



Trzy narzędzia dla zespołu miejskiego

Efekt warsztatu:

Reakcje społeczne w trakcie wdrażania projektu

Poniższe narzędzia są bezpośrednim przełożeniem modelu z webinaru (nazwij → zinterpretuj → sprawdź → zareaguj → monitoruj) na format do wykorzystania przez zespół miejski w codziennej pracy nad projektem. Nie zastępują Państwa planu komunikacji ani planu partycypacji – pokazują, czy te plany rzeczywiście działają w praktyce.

Przegląd narzędzi

Narzędzie	Do czego służy	Kiedy używać
1. Arkusz obserwacji reakcji ("Barometr reakcji")	Bieżące notowanie sygnałów: kto reaguje, jak, na jakim etapie i co to może oznaczać.	Na bieżąco, przez cały czas trwania projektu – kilka minut po każdym kontakcie z mieszkańcami.
2. Checklista zespołu miejskiego (5 pytań + test ciszy)	Krótkie, wspólne spotkanie zespołu – zatrzymanie się i sprawdzenie, co się dzieje wokół projektu.	Raz na 2–4 tygodnie lub po każdym większym działaniu komunikacyjnym/partycypacyjnym.
3. Karta reakcji – decyzja o odpowiedzi ("Nazwij – zinterpretuj – zareaguj")	Ustrukturyzowana analiza pojedynczego, konkretnego sygnału (skargi, pytania, sprzeciwu) przed odpowiedzią.	W momencie, kiedy pojawia się wyraźny, powtarzalny lub niepokojący sygnał.

Zadanie po webinarze: w ciągu 7 dni proszę wybrać jedno realizowane działanie komunikacyjne lub partycypacyjne i przejść z zespołem przez narzędzie 2 (checklistę). Jeśli pojawi się konkretny sygnał – skorzystać z narzędzia 3. Narzędzie 1 warto zacząć prowadzić od razu, równoległe do bieżących działań.



Arkusze obserwacji reakcji – "Barometr reakcji"

Prosty dziennik obserwacji, prowadzony na bieżąco przez osobę wyznaczoną w zespole (patrz checklista, pytanie 4). Nie wymaga systemu ani specjalnego narzędzia – wystarczy arkusz Excel lub nawet kartka. Chodzi o to, żeby sygnały nie „rozpływały się” w pamięci pojedynczych osób z zespołu.

Data	Kanał / źródło sygnału	Kto reaguje (grupa)	Typ reakcji (5 typów z webinaru)	Czego dotyczy	Czy to powtórka?	Co robimy
<i>np. 14.09</i>	<i>spotkanie / telefon / e-mail / media społ. / chat</i>	<i>np. rodzice, seniorzy, sąsiedzi ulicy X</i>	<i>entuzjazm / ciekawość / obojętność / niepokój / sprzeciw</i>	<i>cel / lokalizacja / harmonogram / uciążliwość / poczucie pominięcia</i>	<i>tak / nie – który raz?</i>	<i>obserwujemy / odpowiadamy / eskalujemy</i>

Jak z tego korzystać:

1. Po każdym kontakcie z mieszkańcami (spotkanie, telefon, komentarz online) wpisz jeden wiersz – zajmuje to 2–3 minuty.
2. Raz na 2 tygodnie przejrzyj kolumnę „typ reakcji” – czy coś się powtarza, narasta, czy pojawia się nowa grupa?
3. Jeśli w kolumnie „czy to powtórka” pojawia się trzeci raz to samo pytanie lub ta sama obawa – przejdź do Narzędzia 3.
4. Ten arkusz to również gotowy materiał na checklistę zespołu (Narzędzie 2, pytania 1–3).



Checklista zespołu miejskiego

Pięć pytań ze Slajdu 13 webinaru, rozbudowanych do formy roboczej – do wypełnienia wspólnie przez zespół, najlepiej na krótkim spotkaniu (20–30 minut). Nie jest to dokument do archiwizacji – to narzędzie robocze, do którego można wracać cyklicznie.

1. Jakie reakcje dziś widzimy – a jakich nie widzimy?

Przejrzyjcie arkusz obserwacji (Narzędzie 1). Wypiszcie 2–3 dominujące reakcje. Zapytajcie: jakiej reakcji byśmy się spodziewali, a jej nie ma?

2. Które grupy są aktywne, a które milczą?

Wypiszcie grupy interesariuszy z Państwa planu partycypacji. Przy każdej zaznaczcie: aktywna / cicha / nieobecna. Przy cichych i nieobecnych – zadajcie „test ciszy” poniżej.

3. Jakie pytania i obawy wracają?

Czy to samo pytanie pojawiło się 3 razy lub więcej? Jeśli tak – to nie jest problem mieszkańca, to informacja zwrotna dla zespołu o sposobie komunikowania.

4. Kto w zespole na bieżąco monitoruje reakcje?

Wpiszcie konkretne imię i nazwisko, nie „zespół”. Ustalcie, co ta osoba robi z zaobserwowanym sygnałem i komu go zgłasza.

5. Co z tego wynika – co korygujemy od razu?

Wybierzcie maksymalnie 2 konkretne korekty (np. dodatkowy kanał, zmiana treści komunikatu, dodatkowe spotkanie). Ustalcie termin sprawdzenia efektu.

Test ciszy (dla grup milczących)

Dla każdej cichej lub nieobecnej grupy zaznaczcie, która hipoteza wydaje się najbardziej prawdopodobna:

Hipoteza	Jak sprawdzić	Zaznacz
Informacja nie dotarła	Sprawdźcie zasięg kanałów i lokalne punkty kontaktu tej grupy	☐
Informacja dotarła, ale była niezrozumiała	Porozmawiajcie z kilkoma osobami z tej grupy o odbiorze komunikatu	☐
Rozumieją, ale nie widzą powodu, żeby się angażować	Zapytajcie wprost, co według nich jest jeszcze otwarte do zmiany	☐
Nie chcą lub nie mogą reagować w danym kanale	Zaproponujcie inny sposób kontaktu (telefon, teren, inna pora)	☐



Zasady towarzyszące (przypomnienie ze Slajdu 13):

Zaufanie budujemy wcześniej – najpierw relacja, potem temat spotkania. Jasne granice są lepsze niż obietnice bez pokrycia. Profesjonalizm to również gotowość powiedzieć: „tego nie wiemy, to sprawdzimy, a tego zmienić nie możemy”.



Karta reakcji – decyzja o odpowiedzi

Do wypełnienia dla pojedynczego, konkretnego sygnału (skargi, powtarzającego się pytania, sprzeciwu, protestu), zanim zespół sformułuje odpowiedź. Odzwierciedla model ze Slajdu 10: nazwij – zinterpretuj – sprawdź – zareaguj – monitoruj. Wypełnia ją osoba odpowiedzialna za monitoring (patrz Checklista, pytanie 4), najlepiej wspólnie z jedną drugą osobą z zespołu.

Krok 1 – Nazwij

Kto reaguje? _____

Jak reaguje (kanał, forma)? _____

Czego dotyczy reakcja? _____

Krok 2 – Zinterpretuj (zaznacz hipotezę / hipotezy)

- ☐ Brak informacji / komunikacja nie dotarła
- ☐ Brak zrozumienia projektu
- ☐ Realna uciążliwość (hałas, utrudnienia, koszty)
- ☐ Poczucie pominięcia w procesie
- ☐ Brak zaufania do urzędu / poprzednie doświadczenia
- ☐ Spór o sam cel lub sens projektu
- ☐ Inne: _____

Krok 3 – Sprawdź (zanim uznamy hipotezę za fakt)

Jak zweryfikujemy tę hipotezę? (np. rozmowa z przedstawicielami grupy, krótka ankieta, dodatkowe pytanie na spotkaniu)

Kto to sprawdzi i do kiedy? _____



Krok 4 – Zareaguj (zaznacz wybraną formę)

- ☐ Korekta komunikatu
- ☐ Dodatkowy kanał informacyjny
- ☐ Rozmowa / spotkanie indywidualne
- ☐ Konsultacja uzupełniająca
- ☐ Zmiana harmonogramu
- ☐ Działanie osłonowe
- ☐ Mediacja
- ☐ Inne: _____

Krok 5 – Monitoruj

Data sprawdzenia efektu: _____

Napięcie: ☐ spada ☐ przenosi się do innego kanału ☐ narasta ☐ bez zmian

Czy potrzebna dalsza akcja? _____

Pamiętaj: reakcja miasta powinna wynikać z przyczyny, a nie z samego faktu, że ktoś jest głośny. Nie obiecuj wpływu tam, gdzie go nie ma – jasne granice są lepsze niż niedotrzymana obietnica.