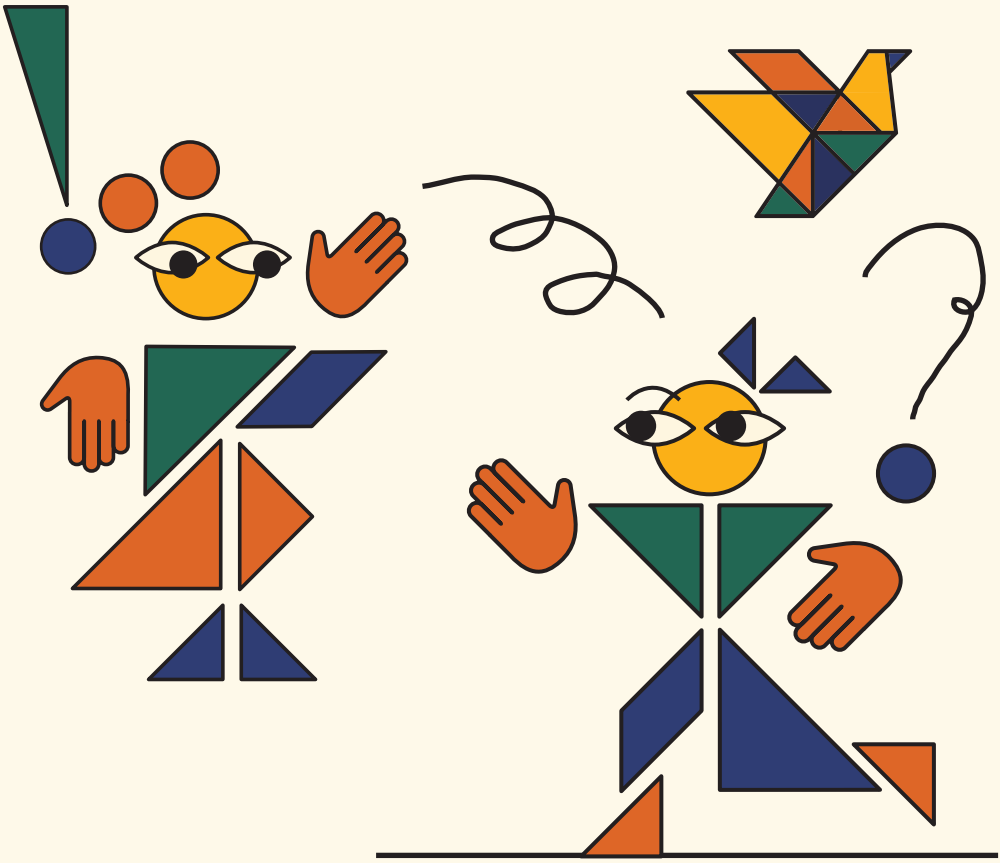


ZARZĄDZANIE KONFLIKTEM W MIEŚCIE

CZĘŚĆ II

Pułapki komunikacji

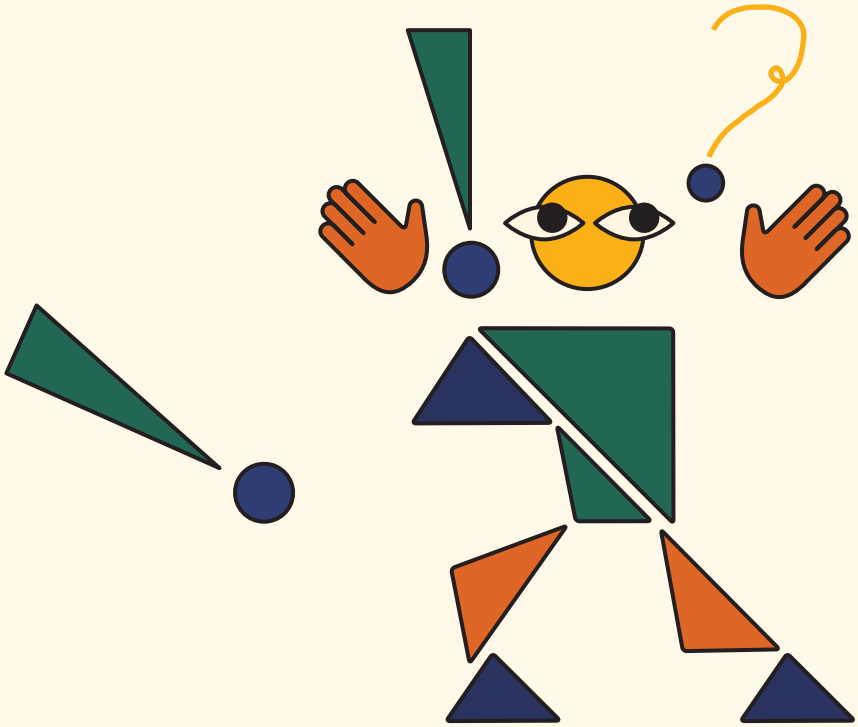
Dlaczego komunikacja w mieście jest trudna?

Obieg informacji w mieście to skomplikowany system, w którym nakładają się różne interesy i kanały komunikacji.

Wiele instytucji, z których każda:

- posiada własne regulacje, procedury i zakres odpowiedzialności,
- komunikuje się według określonych formalnych zasad,
- używa często specjalistycznego, urzędowego języka.

Powoduje to rozproszenie informacji, trudność w uzyskaniu jasnego, spójnego przekazu, a co za tym idzie – proces przekazywania informacji (np. przez konieczność zatwierdzeń) ulega wydłużeniu.



Różni odbiorcy komunikacji
W mieście funkcjonuje wiele grup odbiorców, które różnią się potrzebami, wiedzą i sposobem odbioru informacji.

Do najważniejszych należą:

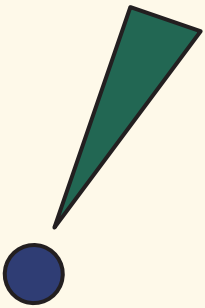
- mieszkańcy (różne grupy wiekowe, społeczne, kulturowe),
- urzędnicy i pracownicy instytucji,
- organizacje pozarządowe i Rady Osiedli,
- przedsiębiorcy i inwestorzy.

Każda z tych grup oczekuje precyzyjnych informacji odnoszących się do jej potrzeb w danym momencie. Odbiorcy korzystają z różnych kanałów komunikacyjnych, a przede wszystkim „filtrują", czyli interpretują komunikaty.

Ważne jest więc dostosowanie kanału przekazu i języka przekazu do grupy odbiorców, z uwzględnieniem ich potrzeb poznawczych.

Nadmiar informacji i chaos komunikacyjny, co powoduje:

- przeciążenie informacyjne odbiorców,
- trudność w odróżnieniu informacji ważnych od mniej istotnych,
- powstawanie sprzecznych lub nieaktualnych komunikatów.



Opis zjawisk (z przykładami z Wrocławia)

Wymienione wcześniej trudności przekładają się na konkretne zjawiska obserwowane.

1. FRAGMENTACJA KOMUNIKACJI

Rozproszenie informacji między różnymi instytucjami i kanałami, co utrudnia uzyskanie pełnego obrazu sytuacji.

Przykład:
Aby zrealizować jakąkolwiek inwestycję na osiedlu trzeba skomunikować się osobno i zebrać informacje z różnych jednostek miejskich (np. ZDIUM, Wydział Inżynierii Miejskiej, Departament Zrównoważonego Rozwoju). Informacje otrzymywane są w różnym czasie i mogą być sprzeczne ze sobą. Utrudnia to uzyskanie pełnego obrazu procedury oraz wymagań niezbędnych do realizacji planowanego działania.

Efekt:
Przedłużenie procesu, chaos informacyjny.

2. ASYMETRIA INFORMACJI

Nie wszyscy użytkownicy miasta mają równy dostęp do aktualnych i rzetelnych informacji.

Przykład:
Zmiany w organizacji ruchu, takie jak wprowadzenie zakazu parkowania, progów zwalniających czy ulic jednokierunkowych, często są wdrażane z dnia na dzień. Choć zazwyczaj są one konsultowane z Radą Osiedla, informacje o planowanych zmianach nie docierają w odpowiednim czasie do mieszkańców i mieszkanek. W efekcie zostają oni postawieni przed faktem dokonanym, bez możliwości wcześniejszego przygotowania się do nowych zasad.

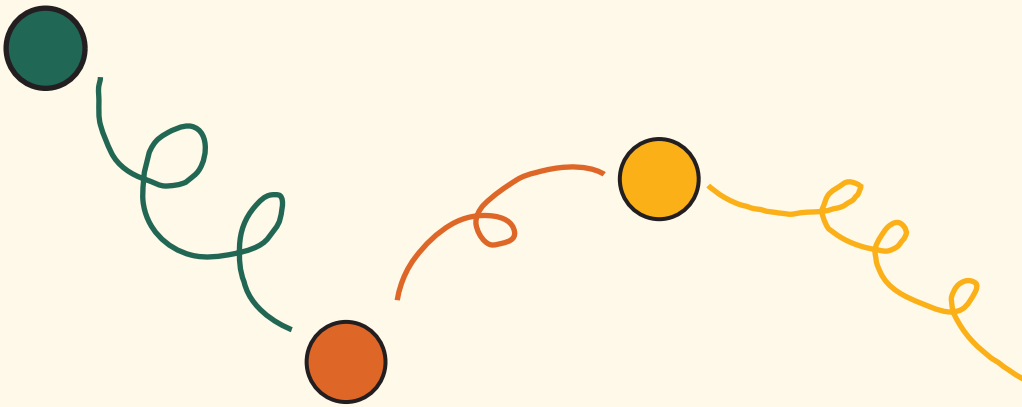
Efekt:
Chaos organizacyjny w ruchu, dezorientacja oraz ponoszenie kosztów w postaci mandatów i kar wynikających z przyzwyczajenia do dotychczasowych rozwiązań.

3. SZUM INFORMACYJNY

Nadmiar komunikatów (często sprzecznych lub nieaktualnych) utrudnia ich właściwą interpretację.

Przykład:
W społeczności lokalnej konkretnego osiedla zachodzi zmiana, która oddziaływuje na życie mieszkańców i mieszkanek (np. otwarcie schroniska lub noclegowni dla osób w kryzysie bezdomności). Jest to zmiana budząca niepokój. Informacje na jej temat docierają do społeczności lokalnej różnymi kanałami, z uwzględnieniem mediów społecznościowych, w tym: z oficjalnego portalu Miasta, komunikaty i doniesienia medialne, od Rady Osiedla, osób mieszkających w bezpośrednim sąsiedztwie powstałego miejsca, od organizacji prowadzącej miejsce. Informacje zawarte w komunikatach różnią się w zależności od interpretacji sytuacji przez nadawców.

Efekt:
Dezorientacja, która powoduje niepokój, zaburzenie poczucia bezpieczeństwa w funkcjonowaniu osiedla, możliwy protest społeczności lokalnej.



4. NIEDOPASOWANIE KOMUNIKACYJNE

Przekaz nie odpowiada realnym potrzebom odbiorców lub sytuacji w terenie.

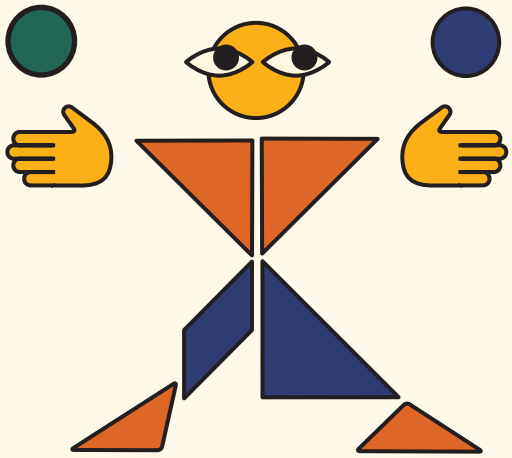
Przykład:
Planowana jest inwestycja na wybranym osiedlu. Komunikat do mieszkańców i mieszkanek ma formę wielostronicowego opracowania, napisanego hermetycznym językiem z rysunkami technicznymi, zrozumiałymi dla planistów.

Efekt:
Informacja jest niezrozumiała, odbiorcy nie są w stanie zrozumieć, co jest planowane, pomimo tego, że zmiany realnie ich dotyczą.

5. KUMULACJA PROBLEMÓW (EFEKT DOMINA)

Wyżej opisane problemy komunikacyjne nakładają się na siebie i wzajemnie wzmacniają.
Planowanie inwestycji i zmian na wrocławskich osiedlach często kumuluje większość opisanych trudności.

Efekt:
Nawet niewielka zmiana może wywołać duży chaos w całym systemie osiedlowym



Co zrobić, żeby komunikat dotarł do odbiorcy i został świadomie przyjęty?

Zastanów się komu chcesz przekazać informację, jak do tych osób dotrzeć i w jakiej formie będzie ona najbardziej przejrzysta.

→ Dostosuj język do grupy odbiorców, postaraj się w sposób jasny i prosty przedstawić sedno informacji: co, kiedy, jaką zmianę to generuje.

→ Wystrzegaj się hermetycznego, specjalistycznego języka – w przypadku, gdy zastosowanie fachowego słownictwa jest niezbędne – postaraj się o proste wyjaśnienie zastosowanych terminów.

→ Jeśli to możliwe zastosuj czytelne wizualizacje i infografiki, które ilustrują złożone problemy.

→ Unikaj nadmiernego odwoływania się zapisów aktów prawa, a te niezbędne umieszczaj w przypisach.

→ O ile to możliwe, wybierz jeden kanał komunikacji.

→ Planując spotkanie informacyjne dla mieszkańców i mieszkanek, postaraj się zebrać osoby reprezentujące wszystkie jednostki, które dysponują informacjami istotnymi dla procesu.

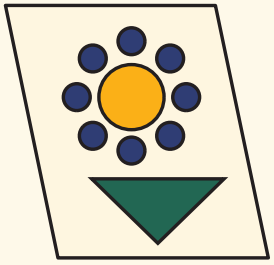
Dostęp do informacji jest związany z poczuciem bezpieczeństwa. Aby czuć się spokojnie i bezpiecznie potrzebujemy wiedzy na temat planów i zamierzeń, które dotyczą nas lub przestrzeni, w której żyjemy. Kiedy społeczność lokalna stawiana jest przed faktem dokonanym – zaczyna się niepokoić, stawiać pytania i snuć domysły, co sprawia, że rosną emocje.

Gdy informacje, pomimo próśb, udzielane są lakonicznie i w niepełny sposób, może pojawić się frustracja. Taka sytuacja stanowi świetny przyczynek do manipulacji społecznej, rozprzestrzeniania fake newsów, skanalizowanie emocji przeciwko komuś lub czemuś.

Taką sytuację nazywamy **skąpstwem informacyjnym**. Jest to autorska nazwa Fundacji Dom Pokoju inspirowana zjawiskiem niejako równoległym – skąpstwem poznawczym.

Skąpstwo poznawcze (ang. cognitive miser) to tendencja ludzi do oszczędzania wysiłku umysłowego poprzez stosowanie uproszczonych strategii myślenia zamiast dokładnej analizy informacji. Pojęcie to zostało wprowadzone przez Susan Fiske i Shelley Taylor i opisuje, dlaczego często polegamy na schematach i skrótach myślowych, kosztem trafności ocen.

Prosty język nie upraszcza problemu, tylko ułatwia jego zrozumienie. Nie oznacza on spłycania treści ani pomijania istotnych elementów problemu, lecz polega na klarownym i precyzyjnym przekazie. Dzięki temu odbiorca może szybciej zrozumieć sedno sprawy i podejmować bardziej świadome decyzje, zamiast tracić energię na "rozszyfrowywanie" formy komunikatu. W efekcie prosty język zwiększa dostępność informacji i sprzyja lepszej komunikacji, nie odbierając jej merytorycznej wartości.

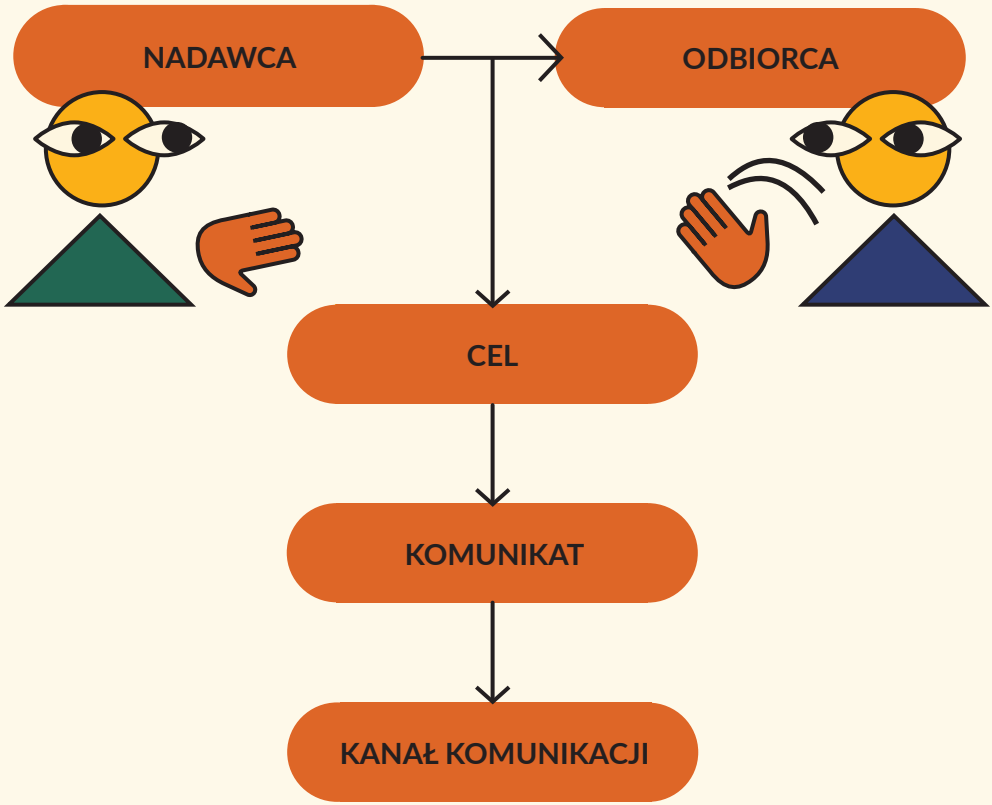


Na czym polega komunikacja efektywna?

Komunikacja jest efektywna, gdy:

- wiadomo kto jest nadawcą a kto odbiorcą,
- wiadomo jaki jest cel komunikatu,
- komunikat jest dopasowany do sytuacji.

Prosty model:



Przykład:
Jak budować komunikat miejski na przykładzie przebudowy przystanku oraz drogi na skrzyżowaniu Dubois i Drobnera?

Schemat:
Odbiorca – mieszkańcy konkretnego osiedla np. mieszkańcy Nadodrza korzystający z komunikacji miejskiej.
Cel – poinformowanie o planowanych remontach, zmianie organizacji ruchu.
Komunikat – jasny, konkretna informacja o zmianach, planowanych etapach przebudowy i terminie realizacji prac.
Kanał: spotkanie – spotkanie dla mieszkanek i mieszkańców, gdzie poprzez prostą prezentację przedstawia się rozwiązania, odpowiada na pytania, rozwiewa wątpliwości.

Masz do czynienia z konfliktem w swojej okolicy? Chcesz, by strony zaczęły ze sobą rozmawiać, zamiast walczyć?

Zgłoś się do nas – wspieramy mieszkańców i mieszkanki Wrocławia w budowaniu porozumienia.

Pomagamy w sytuacjach konfliktowych tam, gdzie ścierają się różne potrzeby, interesy i perspektywy – np. w relacjach:

mieszkańcy ↔ rada osiedla
aktywiści ↔ urzędnicy
organizacje ↔ instytucje
sąsiedzi ↔ projektanci zmian w przestrzeni

Wspieramy budowanie dialogu i poroumienia, prowadząc procesy komunikacji i mediacji.

JAK DZIAŁAMY?

1. Zapraszamy do rozmowy wszystkie strony konfliktu.
2. Prowadzimy spotkania w sposób poufny i ułatwiający komunikację.
3. Pomagamy usłyszeć potrzeby i szukać wspólnych rozwiązań.
4. Dbamy o bezstronność i neutralność – nie stajemy po żadnej ze stron.
5. Towarzyszymy procesowi aż do momentu porozumienia – ale to strony decydują o rezultacie.

PRZYKŁADOWE SYTUACJE:

- spory o zmiany w przestrzeni osiedla (np. place zabaw, parkingi, hałas)
- napięcia między mieszkańcami i instytucjami
- konflikty między grupami formalnymi i nieformalnymi

Z KIM WSPÓŁPRACUJEMY?

Rady Osiedli, NGO, grupy sąsiedzkie, szkoły, instytucje miejskie, aktywiści i wszystkie osoby, które chcą budować porozumienie w swojej społeczności.

Skontaktuj się z nami!

dompokoju@dompokoju.org
883 047 310

Wrocław miasto spotkań

dompokoju

Autorki publikacji: Dorota Whitten, Maja Zabokrzycka

Projekt graficzny: CZY-TO Studio Anna Wacławek

Publikacja powstała w ramach projektu „Wszystko zaczyna się od rozmowy” koordynowanego przez Fundację Dom Pokoju.

Projekt współfinansowany jest z budżetu Gminy Wrocław.
www.wroclaw.pl, www.dompokoju.org