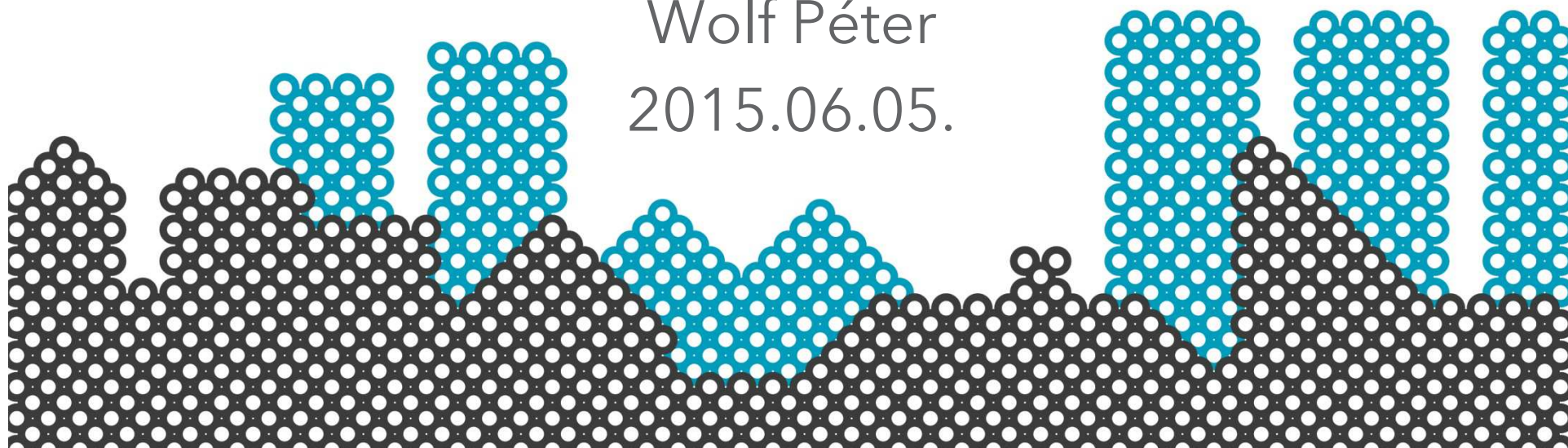


Kapcsolattartás önkormányzatokkal

Magyar Kerékpárosklub
Összetekerünk! projekt

Wolf Péter
2015.06.05.



Bemutakozás

- Wolf Péter
- Nem lobbista, nem kommunikációs szakember, egyszeri mérnök és önkéntes aktivista 😊
- 2006 vége óta MK közlekedési munkacsoport
- 2009-2011 között MK iroda
 - EU-s projektek
 - Kerékpárparkolás: elsősorban kerékpárparkolók telepítése a Főváros és a kerületi önkormányzatok területein
- Azóta is: MK Dél-Buda
 - Itt is elsősorban műszaki témákban kapcsolattartás az Önkormányzattal (Újbuda, XI. ker.)
 - Kerékpárparkolók
 - Egyirányú utcák kétirányú megnyitása kerékpáros forgalom számára

Témák

- Levelezés, bemutatkozó levél
- Fogadóórák, lakossági fórumok
- Rendezvények, meghívás
- Személyes kapcsolatok
- Találkozók, események, megbeszélések
- Tárgyalástechnika és kommunikáció - kerékpáros aktivista szemmel



Bemutató levél

- ... és egyéb levelezés
- MK-s formátum: fejléc, betűtípus
- Megszólításra figyelni: pontos beosztás, osztály/részleg, úr/asszony
- A lényeg az elején, 1-2 határozott, lényegre törő mondatban (+ esetleg a végén megerősítésként megismételve)
- Utána se legyen terjengős, a szöveg legyen tördelt, áttekinthető (külön funkciójú bekezdések)
- Aláírás: TSZ és MK vezetője

Levelezés még

- Helyesírás-ellenőrző (MS Word, Open Office) sokat segít (legalább az elütésekben).
- A leveleket olyasvalaki írja, aki jó ebben, jól fogalmaz („hivatali/hivatalos nyelv”!), jó a helyesírása.
- De legalábbis ilyen ember nézze át a véglegesítés előtt.
- A szedett-vedett írásbeli fellépés a „hözöngő civilszervezet” előítéletet erősíti – korrekt írott megjelenéssel azonban lebontható.
- Alakuljon ki erre munkamenet a TSZ-ben.

Fogadóóra, fórum

- Polgármesteri, képviselői fogadóóra
- Konkrét dologhoz köthető (lakossági) fórum
- Véleménynyilvánításra megfelelő (esetenként a megjelenés kvázi „kötelező” a civil hitelességhez).
- Bemutatkozásra esetleg, érdemi előrelépésre nem igazán hatékony.
 - A fogadóórákat a politikusok hajlamosak nem komolyan venni, formalitásnak tekinteni (személyes tapasztalat, tisztelet a kivételnek).
 - A fórumokon túl sok vélemény hangzik el (és sokszor túl hevesen), az álláspontok csak keveset mozdulnak.

Rendezvények

- Saját vagy más szervezetekkel közös szervezésű: hívjuk meg rá az önkormányzat képviselőit.
- Hivatali kezdeményezésű: igyekezzünk ott lenni (érjük el, hogy meghívjanak, ha meghívásos).
- Sajtózható, ami a politikusok számára vonzó, ezt használjuk ki a meghíváskor.
- Kötetlenebb személyes beszélgetésre és ismerkedésre ad lehetőséget, további kapcsolattartás alapja lehet.

Meghívás

- Mindig hivatalosan *is*,
- de lehetőleg egyéb (informális, „ellenőrző” jellegű) úton *is*.
 - Kérdezzünk rá, hogy megkapták-e, olvasták-e.
 - Jön-e valaki, hányan, ki?
 - Telefonos beszélgetésben nehezebb kibújni a válaszadás alól.
 - Az írás viszont megmarad (már ha válaszolnak – épp ezért nem szeretnek annyira válaszolni 😊).
- Mindez az általános kapcsolattartásra is alkalmazható:
 - Az ügyfélszolgálaton hivatalosan benyújtott leveleket akár személyesen is odaadhatjuk annak, aki foglalkozni fog vele, ha tudjuk, ki az – de legalábbis kérdezzünk rá pár nap múlva, hogy eljutott-e hozzá.

- Ha már van, használjuk. Ha nincs, legyünk nyugodtak, ki fog épülni, ahogy visszük a dolgokat.
- Nem feltétlenül kell hozzá „protekció”: használjuk a hivatalok honlapján található elérhetőségeket, a legtöbb helyen van személyes, de legalábbis osztályok szerinti telefonszám és e-mail cím.
- Személyes kapcsolat nélkül nem igazán van felelőse a dolgoknak.
- Személyes kapcsolattal kialakul egyfajta felelősségi viszony, és hatékonyabbá tehető az ügyek előmenetele.

- Megjelenés
 - Legyünk pontosak, megfelelő öltözékben jelenjünk meg.
 - Ne menjünk tömegesen: vezető + adott téma szakértője.
 - Lehetőleg jelenjen meg az MK-arculat! Ha laza az esemény, akkor pl. MK-s póló. Ha nem, akkor MK-s kitűző - zakó hajtókáján is jól néz ki.
 - Különösen figyeljünk erre, ha a sajtó is jelen van.
- A megbeszélésekről szülessen emlékeztető
 - Az elején beszéljük meg, ki írja (ők vagy mi). Aki elvállalta, jegyzeteljen. (Ettől függetlenül mi mindig jegyzeteljük!)
 - Beszéljük meg, lehet-e publikus (lehetőleg legyen az).
 - Ha igen, tegyük közzé - a nyilvánosság és az átláthatóság erőt ad a dolgoknak.
 - Ha nem, rögzítsük, hogy kinek lehet megküldeni a jelenlévőkön kívül (lehet utólag is, de akkor kérdezzünk rá minden résztvevőnél).

Tárgyalástechnika

- ... józan paraszti ésszel
- *Előre* fogalmazzuk meg magunknak, hogy mi a *lényege* annak, amit el akarunk érni.
- A kompromisszum érdekében (lásd következő dia: másik fél észérvei) legyünk készek módosításokra – úgy persze, hogy a lényeg ne vesszen el.
- Nem kell ajtóstul rontani a házba, és mindent elsőre keresztülvinni:
 - Ne várjuk, hogy a gyökeresen máshogy gondolkodó (vagy „begyöpösödött”) másik fél egyetlen beszélgetéstől megváltozik.
 - Érjünk el kis lépéseket, és hagyjuk, hogy a kerékpározás „magáért beszéljen”.
 - A ténylegesen elért eredményeket később aztán mutassuk fel és hivatkozzunk rájuk: képezzék ezek az újabb eredmények alapját.

Még egy kis kommunikáció

- Tévhitek és előítéletek: számítsunk rájuk és készüljünk fel rájuk válaszokkal:
 - „Száz örült biciklista követeléseai kontra lakossági érdekek”: Nem *magunknak* akarunk valamit, hanem olyan javaslatot adunk, ami szerintünk *mindenkinek* pozitív változást hoz. Mutassunk rá, hogyan.
 - „Jó, majd ha ti is megálltok a pirosnál”: A kulturált közlekedésre nevelés nekünk is fontos témánk, de nem állunk közvetlen kapcsolatban minden kerékpárossal – inkább működünk együtt a hatékony kommunikációban!
 - Stb.
- Ne húzzuk fel magunkat, maradjunk higgadtak, soroljunk észérveket, de *fogadjuk is el*, ha ilyet hallunk.
- Ne általánosítsunk, ne bántsunk (meg) senkit, ne bélyegezzünk:
 - Egyrészt mert nem szép dolog.
 - Másrészt mert visszaüt, támadási felületet nyújt.
- Alapvetően legyünk diplomatikusak, ne érzelmek mentén kommunikáljunk.

A politikusok

Az előbb mondtam, hogy ne általánosítsunk, de a cél érdekében... 😊

A politikusok

- „mindenkinek jót akarnak”, pontosabban senkinek nem akarnak rosszat. Így könnyű pozitív választ kihúzni belőlük (nehogy megbántsák „a bringásokat”), de nehéz tényleges lépésekre bírni őket (nehogy megbántsák „a nem bringásokat”).
- Fontos nekik a megjelenés: adjunk erre lehetőséget! Rendezvény, esemény, sajtó, FB-poszt, stb.
- Tegyük ezt úgy, hogy mindig ügyeljünk a politikai függetlenségre! A politikust hivatali pozíciója, nem pedig pártja vagy szemlélete miatt szólítjuk meg. Épp ezért túlzásba se vigyük a dolgot.
- Cserébe kérjünk valamit, pl. vállalást, aláírt nyilatkozatot, lehetőleg utólag elővehető, hivatkozható formában.
- Könnyedén kibújnak a válaszadás, kötelezettség, ígéret stb. alól, úgyhogy pozitív hozzáállás esetén ne bízzuk el magunkat - de negatív esetén se keseredjünk el.

A hivatalnokok

Még egy kis általánosítás...

- Ha valami történik, az rajtuk múlik, ők a végrehajtó személyzet. Legyünk jóban velük. (Kedvességre gondolok, nem másra. 😊)
- Ha valamiben közös sikert értünk el, osszuk meg velük, hadd érezzék, hogy ez az ő munkájuk gyümölcse is. Ez a hosszú távú együttműködés alapja.
- A sokat emlegetett leterheltség, az „aktatologatás” és a felelősségvállalás hiánya valóban probléma - de minden hivatalban van olyan, akivel érdemben együtt lehet működni. Keressük meg!
- Keressük őket bátran személyes elérhetőségeiken. A személyes kapcsolattartás sokkal hatékonyabb a hivatalos leveleknél.

Csak pozitívan

- Hallgassuk meg a másik felet, értsük meg az álláspontját, és igyekezzünk arra reagálni.
- Fogjuk rövidre azt, hogy most mi rossz, miért rossz, ki miatt rossz – röviden, tényszerűen állapítsuk meg, mutassuk meg az összefüggéseit, de ne sopánkodjunk rajta. Arról beszéljünk, hogy hogyan lehet jobb, mit kell tenni érte, és mennyire jó is lesz akkor.
- Ha a másik fél sopánkodik, hagyjuk, hadd öntse ki a lelkét – de próbáljunk azért ennek gátat szabni, ügyeljünk a hatékonyságra, tereljük a dolgokat pozitív irányba.
- Mosolyogjunk.

Köszönöm a figyelmet!

