

היעזרו במודל הרביעים!

תכנון מתווה שיתוף הציבור, צריך לקחת בחשבון את רמת ההשפעה ורמת המורכבות של היחסים עם כל קהל יעד. מודל הרביעים נועד לסייע לכן. בתכנון אופן השיתוף של כל קהל יעד, בהתאם לרמות אלה.

1. **מקמו** את קהלי היעד ברביע המתאים, לפי האופן שבו דירגתם אותם מבחינת מורכבות, המושפעות ו/או ההשפעה.
2. **קראו** את ההמלצות המופיעות ליד כל רביע שבו מיקמתם את השחקנים, ואת ההסברים הנוספים בדף "**מה אומר מודל הרביעים**".
3. **חזרו** להמשך עבודה בטבלת העזר.

מה אומר מודל הרביעים?

ככל שרמת המושפעות ו/או ההשפעה עולה, חשוב להעמיק את השיח ולהקדיש לכך זמן ומשאבים. הרי לא נוכל להעביר רגולציה טובה בלי להתייחס לשחקן שמושפע מהמצב בצורה משמעותית או בלי להבין את התמריצים המניעים שחקן מרכזי שמכתיב את התנהגות השוק. במקרה זה סביר שהשחקנים יפגינו בקיאות בסוגיה, מה שיאפשר את העמקת השיח. עירוב שלהם בשלב מוקדם יחסית יאפשר אפיון טוב יותר של המצב בשטח, יוביל להבנות, יגביר ציות וישפר התנהגות.

ככל שרמת המורכבות גדלה, גדל הסיכון למתח בשיח. שיח מתוח נוטה "להתפוצץ" ולהוביל להימנעות ממנו או לניהול שיח פורמלי בלבד המתקיים מתוך חוסר אמון ואמפתיה. לכן, במצב זה נרצה לחזק את האמון ככל שניתן דרך בניית שיח כנה ותחושת הגינות בתהליך, מה שידרוש מאתנו זמן ומשאבים.

יותר מכך, חיזוק האמון מחייב נכונות מסוימת לחשיפה ומלווה בשל כך בחששות משני הצדדים - המפוקח חושש לחשוף מידע שהרגולטור עלול לזקוף נגדו, והרגולטור עלול לחשוש שאמירות מסוימות או מידע רגיש יעברו הלאה. לכן, יש צורך בשימוש בכלי ניהול משברים המקדישים תשומת לב לאזורי רגישות, הבנת הצרכים והעמדות של השחקנים ומסייעים בבניית שיח מתפתח לאורך זמן.

רמת המושפעות ו/או ההשפעה

רביע 3:

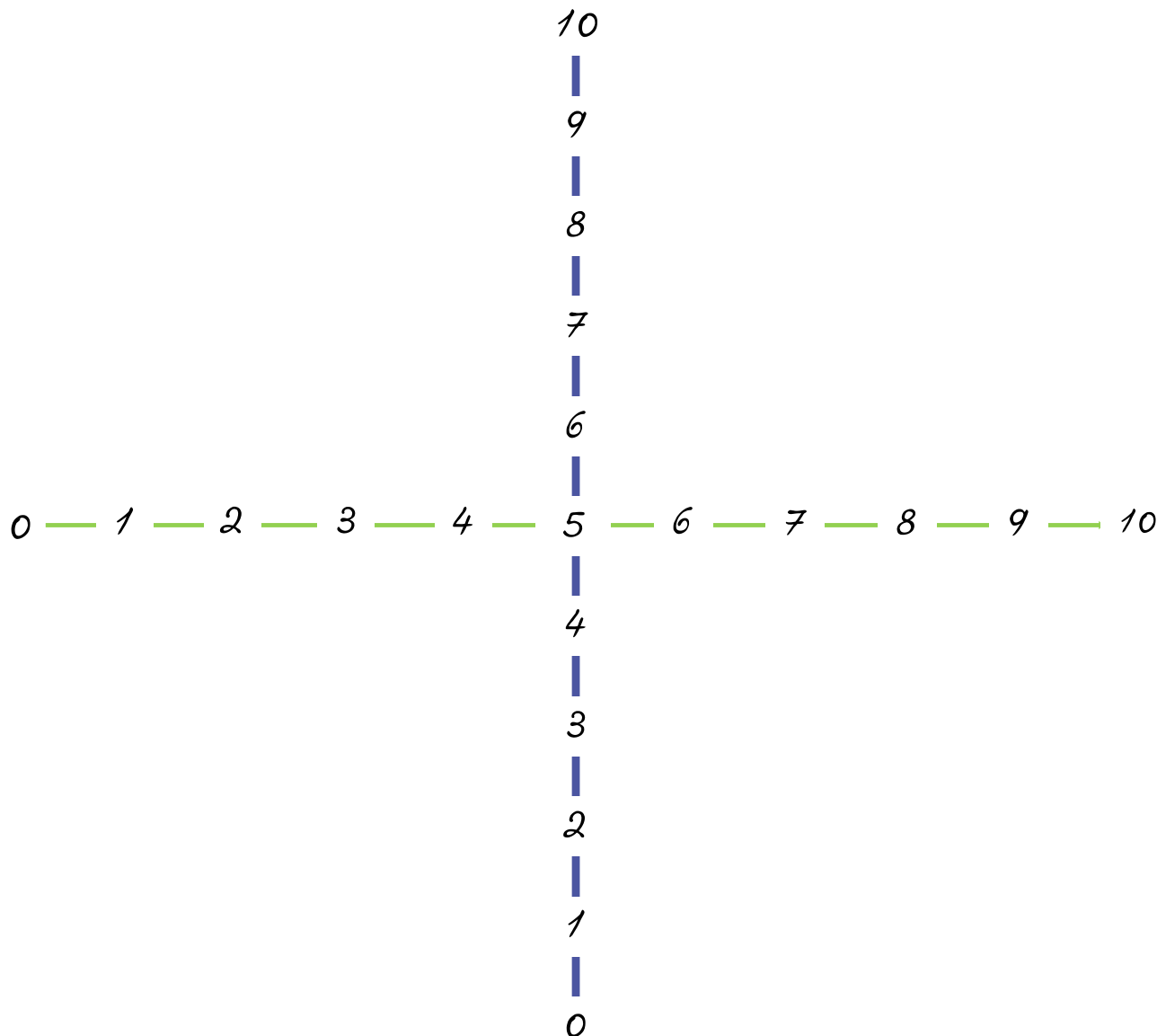
קבלת אישור ונתונים

כאן טמונה האפשרות לשיתוף פעולה ו/או היועצות (קבלת מידע ונתונים), על פי צורך. מתי? לפי צורך, לרוב בשלב זיהוי הבעיה.

רביע 1:

שיתוף בהתאמה אישית

הרמות הגבוהות כאן מחייבות עירוב, בצורה מתוכננת ובהתאמה פרטנית לאור מתחים צפויים. מתי? החל משלב זיהוי הבעיה, לאחר מסגור ראשוני של הסוגייה.



רמת מורכבות

רביע 4:

אשכול וייצוג

כאן טמונה האפשרות לקבלת נקודת מבט אובייקטיבית או חדשה. בפועל, לרוב מסתכם ביידוע בלבד. מתי? בהיתן משאבים ויכולות, לרוב בשלב הפצת הטיטה.

רביע 2:

חיזוק האמון והרצפת החולות

המורכבות הגבוהה מחייבת מיומנות של ניהול משברים ורגישות. מתי? לאורך התהליך כולו.

טיפים לתכנון מתווה שיתוף ציבור

"מה לעשות אם רמת המתח עם קהל היעד גבוהה?"

השקיעו בתכנון: רמת מתח גבוהה עלולה לגרום לשיח פורמלי או גרוע מכך, שיח לעומתי ומאשים. כדי להימנע מכך ככל שניתן, חשוב לתכנן מראש את השיח - להכין את החומרים ולמסגר באופן ברור את הדילמות.

הוסיפו רגישות והתאמה פרטנית: סיבת המורכבות צריכה להיות חלק משמעותי בהחלטה לגבי אופן קיום השיח. נהלו דיון על הפרטים והעובדות ונסו להימנע מאמירות כלליות.

חזקו את האמון: הביעו נכונות לכך, אפשרו מרחב לפרוק את מטעני העבר, ותאמו ציפיות לגבי התהליך ואי שימוש לרעה בתכני השיח.

"מה לעשות אם רמת אי האמון או המשאבים הנדרשים לא מאפשרים שיח בעל ערך?"

אם ככה, לא תמיד נבצע שיח:
עדיף להימנע משיח מאשר לנהל שיח פורמלי שמחזק את אי האמון.