



**KOMUNIKACJA Z MIESZKAŃCAMI**

**JAK NIE ROZMAWIAĆ  
Z MIESZKAŃCAMI**

Fundacja  
**PHENO**  **ORIZON**

FUNDACJA  
PHENO HORIZON  
INSYTUT WSPIERANIA ROZWOJU

ADRES SIEDZIBY  
ul. Piotrkowska 90 III p  
90-103 Łódź  
[fundacja@wspieranierozwoju.org](mailto:fundacja@wspieranierozwoju.org)

# BŁĘDY W KOMUNIKACJI

Złe praktyki komunikacyjne w samorządzie często wynikają nie ze złej woli, lecz ze schematycznego myślenia, przyzwyczajień i pośpiechu. Ten poradnik opisuje siedem najczęstszych błędów w komunikacji gminy z mieszkańcami – i pokazuje, jak je naprawić. Każdy przykład jest oparty na sytuacjach z polskich samorządów.



# BŁĄD 1

## MÓWIĆ ZAMIAST SŁUCHAĆ

Spotkania informacyjne, na których przez 90 minut „eksperci” prezentują slajdy, a mieszkańcy mogą zadać pytania dopiero na koniec – to jeden z najczęstszych błędów. Mieszkańcy przychodzą z wiedzą o swoim sąsiedztwie, której urzędnicy nie mają. Jeśli nie dasz im przestrzeni do mówienia, ta wiedza przepadnie.

**Wskazówka: Zmień proporcje: 30% czas na informację, 70% na rozmowę. Pracuj w małych grupach, używaj metod warsztatowych, zbieraj pomysły na tablicach lub karteczkach.**

# BŁĄD 2 UŻYWAĆ URZĘDOWEGO JĘZYKA

Pisma zaczynające się od „W nawiązaniu do pisma z dnia...” lub ogłoszenia pełne skrótów prawnych skutecznie odstraszaają mieszkańców. Komunikacja publiczna powinna być pisana dla przeciętnego odbiorcy, nie dla prawnika.

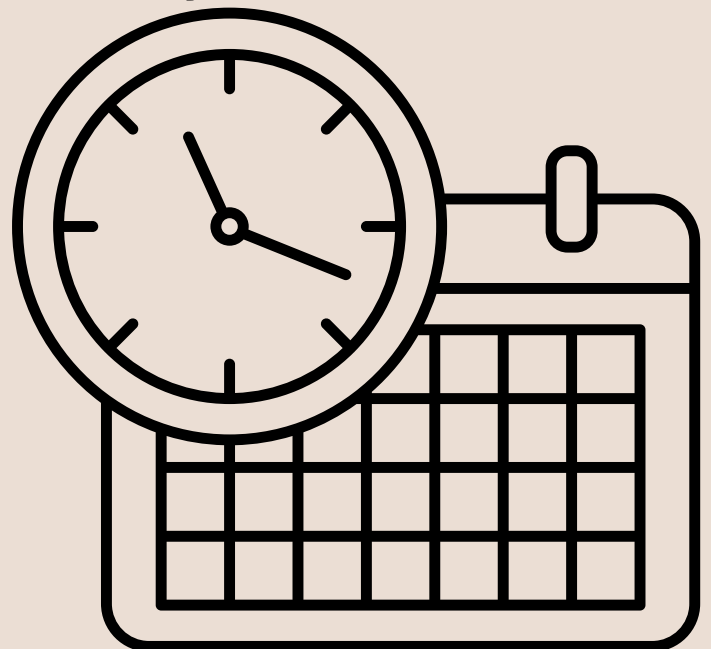


**Wskazówka: Zasada: każdy tekst skierowany do mieszkańców powinien być zrozumiały dla 14-latka. Proś o przeczytanie i ocenę osoby spoza urzędu, zanim cokolwiek opublikujesz.**

# BŁĄD 3

## INFORMOWAĆ PO FAKCIE

Ogłoszenie o konsultacjach dzień przed spotkaniem, informacja o budowie drogi opublikowana w dniu rozpoczęcia prac – to przepis na konflikt. Mieszkańcy mają prawo do informacji z wyprzedzeniem.



**Wskazówka: Standard: minimum 3 tygodnie przed spotkaniem, minimum tydzień przed wszelkimi uciążliwymi pracami. Im większy wpływ na codzienne życie, tym wcześniej informuj.**

# **BŁĄD 4**

# **ORGANIZOWAĆ**

# **SPOTKANIA W**

# **NIEDOGODNYCH**

# **TERMINACH**

Wtorek, godzina 10:00 rano to idealny termin... dla emerytów. Rodzice w pracy, uczniowie w szkole, pracownicy zmianowi – ich głos wtedy przepada. A potem dziwimy się, że na konsultacjach głosują tylko seniorzy.

**Wskazówka: Oferuj kilka terminów: wieczorny, weekendowy, online. Pytaj różne grupy, kiedy mogą przyjść, zanim wyznaczysz termin.**

# BŁĄD 5

## IGNOROWAĆ PYTANIA I SKARGI

Brak odpowiedzi na maila, telefon bez oddzwaniania, skarga bez potwierdzenia wpływu – to sytuacje, które mieszkańcy pamiętają długo. Nawet jeśli nie masz jeszcze odpowiedzi, potwierdź odbiór i podaj orientacyjny termin.



**Wskazówka: Standard: potwierdzenie odbioru każdej korespondencji w ciągu 48 godzin. Odpowiedź merytoryczna zgodnie z terminami KPA – ale komunikacja ludzka przed terminem prawnym.**

# **BŁĄD 6**

## **TRAKTOWAĆ**

### **KONSULTACJE JAKO**

#### **FORMALNOŚĆ**

Organizowanie konsultacji „bo trzeba”, po czym ignorowanie wszystkich wniosków to najgorsze, co można zrobić dla zaufania społecznego. Mieszkańcy szybko się uczą, że „konsultacje” to fikcja, i przestają brać udział w kolejnych.

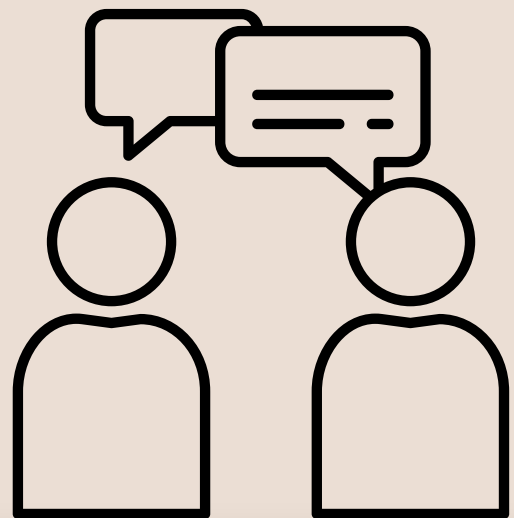
**Wskazówka: Jeśli nie możesz uwzględnić jakiegoś wniosku, wyjaśnij dlaczego. Transparentność powodów odrzucenia jest równie ważna jak uwzględnienie uwag.**

# BŁĄD 7

## MILCZEĆ PO

### KONSULTACJACH

Zakończenie procesu konsultacyjnego bez żadnej informacji zwrotnej to klasyczny błąd. Mieszkańcy, którzy poświęcili czas na wypełnienie ankiety lub przyjęcie na spotkanie, zasługują na odpowiedź: co usłyszano i co z tym zrobiono.



**Wskazówka: Raport podsumowujący to minimum. Podziękowanie za udział – obowiązek. Ogłoszenie, co się zmieniło dzięki konsultacjom – najcenniejszy komunikat budujący kulturę dialogu.**