



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# **„Wzmocnienie konsultacji społecznych w powiecie oleckim”**

## **szkolenie z zakresu technik i narzędzi konsultacji społecznych**

dr Marta Jaskulska

**Olecko, 15 kwietnia 2014 roku**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Program szkolenia

## 1. Konflikty w procesie konsultacji społecznych

- a) czym jest konflikt
- b) przyczyny konfliktów w konsultacjach społecznych
- c) mechanizmy i dynamika konfliktów
- d) rozwiązywanie i minimalizowanie konfliktów
- e) funkcje konfliktu w konsultacjach społecznych

## 2. Wyzwania prowadzenia konsultacji społecznych (bariery)

## 3. Jakość i efektywność w prowadzeniu konsultacji społecznych (kodeks konsultacji)



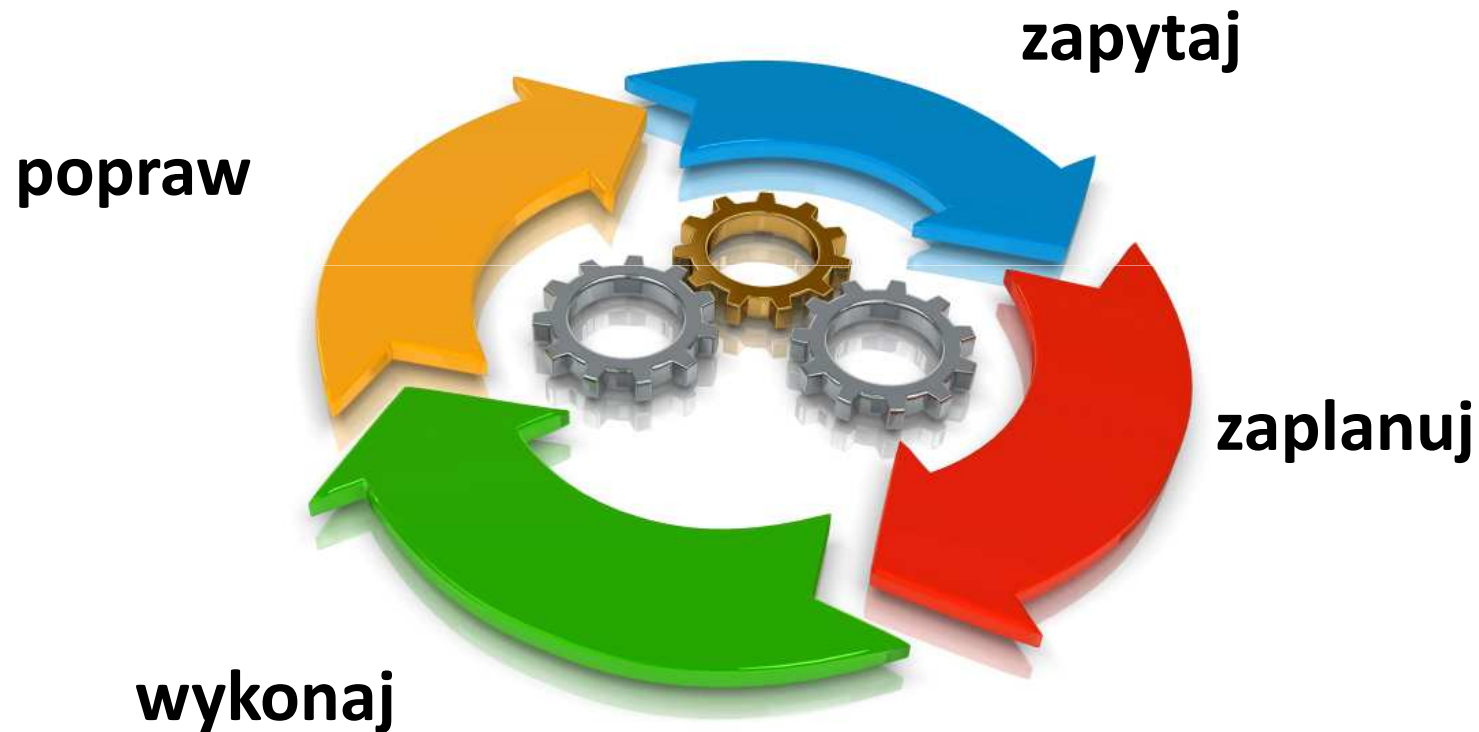
**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Konsultacje społeczne jako proces





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Definicje konfliktu

- 1) wszelkie zetknięcie się sprzecznych dążeń, niezgodność interesów, poglądów, antagonizm, kolizja, spór, zatarg,
- 2) występowanie sprzecznych lub konkurencyjnych interesów,
- 3) proces, w którym jedna ze stron podejmuje świadome wysiłki zmierzające do udaremnienia dążeń drugiej strony, blokując osiągnięcie przez nią celu lub blokując działania w jej interesie,
- 4) zderzenie, sytuacja sprzeczności, w której uczestnicy próbują narzucić sobie nawzajem swoją wolę



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Dwa spojrzenia na konflikt

tradycyjne	współczesne
konfliktu można unikać	konflikt jest nieunikniony
powodem konfliktu są błędy kierownictwa w projektowaniu i kierowaniu albo podżegacze	konflikt powstaje z wielu przyczyn, w tym m.in. Ze struktury organizacyjnej, nieuniknionych różnic celów, różnic w wartościach i sposobach postrzegania świata
konflikt rozdziela i przeszkadza optymalnej efektywności	konflikt w równym stopniu przyczynia się do efektywności lub jej szkodzi
zadaniem jest eliminowanie konfliktu	zadaniem jest kierowanie konfliktem i jego rozwiązanie w sposób prowadzący do optymalnej efektywności
optymalna efektywność wymaga likwidacji konfliktu	optymalna efektywność wymaga konfliktu na umiarkowanym poziomie



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Rodzaje konfliktów

- 1) konflikt wewnętrzny, między osobami, między jednostką a grupą, między grupami, między organizacjami,
- 2) konflikty rzeczowe i emocjonalne,
- 3) konflikty jawne i ukryte,
- 4) konflikty zimne i gorące,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Przyczyny konfliktów

- 1) konflikt danych,
- 2) konflikt relacji,
- 3) konflikt struktury,
- 4) konflikt interesów,
- 5) konflikt wartości,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Konflikt interesów

- 1) przedkładanie interesów własnego nad interesami innych osób,
- 2) walka o wpływy,
- 3) sprzeczne interesy,





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Przyczyny konfliktów w konsultacjach społecznych

- 1) zniekształcenia postrzegania
- 2) podział na MY i ONI
- 3) syndrom NIMBY
- 4) język urzędowy
- 5) stereotypy



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Dynamika konfliktów społecznych

- 1) narastająca zwartość – zwarte szeregi, dawne nieporozumienia wewnętrzne idą na bok,
- 2) wyłanianie się przywódców,
- 3) wypaczanie poglądów ,
- 4) narastanie negatywnych stereotypów,
- 5) wybór silnych przedstawicieli,
- 6) pojawienie się tzw. ślepych plamek – walka zaślepia, uniemożliwia dostrzeżenie pozycji, które mogą doprowadzić do porozumienia,



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Strategie radzenia sobie z konfliktem

(Blake, Mouton)

- 1) unikanie  
polega na ignorowaniu lub pomijaniu kwestii istnienia konfliktu
- 2) przystosowanie  
polega na rekonstrukcji własnego stanowiska, jednak nie w wyniku pełnej akceptacji poglądów drugiej strony, tylko dla pożądanej współpracy
- 3) rywalizacja  
polega na przyjęciu postawy „wygrany-przegrany” i dążeniu za wszelką cenę do rozstrzygnięcia konfliktu na swoją stronę
- 4) kompromis  
polega na znalezieniu rozwiązania przez częściową rezygnację z własnych potrzeb na rzecz adekwatnych ustępstw ze strony partnera
- 5) rozwiązywanie problemu  
polega na szukaniu obustronnych korzyści wspólnego rozwiązania konfliktu potraktowanego problemowo



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Strategie rozwiązywania problemu

(Blake, Mouton)

- 1) zdefiniowanie problemu  
należy zlokalizować źródło problemu, określić istotę problemu i nazwać przyczyny, bez tendencji do obwiniania innych osób lub środowiska,
- 2) generowanie alternatywnych rozwiązań  
należy wypracować listę możliwych rozwiązań. Ważne, żeby w fazie generowania alternatyw nie poddawać ich ocenie, zanim lista nie zostanie zamknięta,
- 3) wybór najlepszego rozwiązania  
należy określić korzyści i straty płynące z przyjęcia określonego rozwiązania. Dokładnie analizując plusy i minusy każdej z możliwości, wzajemnie zdecydować o wyborze najwłaściwszej propozycji,
- 4) wprowadzenie w czyn i kontrola rezultatów  
należy określić czas realizacji wybranego rozwiązania i śledzić przebieg wykonania. W razie potrzeby, jeśli wybrana opcja nie prowadzi do oczekiwanych rezultatów, trzeba wybrać inne rozwiązanie. Ważne, żeby wcześniej nie ograniczać się tylko do jednej możliwości rozwiązania problemu.



KAPITAŁ LUDZKI  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Zasady rozwiązywania konfliktów

- 1) uzgodnienie informacji,
- 2) oddzielanie ludzi i problemów,
- 3) akceptacja różnic,
- 4) brak zmuszania drugiej osoby do zmian,
- 5) inna opinia nie znaczy gorsza opinia – można myśleć na różne sposoby,
- 6) unikanie etykiet i stereotypów,
- 7) cel, nie emocje,
- 8) zamiana ról,
- 9) zapobieganie „czytaniu w myślach”,



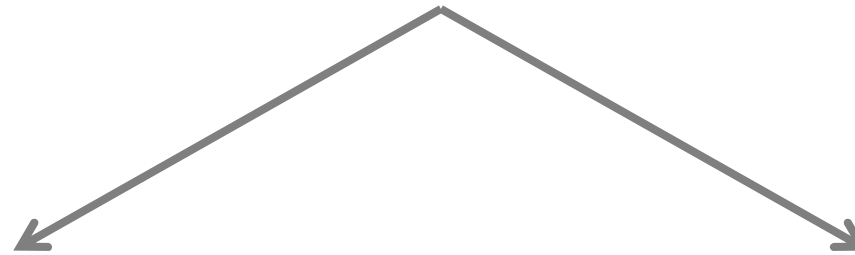
**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Funkcje konfliktów w konsultacjach społecznych



**negatywne**

**pozytywne**



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Bariery w prowadzeniu konsultacji społecznych

## Pracownicy JST

1. Dodatkowe obciążenie bez dodatkowych nakładów na nowe zadania.
2. Ograniczenia budżetowe.
3. Sztywne przepisy.
4. Brak jasnego stanowiska ze strony JST.
5. Rozwiązania, z którymi sami się nie zgadzają.
6. Domniemanie niskiego uczestnictwa.
7. Brak zaufania, recenzowanie, skargi, konflikty.
8. Partykularne interesy.
9. Nierealistyczne oczekiwania.
10. Brak platformy i wspólnej płaszczyzny współpracy.
11. Brak zrozumienia idei konsultacji społecznych.
12. Brak wiedzy z zakresu konsultowanego zagadnienia.
13. Brak wiedzy i umiejętności prowadzenia konsultacji społecznych.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Bariery w prowadzeniu konsultacji społecznych

## Przedstawiciele NGO

1. Krótki czas trwania konsultacji.
2. Brak wiary urzędników w przydatność opinii i doświadczenia NGO.
3. Brak platformy współpracy.
4. Zapraszanie tych samych osób, podmiotów.
5. Zamykanie się urzędników na szerszą dyskusję.
6. Zbyt późne rozpoczęcie konsultacji.
7. Fasadowe procedury.
8. „Karamie” za krytyczne opinie.
9. Brak konsultacji dla tematów ważnych dla mieszkańców.





**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Wyzwania dla konsultacji społecznych

1. Niesprecyzowanie pojęcie konsultacji społecznych.
2. Regulamin, kodeks konsultacji społecznych.
3. Edukacja obywatelska.
4. Flagowe przykłady konsultacji społecznych.
5. Aktywizowanie, szczególnie seniorów i młodzieży.
6. Informowanie.
7. Platforma współpracy.
8. Standard dokumentów.
9. Ramy prawne i finansowe.



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

UNIA EUROPEJSKA  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# **Jakość i efektywność w prowadzeniu konsultacji społecznych**

1. Kodeks Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji
2. Portal [mamzdanie.org](http://mamzdanie.org)
3. Pomorski Kongres Obywatelski
4. Model współpracy administracji publicznej i organizacji pozarządowych



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Co dalej?



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego.

# Dziękuję za uwagę!

**marta@socjoteka.pl**