



Dobry dialog w dzielnicy

KATALOG NARZĘDZI KOMUNIKACYJNYCH wraz z REKOMENDACJAMI

Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych
Lipiec 2023 r.

WPROWADZENIE

Projekt *“Podgórska Przestrzeń Dobrego Dialogu”* w ramach którego został opracowany niniejszy dokument, powstał w odpowiedzi na problem powszechnego deficytu umiejętności związanych z kulturą dialogu, czy szerzej - komunikacji. Jako mieszkańcy nie jesteśmy uczeni, jak skutecznie i efektywnie rozmawiać aby dochodzić do porozumienia; szukać tego co nas łączy, współpracować ponad podziałami. Niezbyt uważnie słuchamy cudzych opinii, trudno przychodzi się nam wycofać z raz przyjętego stanowiska, czy zrobić przestrzeń na odmienną perspektywę. O dialog i wypracowywanie zbiorowych decyzji jest nam szczególnie trudno w sytuacjach występowania przeciwstawnych poglądów. Dlatego jednym z głównych tematów nad którymi pochyliliśmy się w działaniach projektowych było tworzenie sprzyjających warunków do budowania postaw dialogu wśród mieszkańców Dzielnicy XIII Podgórze, w tym - przedstawicieli lokalnego samorządu. Działania przez nas podjęte w tym temacie objęły m.in.: warsztaty Akademii Dobrego Dialogu, organizację dialogowych debat tematycznych, czy wreszcie – przygotowanie niniejszego katalogu narzędzi komunikacyjnych wraz z rekomendacjami, które, jak wierzymy - mogą stać się realnym wsparciem dla lokalnego samorządu w prowadzeniu działań komunikacyjnych i dialogowych z mieszkańcami.

Katalog narzędzi i rekomendacje **“Dobry dialog w dzielnicy”** są efektem pracy zespołu roboczego składającego się z przedstawicieli i przedstawicielek Fundacji Biuro Inicjatyw Społecznych (lidera projektu), Rady Dzielnicy XIII Podgórze oraz Urzędu Miasta Krakowa (partnerzy projektu), a także przedstawicieli mieszkanki i mieszkańców dzielnicy Podgórze. Dodatkową wartością pracy nad rekomendacjami było pilotażowe przetestowanie wybranych narzędzi w ramach bieżącej pracy Rady Dzielnicy XIII Podgórze.

Przebieg prac nad dokumentem

Rekomendacje powstawały w sposób procesowy. Rozpoczęliśmy je warsztatem otwartym dla szerokiej grupy odbiorców składającej się z przedstawicieli Rady Miasta, Rad Dzielnic, aktywistów i mieszkańców. Punktem wyjścia w pracy warsztatowej były zaprezentowane poniżej wnioski i rekomendacje zaczerpnięte z raportu będącego podsumowaniem badania zrealizowanego rok wcześniej wśród mieszkańców Krakowa *“Dialog obywatelski w Krakowie”* (Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych; M. Marzec, 2021 r.). Poszczególne wątki materiału wypracowanego przez uczestników w trakcie warsztatu były następnie analizowane i omawiane zarówno podczas spotkań zespołu, jak i przy okazji innych działań realizowanych w projekcie – ze szczególnym uwzględnieniem warsztatów *“Akademia Dobrego Dialogu”*, dialogowych debat tematycznych z mieszkańcami czy prowadzonych w podobszarach Płaszów i Stare Podgórze działań animacyjnych, w tym - wywiadów z mieszkańcami. Spośród szerokiej listy rekomendowanych działań wspierających dialog pomiędzy radą dzielnicy a mieszkańcami, zostało wybranych kilka rozwiązań, stosunkowo łatwych do szybkiego wdrożenia i nie wymagających znaczących nakładów finansowych, które zostały przetestowane w praktyce.

Dziękujemy serdecznie wszystkim członkom zespołu roboczego, za zaangażowanie i wkład jaki wnieśli do prezentowanego opracowania.

Zespół projektu *“Podgórska Przestrzeń Dobrego Dialogu”*

Czym jest dobry dialog?

Współczesne społeczeństwa są niezwykle zróżnicowane pod względem kulturowym, społecznym i światopoglądowym, stąd jednym z ważniejszych wyzwań dla rozwoju dojrzałej demokracji jest budowanie instytucji społecznych opartych na dialogu i dobrej komunikacji, tworzących platformy porozumienia ponad podziałami. Instytucją taką z całą pewnością może być lokalny samorząd, dla którego umiejętność prowadzenia efektywnego dialogu z mieszkańcami powinna być jedną z kluczowych kompetencji, stanowiąc niezbędną element skutecznego przywództwa lokalnego.

Pytanie o to, **co jest potrzebne do tego, aby prowadzić dobry dialog**, zadaliśmy uczestnikom i uczestniczkom warsztatów „Akademia Dobrego Dialogu” – poniżej prezentujemy zebrane odpowiedzi:

- **Zrozumienie celu dialogu** – przed rozpoczęciem rozmowy dobrze jest zastanowić się, jaki jest cel dialogu, który inicjujemy. Czy jest nim np. pozyskanie opinii na temat konkretnego problemu, przekazanie informacji czy zebranie propozycji rozwiązań? Ważne jest też, aby cel ten jasno i klarownie przedstawić uczestnikom.
- **Aktywne słuchanie** – jest pierwszym krokiem do dobrej rozmowy. Mieszkańcy potrzebują przestrzeni, aby móc wyrazić swoje opinie i potrzeby. Tworzenie tej przestrzeni wspierają pytania otwarte, zachęcające do pogłębienia odpowiedzi, a także unikanie przerywania zdania i dawanie czasu na wyrażenie myśli.
- **Empatia** – w dialogu istotne jest, aby pomimo różnic podejmować wysiłek „wejścia w buty” drugiej strony i spojrzeć na sprawę z innej perspektywy bez konieczności przekonywania o słuszności naszego rozwiązania, przy jednoczesnym zachowaniu własnych racji i poglądów.
- **Otwartość** - otwartość na różne punkty widzenia (w tym – na krytykę), bez włączania uprzedzeń i stereotypów, umożliwia budowanie zaufania i długotrwałych relacji.
- **Ciekawość** - dialog rodzi się z zaciekawienia drugim człowiekiem i jego historią.

Ważną konkluzją było również to, że dialog jest zazwyczaj długotrwałym **procesem**, a nie pojedynczym wydarzeniem i potrzebna jest **regularność** w kontaktach z mieszkańcami. Uczestnicy warsztatów wyrazili ponadto opinię, że **dialog to kompetencja**, której można i trzeba się uczyć, i że tego rodzaju szkolenia jak „Akademia...” powinny odbywać się w każdej z 18-tu krakowskich dzielnic.

Dialog obywatelski w oczach mieszkańców Krakowa

Szczególną odmianą dialogu jest **dialog obywatelski**, czyli taki jego rodzaj, w którym mieszkańcy, grupy nieformalne, przedstawiciele organizacji społecznych i instytucje rządowe/samorządowe angażują się w otwartą wymianę poglądów, informacji i opinii na temat kwestii publicznych. Jest to ważny element demokratycznego systemu umożliwiający obywatelom uczestnictwo w procesach decyzyjnych i wpływanie na kształtowanie polityki publicznej.

Prace warsztatowe nad rekomendacjami rozpoczęliśmy od przywołania opinii mieszkańców Krakowa odnośnie tego jak postrzegają dialog obywatelski oraz konkluzji dotyczących jego prowadzenia¹:

Czym jest dialog obywatelski?

- **DIALOG OBYWATELSKI TO NIE TYLKO DIALOG MIĘDZY WŁADZĄ A MIESZKAŃCAMI**, ale także między samymi mieszkańcami oraz między różnymi jednostkami i wydziałami urzędu.

¹ Dane pochodzące z raportu „Dialog obywatelski w Krakowie” (Fundacja Biuro Inicjatyw Społecznych; M. Marzec, 2021 r.)

- W DIALOGU OBYWATELSKIM KLUCZOWE JEST PODEJŚCIE UCZESTNIKÓW DO SIEBIE NAWZAJEM I SAMEGO DIALOGU. Podejście to cechuje: empatia, partnerstwo, dążenie do kompromisu, otwartość na zmianę.
- WSZYSCY JESTEŚMY MIESZKAŃCAMI/OBYWATELAMI – Urzędnicy to także mieszkańcy i obywatele.

Konkluzje dotyczące prowadzenia dialogu obywatelskiego:

1. NALEŻY ZWIĘKSZYĆ ROLĘ DZIELNIC W DIALOGU OBYWATELSKIM

Rola Rad Dzielnic w dialogu obywatelskim jest bardzo istotna na różnych jego szczeblach od informowania przez konsultacje i współdecydowanie. Potrzebne są systematyczne działania na rzecz budowania społeczności lokalnych oraz poprawy jakości więzi sąsiedzkich, pod postacią np. Tworzenia dzielnicowych miejsc rozwoju dialogu obywatelskiego – przestrzeni, w których mieszkańcy mogliby się spotykać, rozmawiać, dowiadywać się o tym, co się dzieje nie tylko w dzielnicy, ale też w mieście.

2. KONIECZNE JEST USPRAWNIE NIE ISTNIEJĄCYCH NARZĘDZI INFORMOWANIA oraz TWORZENIE NOWYCH umożliwiających mieszkańcom szybki i łatwy dostęp do informacji. Przekazywane informacje dotyczące spraw ważnych dla mieszkańców powinny być przygotowywane w prostej, intuicyjnej i łatwej w odbiorze formie oraz szeroko upowszechniane.

3. POTRZEBNA JEST PRACA NAD ZMIANĄ PODEJŚCIA DO DIALOGU I DO SIEBIE NAWZAJEM, zarówno po stronie władzy i jej reprezentantów, jak i po stronie mieszkańców. Podejście to powinno uwzględniać - empatię, partnerstwo, równe traktowanie, uważne słuchanie siebie nawzajem, dążenie do kompromisu, otwartość na zmianę. Do zmiany podejścia potrzebne jest wsparcie systemowe poprzez tworzenie sprzyjających warunków w formie np. szkoleń w zakresie rozwoju kompetencji miękkich, a także ułatwianie dostępu do wiedzy na temat sposobu działania samorządu, odpowiednie jej dostosowanie do możliwości i potrzeb mieszkańców.

Powyższe wnioski dotyczące dialogu obywatelskiego przyjęliśmy jako punkt wyjścia przy pracy nad niniejszymi rekomendacjami, skupiając się w szczególności na obszarze tematycznym dotyczącym narzędzi **komunikacji i informacji**, ponieważ to przede wszystkim one były przedmiotem dyskusji i analiz zespołu, a część z nich – testowana i rozwijana w ramach projektu.

Komunikacja jako narzędzie dialogu

Skuteczne docieranie do mieszkańców z informacjami o sprawach dla nich ważnych, a jednocześnie otwartość na ich głos, to jeden z kluczowych czynników mających wpływ na jakość prowadzonych działań dialogowych. Każda społeczność lokalna ma swoją specyfikę, wyzwania i potrzeby – dlatego ważne jest aby wybór i zastosowanie narzędzi oraz kanałów komunikacyjnych tę specyfikę uwzględniało. Warto pod tym kątem uważnie przeanalizować narzędzia jakimi posługiwały się dzielnice do tej pory i wprowadzić modyfikacje w razie potrzeby.

Rozważania nad prowadzeniem działań komunikacyjnych w dzielnicy, rozpoczęliśmy od zebrania ogólnych zasad dotyczących skutecznej komunikacji, zaprezentowanych poniżej.

Zasady skutecznej komunikacji z mieszkańcami w dzielnicach:

- **Prosty, zrozumiały język i klarowność przekazu** - należy unikać specjalistycznego, skomplikowanego żargonu, który zniechęca do zapoznawania się z informacją oraz utrudnia jej zrozumienie
- **Transparentność** - mieszkańcy potrzebują wiedzieć o tym, co dzieje się w dzielnicy na bieżąco, ale także o planowanych działaniach, wielkości budżetu czy wydatków na konkretne inwestycje ponoszone ze środków dzielnicy. Transparentność pomaga w unikaniu domysłów i spekulacji
- **Dostępność** - ważne, aby stosować różnorodne kanały dotarcia do mieszkańców, na miarę możliwości i zasobów lokalnego samorządu, tak, aby informacja miała szansę dotrzeć do przedstawicieli różnorodnych grup w społeczności
- **Systematyczność** - informacje powinny być przekazywane w sposób regularny i systematyczny, pozwalający mieszkańcom na orientowanie się w bieżących sprawach lokalnego samorządu. Regularność i aktualność przekazywanych informacji znacząco pomaga utrzymać zainteresowanie i zaangażowanie społeczności
- **Inkluzywność** - pożądane jest aby komunikaty formułowane były w sposób włączający, z poszanowaniem różnorodności kulturowych, społecznych czy politycznych obecnych w społeczności lokalnej
- **Aktywność w zbieraniu postulatów mieszkańców** - dobra komunikacja to nie tylko efektywne informowanie mieszkańców o sprawach dla nich istotnych, ale także aktywne zbieranie ich opinii oraz otwartość na zgłaszane propozycje mieszczące się w zakresie kompetencji i odpowiedzialności rady dzielnicy
- **Responsywność** – w sytuacji zgłoszenia przez mieszkańca opinii, postulatu czy prośby o interwencję w konkretnej sprawie, autor powinien otrzymać odpowiedź/informację zwrotną, również w sytuacji niemożności pozytywnego jej rozpatrzenia. Brak odpowiedzi może zniechęcać do podejmowania kolejnych prób i aktywności w przyszłości
- **Adekwatne wykorzystanie narzędzi i kanałów komunikacyjnych** - ich dobór powinien być przemyślany i dostosowany do grupy odbiorców. Narzędzia i kanały komunikacyjne stosowane w komunikacji z mieszkańcami powinny zarówno umożliwiać dotarcie z komunikatem do określonej grupy adresatów, jednocześnie nie stanowiąc znaczącego obciążenia finansowego i czasowego dla Rad Dzielnic. Im będą prostsze i mniej skomplikowane – tym łatwiejsze do systematycznego wdrażania.

Użyteczne narzędzia i kanały

W trakcie prac nad rekomendacjami została zgromadzona obszerna lista różnorodnych kanałów i narzędzi, z których mogą korzystać przedstawiciele lokalnego samorządu w celu budowania dialogu z mieszkańcami. Spora część z nich jest regularnie wykorzystywana przez radnych Dzielnicy XIII Podgórze, którzy aktywnie brali udział w wypracowywaniu poniższych rekomendacji; kilka z form było przedmiotem testowania w ramach projektu (efekty testowania zostały uwzględnione w opisie poszczególnych metod), kilka innych narzędzi stanowi ciekawe propozycje do wykorzystania przy kolejnych aktywnościach eksplorujących temat komunikacji w dzielnicach. Intencją jaka przyświecała nam przy opracowaniu zebranych rozwiązań, jest zainspirowanie do wyboru najbardziej adekwatnych i odpowiadających specyfice danej dzielnicy oraz społeczności lokalnej.

Kontakty bezpośrednie

Nic tak nie ułatwia budowania relacji, zaufania, rozumienia odmiennych perspektyw i nie sprzyja rozwijaniu dialogu jak komunikacja za pomocą bezpośrednich kontaktów. Niemniej należy zaznaczyć, że jest ona najbardziej czasochłonna i wymaga wygospodarowania największych zasobów po stronie radnych. W zależności od potrzeb i dostępnych zasobów, w ramach kontaktów bezpośrednich można wybierać spośród całego wachlarza zróżnicowanych pod względem zaawansowania organizacyjnego form spotkań, w tym m.in.:

- **Dyżury w siedzibie rady dzielnicy** - możliwość umówienia się na dyżur w siedzibie rady dzielnicy z radnym własnego okręgu, wydaje się niezbędnym minimum, do zapewnienia mieszkańcom kontaktu bezpośredniego z przedstawicielami lokalnego samorządu. W tym celu na stronach internetowych rad dzielnic powinny znajdować się aktualizowane na bieżąco informacje o dyżurach każdego z radnych – a jak pokazuje praktyka - z przeglądu stron www prowadzonych przez dzielnice - zamieszczanie informacji o dyżurach radnych nie jest regułą we wszystkich radach dzielnic. Wydaje się zasadne, aby na początku kadencji każdej nowej rady kwestia obecności dyżurów jej członków była jednym z punktów omawianych podczas dyskusji poświęconej komunikacji rady z mieszkańcami
- **Udział w sesjach rady dzielnicy** - każdy z mieszkańców ma możliwość wzięcia udziału w sesji rady dzielnicy (z reguły radni na sesjach ogólnych spotykają się raz w miesiącu), aby osobiście wysłuchać dyskusji na interesujący go temat. Aktywni mieszkańcy coraz częściej korzystają z prawa udziału w spotkaniach radnych, niemniej chęć zabrania głosu podczas sesji warto zgłosić wcześniej, aby upewnić się czy będzie na to przestrzeń w przewidzianym porządku obrad. Otwartość z jaką radni przyjmują chęć udziału mieszkańców w obradach sesji jest jednym z elementów budowania i prowadzenia kultury dialogu.
- **Organizowanie spotkań z radnymi poza siedzibą rady** np. w plenerze, w domu kultury, klubie osiedlowym, salce parafialnej, etc. Spotkania z mieszkańcami w miejscu innym niż siedziba rady dzielnicy pozwalają na kontakt w bardziej swobodnym i naturalnym otoczeniu, przez co już na wstępie budują atmosferę sprzyjającą wzajemnej otwartości. Dodatkowo często są zwyczajnie bardziej dostępne dla mieszkańców znajdując się bliżej miejsca ich zamieszkania, a jeżeli odbywają się w plenerze mogą być również bardziej dostępne dla rodzin z dziećmi, osób starszych czy doświadczających niepełnosprawności. Atutem plenerowych spotkań jest także bliskość natury, co zachęca do uczestnictwa mieszkańców preferujących spotkania w "zielonym" otoczeniu. Spotkania poza siedzibą RD mogłyby się odbywać np. raz na kwartał - w zależności od pory roku, w plenerze lub siedzibie zaprzyjaźnionej instytucji. Jednym z wariantów spotkań radnych poza siedzibą RD był pomysł na regularne organizowanie sesji rady w rejonach – za każdym razem w innym, korzystając z dostępnej infrastruktury publicznej.

Tę formę komunikacji przetestowaliśmy w projekcie w ramach pilotażowej akcji informacyjnej *"Poznaj Radnego Swego"* zrealizowanej w podobszarach Płaszów i Stare Podgórze. Akcja polegała na zaaranżowaniu przestrzeni sprzyjającej rozmowie, w której Radni i Radne czekali na mieszkańców przy ustawionych na publicznych skwerkach stolikach, gotowi do rozmowy na dowolne tematy dzielnicowe. Przestrzeń została dodatkowo wyraźnie oznaczona flagami i banerami dzielnicy, a mieszkańcy i mieszkańcy zostali uprzedzeni o organizacji wydarzenia za pomocą reklam internetowych i plakatów. Spotkania odbywały się popołudniami w dni robocze, w czasie kiedy mieszkańcy wracali

do domu po pracy. Stolik radnych płaszowskich ustawiony został w okolicach pętli tramwajowej Mały Płaszów, a stolik radnych ze Starego Podgórza nieopodal pomnika Juliusza Lea, na skwerze otoczonym przez bary i restauracje. Wydarzenia akcji „Poznaj Radnego Swego” były jednymi z bardziej innowacyjnych sposobów komunikacji testowanych w projekcie. Test ten pozwala stwierdzić, że narzędzie ma swój potencjał, ale jego pełne wykorzystanie zależne jest od kilku czynników. Po pierwsze istotny jest dobór miejsca. Pętla tramwajowa, w okolicach której przemieszcza się bardzo dużo osób w krótkim czasie, sprawdziła się bardziej niż przestrzeń rekreacyjna na Starym Podgórzu. Wydaje się, że dobrym miejscem na tego typu spotkania byłaby przestrzeń przez którą przewijają się wiele, niekoniecznie spieszących się osób – place targowe, parki - w ciepły, wolny dzień itp. Po drugie – mieszkańcy chętniej podchodzili do stolików, gdy mieli do radnych konkretne pytania o ważne, bieżące sprawy. Stolik taki warto więc rozstawić kontekście konkretnego tematu, toczącego się w dzielnicy w danym momencie. Wydarzenie mogłoby wówczas przyjąć tytuł „Porozmawiamy o...” (np. o obwodnicy; o nowej szkole; o planowanym remoncie parku itp.). Po trzecie – po raz kolejny istotną rolę grała postawa radnych i zastosowanie narzędzi animacyjnych. Mieszkańcy chętniej podchodzili do radnych „wychodzących” zza stolika, aktywnie nawiązujących rozmowę. Procentowała również rozpoznawalność radnych znanych między innymi z aktywności na forach dzielnicowych czy z zaangażowania w Budżet Obywatelski.

- **Spotkania z radnymi przy okazji imprez dzielnicowych** – w zakresie spotkań na żywo najprostszym, a jednocześnie jednym z najefektywniejszych narzędzi komunikacji z mieszkańcami są spotkania organizowane przy okazji lokalnych imprez. Wydarzenia te z uwagi na atrakcyjną formułę (koncerty, pikniki, święta ulicy, dni magistratu, potańcówki, etc.) przyciągają liczne grono mieszkańców, będąc tym samym świetną okazją na dotarcie do szerokiego grona odbiorców w stosunkowo krótkim czasie. Ważne jest, aby spotkania z radnymi przy okazji tego typu imprez były odpowiednio przemyślane i przygotowane (m.in. stoisko ustawione w odpowiedniej odległości od sceny z muzyką, odpowiednio oznakowane, optymalnie - połączone z działaniami animacyjnymi angażującymi mieszkańców).

Tę formę dialogu z mieszkańcami testowaliśmy wspólnie z Radnymi Podgórze w trakcie pikniku sąsiedzkiego „Powitanie lata nad Bagrami”. Namiot RD wyposażony został w prosty, ale dobrze widoczny baner „Porozmawiamy o dzielnicy” oraz stoliki i krzesła umożliwiające rozmowę w komfortowych warunkach. Przygotowaliśmy również zestaw narzędzi animacyjnych: mapę na której zaznaczać można było ważne dla mieszkańców przestrzenie, plakat do zapisywania pomysłów i postulatów; skrzynkę na pytania do radnych, stanowisko animacyjne dla dzieci, w którym najmłodszy mogli narysować swoją wymarzoną przestrzeń sąsiedzką, dodatkowo animatorki rozdawały uczestnikom jabłka z malutką flagą z logo projektu, które przyciągały uwagę i zachęcały do odwiedzenia namiotu „dialogowego”. W namiocie radni dzielnicowi wyposażeni w mapy dzielnicy, plany zagospodarowania przestrzennego, tabele budżetowe, spis planowanych inwestycji itp. czekali na mieszkańcy i mieszkańców chcących porozmawiać o sprawach bieżących. Rozstawienie namiotu w przestrzeni pikniku sąsiedzkiego cieszącego się dużym zainteresowaniem okolicznych mieszkańców działało bardzo pro frekwencyjnie, narzędzia animacyjne oraz aktywna postawa radnych zachęcały do podjęcia rozmowy, a niezobowiązująca formuła spotkania sprzyjała kulturze dialogu. Mieszkańcy pytali m.in. bieżące i nadchodzące inwestycje, rozmawiali o problemach z którymi borykają się na co dzień, zgłaszali swoje postulaty związane z rozwojem dzielnicy.

Testowane narzędzie zostało jednoznacznie ocenione przez radnych jako najbardziej efektywne (stosunkowo niewielki koszt przy dużych możliwościach oddziaływania) i jednocześnie najbardziej przyjemne ze wszystkich testowanych w ramach projektu. Podobny efekt przynosiły rozmowy z mieszkańcami prowadzone podczas głosowania w Budżecie Obywatelskim (radni dzielnicowi od lat

organizują kilka punktów do głosowania, w których dbają o frekwencje, dobry sąsiedzki klimat oraz przestrzeń do rozmowy). Zaznaczyć przy tym należy, że najważniejszymi czynnikami sukcesu w przypadku tego narzędzia są: lokalizacja i kontekst (podobny namiot rozstawiony na organizowanym w Podgórzu ale ogólnomiejskim wydarzeniu jakim jest Święto Rękawki, nie spełnił swojej roli) oraz zastosowanie narzędzi animacyjnych (samo rozstawienie namiotu to za mało, mieszkańców należy do niego aktywnie zapraszać).

- **Debaty tematyczne** – część tematów, o których mieszkańcy chcą rozmawiać z radnymi jest na tyle złożona, że ich „przegadanie” wymaga bardziej zaawansowanych działań niż spontaniczne rozmowy na piknikach sąsiedzkich. W takiej sytuacji dobrym pomysłem jest organizacja otwartej debaty tematycznej, umożliwiającej zaprezentowanie opinii w określonej sprawie z różnych perspektyw oraz pogłębioną dyskusję na jej temat. Trzeba jednak otwarcie przyznać, że ta forma komunikacji na pewno nie jest narzędziem łatwym, tanim i prostym. Wymaga znaczących zasobów po stronie organizatorów - nakładów czasu, pracy i zaangażowania wielu osób, nierzadko również zasobów finansowych, np. jeżeli do udziału w debacie chcemy zaprosić specjalistów, moderatora, wydrukować materiały, zapewnić uczestnikom poczęstunek, czy w ramach zapewnienia szerokiej dostępności zadbać o obecność na sali tłumacza na język migowy. Niemniej z drugiej strony trzeba również podkreślić, że ogromną wartością debat jest możliwość zgłębienia tematu, zaangażowania w dyskusję wielu aktorów i interesariuszy, wysłuchanie głosu wielu mieszkanki i mieszkańców a finalnie, wyciągnięcie wniosków, których sformułowanie byłoby niemożliwe bez tak pogłębionej rozmowy. No i wreszcie - efekty dobrze przemyślanych i zorganizowanych debat, w których zadbano o udział decydentów miejskich, a jednocześnie pozostawiono dużo przestrzeni na zadawanie pytań publiczności, przynoszą zaskakująco owocne efekty, czego doświadczyliśmy również w naszym projekcie.

W projekcie „*Podgórska Przestrzeń Dobrego Dialogu*” zorganizowaliśmy kilka debat tematycznych, w tym: debatę nt. przyszłości osiedla Płaszów, edukacji w płaszowskich szkołach, perspektywach rozwoju najważniejszej ulicy Starego Podgórza - ul. Kalwaryjskiej oraz na temat tego, jak tworzyć lokalnie przestrzenie przyjazne młodzieży. Wszystkie te wydarzenia przyjęły formę otwartych spotkań publicznych (online lub na żywo), w których udział wzięli radni dzielnicowi, przedstawiciele Urzędu Miasta Krakowa lub instytucji miejskich, a tam gdzie było to wskazane – również ekspertki i eksperci zewnętrzni. Wszystkie spotkania były też prowadzone przez bezstronnego moderatora, odpowiedzialnego za utrzymanie wysokiej kultury rozmowy oraz efektywne wykorzystanie czasu. Każda z debat przyjęła nieco inne formy, zależne od złożoności tematu, potrzeb mieszkańców oraz dostępnych narzędzi. Debata o przyszłości Płaszowa miała być jednorazowym wydarzeniem online ale mieszkańcy zgłosili tak wiele pytań, że konieczne było zorganizowanie spotkania dogrywkowego, by wszystkie z tych pytań znalazły swoją odpowiedź. Debata o edukacji na Płaszowie (problem przeładowania tamtejszych szkół i niskiej dostępności dobrej jakości edukacji na poziomie podstawowym) okazała się bardzo złożonym przedsięwzięciem i finalnie wymagała organizacji wielu spotkań wewnętrznych poprzedzających właściwą debatę (m.in. z przedstawicielami szkół i Rad Rodziców), zgromadzenia wielu danych, organizacji spotkania informacyjnego online oraz dwóch spotkań na żywo, po jednym w każdej ze szkół. Debata o ul. Kalwaryjskiej zmieściła się w jednym spotkaniu, ale poprzedzona została spacerem poznawczym i badaniem opinii publicznej. Z kolei debacie o tworzeniu w dzielnicach przestrzeni przyjaznych młodzieży towarzyszyły warsztaty design thinking, podczas których uczniowie podgórskich szkół średnich mieli okazję zaprojektować tego

rodzaju miejsca dla swoich rówieśników. Bazując na doświadczeniach projektu „Podgórska Przestrzeń Dobrego Dialogu” możemy stwierdzić, że po formułę debaty warto sięgnąć w trosce o tematy złożone i aktualne (dyskusja o dalekiej przyszłości Płaszowa nie wzbudziła zbyt wielu emocji i zdominowana została przez tematy bieżące). Warto to też zrobić zanim dojdzie do fazy konfliktowej (złożoność debaty o edukacji wynikała między innymi z tego, że w ciągu kilku lat „obchodzenia tego tematu bokiem”, narosło przy nim bardzo wiele złych emocji i mitów). Niezależnie od kosztów i koniecznych nakładów pracy, wydaje się, że dobrym pomysłem byłoby organizowanie min. jednej debaty rocznie w danej dzielnicy. Poza wymienionymi wcześniej zaletami jest to również doskonała okazja do nawiązywania i zacieśnienia relacji sąsiedzkich w dzielnicy oraz ważny sposób na budowanie kultury dialogu i uczenie się podejmowania decyzji w oparciu o dane i przy wsparciu ekspertów branżowych.

- **Spotkania konsultacyjne** – zasięgnięcie opinii mieszkańców w sprawach istotnych dla lokalnej społeczności jest bardzo ważnym narzędziem dialogu, pozwalającym mieszkańcom na współuczestnictwo w kształtowaniu lokalnej polityki i rozwoju lokalnego. Narzędzia konsultacyjne wykorzystywane są przez Rady Dzielnic coraz częściej, niemniej – z uwagi na zasoby konieczne do przeprowadzenia procesów konsultacyjnych, z reguły wymagają aktywnej współpracy z jednostką w strukturze Urzędu Miasta, w kompetencjach której leży prowadzenie procesów partycypacyjnych. Rekomendujemy współpracę przy upowszechnianiu procesów konsultacyjnych z lokalnymi partnerami w dzielnicy (NGO; instytucje publiczne; grupy nieformalne).
- **Grupy robocze** – w sytuacji kiedy jakiś temat jest szczególnie złożony, problematyczny lub w który zaangażowanych jest wielu aktorów i nie da się go zamknąć i rozwiązać jednorazowym spotkaniem w ramach szerokiej debaty, dobrym pomysłem jest powoływanie mniejszych grup roboczych, które mogą wypracowywać rozwiązanie w systemie spotkań “rozciągniętych w czasie”, z udziałem poszczególnych zainteresowanych interesariuszy. Grupy robocze są bardzo ciekawą formą prowadzenia dyskursu publicznego - pozwalającą na przyglądanie się poszczególnym aspektom tematu w mniej sformalizowany sposób, stwarzającą przestrzeń do kreowania różnorodnych rozwiązań wszystkim zainteresowanym i dającą większą swobodę do wypowiedzi z uwagi na mniejszą liczbę uczestników. Trzeba jednak zaznaczyć, że warunkiem kluczowym dla powołania takiego zespołu jest jednoznaczna zgoda, wola i zaangażowanie wszystkich zainteresowanych. W sytuacji kiedy jedna ze stron ma wątpliwości co do kształtu i celu grupy, to finalnie może ona nie doprowadzić do realizacji założeń dla jakich została zawiązana.

Debata nt. edukacji w Płaszowie, była pierwotnie planowana jako jednorazowe spotkanie otwarte. Okazało się jednak, że potrzebna jest kontynuacja, która realizowana była w formie spotkań grup roboczych powołanych w dwóch szkołach działających na terenie osiedla Płaszów. Grupy te składały się z przedstawicieli dyrekcji, Rady Rodziców oraz Radnych Dzielnicowych. W pierwszych etapach pracy spotkania grup moderowane były przez zewnętrzną facylitatorkę (warto odnotować istotną rolę facylitatora w takim procesie, szczególnie w początkowej fazie pracy grupy, kiedy formułowane są jej cele oraz zasady współpracy). Regularne spotkania w takim składzie pozwalały na bieżącą wymianę informacji i projektowanie alternatywnych rozwiązań zastanych problemów. Rozwiązanie to pozwoliło skrócić ścieżki komunikacyjne dotyczące edukacji, lepiej zrozumieć potrzeby uczniów i rodziców,

a jednocześnie problemów i barier z którymi boryka się dyrekcja. Pozwoliło to też lepiej wykorzystać zasoby Dzielnicy przekazywane na potrzeby szkół. Zwróciło również naszą uwagę jako organizatorów i facylitatorów tego procesu, że bardzo istotne jest aby uczestnicy grupy mieli spójną wizję odnośnie jej kształtu i celu, gdyż w przeciwnym razie, finalnie może ona się rozpaść (jak stało się w przypadku jednej ze szkół Płaszowskich).

- **Spotkania indywidualne i grupowe on-line** - forma ta znacząco zyskała na popularności od czasów pandemii, stając się częścią codziennych aktywności komunikacyjnych nawet już po zakończeniu obostrzeń związanych z covid, niejako wchodząc do stałego repertuaru narzędzi przekazywania informacji. W sytuacji kiedy pojawiają się trudności w ustaleniu wspólnego terminu spotkania z mieszkańcem/mieszkańcami "na żywo", albo kiedy z różnych względów nie jest możliwe spotkanie w przestrzeni fizycznej, warto wykorzystywać tę formułę. Należy jednak mieć na uwadze jej ograniczenia w postaci wyzwań technicznych (m.in. konieczność posiadania sprawdzonego, stabilnego narzędzia do prowadzenia spotkań grupowych, pojawiające się problemy z łącznością internetową, działaniem kamer, mikrofonów, głośników etc.) Jak wspomniano wyżej - korzystaliśmy w projekcie z tego narzędzia m.in. przy organizacji debaty tematycznej "Płaszów za 20 lat" z uwagi na obostrzenia pandemiczne.
- **Kontakty telefoniczne** – stanowią formę kontaktów bezpośrednich i najczęściej sprawdzają się w sytuacjach kiedy mieszkańcy potrzebują pilnie zgłosić przedstawicielom lokalnego samorządu potrzebę jakiegoś działania czy interwencji w danej sprawie. Część radnych krakowskich dzielnic udostępnia swoje indywidualne numery kontaktowe, jednak regułą i standardem jest podawanie numeru telefonu do biura rady dzielnicy. Z perspektywy Fundacji BIS, realizującej wspólny projekt z Radą Dzielnicy XIII jako partnerem, kontakty telefoniczne z zaangażowanymi w działania projektowe przedstawicielami rady były jednym z dwóch głównych narzędzi komunikacyjnych obok spotkań bezpośrednich i wysoko oceniamy korzyści płynące z tej formy kontaktu, pozwalającej na szybkie przedyskutowanie bieżących tematów.
- **Kontakty mailowe z radnymi** – forma kontaktu, z której często korzystają mieszkańcy, najczęściej pozytywnie oceniając jej skuteczność. Niemniej analiza stron rad dzielnic pokazuje, że jedynie niewielka część krakowskich radnych dzielnicowych podaje na stronach internetowych swojej rady dzielnicy bezpośrednie adresy mailowe; najczęściej są to adresy ogólne do biura rady lub formularze kontaktowe. Możliwość bezpośredniego kontaktu mailowego z konkretnymi osobami w radzie bardzo ułatwia mieszkańcom docieranie do potrzebnych informacji, interakcję i budowanie relacji. Doświadczenia Fundacji BIS w docieraniu z informacjami np. o szkoleniach dedykowanych radnym dzielnic pokazują, że nie zawsze udaje się dotrzeć do adresatów indywidualnych przesyłając na adres biura czy sekretariatu RD prośbę o przekazanie informacji. W celu usprawnienia przepływu informacji, warto rozważyć udostępnianie bezpośrednich adresów radnych dzielnicowych na ogólnodostępnych stronach rad dzielnic. Jednym z wartych rozważenia wariantów komunikacji mailowej w kierunku radni - mieszkańcy jest newsletter, czyli regularnie, np. raz w miesiącu wysyłany e-mail do zgromadzonej uprzednio bazy adresów mailowych mieszkańców, którzy wyrazili na to zgodę (deklaracja chęci otrzymywania newslettera może być dostępna w widocznym miejscu na stronie www RD).

Platformy informacyjne i media społecznościowe

Komunikacja za pomocą platform i mediów społecznościowych zyskuje na coraz większej popularności, szczególnie wśród młodszych grup odbiorców. Wpływa na to z całą pewnością jej dostępność, powszechność, niski koszt, możliwość otrzymania odpowiedzi w krótkim czasie i bez zbędnych formalności - co jest jej ogromnym atutem. Z perspektywy osób realizujących projekt *“Podgórska Przestrzeń Dobrego Dialogu”* narzędzia te stanowią ważny element wśród rozwiązań komunikacyjnych rekomendowanych do stosowania przez rady dzielnic, jednak nie powinny one nigdy zastępować w całości kontaktów bezpośrednich.

- **Strona internetowa** – zazwyczaj jest podstawowym źródłem informacji na temat rady dzielnicy – w tym m.in.: statutu, celów działania, składu, terminów sesji, wysokości środków jakimi dysponuje etc. Dzięki niej rada może informować mieszkańców o najnowszych wydarzeniach, planach rozwoju, zmianach w infrastrukturze, a także udostępniać informacje na temat usług publicznych czy zapraszać do współpracy.

Wszystkie krakowskie dzielnice prowadzą swoje strony www, jednak aktualność czy kompleksowość prezentowanych na nich treści znacząco się różni w zależności od konkretnej dzielnicy. Z głosów członków zespołu roboczego wynikało, że bieżąca aktualizacja strony i rzetelność informacji na niej zawartych powinna być kwestią szczególnej dbałości ze strony osób odpowiedzialnych za wątki komunikacji i promocji w RD. Standardem minimum, powinno być bieżące publikowanie notatek/stenogramów ze spotkań sesji RD.

- **Fanpage rady dzielnicy** – profile rad dzielnic w mediach społecznościowych to mniej popularna niż strona www forma prezentacji informacji na temat dzielnicy (nie wszystkie rady dzielnic mają swoje profile w mediach społecznościowych), za to - jeżeli już istnieje, częściej wykorzystywana jest do prowadzenia interakcji z mieszkańcami. W ocenie członków zespołu roboczego prowadzenie profilu RD w mediach społecznościowych bardzo pozytywnie wpływa na jakość kontaktów i budowanie relacji z mieszkańcami, niemniej, podobnie jak w przypadku strony internetowej – profil powinien być na bieżąco aktualizowany.
- **Grupy sąsiedzkie w mediach społecznościowych** - formą interaktywnego kontaktu poprzez media społecznościowe, która szczególnie dobrze sprawdza się w przypadku bardzo lokalnych tematów, dotyczących wątków konkretnych osiedli, są oddolnie zakładane i prowadzone przez mieszkańców lub organizacje pozarządowe grupy sąsiedzkie typu: *“Sąsiedzkie Podgórze”*, czy *“Osiedle PŁASZÓW”*. Grupy społecznościowe są świetnym sposobem na dotarcie do szerokiego grona odbiorców w krótkim czasie. Aktywna obecność zaangażowanych w dyskusje radnych dzielnicowych na tego typu grupach, umożliwia nie tylko informowanie na temat bieżących spraw ważnych dla społeczności, ale również odnoszenie się do tematów poruszanych przez samych mieszkańców.
- **Streaming posiedzeń sesji rady dzielnicy** – jednym z ciekawszych pomysłów zespołu roboczego, była propozycja docierania do mieszkańców z informacjami na temat tego nad czym aktualnie pracują radni dzielnicowi poprzez transmisje on-line posiedzeń rady, na wzór transmisji sesji radnych rady miasta. Wdrożenie tego narzędzia wymagałoby zapewnienia odpowiednich warunków technicznych – szybkiego, stabilnego łącza internetowego, kamery

z dobrej jakości mikrofonem zbierającym głos wszystkich osób na sali oraz optymalnie – osoby, która będzie operować kamerą.

Narzędzia proponowane do pilotażowego przetestowania w przyszłości:

- **Dzielnicowa aplikacja mobilna** - dedykowana mieszkańcom danej dzielnicy, umożliwiająca dostęp do najświeższych informacji, kalendarza dzielnicowych wydarzeń i aktualności, danych kontaktowych do instytucji publicznych oraz zgłaszanie problemów związanych z infrastrukturą. Docelowo – aplikacja mogłaby być przeznaczona dla mieszkańców wszystkich dzielnic Krakowa, różniąc się treściami adekwatnymi dla poszczególnych dzielnic
- **Miejski SMS** – stworzenie systemu informacji miejskiej umożliwiającego rozsyłanie istotnych dla mieszkańców danej dzielnicy wiadomości poprzez kanał SMS (ważny: dobry dobór informacji, odpowiednia częstotliwość)
- **Elektroniczne billboardy** na przystankach komunikacji publicznej – prezentujące lokalne treści różniące się w zależności od dzielnicy

Kanały komunikacji “off-line”

Większość narzędzi komunikacyjnych, z których można korzystać nie posiadając dostępu do internetu i nowych technologii, traci na popularności zarówno z uwagi na powszechność narzędzi on-line, ale także ze względu na dbałość o zrównoważony rozwój i efektywne zarządzanie zasobami - wykorzystanie tego typu narzędzi często wiąże się z koniecznością druku, dystrybucji, etc. Niemniej z uwagi na chęć dotarcia z informacjami do jak najszerszego grona odbiorców, w tym osób starszych, nie korzystających z internetu, czy nie posiadających kont w mediach społecznościowych, warto nie wykluczać ich całkowicie, jednak każdorazowo poddając uważnemu namysłowi ich wykorzystanie.

- **Gazetka dzielnicowa w formie drukowanej** – narzędzie to wciąż jest chętnie wykorzystywane przez krakowskie rady dzielnic, co wydaje się zrozumiałe nie tylko z uwagi na możliwość docierania z informacjami do osób nie korzystających z narzędzi elektronicznych, ale też szansę prezentowania na jej łamach szerokiego wachlarza wiadomości o charakterze lokalnym, poczynając od raportowania bieżącej działalności rady, poprzez informacje o inwestycjach planowanych i zrealizowanych, nadchodzących wydarzeniach kulturalnych, społecznych, sportowych, ew. fotorelacji z tych, które się odbyły, czy inicjatywach sąsiedzkich. Niemniej ze względu na koszty jakie generuje wydawanie gazetki i dystrybucja, w gronie radnych krakowskich dzielnic toczą się żywe dyskusje odnośnie tego, czy nie powinna ukazywać się wyłącznie w wersji elektronicznej. Zachęcamy, aby decyzja o formie wydawania gazetki była zawsze poprzedzona dyskusją na forum rady dzielnicy, aby wybrać rozwiązanie najlepiej dopasowane do kontekstu funkcjonowania społeczności lokalnej. W sytuacji jeżeli zapadnie decyzja o wyborze wersji drukowanej, rekomendujemy aby przy jej dystrybucji współpracować z lokalnymi instytucjami - szkołami, przychodniami, sklepami, NGO, kościołem, etc.
- **Tablica ogłoszeń** - popularność tablic informacyjnych wydaje się znacząco spadać w ostatnich latach; z wypowiedzi uczestników warsztatu otwartego wynikało, że oni sami coraz rzadziej korzystają z tego kanału informacyjnego, wspominali również o tym, że często informacje zamieszczane na tego typu nośnikach nie są aktualne, albo zastąpione innymi ogłoszeniami

o charakterze komercyjno-reklamowym. Warto jednak zauważyć, że popularność tablic może również zmieniać się w zależności od grupy wiekowej i preferencji mieszkańców.

- **Skrzynka na pytania do radnych** – rozwiązanie, które może być wykorzystywane przy okazji organizacji lokalnych imprez, pikników, plenerowych wystaw, gier miejskich etc. Pomysł jest bardzo prosty i nie wymaga znaczących nakładów finansowych ani organizacyjnych – w widocznym miejscu ustawia się odpowiednio oznakowane pudło/skrzynkę, z informacją, iż jest ona przeznaczona na pytania, które chcemy zadać radnym. Należy także określić miejsce, w którym pojawią się odpowiedzi (np. strona www RD, fanpage, lokalna grupa w social mediach etc). Jest to narzędzie chętnie wykorzystywane przez mieszkańców, szczególnie tych, którzy z różnych powodów nie chcą zadać pytania osobiście. Istotną kwestią w tego typu narzędziach jest dopilnowanie, aby odpowiedzi na pytania pojawiły się we wskazanym miejscu w rozsądnym czasie, w ciągu max 7-10 dni.
- **Plakaty i ulotki** – popularne narzędzia służące informowaniu o bieżących wydarzeniach w dzielnicy, niemniej – ilość zasobów niezbędnych do ich przygotowania i dystrybucji nie zawsze przekłada się na efektywność w docieraniu do różnych grup odbiorców informacji. Wydaje się zasadne, aby z tych narzędzi korzystać głównie w sytuacjach, kiedy szczególnie zależy nam na dotarciu do jak najszerszego grona mieszkańców. Wykorzystywaliśmy obydwa rodzaje narzędzi w ramach działań projektowych, zapraszając na poszczególne wydarzenia i - co ciekawe, najlepiej sprawdziły się plakaty malowane odręcznie, wieszane na klatkach schodowych w blokach zarządzanych przez wspólnoty mieszkaniowe.

Powyższy katalog narzędzi dialogu i komunikacji z mieszkańcami w dzielnicy, z całą pewnością nie jest katalogiem kompletnym, prezentuje jedynie te z nich, które były przedmiotem dyskusji i analiz zespołu roboczego i/lub zostały przetestowane w ramach prowadzenia działań projektowych.

PODSUMOWANIE

Wdrażanie opisanych powyżej narzędzi wymaga **zasobów** – w szczególności czasu i zaangażowania radnych danej dzielnicy. Biorąc pod uwagę, że praca radnego jest w swej istocie działalnością społeczną, łączoną w zdecydowanej większości przypadków z działalnością zawodową i życiem rodzinnym, podstawowym kryterium decydującym o wyborze narzędzi komunikacji z mieszkańcami powinna być ich **efektywność**. Jeśli dany temat da się omówić zapraszając mieszkańców na sesję rady dzielnicy – nie ma powodów by angażować się w organizację dodatkowej debaty. Jeśli w najbliższym czasie organizowana będzie jakaś impreza sąsiedzka – warto tam rozstawić namiot dialogowy, a nie szukać terminu na dodatkowe spotkania w formule „*Poznaj Radnego Swego*”. Jak wspomniano wyżej, kulturze dialogu sprzyja organizacja debat z udziałem ekspertek i ekspertów. Z drugiej strony organizacja takiego wydarzenia jest bardzo zasobochłonna. Być może działania tego typu warto zlecać do realizacji lokalnym NGOsom w ramach współpracy dzielnicy z organizacjami pozarządowymi. Innymi słowy – w trosce o zaangażowanie, motywację, ale również zdrowie radnych, należy szukać takich narzędzi, które pochłaniając jak najmniej zasobów, dawać będą jak najlepsze wyniki.

Działania wspierające dialog i komunikację w dzielnicy

Niezależnie od tego z jakich narzędzi komunikacyjnych i informacyjnych będzie korzystać samorząd dzielnicowy prowadząc dialog z mieszkańcami, należy zaznaczyć, że jest to proces wymagający i najczęściej niełatwy. Dlatego myśląc długofalowo o budowaniu postaw dialogu i współpracy w dzielnicy, należy tworzyć rozwiązania systemowe, które ten proces będą wspierać i rozwijać. Rekomendujemy następujące rozwiązania:

- **Cykliczne szkolenia dla przedstawicieli rad dzielnic** poświęcone kulturze dialogu i debaty w praktyce, obejmujące m.in. nabywanie kompetencji komunikacyjnych w duchu otwartości na odmienne perspektywy (w tym: uważne słuchanie, empatia), nabywanie umiejętności radzenia sobie z sytuacjami konfliktowymi (w tym: asertywne stawianie granic, self-care, etc) Szkolenia takie są szczególnie istotne w obliczu niskiej kultury dialogu w Polsce, głębokiej polaryzacji społecznej, narastającej frustracji i niskiego zaufania do instytucji publicznych, każda rozmowa z mieszkańcami to ryzyko spotkania się ze skumulowaną złością, podejrzliwością, pretensjami i oczekiwaniami trudnymi do spełnienia. Poradzenie sobie z takimi emocjami i dojście do momentu, w którym możliwe będzie osiągnięcie jakiegokolwiek porozumienia wymaga nie tylko wysoko rozwiniętych kompetencji komunikacyjnych ale również dużej dawki asertywności. Bez odbywania takich nawet bardzo trudnych spotkań niemożliwe jest prowadzenie dobrej polityki miejskiej i rozwój dialogu obywatelskiego w danej wspólnocie. Jednocześnie bez umiejętności radzenia sobie z obciążeniami jakie zostawiają takie spotkania istnieje ryzyko szybkiego zniechęcenia się, demotywacji i w końcu – wypalenia.
- **Tworzenie planów/strategii rozwoju dla dzielnic** – dokumentów wskazujących priorytetowe obszary rozwoju dla dzielnicy, w których rola jednostki pomocniczej jako znaczącego ośrodka dialogu obywatelskiego, promującego zaangażowanie mieszkańców w lokalne sprawy i decyzje jest wyraźnie określona, wraz ze wskazaniem celów i priorytetów istotnych dla wzmacniania postaw otwartości i dialogu w dzielnicy. Dokument strategiczny powinien być tworzony w sposób maksymalnie włączający przedstawicieli lokalnych instytucji i społeczności, a jego wdrażanie cyklicznie monitorowane.
- **Budowanie długofalowych partnerstw na rzecz rozwijania dialogu w dzielnicy** – jak pokazały doświadczenia projektu „Podgórska Przestrzeń Dobrego Dialogu” współpraca międzyinstytucjonalna i międzysektorowa na rzecz dialogu w dzielnicy przynosi dużo korzyści dla lokalnej społeczności umożliwiając wspólne poszukiwanie rozwiązań problemów czy wspólne wdrażanie tych rozwiązań w życie, dając efekt uzupełniania się potencjałów i synergii. Najefektywniejsze są partnerstwa których działania mogą być prowadzone w dłuższej perspektywie czasu.
- **Prowadzenie systematycznych działań animacyjnych** na rzecz budowania społeczności lokalnych oraz poprawy jakości więzi sąsiedzkich, pod postacią miejsc otwartych w formie np. Miejsc Aktywności Mieszkańców. Tego rodzaju przestrzenie, coraz popularniejsze w całej Polsce, służą zarówno zacieśnianiu relacji w społeczności, wzmacnianiu sprawczości, wspieraniu inicjatyw oddolnych, jak i tworzą sprzyjające warunki do wyrażania opinii, wymiany pomysłów i dyskusji na tematy związane z życiem publicznym pomiędzy samymi mieszkańcami oraz mieszkańcami i lokalnymi decydentami. Mogą pełnić rolę miejsca „pierwszego kontaktu” mieszkańca z lokalnym samorządem.



Projekt "Podgórska Przestrzeń Dobrego Dialogu"
finansowany jest przez Islandię, Liechtenstein
i Norwegię z Funduszy EOG w ramach
Programu Aktywni Obywatele – Fundusz Regionalny.

