KOMUNIKACJA Z MIESZKAŃCAMI

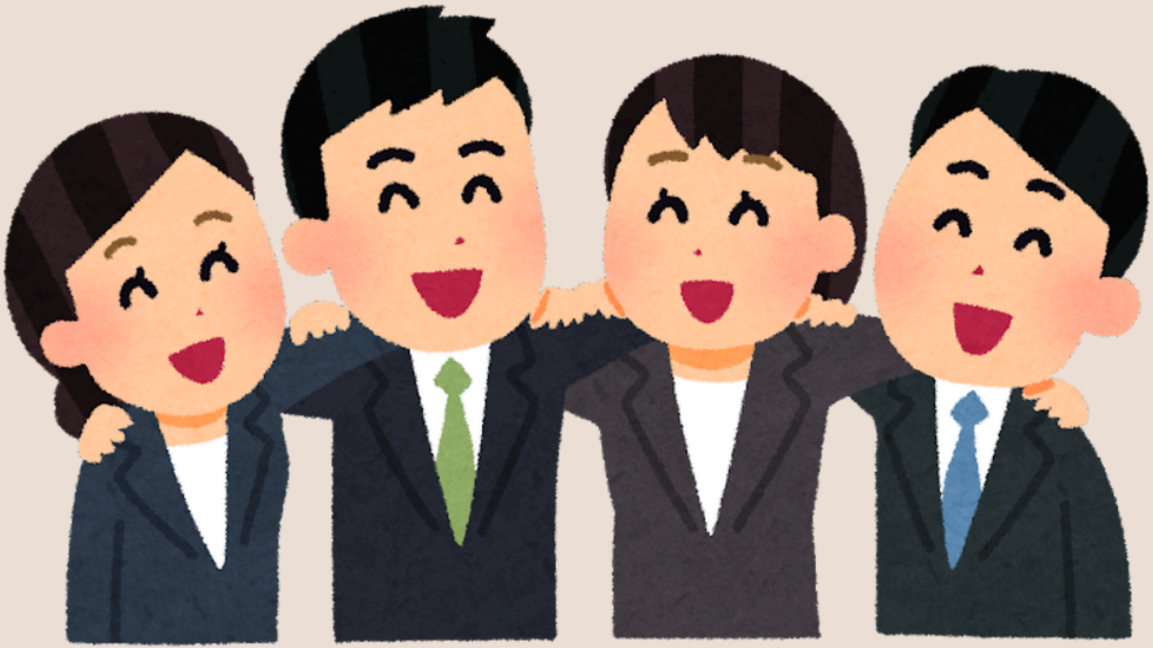
JAK KOMUNIKOWAĆ INWESTYCJE, NA KTÓRE GMINA MA NIEWIELKI WPŁYW?

Fundacja PHENO HORIZON

FUNDACJA
PHENO HORIZON
INSYTUT WSPIERANIA ROZWOJU

ADRES SIEDZIBY
ul. Piotrkowska 90 III p
90-103 Łódź
fundacja@wspieranierozwoju.org

Droga ekspresowa przez las, elektrownia wiatrowa za miedzą, linia wysokiego napięcia – inwestycje realizowane przez podmioty zewnętrzne (rząd, spółki, inwestorów prywatnych) często stają się źródłem napięć społecznych w gminie, choć władze lokalne mają na nie minimalny wpływ. Jak komunikować takie sytuacje? Jak nie stracić zaufania mieszkańców?



ZROZUM, NA CZYM POLEGA TWOJA ROLA

Gmina bywa informowana o inwestycji ponadlokalnej, może składać uwagi w procedurach administracyjnych, ale nie decyduje. Mieszkańcy tego często nie wiedzą i mają pretensje do burmistrza o to, co zrobił rząd lub inwestor. Pierwszym krokiem jest jasne wyjaśnienie granic kompetencji gminy.

Wskazówka: Nie udawaj, że masz więcej władzy niż masz – i nie chowaj się za brakiem kompetencji. Powiedz wprost: „Możemy złożyć uwagi i interweniować w tej kwestii – i to zrobimy.”

INFORMUJ PIERWSI, ZANIM INWESTOR TO ZROBI

Jeśli gmina dowie się o planowanej inwestycji, powinna jak najszybciej poinformować mieszkańców – nawet jeśli informacja jest niepełna. Milczenie interpretowane jest jako ukrywanie informacji lub przyzwolenie na inwestycję. Poinformuj, co wiesz, i kiedy będzie więcej informacji.

Wskazówka: Oświadczenie: „Dowiedzieliśmy się o planach... Prowadzimy rozeznanie... Poinformujemy Was o kolejnych krokach do dnia...” – to wystarczające minimum na start.

ODRÓŻNIAJ FAKTY OD PLOTEK

Wokół kontrowersyjnych inwestycji szybko narastają nieścisłości i plotki. Gmina powinna być punktem odniesienia dla rzetelnych informacji: publikować linki do oficjalnych dokumentów, prostować dezinformacje, organizować spotkania z kompetentnymi przedstawicielami inwestora lub instytucji decydującej.

Wskazówka: Strona gminy lub profil social media mogą służyć jako „baza wiedzy" o inwestycji – zbieraj tam dokumenty, FAQ i informacje o przebiegu procedur administracyjnych.

DAJ MIESZKAŃCOM REALNE KANAŁY WPŁYWU

Nawet gdy gmina ma ograniczone możliwości, mieszkańcy mogą: składać uwagi w postępowaniu środowiskowym, uczestniczyć w publicznych rozprawach, podpisywać petycje, angażować media, kontaktować się z posłami. Poinformuj o tych możliwościach – to wyraz szacunku dla obywateli.

Wskazówka: Zorganizuj spotkanie informacyjne, na którym wyjaśnisz procedury i powiesz, gdzie i jak składać uwagi oraz w jakim terminie.

ZARZĄDZAJ EMOCJAMI, NIE TYLKO FAKTAMI

Mieszkańcy, których dotyczy kontrowersyjna inwestycja, bywają przestraszeni, wściekli, bezradni. Dobra komunikacja to nie tylko informowanie – to też potwierdzenie, że emocje są zrozumiałe, słuchanie bez przerywania, wyrażenie solidarności (o ile jest uczciwe).

Wskazówka: Nie bagatelizuj obaw: „Rozumiemy, że ta sytuacja jest trudna. Robimy co możemy, by…" jest lepsze niż techniczna lista procedur.

CZEGO NIE ROBIĆ

Nie milcz w nadziei, że problem sam zniknie. Nie atakuj mieszkańców krytykujących inwestycję. Nie składaj obietnic, których nie możesz dotrzymać. Nie chowaj się za procedurami i kompetencjami innych podmiotów. Nie organizuj konsultacji, jeśli decyzja jest już ostateczna – to nakręca frustrację.

Wskazówka: Każde z tych zachowań jest apamiętywane i rzutuje na zaufanie do gminy przy następnych inwestycjach i wyborach.