



СЛУЖБОВИЦІ ТА АКТИВІСТИ:

ЯК ПРАЦЮВАТИ РАЗОМ і ВИЖИТИ

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ ПРО ТЕ, ЯК НАЛАГОДИТИ КОНСТРУКТИВНУ ВЗАЄМОДІЮ
МІЖ СЛУЖБОВИЦЯМИ і ПРЕДСТАВНИКАМИ ГО В УКРАЇНСЬКИХ МІСТАХ

У 2017–2019 роках Аналітичний центр CEDOS дослідив взаємодію органів міської влади з громадянським суспільством, а також процеси прийняття управлінських рішень у 5 українських містах: Києві, Львові, Харкові, Вінниці та Миколаєві. Які механізми прийняття рішень дозволяють врахувати потреби жительок і жителів? Які кращі практики існують у цій сфері? Що варто змінити у такій взаємодії, щоби вона була більш ефективною? Щоб відповісти на ці питання, ми опитали службовиць та службовців і представниць та представників громадського сектору, а також здійснили аналіз міських стратегічних документів. Результатом дослідження є набір практичних рекомендацій для подолання перешкод у взаємодії представниць громадянського суспільства та службовиць. Вони є доволі універсальними і можуть використовуватися у різних містах.

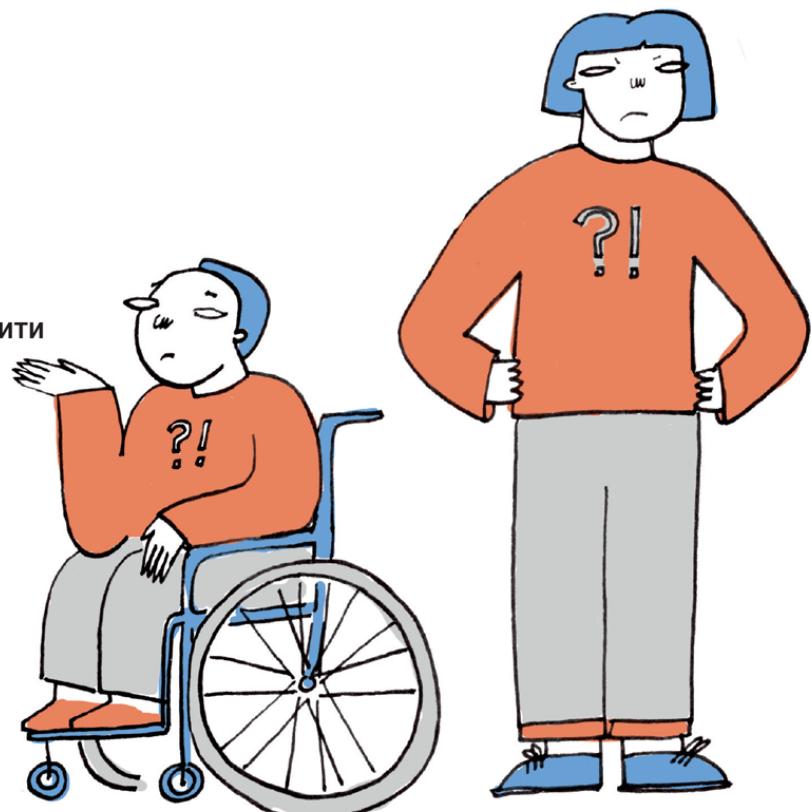
Дослідження здійснювалося в рамках проекту «Посилення громадянської участі в українських містах» за підтримки Фундації Чарльза Стюарта Мотта.

Службовиці і активісти: як працювати разом і вижити

Ідея та текст: CEDOS

Ілюстрації: Романа Рубан

Київ 2019



* Не зважаючи на те, що у цьому тексті використовуються тільки жіночі гендеровані закінчення, насправді ми пишемо про всіх: активісток та активістів, службовиць та службовців, жителів та жительок міст. Для спрощення прочитання тексту ми залишили у ньому тільки жіночий рід на позначення сукупності людей різних гендерів, щоби врівноважити перекіс, який існує в україномовному інформаційному просторі, коли використовуються переважно закінчення чоловічого роду.

Службовиці і активісти: як працювати разом і вижити

Ідея та текст: CEDOS

Ілюстрації: Романа Рубан

Київ 2019

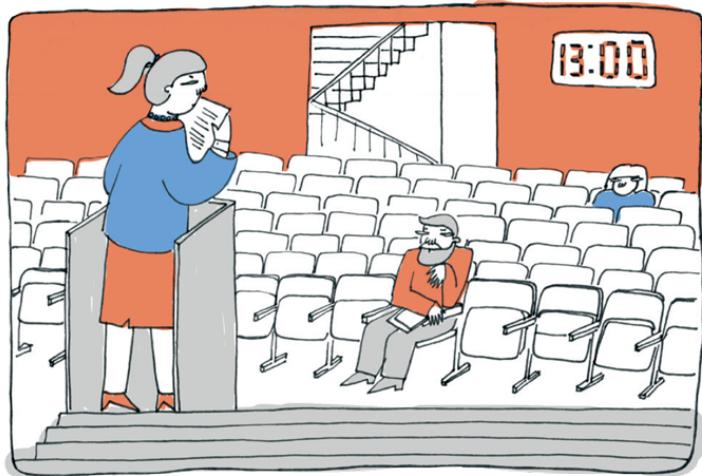


ТИ ПРАЦЮЕШ У МІСЦЕВОМУ ОРГАНІ
ВЛАДИ АБО КОМУНАЛЬНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ?

ТЕБЕ ДІСТАЛИ АКТИВІСТКИ*,
ЯКІ БЕЗКІНЕЧНО КРИТИКУЮТЬ
ТВОЮ РОБОТУ ТА ПИШУТЬ
ПРО БЕЗДІЯЛЬНІСТЬ МІСЬКОЇ ВЛАДИ?

МИ ЗНАЕМО, ЧОГО ВОНИ ХОЧУТЬ
НАСПРАВДІ І ЯК ПОДОЛАТИ ПЕРЕШКОДИ
У ВАШІЙ ВЗАЕМОДІЇ.

ПЕРЕШКОДА №1



ГО та активістки не можуть потрапити на громадські обговорення або відкриту сесію міської ради. Такі заходи проводяться у робочі дні та робочий час у приміщеннях, які не є безбар'єрними. Також, у міських радах немає дитячих кімнат.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ ПРЯМО ЗАРАЗ?



РЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Громадські слухання, консультації, презентації проводяться у зручний час, коли ГО, активістки та звичайні громадянки реально можуть на них прийти: у позаробочий час, або у окремих випадках на вихідних.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ У НАЙБЛИЖЧІ 5 РОКІВ?



ІДЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

В міській раді є ліфт, а вхід до неї безбар'єрний. Зустрічі із громадськістю є регулярними та проводяться на першому поверсі у спеціальному відкритому просторі-хабі. Там можна пити каву і є спеціальна дитяча кімната. У теплі пори року консультації із громадськістю проводяться у внутрішньому дворі міської ради на свіжому повітрі. Там є вуличні меблі, доступ до електроенергії та дитячий майданчик.

ПЕРЕШКОДА №2



Службовиці інформують громадськість постфактум про прийняте рішення на своєму веб-сайті. У громадськості немає вибору – вони незгодні та критикують.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ ПРЯМО ЗАРАЗ?



РЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Залучати жительок на ранній стадії роботи над вирішенням міських проблем. Пріоретизувати проблеми: які треба вирішувати прямо зараз, а які можуть почекати. Залучати громадськість до розробки рішень, а не інформувати про готові рішення. Консультуватися із громадськістю. Використовувати різні канали комунікації для інформування різних аудиторій, на які може вплинути рішення. Розміщувати інформацію там, де її точно побачить цільова аудиторія: соціальні мережі, портали для активістів, плакати, газети, оголошення на вулиці тощо. Використовувати не канцелярську, а просту "людську" мову.

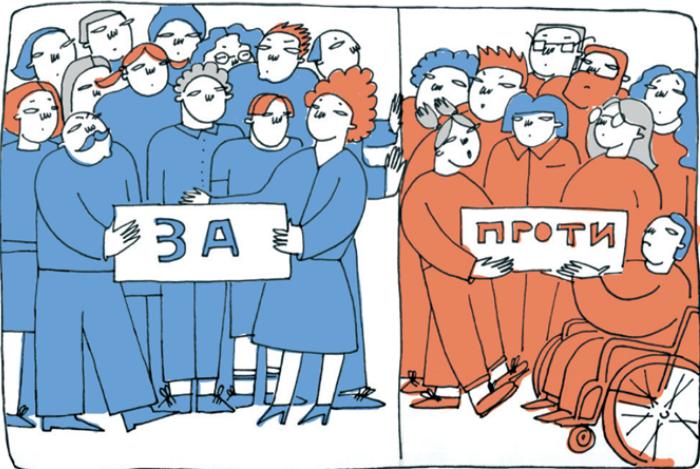
ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ У НАЙБЛИЖЧІ 5 РОКІВ?



ІДЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Люди з досвідом громадської роботи працюють в муніципалітеті і відповідають за ефективну комунікацію із громадськістю. Вони організовують процес залучення жительок до розробки міських стратегій та дорожніх карт для їх впровадження.

ПЕРЕШКОДА №3



На громадських консультаціях думки розділилися: за будівництво у мікрорайоні торгового центру проголосувало 20 учасниць, а проти – 18. Ті, хто були проти, не згодні із рішенням. Вони просто не змогли привести на захід більше людей із схожою позицією.

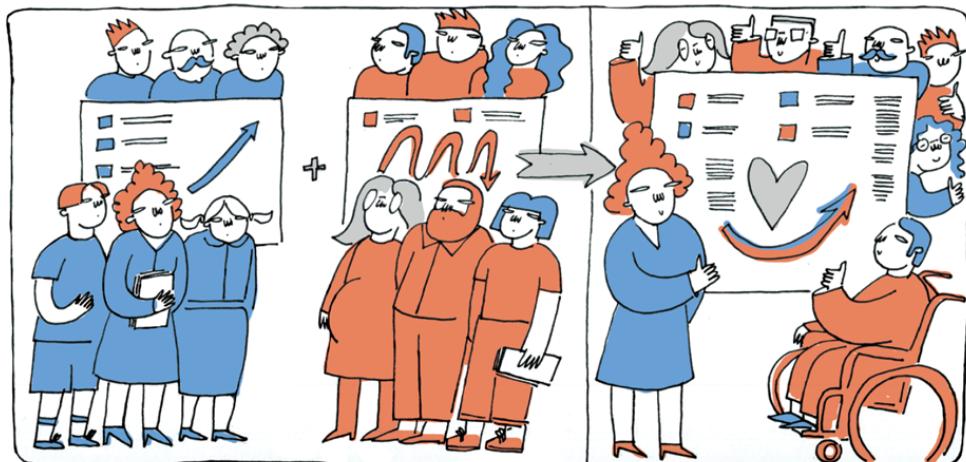
ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ ПРЯМО ЗАРАЗ?



РЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Під час консультацій із громадськістю рішення приймаються не на основі рейтингового голосування, а у прагненні до консенсусу. Проблема обговорюється, прихильниці різних позицій мають право голосу, інтереси меншості також беруться до уваги. Для досягнення консенсусу використовуються дебати та аргументи.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ У НАЙБЛИЖЧІ 5 РОКІВ?



ІДЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Всі основні для розвитку міста рішення приймаються із врахуванням думки громадськості. Ідентифікуються усі зацікавлені сторони, на кого може вплинути рішення, визначаються їхні інтереси та потреби. Остаточне рішення формується і приймається так, щоб задоволеними були потреби якомога ширшого кола зацікавлених сторін з акцентом на найменш привілейованих.

ТЕПЕР ЗАКРИМО.

ОТЖЕ, щоб активістки стали
надійними партнерками
службовиць, останнім слід ...



1

Запрошувати громадськість на зустрічі та обговорення в той час, коли вони реально зможуть прийти – після роботи. Враховувати зручність будівлі і місця для різних категорій людей – осіб з інвалідністю, батьків із дітьми.

2

Якомога раніше залучати мешканок міста в процес прийняття рішень, використовуючи всі можливі канали комунікації, а у майбутньому рекрутувати їх на посади консультанток або службовиць.

3

Переглянути метод рейтингового голосування для прийняття рішень як на громадських консультаціях, так і на профільніх комісіях міської ради. Прагнути до консенсусних рішень, коли меншість не програє, а її позиції та потреби теж враховуються.





СЛУЖБОВЦІ ТА АКТИВІСТКИ:

ЯК ПРАЦЮВАТИ РАЗОМ і ВИЖИТИ

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ ПРО ТЕ, ЯК НАЛАГОДИТИ КОНСТРУКТИВНУ ВЗАЄМОДІЮ
МІЖ СЛУЖБОВЦЯМИ і ПРЕДСТАВНИЦЯМИ ГО В УКРАЇНСЬКИХ МІСТАХ

ТИ МІСЬКА АКТИВІСТКА І НАПИСАЛА
СТО ПОСТІВ У FACEBOOK,
ДЕ ЗВИНУВАТИЛА СЛУЖБОВИЦЬ
І ДЕПУТАТОК МІСЬКОЇ РАДИ
У БЕЗДІЯЛЬНОСТІ І ЗРАДІ?

МИ ЗНАЕМО, ЯК ПЕРЕМАНИТИ ЇХ
НА СТОРОНУ ПЕРЕМОГИ І ПОДОЛАТИ
ПЕРЕШКОДИ У ВАШІЙ ВЗАЄМОДІЇ.

ПЕРЕШКОДА №1



Працівниці муніципалітету не розуміють, як працюють ГО та активістки. Для них це чорна скринька із телепередачі «Що? Де? Коли?». У результаті формуються стереотипи, наприклад, про грантоїдство.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ ПРЯМО ЗАРАЗ?



РЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Проводити громадські заходи із залученням як службовиць, так і представниць ГО та активісток: зустрічі, круглі столи, форуми та конференції, нетворкінги. На таких заходах обидві сторони розповідають про механіку та результати своєї роботи у доступній формі. У ГО зрозумілі сайти та відкрита фінансова звітність.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ У НАЙБЛИЖЧІ 5 РОКІВ?



ІДЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Працює програма тижневого стажування в ГО для працівниць органів місцевої влади. Претендентки обираються на конкурсній основі, а стажування оплачується. Після стажування службовиці роблять презентацію про роботу ГО у своєму департаменті. Чорної скриньки зі стереотипами більше немає, натомість виникає довіра. Крім того, умови для розвитку та діяльності ГО сприятливі – державна фінансова підтримка, лояльне законодавство.

ПЕРЕШКОДА № 2



Службовиці уникають очних зустрічей із активістками. Одній зі службовиць стало зле на громадських обговореннях. Там не було модераторок і активістки просто кричали на працівниць муніципалітету та одна на одну.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ ПРЯМО ЗАРАЗ?



РЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

У посадових обов'язках більшості із службовиць немає функції ведення великих заходів та громадських обговорень. Крім того, вони не володіють навичками конфліктної комунікації. Для того, щоб такі заходи проходили ефективно, як ГО, так і службовиці можуть залучати незалежних модераторок або фасилітаторок pro bono або на комерційній основі.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ У НАЙБЛИЖЧІ 5 РОКІВ?



ІДЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

У робочий час представниці муніципалітету відвідують обов'язкові тренінги, де на практиці разом із спеціалістками та колегами отримують навички публічних виступів, модерації та фасилітації. Після такого навчання вони впевнено проводять громадські консультації і можуть направити активісток та жительок у конструктивне русло.

ПЕРЕШКОДА №3



Департамент Х завів Facebook сторінку, щоб оперативно повідомляти жителькам важливу інформацію: коли почнеться будівництво велодоріжки, до якого числа буде перекрита вулиця, які товари будуть продаватися на районній ярмарці. У коментарях одразу ж посипалися скарги про відключення води та неввічливих водіїв громадського транспорту.

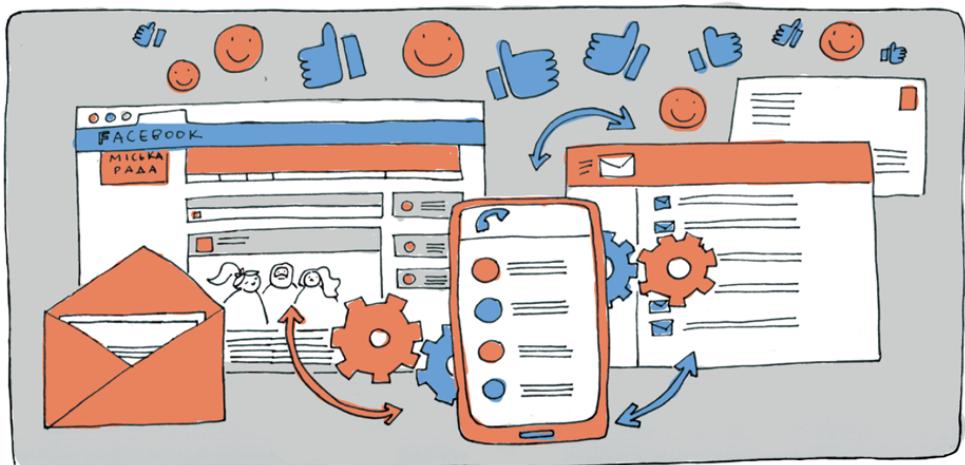
ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ ПРЯМО ЗАРАЗ?



РЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Поки у департамента Х немає спеціаліста із СММ, більш підковані у цій темі ГО можуть організувати воркшоп для помічниці директорки департамента та інших спеціалісток про те, як коректно відповідати на всі скарги і звернення та тегати у коментарях відповідальні за проблему підрозділи або людей. Важливо навчати цьому не одну людину, а декілька, щоб вони оперативно працювали разом і були взаємозамінними.

ЩО МОЖНА ЗРОБИТИ У НАЙБЛИЖЧІ 5 РОКІВ?

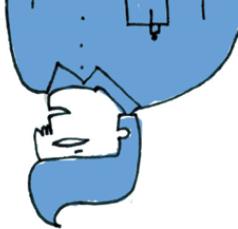


ІДЕАЛЬНЕ РІШЕННЯ

Муніципалітет має регулярну та продуману комунікацію із жительками. У департаменті Х, а також у інших департаментах та КП у штатний розпис введені посади СММ комунікаційниць, які професійно ведуть спілкування від імені департаменту у основних соціальних медіа, що покривають різні аудиторії. Більш того, між різними департаментами існує ефективна внутрішня система обміну скаргами для їх максимально швидкого вирішення.

ТЕПЕР ЗАКРИМО.

ОТЖЕ, ЩОБ СЛУЖБОВИЦІ СТАЛИ
НАДІЙНИМИ ПАРТНЕРКАМИ ДЛЯ
АКТИВІСТОК, ОСТАННІМ СЛІД...



1

Розповідати працівницям муніципалітету у зрозумілій формі про свою роботу якомога більше: на заходах, нетворкінгах, у Facebook, і навіть запрошуючи їх на стажування.

2

На громадських консультаціях і зустрічах поводитися максимально конструктивно, запрошувати проводити такі зустрічі незалежних модераторок та фасилітаторок.

3

Запропонувати місцевим органам влади *pro bono* послуги з проведення тренінг з СММ для їх працівниць. На прикладі реальних випадків показати їм, як сервісноорієнтовано вести комунікацію у соціальних мережах.

