byl, všechno zná, všechno viděl
- Všichni to dělají špatně, on by to dělal jinak



Kibicové



- Je zaměřen na proces
- On by to dělal zcela jinak – schůze je špatně vedená
- Káva byla horká, voda studená...
- Jen pomáháte skupině a jestliže se rozhodne jinak, vy zajistíte procedurální postup.

Přerušovači



- Dát do pravidel diskuze, že nejdříve musí domluvit jeden a teprve poté udělujete vy slovo dalšímu.
- Slušně, nejsou to otravové, mají v sobě jen přetlak.

Dominantní člověk v diskuzi



- V diskuzi převažuje, bere si slovo, jeho věty začínají – mám konstruktivní návrh, já si myslím, jsem přesvědčen apod.
- Řešení - použijte přímé otázky, abychom zapojili ostatní do diskuze, přičemž pohledem, natočením těla, vzdálením se apod. vyhýbáme se dominujícímu účastníkovi.

Člověk, který se chce hádat



- Přichází na jednání s jasným cílem – jdu si vybít své nastřádané emoce, většinou na zcela jiné téma, než které se projednává.
- Jen ví, že budou přítomni zástupci města a potřebuje se prezentovat před větší skupinou.
- Řešení – zachovejte jasnou hlavu a nehrajte jeho hru.
- Nepouštějte se do polemiky nebo dlouhého vysvětlování.
- On sám vyvolává negativní reakce u ostatních a ti vám budou vděční, usměrníte-li ho.



Jak dávat neohrožující otázky

- Ptejte se celé skupiny.
- Nechejte skupinu , aby si promyslela, nač jste se ptali.
- Odpoví-li někdo, uznejte jeho odpověď a dále se jí věnujte pokud je to možné nebo potřebné.
- Jestliže nikdo neodpoví v přijatelném čase, pozorujte neverbální signály členů skupiny, kteří chtějí spolupracovat.
- Neodpoví-li někdo na vaši otázku, zkuste ji přeformulovat.
- Vyhybejte se otázkám, které mohou zatlačit skupinu do defenzívy.
- Odolejte pokušení kárat skupinu za jejich nepozornost nebo si získat jejich pozornost tím, že je oslovíte jménem.



A jakpak se chovají?

Prudič

- Přichází takřka přesně, jen o málo dříve
- Vzpřímené držení těla
- Vyhledávání pohledem
- Sedne si k podobným – časté vytváření minidavu
- Sedá si na kraj, aby byl vidět a mohl vstoupit do uličky, případně odejít
- U stolu si sedá naproti prezentátora či oponenta
- Takřka vždy má připomínky, často osobní útoky



A jakpak se chovají?

Prezentující se odborník

- Přichází často později, úvody už nepotřebuje
- Vzpřímené držení těla, sebejistota
- Je na něm vidět, jak očekává svou chvíli
- Sedá si na viditelné místo, 1 max. 2 řada, uprostřed
- U stolu si sedá na čelní místa
- Jde mu o věc – proto přišel, jeho případné připomínky jsou vždy promyšlené dlouho dopředu, často se prezentuje velmi nekompromisně a nechce ustoupit ze svých stanovisek



A jakpak se chovají?

Nemluvíci prudiči

- Výraz pochybností z celého výrazu těla
- Neustále kývá hlavou v nesouhlasu
- Nonverbální i verbální projevy nesouhlasu, ale neříká žádnou námitku nahlas, souhlas si bere od spolusedících
- Většinou tak, aby na něj bylo zepředu vidět, cca 4 řada
- Skupinu ruší, vyvádí z konceptu prezentátora
- Velmi opatrně s vyzýváním k diskuzi



Rétorika

- **Nejčastější chyby při verbálním projevu:**
- Pomocná slovíčka – hm, uhm, jako, prostě jako, takže, tudíž, ovšem....samozřejmě.... – po čase začínají překážet, posluchači začínají ztrácet koncentraci na mluvený text a začínají počítat
- Nikdy nekončící věty – většinou pod tlakem. Bojíme se, že budeme přerušeni ve chvíli, kdy klesneme hlasem a proto nekončíme věty. Po chvíli posluchači zcela ztratí červenou nit a nejsou schopni reagovat. Tento projev je kontraproduktivní.
- Nedostatek dechu – správné dýchání je velmi důležité pro správnou prezentaci. Vyzkoušejte si některé texty přečíst jedním dechem. Trénujte dýchání – vraťte se k poezii.
- Špatná práce s hlasem – příliš tichý nebo příliš hlasitý projev, monotónnost projevu, nedostatek pomlky – to vše je pro posluchače velmi složité pro naslouchání. Zkuste propojit verbální i nonverbální projev. Nebudte statictí..

Metody a techniky zapojování veřejnosti





Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Dotazníky, ankety, rozhovory
- Dotazníky, ankety a rozhovory se ve většině případů používají v 1. a 2. stupni zapojování veřejnosti. Na druhé straně – jsou-li dobře sestaveny případně rozhovory zaměřeny na cílové skupiny a jsou vedeny formou strukturovaných rozhovorů, mohou velmi napomoci celému participačnímu procesu a v konečném důsledku se mohou použít i třikrát v průběhu zapojení veřejnosti.
- **Výhody:** malá časová náročnost pro zjišťování názorů
- **Nevýhody:** poměrně drahá záležitost /tazatelé, dotazníky, ankety/, více, než-li dotazník je účinnější přímé oslovení, tedy anketa.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- **Použití:**

- Základní zjišťování názorů veřejnosti, často prostředník pro zjištění postojů veřejnosti vůči vedení města či obce /počet odpovědí, návratnost dotazníků, připomínky občanů, ochota odpovídat na otázky, přímá komunikace/.
- Zjišťování potřeb občanů – hřiště, veřejná prostranství, bezbariérovost, přechody pro chodce, parky apod.

- **Doporučení:**

- Především u přímého oslovení respondentů – anketě – je zapotřebí brát v úvahu oslovování v různých denních dobách, v různých místech, v různých prostředích tak, aby bylo dosaženo oslovení co největšího vzorku lidí.
- Naopak – chceme-li informace pouze od jedné cílové skupiny, soustředíme se na místa, na kterých se nejvíce vyskytuje.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- **Veřejné slyšení**
- Forma pro první stupeň zapojení veřejnosti – informování o problému bez možnosti přímých vstupů veřejnosti.
- Na panelu není více než 5 lidí – doporučený počet, moderátor jen předává slovo jednotlivým panelistům.
- **Výhody:** jednoduchá a finančně ne příliš náročná forma zapojení veřejnosti.
- **Nevýhody:** pouhé informování o problému, chybí zpětná vazba.
- **Použití:**
- Základ pro informování o zahájení jakéhokoli procesu s představením tzv. klíčových hráčů – tedy zadavatelů, investorů apod.
- Často se používá při plánované výstavbě či revitalizaci sídlišť.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Veřejné slyšení
- **Doporučení:**
- Doplňte veřejné slyšení výstavou, je-li to možné – mapy oblasti, územní plán, studie apod.
- Buďte vůči účastníkům vstřícní, připravte drobné občerstvení – káva, voda.
- Chtějte po účastnících kontakt pro další možné oslovení – velmi citlivě.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- **Veřejné projednání**
- Forma pro druhý stupeň zapojení veřejnosti – na „panelu“ jsou představitelé investora, úřadu, politici, kteří vysvětlují občanům problém, občané mohou otázkami aktivně vstupovat do procesu.
- Moderátor už je více v roli facilitátora, který je buď najatý veřejností – v případě, kdy veřejné projednání svolává veřejnost či nezisková organizace nebo autoritou. V obou případech již může mírně ovlivňovat výstupy veřejného projednání na tu či onu stranu.
- **Výhody** : jednoduchá a finančně ne příliš náročná forma zapojení veřejnosti, poměrně známá a mediálně zajímavá, je-li dobře vedeno i zpětná vazba od veřejnosti.
- **Nevýhody** : ve většině případů se nic nevyřeší, nutně by měly následovat další kroky – připomínková místa, vytvoření pracovních skupin, kulaté stoly apod. Veřejnost je velmi citlivá na „pseudozapojení“.
- Je nezbytné pro informování o záměrech, o zjištění názorů, často se používá na odborná témata /např. projednání koncepcí v oblasti životního prostředí/.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Veřejné projednání
- **Doporučení:**
- Není-li veřejné projednání zaměřeno velmi odborně, využijte raději formu veřejného projednání s programem.
- Není-li to možné, osvěžte celou akci – výstava, ukázka fotografií, studií, vtipné a zajímavé prezentace, pečlivý výběr prezentátorů, dostatečná příprava akce.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- **Veřejné projednání s programem**
- Veřejné projednání s programem je velmi účinnou formou veřejného projednání – především Plány zdraví a kvality života či jiné strategické dokumenty, na jejichž projednání by běžně občané do „kamenného“ prostředí nepřišli.
- Možno využít doprovodný program – např. Den sociálních služeb spojený s programem jednotlivých zařízení při prezentaci či aktualizaci Komunitního plánu rozvoje sociálních služeb.
- Pozvání může být přímé i nepřímé – přímé prostřednictvím již získaných kontaktů, nepřímé prostřednictvím médií.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Veřejné projednání s programem
- **Výhody:**
- Velmi účinná forma pro informování veřejnosti o tom, že se „něco děje“. Získání názorů na jednom místě v krátkém čase.
- **Nevýhody:**
- I lidé budou brát tuto akci spíše jako hru. Připravte se na to.
- Pozor na počasí, může velmi ovlivnit průběh.
- **Doporučení**
 - Nezapomeňte na dostatečnou prezentaci akce.
 - Dohodněte ceny pro návštěvníky.
 - Požádejte o zanechání kontaktů. Vytvořte si databázi příznivců.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Kulatý stůl
- Velmi záleží na tom, kdo kulatý stůl svolává, jaké autority jsou pozvány.
- Velmi interaktivní forma zapojení veřejnosti a řadíme ji do třetího až čtvrtého stupně participačního procesu, neboť očekává aktivní diskuzi a výstupy všech jeho účastníků.
- Kulatý stůl by měl nastavit parametry pro řešení problémů a ve většině případů není ojedinělý – velmi často se realizuje série kulatých stolů, v některých případech i s různými cílovými skupinami.
- U kulatých stolů se uzavírají vzájemné dohody.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

■ Kulatý stůl

- Počet osob na uzavřeném kulatém stole je max. 15 – při vyšším počtu se vytrácí interaktivita.
- Kulatý stůl už musí vést zkušený moderátor či facilitátor.
- **Výhody:** velká interaktivita, finančně nenáročné, ve většině případů dojde k nějaké dohodě /i to, že nedojde k dohodě, je dohoda/.
- **Nevýhody:** náročné na organizaci /málokdy mají všichni, které byste na kulatém stole chtěli, čas právě v den, kdy se vám to hodí.../.
- Délka trvání: max. 1,30 min.
- **Doporučení**
- Kulatý stůl použijte jako další stupeň zapojení veřejnosti, jako konkretizaci návrhů za přítomnosti odborníků. Kulatý stůl není pro první informování všech zúčastněných. Všichni by měli mít stejnou informační základnu.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Kulatý stůl
- **Postup přípravy**
- **30 dní před konáním** je již vybráno téma
- Společná shoda na struktuře a počtu účastníků
- Výběr a oslovení účastníků
- Zajištění prostor pro konání
- Zajištění pozvánek
- Oslovení moderátora
- Příprava tiskových výstupů



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Kulatý stůl
- **Postup přípravy**
- **21 dní před konáním**
- Příprava a rozesílka pozvánek, pozvánky dvoukolově – informace, že se kulatý stůl bude konat, stačí e-mailem v prvním kole
- Potvrzení místa konání, zajištění technicko – organizačních záležitostí /technika a ostatní vybavení/



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Kulatý stůl
- **Postup přípravy**
- **14 dní před konáním**
- II. kolo rozesílky pozvánek, tentokrát písemně
- Příprava tiskových materiálů s konkrétním tématem, hosty a dalšími účastníky kulatého stolu
- Zajištění personálního zajištění ze strany realizátora – zapisovatel, fotograf, zvukař...



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Kulatý stůl
- **Postup přípravy**
- **Jeden týden před konáním**
- Ověření účastníků kulatého stolu, zda všichni mohou a počítají s účastí, případně náhradníků
- Příprava tiskové besedy
- Konkretizace průběhu s moderátorem a jednotlivými účastníky



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Kulatý stůl
- Den konání
- Prostory zcela připraveny minimálně půl hodiny před zahájením včetně techniky /vyzkoušeno, zda funguje/, občerstvení, podkladů pro účastníky /složky, dárky/ **POZOR: ošetřete rizika**
- Připravené prezenční listiny
- Připraveny cedulky se jmény účastníků
- Připraven moderátor
- Prostory označeny dostatečně při příchozí z venčí
- Organizátoři a moderátor na místě a vítají příchozí
- Začínáme přesně – nepěstujme 15 min. skluz, respektujme čas těch, kteří přišli přesně



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- **Kulatý stůl**
- **Průběh**
- Zástupce města přivítá přítomné /není-li přítomen, vedoucí odboru či zástupce při oficiálnějších setkáních, jinak koordinátor, garant.../
- Sdělí:
 - Cíl setkání – k čemu je třeba dojít
 - Složení účastníků
 - Délku trvání setkání
 - Organizačně technické záležitosti /zda přestávka a kdy, občerstvení v průběhu, mobilní telefony apod./
 - Předává slovo moderátorovi
- Moderátor vyzve k představení jednotlivých účastníků /v případě, že se neznají. Pozor – je-li mezi přítomnými jediný, který ostatní nezná, musí představení všech proběhnout/
- Ověří si stejnou informační úroveň zúčastněných
- Pak už vše na moderátorovi – ten krokuje sezení, hlídá čas, hlídá dynamiku ve skupině, hlídá udržení se v intencích setkání, eliminuje prudiče....
- Na závěr kulatého stolu provede moderátor shrnutí řečeného, sdělí, co se s výsledky bude dít, předává slovo zástupci města
- POZOR: jste-li moderátory vy, máte ztíženou situaci především u lidí na vyšší hierarchické úrovni a u lidí zvenčí...



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- **Kulatý stůl**
- **Ošetření rizik:**
- **Technika** – ověřte si, zda funguje, mějte v zásobě náhradní, Murphyho zákony fungují vždy
- **Prostory** – hodně malá místnost může připadat útulná, ve chvíli, kdy je tam 15 lidí bývá „vydýcháno“, velká místnost je studená a chladná i když je v ní teplo
- **Na poslední chvíli se může omluvit klíčová osoba** – nezhazujte jednání, některé věci můžete vyřešit i bez ní
- **Účastníci, kteří se nemají navzájem rádi** - cedulky se jmény na stole, neposazujte je proti sobě navzájem, největšího prudiče naproti moderátorovi, sedí-li nebo největší autoritě ve skupině, pokud to není zrovna tato osoba
- **Moderátor z řad úřadu** – v případě, že jste přímo vtaženi do projednávané problematiky ze své funkce, neměli byste moderovat. Využijte tzv. rotace, dohodněte se s kolegou z jiného odboru či problematiky.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

■ Workshop

- Pracovní setkání neboli workshop je metodou, která je zaměřena na zpracovávání připomínek, konkrétních námětů a vždy se v tomto případě musí dojít k rozhodnutí či návrhu dalšího postupu.
- V rámci workshopu se pak využívají další metody hledání vzájemného porozumění a přípravy na konsenzus jako např. brainstorming, brainwosching.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

■ Workshop

- **Výhody:** workshop je velmi účinný v případě, že již všechny předchozí kroky proběhly, účastníci se znají a vědí, co od sebe mohou očekávat, ve většině případů se dojde ke konkrétním závěrům a návrhům.
- **Nevýhody:** časově i organizačně poměrně náročné.
- Workshop musí vést zkušený facilitátor.
- Délka trvání – dle potřeby a možností organizátorů – i celý den.
- Doporučení
- Workshop je velmi pracovní. Připravte proto jeho účastníkům příjemné prostředí. Nešetřete na občerstvení. Upravte prostor tak, aby byl vlídný. Účastníci workshopu za nás dělají část naší práce. Zaslouží si pozornost.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Plánovací den – akční plánování
- Plánovací víkend nebo den se používá v případech, kdy veřejná správa chce aktivní účast občanů na přípravě realizace.
- Většinou se jedná o plánování úprav veřejných prostor a předchází mu takřka všechny shora uvedené aktivity, doplněné dalšími – výtvarnou soutěží pro děti, stavění modelů apod.
- Plánovací den má svá jasně stanovená pravidla a jejich metodika je podrobně popsána v publikaci Akční plánování.



Metody a techniky zapojování veřejnosti

- Plánovací den – akční plánování
- **Výhody:** velmi aktivní účast občanů, přijetí „obecného“ konsenzu, přijetí plánu za své.
- **Nevýhody:** časově náročná příprava, poměrně vysoké náklady.
- Plánovací den musí vést zkušený facilitátor, záleží na počtu lidí, ale minimálně 1 hlavní facilitátor, 2 – 3 pomocní.
- Délka trvání: 1 – 3 dny.
- **Doporučení**
- Celá akce musí být velmi dobře zorganizována. Nemáte-li dostatečně zkušený tým, nepouštějte se do akčního plánování a raději zvolte jinou metodu..



Metody a techniky zapojování veřejnosti

■ Konference

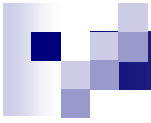
- Jedno nebo vícedenní setkání, při kterém se sejdou techničtí experti a zástupci různých skupin za účelem prodiskutování nějakého předem daného tématu. Součástí konferencí jsou i prezentace. Konference nebo série konferencí může vést také k dohodě mezi technickými experty.

■ **Výhody**

- Dokáží vytvořit mezi vedoucími experty „pocit společné skupiny“ či konsenzus, který může sloužit jako nejodbornější odhad při pokuse o vyřešení nejobtížnějších technických problémů.

■ **Nevýhody**

- Velká časová náročnost na přípravu
- Vysoké náklady



24.2.2011

70



Děkuji za pozornost

Krásný den

Dana.divakova@ikor.cz

www.ikor.cz