



## **Preporuke za provedbu savjetovanja s javnošću o pitanjima prometa i kretanja u Zagrebu**



Projekt financira



Europska unija

Projekt sufinancira



Republika Hrvatska  
Ministarstvo  
znanosti, obrazovanja  
i sporta

## Sadržaj

Uvod - O sudjelovanju javnosti .....	1
Kako započeti? .....	2
Razvijati interaktivnu komunikaciju! .....	3
Prostore mjesne samouprave otvoriti građanima! .....	3
Plan uključivanja i savjetovanja s građanima .....	4
Kako provesti proces savjetovanja .....	5
Organiziranje javnih foruma .....	6
Prepoznavanje problema .....	7
Kako nagovoriti ljude na sudjelovanje .....	7
Uloga organizatora i moderatora .....	8
Tijek foruma .....	9
Pripremite izvještaj – "uhvatite" mišljenje javnosti .....	10
Nakon foruma .....	10
Rad s medijima .....	11
Promjene odnosa između građana i vlasti .....	11
Ukratko .....	12

## Uvod - O sudjelovanju javnosti

Stalna praksa sudjelovanja građana u odlučivanju na svim razinama osigurava donošenje ispravnih i općeprihvatljivih odluka. Savjetovanje s građanima logičan je prvi korak u građenju takve prakse. Pod savjetovanjem se podrazumijeva dvosmjerna komunikacija, transparentnost i otvorenost te spremnost objiju strana na dijalog i raspravu – predstavnika javne vlasti na svim razinama te građana i drugih dionika kao ravnopravnih sudionika. Takva praksa izravno utječe na razvoj povjerenja, razumijevanja i uzajamnog uvažavanja što će rezultirati podrškom određenom cilju, politici, ulaganju ili dokumentu koji nisu nametnuti nego stvoreni u ozračju suradnje i zajedništva. Takva praksa osigurava donošenje zrelih, racionalnih i promišljenih odluka koje odgovaraju svim skupinama dionika. No, put do postizanja takvih odnosa zahtijeva trajno zalaganje, ustrajnost i dobru volju svih sudionika. Praksa participativnog odlučivanja u nas nije razvijena, a moglo bi se ustvrditi i da ne bilježimo pozitivne pomake na tom području.

Pravni okvir za savjetovanja s javnošću utvrđen je Zakonom o pravu na pristup informacijama te dopunjen nizom drugih propisa kojima se uređuju pitanja vezana uz pojedina područja ili djelatnosti. Informiranost je nužni i osnovni preduvjet mjerodavnom odlučivanju. No iskustvo pokazuje da je za postizanje informirane široke javnosti potrebno više od propisa, potrebna je motiviranost za pružanje i za prihvatanje informacije te svijest i odgovornost objiju strana.

Slab odaziv građana na poziv na javno savjetovanje posljedica je nepostojanja pozitivne prakse i uvriježenog uvjerenja da građanin pojedinac ne može utjecati na odluke. Slab odaziv može biti i izraz blažeg suprotstavljanja donošenju određene odluke, kao što dobar odaziv može značiti revolt i neprihvatanje već donesene odluke. Predstavnici javne uprave i samouprave skloni su nizak odaziv građana tumačiti nezainteresiranošću ili neupućenošću. Propuštaju provjeriti i ocijeniti svoje aktivnosti. Jesu li odabrali odgovarajuće vrijeme, jesu li pružili dostatne informacije, je li sastanak s građanima tek pokušaj opravdanja već donesene odluke? Nema sumnje da će odnos građana prema odlukama u čijem su donošenju aktivno sudjelovali, davali mišljenja i prijedloge, valorizirali i komentirali ponuđena stručna objašnjenja te bili obavještavani o tijeku donošenja završne odluke razlikovati od njihovog stava prema odlukama i rješenjima nametnutim odozgo. Proces savjetovanja s građanima je interaktivan proces koji zahtijeva vrijeme, pogotovo u uvjetima u kojima još nije uspostavljena pozitivna praksa, a primjeri uspješnog dijaloga javne uprave i građana su izuzetno rijetki. Za proaktivno uključivanje javnosti u proces donošenja odluka potrebno je razvijati okvir za sudjelovanje i postupno učvršćivati njegovu primjenu. Nove suvremene informacijsko-komunikacijske tehnologije u komuniciranju sa sve brojnijom populacijom korisnika Interneta mogu uvelike poduprijeti te procese.

U okviru projekta "Dijalog o mobilnosti u Zagrebu" željelo se organiziranjem javnih skupova i informiranjem građana potaknuti njihovo veće sudjelovanje i jačati njihove sposobnosti za konstruktivno sudjelovanje u postupku savjetovanja o mobilnosti u Zagrebu. Javni skupovi su provedeni u suradnji s tijelima mjesne samouprave, gradskim četvrtima i mjesnim odborima, a pokazalo se da građani u većini slučajeva nisu bili navikli na takva okupljanja.

Tijekom projekta su provedene i radionice za zainteresirane građane i predstavnike Grada te mjesne samouprave, kako bismo ih informirali o i ojačali za aktivnije sudjelovanje u procesima savjetovanja.

Također smo organizirali okrugle stolove na različite teme vezane za održivu mobilnost i promet te su sudionici imali prilike čuti i o planovima održive mobilnosti (SUMP), koji predstavljaju novi način planiranja kojim se teži poboljšati kvaliteta života u gradu, uz obavezu savjetovanja s građanima. Također su se upoznali s procesima savjetovanja s građanima tijekom izrade SUMP-ova u Sloveniji te o izazovima s kojima su se suočili u tom procesu.

Ohrabruju i primjeri dobre prakse od kojih možemo učiti. Pristup ostvarenju željezničkih kolodvora u Gentu i Beču primjeri su suradnje gradske uprave s građanima u rješavanju složenih zahvata na području gradske mobilnosti. Procesi sudjelovanja građana bili su osmišljeni na način kojim se postiže ne samo visoka razina njihove upoznatosti, uključenosti i doprinosa, već i zadovoljstvo projektom kojeg smatraju zajedničkim ostvarenjem i kojim se ponose.



## Kako započeti?

U izgradnji suradničkih odnosa između gradske uprave i građana, logično je krenuti od najniže stepenice. U Zagrebu su to mjesni odbori. Na razini kvarta lakše je prepoznati zajedničke probleme i dijeliti mišljenja o njihovim mogućim rješenjima.

Ovdje ne navodimo obveze na području sudjelovanja građana u odlučivanju koji proizlaze iz važećih zakona i propisa na državnoj i gradskoj razini. Želimo u prvom redu potaknuti Gradski ured za mjesnu samoupravu te predsjednike i članove vijeća gradskih četvrti i mjesnih odbora na trajno ulaganje u građenje dobrih odnosa s građanima koji će rezultirati ne samo boljim razumijevanjem i međusobnim uvažavanjem, nego i boljim odlukama što vode kvalitetnijem životu u gradu i svim njegovim dijelovima.

Građenje dobrog odnosa građana i tijela mjesne samouprave treba polaziti od uvjerenja da su upravo građani najbolji poznavatelji prilika i neprilika u svom okruženju. Građanima treba pokazati da se njihovi prijedlozi cijene i uvažavaju. Na pitanja treba odgovarati kao i objašnjavati zašto je očekivano rješenje problema izostalo ili kasni.

## **Razvijati interaktivnu komunikaciju!**

Predsjednik i članovi vijeća mjesnog odbora bi trebali:

- Čuti građane
- Obavještavati i povratno obavještavati građane / dijeliti obavijesti
- Objavljivati pitanja koja se ponavljaju i odgovore na ta pitanja
- Analizirati i valorizirati pitanja od posebnog interesa za građane kvarta te organizirati javna savjetovanja, informativne i stručne tribine o tim pitanjima
- Obavještavati građane o planiranju i provedbi gradskih aktivnosti koje se tiču kvarta
- Organizirati savjetovanje s građanima o izradi prijedloga plana malih komunalnih akcija
- Povratno kontinuirano obavještavati o prijedlogu, tijeku odobravanja i ostvarivanja malih komunalnih akcija
- Organizirati savjetovanje s građanima o izradi plana potreba za aktivnostima, programima i projektima unapređenja kvaliteta života građana na području mjesnog odbora ili određenom dijelu tog područja i prioritetima u njegovoj realizaciji;
- Osigurati redovito okupljanje građana, kvartalno ili polugodišnje, radi razmatranja pitanja od zajedničkog interesa
- Organizirati susrete s predstavnicima gradske uprave koji će odgovarati na pitanja građana
- Anketirati građane radi ustanovljavanja njihovih potreba, objavljivati rezultate i omogućavati rješavanje problema
- Građane treba informirati o nadležnostima dijelova gradske uprave, hijerarhiji, načinima i putovima rješavanje predmeta i sl.

Pojedinačno primanje građana u uredima mjesne samouprave ne može nadomjestiti zajedničke sastanke i konzultacije o ključnim pitanjima od interesa za većinu stanovnika kvarta. Vrijeme je pregazilo i kvartovsku oglasnu ploču koja omogućava samo ograničenu i jednosmjernu komunikaciju. Preporuča se mjesnim odborima da što prije uspostave izravno komuniciranje s građanima putem Interneta i na zajedničkim sastancima.

## **Prostore mjesne samouprave otvoriti građanima!**

Građani često ne doživljavaju prostor mjesne samouprave kao svoj prostor. To treba mijenjati, npr. organiziranjem sastanaka, izložbi, priredba za različite uzraste i sl. Dobro je u tom prostoru postaviti ortofoto kartu područja mjesnog odbora koja je već izrađena za sve mjesne odbore te se uz razumnu naknadu može pribaviti od Gradskog ureda za katastar i geodetske poslove posredstvom Gradskog ureda za mjesnu samoupravu. Karta potiče građane na podnošenje prijedloga i komentara vezanih uz određenu ulicu, trg ili drugi vanjski prostor te omogućuje njihovo točno lociranje, grupiranje i/ili praćenje intenziteta zanimanja za određeni gradski prostor.

Osim kartom, prostor u kojem se organiziraju kvartovski sastanci treba i drugim priložima učiniti prepoznatljivim i bliskim građanima – crtežima djece, fotografijama, plakatima i sl. Važno je da se građani identificiraju sa svojim kvartovskim prostorom u koji će rado dolaziti.

Budući da se sastanci s građanima moraju odvijati izvan radnog vremena, poželjno je izići u susret roditeljima s malom djecom organiziranjem boravka djece u susjednoj prostoriji.

Neki mjesni odbori nemaju odgovarajući prostor za susrete i okupljanja, stoga bi ga trebalo pronaći. To mogu biti prostori gradske četvrti, neke udruge, centra za kulturu, škole i sl.

## **Plan uključivanja i savjetovanja s građanima**

Izraditi godišnji plan susreta i raspraviti ga s građanima!

Osigurati redovite susrete, barem kvartalno!

Teme mogu biti:

- kvartovski problemi – građani pitaju, predlažu, komentiraju
- male komunalne akcije – prikupljanje prijedloga, izvještaj o provedbi i dr.
- javna rasprava o planu, studiji i drugim aktima ili inicijativama koje će utjecati na život u kvartu
- stručna pitanja od interesa za lokalno stanovništvo - pozvano izlaganje
- razmatranje pitanja vezanih uz određenu skupinu stanovnika kvarta – ljudi starije dobi, školska djeca, određena etnička skupina, osobe s teškoćama i dr.
- upute o funkcioniranju gradske uprave i mjesne samouprave – nadležnosti, hijerarhija, kako i kome upućivati pitanja, kome se žaliti i sl.

Teme određuju članovi mjesnog odbora u suradnji s građanima. Tribine, izlaganja, okrugle stolove i rasprave organizira mjesni odbor koji po potrebi poziva predavače i druge pozvane sudionike, stručnjake, predstavnike gradskih ureda i službi, ministarstava, agencija i dr.

S vremenom se stvara kultura prisustvovanja, aktivnog sudjelovanja i razmjene informacija te stječe uvjerenje da lokalni stanovnici ipak mogu utjecati na život u svom susjedstvu. Izdvajaju se aktivni građani koji žele, znadu i imaju što reći. Takve ljude treba uključivati u organizaciju i vođenje skupova, povjeravati im zadatke poput izrade bilješke sastanka, grupiranja srodnih pitanja i sl. Važno je animirati i uključiti školsku djecu i mlade ljude kojima se mogu povjeravati zadaci vezani uz korištenje IT alata, izrada prezentacije, izlaganje foto-materijala i karata, izbor glazbene kulise i sl.

Susreti ne smiju biti predugi – od 1,5 do 2 sata. Za važnija pitanja može se unaprijed pretpostaviti da neće biti riješena na jednom sastanku pa u razumnom roku treba predvidjeti nastavak razmatranja.

Svaki bi susret s građanima morao imati neku svrhu i završiti određenim rezultatom. To treba unaprijed imati u vidu.

Građani nisu navikli na pozive na sastanke u lokalnoj zajednici, nerado se odazivaju i ne očekuju previše. Najčešće će se okupiti u većem broju kad se osjećaju ugroženima ili obmanutima, kad misle da je „voda došla do grla“ i da se treba javno usprotiviti nekoj namjeri ili odluci. Vijećnici mjesnog odbora sigurno su ranije informirani o situacijama koje bi mogle

izazvati revolt građana te mogu poduzeti korake u smjeru pravodobnog i potpunog informiranja javnosti, savjetovanja i donošenja ispravnih odluka.

## Kako provesti proces savjetovanja

Savjetovanje s građanima je način koji ljudima na lokalnoj razini omogućuje uključivanje u planiranje i oblikovanje rješenja lokalnih problema koja će odražavati njihove potrebe.

Postavljanje ciljeva procesa savjetovanja ide ruku pod ruku s određivanjem tema ili predmeta kojima ćete se baviti. Hoćete li raspravljati o pitanjima koja se rješavaju na razini grada, ali su bitna i za određeni mjesni odbor, usredotočiti se na jednu ili više crnih točki u pješačkoj infrastrukturi, na određene ciljne skupine (kao što su starije osobe) ili na dostupnost javnog prijevoza? Omjer u kojem je savjetovanje s građanima potrebno ili uopće moguće ovisit će o odabranim temama.

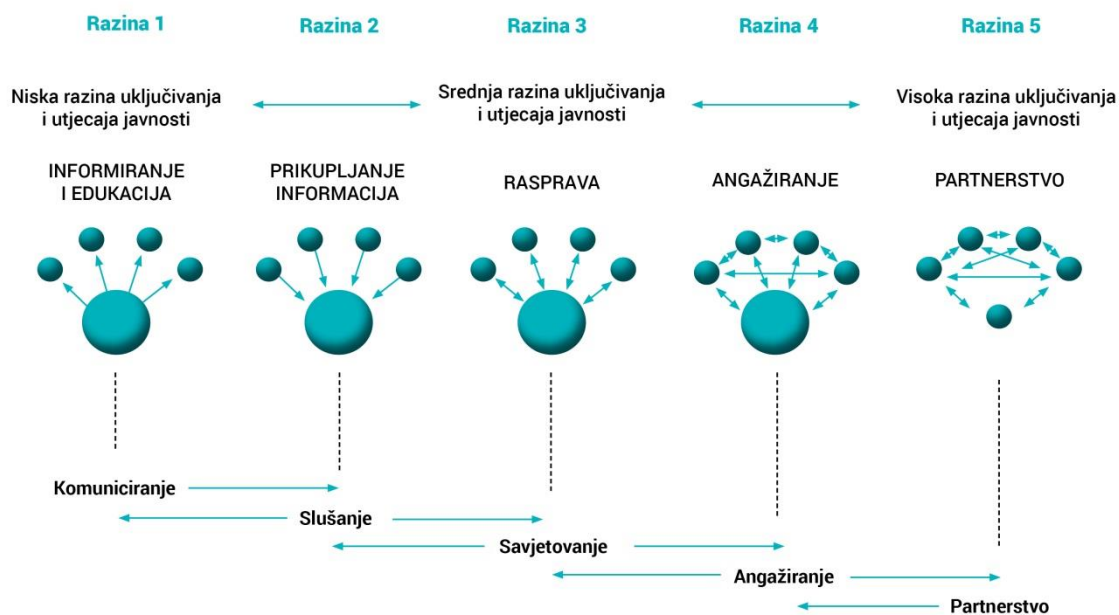
U pripremi javnog skupa možete razmotriti četiri pitanja:

- *Je li javnost upoznata s temom?* Savjetovanje s građanima i relevantnim dionicima dobro je započeti stavljanjem naglaska na davanje informacija i podizanje svijesti. Mnogi, a ponekad čak i važne skupine dionika, nisu npr. svjesni prepreka u osnovnoj mobilnosti osoba s invaliditetom, starijih korisnika prijevoza i osoba koje putuju s malom djecom, kao niti prepreka s kojima se suočavaju zbog loše dostupnosti javnog prijevoza.
- *U kojoj je mjeri tema nova?* Postoje li stručnjaci koji imaju potrebno znanje i iskustva o toj temi? Postoje li ikakvi odgovarajući propisi? Ako ne, mogućnosti konzultiranja dionika bit će ograničene.
- *Koliko je tema složena?* Na primjer, ako je cilj navesti javnost da pločnike drži prohodnima i bez prepreka kako bi se poboljšao pristup, mnogo je dionika koji mogu dati informacije i mišljenja. Ipak, ako se želi raspraviti o dostupnosti javnih objekata, trebat ćete dionike s tehničkim znanjem ili iskustvima iz prve ruke.
- *Koliko je tema sporna?* Ukoliko je tema pristupa postala polarizirana, ispravan pristup mogao bi biti prvo se konzultirati sa svakom skupinom pojedinačno, jasno definirajući točke prijepora. Potom će biti lakše definirati i pitanja u kojima postoji suglasnost. Ukoliko ta metoda ne donese rezultate, treba izbjegavati prekidanje kontakta: ignoriranje onih koji se suprotstavljaju vjerojatno će dugoročno stvarati probleme.

Važno je da građani i ostali zainteresirani dionici budu dovoljno rano informirani o javnom skupu odnosno forumu. Možete koristiti različite kanale informiranja, od letaka i plakata do nastupa na lokalnim televizijskim i radijskim postajama te objava na društvenim mrežama.

Ne zaboravite da u gradu postoji volonterski centar koji ima bazu volontera s vašeg područja i koje možete koristiti u pripremi, oglašavanju i provedbi javnog foruma.

# UKLJUČIVANJE JAVNOSTI



Adaptirano prema Patterson Keirk Wallace Health Canada 2000.

## Organiziranje javnih foruma

Javni forumi daju šansu građanima i predstavnicima različitih sektora i grupa da izraze svoje stavove te predstavljaju prvi korak prema razumijevanju potreba i potencijala u zajednici.

Javni sastanak treba biti strukturiran i imati iskusnog moderatora - tada građani mogu iznijeti različite opcije, mogu razmisliti o aktivnostima i posljedicama, mogu prihvatiti neke kompromise kako bi riješili zajedničke probleme.

Pripremite potpisnu listu, kako biste imali popis sudionika i njihove kontakte te ih možete poslati izvještaj sa foruma, informirati ih o daljnjem procesu, pozivati ih i na buduće forume i događanja u lokalnoj zajednici.

Otkrivanje u čemu se svi ili većina slažu vrlo je važan element u procesu savjetovanja i dogovaranja. U praksi kakvu znamo, često se tijekom javne rasprave upravo produbljuju razlike u stavovima jer se nastoji uvjeriti druge da smo mi u pravu. Kod takve rasprave na kraju imamo pobjednike i gubitnike. To ne znači da su rasprave ili drugi oblici komunikacije loši. Cilj procesa nije promijeniti tuđe mišljenje, već naći zajednička gledišta i područja oko kojih se možete okupiti i raditi u zajednici. Neće nužno doći do konsenzusa, ali će se moći djelovati zajedno ili komplementarno u istom smjeru. Proces dogovaranja može doprinijeti u nalaženju zajedničkog polazišta za djelovanje u zajednici, usprkos tome što postoje različite ideje ili nas vode drugačija načela.



Koraci u procesu dogovaranja:

- prepoznati oko čega su stanovnici zabrinuti, što im je problem (ono što vi mislite da je problem ne mora biti problem za većinu članova zajednice)
- grupirati probleme
- staviti problem u fokus – prepoznati uzroke i posljedice i dogovoriti koji je ključan problem za cijelu zajednicu
- odabrati pristup
- prepoznati napetosti u zajednici – nemojte ih ignorirati
- naznačiti dobre i loše strane različitih pristupa
- napraviti listu i plan aktivnosti

## Prepoznavanje problema

Ne vodi svaki razgovor, okrugli stol ili drugi javni skup prema dogovoru. Da bi se postigao dogovor, vrlo je važno posvetiti pažnju problemu koji želimo riješiti te načinu na koji je on predstavljen i opisan. Naime, različite grupe različito vide problem.

Različito predstavljen i uobičen problem zahtijeva i drugačiju akciju. Iskusan moderator sastanka dovest će grupu do suštine problema oko koje će se sudionici složiti.

Proces određivanja problema nije važan samo zbog ohrabivanja ljudi da se zajedno dogovaraju, to je također i korak u "stvaranju javnosti". Tijekom promišljanja i definiranja zajedničkog problema i načina njegovog rješavanja kroz iznošenje različitih ideja, zajednica postaje povezanija. Među uključenim članovima zajednice stvaraju se odnosi povjerenja koji ne postoje ako na rješavanju problema radi samo pojedina grupa ili pojedinci.

U procesu prepoznavanja stvarnog problema u zajednici treba stvoriti mogućnost i pozvati sve građane na sudjelovanje ili bolje rečeno da se čuje njihov glas. To ne znači da sastancima moraju prisustvovati svi stanovnici jedne zajednice. No, ljudi koji su aktivno uključeni u rješavanje problema trebaju razgovarati, oslušivati i postavljati pitanja članovima zajednice.

Cilj ovog procesa nije napuniti dvoranu ljudima koji svi imaju svoje mišljenje. Cilj je omogućiti susret, razgovor, iznošenje mišljenja, slušanje drugih te dogovaranje i donošenje zaključaka u kojima će se naći većina građana → te će odluke imati legitimitet. Građani će na taj način "uzeti stvar u svoje ruke", imat će vlasništvo nad problemom – oni govore o tome što će učiniti, ne o tome što drugi trebaju učiniti. Na taj način ljudi sudjeluju u procesu odlučivanja.

## Kako nagovoriti ljude na sudjelovanje

Broj nazočnih varirat će ovisno o intenzitetu javnog oglašavanja foruma te o jačini problema odnosno teme kojom se želite baviti. Ponekad dođe malo ljudi, unatoč najboljim namjerama i planovima. Ključno je ne odustati.

Ne zaboravite:

- Važno je uspostaviti mrežu suradnika i podupiratelja
- Započnite graditi odnose, prepoznajte ljude s kojima dijelite zajedničke interese
- Forumi će imati bolji odaziv ukoliko se održavaju u suradnji s već postojećim grupama i udrugama s dobrom reputacijom
- Netko mora preuzeti ulogu moderatora. Taj netko mora znati osnove moderiranja te se mora upoznati sa situacijom
- Promovirajte forume putem članova zajednice. Zainteresirajte ih za promišljanje o problemima. Koristite društvene medije
- Samo počnite. Putem ćete razvijati svoje organizacijske i moderatorske vještine.

## Uloga organizatora i moderatora

Oni koji su okupili ljude i moderator najčešće su ključni za pokretanje i uspjeh foruma. Osoba ili grupa koja organizira forum pronalazi i animira sudionike te organizira logistiku za održavanje foruma. Moderator vodi proces, objašnjava osnovna pravila, održava dinamiku i pomaže sudionicima da se uključe u promišljanje, a ne da samo "pričaju".

Sastanci u mjesnom odboru neće uvijek rezultirati odlukama, treba ocijeniti što se može postići na takvom sastanku – jasno ocrtavanje problema i dogovor o načinu na koji će se tražiti rješenje.

Često pitanje za iskusne organizatore foruma i moderatore je "Kako započeti organizaciju prvog foruma?" Počnite nečim malim, što je lako voditi i pokrenuti. Kad drugi u zajednici otkriju vrijednost susreta građana, mreža će se početi razvijati. Možete pomoći u formiranju mreže tako što ćete se spojiti s postojećim inicijativama i udrugama.

Ako jedna osoba preuzme svu odgovornost, ideja će vjerojatno nestati u kratkom roku. Osnujte radnu grupu s nekoliko predanih ljudi s dobrom reputacijom u zajednici, ali i s određenom razinom znanja i s puno dobre volje.

Istaknite koristi od javnih foruma, evo nekoliko koje organizatori najčešće spominju: forumi omogućavaju ljudima bavljenje problemima i potrebama u zajednici, pomažu pojedincima u razumijevanju različitih gledišta prije poduzimanja akcije, ali im i pomažu da se osjećaju manje izdvojenima, a više dijelom zajednice. Tijekom vremena, forumi mogu promijeniti način na koji zajednica pristupa prepoznavanju i rješavanju problema.

U organiziranju foruma zasigurno je najteži prvi korak. Netko ili mala skupina mora odlučiti s kim će se najprije razgovarati. Ispitajte postoje li neke inicijative ili organizacije u zajednici koje već rade na problemu. Katkad je potrebno prilično vremena u pronalaženju takvih saveznika, no trud se isplati.

## Tijek foruma

### *Definiranje problema*

Nakon održanog uvodnog dijela u kojem je dan prostor građanima na forumu da iznesu svoja mišljenja i često frustracije, prelazite na sljedeći korak u procesu. To je definiranje zajedničkog problema. Moderator može započeti s pitanjima kao npr.: "Što mislite o ovoj temi, što vas brine? Što vam smeta?" Bitno je prikupiti što više mišljenja kako bi svi našli svoje mjesto u procesu dogovaranja. Počinjemo od ovog pitanja jer obično ljudi započinju s time što ih brine. Iskustvo nas je naučilo da je to najbolja metoda, jer ljudi imaju potrebu izreći svoju zabrinutost, ali žele čuti i što druge brine.

Katkad postoji intencija da javni sastanci započnu izlistavanjem aktivnosti. No, to ne preporučujemo jer se tako preskaču bitne faze i može čak doći do svađe oko mogućih rješenja. Zato je bolje najprije saslušati različite ideje i identificirati sve što zajednicu brine.

Unaprijed odredite osobu koja će na velikom papiru zapisivati sve iskazane zabrinutosti vezane uz problem.

Često se pojavi tendencija da pojedinci naširoko objašnjavaju i razlažu što ih brine. Ponekad čak žele ispričati čitave priče koje ilustriraju njihov pristup. Moderator će u tom slučaju morati na obziran način prekinuti tu osobu, npr. riječima: "Dakle ovom pričom želite reći da vas zabrinjava ....."

O problemima treba razgovarati bez komentara i procjenjivanja. Polazimo od pretpostavke da, prije nego što će grupa ljudi početi djelovati, moraju dijeliti isti osjećaj o tome što je problem. Prije negoli zajednica odredi smjer djelovanja, problem treba biti predstavljen tako da ga građani zaista i osjećaju kao nešto što je stvarno.

### *Pronalaženje i odabir mogućih pristupa*

Bilo bi prekrasno kad bi nam u trenutku suočenja s problemom na pamet odmah palo savršeno rješenje, mi bismo ga kao takvog prepoznali i mogli pristupiti rješavanju. Nažalost, to nije uvijek lako. Čak niti grupa educiranih i posvećenih ljudi ne može uvijek lako pronaći rješenje problema s kojim se susreće, pogotovo provedivo i djelotvorno. Baš kao i sve drugo, za to je potreban napor svih članova – razmišljanje, procjena i odabir.

Vrijeme je za zajedničko pronalaženje mogućih opcija djelovanja za prepoznati problem (mogući smjer djelovanja). Možete koristiti metodu iznošenja ideja (engl. *brainstorming*). To je prokušani i dokazani način grupnog iznošenja ideja. Metoda je jednostavna. Zapisničar stoji ispred grupe s velikim papirom na zidu. Ljudi iznose svoje ideje i prijedloge, koji se zapisuju na veliki papir. Na velikom papiru na zidu imate cijeli niz prijedloga te kroz moderirani razgovor odaberite koji je pristup odnosno koji su pristupi oko kojeg se možete složiti. Nemojte preširoko definirati moguću opciju (npr. trebamo nešto napraviti za spas planeta Zemlje). Nemojte je definirati niti preusko jer to neće biti interes šire zajednice.

Postanu li ljudi frustrirani, ili ako ne napredujete, napravite stanku. Popijte kavu, nekoliko minuta radite nešto drugo, završite za taj dan. Ponekad mali predah otvori ljudima nove perspektive.

Nakon definiranja akcijskih koraka, za svaki od njih postavite isti niz pitanja.

- Kojeg opsega će biti aktivnost? Koje korake valja poduzeti prve?
- Tko će obaviti posao i kada?

- Koji resursi su vam potrebni (novac, vrijeme itd.)?

Sve to zapišite kako biste kasnije mogli lakše postupati i pratiti provedbu.

Po potrebi dogovorite ponovni sastanak. To je sastavni dio procesa. Sljedeći se sastanak može iskoristiti za pregled napretka provedbe plana. Treba vidjeti ide li sve po planu, ako ne ide što treba poduzeti i sl. Ukoliko je problem u potpunosti riješen, sastanak može poslužiti i kao vrijeme za slavlje – pogledajte što ste sve do sada učinili!

### *Vrednovanje učinjenog*

Važno je saznati kako se sudionici sastanaka osjećaju nakon sastanka. *Jesu li zadovoljni procesom? Jesu li imali priliku objasniti svoje ideje?* Ako sudionici sastanak napuste nezadovoljni, velika je mogućnost da neće doći na buduće sastanke. A vjerojatno neće ni provesti dogovorene zadatke.

Moderator dovršava forum zahvaljujući sudionicima na njihovom sudjelovanju te sažima dogovorene aktivnosti koje slijede nakon foruma. Moderator može podsjetiti sudionike i na naredni forum koji je možda dogovoreni. Može zatražiti neke povratne informacije o procesu putem ovih dvaju pitanja: *Što vam se najviše sviđelo na forumu? Što vam se najmanje sviđelo?*

## **Pripremite izvještaj – "uhvatite" mišljenje javnosti**

Unaprijed odredite tko će biti zapisničar i što je bitno zabilježiti. Dostavljajući sudionicima sažetak tijeka i rezultata sastanka, organizatori foruma pokazuju svoju odgovornost. Zbog toga, između ostalog trebate potpisnu listu. Izvještaj se postavlja na društvene mreže, dostavlja medijima, nadležnim gradskim tijelima i svima onima za koje se procijeni da su bitni za uspjeh procesa.

Općenito, u izvještaju se opisuje sljedeće: predmet sastanka, svrha i ciljevi javnog foruma; kada i gdje je održan forum i tko je sudjelovao (broj sudionika i sastav) kako bi čitatelj imao uvid koliko raznoliko je bila predstavljena zajednica; glavna pitanja koja su se pojavila tijekom foruma i što je zaključeno te koji su daljnji koraci dogovoreni.

## **Nakon foruma**

Nastavite rad sa sudionicima koji su pokazali interes za nastavak društvene akcije. Čak i ako se ne može održati nastavak ubrzo nakon foruma, stupite u kontakt sa zainteresiranim sudionicima i informirajte ih. To je najbolji način da ljudi ostanu uključeni.

Razmotrite sljedeći korak. Što možete vi, organizacijski tim ili sudionici učiniti za nastavak procesa? Iskoristite forum kao odskočnu dasku za organiziranje lokalnih akcijskih grupa za društvene aktivnosti.

### *Informirajte gradsku četvrt, gradske urede i druge mjerodavne institucije o rezultatima foruma*

Građani često postavljaju pitanja uzima li vlast u obzir njihovo mišljenje, čak i ako je ono artikulirano na javnim forumima. Informacije koje su rezultat javnog foruma, sigurno su jedinstvene, one su potrebne vlastima i teško ih se može dobiti iz drugog izvora.

Ne zaboravite kako bilo koja društvena promjena te promjena stavova, zahtijeva vrijeme i napor. Taj napor ne ide linearno: postoje usponi i padovi i organizatori moraju biti pripremljeni za to. Lako je reći „Probali smo, ne ide!“ i nakon prvog teškog trenutka odustati.

## Rad s medijima

Prilikom kontaktiranja medija vodite računa o motivaciji novinara i njihovom interesu. Poželjno je da im objasnite proces savjetovanja kako bi shvatili da to nije jedan sastanak o kojem će jednom izvijestiti. Novinari trebaju znati kako je to vrlo često dugotrajan proces te pokušajte ih zainteresirati i dobiti njihovu privolu da prate i izvještavaju kontinuirano.

O tome možete postići dogovor s urednicima jer su oni ti koji "propuštaju" pojedine teme i daju im *prostor* u mediju.

Upoznajte "svoje" novinare i njegujte odnose s njima. Trebate naći zajednički interes i biti sigurni kako će oni objektivno izvještavati i o dobrim, a ne samo o ekscenim situacijama.

S lokalnim se medijima možete dogovoriti da napravite cijelu seriju priloga o događanjima u zajednici, koja bi se mogla emitirati ili tiskati pod istim nazivom.

## Promjene odnosa između građana i vlasti

Forumi otvaraju mogućnost za bolju razmjenu informacija i dvostranu komunikaciju, za razliku od klasičnih javnih rasprava na kojim predstavnici vlasti najčešće iznesu unaprijed pripremljeno objašnjenje te odgovore na poneko pitanje. To se, naravno, događa pod uvjetom da građani omoguće predstavnicima vlasti aktivno sudjelovanje, a oni moraju biti otvoreni. Zamislite da građani kažu: „*Mi ovako vidimo problem, evo gdje vidimo moguće probleme i evo kako mislimo da bismo ih mogli riješiti. Sada nam recite kako vi vidite taj problem i kako ste ga namjeravali riješiti.*“

Proces dogovaranja te postignuti rezultati, pomažu građanima da „odrade“ svoje obaveze koje imaju kao građani u demokratskom društvu. To su obveze koje se ne mogu prenijeti na javni sektor. Nije dovoljno samo glasovati te davati podršku izabranim dužnosnicima ili imati svoje mišljenje. Treba djelovati, a proces javnog dogovaranja može biti jedan od putova.

## Ukratko

### Javno savjetovanje

- proces u kojem građani iznose svoje zabrinutosti, potrebe i razgovaraju o ciljevima od temeljne važnosti za svoju zajednicu

### Što je potrebno osigurati:

- mjesto sastanka
- moderatora – osobu koja će voditi i usmjeravati sastanak
- sudjelovanje/uključenost građana iz različitih grupa – različitih po dobi, spolu, obrazovanju, nacionalnosti, iskustvu, odgovornosti te predstavnike relevantnih organizacija

### Uloga moderatora

- ne iznosi vlastite stavove
- uključuje sve sudionike foruma
- definira na kraju, zajedno sa sudionicima foruma, zajedničko mišljenje svih sudionika

### Koji je rezultat procesa?

- prikupljanje mišljenja o tomu što je problem i što bi bilo najbolje učiniti
- odmjerenje različitih pristupa i daljnjih koraka

### Pravila procesa dogovaranja:

- usmjeravanje rada prema konačnoj odluci
- svi su ohrabreni da sudjeluju
- govoriti je jednako važno kao i slušati
- moderator s vremena na vrijeme usmjerava dijalog i pazi da se ne udalji od teme
- svaka se mogućnost djelovanja mora dobro razmotriti

### Kako započeti?

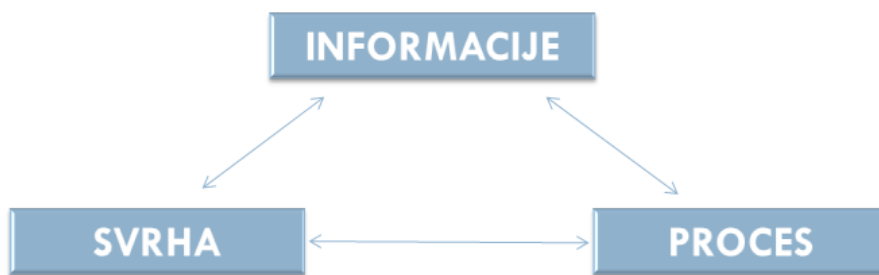
- Okupiti grupu ljudi odlučnih da posvete vrijeme rješavanju problema u zajednici
- Provesti kratko istraživanje/procjenu potreba i problema
- Oglasiti forum/uključiti članove zajednice, ključne ljude i srodne inicijative
- Odrediti moderatora i zapisničara

Ne zaboravite – postupak javnog dogovaranja zahtijeva vrijeme

## Savjeti za vođenje procesa

Ne	Da
Tražiti razlike	Tražiti se snage i u drugačijem stavu
Pobijati suprotno mišljenje	Imati stav da svatko ima dio odgovora
Imati za cilj pobjedu jedne strane	Cilj je naći zajedničko polazište
Čvrsto braniti vlastita stajališta	Otvoriti vrata boljim rješenjima

## Elementi učinkovitog dogovaranja



*Prema Mattock, Ehrenborg*

## Nakon foruma

- Iskoristite forum kao odskočnu dasku za organiziranje lokalnih akcija
- Nastavite rad sa sudionicima koji su pokazali interes za nastavak rada
- Uključite lokalnu samoupravu i poduzeća
- Uključite novinare
- Pratite i vrednujte aktivnosti u zajednici

### **Budite kompetentna zajednica!**

Zajednica koja:

- je sposobna uspješno surađivati u identificiranju problema i potreba zajednice
- može postići dogovor o ciljevima i prioritetima
- se može sporazumjeti o putovima i sredstvima provedbe dogovorenih ciljeva
- može uspješno surađivati u akciji

*prema L.S. Cottrel*