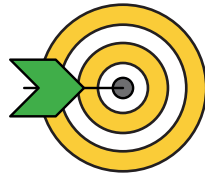


МОДЕРАТОР ГРОМАДСЬКИХ ЗУСТРІЧЕЙ



ПРАКТИЧНІ
ПОРАДИ



| | |
|--|---------------|
| Вступне слово | 5 - 6 |
| 1. ПЕРЕВАГИ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОСТІ | 9 - 10 |
| 2. МОДЕРАЦІЯ | |
| 2.1. Передумови вдалої зустрічі | 13 - 14 |
| 2.2. Роль та завдання модератора | 15 - 18 |
| 2.3. Основні правила модерації | 19 - 20 |
| 3. ЕТАПИ ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЗУСТРІЧІ | |
| 3.0. Дорожня карта | 23 - 24 |
| 3.1. Підготовка зустрічі | 25 - 26 |
| 3.2. Залучення цільової аудиторії / Інформування | 27 - 28 |
| 3.3. Проведення зустрічі | 29 - 30 |
| 3.4. Висновки | 31 - 32 |
| 4. НОТАТКИ МОДЕРАТОРА | |
| 4.1. Методи поділу на групи | 35 - 36 |
| 4.2. Принципи фіксації інформації під час зустрічі | 37 - 38 |
| 4.3. Порядок розташування стільців | 39 - 40 |
| 4.4. Чек-лист | 41 - 42 |
| | 43 - 44 |
| 5. ПРИКЛАДИ | |
| 5.1. Перша відкрита зустріч у рамках проекту планування реконструкції вулиці X | 45 - 46 |
| 5.2. Розробка детальних планів території: процедура, принципи, інструменти | 47 - 48 |
| 5.3. Обговорення з громадськістю стратегії культури міста | 49 - 50 |
| 5.4. Напрацювання проекту облаштування внутрішнього дворика | 51 - 52 |
| 5.5. Діяльність громадських організацій: перешкоди та можливості | 53 - 54 |

В процесах обачного, інтегрованого оновлення і розвитку міста одним з визначальних аспектів є залучення всіх зацікавлених та дотичних сторін. Це стосується таких процесів як: формування стратегій розвитку міста чи його частини, облаштування певної площі чи ремонту вулиці, обговорення формування Об'єднання Співвласників Багатоквартирних Будинків чи проведення громадських слухань.

Мешканці міста, користувачі певних просторів є носіями знань, досвіду та пропозицій, які не завжди можуть мати досвідчені експерти. Щоб отримати ці знання необхідно правильно організувати процеси та використати відповідні методи інформування, проведення дискусій, роботи в конфліктних ситуаціях або отримання креативних ідей.

Організація процесів залучення громадськості вимагає певного досвіду та навиків. У співпраці з досвідченими модераторами стає можливим мотивувати громадськість до участі, створити конструктивний діалог, прозоро напрацювати та представити результати. Завданням процесів залучення громадськості та інших зацікавлених груп є взаємне порозуміння між представниками експертних кіл, мешканців, бізнесу, політики та адміністрації. Як показує досвід, важливою при цьому є можливість вибору з-поміж досвідчених на навчених модераторів із середовища мешканців, працівників міськради, громадських активістів тощо, які б могли організувати та провести громадські обговорення проектів ефективно та мотивуючи до участі у дискусії якомога ширшого кола громадськості.

ОКСАНА ОЛІЙНИК,

координатор проекту «Муніципальний розвиток та оновлення старої частини міста Львова» GIZ GmbH

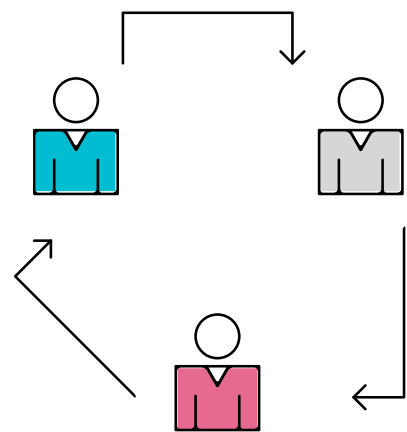
Модератори курують розмовами і дискусіями, сприяючи спілкуванню між двома чи кількома учасниками бесіди. Вони завжди виконують нейтральну функцію і не вносять власного вкладу у зміст розмови. Водночас вони повинні достатньо розумітися на темі дискусії, наприклад, розвитку міста, охорони пам'яток, мобільності тощо, щоб правильно класифікувати і координувати виступи.

Зазвичай модератор розпочинає розмову (або ж це робить представник інституції, яка організувала зустріч), пояснює перебіг і правила дискусії. Під час розмови його завдання полягає в тому, щоб підсумовувати висловлювання, можливо, сформулювати тези, залучати до розмови мовчазних учасників і стримувати занадто нав'язливих. Наприкінці заходу модератор підсумовує результати.

В рамках GIZ-проекту «Муніципальний розвиток та оновлення старої частини міста Львова» модератори супроводжували найрізноманітніші заходи: фахові розмови між мешканцями, експертами та міською владою на теми інтегрованого міського розвитку історичних районів міста; дискусії з представниками ОСББ і зустрічі, організовані для них; планувальні вокршопи з власниками будинків, підготовку формулювання завдань для містобудівних конкурсів тощо. Вирішальними факторами успіху для всіх модераторів є збереження професійної дистанції до всіх учасників і постійне фіксування та озвучення найважливіших результатів і висловлювань.

МІХАЕЛЬ ЕНГЕЛЬ,

консультант проекту «Муніципальний розвиток та оновлення старої частини міста Львова» GIZ GmbH



1. ПЕРЕВАГИ ЗАЛУЧЕННЯ ГРОМАДСЬКОСТІ

Пошук та підсилення розуміння ідентичності з громадським місцем, районом чи містом



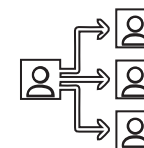
Залучення додаткового людського потенціалу практично, в процесі реалізації проекту (знання, професія, співфінансування)

Забезпечення додаткового (громадського) контролю за процесом планування та прийняття рішень



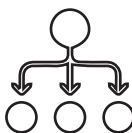
Попередження можливих конфліктів та з'ясування існуючих суперечок

Активізація особистої відповідальності та дбайливішого ставлення до кінцевого результату (продукту)

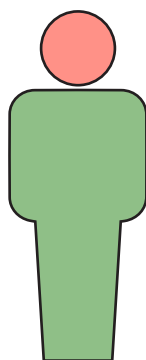


Забезпечення прозорості процесу планування та прийняття рішень

З'ясування потреб, проблем, візій цільової аудиторії перед впровадженням проекту



Встановлення довіри між адміністрацією міста та громадою



2. МОДЕРАЦІЯ

- 2.1. Передумови вдалої зустрічі
- 2.2. Роль та завдання модератора
- 2.3. Основні правила модерації

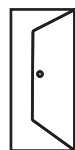
Досяжність цільової групи зустрічі:

Потрібно вибрати спосіб, як найкраще запросити учасників відповідно до теми зустрічі.



Відкритість до результатів:

Учасники зустрічі висловлюють власні думки, не варто схиляти їх до певних попередніх очікувань.



Рамкові умови та обмеження:

Необхідно чітко дотримуватись теми зустрічі та надавати право коментувати питання компетентним чи уповноваженим особам, аби не виникало конфліктів та непорозумінь.



Чітко визначена мета зустрічі й часові рамки:

Потрібно поважати час учасників зустрічі.



Продуманий вибір приміщення та технічного обладнання:

Відповідно до кількості учасників, пори року, формату роботи на зустрічі і т. д.

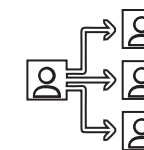


Креативні інструменти організації зустрічі:

Візуалізація, інтерактивність, невимушена атмосфера.

Прозорість процесів планування та прийняття рішень:

Пояснити чи спільно напрацювати, що відбуватиметься із результатами зустрічі, які наступні кроки (наприклад, спільна робоча група, погоджений спосіб поширення інформації та ін.).



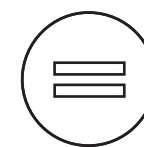
Готовність до взаємного навчання:

Потрібно з повагою ставитись до висловлювань учасників зустрічі.



Нейтральна модерація:

Модератор не представляє жодну із сторін зустрічі, не висловлює експертних коментарів.





СПЕРЕЧАТИСЬ

(на зустрічі ти не підтримуєш жодну із сторін, лише перепитуєш, уточнюєш, підсумовуєш);



ВИПРАВДОВУВАТИСЬ

(для коментарів мають бути визначені компетентні учасники зустрічі);



ДРАТУВАТИСЬ

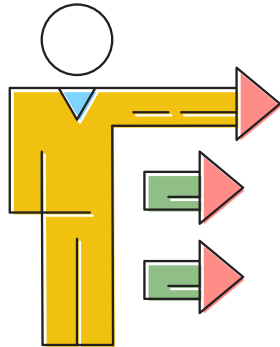
(дякуй, занотовуй, підтримуй дружню атмосферу);



ХВИЛЮВАТИСЬ

(ти керуєш зустріччю; контролюєш голос, поставу, обличчя).





МОДЕРАТОР:

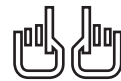
- Є **нейтральним** – не представляє власних інтересів чи інтересів однієї зі сторін;
- Не вирішує, що правильно, що неправильно – дбає, щоб учасники зустрічі висловили свої ідеї, думки, побоювання, ставили запитання та **письмово їх фіксує**;
- Оголошує та погоджує з аудиторією **правила та завдання зустрічі**; ставиться до кожного з учасників, незалежно від статусу та особистих пересторог, з **однаковою повагою та увагою**;
- Дбає про **доступність** необхідних проектних **документів**, досліджень тощо;
- Учасникам, які не вміють під час виступу добре висловити свої думки, **допомагає сформулювати** свою **позицію**, дбає про пояснення фахових термінів;
- Відповідає за **фіксацію** (протокол) **результатів** зустрічі;
- Забезпечує **прозорість процесу**, починаючи від процедури запрошення, завершуючи доступністю протоколу зустрічі;
- Дбає про дотримання **часових меж та правил** у рамках порядку денного зустрічі; дбає про **приємну атмосферу** зустрічі (комфорт у приміщенні, харчування, настрої та ін.);
- **Організовує роботу** учасників у групах, наприклад, узгоджує, хто стежить за часом, занотовує думки, представляє **результати**;
- **Пояснює завдання** для роботи в групах;
- Веде розмову в групі **тактовно**, не домінуючи над учасниками групи.

ПРАВИЛА ДОБРОГО ТОНУ:



- Виявляти повагу до учасників – це розпочинається з привітання та формулювання завдання зустрічі;
- Говорити про “нас”, про “спільноту”, адже працюємо на досягнення спільного результату;
- Нагадувати про ввічливість та повагу до учасників зустрічі, для осіб, які не дотримуються правил.

НЕВЕРБАЛЬНІ:



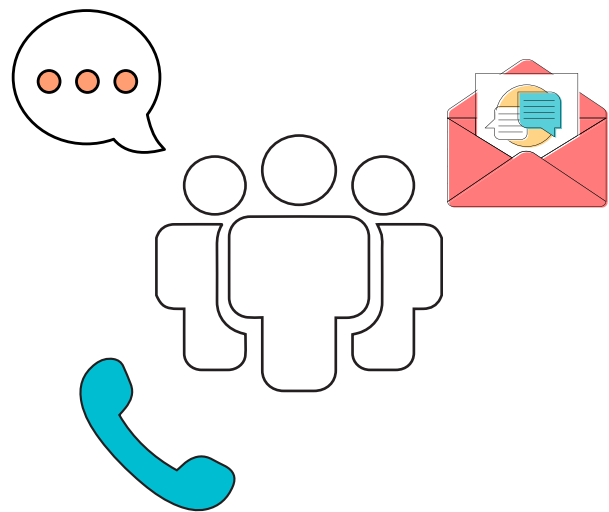
- Модерувати стоячи, особливо на складних зустрічах, з метою досягнення компромісу;
- Тримати візуальний контакт із аудиторією.

ОРГАНІЗАЦІЙНІ, ВЕРБАЛЬНІ:



- Дотримуватись черговості надання слова учасникам;
- Пояснити призначення списків учасників, якщо використовуються: для чого потрібен такий список, чи всі отримають результати зустрічі, чи буде список учасників десь публікуватись, чи всі погоджуються на оприлюднення своїх імен і прізвищ?

- Пояснити, як документується зустріч, чи є секретар, який веде протокол, чи ведеться аудіо/ відеозапис зустрічі?
Якщо ведеться аудіозапис, попросити про дозвіл. Це стосується також фотографування: учасники мають дати дозвіл на публікацію;
- Випрацювати, шляхом візуалізації, в чому полягають питання, ідеї і сумніви; позначити головні думки та ідеї, які допоможуть випрацювати рішення;
- Пояснити, що відбуватиметься з результатами, яким чином вони враховуватимуться при подальшому плануванні, коли відбудеться наступна зустріч, чи буде оприлюднений результат зустрічі;
- Розсилати учасникам порядок денний електронною поштою і просити їх про доповнення. Це заощадить час на пояснення під час зустрічі і, можливо, зменшить потребу у дискусіях;
- Використовувати бейджики з іменами у невеликих аудиторіях (приблизно до 30 осіб);
- Нагадувати/ пояснювати послідовність дій проекту/ ініціативи чи мету/ завдання поточної зустрічі у випадку упередженого ставлення до зустрічі чи її результатів (добре, коли це може пояснити особа, яка надалі працюватиме з результатами зустрічі);
- Запропонувати скептично налаштованим учасникам чи незалежним експертам долучитись до робочої групи/ ініціативи чи передбачити додаткову зустріч у меншому колі, однак необхідно обов'язково відкрито повідомити про можливість такої зустрічі чи винести таку ідею на голосування;
- Зупиняти пропозиції, питання, репліки, що не стосуються теми зустрічі, аби дискусія не стала конфліктною;
- Занотовувати та дякувати за коментарі/ питання, які немає змоги детально обговорити чи пояснити під час зустрічі. Також потрібно визначити спосіб подальшого опрацювання цих матеріалів. Наприклад, зібрати відповіді та представити на наступній зустрічі чи прокоментувати у відкритій електронній формі.



3. ЕТАПИ ПІДГОТОВКИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЗУСТРІЧІ

- 3.0 Дорожня карта
- 3.1 Підготовка зустрічі
- 3.2 Залучення цільової аудиторії / Інформування
- 3.3 Проведення зустрічі
- 3.4 Висновки



❏ ПІДГОТОВКА ЗУСТРІЧІ (3.1.)

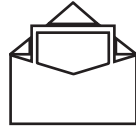


1. Визначити:

- мету;
- цільову аудиторію;
- очікувані результати.

2. Погодити:

- формат проведення зустрічі;
- місце проведення зустрічі (важливо, аби локація була придатною для зустрічі: світла/темна, провітрена);
- перелік обладнання та додаткових матеріалів (необхідно додатково перевірити, чи справне/заряджене обладнання).



❏ ЗАЛУЧЕННЯ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ / ІНФОРМУВАННЯ (3.2.)



Обрати оптимальний спосіб ідентифікації цільової групи та розповсюдження запрошень.



❏ ПРОВЕДЕННЯ ЗУСТРІЧІ (3.3.)



1. Вступ до обговорення.

Представити:

- мету;
- план роботи;
- правила;
- запрошених осіб;
- пояснити, як будуть використовуватись дані із реєстраційної картки (наприклад, розсилка матеріалів зустрічі);
- якщо передбачається фото – чи відеозйомка, запитати, чи ніхто з аудиторії не заперечує.

2. Обговорення відповідно до формату зустрічі:

- під час обговорення важливо фіксувати коментарі та запитання аудиторії (наприклад, на фліпчарті чи великому аркуші), аби було видно, що ви записуєте.

3. Підсумки:

- підсумувати напрацювання;
- повідомити, де можна знайти інформацію щодо зустрічі;
- які подальші кроки організаторів/учасників;
- якщо передбачається наступна зустріч, повідомити, коли орієнтовно зустріч відбудеться;
- повідомити, чи буде розсилка результатів;
- куди звертатись, якщо виникнуть додаткові запитання.



❏ ВИСНОВКИ ІЗ ЗУСТРІЧІ (3.4.)



Оцінити результати зустрічі.

- Зафіксувати, що вдалось, а що потребує вдосконалення.
- Задokumentувати результати зустрічі.



ПІДГОТОВКА ЗУСТРІЧІ РОЗПОЧИНАЄТЬСЯ ІЗ ВИЗНАЧЕННЯ МЕТИ:

Що ми хочемо розповісти, дізнатись, створити, напрацювати?

Цей крок необхідний для того, щоби в обмежений час зустрічі зберегти фокус розмови та зробити її якомога конструктивнішою.

Під час однієї зустрічі доволі складно вирішити одразу декілька питань. Оптимально визначати для однієї зустрічі не більше двох завдань (цілей).



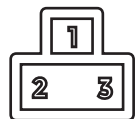
ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ:

Для кого ця зустріч, на кого спрямовані головні напрацювання зустрічі?

Наприклад, це може бути загальноміське питання, для якого цільова аудиторія є відкритою – уся громада міста, або це може бути закрита та чітко визначена цільова аудиторія – тема для певної вікової (молодь, пенсіонери і т. ін.), спеціалізованої (урбаністика, екологія і т. ін.) чи соціальної групи (студенти, працівники певної установи (наприклад, Народний дім), безробітні та ін.

Чиї думки мають бути враховані, хто має бути присутній, аби досягти мети зустрічі?

Присутність експертів, відповідальних/уповноважених осіб, громади загалом/конкретних груп аудиторії чи громадських активістів забезпечує всестороннє опрацювання питання та прозорість. Від типів цільової аудиторії залежить формат проведення зустрічі.



ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ:

Чого ми очікуємо після зустрічі?

Визначення очікуваних результатів допомагає сконцентрувати зусилля організаторів на основних завданнях зустрічі, скласти формат та оцінити якість організації.



ВІДПОВІДНО ДО МЕТИ, ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ ТА ОЧІКУВАНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ ПОГОДЖУЄМО:



МІСЦЕ ПРОВЕДЕННЯ ЗУСТРІЧІ:

Необхідно обирати відповідно до кількості учасників та формату роботи.

Наприклад, для роботи в групах передбачити стільці зі столами чи столи-стійки, забезпечити ізоляцію груп для комфортної роботи і т. ін. Для роботи у великих групах (більше 60 осіб) обирати добре провітрюване приміщення та можливість для всіх учасників зустрічі бачити доповідачів та презентаційні матеріали (приклади у Роз. 4–5). Локацію необхідно обирати якомога ближче до цільової групи.

Наприклад, недоцільно організовувати в міській раді обговорення ремонту внутрішнього дворика будинку. Також не варто проводити обговорення на території сторони із одностороннім зацікавленням у результатах зустрічі. Наприклад, обговорювати проект будівництва торговельно-розважального комплексу в будівлі, що належить потенційному забудовнику.



ПЕРЕЛІК ОБЛАДНАННЯ ТА ДОДАТКОВИХ МАТЕРІАЛІВ:

Необхідно обирати для забезпечення комфортної роботи відповідно до формату зустрічі. Наприклад, для великих обговорень потрібно передбачити звукове обладнання, екран, проектор, воду. Також варто візуалізувати загальну інформацію (план роботи, правила, мету чи інше) та передбачити візуалізацію напрацювань зустрічі. Візуалізація допомагає краще сприймати нову інформацію, концентрувати увагу на основному, а також підтримувати невимушену атмосферу зустрічі (приклади у Розділах 4–5).



ФОРМАТ ПРОВЕДЕННЯ ЗУСТРІЧІ:

Під час вибору формату проведення зустрічі необхідно враховувати тип цільової аудиторії (відкрита, закрита), кількість учасників та мету й завдання зустрічі.

Наприклад, якщо зустріч передбачає представлення загальноміського проекту із презентаціями уповноважених осіб, не варто передбачати для аудиторії дискусію чи роботу у групах, краще запланувати невелике анкетування, голосування на тематичних стендах і обмежений час на запитання, не враховані в анкетуванні. Такий формат допомагає отримати відгук кожного учасника зустрічі, комплексно за темами зібрати думки аудиторії та уникнути конфліктних дискусій (приклади у Розділах 4–5). Для роботи із невеликими аудиторіями краще обирати роботу в групах, круглі столи та інші формати, що дають змогу глибше опрацювати проблематику теми зустрічі.

Під час планування зустрічі необхідно передбачити можливість отримання зворотнього зв'язку від аудиторії. Наприклад, створити карту попередніх очікувань, карту настрою, швидкі інтерактивні голосування та ін. (приклади у Розділах 4–5). Також потрібно передбачити реєстрацію учасників для формування бази контактів та подальшого інформування.

3.2. ЗАЛУЧЕННЯ ЦІЛЬОВОЇ АУДИТОРІЇ / ІНФОРМУВАННЯ

ДЛЯ ПОЧАТКУ НЕОБХІДНО ВИЗНАЧИТИ, ХТО МАЄ БУТИ ПРИСУТНІЙ НА ЗУСТРІЧІ:



Мешканці міста загалом чи представники певних вікових, соціальних груп, споживачі / виробники окремих послуг



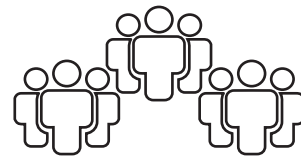
Представники адміністрації



Представники бізнесу



Громадські активісти



Представники організацій



Лідери думок та експерти у темі зустрічі

Залучення аудиторії відповідно до теми та мети зустрічі є однією із найважливіших передумов успішного обговорення. Залучення осіб, для яких тема зустрічі є справді важливою, сприяє мінімізації маніпуляцій та зловживань у прийнятті рішень.

ПОТРІБНО ОБРАТИ СПОСІБ ЗАПРОШЕННЯ / ІНФОРМУВАННЯ ПРО ЗУСТРІЧ ПОТЕНЦІЙНОЇ АУДИТОРІЇ. НАПРИКЛАД, ТАКІ ІНСТРУМЕНТИ:



Вибірка особистих запрошень для певної кількості мешканців за підписом міського голови



Інформація на рекламних площах міста



Інформація у засобах масової інформації та соціальних мережах



Адресне телефонне запрошення



Оголошення у громадських місцях (парки, установи, під'їзди та ін.)



Роздаткові запрошення-листівки (ліфлети) на вулиці чи у поштову скриньку



Смс розсилка



Формування тематичних інформаційних стендів



Електронна розсилка з комп'ютерної програми

Інформацію необхідно розповсюджувати з урахуванням місць перебування потенційної аудиторії. Наприклад, привернути увагу представників **національних меншин** можна, розмістивши інформацію в культурному центрі цієї громади, на тематичних сайтах чи у релігійних закладах, а для **залучення батьків** – розмістити інформацію на дитячих майданчиках, у закладах освіти та місцях громадського відпочинку.



Для значної кількості зустрічей оптимальним є **поділ на три частини**:

ВСТУП

Головною інформацією у цій частині є мета, план роботи, правила та знайомство.

ЗРАЗОК ПРАВИЛ:

- Поводитись ввічливо!
- Говорити по чергово, після надання слова!
- Дотримуватись порядку денного!
- Вимкнути звукові телефонні сповіщення!

ОБГОВОРЕННЯ

Складаємо відповідно до очікуваних результатів та аудиторії.

ПРИКЛАДИ ФОРМАТІВ ОРГАНІЗАЦІЇ ОБГОВОРЕННЯ:

- **Робота в групах** – учасники діляться на групи та працюють над завданням. Групи можуть мати одне й те ж завдання або різні завдання. Результати, напрацьовані у групах, представляються у пленумі з можливістю коментування, надання зауважень та доповнень;
- **Робота загальною пленарною аудиторією** – для учасників зустрічі передбачено час на запитання, короткі голосування чи анкетування на місцях; можна використовувати тематичні стенди та запросити аудиторію проголосувати чи висловитись за конкретними темами стендів;
- **Круглий стіл** – формат для невеликої аудиторії з правом виступу/ слова для кожного учасника;
- **Світове кафе (World Cafe)** – учасники діляться на групи, приміщення ділять на зони або використовують різні зали із тематичними блоками питань. Кожен блок має свого модератора; групи учасників протягом визначеного часу працюють над питаннями у тематичних зонах; після відведеного часу учасники по чергово змінюють тематичні зони, аби кожна група змогла попрацювати у кожній тематичній зоні; на завершення модератор представляє комплексні напрацювання груп у кожній тематиці.



ПІДСУМКИ

Головною інформацією у цій частині є підкреслення результатів зустрічі, подальші кроки ініціаторів чи аудиторії, а також контактна інформація організаторів та відповідальних осіб.



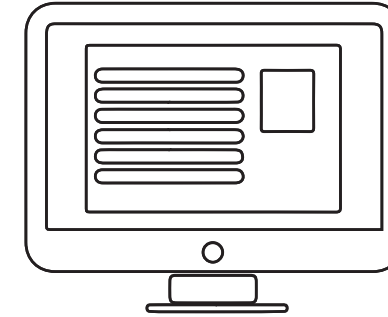
ВИСНОВКИ ПІСЛЯ ПРОВЕДЕННЯ ЗУСТРІЧІ

Після зустрічі важливо задокументувати результати та, якщо це передбачалось попередньо, опублікувати їх. Найпоширенішою формою документування є протокол зустрічі. Для складних, конфліктних зустрічей, коли існує недовіра між учасниками та організаторами, корисно формувати робочу групу із 3–5 незалежних учасників, аби ці особи стежили за тим, щоб організатори правильно склали протокол.

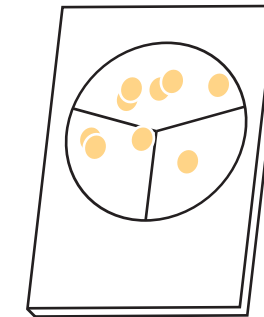
Після зустрічі організаторам необхідно зустрітись та оцінити результати зустрічі: зафіксувати, що вдалось, а що потребує доопрацювань з власної точки зору та з відгуків аудиторії. Цей крок допомагає уникнути тих самих помилок у майбутньому.

КІЛЬКА ПРИКЛАДІВ ОТРИМАННЯ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ ВІД АУДИТОРІЇ:

ЧЕРЕЗ
ОНЛАЙН
ФОРМУ



АРКУШ
ВІДГУКІВ ТА
ПОБАЖАНЬ

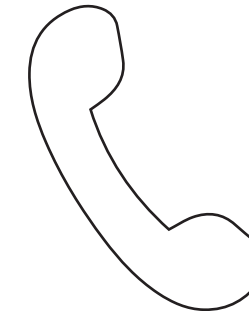
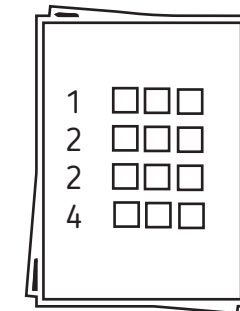


КАРТА
НАСТРОЮ/
КОРИСТІ/
ОРГАНІЗАЦІЇ



ШВИДКІ
ГОЛОСУВАННЯ
КОЛЬОРОВИМИ
КАРТКАМИ

НЕВЕЛИКА
АНКЕТА ІЗ
ЗАПИТАННЯМИ



ВИБІРКОВЕ
ТЕЛЕФОНУВАННЯ
УЧАСНИКАМ
ЗУСТРІЧІ



4. НОТАТКИ МОДЕРАТОРА

- 4.1. Методи поділу на групи
- 4.2. Принципи фіксації інформації під час зустрічі
- 4.3. Порядок розташування стільців
- 4.4. Чек-лист

ПОДІЛ ГРУПИ ВІДБУВАЄТЬСЯ:

- За допомогою кольорових карточок, цукерок, повітряних кульок тощо, які має витягнути кожен учасник. Кількість кольорів пропонованих до вибору предметів відповідає кількості груп, а загальна кількість пропонованих предметів відповідає кількості учасників. Якщо потрібно 30 учасників поділити на 3 групи, то до вибору пропонуються по 10 карток трьох різних кольорів.
- По рядах (1-2 ряд – це перша група; 3-4 – друга; а 5-6 – третя група).
- По буквах прізвища (А – І – це перша група; К – С – друга; Т – Я – третя група).
- За розрахунком: наприклад якщо необхідно сформувати чотири групи, то учасники розраховуються на чотири і формують групи відповідно до свого номера.
- Вільний розподіл учасників за особистим бажанням. Якщо помітно великий дисбаланс у кількісному складі груп, модератор має запропонувати кращий розподіл.



1-2 3-4 5-6

А-І К-С Т-Я

1 - 2 - 3 - 4

УСЯ ІНФОРМАЦІЯ, ЩО НАДХОДИТЬ ВІД УЧАСНИКІВ ЗУСТРІЧІ ТА ПОДАЄТЬСЯ МОДЕРАТОРОМ, ПОВИННА НАОЧНО, ЗРОЗУМІЛО ТА СТИСЛО ФІКСУВАТИСЯ. ВАРТО ПИСАТИ РУКОЮ РОЗБІРЛИВИМ ВЕЛИКИМ ШРИФТОМ.

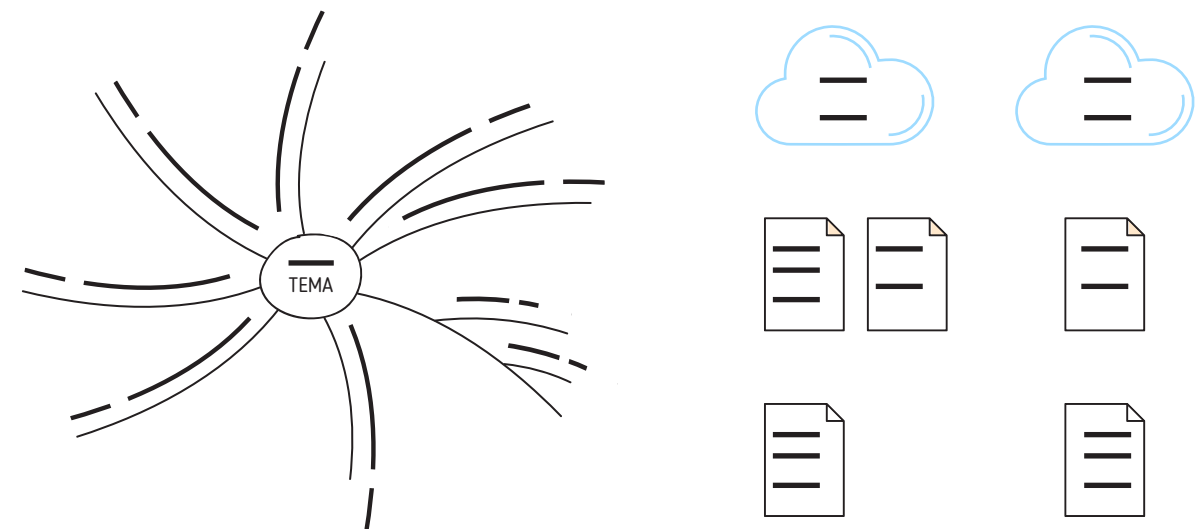
ДЛЯ ЦЬОГО МОЖНА ВИКОРИСТОВУВАТИ НАСТУПНІ СПОСОБИ:

• **Робота з картками:** учасникам пропонується записувати свої думки стисло на картках. Один вислів маркером розбірливо записується на одну картку великим шрифтом. Вислови можна поділяти за темами, ставленням до теми обговорення позитивним/ негативним тощо за допомогою кольорів. Для учасників, які не можуть чи не мають бажання записувати свої думки, модератор надає допомогу, записуючи з їхніх слів. Картки вивішуються на стіну, дошку чи спеціально обладнане місце, видне для всіх. Картки групуються на дошці за підтемами.

• **Фіксація думок на фліпчарті:** за великої кількості учасників, коли зауваження робляться з місця вголос, варто зафіксувати сказане наочно, демонструючи при цьому важливість та взяття до уваги висловленого по темі.



• **Фіксація думок за допомогою графічних зображень:** сонце з променями, квадрати, хмарки; кожен окремий елемент відповідає одній ідеї / одній особі / певній тематиці тощо. Записується модератором під час висловлювання учасників. Коли виникають сумніви у правильності розуміння ідеї, необхідно уточнити.



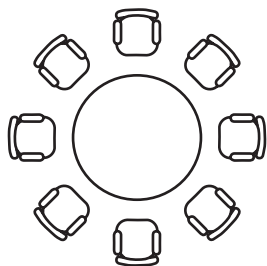
4.3. ПОРЯДОК РОЗТАШУВАННЯ СТИЛЬЦІВ

ДЛЯ КОЖНОЇ ОКРЕМОЇ ЗУСТРІЧІ ПОТРІБНО ПРОДУМУВАТИ ПОРЯДОК РОЗТАШУВАННЯ СТИЛЬЦІВ ВІДПОВІДНО ДО КІЛЬКОСТІ ОСІБ, КОТРИХ ОЧІКУЄТЬСЯ ТА СПЕЦИФІКИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ НА МІСЦІ.

ЦЕ ВАЖЛИВО, ОСКІЛЬКИ, ЗАВДЯКИ ПРАВИЛЬНОМУ РОЗМІЩЕННІ УЧАСНИКІВ, МОЖНА УНИКНУТИ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ТА ЗАБЕЗПЕЧИТИ КОМФОРТНИЙ ПЕРЕБІГ ЗУСТРІЧІ.

КРУГЛИЙ СТИЛ

- + Можлива співдія з присутніми
- + Усі в рівних умовах
- + Можливість розкласти речі
- + Зручно вести записи



Обмежена кількість учасників -

ТЕАТР

Інформаційні заходи

- + Необмежена кількість учасників

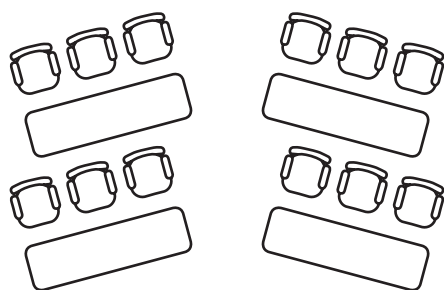


Немає співдії з доповідачем і між собою -
Немає можливості розкласти речі -
Індивідуальне сприйняття приміщення -

ПЛЕНАРНИЙ НАВСКІСНИЙ

Інформаційні заходи

- + Можливість розкласти речі
- + Необмежена кількість учасників
- + Співдія з доповідачем
- + Командна атмосфера
- + Зручно вести записи

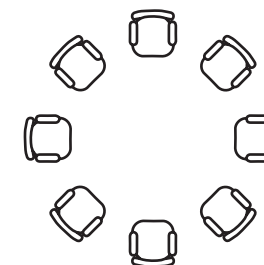


Відсутній візуальний контакт з присутніми -

СТИЛЬЦІ ПО КОЛУ

Неофіційні / неформальні зустрічі

- + Усі в рівних умовах
- + Можлива співдія з присутніми

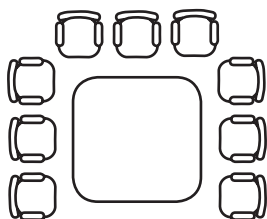


Немає можливості розкласти речі -
Обмежена кількість учасників -

КАРЕ

(Альтернатива круглого столу)

- + Можлива співдія з присутніми
- + Можливість розкласти речі
- + Зручно вести записи

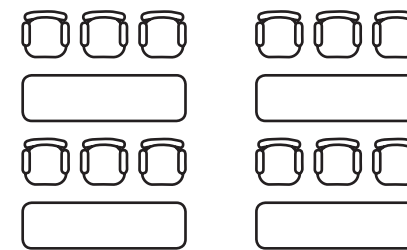


Обмежена кількість учасників -

ПЛЕНАРНИЙ

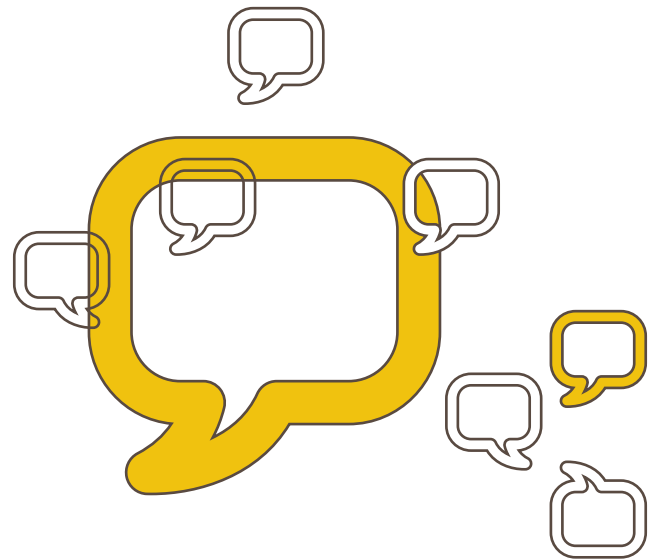
інформаційні заходи

- + Можливість розкласти речі
- + Необмежена кількість учасників
- + Зручно вести записи



Немає співдії з присутніми -

| № | Предмети | Кількість | Відповідальний/ а | Примітки |
|----|--|-----------|-------------------|----------|
| 1 | Список учасників | | | |
| 2 | Порядок денний | | | |
| 3 | Табличка з іменами доповідачів на стіл | | | |
| 4 | Бейджики | | | |
| 5 | Матеріал для модерації | | | |
| 6 | Модераційні дошки | | | |
| 7 | Картки | | | |
| 8 | Маркери | | | |
| 9 | Скотч | | | |
| 10 | Ручки | | | |
| 11 | Інформаційні матеріали | | | |
| 12 | Мікрофони | | | |
| 13 | Проектор | | | |
| 14 | Ноутбук | | | |
| 15 | Екран | | | |
| 16 | Напої + випічка | | | |
| 17 | Фліпчарт | | | |



5. ПРИКЛАДИ

- 5.1. Перша відкрита зустріч у рамках проекту планування реконструкції вулиці X
- 5.2. Розробка детальних планів території: процедура, принципи, інструменти
- 5.3. Обговорення з громадськістю стратегії культури міста
- 5.4. Напрацювання проекту облаштування внутрішнього дворика
- 5.5. Діяльність громадських організацій: перешкоди та можливості

5.1. ПЕРША ВІДКРИТА ЗУСТРІЧ У РАМКАХ ПРОЕКТУ ПЛАНУВАННЯ РЕКОНСТРУКЦІЇ ВУЛИЦІ Х

ІСТОРІЯ: Міська рада реалізує, у співпраці з іноземними партнерами, проект, що передбачає залучення усіх користувачів вулиці до ранніх етапів планування та прийняття ухвал з метою запобігання невдалих рішень під час ремонту/ реконструкції вулиці. Зустрічі передували експертний міжнародний семінар із формування візії для реконструкції вулиці Х.

МЕТА: Презентувати проект та зібрати пропозиції від користувачів вулиці Х щодо облаштування.

УЧАСНИКИ: мешканці будинків вулиці Х, мешканці будинків прилеглих до вулиці Х, представники бізнесу та організацій із вулиці Х, громадські активісти, експерти з містопланування та урбаністики, представники адміністрації міста, команди проекту та партнерів (загалом 50 осіб).

ТРИВАЛІСТЬ: 2 год.

ЛОКАЦІЯ: Приміщення місцевої бібліотеки.

ПЛАН ЗУСТРІЧІ:

| № | ПРИЗВИЩЕ, ІМ'Я | ЕЛЕКТРОННА АДРЕСА | ВІКОВА ГРУПА | ЦІЛЬОВА ГРУПА | ПІДПИС |
|---|----------------|-------------------|-------------------------------------|--|--------|
| | | | 1 - до 25 2 - 25-60 3 - за 60 | М - Мешканець О - Організація Б - Бізнес Е - Експерт А - Активіст У - Управлінець | |

• Вступ: привітання, представлення, оголошення плану роботи та правил.

ПЛАН РОБОТИ

18:05 - Вступ
18:15 - Про проект
18:25 - Уточнюючі запитання
18:30 - Представлення результатів експертного воркшопу
18:50 - Запитання/ відповіді
19:00 - Робота в групах
19:35 - Підсумки
20:00 - Завершення зустрічі

- Презентація представників проекту + запитання.
- Презентація результатів семінару від представника муніципалітету + запитання.
- Робота у трьох групах (учасників розподілили за рядами в аудиторії на три групи для визначення переваг, недоліків та майбутніх змін на вулиці Х).
- Представлення результатів роботи у групах.

ЩО МЕНІ ЗАРАЗ ПОДОБАЄТЬСЯ НА ВУЛИЦІ Х

ЩО МЕНІ ЗАРАЗ НЕ ПОДОБАЄТЬСЯ НА ВУЛИЦІ Х

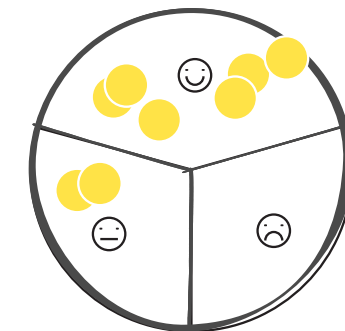
ЩО ХОЧУ, ЩОБ БУЛО НА ВУЛИЦІ Х ПІСЛЯ РЕКОНСТРУКЦІЇ

ЩО НЕ ХОЧУ, ЩОБ БУЛО НА ВУЛИЦІ Х ПІСЛЯ РЕКОНСТРУКЦІЇ

ПІДСУМКИ:

- Повідомити, що результати роботи у групах будуть частиною основи для проектантів, зазначити, де знайти інформацію про проект, коли орієнтовно відбудеться наступна зустріч.
- Збір зворотнього зв'язку від аудиторії:

КАРТА НАСТРОЮ



ВІДГУКИ

5.2. РОЗРОБКА ДЕТАЛЬНИХ ПЛАНІВ ТЕРИТОРІЇ: ПРОЦЕДУРА, ПРИНЦИПИ, ІНСТРУМЕНТИ

ІСТОРІЯ: Департамент містобудування має намір організувати міжнародний семінар із визначення правил та інструментів для розробки детального плану території у північній частині міста X та попередньо планує організувати обговорення із зацікавленими сторонами процедури, принципів та інструментів розробки детальних планів території у місті X.

МЕТА: Зібрати ідеї мешканців щодо процедури розробки детальних планів території та представити іноземний досвід розроблення детальних планів території на прикладі Німеччини.

УЧАСНИКИ: Громадські активісти, експерти із містопланування та урбаністики, представники адміністрації міста, соціологи, студенти та особи, зацікавлені в темі зустрічі (35 осіб).

ТРИВАЛІСТЬ: 2 год.

ЛОКАЦІЯ: Конференц-зал.

ПЛАН ЗУСТРІЧІ:

- Реєстрація учасників із роздаванням бейджів
- Вступ: привітання, представлення, оголошення плану роботи та правил
- Робота у двох групах (учасників розділили за допомогою кольорових цукерок на дві групи; кожна група отримує однакові переліки із шести загальних тем та записує на картках ідеї/ рекомендації для кожної теми)
- Представлення результатів роботи у групах (групи оголошують ідеї/ рекомендації та прикріплюють їх до відповідних тем на фліпчарті)
- Презентації двох німецьких експертів
- Запитання та обговорення

ПІДСУМКИ:

- Повідомити, що результати роботи у групах будуть частиною основи для проєктантів, зазначити, де знайти інформацію про зустріч, світлини та коли будуть опубліковані результати експертного семінару.
- Збір зворотнього зв'язку від аудиторії: карта настрою.

ДЛЯ РЕЄСТРАЦІЇ

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА:

| ІМ'Я ТА ПРИЗВИЩЕ | ОРГАНІЗАЦІЯ | КОНТАКТИ | ЕЛЕКТРОННА АДРЕСА | ПІДПИС |
|------------------|-------------|----------|-------------------|--------|
| | | | | |

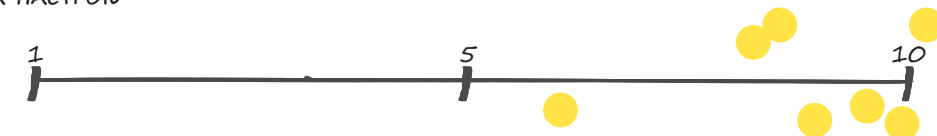
ДЛЯ ВСТУПУ

ПЛАН
18–30 Вступ
18–40 РОБОТА У ГРУПАХ
19–15 ПРЕДСТАВЛЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ
19–35 ПРЕЗЕНТАЦІЇ ЕКСПЕРТІВ
20–10 ЧАС НА ОБГОВОРЕННЯ
20–25 ПІДСУМКИ



ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ВІД АУДИТОРІЇ

КАРТА НАСТРОЮ



5.3. ОБГОВОРЕННЯ З ГРОМАДСЬКІСТЮ СТРАТЕГІЇ КУЛЬТУРИ МІСТА

ІСТОРІЯ: Місто розробляє стратегію культури та організовує обговорення перших напрацювань: місії, візії, пріоритети та інструменти.

МЕТА: Представити перші напрацювання громадськості та зібрати відгуки щодо них.

УЧАСНИКИ: Громадські активісти, представники адміністрації міста, представники робочої групи із розробки стратегії та особи, зацікавлені у темі зустрічі (60 осіб).

ТРИВАЛІСТЬ: 2 год.

ЛОКАЦІЯ: Театр.

ПЛАН ЗУСТРІЧІ:

- Реєстрація учасників із роздаванням бейджів
- Вступ: привітання, представлення, оголошення плану роботи та правил
- Презентація стратегії культури
- Запитання
- Робота за напрямками: у залі виділено три тематичні зони зі стендами; учасники підходять до стендів та залишають ідеї/ коментарі/ питання, за кожним стендом закріплена відповідальна особа (співмодератор)
- Перерва на каву. У цей час модератор та співмодератори відсортовують та групують ідеї/ коментарі/ питання для подальшого обговорення з учасниками робочої групи
- Експертне обговорення з учасниками робочої групи
- Підсумки: коли наступна зустріч та де розміщені робочі матеріали стратегії культури
- Збір зворотнього зв'язку від аудиторії: анкетування

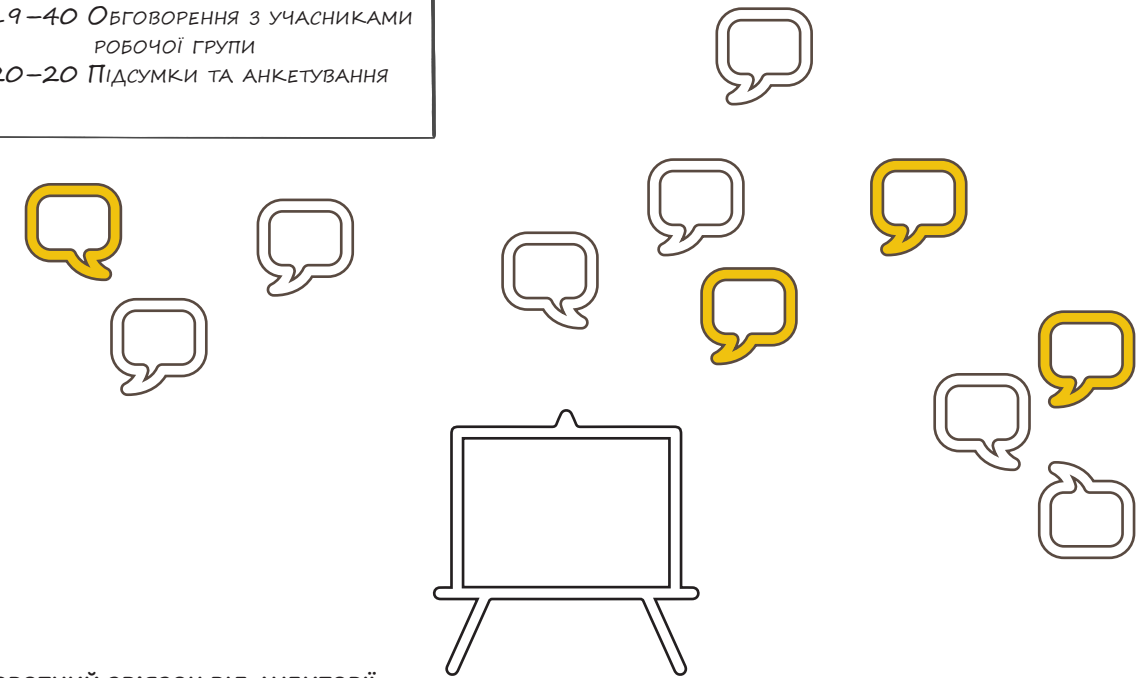
ДЛЯ РЕЄСТРАЦІЇ

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА:

| ІМ'Я ТА ПРИЗВИЩЕ | ОРГАНІЗАЦІЯ | КОНТАКТИ | ЕЛЕКТРОННА АДРЕСА | ПІДПИС |
|------------------|-------------|----------|-------------------|--------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

ДЛЯ ВСТУПУ

ПЛАН
18–30 ВСТУП
18–35 ПРЕЗЕНТАЦІЯ СТРАТЕГІЇ
18–55 РОБОТА ЗА НАПРЯМКАМИ
19–25 ПЕРЕРВА НА КАВУ
19–40 ОБГОВОРЕННЯ З УЧАСНИКАМИ
РОБОЧОЇ ГРУПИ
20–20 ПІДСУМКИ ТА АНКЕТУВАННЯ



ЗВОРТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ВІД АУДИТОРІЇ

| АНКЕТА | |
|--------------------------|-----------|
| Організація зустрічі | 1 2 3 4 5 |
| Інформативність зустрічі | 1 2 3 4 5 |
| Робота модератора | 1 2 3 4 5 |
| Побажання | |

5.4. НАПРАЦЮВАННЯ ПРОЕКТУ ОБЛАШТУВАННЯ ВНУТРІШНЬОГО ДВОРИКА

ІСТОРІЯ: Мешканці трьох будинків подали зголошення на міський конкурс із облаштування спільного дворика. Ініціатива передбачає співпрацю адміністрації міста, мешканців будинків та проєктантів у формуванні проєкту облаштування двору. Мешканці будинків частково співфінансують виконання робіт.

МЕТА: Сприяти формуванню культури спільного використання простору внутрішнього подвір'я будинку внаслідок формування проєкту облаштування двору із залученням мешканців будинків.

УЧАСНИКИ: Мешканці будинків довкола дворика, відповідальні представники адміністрації міста, архітектор (40 осіб).

ОСОБЛИВІСТЬ: Передбачається організація двох окремих зустрічей.

ТРИВАЛІСТЬ: По 1,5 год на одну зустріч

ЛОКАЦІЯ: Внутрішній двір будинків

ПЛАН ПЕРШОЇ ЗУСТРІЧІ:

- Знайомство
- Інформація про конкурс (із роздаванням інформаційних листівок)
- Запитання
- Оцінка поточного стану двору та формування побажань до облаштування (за заданим шаблоном)
- Підсумки:
 - а) Визначаємо контактну особу з кожного будинку для подальшої комунікації. Ці особи будуть відповідальними за запрошення усіх мешканців на наступну зустріч;
 - б) Формуємо завдання на наступну зустріч – підготувати приклади елементів облаштування двору (картинки, ідеї, власні креслення);
 - в) Повідомляємо точну дату наступної зустрічі.
 - г) Збір зворотнього зв'язку від аудиторії: заповнення реєстраційної картки із контактами мешканців.

ШАБЛОН ДЛЯ ОЦІНКИ ПОТОЧНОГО СТАНУ ПОДВІР'Я ТА ФОРМУВАННЯ ПОБАЖАНЬ

ЩО МЕНІ ЗАРАЗ ПОДОБАЄТЬСЯ У ДВОРІ

ЩО МЕНІ ЗАРАЗ НЕ ПОДОБАЄТЬСЯ У ДВОРІ

ЩО ХОЧУ, ЩОБ БУЛО У ДВОРІ ПІСЛЯ РЕКОНСТРУКЦІЇ

ЩО НЕ ХОЧУ, ЩОБ БУЛО У ДВОРІ ПІСЛЯ РЕКОНСТРУКЦІЇ

ПЛАН ДРУГОЇ ЗУСТРІЧІ:

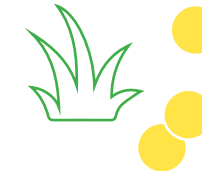
- Вступ: коротко про проєкт та результати першої зустрічі
- Представлення ідей мешканців: мешканці представляють ідеї облаштування двору, модератор прикріплює ці ідеї на плакаті площею 3 x 1 м.
- Голосування за ідеї: мешканці кольоровими позначками вказують на бажані та небажані зміни у дворі.
- Підсумки: повідомляємо, що усі зібрані матеріали передаємо архітекторові для розробки проєкту та визначаємо дату наступної зустрічі.
- Збір зворотнього зв'язку від аудиторії: заповнення реєстраційної картки із контактами мешканців, що прийшли на зустріч вперше, доповнення вже існуючої бази контактів.

ПЛАКАТ ДЛЯ ІДЕЙ МЕШКАНЦІВ

1. МОЩЕННЯ



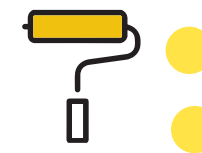
2. ОЗЕЛЕНЕННЯ



3. ІГРОВІ ТА СПОРТИВНІ ЕЛЕМЕНТИ



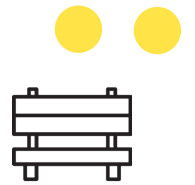
4. СТИНИ



5. ОСВІТЛЕННЯ



6. ІНШЕ



ДЛЯ ЗВОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ

РЕЄСТРАЦІЙНА КАРТКА:

| ІМ'Я ТА ПРИЗВИЩЕ | ОРГАНІЗАЦІЯ | КОНТАКТИ | ЕЛЕКТРОННА АДРЕСА | ПІДПИС |
|------------------|-------------|----------|-------------------|--------|
| | | | | |

5.5. ДІЯЛЬНІСТЬ ГРОМАДСЬКИХ ОРГАНІЗАЦІЙ: ПЕРЕШКОДИ ТА МОЖЛИВОСТІ

ІСТОРІЯ: У рамках загальноміського Форуму громадських організацій організовано обговорення перешкод та можливостей для діяльності громадських організацій у форматі «світового кафе». Під час реєстрації на Форумі в учасників на бейджах вже були позначки червоного, жовтого та зеленого кольору. Червона зала – це тема «Ресурсне забезпечення діяльності громадських організацій», жовта зала – «Юридична основа діяльності громадських організацій», зелена зала – «Співпраця громадських організацій з адміністрацією міста».

МЕТА: Зібрати ідеї щодо перешкод та можливостей у діяльності громадських організацій.

УЧАСНИКИ: Представники громадських організацій (60 осіб) та три модератори.

ТРИВАЛІСТЬ: 2 год.

ЛОКАЦІЯ: Три конференцзали в межах одного комплексу.

ПЛАН ЗУСТРІЧІ:

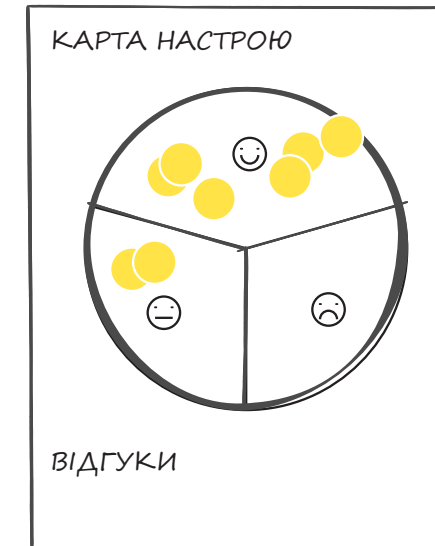
- Відповідно до кольорових позначок на бейджах учасники розходяться у зали та формують проблеми за тематичним напрямком.
- Через 40 хв учасники змінюють зали: червона група переходить у жовту залу, жовта група у зелену і т.д.
- У нових залах учасники знайомляться із напрацюваннями попередників та формують можливі варіанти протидії до визначених проблем.
- Через 40 хв учасники змінюють зали: червона група із жовтої зали переходить у зелену, жовта група із зеленої зали переходить у червону і т. д.
- Учасники у нових залах знайомляться із попередньо напрацьованими проблемами та можливостями і формують варіанти можливих короткострокових та довгострокових ініціатив, спрямованих на вирішення проблем із використанням попередньо зазначених можливостей.
- Через 40 хв робота завершується.
- Унаслідок цього усі учасники попрацювали в кожній темі та створили три тематичні комплексні карти оцінки ситуації та можливого розвитку для громадських організацій.
- Підсумки: зазначити, як використовуватимуться результати роботи та повідомити, де розміщуватимуться матеріали.
- Збір зворотнього зв'язку від аудиторії: карта настрою.

ДЛЯ РОБОТИ ІЗ ГРУПАМИ

| | РЕСУРСНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ГО |
|------------|-------------------------------------|
| ПРОБЛЕМИ | |
| МОЖЛИВОСТІ | |
| ПРОЕКТИ | |



ЗВОРТНИЙ ЗВ'ЯЗОК ВІД АУДИТОРІЇ



Спільний українсько-німецького проект «Муніципальний розвиток та оновлення старої частини міста Львова» триває з вересня 2009 по грудень 2017 року та фінансується Федеральним міністерством економічної співпраці та розвитку Німеччини у розмірі 8.5 млн. євро. Станом на квітень 2017 року до співфінансування окремих проектів додатково долучались Львівська міська рада, мешканці міста та інші донорські організації.

Ціллю проекту є забезпечення сталого та ефективного управління оновленням історичних кварталів Львова.

Це означає:

Мешканці міста стають відповідальними та дієздатними власниками.

Підвищення якості життя мешканців досягається через інтегрований розвиток середовища проживання (що включає в себе громадський простір, соціальну та технічну інфраструктуру).

Шляхом проведення „пілотних“ проектів, представники різних сфер життя міста отримують корисний досвід співпраці, що позитивно впливає на інтенсивність процесів міського розвитку.

Спільно розробляються та випробовуються нові моделі фінансування проектів для розвитку середмістя.

Успішне досягнення цих цілей можливе насамперед завдяки активному залученню громадськості до всіх процесів розвитку та оновлення міста. Поширення підходу інтегрованого та партисипативного планування розвитку міста є інновативною галуззю, яка потребує закладення відповідних навчальних курсів для налагодження продуктивних комунікаційних процесів передовсім між владою та громадянським суспільством. У 2014–2015 роках Проектом було організовано два тренінги модераторів громадських обговорень для представників міської адміністрації та громадських активістів, що працюють в галузі розвитку міста та мають досвід в організації обговорень з громадою



Упорядники: **МАРТА ПАСТУХ,**
ЯРИНА МЕЛЬНИК,
ОКСАНА ОЛІЙНИК



Дизайн: **ТАРАС ПОПОВИЧ**



Тираж: **1000 ПРИМІРНИКІВ**



Виконавець:
giz Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH



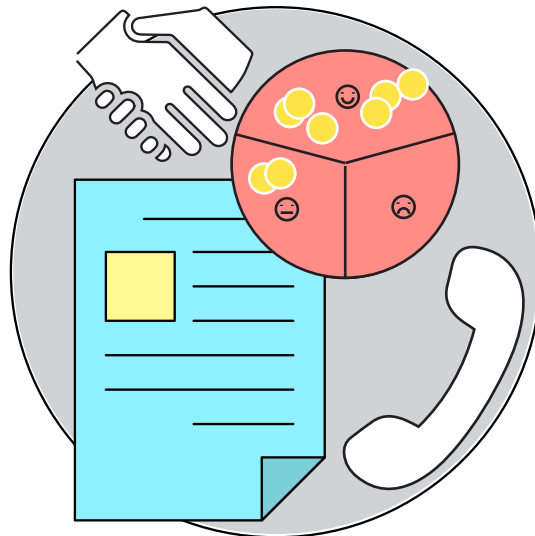
Львівська
міська
рада



Велика частина інформації, що лежить в основі цієї брошури, була взята з навчальних матеріалів до тренінгів модераторів, котрі організовувались експертом Уте Кінн, **GRiPS** у 2014–2015 роках в рамках спільного українсько-німецького проекту «Муніципальний розвиток та оновлення старої частини міста Львова».

НЕ ДЛЯ ПРОДАЖУ

© 2017 - ЛЬВІВ



GIZ - 2017