



Nacionalni demokratski institut

**PRIRUČNIK
o komunikaciji
odbornika
sa građanima**



This publication was made possible through support provided by the U.S. Agency for International Development (USAID) under the terms of Award No. 168-A-00-03-00104-00. The opinions expressed herein are those of the author(s) and do not necessarily reflect the views of the USAID.

Sadržaj

NDI u Bosni i Hercegovini	2
O Priručniku	2
UVOD	
Zašto raditi u izornoj jedinici?	3
POGLAVLJE I	
PRIPREMITE STRATEGIJU ZA VAŠE AKTIVNOSTI U IZBORNOJ JEDINICI	5
Neophodnost plana	5
POGLAVLJE II	
KOMUNIKACIJA I RAD U IZBORNOJ JEDINICI	8
Kancelarija i radno vrijeme	8
Javni sastanci	9
Koristiti poštu	11
Dokumentovanje povratne informacije	12
Mediji i publikacije	14
POGLAVLJE III	
RJEŠAVANJE PROBLEMA POJEDINAČNIH GRAĐANA	16
Rad na slučaju	16
ZAKLJUČAK	18

NDI u Bosni i Hercegovini

Nacionalni demokratski institut za međunarodne odnose osnovan je 1983. godine i neprofitabilna je organizacija koja radi na jačanju i širenju demokratije širom svijeta. Oslanjajući se na mrežu eksperata volontera, NDI pruža praktičnu podršku civilnim i političkim liderima promovišući demokratske vrijednosti, praksu i institucije.

U Bosni i Hercegovini NDI radi od 1996. godine. NDI radi sa partijama orijentisanim ka demokratskim principima i Dejtonskom mirovnom sporazumu. Saraduje sa partijama na svim nivoima, od centralnog do lokalnog. U Bosni i Hercegovini ima tri programa: program za razvoj političkih partija, program rada sa Parlamentom i program rada sa ženama.

O Priručniku

Ovaj Priručnik daje informacije o metodama koje odbornici mogu koristiti u komuniciranju sa građanima i pružanju usluga u svojoj opštini.

Priručnik je namijenjen odbornicima, posebno onim novoizabranim, kao i kolegama iz njihove političke partije.

Pripremljena poglavlja pružaju informacije o pristupima koje bi odbornici mogli uzeti u obzir. U nekim slučajevima, Priručnik možda govori o aktivnostima koje su već usvojene.

Priručnik je podijeljen u dio o strateškom planiranju, komuniciranju i dio o radu na pojedinačnom slučaju.

UVOD

Zašto raditi u izbornoj jedinici?

U mnogim demokratskim zemljama odbornici su otvorili svoje kancelarije u opštini iz koje dolaze, u kojima pružaju usluge svojim glasačima iz te opštine. Zašto oni to rade? Zašto oni misle da je taj posao važan?

- ***Stvara se veza između građana i odgovornih institucija***

Uključujući se u rješavanje lokalnih problema i pomažući građanima, Vi zapravo demonstrirate da parlamentarna demokratija ima praktičnu primjenu u životima običnih ljudi.

Slušajući mišljenje javnosti i vezivanjem problema sa onim što se radi u političkoj partiji kojoj pripadate i u opštini, stvarate politiku koja se gradi na osnovi istinskih ljudskih potreba.

- ***Predstavlja javni resurs***

Odbornici imaju moć da razmrse administrativni lavirint. Imaju ovlaštenja i resurse da dobiju odgovore, a imaju i pristup informacijama koje su često potpuno nedostupne građanima.

- ***Daje lice članu Parlamenta, političkoj partiji i Parlamentu***

Aktivno radeći u svojoj opštini, odbornik pokazuje da je demokratija sistem u kojem je liderima stalo do običnih ljudi i stvarnih problema, a ne samo apstraktna ideologija i daleka politika. Ovaj humanizirani pristup pomaže izgradnju većeg povjerenja u instituciju skupštine opštine i možete imati i dodatnu korist za svoju političku partiju.

Ovlaštenja koja imate kao odbornik su ograničena i nećete imati uspjeha baš svaki put kada Vas ljudi zamole za pomoć. Ali bolje je pokušati i ne uspjeti, nego uopšte ne pokušati. Građani znaju prepoznati dobru volju i napor koji ste uložili i zasigurno će cijeniti i sjećati se Vašeg pokušaja da im pomognete. Naravno, morate biti realni; ne pružajte lažne nade i očekivanja. Ne precjenjujte svoje mogućnosti.

- ***Potiče učešće građana***

Kada radite sa lokalnim zvaničnicima, nevladinim organizacijama i običnim građanima, Vi im dajete moć da poboljšaju život, kako sebi samim tako i svojoj zajednici. Povećavajući broj građana koji direktno preuzimaju odgovornost za svoju sudbinu, direktno se borite protiv apatije, te pomažete sprovođenju demokratije kroz politiku praktičnog rješavanja problema. Istovremeno gradite sebi osnovu, jer oni su Vaši potencijalni politički simpatizeri.

- ***Prepreke u pružanju usluga biračima svoje izborne jedinice***

Kao odbornik možda mislite na sljedeći način: “Lako je Amerikancima da pričaju o prednostima pružanja usluga biračima svoje izborne jedinice. Jedan senator u SAD-u ima na raspolaganju velika sredstva i dovoljno osoblja, a jedan odbornik u Bosni i Hercegovini, u pravom smislu riječi, uopšte nema novca na raspolaganju za svoje aktivnosti u izbornoj jedinici. “

Izazove specifične za Bosnu i Hercegovinu i njene odbornike teško je prevazići. Upravo zbog toga ovaj priručnik daje praktične pristupe i koncepte koje odbornici mogu koristiti da bi efikasno bili na usluzi svojim biračima.

- ***Prevazilaženje prepreka: konflikt lojalnosti - politička partija - izborna jedinica***

Mnogi odbornici vjeruju kako oni na prvom mjestu treba da izraze lojalnost prema svojoj političkoj partiji. Ali ovaj oblik lojalnosti ne mora da bude u suprotnosti sa aktivnostima na lokalnom nivou. U osnovi, pružanje usluga u izbornoj jedinici pruža šansu odborniku da uključi i svoju političku partiju kada se rješavaju lokalni problemi i zadovoljavaju lokalne potrebe. Isto tako, odbornik koji je aktivan na lokalnom nivou jača svoju partiju samim održavanjem veze sa građanima.

- ***Prevazilaženje prepreka: ograničena ili nikakva finansijska sredstva i osoblje***

Stvoriti profil aktivnog odbornika u svojoj opštini zahtijeva uvijek određenu sumu novca. Odbornici bi trebalo da pokušaju ostvariti uticaj na rukovodstvo Skupštine opštine u postupku pripreme budžeta kako bi se određena sredstva odvojila za njihov rad sa građanima, za osoblje koje im je neophodno, te za eventualne putne troškove. Odbornici bi trebalo da imaju podršku svojih političkih partija, opštinske administracije i nevladinih organizacija u komunikaciji sa građanima.

Iskustvo Nacionalnog demokratskog instituta u radu u drugim zemljama u regionu kaže da je najveća prepreka u radu sa izbornom jedinicom nedostatak vremena, a ne nedostatak osoblja ili opreme. Nedostatak vremena je jedna opšta prepreka sa kojom se susreću odbornici širom svijeta, uključujući SAD i zapadnu Evropu. Jedini način da odgovorite na ovu prepreku jeste da svoje vrijeme efikasno organizujete.

Građani i lokalni lideri često, ukoliko žele razriješiti neki problem, pogrešno vjeruju da je neophodno direktno razgovarati sa odbornikom, a ne sa nekim od njegovog osoblja. Ali efikasan odbornik zna da mora koristiti svoje osoblje kao svoje predstavnike s ciljem komunikacije sa što većim brojem ljudi i s ciljem odrađivanja što veće količine posla. Odbornik mora da izgradi povjerenje kod javnosti za svoje osoblje, ukoliko želi prevazići prepreku nedostatka vremena i resursa.

POGLAVLJE I

PRIPREMITE STRATEGIJU ZA VAŠE AKTIVNOSTI U IZBORNOJ JEDINICI

Neophodnost plana

Kao odbornik, već unaprijed znate da ne možete uraditi sve i za svakoga. Ne samo da su vaša ovlaštenja ograničena, nego je isti slučaj i sa Vašim vremenom i resursima. Čak i u SAD-u, gdje opštine imaju velika sredstva na raspolaganju, uvijek je premalo vremena i ostalih resursa da bi se sve uradilo.

S obzirom da su vrijeme i novac dragocjeni resursi, uspješan odbornik razvija strategiju na osnovu koje će odrediti svoje prioritete. Plan za najefikasniji rad u opštini zahtijeva od Vas da:

1. Definišete svoje konačne ciljeve
2. Odredite kratkoročnije ciljeve koji su u skladu sa Vašim konačnim ciljem
3. Odredite prioritete
4. Pripremite plan aktivnosti usklađen sa konačnim ciljem
5. Procjenjujete redovno Vaš plan

1. Definišite svoje konačne ciljeve

Uspješan odbornik uglavnom postavlja ograničeni broj ciljeva kada je u pitanju rad u izbornoj jedinici, a nakon toga određuje aktivnosti koje će ga do tog cilja i dovesti. Vaši konačni ciljevi treba da su u skladu sa glavnom politikom koja se vodi, te da na neki način reflektuju, u širem smislu, cijelu Vašu misiju koju imate za vrijeme mandata.

Konačni, dugoročni ciljevi, su mete ka kojima se krećete koristeći različite aktivnosti. Oni koji se bave strateškim planiranjem kažu da bi ti konačni ciljevi trebali biti zahtjevni, ambiciozni, ali istovremeno i ostvarivi. Ako do njega isuviše lako dođete, onda ste svoje vrijeme možda mogli efikasnije iskoristiti na postizanje nekih drugih, većih ciljeva.

Ali s druge strane, Vaš cilj ne smije biti takav da ga je nemoguće postići. Ako je primarni cilj otklanjanje zagađenja vazduha u Vašoj opštini, već ste unaprijed osuđeni na neuspjeh i razočarenje. Umjesto toga, možda biste mogli da se koncentrišete na smanjenje zagađenja u nekom određenom dijelu grada ili određenom industrijskom kompleksu.

Tipičan cilj za jednog odbornika mogao bi uključiti:

- Rad u interesu ljudi koji su Vas izabrali
- Rad u interesu marginalizovanih grupa građana
- Razvijanje veze sa potencijalnim biračima/simpatizerima
- Uspostavljanje stalnog odnosa sa lokalnim zvaničnicima
- Uspostavljanje veze sa specifičnim interesnim grupama u Vašoj opštini
- Postati zagovornik određene teme koja je važna za Vašu opštinu

Svi ovi ciljevi mogu biti privlačni, u nekim slučajevima mogu se i preklapati. Ali u svrhu planiranja, najbolje je odabrati dva ili tri da biste imali fokus kada su u pitanju aktivnosti u izornoj jedinici.

Mnogi odbornici su spoznali da je mnogo lakše doći do cilja ukoliko se udruže sa kolegama i ukoliko podijele odgovornosti u zajedničkoj izornoj jedinici.

2. Odredite kratkoročnije ciljeve koji su u skladu sa Vašim konačnim ciljem

Često ćete morati sprovesti niz aktivnosti ukoliko želite doći do svog cilja. Na primjer, možda ste odlučili da razvijete bolju saradnju sa velikom ruralnom populacijom u izolovanoj mjesnoj zajednici Vaše opštine. Da biste došli do tog cilja možda biste trebali isplanirati da održite javne sastanke, i to četiri puta u toku godine. Isto tako ćete možda odrediti da ćete telefonskim razgovorima održavati vezu sa predstavnikom te mjesne zajednice jednom mjesečno.

3. Odrediti prioritete

Jedan američki senator pokušavao je na početku svog mandata odgovoriti na sve pozivnice koje bi primio. Ali ubrzo je shvatio da iako je mislio da će sve ove aktivnosti služiti njegovom cilju, ipak je to bilo previše aktivnosti koje nisu ostavljale baš neki veliki uticaj. Danas je on mnogo pažljiviji u odabiru svojih prioriteta.

Strateško planiranje od Vas zahtijeva da se suočite sa teškim zadatkom stavljanja Vaših aktivnosti u listu prema prioritetima, što znači da ćete se morati odreći nekih zaista dobrih aktivnosti koje biste u nekom drugom slučaju sigurno preduzeli. Ponekad morate napustiti neke dobre ideje da biste se fokusirali na neke druge, u tom trenutku važnije aktivnosti. U nekom drugom trenutku, morate reći “ne” ljudima koji misle da je njihov sastanak ili aktivnost najznačajnija stvar na svijetu.

Prvi korak u određivanju prioriteta za svoje aktivnosti podrazumijeva pripremu redoslijeda važnosti Vaših ciljeva. Pretpostavimo da ste odredili dva osnovna cilja: 1) poboljšati odnose sa zabačenim ruralnim područjem i 2) poboljšati odnose sa malim preduzetnicima. Ukoliko se odlučite da je odnos sa ređuzetnicima ipak važniji, treba da odredite koje od aktivnosti vezanih za rad u ruralnom području mogu pričekati. Otkazite ih ili odložite njihovo sprovođenje. Ukoliko ste planirali posjetiti to područje jednom mjesečno, možda ćete morati reducirati aktivnosti i posjete vršiti četiri puta godišnje. Ali naravno, kada posjećujete taj region, postarajte se da to bude u trenutku koji će Vam omogućiti da učestvujete u mnogim aktivnostima i da porazgovarate sa što je većim brojem stanovnika.

Jedna politička partija u Kanadi savjetuje odbornicima da razmotre slijedeće smjernice kada uspostavljaju prioritete¹:

- a) Do koliko ćete glasača doprijeti svojim aktivnostima?
- b) Od kolikog je značaja ta aktivnost za zajednicu u kojoj ćete je održati?
- c) Koliko posla treba da se uradi? Da li Vam na raspolaganju stoje neophodna sredstva?
- d) Razmotrite negativne strane odbijanja pozivnice za neki događaj?

4. Razviti plan akcije orijentisan prema konačnom cilju

Zapisivanje planova na kalendar pomoći će Vam da sebi vizuelno prikažete koliko ste stvari odlučili odraditi i da li je to previše. To će Vam pokazati i da li su Vaše aktivnosti u skladu sa primarnim ciljevima. Ukoliko se Vaš raspored čini isuviše ambicioznim, otkazite ili pomjerite za kasnije neke od aktivnosti.

Počnite sa zapisivanjem u kalendar onih aktivnosti nad kojima imate kontrolu. Jednom kada ste u kalendar unijeli sve one događaje za koje ste se obavezali da ćete prisustvovati, Vi i Vaše osoblje možete početi sa planiranjem aktivnosti koje ćete sami organizovati.

Plan akcije bi trebao istaknuti krajnje rokove kada se aktivnosti moraju obaviti i osobe koje su odgovorne za implementaciju tih aktivnosti. Na primjer, ukoliko želite štampati neki bilten četiri puta godišnje, Vaše bi osoblje trebalo odrediti kada nacrt teksta mora biti spreman, kada se mora završiti sa pripremama za štampanje, i kada i kako će biti distribuiran.

5. Redovno pratite ostvarenje akcionog plana

Svaka tri mjeseca Vaše osoblje i Vi biste trebali prodiskutovati da li se plan akcije ostvaruje i da li se krećete ka cilju koji ste postavili. Da li ste uspjeli da implementirate aktivnosti koje ste prihvatili za sebe? Da li su aktivnosti koje ste obavili pomogle da postignete cilj? Možda ste planirali da aktivnostima doprete do populacije koja je nastanjena u izolovanom dijelu radeći sa predstavnicima iz te zajednice. Možda ste, ipak, otkrili da se ne možete osloniti na njih.

¹ New Democratic Party (NDP), Priručnik za rad sa izbornom jedinicom za provincijalni Parlament u Ontariju; Toronto, Kanada, 1990.

POGLAVLJE II

KOMUNIKACIJA I RAD U IZBORNOJ JEDINICI

1. Kancelarija i radno vrijeme

Možda ćete najveći dio svog vremena provesti u zgradi Skupštine opštine u Sarajevu ili Banjaluci, ali Vaša kancelarija je trajan simbol Vaše stalne brige o problemima koje imaju glasači. Ukoliko ste u mogućnosti imati asistenta, koji bi radio u Vašoj kancelariji i dočekivao birače, to bi bio prvi utisak koji biste ostavili na onoga ko u Vašu kancelariju dođe.

Veoma je važno zaposliti osobu koja ima sposobnost osnovnog razumijevanja zakonodavnog sistema, zakonodavnih i pravnih pitanja sa kojima će se svakodnevno susretati. Izaberite asistenta prijateljski raspoloženog, profesionalnog i punog energije.

Mnogi odbornici regrutuju svoje pomoćnike iz redova sopstvene političke partije iz finansijskih ili nekih drugih praktičnih razloga. Vjeruju da je činjenica da su izabrani sa liste te partije zapravo ono što im kaže da je za njih značajno da sa svojom partijom podijele i dobro i loše i to time što će i oni svoju kancelariju smjestiti u kancelarijama lokalnih odbora partije. S druge strane, neki odbornici podržavaju ideju o uspostavljanju odvojenih kancelarija. Oni vjeruju da je veoma važno odvojiti njihovu poziciju u okviru partije od posla koji obavljaju kao odbornici.

U skladu sa jednim istraživanjem koje je NDI sproveo među članovima jednog Parlamenta, otvorena kancelarija je u najvećem broju slučajeva metod uz pomoć kojeg se najčešće komunicira sa glasačima. U tom istraživanju se pokazalo da 82% parlamentaraca koristi kancelariju kao način da komunicira sa građanima. Nasuprot tome 40% koristi javne sastanke, 37% koristi medije, a 39% njih koristi poštu kao način komunikacije.

Radno vrijeme

Očigledno, Vaša kancelarija trebalo bi da je otvorena u sate kada je to za građane najpogodnije. Dok je većina kancelarija sa punim radnim vremenom otvorena od ponedjeljka do petka, od 9:00 ili 10:00 do 16:00 ili 17:00, Vi ipak možete uspostaviti radno vrijeme koje će se najbolje uklapati u Vaš raspored. Možete razmisliti o tome da kancelarija bude otvorena subotom uveče ili nedjeljom ujutru da biste izašli u susret onim građanima koji nisu u mogućnosti da kancelariju posjete tokom radnih dana.

Fleksibilnost je veoma važna. Neke kancelarije su spremne da zakažu sastanke izvan radnog vremena, ukoliko je to prikladnije za glasače.

Formalno zakazivanje sastanaka

Formalno zakazivanje sastanaka daje Vam mogućnost da:

- napravite neku vrstu rasporeda (imate intervale od 15 ili 30 min)
- imate kontrolu nad brojem ljudi koji čekaju na sastanak.

Otvorena kancelarija i to da Vam može doći bilo ko može značiti da:

- nema gubljenja vremena između sastanaka, posebno ako sastanak ne bude trajao planiranih 15 ili 30 minuta,
- morate ostati sve dok ne primite sve one koji na sastanak čekaju i koji žele sa Vama razgovarati.

Oglas u lokalnim novinama obavještava građane o lokaciji i broju telefona. Ali isto tako se može navesti i radno vrijeme.

Raspored

Vaša kancelarija može dobiti poziv od neke lokalne organizacije (NVO) koja Vas moli da na nekom njihovom događaju prisustvujete ili da se na njemu obratite gostima. Vaš bi asistent trebao da prikupi što više informacija o tom događaju:

- datum i mjesto
- priroda događaja
- šta se od Vas očekuje
- sponzor
- kontakt osoba.

Mala biblioteka

Možda biste mogli razmisliti o tome da u kancelariji imate malu biblioteku u kojoj biste imali na raspolaganju knjige vezane za polje na kojem radite:

- vodič kroz zakonodavne i izvršne institucije u BiH sa kontakt informacijama
- telefonski imenik za sve mjesne zajednice u opštini.

2. Javni sastanci

Na jednom javnom sastanku odbornik može komunicirati sa stotinama građana i dobiti uvid u to sa kojim se problemima oni suočavaju i koje se vrijednosti poštuju. Ova je informacija za Vas od vitalnog značaja. Pored toga, pojavljujući se pred grupom građana, pokazujete interes za njihove probleme i hrabrost da se suočite sa neprijateljski raspoloženim građanima.

Vaše pojavljivanje na javnom sastanku pomaže javnosti da izgradi povjerenje u instituciju Skupštine opštine, i može Vam dobro poslužiti u vrijeme izbora.

a) Planiranje javnog sastanka

Kada je riječ o planiranju javnih sastanaka i pripremi rasporeda potrebno je da razmislite o nekim osnovnim pitanjima:

Koliko, gdje?

Aktivni odbornik trebalo bi da uspostavi redovni raspored za javne sastanke, bar jednom mjesečno. Kada započnete sa strateškim planiranjem, pažnju prvo obratite na MZ u kojima već dugo niste bili. Planirajte da ih posjetite.

Posebna ili opšta tema?

Vi ste ti koji treba da odluči da li će se na tom sastanku razgovarati o nekoj posebnoj temi, odnosno da li će to biti fokusirani sastanak (neki posebna odluka na primjer), ili bi tema trebala biti opštija, kao što je ocjena posljednje sjednice Skupštine opštine.

Kako možete oglasiti sastanak?

Oglasite vrijeme i mjesto javnog sastanka na vrijeme. U SAD je često slučaj da kongresmen pošalje pismo svakom domaćinstvu koje živi u blizini mjesta na kojem će se održati sastanak. Iako ovo možda nije moguće u BiH, moguće je pripremiti plakate i polijepiti ih po naseljima, ili dati oglas u novine.

Vodite računa da su mediji obaviješteni o sastanku. Nakon što ste poslali obavještenje za medije, Vi ili Vaš asistent trebali biste pozvati novine i/ili televiziju i podsjetiti ih na događaj koji organizujete. Asistent bi novinare mogao obavijestiti o nekim ključnim temama koje će se najvjerojatnije razmatrati.

Možete li tražiti od lokalne nevladine organizacije da organizuje sastanak za Vas?

Kako sama organizacija sastanaka često zna biti vremenski zahtijevna, možete razmisliti o tome da zamolite neku nevladinu organizaciju da organizuje sastanak za Vas. Na primjer NVO "Centri civilnih inicijativa" su ti koji pokušavaju uspostaviti bolju komunikaciju na relaciji građani/birači – parlamentarci iz različitih političkih partija. Sve se zasniva na tom da oni planiraju događaj za Vas ili Vas uključuju u već unaprijed pripremljenu aktivnost.

b) Održavanje javnog sastanka

Odaberite moderatora

Ne vodite sami sastanak. Odaberite drugu osobu koja će obavljati taj tako važan zadatak. Moderator može biti neko iz Vaše stranke ili neko iz medija. Moderator bi trebao predstaviti temu na početku sastanka, objasniti pravila koja se tiču postavljanja pitanja i davanja odgovora, naglasiti vrijeme za koje se planira završetak sastanka. Osigurajte se i uvjerite da ste odabrali osobu koja može ostvariti kontrolu nad tokom sastanka, i koja ukoliko to bude potrebno može biti "opasan tip". To podrazumijeva situaciju u kojoj moderator prekida onog ko je nepristojan u publici ili previše priča. Isto tako pet minuta prije zatvaranja sastanka, moderator je taj koji podsjeća publiku

da će se sastanak uskoro završiti. Ovakvo obavještenje štiti odbornika od toga da bude viđen kao neko ko prekida druge, ili kao neko ko ne prihvata da je bilo još onih koji su željeli postaviti pitanje, iako se sastanak završio.

Uvodna riječ

U uvodnoj riječi bi trebalo da se ukratko i direktno osvrnete na temu sastanka. Na primjer, ukoliko ste pozvani kako biste pružili pregled posljednjeg zasijedanja Skupštine opštine, trebalo bi da se ograničite na tri osnovne teme. Svojim govorom treba da skrenete pažnju na to da ste se unaprijed pripremili i da znate sa kakvom publikom na tom sastanku komunicirate.

Spisak učesnika

Razmislite o tome da za vrijeme sastanka prosljedite list papira na koji će se potpisati svi učesnici. Tako biste mogli sakupiti korisne informacije, imena i adrese, koji Vam zasigurno mogu biti od pomoći u Vašem budućem radu. Na tom listu možete ostaviti prostora na kojem bi učesnici na sastanku mogli zapisati svoje komentare ili posebni interes za neko od pitanja. Ova se informacija sutra može pretvoriti u listu onih koji bi u budućnosti mogli biti Vaši potencijalni glasači.

Odvojite dovoljno vremena za pitanja i odgovore

Gledajte na javni sastanak kao na forum za dijalog. Gledajte sebe manje kao na onog ko drži govore, a više kao na nekoga ko je tu došao radi iskrenog razgovora. Ovdje su navedeni neki od prijedloga koji bi Vam mogli poslužiti u ovakvim situacijama.

- Ohrabrite ćutljive učesnike
- Izbjegavajte vođenje kampanje
- Budite spremni prihvatiti kritiku
- Povremeno nije loše odgovoriti i na pitanja koja se ne drže čvrsto teme. Ljudi često žele razgovarati o temama koje su irelevantne za Vašu dužnost odbornika. Zbog lokalne zajednice ponekad ne bi bilo loše da odgovorite i na takva pitanja.

3. Koristiti poštu

Političari u BiH najčešće ne šalju puno pisama biračima svoje izborne jedinice. Sa veoma ograničenim resursima zaista je i teško. Isto tako, često se čini da je lični kontakt ipak jedini, zaista efikasan način komunikacije sa ljudima, te i najbolji način da se neke aktivnosti odrade.

U svakom slučaju, odbornici mogu koristiti poštu da bi kontaktirali sa ljudima koje nemaju priliku vidjeti na ulici ili na političkim sastancima. Pismo daje priliku odborniku da iskaže da razumije birače i da iznese svoj stav o nekoj ključnoj temi. Isto tako, koncizno izražavanje stavova u pisanoj formi može biti veoma dobra podloga za buduće javne sastanke ili pojavljivanja na medijima.

Pisma treba da su jasna i precizna. Najefikasniji oblik pisane komunikacije nisu formalna i duga pisma, nego jednostavna, lična i kratka.

4. Dokumentovanje povratne informacije

Ispitivanje javnog mnijenja

Kao odbornik Vi ste predstavnik svih ljudi Vaše izborne jedinice. Da biste mogli efikasno predstavljati njihove interese, za veoma je važno da znate šta to misle građani opštine iz koje dolazite, šta je njihova najveća briga i šta oni misle o programima koje sprovode vladajuće institucije. Ponekad je mišljenje javnosti potrebno prikupiti na naučan i organizovaniji način, kroz ispitivanje javnog mnijenja.

Formalna ispitivanja Vam omogućuju da dobijete mnogo uporednih informacija u kratkom vremenskom periodu i reći će Vam da li su Vaši neformalni načini prikupljanja informacija dali prave podatke.

Istraživanje koje za Vas sprovede neko drugi mnogo je iskrenije i daje objektivnije odgovore na pitanja na koja bi Vama možda malo teže bilo dati odgovor. Pitanja kao što je: "Mislite li da odbornici obavljaju dobar posao?"

Ovdje su date kratke teze o tome šta bi trebalo da sadrži jedno kratko ispitivanje javnog mnijenja:

- Pitanja mogu biti otvorenog ili zatvorenog tipa. Pitanja zatvorenog tipa daje ispitaniku samo nekoliko opcija za odgovor. Na primjer pitanje zatvorenog tipa može izgledati ovako:

Šta mislite ko su Vaši najbolji predstavnici u Skupštini opštine?

- _____ Odbornici iz partije za koju sam glasao/la
- _____ Svi su odbornici iz partije za koju sam glasao/la
- _____ Svi odbornici predstavljaju opštinu u kojoj živim
- _____ Odbornici koji dolaze iz mog rodnog mjesta
- _____ Niko me u Skupštini opštine ne predstavlja
- _____ Nemam mišljenje
- _____ Nešto drugo

Pitanjima otvorenog tipa možete građane pitati na sljedeći način:

Šta mislite ko su Vaši najbolji predstavnici u Skupštini opštine?

Uopšteno gledajući lakše je pitati i procjenjivati odgovore pitanja zatvorenog tipa. Iako Vam pitanja otvorenog tipa mogu pružiti veoma interesante informacije o motivaciji građana, ne smijete ih imati previše. Dovoljno je da imate jedno ovakvo pitanje u istraživanju. Svaki odgovor je drugačiji i teško ih je procjenjivati.

- Pitanja treba da su jednostavna. Izbjegavajte birokratski jezik i duge rečenice. Nikada nemojte pretpostaviti da građani znaju o čemu ih Vi to pitate.
- Izbjegavajte pristrasna i pitanja koja navode osobu ka odgovoru. Vama treba ono što građani istinski misle, a ne ono kako biste Vi željeli da oni misle.

Jedno pristrasno pitanje moglo bi glasiti ovako:

Da li ste ljuti zbog neadekvatnih finansijskih sredstava koja su dodijeljena za ratne invalide?

Da _____ Ne _____

Umjesto toga mogli biste pitati:

Da li mislite da vlada dodjeljuje adekvatna finansijska sredstva za ratne invalide?

Da _____ Ne _____

- Opcije koje se nude kao odgovor treba da su jasne. Sve moguće opcije treba da su date u ponuđenim odgovorima. Ispitanik ima mogućnost da izabere samo jednu od ponuđenih opcija. Na primjer, loše pripremljeno pitanje moglo bi izgledati ovako:

Koliko često čitate dnevnu štampu?

_____ Svaki dan
 _____ Skoro svaki dan
 _____ 4-5 puta sedmično
 _____ Jednom sedmično
 _____ Jednom mjesečno

Kao što i sami vidite daju se vrlo slične opcije. Ispitanik bi mogao odgovoriti skoro svaki dan ili 4-5 puta sedmično. Isto tako ne postoji opcija koju bi izabrali oni koji uopšte ne čitaju novine.

Bolje bi bilo pitati?

Koliko često čitate dnevnu štampu?

_____ Svaki dan _____ Jednom mjesečno
 _____ 3-4 puta sedmično _____ Nikada
 _____ Jednom sedmično

Ispitivanje se može sprovesti tako da se pitanja daju ispitaniku da na njih sam odgovara ili onaj koji sprovodi ispitivanje može zapisivati odgovore pitajući građane. Ona ispitivanja koja predstavljaju neku vrstu intervjua daju najbolje rezultate, ali su ona vrlo skupa i veoma zahtijevna kada je u pitanju sprovođenje i analiza rezultata. Ukoliko se odlučite da distribuirate pisane upitnike, pobrinite se da su pitanja takva da građanima neće biti teško da na njih odgovore. Najbolje je da osoba koja dijeli upitnike sačeka da ispitanik popuni upitnik i da ga odmah pokupi. Ukoliko šaljete upitnik poštom, najbolje je da u istom pismu pošaljete i adresiranu kovertu sa

markicom kako bi građanima bilo što jednostavnije da Vam upitnik vrate na traženu adresu.

Građani žele znati razlog zbog kojeg se interesujete za njihovo mišljenje. Zato je najbolje da objavite rezultate svog istraživanja. Ovo će građanima pokazati da su uključeni u proces donošenja odluka.

5. Mediji i publikacije

Riječi koje se čuju iz Vaših usta najznačajniji su oblik publiciteta. Pojavljivanje Vašeg imena u novinama ili na TV-u poboljšaće status koji uživete u svojoj opštini. Prenosi ili izvještaji o aktivnostima i događajima koje ste organizovali ohrabriće i druge odbornike i povećati popularnost koju uživete u Vašoj političkoj partiji. Donatori i vladini zvaničnici uvijek se brže odazovu na poziv osobe čije je ime već od ranije poznato ili čije se ime u posljednje vrijeme često spominje na vijestima. Drugim riječima, kada u svojoj opštini uradite nešto što zaslužuje da se nađe na vijestima, u Vašem je interesu da se pobrinete da to tako i bude.

Kada radite sa novinarima onda na umu morate imati dvije stvari. Kao prvo, ne očekujte da novinari dođu Vama. Uporno morate tragati za njima i pozivati ih, te ih redovno izvještavati o svojim aktivnostima. Novinari su ljudska bića – oni svoj posao žele obaviti uz najmanji mogući napor, i upravo zbog toga učinite da pokrivanje Vaših aktivnosti bude za njih što lakši posao. Kao drugo, nije sve što uradite vrijedno vijesti. Ne očekujte od novinara da pokriju svaki javni sastanak koji imate ili da budu zainteresovani za svaki projekat koji pokrenete. Budite selektivni kada pišete obavještenje za štampu ili kada pozivate novinare u izbornu jedinicu. Pokrivanje tražite samo za one događaje koji su zaista vrijedni da budu na vijestima. Kao treće, nije sve što novinari zabilježe ili zapišu ono što će biti konačna verzija njihovog izvještaja ili priloga. Novinari imaju svoje šefove koji moraju da odluče koja je priča zanimljivija između mnoštva priča koje dobiju u toku dana. Nikada se ne ljutite na novinare koji je pratio Vašu aktivnost ukoliko se na kraju to na vijestima ili u novinama ne pojavi.

a) Dnevni izvještaji i bilteni

Bilteni i dnevni izvještaji predstavljaju najčešće korišteni format publikacija. Ne pripremaju se na nekoliko strana, ne elaboriraju se. Jednostavni su za pripremu jer je pripremaju jednostavnim jezikom. U svakom slučaju, bolje je pripremiti publikaciju koja je jednostavna za čitanje, koja se češće i redovnije izdaje, nego pripremiti lijepo izgledajuću publikaciju na mnogo strana (možda i nejasnu) koja će se izdavati jednom godišnje. Bilteni i dnevni izvještaji su način koji Vam daje priliku da iznesete mišljenje građana Vaše izborne jedinice. Pobrinite se da u ove publikacije uvrstite i rezultate istraživanja koje se eventualno odlučite sprovesti.

b) Publikacije na temu

Još jedna vrsta publikacija jeste ona koja se izdaje na neku temu. Ukoliko ste bili aktivni na tematiku koja se tiče demobilisanih boraca, na primjer, možete pripremiti dokument od jedne strane u kome ćete govoriti o aktivnostima koje Vi ili Vaša partija sprovodite kada je su u pitanju prava boraca ili status koji ta tematika ima u Skupštini opštine.

c) Obavještenje za štampu

Dobar način da se privuče pažnja slobodnih medija jeste da se pripremi obavještenje za štampu. Ono se može iskoristi ako se želi dati obavijest o nekom događaju koji će se održati ili ako se pažnja želi skrenuti na neki lični uspjeh. Obavještenja za štampu treba da su kratka (oko jedne strane), koncizna po svom sadržaju i treba da se tiču neke teme za koju bi publika mogla biti zainteresovana. Prije nego se odlučite poslati obavještenje za štampu trebalo bi da razmislite o nekoliko faktora koji mogu uticati na šansu da li će ono što želite reći zaista i dobiti medijsku pažnju.

1. Obavještenje za štampu mora biti poslano na vrijeme. Malo je vjerovatno da će neka medijska kuća objaviti informaciju o nekom događaju koji se održao prije neke dvije sedmice. Isto tako, pobrinite se da obavještenje ne pošaljete prerano, tako da oni koji su ga primili mogu zaboraviti da su ga ikada i dobili.
2. Koristite se jednostavnim jezikom. Citati su veoma korisni, posebno kada je riječ o štampi i televiziji.
3. Recite nešto što zavređuje da bude vijest. Ukoliko naviknete novinare da od Vas dobijaju obavještenja o događajima koji i nisu tako interesantni za javnost, rizikujete da izgubite pažnju i da se na taj način dovedete u situaciju da oni sljedeći put možda neće ni pogledati obavještenje koje im pošaljete.
4. Ograničite obavještenja na jednu stranicu na kojoj se sumiraju osnovne teze ili tematika, te se govori o značaju onoga što se događa.
5. Ukoliko ste u mogućnosti, obezbijedite medijima fotografije (dobrog kvaliteta) koje ste snimili za vrijeme događaja, ili im obezbijedite listu ljudi za koje očekujete da će prisustvovati događaju, kao i vrijeme, mjesto i prirodu događaja koji će biti održan. Mnoge novinare će zanimati da objave Vašu priču ukoliko dobiju i sliku uz obavještenje.
6. Pratite obavještenje koje ste poslali. Pozovite one kojima ste obavještenje poslali i provjerite da li su ga oni i primili. Prije događaja pokušajte saznati koje će se medijske kuće zaista i pojaviti na Vašem događaju. Nakon događaja, kontaktirajte one koje su prisustvovali događaju da biste provjerili da li imaju nekih pitanja, te kako biste naglasili šta Vam je to važno kada je neka tema u pitanju.
7. Pripremite listu medija. Prikupite adrese, telefone, brojeve faksa i imena osoblja kojem se možete obratiti, imena urednika i izvještača za koje je najvjerovatnije da će pokriti Vaše aktivnosti. Veoma je važno razviti lične kontakte sa pojedinim izvještačima. To je veoma često ključ objavljivanja Vaše priče.
8. Provjerite da li ste svaki put na obavještenju naveli kontakt osobu i broj telefona, kako bi reporter znao kome da se obrati ukoliko želi da izvijesti o Vašoj aktivnosti ili ukoliko ima neko dodatno pitanje.

POGLAVLJE III

RJEŠAVANJE PROBLEMA POJEDINAČNIH GRAĐANA

U Bosni i Hercegovini, kao i u svim drugim zemljama, građanima je potrebno da znaju koje je to lice, zvaničnik, kome se mogu obratiti za pomoć i podršku kada su iznevjereni ili kada frustracije počnu da ključaju kada je birokratija u pitanju. Ljudi znaju da mogu zahtijevati neke odgovore od svojih predstavnika u lokalnoj skupštini. Vi i Vaše partijske kolege imate neko opšte znanje o načinima na koje funkcioniše administracija, kako na lokalnom, tako i na državnom nivou. Odbornici i njihovo osoblje bi trebalo da su bića koja osjećaju empatiju, bića koja imaju ljudski lik, oni koji svoja ovlaštenja mogu iskoristiti za rješavanje nekih problema.

Rad na problemima pojedinaca je u svijetu, koji se koristi engleskim jezikom, poznat pod nazivom “rad na slučaju”. Tako će se i u ovom Priručniku ovaj termin koristiti u tu svrhu.

Rad na slučaju

Zašto se lično uključiti u rješavanje problema koje pojednici imaju sa birokratijom?

Rad na slučaju će Vam dati priliku da iz prve ruke vidite na koji način Skupština i vladajuće institucije rade ili ne rade za građane Vaše opštine.

Isto tako, rad na slučaju daje građanima Vaše opštine priliku da vide da Vam je stalo do uticaja koji odluke SO ostavljaju na svakodnevni život običnih građana. U razvijenim demokratijama, odbornici shvataju da su građani njihovi “šefovi”, i kao i svaki pametni zaposleni pokušaće zadovoljiti zahtjeve svojih pretpostavljenih.

S praktične strane gledano, rad na slučaju je veoma važan metod da se prošire ciljevi odbornika. Oni se sada dijele na ciljeve njih kao javnih službenika, i ciljeve njih kao političara.

Odgovoriti na probleme građana

Odbornik ima tri opcije kada odlučuje na koji način izaći u susret zahtjevu koji podnese građanin iz njgove opštine. On/a može:

1. proslijediti slučaj dalje
2. odbiti slučaj
3. pokušati lično se uključiti u pronalaženje rješenja.

Iako posljednja opcija izgleda kao najvelikodušnija, ali i kao šema za pobjedu, to nije uvijek neophodno.

Opcija 1: Proslijediti slučaj

Većina odbornika prosljeđuje dalje nekim nadležnim agencijama slučajeve koji se ne nalaze u njihovoj nadležnosti.

U mnogim situacijama, građani nemaju osnovno razumijevanje o tome gdje se mogu obratiti za pomoć, ili kako bi to oni mogli riješiti svoj problem. U takvim slučajevima, kancelarija jednog odbornika može ponuditi prijateljski ispruženu ruku zbunjenom građaninu.

Ali ne upućujte građanina nekom drugom izuzev u slučaju kada sigurno znate da će tamo pronaći odgovor. Ako građanin ne zna gdje da potraži odgovor, a ne znate ni Vi, pokušajte to saznati za nju ili njega.

Opcija 2: Kažite osobi da ne možete ništa učiniti

Reći “ne” je često najteže za jednog političara. Ali dugoročno gledano, većina politički aktivnih osoba će se složiti da je politički neispravno davati nekom lažne nade.

Kao dodatak tome, odbornici bi trebali savjetovati svom osoblju (ukoliko ga imaju) da dobro pripaze kada je riječ o nekim zakonskim temama i procedurama. Često se od odbornika traži da uzmu učešća u nekim predmetima koji se nalaze pred sudom ili su trenutno pod policijskom istragom. Miješanje u ovakve slučajeve se uglavnom smatra neetičnim.

Opcija 3: Igrati ulogu posrednika

Ukoliko odbornik ili član njegovog osoblja odluče da se slučaj ne treba odbiti ili dalje proslijediti, postoje brojni načini na koje se može preuzeti uloga posrednika. Ako se odlučite za ulogu posrednika, predstavnika određenog građanina, treba da ste svjesni nekoliko proceduralnih koraka koje treba da slijedite:

- otvoriti slučaj – dati osobi da objasni svoj slučaj svojim riječima. Pokušajte biti manje zvanični i birokratski nastrojani. U mnogim je zemljama praksa da odbornici zamole građanina da popuni formular (jedna stranica) u kojem opisuju svoj problem i zvanično traže pomoć. Pokušajte da se lično sastajete, ali neka sastanci budu što kraći. Na kraju sastanka informišite građanina o koracima koje namjeravate preduzeti kako biste pokušali razriješiti problem.
- pratite kako Vam ide slučaj – veoma je važno da zabilježite i dokumentujete sve napore koje ste uložili da biste pomogli građaninu. Zabilježite i trenutke u kojima ste uputili telefonski poziv, a niko Vam se nije javio.

Kako mjeriti uspjeh u radu na slučaju?

Često će i nakon raznih načina na koje ste pokušali pomoći, Vaši napori ostati bez uspjeha. U ovakvim slučajevima, od posebnog je značaja dati iskren i jasan odgovor građaninu, bez “uvijanja” i korištenja birokratskih fraza. U isto vrijeme, pobrinite se da bude jasno da Vi niste bili onaj ko je donio posljednju odluku, i da ne možete biti okrivljeni za neuspjeh.

U skladu sa istraživanjem, kancelarija pri američkom Kongresu je procijenila da se oko 37% svih prihvaćenih slučajeva pozitivno razriješi. Nije iznenađujuća činjenica da mnogi slučajevi imaju negativni ishod, s obzirom da se građani najčešće obraćaju javnoj instituciji kao posljednjoj nadi i vjerovatno su i sami već isprobali većinu alternativa u pokušaju da razriješe svoj problem.

Samo zato što intervencija koja ju preduzeo odbornik nije dovela do pozitivnih promjena, da li se na to treba gledati kao na neuspjeh? Ne. Neuspjeh u rješavanju nekog problema može se gledati na dugoročnim osnovama. Možda će doprinijeti promjenama koje će doživjeti vladajuće ili opozicione strukture. Isto tako, iako je konačni odgovor na zahtjev koji je podnio građanin negativan, u mnogim slučajevima, ljudi su ipak sretniji ako dobiju i ne umjesto toga da ne dobiju nikakav odgovor.

Ako ste se ljudski ponijeli u rješavanju slučaja, građanin može imati bar jedno pozitivno iskustvo o sistemu u BiH. Radeći na ovakvim slučajevima, prešli ste jedan mali korak na osnaživanju običnih ljudi ka pronalasku rješenja za njihove probleme. Isto tako ste se odlučili za mudar politički čin kojeg će se možda mnogi sjetiti kada dođe vrijeme izbora.



ZAKLJUČAK

Na ovaj Priručnik treba gledati kao na skup dobrih ideja za aktivnosti u izbornoj jedinici koje se već koriste u drugim zemljama. Nadamo se da će ovaj Priručnik ohrabriti i druge odbornike u BiH da savjesnije osmisle svoj program kada je riječ o aktivnostima u opštini iz koje dolaze. Fokusiranje na ograničene ciljeve, one koje je moguće postići treba još jednom naglasiti.

Nema nekog pravog zaključka za ovaj Priručnik, jer ne postoji zaključna riječ kada je riječ o procesu učešća javnosti u demokratiji. Rad u izbornoj jedinici je dio demokratskog dijaloga koji treba stalno da se razvija, iako neki od problema možda imaju svoj početak i kraj.