

De la dezbaterea publică la dialogul nemijlocit cu oamenii

recomandări privind consultarea publică în cadrul procedurilor EIA și SEA aplicate în România



Elaborat în cadrul programului interguvernamental Olanda-România



Cuvânt înainte

București / Haga, februarie 2010

Stimate cititor,

În calitate sa de membră a Uniunii Europene (UE), România este din ce în ce mai mult confruntată cu importante decizii politice privind probleme de înaltă relevanță în UE, cum ar fi calitatea vieții, accesul la resurse, dezvoltarea economică și cooperarea internațională. Astfel de provocări solicită o bază socio-economică solidă, dar și crearea premizelor ca vocea cetățenilor să poată fi auzită. Guvernul olandez a răspuns solicitării guvernului român în domeniul acordării de asistență pentru îmbunătățirea modului în care opinia publică din România este implicată în procesele decizionale.

Îmi face o deosebită plăcere să vă prezentăm unul dintre rezultatele a doi ani de cooperare între specialiștii români și cei olandezi referitoare la îmbunătățirea procesului de participare a publicului. Este speranța noastră sinceră că acest îndrumar va contribui la o continuă optimizare a acestor proceduri aplicate în România. În măsura în care se poate vorbi despre o mai profundă implicare a cetățenilor, experiența acumulată în Țările de Jos și în alte state membre ale Uniunii Europene a arătat că deși aceasta poate reprezenta un proces interesant și plin de solicitări, mai există încă discuții cu privire la îmbunătățirea participării publicului în procesul de luare a deciziilor.

Sper ca cititorul să perceapă favorabil acest îndrumar și că multiplele și valoroasele sugestii cuprinse aici să constituie tot atâtea motive de inspirație pentru testarea și punerea lor în practică.

Cu sinceritate,



Hans Sandee

Însărcinat cu Afaceri a.i.

Ambasada Regatului Țărilor de Jos în România

Cuprins

Mulțumiri și aprecieri	7
1 Descriere generală a acestor recomandări	9
2 Participarea publicului în cadrul EIA și SEA	11
2.1 Fundamentele procesului de participare a publicului	11
2.2 Componentele procesului de participare a publicului	14
3 Procesul de participare a publicului în șase pași	19
4 Pregătirea dezbaterilor publice	25
4.1 Probleme organizatorice	25
4.2 Conținutul dezbaterilor publice	27
5 Comunicarea pe parcursul dezbaterilor	31
5.1 Cunoștințele	31
5.2 Prezentarea	31
5.3 Interacțiunea	33
5.4 Tipologii umane	39
Autori	46

Coperta: *Participanți la o dezbaterie public privind construcția unei noi autostrăzi între Sibiu și Pitești (decembrie 2009)*

Mulțumiri și aprecieri

Pe parcursul ultimilor doi ani, echipa olandeză responsabilă de proiect a cooperat cu deplin succes cu un mare număr de colegi români, în cadrul programului interguvernamental olandezo-român. Au avut loc mai multe sesiuni de instruire, workshop-uri și întâlniri pe tot cuprinsul țării, având drept obiectiv dificila și interesanta problemă a participării publicului în cadrul procedurilor EIA și SEA. Am avut de asemenea privilegiul de a lua parte la două audieri publice privind construcția unei noi autostrăzi: o experiență cu adevărat valoroasă.

Dorim să adresăm mulțumirile noastre sincere specialiștilor aparținând următoarelor instituții implicate în acest proiect interguvernamental, pentru contribuția și pentru ospitalitatea lor deosebită:

- Ministerul Mediului;
- Ministerul Transporturilor și Infrastructurii, Direcția Generală pentru Infrastructură și Transport Naval;
- Compania Națională pentru Autostrăzi și Drumuri Naționale;
- Agenția Națională pentru Protecția Mediului (ANPM); și
- Mai multe agenții locale și regionale pentru protecția mediului.

Dorim de asemenea, să ne exprimăm recunoștința față de colaboratorul nostru local, dl. George Ilinca, pentru importanta sa contribuție la desfășurarea unui proiect în care comunicarea a jucat un rol major.

În final, ne exprimăm speranța că fiecare s-a bucurat de această colaborare bilaterală tot atât de mult cât am așteptat noi, cu nerăbdare, fiecare reîntoarcere în România.

Cu sinceritate,

Quirien Engelhard
Ineke Steinhauer
Roos de Wildt
Niels Bijlsma
Sjoerd van Keulen

1 Descriere generală a acestor recomandări

Importanța și principiile unei consultări corespunzătoare a publicului în cadrul procedurilor EIA (evaluarea impactului asupra mediului) și SEA (evaluarea strategică de mediu) au fost subliniate în mai multe acorduri, convenții și îndrumare internaționale. Convenția de la Aarhus deține un rol de frunte în domeniul acestor documente prin care se garantează drepturile publicului privind accesul la informație, participarea publicului și accesul la justiție, în probleme care privesc protecția mediului și care intervin în procesele decizionale la nivel guvernamental. Această convenție și directivele UE aferente privind participarea publicului și accesul acestuia la informație au fost adoptate de toate țările membre ale UE, inclusiv de România.

Cu toate acestea, conformarea la aspectele legale și procedurale ale acquis-ului european reprezintă doar un prim element de natură să stimuleze o participare cu adevărat eficientă a publicului. O astfel de participare poate fi realizată în practică numai dacă este întrunit un larg spectru de condiții. Aceste condiții includ o strategie clară de comunicare, precum și diverse aspecte practice cum ar fi disponibilitatea documentațiilor non-tehnice, ușor accesibile, mijloace tehnice bine puse la punct și specialiști cu abilități de comunicare.

Îndrumarul de față acoperă un mare număr de aspecte teoretice și practice, de tip *"așa da"* și *"așa nu"* care pot interveni în procesele de participare a publicului din cadrul procedurilor EIA și SEA. Îndrumarul se adresează unei largi categorii de factori locali, implicați în astfel de procese, cum ar fi autoritățile naționale, regionale și locale sau organizații interesate de realizarea unei eficiente consultări publice. Participarea publicului, de pildă prin dezbateri publice, reprezintă un element cheie în procedurile EIA și SEA. Informațiile cuprinse în acest document oferă mijloace ample pentru organizarea dezbaterilor publice, urmărind creșterea șanselor de a stabili un dialog constructiv între factorii guvernamentali și publicul larg.

Capitolul 2 oferă o descriere generală a procesului de participare a publicului în raport cu procedurile EIA și SEA, precum și o vedere de ansamblu asupra diverselor sale componente, incluzând principiile celor mai bune practici. **Capitolul 3** descrie întregul proces de participare a publicului prin intermediul

unui plan de acțiune în șase pași. Recomandările practice privind pregătirea dezbaterilor publice sunt cuprinse în **Capitolul 4**. În final, **Capitolul 5** descrie pe larg diverse tehnici de îmbunătățire și eficientizare a comunicării pe durata dezbaterilor publice.



Exerciții de grup cu aplicarea tehnicilor practice pentru dezbateri publice (iulie 2009)

2 Participarea publicului în cadrul procedurilor EIA și SEA

2.1 Fundamentele procesului de participare a publicului

Pe plan internațional, participarea publicului – împreună cu transparența și calitatea informației – a fost considerată ca reprezentând unul dintre pilonii de bază ai unei proceduri EIA sau SEA eficiente.

Ce reprezintă participarea publicului?

Există numeroase definiții ale participării publicului în cadrul EIA și SEA. Una dintre ele este următoarea: *"un mecanism prin care anumite persoane emit păreri/idei sau iau măsuri în ceea ce privește planurile, proiectele, activitățile și situațiile care le afectează sau le vor afecta, atât pozitiv cât și negativ."* Cu toate acestea, în toată lumea, participarea publicului este percepută diferit și putem vorbi despre diferite stadii de dezvoltare, în legătură cu cele două elemente cheie: *"public"* și *"participare"*.

Cine este **publicul** în noțiunea „participarea publicului”?

- Locuitori (persoane individuale) și comunități (sătești) afectate pozitiv sau negativ de activitatea respectivă;
- Beneficiarii proiectului (pot fi, în egală măsură, beneficiari din alte părți ale țării sau chiar dintr-o altă țară);
- ONG-urile locale, naționale sau internaționale care activează în zonă;
- “Publicul larg” interesat din țară; și
- Agențiile guvernamentale naționale și locale, oficial responsabile pentru protecția mediului și bunăstare socială.

Ce se înțelege prin **participare** în noțiunea „participarea publicului”?

Se pot distinge următoarele forme de participare:

- *Schimbul de informații*: cetățenii sunt informați și pot pune întrebări în timpul audierilor; nu există nici un angajament prin care întrebările să fie luate în considerare;
- *Consultarea*: cetățenii sunt invitați să comenteze asupra propunerilor; acest fapt poate apărea în timpul anchetelor sau în audierilor; autoritățile se angajează să le ia în serios, dar nu pot fi trase la răspundere pentru acest lucru;

- *Avizarea*: cetățenii pot veni cu propriile lor probleme și propun soluții; autoritățile iau în serios acest fapt și își asuma responsabilitatea privind modul în care au fost utilizate sugestiile;
- *Co-producția*: părțile interesate reprezentând diferite interese co-participă la realizarea planurilor și proiectelor împreună cu inițiatorul acestora și cu funcționarii publici; în principiu, aceste soluții sunt preluate, dar sunt posibile modificări bine justificate;
- *Co-participarea la luarea deciziilor*: părțile interesate adaugă soluții în faza de proiectare iar acestea sunt adoptate.

Participarea publică la EIM/ESM în diverse țări se dezvoltă lent, de la "voce" la "vot", dar cu toate acestea, cel mai avansat stadiu în procesul de luare a deciziilor prin contribuții se regăsește foarte rar în practică. Este considerată în general, o bună practică aceea de a încerca să ne apropiem cât mai mult posibil de stadiile mai avansate de consultare a publicului din lista de opțiuni prezentate mai sus. Totuși, se recomandă realizarea unui proces de participare adaptat unei anumite situații. În Țările de Jos guvernează următorul principiu: *"un proces de participare simplu dacă se poate și un proces de participare amplu dacă este nevoie."*

De ce recurgem la participarea publicului?

Participarea publicului poate avea unul sau o combinație de mai multe dintre următoarele obiective:

- Oferirea de informații cu privire la proiectul propus și la consecințele sale;
- Găsirea unor idei sau rezolvarea unor probleme;
- Găsirea unor răspunsuri la ideile existente;
- Obținerea de cunoștințe și informații locale (corective/creative);
- Creșterea încrederii publice;
- Evaluarea ideilor;
- Ajungerea la un consens sau la o mai bună acceptare publică;
- Evitarea conflictelor, crearea unui sprijin pentru proiect; și
- Evaluarea impactului (beneficiari și non-beneficiari).

Ca rezultat al participării publicului în cadrul EIA sau SEA, sunt de așteptat următoarele efecte:

- Îmbunătățirea calității deciziilor luate;
- Greșeli mai puține, costuri reduse și mai puține întârzieri;
- O mai bună înțelegere a impactului potențial;
- Identificarea de amplasamente sau soluții tehnice alternative sau de măsuri de atenuare a impactului;
- Identificarea problemelor controversate și organizarea unui posibil cadru pentru a le rezolva;
- Evaluarea necesităților compensatorii pentru grupurile afectate;
- Clarificarea aspectelor valorice și comerciale asociate cu diverse alternative;
- Proceduri transparente care să contribuie la o mai bună acceptare a deciziilor; și
- Creșterea gradului de încredere a publicului în autorități.

În **care** cazuri apelăm la participarea publicului?

Participarea publicului este oportună cu precădere în situații controversate și pentru activități cu un sever impact social și asupra mediului. În plus, participarea publicului ar trebui să fi organizată când:

- i) proiectul nu este încă definitivat, iar participarea publicului poate avea un rol în modificarea lui;
- ii) există o idee clară despre ceea ce se cere publicului; și/sau
- iii) este statuată obligativitatea de a lua în considerare comentariile publice în procesul de luare a deciziilor.

Excepțiile de la punerea în practică a procesului de participare a publicului se pot face pentru:

- Decizii de rutină;
- Situații confidențiale în relații internaționale, apărare națională, siguranță publică, noi tehnologii confidențiale; și
- deciziile privind situațiile de urgență (inundații, cutremure, etc.).

2.2 Componentele procesului de participare a publicului

Proiectarea sau îmbunătățirea unui sistem de participare publică trebuie să ia în considerare diverse componente. Acestea sunt discutate detaliat în cele de mai jos, indicându-se cele mai bune practici disponibile pentru o cât mai bună eficiență a procedurilor EIA/SEA.

Componenta 1: Planificarea participării publicului în procedura EIA/SEA

Experiența a demonstrat o mai mare eficiență a participării publicului atunci când aceasta are loc în fazele timpurii ale procedurilor EIA/SEA, aplicate în mod ideal, atât în faza de definire a domeniului evaluării cât și în faza de analiză. Fiecare fază poate necesita o abordare diferită (informare, consultare, consiliere, proces de luare a deciziilor în comun etc.) Măsura în care publicul este capabil să influențeze sau să controleze procesul de luare a deciziilor variază în funcție de stadiul procedurilor EIA/SEA. Măsura în care publicul este capabil să influențeze sau să controleze procesul decizional va fi diferită în funcție de etapa procedurii EIA/SEA. Este important să se specifice cu claritate ce anume se solicită publicului. Acest aspect se poate stabili pe baza capitolului precedent: *De ce recurgem la participarea publicului?* Pentru fiecare etapă a procedurilor EIA/SEA, trebuie specificate obiectivele și rezultatele așteptate în urma participării publicului deoarece acestea vor determina ce se va cere acestuia și ce formă va lua întregul proces.

Principiul celor mai bune practici pentru această componentă

- Procesul să fie inițiat timpuriu în ciclul de viață al unui proiect/plan pentru a consolida încrederea și a crește oportunitățile de modificare a propunerii/planului; și
- Procesul să fie bine planificat și structurat: atunci când toate părțile cunosc obiectivele, regulile, organizarea, procedura și rezultatele așteptate de la participarea publicului, credibilitatea procesului va avea de câștigat.

Componenta 2: Timpul și fondurile disponibile pentru participarea publicului

Timpul alocat ar trebui să fie suficient publicului larg, pentru a citi, discuta și

elabora puncte de vedere sau păreri. Timpul disponibil poate fi fix sau variabil în funcție de stadiul procedurii EIA/SEA și/sau de caracteristicile proiectului. De exemplu, în cazul unui proiect care implică strămutarea forțată a populației, acest timp poate fi prelungit. Din punct de vedere al fondurilor, se pot include prevederi referitoare la alocarea unui buget fix sau variabil care să asigure participarea publicului pe întreaga durată a procedurii EIA/SEA. Mecanismele de finanțare diferă, plata participării publicului punându-se în sarcina autorității și/sau a titularului de proiect; în multe cazuri, titularul de proiect plătește pentru participarea publicului sub forma unei taxe de cerere.

Trebuie prevăzute fonduri adecvate pentru difuzarea de materiale EIA/SEA și organizarea de audieri publice. Acestea pot include spre exemplu, fonduri suplimentare pentru cooptarea unui sociolog care să asigure o opinie avizată, costurile de deplasare pentru participarea la audieri publice sau costuri de traducere a materialelor în limba locală.

În mod ideal, pentru fiecare proiect/plan se elaborează un plan de participare a publicului, adaptat în funcție de necesități, dar necesitând o bună coordonare între autorități și titularul de proiect.

Principiul celor mai bune practici pentru această componentă

- Alocarea unor intervale de timp rezonabile pentru participare, inclusiv prevederea fazei de participare într-un stadiu incipient. Trebuie asigurată o bună încadrare a procesului de participare a publicului în planificarea generală a proiectului. Aceasta asigură faptul că rezultatele procesului de participare pot fi utilizate în timp util; și
- Acordarea accesului gratuit pentru publicul vizat, în vederea examinării informațiilor relevante pentru procesul de luare a deciziilor.

Componenta 3: Informații necesare pentru participarea publicului

Populația trebuie să fie informată despre posibilitatea de participare a publicului. Există întrebări esențiale despre disponibilitatea oamenilor de a face uz de aceasta ("cultura" de implicare, lipsa de interes pentru participare pentru că problemele de mediu nu sunt percepute ca fiind probleme individuale, existând mai degrabă suspiciune, apatie, convingerea că demersul

nu va fi de nici un folos). Este cunoscută amploarea și natura impactului pe plan local, asupra locuitorilor? Volumul de informație și formatul de prezentare a materialelor EIM/ESM sunt adecvate publicului?

Principiul celor mai bune practici pentru această componentă

- Deschidere și transparență: egalitatea de acces la toate informațiile (de exemplu, la termenii de referință ai proiectului, la rapoarte și sinteze EIA/SEA), pentru toate părțile interesate;
- Notificarea eficientă și în timp util a publicului interesat.

Componenta 4: Cadrul juridic și structura administrativă

Trebuie să fie stabilite mecanisme clare pentru reglementa următoarele elemente:

- Care sunt obiectivele participării publicului și cărei etape a procedurii EIM/ESM corespund?
- S-a asigurat o capacitate suficientă pentru gestionarea participării publicului?
- Cum se va face separarea comentariilor relevante de cele irelevante?
- Cum se va organiza reacția titularului de proiect: răspuns la fiecare comentariu? Doar la comentarii legate cu mediul înconjurător? În formă scrisă, exclusiv?
- Cum se va face față conflictelor?
- Cum se va da un răspuns la problemele ridicate?
- Cum va fi documentată participarea publicului (de exemplu, într-un supliment la raportul EIA/SEA)?
- Cum vor fi luate în considerare rezultatele participării publicului: în raport scris și/sau prin măsuri de îmbunătățire a proiectului/planului și/sau în procesul de luare a deciziilor?

Principiul celor mai bune practici pentru această componentă

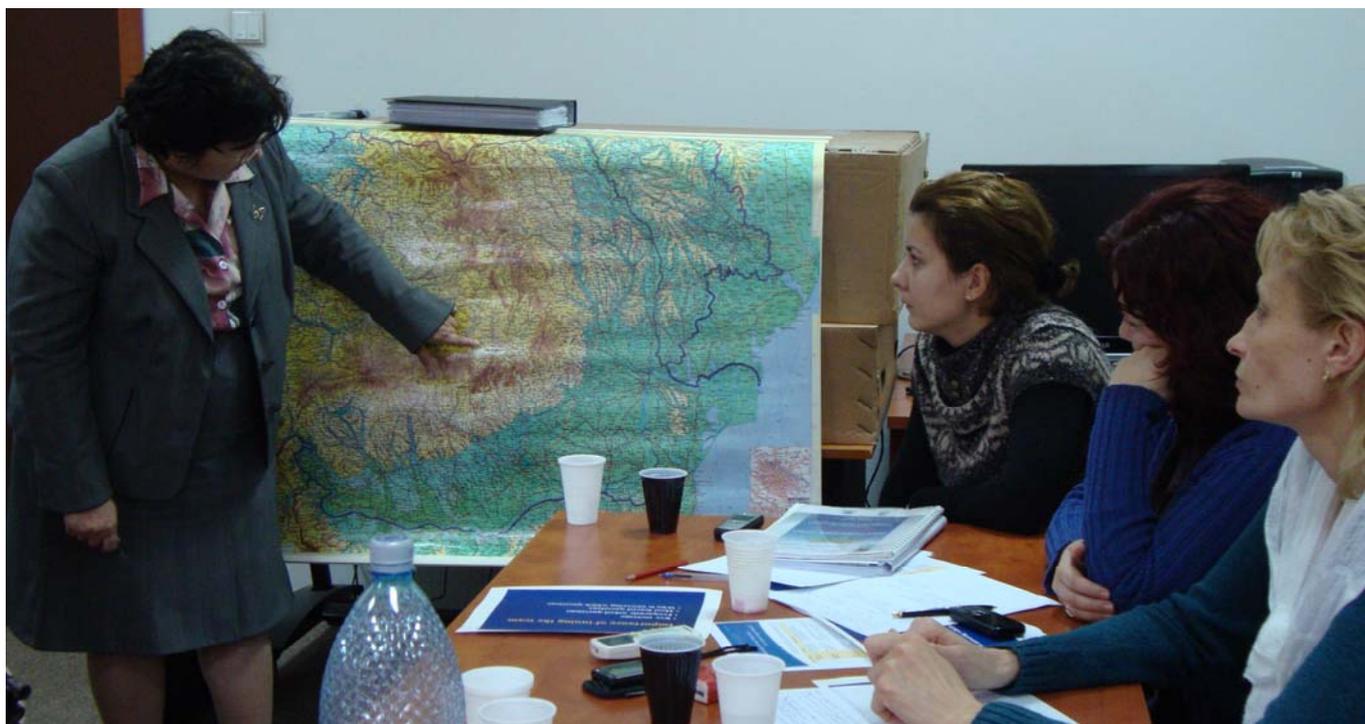
- Sistemele juridice se pot găsi în conflict cu sistemele tradiționale, ceea ce poate provoca confuzie în legătură cu drepturile și responsabilitățile fiecăruia. Prin urmare, participarea publicului ar trebui adaptată contextului cultural, politic, economic;

- Participarea publicului ar trebui să fie documentată public de către un organism independent;
- Organul de decizie ar trebui să țină seama de rezultatul participării publicului;
- Trebuie făcute accesibile publicului notificări prompte privind decizia luată, dând publicității textul deciziei, precum și motivele și considerațiile care au stat la baza acestuia; și
- Nu trebuie ignorate obiecțiile formulate la adresa procesului de participare a publicului; dimpotrivă, trebuie să se țină seama de astfel de obiecții (a se vedea tabelul de mai jos).

<i>1. Este prea devreme, încă nu am primit o</i>	Participarea timpurie a publicului va contribui la evitarea zvonurilor și la consolidarea încrederii
<i>2. Va dura și va costa prea mult</i>	Costurile neimplicării publicului pot fi chiar mai mari, în timp ce beneficiile pe termen lung ale implicării publicului sunt în general mai mari decât efectul prelungirii etapei de luare a deciziilor
<i>3. Aceasta va provoca opoziție, iar activiștii vor prelua inițiativa în</i>	Acest lucru se va întâmpla oricum, dar participarea publicului poate rezolva problemele înainte ca opoziția să le ridice
<i>4. Se vor face auzite doar vocile bunilor</i>	Concentrați-vă pe "minoritatea tăcută"
<i>5. Vom genera așteptări pe care nu le putem satisface</i>	Explicați foarte clar care puncte au fost deja adoptate și care probleme fac necesară participarea publicului. A promite ca vei acționa asupra unor decizii care nu pot fi modificate, va conduce la subminarea încrederii publicului
<i>6. Comunitatea locală nu va înțelege problemele în discuție</i>	Vor înțelege dacă păstrați un ton simplu al explicațiilor. Localnicii au o mai bună înțelegere a propriilor împrejurimi; Tehnicienii vorbesc teoretic, localnicii vorbesc practic

Suprapuneri între EIM și ESM

Uniunea Europeană a admis că pot exista situații în care atât EIM cât și ESM sunt obligatorii în virtutea aceluiași scop. Acest lucru poate interveni mai cu seamă în acele situații în care un proiect (supus procedurii EIM) necesită o modificare înainte de a putea continua. În general, se va recomanda ca evaluarea preponderent strategică a opțiunilor de amplasare să fie combinată cu o evaluare mai detaliată a efectelor punerii în aplicare a proiectului. Este important să se anticipeze această suprapunere și să se ia în considerare includerea unei prevederi pentru efectuarea de proceduri paralele și combinate, care să întrunească atât cerințele EIM cât și cele ESM, incluzând cerința ca procedura de participare a publicului să se desfășoare o singură dată.



Pregătirea dezbaterilor publice privind noua autostradă dintre Sibiu și Pitești (noiembrie 2009)

3 Procesul de participare a publicului în șase pași

În general, un proces de participare a publicului poate fi împărțit în șase pași. Fiecare dintre aceștia este descris în tabelul de la pagina. Acest tabel poate fi utilizat și ca listă de verificare, deoarece el prezintă o structură completă a procesului la care se poate apela în etapa de planificare a acestui proces. În plus, tabelul delimitează obiectivele și probleme cheie corespunzătoare fiecărui pas.

Pasul 1: descrierea proiectului

Scopul acestui pas este de a obține o înțelegere clară a proiectului, astfel încât procesul de participare a publicului să poată fi adaptat caracteristicilor specifice ale proiectului. Este un pas important, dar nicidecum unul ușor.

Începeți prin a organiza câteva întâlniri cu echipa responsabilă de proiect, în încercarea de a clarifica câteva aspecte.

În primul rând, încercați să stabiliți ce tip de informații căutați să obțineți din partea publicului. Doriți ca membrii publicului să formuleze sugestii? Sau doriți ca aceștia să vă comunice opinia lor în legătură cu proiectului propus?

În al doilea rând, încercați să stabiliți care va fi impactul real al proiectului propus. Ne putem imagina că impactul unui proiect de construcție a unui nou aeroport în vecinătatea unei zone rezidențiale este foarte ridicat. Vor fi afectate multe persoane, astfel încât reacția publicului va fi probabil negativă. Pe de altă parte, dacă proiectul are în vedere amenajarea unui pod pietonal care să traverseze un drum aglomerat, impactul ar putea fi redus, iar reacțiile pozitive.

În final, pe parcursul acestui pas, este util să se ia în considerare diverse tipuri de factori implicați de la care se așteaptă reacții. De exemplu, câte grupuri de factori implicați va trebui să aveți în vedere? Revenind la exemplul anterior al construcției unui nou aeroport, este probabil ca acest proiect să afecteze mulți factori implicați: autorități guvernamentale și regionale, consiliile locale, civilii, călătorii, categoriile preocupate de protecția mediului, observatorii de păsări și alții. În cazul podului pietonal, probabil că singurii factori implicați vor fi unii locuitori care ar putea fi afectați pe durata lucrărilor de construcție.

În măsura posibilităților, echipa responsabilă de proiect ar trebui să efectueze o vizită în zona proiectului pentru a obține informații corecte asupra situației locale.

În concluzie, motivul care stă la baza acestui pas este: doriți să fiți pregătiți și doriți să puteți anticipa. Vor fi sute de reacții negative și pline de nervozitate sau doar câteva idei bune? Astfel, dacă va exista o clară înțelegere a proiectului, procesul de participare a publicului poate fi adaptat caracteristicilor proiectului în cauză.

Pasul 2: înștiințarea publicului

Dacă un proiect nu este anunțat – de pildă, proiectul de amenajare a unui nou drum sau de adâncire a unui curs navigabil – nimeni nu va ști despre proiect și nimeni nu va participa. Obiectivul înștiințării este acela de a informa și activa publicul într-o formă corespunzătoare.

Câteva aspecte de luat în considerare pe parcursul acestui al doilea pas, sunt: cum poate fi accesat publicul cel mai bine? De exemplu, prin publicarea unui anunț în ziarul local; prin postarea de afișe în anumite stații de tren sau autobuz; prin răspândirea de broșuri pe stradă; sau prin trimiterea unei scrisori adresate personal fiecărui factor implicat.

Într-un stadiu ulterior, este important să se ia în considerare cu grijă mesajul ca atare și tonul acestuia. Se poate alege un ton formal sau poate, unul mai puțin formal, iar în unele cazuri, o anumită doză de umor va putea să provoace oarecum publicul pentru a întreprinde o acțiune și pentru a participa.

Indiferent ce metodă se alege, trebuie furnizate informații clare despre:

- Care este de fapt, scopul proiectului (o scurtă descriere a proiectului);
- Cum ar trebui să participe publicul (pentru a formula idei noi sau și pentru a exprima opinii?); și
- Care sunt condițiile de participare (din punct de vedere al termenelor și al modalității concrete de participare).

➔ *SFAT: includeți în anunț o hartă a zonei proiectului. Aceasta va fi de natură să ofere publicului o descriere mai clară a proiectului.*

Pasul 3: Depunerea documentației

Cerând publicului să participe, acestuia trebuie să i se furnizeze informații clare și transparente despre proiect și despre procedura de participare a publicului. Aceste informații pot fi difuzate prin intermediul primăriilor, pot fi publicate pe internet sau se poate indica un număr de telefon la care publicul să poată apela pentru mai multe informații.

Unele probleme cheie ale acestui pas sunt:

- Ce tipuri de documentație sunt cele mai adecvate pentru informarea publicului?; și
- Care este conținutul concret al materialelor informative puse la dispoziția publicului?

Documentele oficiale pot fi foarte detaliate și dificil de înțeles. În astfel de cazuri, se poate elabora o broșură ușor accesibilă care să fie inclusă în pachetul informațional, pe lângă documentele oficiale. O astfel de broșură poate conține un sumar al proiectului, invitația de participare a publicului și explicații privind procedurile și termenele de desfășurare.

➔ *SFAT: verificați dacă documentele trimise către primării sunt într-adevăr puse la dispoziția publicului.*

Pasul 4: dezbateră publică

Acest al patrulea pas se referă la întâlnirea cu publicul, adică cetățenii afectați de proiect. De multe ori, dezbateră publică reprezintă prima oportunitate de a întâlni publicul față-în-față. În capitolele 4 și 5 sunt date câteva indicații practice privind organizarea dezbaterilor publice și modalitățile de comunicare pe parcursul unor astfel de întâlniri.

Pasul 5: receptarea comentariilor din partea publicului

Diverse grupuri sociale preferă metode de participare diferite. Tinerii preferă să trimită comentariile prin internet; alți oameni ar putea să prefere o dezbatere publică sau să trimită o scrisoare către minister pentru a-și exprima opiniile. Provocarea o constituie să se ofere o varietate de metode pentru a avea acces la categorii cât mai diverse de auditori.

Pasul 6: sintetizarea comentariilor și răspunsurilor

Obiectivul acestui ultim pas este de a crea o vedere de ansamblu asupra rezultatelor procesului de participare, de a comunica aceste rezultate și de a descrie etapele următoare ale proiectului. În cazul proiectelor mari și dificile, vor fi trimise probabil numeroase comentarii, fiind necesar un efort considerabil pentru a le sintetiza corespunzător.

În primul rând, după primirea comentariilor, numele și adresele persoanelor care le-au trimis trebuie înregistrate în vederea confirmării de primire.

În al doilea rând, toate reacțiile trebuie citite iar pe baza lor, trebuie redactat câte un sumar pentru fiecare temă. În acest fel, va fi posibilă înțelegerea principalelor teme de discuție. Când toate comentariile vor fi grupate tematic, se poate pregăti o reacție, fie sub forma unui răspuns, fie sub cea a unei declarații. Redactând un răspuns comun pentru fiecare temă și alăturând apoi toate răspunsurile laolaltă, se poate redacta un așa numit "document de răspuns".

Acest document poate fi trimis prin poștă tuturor participanților sau poate fi pus la dispoziția publicului la sediul primăriilor sau prin internet. O parte a acestui document va informa publicul în privința următoarelor etape ale proiectului. Conținutul acestei părți poate va putea varia de la informarea publicului asupra schimbărilor care se vor opera asupra proiectului ca urmare a sugestiilor făcute, până la punerea în temă asupra următoarelor momente importante ale procesului decizional al proiectului.

➔ *SFAT: redactați documentul de răspuns într-un limbaj accesibil.*

Cei șase pași ai procesului de participare a publicului

Pas	Activitate	Obiectiv	Probleme cheie
1.	Descrierea proiectului	Adaptarea procesului de consultare public la specificul proiectului	<ul style="list-style-type: none"> – Ce informații despre proiect se pot utiliza? – Care este impactul proiectului asupra populației? – Din cine este alcătuit publicul?
2.	Înștiințarea publicului	Informarea și activarea corespunzătoare a publicului	<ul style="list-style-type: none"> – Care sunt cele mai bune căi prin care vă puteți adresa publicului? – Ce doriți ca să cunoască publicul în urma înștiințării? – Ce doriți să facă publicul în urma înștiințării?
3.	Depunerea documentației	Difuzarea informațiilor în condiții de transparență și deschidere pentru a da publicului posibilitatea să participe	<ul style="list-style-type: none"> – Care documente sunt puse la dispoziția publicului? – Care este cea mai potrivită cale de a depune documentația? – Ce puteți face pentru ca informația să fie asimilată de public?
4.	Dezbaterea publică	Se oferă publicului ocazia de a obține informații și de a formula comentarii în mod direct	<ul style="list-style-type: none"> – Ce vă propuneți să obțineți pe parcursul întâlnirii informative? – Care este cea mai bună cale de a organiza întâlnirea informativă luând în considerare nivelul de reticență a participanților? – Ce tipuri de informație sunt necesare publicului, luând în considerare problemele și posibilitățile sale?
5.	Receptarea comentariilor din partea publicului	Se oferă publicului posibilitatea de a împărtăși activ ideile și/sau viziunile sale	<ul style="list-style-type: none"> – Care sunt modalitățile prin care publicul poate da glas opiniilor/comentariilor sale? – Cum puteți stimula participarea publicului? – Cum puteți sprijini persoanele care doresc să ia parte la dezbateri?
6.	Sintetizarea comentariilor și răspunsurilor	Obținerea unei vederi de ansamblu asupra rezultatelor întâlnirii, comunicarea răspunsurilor și a acțiunilor care vor fi întreprinse în continuare	<ul style="list-style-type: none"> – Ce tip de sinteză a rezultatelor doriți să obțineți? – În ce mod facilitați procesul de comunicare a răspunsurilor? – Cum prezentați publicului sinteza rezultatelor și a răspunsurilor, cum informați publicul în privința acțiunilor care vor fi întreprinse în continuare?

- Citate din activitatea de teren -

"O informare adecvată și o participare activă a publicului conferă un plus de încredere în deciziile luate de autorități."

DI. Octavian Pătrașcu, director
Direcția Autorizări și Legislație Orizontală, ANPM

"Participarea publicului nu înseamnă 'cedarea la oricare solicitări'. Acest proces implică luarea în considerare a intereselor celorlalți și rezolvarea lor într-o manieră dreaptă și rezonabilă."

DI. Niels Bijlsma, consultant
Centrul de Sondare Publică, Olanda

"Fiecare persoană trebuie să știe că are dreptul de a participa la luarea deciziilor legate de mediul în care trăiește și obligația de a acționa pentru protejarea acestuia."

D-na. Irina Popa, consilier
ANPM

"Participarea cu o atitudine deschisă și onestă, cu respect față de alte opinii (opozante) și cu decizii transparente conduce la o relație durabilă și bună cu părțile implicate și la reducerea substanțială a procedurilor legale. Din acest motiv, participarea publicului reprezintă un factor hotărâtor al unei societăți civile funcționale."

DI. Victor Coenen, Specialist în domeniul participării publicului, Olanda

4 Pregătirea dezbaterilor publice

Când este vorba de dezbateri publice, nu există nimic similar noțiunii de a fi prea pregătit. Întotdeauna se vor pune întrebări sau se pot crea situații ori întreruperi la care nu v-ați așteptat (pe deplin). Astfel, o pregătire riguroasă și detaliată poate fi extrem de utilă în mărirea capacității dvs. de a răspunde cu convingere și credibilitate. O regulă de aur pentru procesul de participare a publicului este: *"indiferent cât de neplăcut va fi mesajul transmis, asigurați-vă că organizarea este impecabilă."*

Din acest motiv, este de o importanță capitală organizarea unei întâlniri cu echipa care va participa la dezbateri, deoarece o astfel de întâlnire va da ocazia pregătirii de detaliu a echipei și discutării unor probleme privind particularitățile proiectului.

4.1 Probleme organizatorice

Structura dezbaterii publice

Stabiliți statutul dezbaterii publice: va avea rolul de a informa sau de a lua oficial în considerare opinia participanților (consultare publică)? Asigurați-vă că publicul este conștient de acest statut.

Decideți asupra modului în care va fi prezentată informația. Se pot alege fie una sau mai multe prezentări, sau se poate opta pentru o formă diferită de tipul unui 'târg de informații'.

Stabiliți cine va sta la prezidiu. Nu folosiți mai mult de trei persoane, cu specialiști situați în auditoriu, capabili să asigure sprijin în cazul în care va fi necesar. În plus, cădeți de acord asupra persoanei care va prezida dezbateri. Această persoană va modera discuțiile, va deschide și va închide lucrările.

Pentru a vă asigura că participanții înțeleg și își reamintesc cele mai importante informații transmise pe parcursul dezbaterii publice, ar putea fi utilă redactarea unei broșuri care să includă informațiile cheie, schema de desfășurare în timp a întregii proceduri, precum și detaliile de contact.

Decideți dacă textele pentru broșuri sau dacă alte materiale informaționale

vor trebui pregătite în avans. Aceste materiale pot fi difuzate la sfârșitul dezbaterii publice sau puse la dispoziție prin intermediul primăriilor sau prin paginile de internet ale consiliilor locale sau autorităților competente. Asigurați-vă că angajații primăriei sunt conștienți de disponibilitatea acestor broșuri.

Asigurați-vă că dezbaterile sunt conduse de un președinte independent. Astfel, veți preveni interacțiunea negativă a titularului de proiect cu participanții la dezbateri.

Înregistrați lucrările dezbaterii publice pe bandă audio și sintetizați-le într-un raport.

Data și locul desfășurării

Când stabiliți una sau mai multe date de desfășurare ale dezbaterilor publice, țineți cont de sărbătorile legale, de evenimente locale sau sportive importante. Selectarea locului de desfășurare va ține seama de grupul de participanți, asigurându-se că locul respectiv este accesibil, cu suficiente locuri de parcare.

Faceți o rezervare a localului în care se va desfășura dezbateri, facilitând participarea numărului estimat de persoane. Așezați cu grijă mesele și scaunele, având în vedere să nu existe o prea mare distanță între specialiști și public. Aceasta va permite dezbaterii să fie mai ușor de gestionat și să aibă un caracter mai puțin distant.

Stabiliți ce tehnică logistică vă este necesară (calculator portabil, video-proiector, retro-proiector) și verificați din timp buna funcționare a echipamentului.

Bufet

Stabiliți din timp și faceți aranjamentele corespunzătoare în ceea ce privește bufetul, planificați pauzele pentru a servi băuturi (nealcoolice). Stabiliți clar, în avans, dacă bufetul va fi oferit de organizatori sau dacă participanții vor trebui să plătească pentru consumație.

Invitații

Difuzati o scrisoare de invitație în care să se descrie obiectivele întâlnirii, data, ora și locul desfășurării. În plus, se pot trimite scrisori de invitație către:

- Persoanele direct afectate de planuri sau de proiect;
- Organizațiile implicate sau grupurile interesate;
- Locuitorii din zona inclusă în proiect; și
- Presă.

Este de preferat ca anunțul să fie publicat, iar invitațiile să fie trimise cu cel puțin 14 zile în avans.

Exemplu de program

- Deschidere și cuvânt de bun venit rostit de către președintele de ședință, cu prezentarea statutului și scopurilor întâlnirii
- O scurtă prezentare a planurilor sau proiectului: din ce constă procedura? Ce pot aștepta membrii publicului într-un anumit stadiu al proiectului?
- Pauză (cu posibilitatea de a pune întrebări)
- Răspuns la întrebări, cu alocarea spațiului pentru noi întrebări
- Participanții la dezbateri pot să-și exprime oficial reacțiile

4.2 Conținutul dezbaterii publice

Pe lângă problemele organizatorice este important ca echipa să se întâlnească înainte de dezbateri pentru a stabili în detaliu reacția membrilor echipei în raport cu conținutul întâlnirii și pentru a discuta următoarele probleme.

Mesajul cheie

Mesajul cheie se referă la cele mai esențiale informații privitoare la proiect și la procesul de desfășurare al acestuia. Această informație va fi redată cu claritate tuturor participanților pe parcursul dezbaterii publice. Mesajul cheie poate consta din câteva aspecte care să acopere atât conținutul cât și procesul de desfășurare a proiectului. Din acest motiv, este necesar să stabiliți cu precizie

mesajul (mesajele) cheie împreună cu echipa, în cadrul unei întâlniri pregătitoare.

Participanții trebuie să asimileze un volum considerabil de informații pe durata unei dezbateri publice. Astfel, după cum s/a menționat anterior, pentru a se asigura că participanții înțeleg 'mesajul cheie', este util să se redacteze un scurt sumar care să conțină acest mesaj, precum și schema de desfășurare în timp a proiectului, care să ofer o viziune clară asupra etapelor care vor urma. Dacă este posibil, menționați un număr de telefon sau o adresă de email la care participanții să poată apela pentru mai multe informații.

În cadrul unei întâlniri pregătitoare pentru dezbaterea publică privind construcția autostrăzii dintre Sibiu și Pitești, au fost identificate următoarele mesaje cheie:

- *Se va face clară importanța economică și socială a autostrăzii. În mod specific, va fi menționată îmbunătățirea siguranței traficului.*
- *Prin construcția autostrăzii vor fi afectate anumite resurse naturale, dar acest lucru va fi evitat oriunde va fi cu putință.*
- *Coridorul autostrăzii este deja stabilit, dar detaliile de amplasare se află încă în stadiul de a fi definitive. Publicul este invitat să-și exprime părerile în acest sens.*
- *Toți deținătorii de proprietăți ale căror imobile vor fi demolate în vederea construcției noii autostrăzi, vor primi despăgubiri fie sub forma unei noi proprietăți, fie în formă bănească. Cuantumul exact al despăgubirii va fi negociat de la caz la caz, în virtutea legii de utilitate publică.*
- *Dacă membrii publicului doresc să facă sugestii sau să pună întrebări, acestea pot fi formulate oral, în timpul dezbaterii publice, sau în scris, până la data de 18 decembrie. Răspunsurile la toate sugestiile și întrebările formulate, vor fi reunite într-un document care va fi pus la dispoziția publicului. Membrii publicului care au de pus întrebări privitoare la situația lor personală vor primi și un răspuns scris, adresat personal, la întrebările și sugestiile*

Întrebări frecvente

Întrebările frecvente sunt acelea la care ne putem aștepta cu maximum de probabilitate, pe durata unei dezbateri publice. Discutarea în avans a acestor întrebări oferă oportunitatea de a stabili eventuale răspunsuri. Acordul asupra acestor răspunsuri înainte de dezbateră publică garantează faptul că toți membrii echipei vor fi împărtăși aceeași părere, iar improvizația – care ar putea duce la situații haotice – va fi evitată în mare măsură.

Primul pas în identificarea întrebărilor frecvente este acela de a stabili grupurile de factori implicați de la care se așteaptă astfel de întrebări în timpul dezbaterii. Întrebările frecvente pot fi identificate pentru grup, urmând să se stabilească și să se accepte răspunsurile corespunzătoare.



Dezbateră publică privind construcția autostrăzii dintre Sibiu și Pitești (decembrie 2009)

Întrebările cele temute

Întrebările cele mai temute se referă la problemele de maximă sensibilitate, cum ar fi acelea bazate pe 'informații din culise' privind proiectul, probleme pe care ați prefera să nu le aduceți în discuție în cadrul dezbaterii publice. Deoarece răspunsul la astfel de probleme sensibile este dificil, va fi important să se discute în amănunțime și în avans răspunsurile, cu scopul de a evita improvizațiile în timpul ședinței.

Cine va răspunde și la ce întrebări?

Stabiliți care specialist va răspunde unui anumit tip de întrebări. Realizarea timpurie a unui acord pe această temă va fi de natură să evite confuzia în timpul dezbaterii publice când mai mulți membri ai echipei vor simți nevoia să răspundă sau când nimeni nu se va simți responsabil să răspundă.

În timpul unei întâlniri pregătitoare pentru dezbaterile publice referitoare la adâncirea și lărgirea șenalului navigabil al Dunării, au fost identificate între altele, următoarele grupuri de factori implicați și întrebări specifice:

ONG-uri preocupate de protecția mediului

- *Ce studii de teren au fost efectuate? Câte? De către cine? În ce perioadă a anului?*
- *Cum vor fi protejate locurile de cuibărit ale păsărilor pe timpul lucrărilor de construcție?*

Locuitori din zonă

- *Se vor face exproprieri ca urmare a proiectului? Dacă da, care vor fi compensațiile?*
- *Va afecta proiectul condițiile de pescuit?*

Autorități locale

- *Va avea proiectul vreun efect asupra riscurilor de inundație?*
- *Vor fi folosite drumurile locale pentru transportul materialelor de construcție? Dacă da, cine va suporta pagubele pricinuite drumurilor?*

Autorități ale țărilor riverane

- *Se va mări sau va scădea rata de sedimentare?*

Companii navale

- *Pe durata construcțiilor vor fi stabilite rute ocolitoare? Cum vor fi informați navigatorii asupra acestora?*
- *Se vor percepe taxe suplimentare ca urmare a proiectului?*

5 Comunicarea pe parcursul dezbaterilor

Informațiile oferite în cele de mai jos urmăresc îmbunătățirea unei comunicări eficiente și reale, în timpul unei întâlniri publice. Sugestiile date pot ajuta în situațiile în care este necesară deplasarea dezbaterilor de la un nivel emoțional la unul rațional. Aceste sugestii nu sunt menite să manipuleze auditoriul, ci să crească șansele unui dialog constructiv. Luând în serios publicul, vor exista șanse mai bune ca proiectul să câștige în credibilitate și să poată fi implementat cu succes.

Instrumentele de bază ale comunicării cu participanții pot fi împărțite în trei categorii: cunoștințele, prezentarea și interacțiunea.

5.1 Cunoștințele

Pe lângă cunoștințele privind proiectul sau planul aflat în discuție, cele de ordin geografic sau de altă natură sunt de o importanță vitală. "Cunoașterea înseamnă putere" – se spune. Cunoașterea 'priorităților locale specifice' vă va spori credibilitatea ca specialist în fața publicului prezent la întâlnire.

5.2 Prezentarea

Atitudinea non-verbală

Fiți conștienți de faptul că 70% din modul în care audiența vă percepe, provine din comportamentul non-verbal. Din acest motiv, ascultați cu atenție și în mod activ, înclinați-vă înainte și dați din cap afirmativ, ca semn că vă ascultați interlocutorul. Acestea sunt unanim considerate ca semnalând interesul pentru o discuție. În plus, încercați să evitați convorbirile telefonice și discuțiile între membrii prezidiului cât timp vorbește o altă persoană.

Fiți deschiși și onești

Fiți cât mai deschiși în legătură cu proiectul, cu planurile aferente, cu intențiile acestuia. Faptul de a fi deschis, de a nu avea nimic de ascuns și de a vorbi liber va fi recunoscut de public, ceea ce vă va spori credibilitatea și încrederea în sine.

Utilitatea funcțională a tehnicii de prezentare

Prezentați proiectul cât mai concis cu putință deoarece participanții nu se vor putea concentra asupra unei prezentări un timp prea îndelungat. Dacă un slide PowerPoint conține prea mult text, participanții nu vor face altceva decât să citească, fără a mai da atenție vorbitorului. De aceea, este de preferat să se evite textele lungi, folosindu-se în schimb, figuri, diagrame clare și câte un scurt sumar pe fiecare slide.

Tehnologia actuală permite elaborarea unor imagini deosebit de atractive pentru public. Cu toate acestea utilizarea exagerată a unor astfel de tehnici ar transforma audierea într-o acțiune de publicitate, iar publicul ar privi-o ca atare. Ajustați opțiunile existente nevoilor concrete ale prezentării.

Echilibrul

Nu puneți prea mult accentul pe promovarea proiectului aflat în discuție: fiți deschiși și în privința dezavantajelor. Ați putea chiar să începeți cu descrierea dezavantajelor. Aceasta v-ar conferi credibilitate în fața unui public care va remarca voința dvs. de a recunoaște și părțile mai puțin bune ale proiectului. Participanții vor fi astfel mai înclinați să vă creadă când veți vorbi despre beneficiile proiectului.

Prioritățile locale specifice

Deseori, un proiect este elaborat ținând cont de obiective și interese regionale. În prezentările și în discuțiile pe care le susțineți, trebuie să fiți conștient de faptul că cei mai mulți oameni vor avea în vedere doar anumite priorități locale specifice, deoarece acestea îi afectează în mod direct. Nu omiteți să puneți accentul asupra efectelor și problemelor de ordin local pe care le ridică proiectul prezentat.

Nivelul de comunicare

Acest nivel trebuie să fie întotdeauna compatibil cu cel audienței. În general, nivelul de educație al audienței este supraestimat, iar prezentările sunt elaborate într-o formă prea complicată. Pentru a fi siguri, abordați un nivel mai scăzut decât cel pe care vi l-ați propus, asigurându-vă astfel că va fi înțeles de către toți cei prezenți.

5.3 Interacțiunea

Cu toate că cel mai adesea veți comunica doar cu câte o singură persoană din public, veți fi urmărit de întreaga audiență. Comunicarea de la persoană la persoană cu unul dintre participanți va avea un impact și asupra opiniei publicului în ansamblul său, asupra proiectului pe care îl prezentați. Tratând cu respect persoana respectivă și problemele de ordin emoțional pe care le ridică, veți transmite de fapt că arătați respect întregii audiențe și opiniilor exprimate de aceasta.

Prezența unui public numeros pare să nu constituie un context favorabil abordării unor probleme sensibile. Când se discută probleme dificile și/sau sensibile, oamenii au tendința să se apropie de interlocutor și să folosească o voce coborâtă. Pentru a face față unor distanțe mai mari, oamenii vor trebui să ridice vocea, acest lucru fiind stimulat și de faptul că cei mai mulți sunt emoționați când trebuie să vorbească la o adunare publică. Contracurarea acestor distanțe și crearea condițiilor pentru o discuție liniștită și apropiată vor din acest motiv de o importanță vitală. Țineți seama de acest lucru când faceți aranjamentul meselor și scaunelor la locul de desfășurare a dezbaterii publice.

În plus, unul dintre moderatori se va putea deplasa către o persoană din public, cu un microfon portabil, creând astfel o apropiere între interlocutori. Și dumneavoastră ca specialist, de undeva din spatele mesei de prezidiu, va trebui să vă folosiți abilitățile de comunicare pentru a contracara aceste distanțe. Câteva sfaturi utile sunt date în continuare.

Arătați respect în comunicare

Nu există întrebări stupide, ci doar răspunsuri stupide. Tratați întrebările cu seriozitate. Publicul vă urmărește.

Deși anumite intervenții din partea publicului pot fi mai puțin "elegante", cea mai bună alternativă la îndemâna dumneavoastră este să păstrați o atitudine politicoasă. În cazul unor manifestări emoționale extreme, este de dorit să fiți categoric (ceea ce nu înseamnă agresiv). O atitudine categorică va fi de natură să stabilească limite clare ale discuției, fără a deranja interlocutorul.

Un exemplu de răspuns categoric ar putea fi:

"Domnule, dacă veți continua să țipați și să întrerupeți, nu voi putea să explic aspectele care stau la baza acestui proiect și pe care – sunt convins – cei prezenți ar dori să le cunoască. Din acest motiv, aș dori să vă rog să-mi permiteți să închei răspunsul meu."

Dacă întreruperile continuă:

"Domnule, insist să termin răspunsul. Fiți atât de amabil încât să-mi permiteți acest lucru."

Calmați situațiile emoționale

Este inutil să comunicați la un nivel rațional când oamenii sunt stăpâniți de nervozitate. Aveți în vedere în primul rând aceste emoții și apoi reveniți la nivelul rațional de discuție (explicarea proiectului de pildă, constituie un astfel de nivel rațional). Ținând cont de aceste emoții, veți arăta că nu vă sunt indiferente.

Exemplu:

"Domnule, înțeleg faptul că riscurile implicate de construcția acestei noi fabrici vă îngrijorează. Sunt conștient că astfel de fabrici au avut o proastă reputație și îmi dau seama că aceasta poate genera grave îngrijorări. Înțeleg acest lucru...."

După o pauză în timpul căreia priviți persoana respectivă:

"...dar permiteți-mi să explic cum avem intenția să tratăm aceste probleme care vă preocupă..."

Cea mai frecventă eroare este aceea că specialiștii nu acordă suficient timp acestor aspecte emoționale, preocupându-se prea mult de laturile raționale ale comunicării. Adesea, se consideră că a ține cont de aceste emoții sau îngrijorări reprezintă mai degrabă un semn de slăbiciune sau o ocazie de a stimula astfel de manifestări (nelegitime). De fapt, lucrurile pot sta complet altfel dacă reușiți să fiți sensibil, încurajator și calm în același timp. Manifestându-vă înțelegerea dați un semnal puternic că percepeți pe deplin simțămintele publicului. Discutând aceste aspecte emoționale înainte de a discuta faptul că proiectul conține factori de siguranță relevanți, mesajul pe care îl transmiteți va fi mult mai puternic și mai bine receptat.

Emoțiile exprimate de către public pot fi contracarate eficient prin punerea unor contra-întrebări. Oricare întrebare deschisă, ne-emoțională va funcționa în astfel de situații. Dacă oamenii sunt obligați să-și răspundă singuri la întrebări, sunt obligați să gândească. Este destul de dificil să gândești și să țipi în același timp.

Exemple de astfel de contra-întrebări:

- *"Ați putea să-mi explicați de ce anume vă temeți cel mai mult?"*
- *"Unde anume locuiți?"*
- *"De când locuiește familia dumneavoastră acolo?"*

Manifestați respect prin angajamente

Publicul solicită adesea angajamente, promisiuni și/sau garanții. Cu toate acestea, astfel de angajamente sunt greu de asumat, iar publicul va percepe ca pe o lipsă de respect la adresa propriilor interese. Există însă mereu o 'opțiune de desfășurare' care poate fi luată în considerare.

Puteți întotdeauna să promiteți *că veți lua în considerare* o sugestie, *că veți discuta* într-un stadiu ulterior o anumită alternativă, *că veți întâlni* o persoană sau un grup și *că veți discuta* mai în detaliu despre ceva anume. Astfel, arătați că vă pasă și că vă interesează, nepromițând altceva decât o 'desfășurare'. Raportarea către persoana sau către persoanele implicate asupra deznodământului acestei desfășurări este însă de o importanță vitală: faceți ceea ce ați promis.

Recunoașteți greșelile și sensibilitățile

Dacă ceva a funcționat necorespunzător și toată lumea este conștientă de acest lucru, admiteți pur-și-simplu acest lucru. Nu încercați să ocoliți adevăruri deja cunoscute în mod public; credibilitatea dumneavoastră va fi serios zdruncinată. În plus, veți fi considerat un mincinos dacă procedați astfel, iar credibilitatea proiectului va avea mult de suferit. Dacă intrați în domeniul unor probleme sensibile, recunoașteți faptul că persoanele sunt îndreptățite la o opinie, dar faceți acest lucru într-o manieră neutră.

Exemplu:

"Da, sunt conștient de o anumită părere împărtășită de public conform căreia proiectul se bazează pe unele presupuneri greșite."

Păstrați-vă demnitatea

Arătați respect de sine și păstrați-vă demnitatea. Acestea sunt semne ale siguranței de sine.

Luați o pauză

Dacă nervozitatea escaladează prea mult și comunicarea devine imposibilă, luați o pauză. Invitați participanții la o răcoritoare și la un repaus de 15 minute. Discutați individual cu cei mai vehemenți opozanți și explicați-le că ceilalți participanți din sală ar dori și ei să afle rațiunile care stau la baza proiectului. Creați-vă un spațiu pentru a explica. Continuați după pauză, dar nu ezitați să opriți audierea publică dacă apare o nouă situație de întrerupere a comunicării. Reveniți altă dată dacă este necesar.

În cele mai multe cazuri astfel de 'cartonașe galbene' sau 'cartonașe roșii' sunt suficiente pentru a da posibilitatea reluării discuțiilor.

Umorul

Umorul reprezintă un instrument foarte eficient de relaxare a publicului, dar și un factor de pericol. Oamenii pot fi ușor ofențați de anumite glume care se referă la intervențiile sau opiniile lor. Dacă faceți o glumă, e bine ca aceasta să fie făcută cu grijă, o singură dată și de preferat, despre dumneavoastră.

Aplanarea conflictelor

Conflictele de natură profesională, dezacordurile raționale sau puternic emoționale, schimburile (verbale) agresive sunt inevitabile. Micile conflicte pot fi aplanate cu ajutorul tehnicilor descrise anterior: mențineți conversația la un nivel coborât, arătați respect și înțelegere, fiți categoric când situația o cere. Dacă nervozitatea crește, va fi greu să se controleze discuția: țineți în primul rând seama de factorii emoționali după care treceți la un nivel mai rațional. Câteva tehnici utile în abordarea unui grad crescut de nervozitate care intervine în discuții, sunt redată în cele ce urmează.

Reținere și demnitate

Nu ridicați vocea, stăpâniți-vă furia și expuneți o siguranță de sine controlată, chiar și în timpul unor episoade mai turbulente din cadrul discuțiilor. Fiți conștienți de limbajul gesturilor. Urmăriți să reprezentați calmul și rațiunea, fiind necesar să interveniți în momentul în care audiența se pierde în discuții marcate de nervozitate. Suspendați ședința pentru câteva minute când nervozitatea atinge cote prea înalte; utilizați răgazul creat pentru a discuta separat cu persoanele cele mai turbulente.

Admiteți existența unor emoții

Furia și mâhnirea vă pot îngreuna misiunea de specialist menită să prezinte puncte de vedere raționale. Nu evitați însă factorii emoționali în drumul dumneavoastră către o discuție rațională: țineți seama în primul rând de factorul emoțional care marchează un anumit vorbitor. Rețineți că atâta timp cât nivelul de nervozitate rămâne ridicat, nu mai poate fi vorba de o discuție la obiect. Încercați să faceți o punte către un comportament mai rațional, dar dând întâietate, respectând și înțelegând factorii emoționali.

Deviere și recapitulare

În momentele în care stăpânește nervozitatea puteți întrerupe această stare printr-o simplă întrebare. O persoană obligată să conceapă un răspuns va ieși din starea emoțională, fie și pentru un minut. Aceasta dă posibilitatea de a conduce discuția către o direcție mai rațională.

Utilizați tehnica recapitulării când nervozitatea atinge un nivel foarte înalt: faceți un sumar și repetați cele discutate, fără a adăuga elemente noi. Nealimentând starea emoțională, aceasta se va calma. După aceasta reluați dialogul.

- Citate din activitatea de teren -

"Participarea publicului în procesul decizional sprijină autoritățile în luarea deciziilor astfel încât acestea să fie benefice atât publicului local cât și altor factori interesați."

D-na Cristina Cuc, Consilier Afaceri Europene
Direcția Generală Infrastructură și Transport Naval
Ministerul Transporturilor și Infrastructurii

"Strânsa colaborare cu comunitățile și organizațiile locale constituie un element cheie pentru succesul unui proiect."

D-na. Liliana Mara, evaluator
S.C. TRANSPROIECT S.A.

"Un raport EIA [sau SEA] corespunzător nu este un proces științific cu date de intrare sociale, ci mai degrabă un proces social cu date de intrare științifice"

DI. Rob Verheem, director adjunct
Comisia Olandeză pentru Evaluarea Mediului

"Participarea publicului reprezintă un pas important în dezvoltarea economico-socială a unei comunități în raport cu protecția sănătății și a mediului înconjurător"

Dna. Cecilia Eva Laszlo, consilier
ANPM

"Participarea publicului poate fi o reușită numai dacă titularul de proiect manifestă voință și investește timp în planificarea acestui proces."

*Dezvoltarea unei relații
cu factorii implicați cere timp!"*

DI. Rik Kleinjans, director
Ameco Environmental Services, Olanda

5.4 Arhetipuri

În cadrul consultărilor publice se pot observa anumite modele în tipologiile persoanelor care iau cuvântul, pun întrebări sau ridică obiecții. În cazul proiectelor controversate vor exista întotdeauna persoane stăpânite de o anumită nervozitate care vor ridica vocea sau vor exprima diverse plângeri. Adesea, un purtător de cuvânt al unui grup local de interese ia cuvântul în numele întregii audiențe.

Aceste două arhetipuri (pe lângă cele alte patru de care ne vom ocupa în continuare) au propriile motive și priorități care le determină să participe la o adunare publică și care caracterizează nivelul lor de comunicare. Astfel, dacă puteți identifica aceste arhetipuri și dacă le puteți înțelege motivele, veți putea să adaptați modul de comunicare în mod corespunzător bazându-ne pe o mai bună înțelegere a priorităților și motivelor acestora.

În acest capitol vom descrie șase arhetipuri, motivațiile lor și modul în care acestea vă percep ca expert. Vom da de asemenea sugestii privind îmbunătățirea comunicării cu aceste persoane.

Arhetipul 1: Investigatorul

Cea mai 'neutră' variantă prezentă în public o reprezintă Investigatorul. Acesta va pune întrebări obiective izvorâte dintr-un interes autentic. Un Investigator nu este, de regulă, prea sensibil la starea generală a audienței deoarece are propria motivație intrinsecă de a participa la adunare și de a pune întrebări. Vă va percepe ca pe un specialist de la care poate obține informații noi și interesante. Dacă tratați cu seriozitate întrebările sale și îi răspundeți corespunzător, va rezulta o interacțiune neutră și/sau plăcută.

Publicul va avea la rândul său o atitudine neutră-pozitivă față de Investigator care, adesea, pune întrebări legate de subiecte care pot interesa și pe alții.

Ce trebuie să faceți:

- Dați răspunsuri adevărate, solid argumentate

- Când starea de nervozitate este foarte accentuată în rândul altor membri ai publicului: alocați un timp pentru a răspunde la întrebarea Investigatorului pentru a calma situația

Ce nu trebuie să faceți:

- Să nu îi luați în serios întrebările

Arhetipul 2: Creierul

Creierul dorește să fie recunoscut ca adevăratul specialist: întrebările sale reprezintă adesea, un mijloc de a demonstra opinii care pot fi destul de excentrice. Întrebările nu sunt mereu clare, fiind prezentate cu lungi introduceri, devieri și întorsături. Creierul vă percepe ca pe un intelectual cel mult de nivelul său, dar cel mai adesea este în dezacord cu dumneavoastră pe baza a ceea ce consideră ca fiind cunoștințe superioare din partea sa. Creierul se folosește de întrunire ca de o platformă pentru expunerea propriilor idei și pentru a obține recunoaștere ca specialist. Fiți politicoși cu Creierul. Adesea, este util să-l întrebați-l dacă puteți să-l întâlniți după întrunire pentru a discuta problemele mai în detaliu.

Publicul îl va sprijini uneori pe Creier, dar adesea, acest sprijin încetează dacă se dovedește a fi un personaj prea excentric sau dacă explicațiile sale durează prea mult.

Ce trebuie să faceți:

- Fiți politicoși, manifestați-vă interesul
- Recunoașteți-i și respectați-i cunoștințele
- Solicitați-i discuții suplimentare după întrunire

Ce nu trebuie să faceți:

- Să permiteți ca discuția să treneze prea mult
- Să-l ridiculați pe el sau opiniile sale

Arhetipul 3: Adevăratul Specialist

Adevăratul Specialist nu pune bază pe aspectele teoretice ale subiectului, el a devenit expert prin practică. Întrebările sale sunt adesea declarații prezentate cu o supraabundență de detalii menite să sublinieze faptul că posedă adevărate cunoștințe de expert. Veți prezentat ca un specialist "pe hârtie", astfel încât Adevăratul Specialist este înclinat să nu vă ia în serios. El va respinge fățiș opinia dumneavoastră, creând astfel dificultăți în comunicare. Adevăratul Specialist dorește recunoașterea cunoștințelor sale.

Publicul îl poate privi ca pe o persoană care știe într-adevăr despre ce este vorba (mai cu seamă când dumneavoastră, ca specialist, nu puteți furniza un nivel egal de cunoștințe de detaliu), furnizându-i astfel sprijin și motivație. Riscați să pierdeți sprijinul publicului dacă Adevăratul Specialist nu este de acord cu dumneavoastră. Puteți preveni acest lucru printr-o pregătire temeinică: mergeți în zona respectivă, puneți-vă la punct cu prioritățile locale. În cadrul întâlnirii va fi important să creați o legătură între teorie și practică.

Ce trebuie să faceți:

- Să vă pregătiți temeinic; să aveți o bună cunoaștere a zonei
- Răspundeți la obiect, cereți informații suplimentare, realizați o conexiune cu interlocutorul

Ce nu trebuie să faceți:

- Să ignorați cunoștințele practice
- Să lansați atacuri directe

Arhetipul 4: Vecinul Supărat

Vecinul Supărat întrevade o violare directă a intereselor proprii și își exprimă vehement dezacordul. Întrebările sale sunt adesea lungi monologuri emoționale exprimând furie și nemulțumire, putând conduce către revendicarea unor compensări (financiare). Stresul provocat de necesitatea de a vorbi în public poate de asemenea să contribuie la un discurs emoțional și irațional din partea sa. În plus, în astfel de situații se manifestă adesea efectul NIMBY (Not In My Back Yard – Nu mă privește ce este în curtea altuia).

Participanții pot simpatiza cu Vecinul Supărat, ca fiind ‘unul dintre ai lor’, având aceleași nevoi și interese. În calitate de specialist, veți fi perceput ca un reprezentant al unei organizații în care nu se poate avea încredere, venită la adunare pentru a manipula publicul în direcția adoptării propriului punct de vedere privind proiectul aflat în discuție.

Este important să țineți seama de factorii emoționali, dar să rămâneți calm și demn. Mențineți cât mai deschise canalele de comunicare, fiți politicoși și amabil. Dacă starea de nervozitate se amplifică, puteți folosi tehnica recapitulării.

Ce trebuie să faceți:

- Calmați persoanele stresate din sală: încercați să faceți oamenii să se simtă confortabil
- Păstrați-vă controlul și fiți politicoși
- Lăsați spațiu pentru manifestarea factorilor emoționali, țineți seama de aceștia
- Utilizați tehnica ‘recapitulării’ când nervozitatea se amplifică

Ce nu trebuie să faceți:

- Să pierdeți controlul, verbal sau de altă natură
- Să încercați să minimizați factorii emoționali
- Să acceptați comportamentul grosolan sau insultele

Arhetipul 5: Șeful

De regulă, Șeful este un personaj politic local sau reprezentant al unui grup local de acțiune. Pune întrebări nu pentru a genera răspunsuri ci pentru a arăta că reprezintă publicul și pentru a primi sprijin din partea acestuia. Audierile pe teme controversate tind să producă cel puțin un Șef, adesea deprins să vorbească în public și familiarizat atât cu tehnicile dezbaterilor cât și cu cele de acțiune: atragerea atenției presei în avantajul său, provocarea de întreruperi.

Pentru public, Șeful este o persoană care le vorbește pe aceeași limbă și care îi reprezintă. Joacă adesea un rol mai mult politic; se adresează administrației prin intermediul dumneavoastră ca specialist. Riscul implicat este acela că discuția se transformă într-o arenă politică, Șeful creându-vă următoarea dilemă: ar trebui să-i creditați platforma sau nu? Dacă puteți să aflați înainte care îi sunt prioritățile, ați putea să cădeți de acord cu el asupra spațiului pe care i-l puteți aloca fără ca problemele politice să acapareze întreaga scenă.

Ce trebuie să faceți:

- Încercați să vorbiți cu Șeful înainte de întrunire
- Identificați la ce anume vă puteți aștepta, mai ales din punct de vedere al unor posibile întreruperi, și încercați să cădeți de acord asupra tipurilor de acțiune și a timpului alocat pentru acestea
- Stabiliți înainte dacă îi veți credita cu o platformă (și un public)
- Luați în considerare o relaționare proprie cu Șeful

Ce nu trebuie să faceți:

- Să pierdeți controlul întrunirii, lăsându-l pe Șef să domine discuțiile, permițându-i o platformă prea largă
- Să creați o platformă politică implicându-vă în discutarea tuturor problemelor pe care le ridică

Arhetipul 6: Cârțița

Cârțița este o persoană care deține informații importante privind proiectul și pe care le va folosi în timpul audierii. Adesea, este vorba de cineva care a lucrat pentru autoritățile sau organizațiile implicate. Prezența cuiva care să aducă în discuție informații de natură a nu fi făcute publice, poate fi foarte dezavantajos, mai ales în ceea ce privește credibilitatea. Astfel de intervenții vă vor știrbi integritatea în fața publicului.

Pentru a reduce efectele puteți încerca să fiți cât mai onest cu putință; dacă puteți adăuga în public ceva la informațiile furnizate de Cârțiță, vă veți recâștiga încrederea publicului. În cazul în care Cârțița reușește totuși să dezvăluie un document delicat și/sau care poate aduce prejudicii, nu se mai

poate face mare lucru în acest stadiu. Deschiderea și onestitatea pot ajuta la evitarea acestui tip de probleme.

Ce trebuie să faceți:

- Să fiți sincer și deschis
- Notați întrebarea cu seriozitate, atenuați conținutul dacă este posibil

Ce nu trebuie să faceți:

- Să evitați întrebarea



Dezbateri publice privind construcția unei autostrăzi între Sibiu și Pitești (decembrie 2009)

Autori

De la dezbateră publică la dialogul nemijlocit cu oamenii: îmbunătățirea consultării publice în cadrul procedurilor SEA și EIA aplicate în România

Cadrul legal Scurte programe interguvernamentale G2G

Din partea Guvernului Olandei

Public Inquiry Centre
www.centrumpp.nl



Din partea Guvernului României

Ministerul Mediului
www.mmediu.ro
Agenția Națională pentru Protecția Mediului (ANPM)
www.anpm.ro
Ministerul Transporturilor și Infrastructurii / Direcția Generală
Infrastructură și Transport Naval
www.mt.ro
Compania Națională pentru Autostrăzi și Drumuri Naționale
www.cnadnr.ro



Organizații de implementare

Netherlands Commission for
Environmental Assessment
www.eia.nl



Ameco Environmental Services
www.ameco-ut.nl



Organizația finanțatoare

NL EVD International / Netherlands Ministry of Economic Affairs
www.evd.nl/business



© Ameco Environmental Services – 2010



