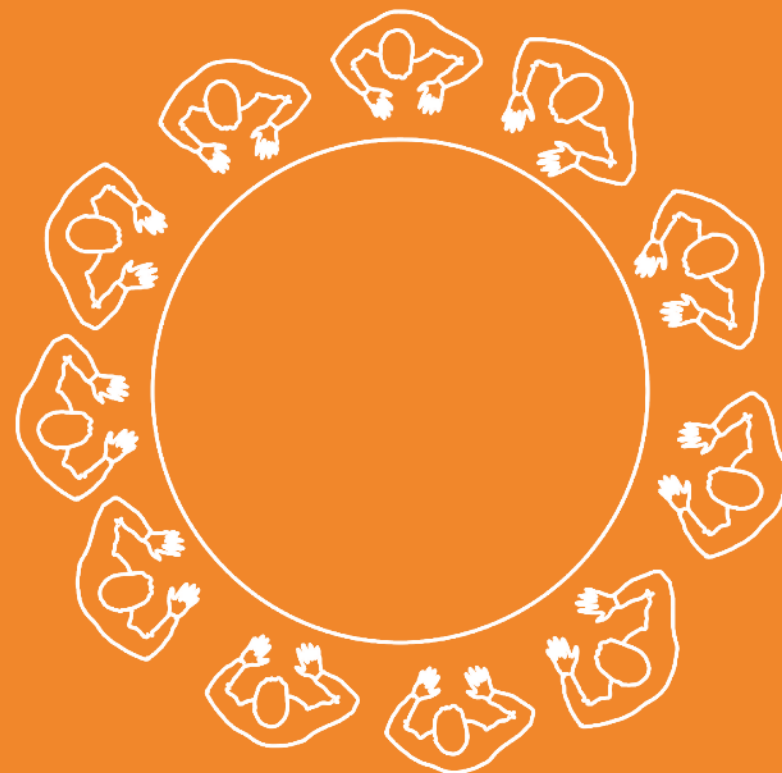




Reakcje społeczne w trakcie wdrażania projektu

Jak je rozumieć i mądrze nimi zarządzać

17 września 2026, on-line





Webinar prowadzony przez doradców ZMP w ramach Projektu (Komponentu) Predefiniowanego pn. „Wsparcie miast w efektywnym wykorzystaniu Szwajcarsko-Polskiego Programu Współpracy” w ramach Polsko-Szwajcarskiego Programu Rozwoju Miast dofinansowanego przez Fundusze Szwajcarskie wspierające zmniejszanie różnic gospodarczych i społecznych w Unii Europejskiej i budżet państwa.





Webinar prowadzą:



Aleksandra Kowalska



Krzysztof Początek

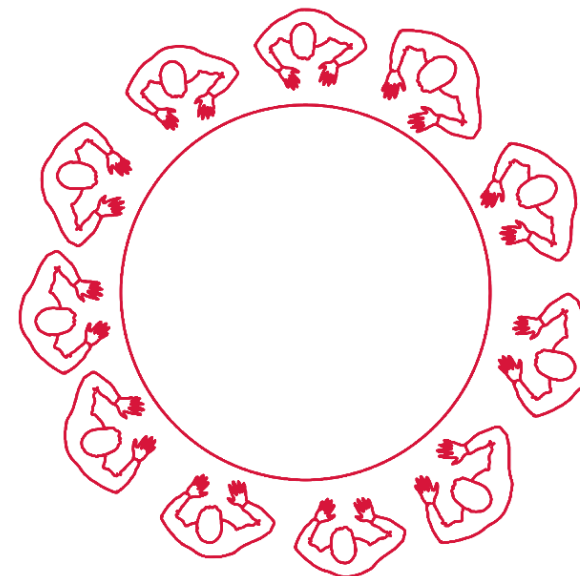


Wojciech Zarzycki



Dlaczego to kluczowy temat?

- Pozytywna reakcja ułatwia wdrażanie i buduje zaufanie.
- Brak reakcji lub sprzeciw może sygnalizować problemy.
- Zignorowane sygnały zagrażają realizacji całego projektu.



Realizacja projektu w dużej mierze zależy od reakcji mieszkańców, lokalnych instytucji i grup interesów.



Czego się dowiesz?

- Jak różne grupy interesariuszy reagują na projekty i jak to wpływa na wdrażanie.
- Jak rozpoznać, że „cisza” nie oznacza akceptacji — i co z tym zrobić.
- Jakie sygnały ostrzegawcze pojawiają się przed sprzeciwem.
- Jak pracować z oporem, zanim stanie się konfliktem.
- Jak projektować komunikację wzmacniającą poparcie i zmniejszającą ryzyka.





Pięć typów reakcji społecznych



Entuzjazm

Aktywne wsparcie i
zaangażowanie



Ciekawość

Pytania, chęć
zrozumienia



Obojętność

Brak zainteresowania
lub reakcji



Niepokój

Obawy, niejasności,
pytania o skutki



Sprzeciw

Aktywne
przeciwstawianie się
projektowi



Szerokie dotarcie do interesariuszy

- Zmniejsza ryzyko późnego, zaskakującego sprzeciwu.
- Buduje szersze poczucie uczestnictwa i wpływu.
- Pozwala wcześniej wychwycić obawy grup pomijanych.



Docieranie także do osób, które zwykle nie odbierają zaproszeń, nie mogą z nich skorzystać albo pozostają poza standardowym zasięgiem działań, realnie ułatwia wdrażanie projektu.



Co oznacza brak reakcji?

Cisza nie oznacza akceptacji. Może wynikać z:

Błędów komunikacyjnych

Informacja nie dotarła lub była niejasna.

Braku zrozumienia

Projekt nie jest zrozumiały dla odbiorców.

Niskiej motywacji

Temat nie wydaje się istotny lub pilny.

Braku poczucia wpływu

Przekonanie, że głos nie zmieni decyzji.



Z czym najczęściej kojarzyła się cisza w Państwa projektach?



Sygnały ostrzegawcze przed sprzeciwem

- Powtarzające się pytania o skutki uboczne i uciążliwości.
- Narastające nieporozumienia wokół tego samego tematu.
- Emocjonalne komentarze i wzrost aktywności online.
- Aktywizacja grup wcześniej nieobecnych w procesie.
- Zwiększona liczba nieformalnych skarg i zapytań.





Jakie sygnały ostrzegawcze widzieli Państwo przed eskalacją napięcia?



Jak reagować na sprzeciw, zanim stanie się konfliktem?

- 1 Nazwij reakcję i sprawdź, kto reaguje, a kto milczy.
- 2 Zdiagnozuj przyczynę: komunikacja, zrozumienie, motywacja czy wpływ.
- 3 Skoryguj komunikat lub uzupełnij brakujące kanały dotarcia.
- 4 Zaproponuj rozmowę, spotkanie terenowe lub konsultację uzupełniającą.
- 5 Monitoruj napięcie i sprawdzaj efekt działań po 7–14 dniach.





Protest przy starcie realizacji

Osoby, które nie uczestniczyły w konsultacjach, czasem odzywają się dopiero przy starcie realizacji. Warto rozdzielić trzy źródła sprzeciwu:



Sam projekt

Sprzeciw wobec celu lub zakresu.



Uciążliwość realizacji

Reakcja na harmonogram, hałas, utrudnienia.



Poczucie pominięcia

Brak wcześniejszej informacji lub udziału.



Projektowanie komunikacji, która wzmacnia poparcie

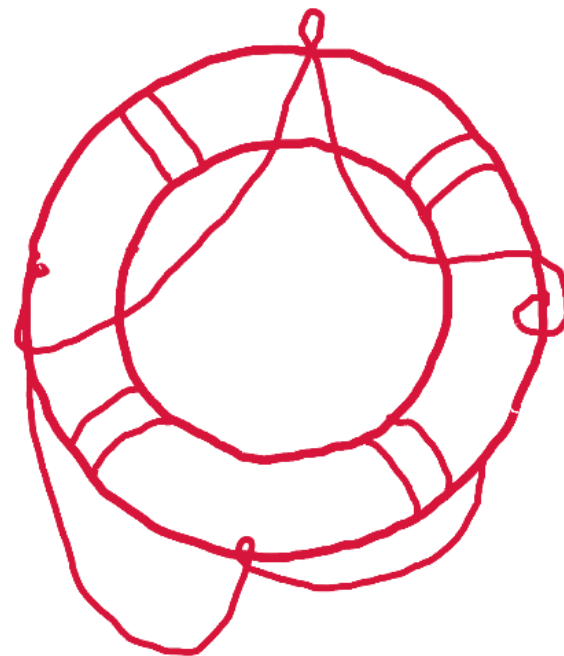
- Docieraj wieloma kanałami, nie tylko standardowymi ogłoszeniami.
- Wyjaśniaj cele, korzyści i granice możliwych zmian.
- Twórz regularne punkty informowania o postępach realizacji.
- Buduj kanały zwrotne dla pytań i zgłoszeń mieszkańców.
- Traktuj monitoring reakcji jako stały element wdrażania.





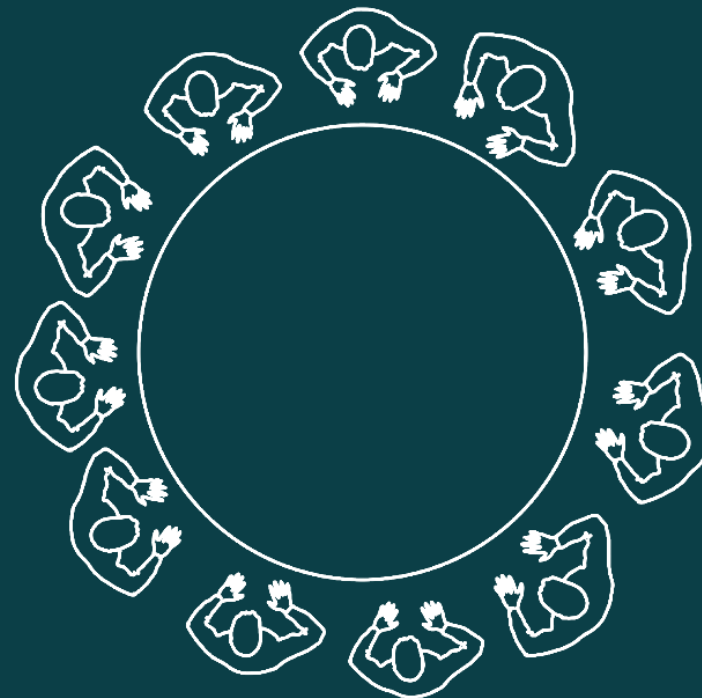
Checklista zespołu miejskiego

- ☐ Jakie reakcje dziś widzimy, a jakich nie widzimy?
- ☐ Które grupy są aktywne, a które milczą?
- ☐ Czy cisza wynika z akceptacji, czy z niedotarcia?
- ☐ Jakie pytania i obawy powtarzają się najczęściej?
- ☐ Kto w zespole monitoruje reakcje społeczne na bieżąco?





Sesja pytań i odpowiedzi, dyskusja





Czas na ankietę ewaluacyjną

linki w czacie



SZWAJCARSKO-POLSKI

Program Współpracy

