

INTERREG III B CADSES

# Warsztat

Ministerstwo Rozwoju Regionalnego  
i inne organizacje publiczne

20 grudnia 2006

*Gerald Stanisław Abramczyk*

jerrypoland@yahoo.com

0600 484 038

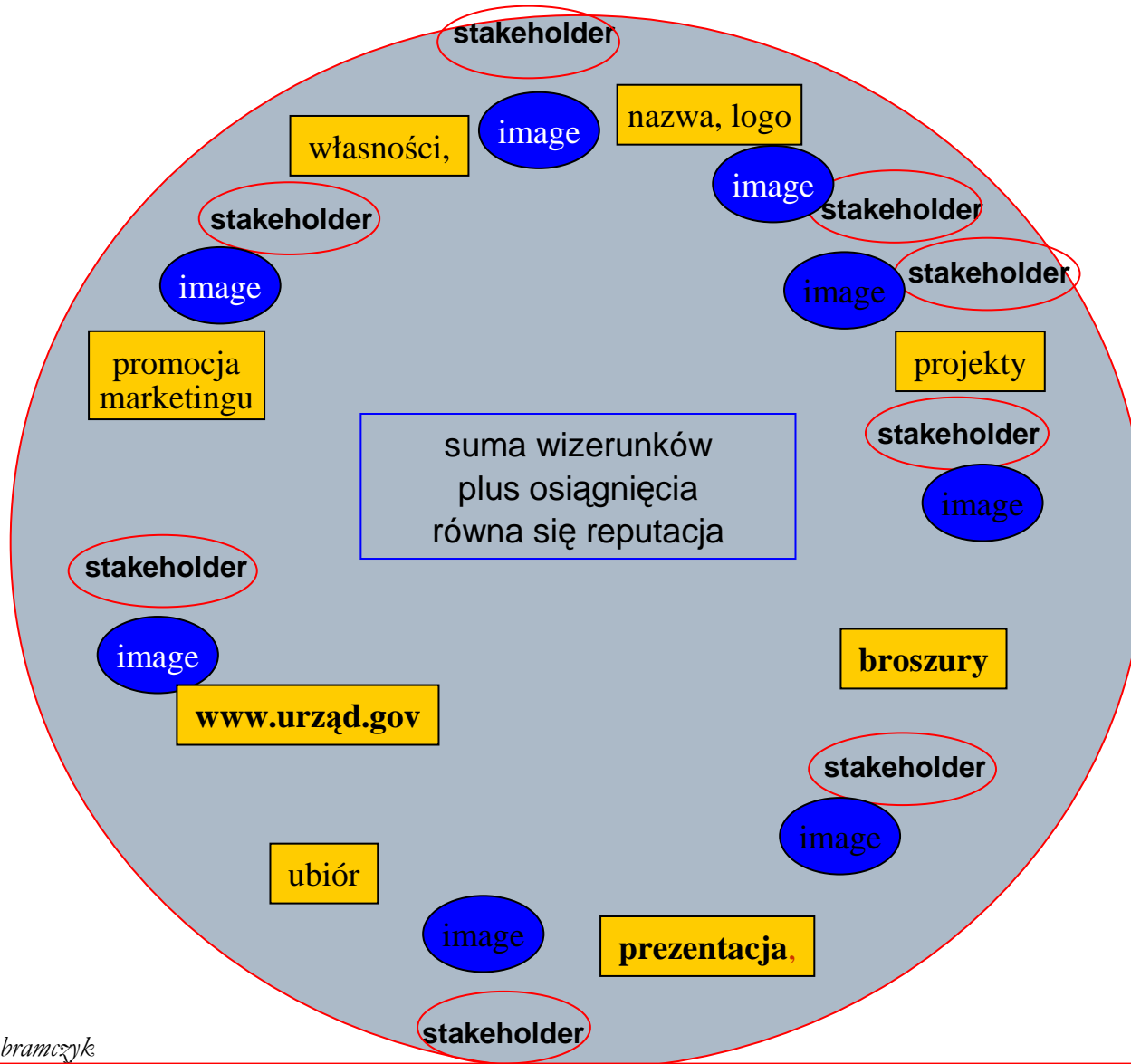
## Rozważanie ustalenia strategii komunikacji

Zaprojektowanie przesłania i organizacja jego treści staje się punktem strategicznym zanim rozpocznie się komunikacja właściwa.

Co urząd powinien celowo komunikować o sobie,  
aby pozytywnie wpłynąć na swój wizerunek?

Co komunikatorzy urzędu powinni celowo  
komunikować, aby pozytywnie wpłynąć na jej  
wizerunek?

# Napęd reputacji



## Public relations:

- **Przekazywanie** szczególnych informacji  
szczególnym słuchaczom,
- **Wyjaśnianie** znaczenia różnych typów informacji,
- **Udzielanie** informacji mających wzajemne znaczenie
- **Perswadowanie** innym wykonanie czegoś czy  
przekonywanie do swojego punktu widzenia.

**Zadanie profesjonalnego rzecznika:**  
tworzenie i kreowanie pozytywnego wrażenia  
wokół swojego szefa i organizacji.

**Zadanie profesjonalnego komunikatora:**  
Przekazać przesłanie, żeby otrzymane było  
po drugiej stronie.

Informacja, która jest zrozumiała, interesująca  
i mająca wspólne znaczenie.

**wrażenie jest ważniejsze niż fakty**

## ***Plan komunikacji strategicznej***

- Analiza środowiska
- Rozważenie opcji: kanały, źródło, czas
- Wybór i zorganizowanie informacji
- Wygłoszenie przesłania
- Ocena sprzężenia zwrotnego dla dalszego rozwoju

# ***Analiza środowiska***

- Zdefiniowanie sytuacji
- Zdefiniowanie słuchaczy
  - identyfikowanie wszystkich potencjalnych odbiorców
  - poznanie każdego odbiorcy
- Zdefiniowanie Twoich celów dla poszczególnych odbiorców

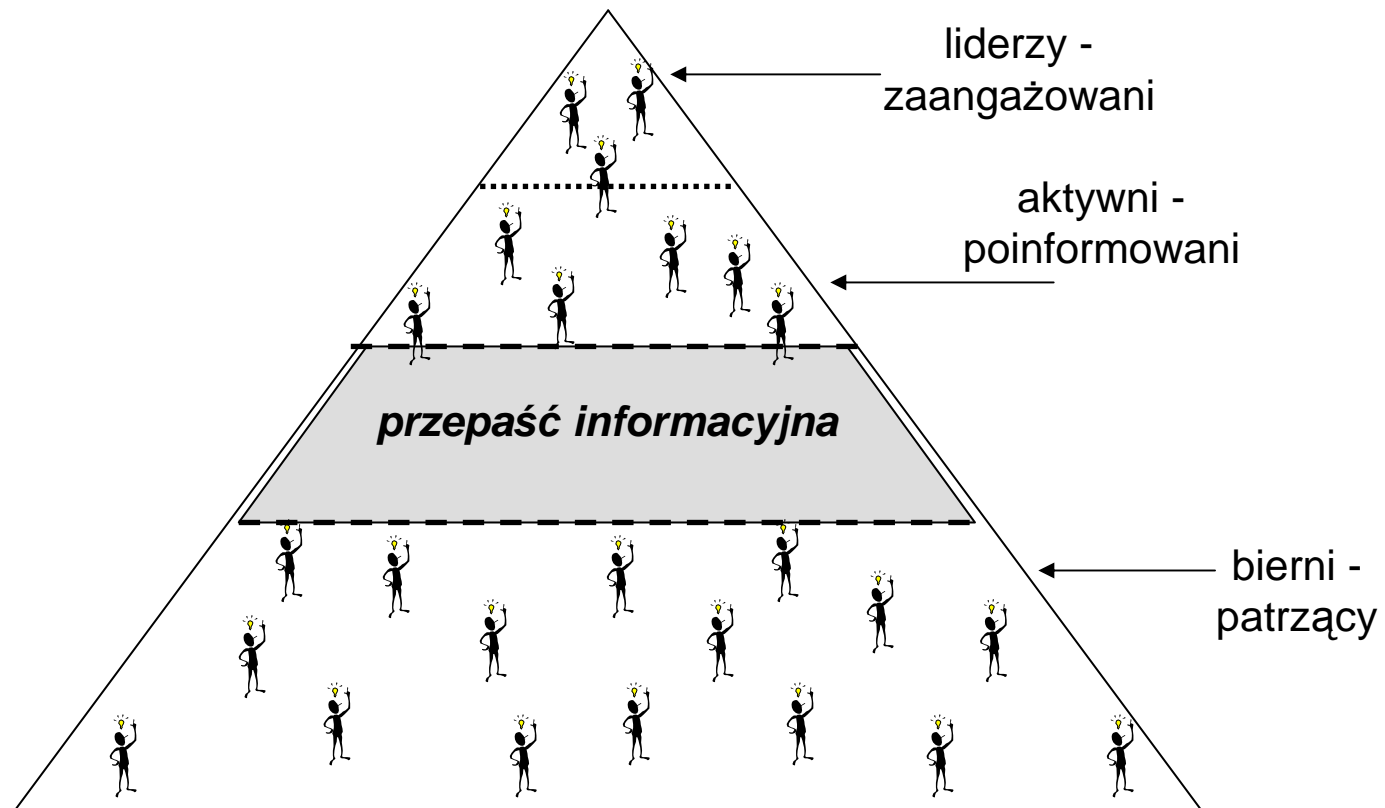


Płeć mówcy u większości słuchających może mieć wpływ na zdefiniowanie problemu.

Mężczyzna może zdefiniować sytuację pod względem wyniku.

Kobieta tę samą sprawę może określić pod względem wpływu ludzi.

# Trójkąt komunikacyjny

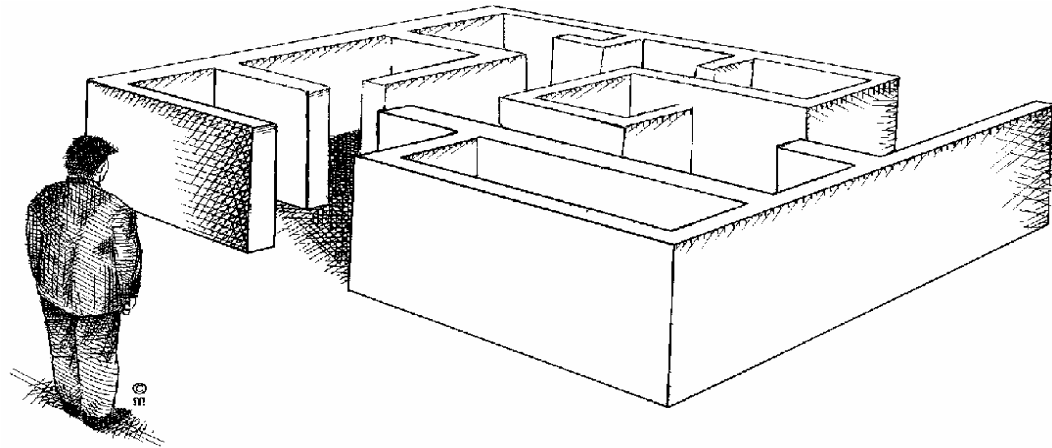


## ***Zdefiniowanie Twoich celów***

- Objęcie celu od wstępnego oświadczenia
- Szczególny cel prezentacji
- Twoje „tajne” zamierzenia



# ***Rozważenie opcji***



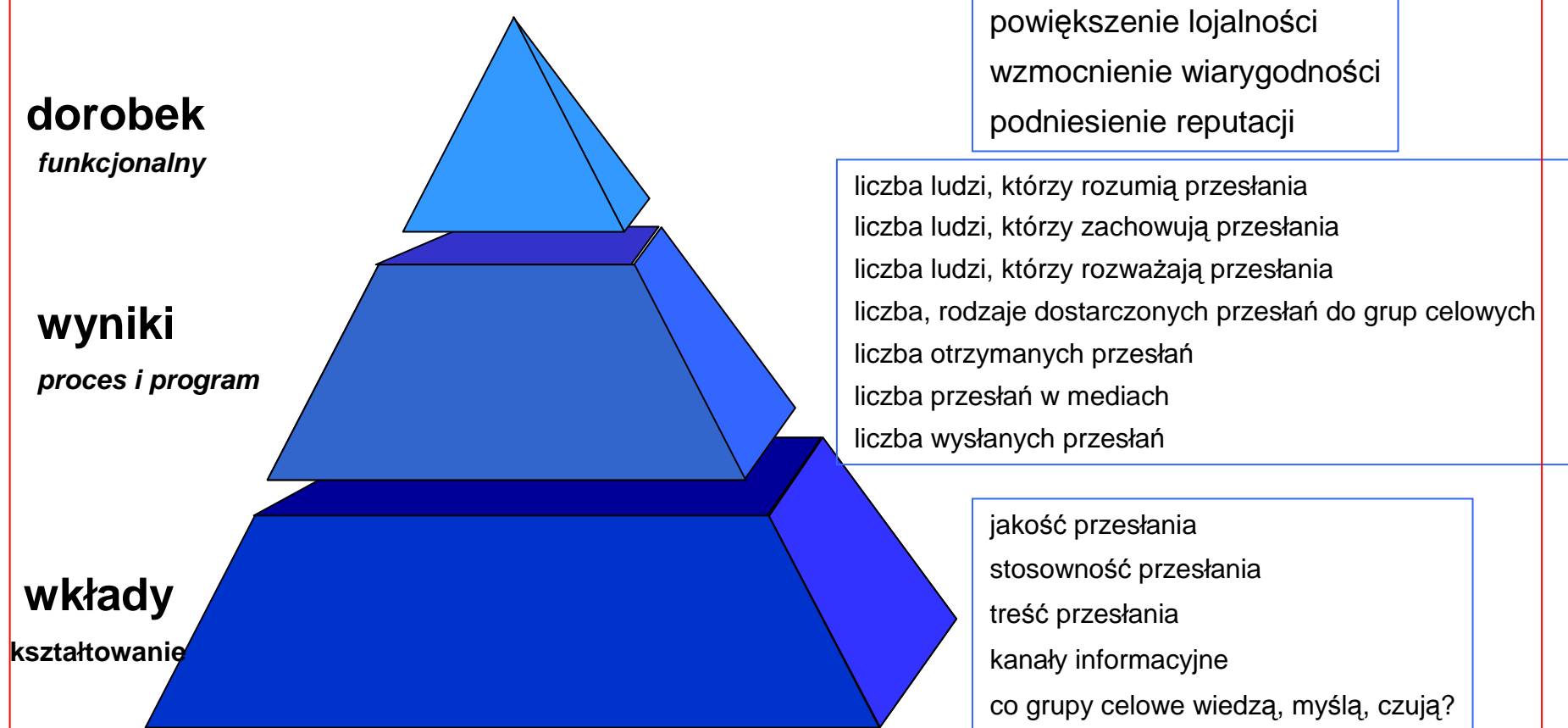
- Kanały - w jaki sposób przesłanie jest wysłane
- Źródło - kto ogłasza przesłanie
- Czas - kiedy następuje otrzymanie przesłania

# ***Wybór i zorganizowanie informacji***

- Przegląd sytuacji, odbiorców i analiza celów
- Planowanie: wstęp, rozwinięcie, konkluzja
- Skupienie się na korzyściach
- Ograniczenie informacji
- Wzmocnienie prezentacji pomocami wizualnymi, przykładami, grafiką



# Piramida komunikacji



**Fakty nie mówią same za siebie, ty dajesz im mówić  
przez odpowiedni:**

wybór  
aranżacje  
podkreślenie

**fakty nie są absolutem**

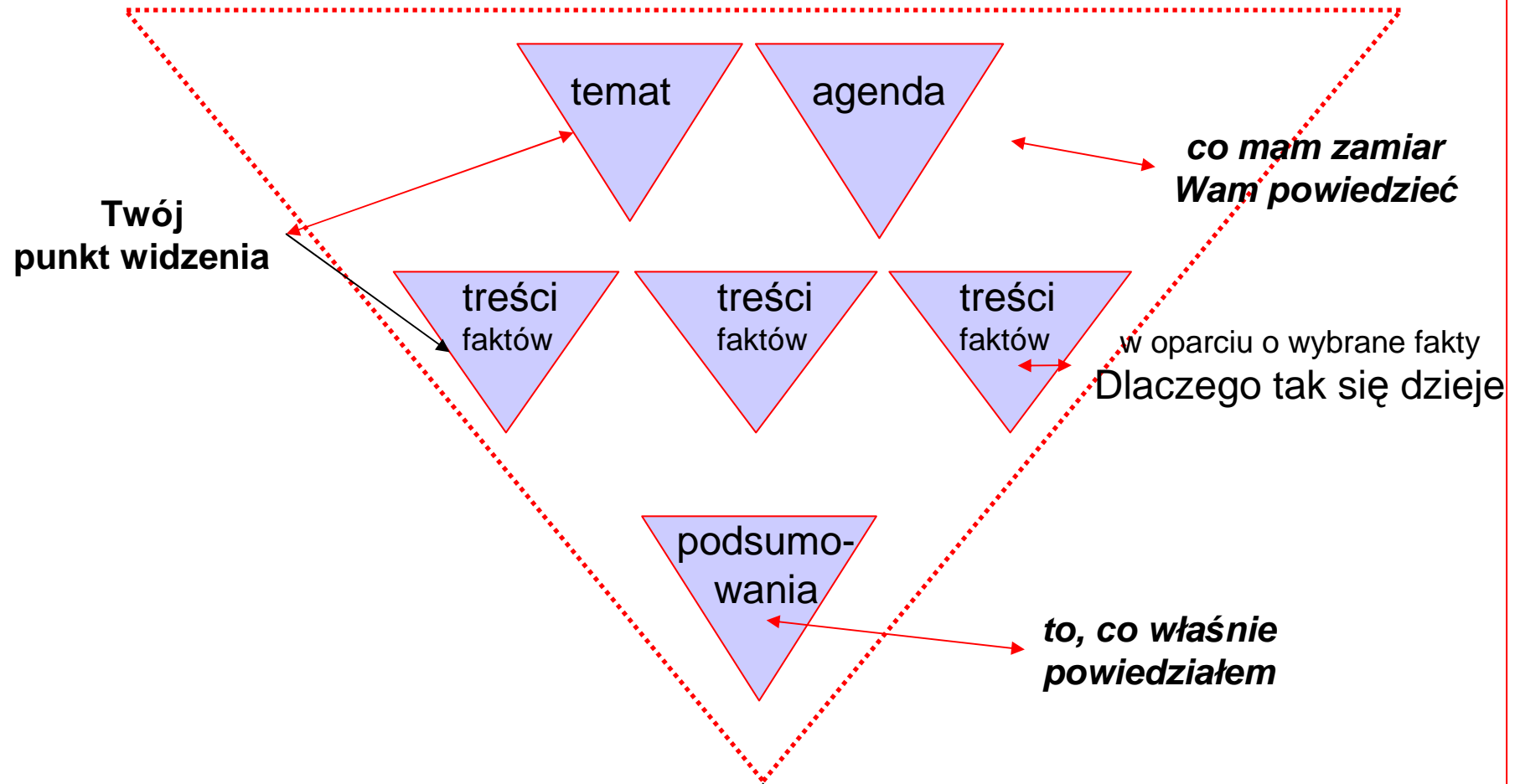
fakty są tematem:  
  
do interpretacji  
do orientacji lub  
zamglenia, rozmycia

## ***Kolejność prezentacji***

- najsilniejsze argumenty na początku czy na końcu?
- pozytywne argumenty w pierwszej kolejności czy na końcu?

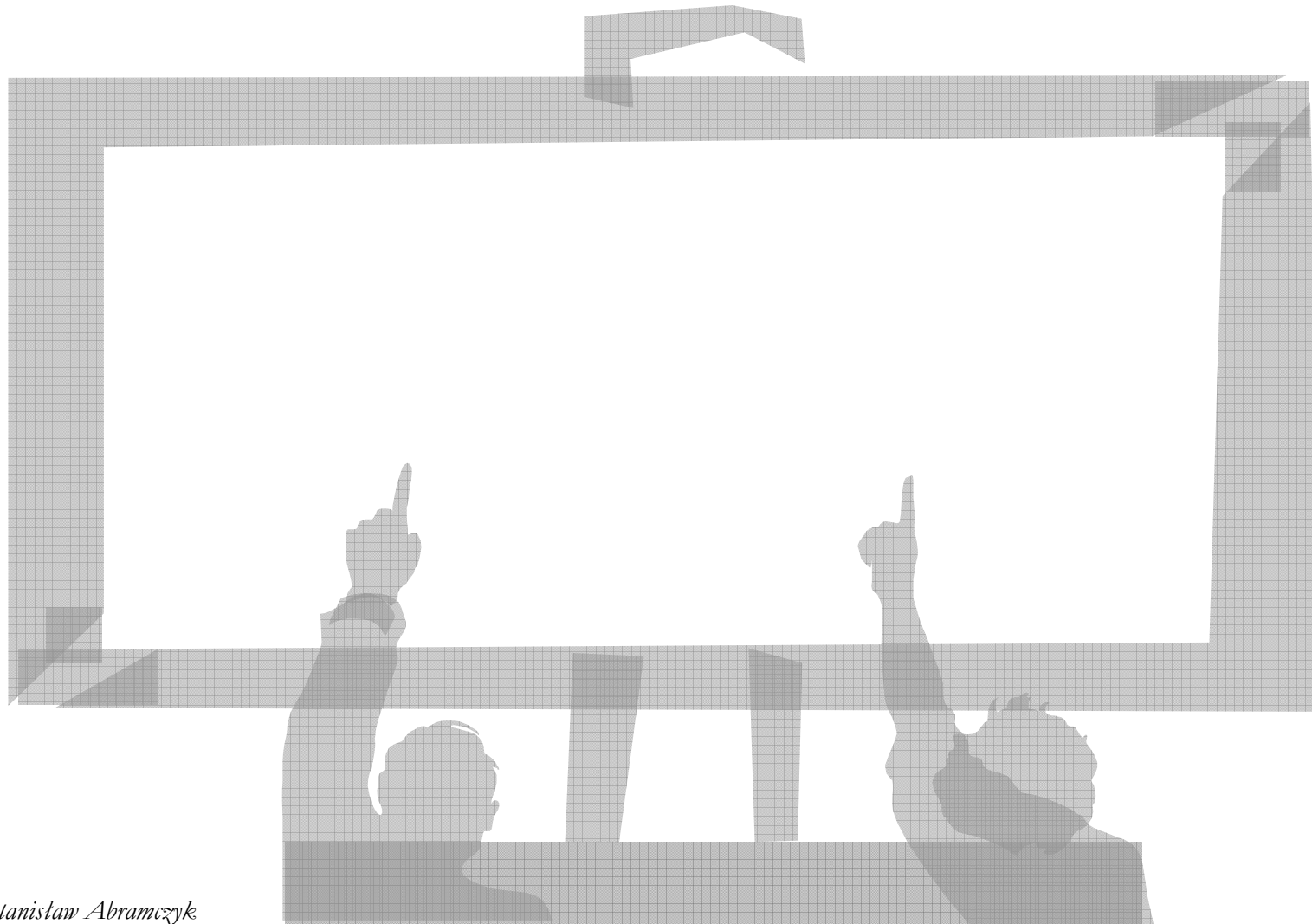
# Pojemniki prezentacji przesłania

Przesłanie wstępne - **Co się dzieje?** - storyline

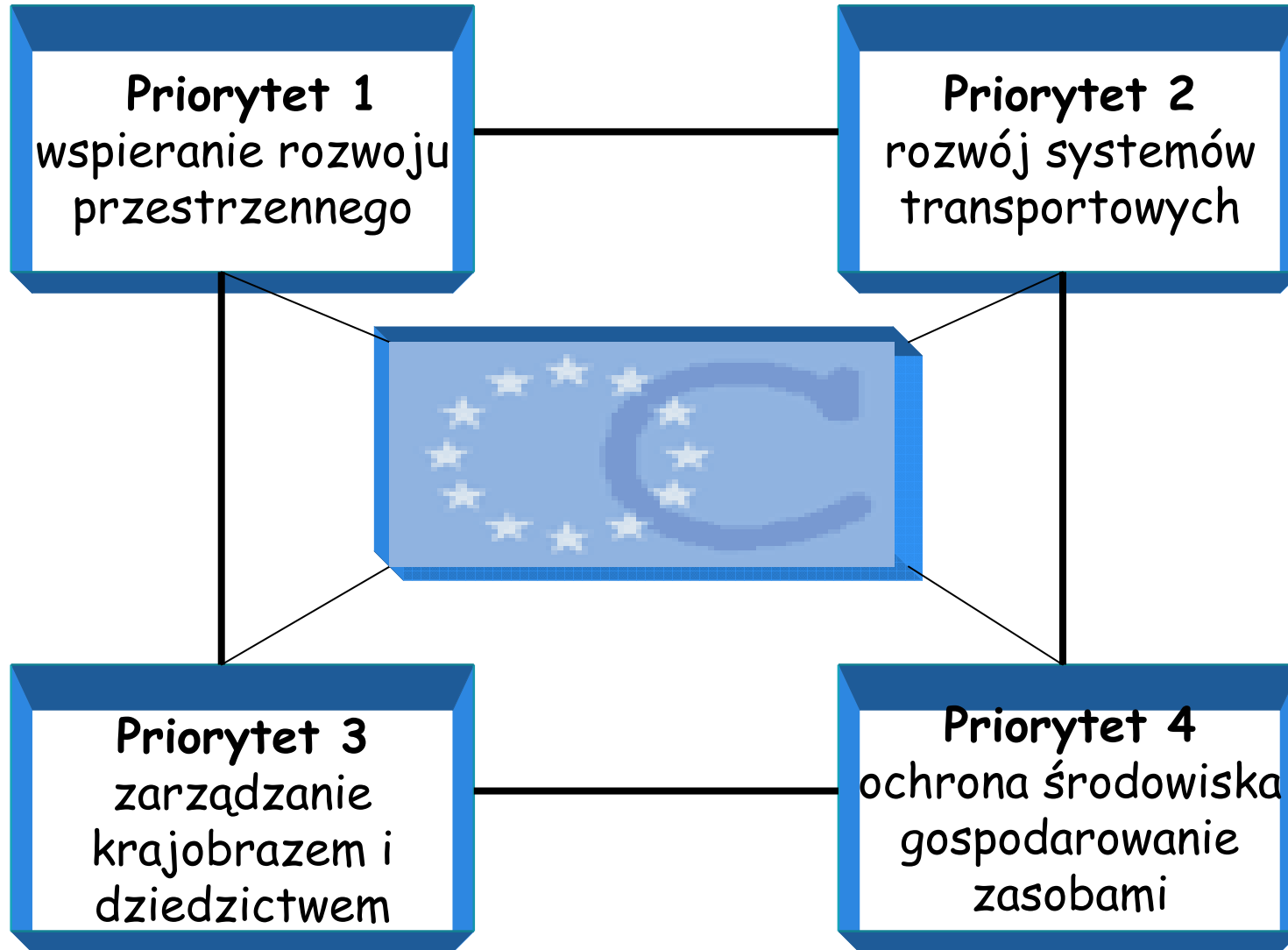


Przesłanie konkluzyjne - **Co to znaczy?** - frame

# ***Dopasowanie środków wizualnych do słów***



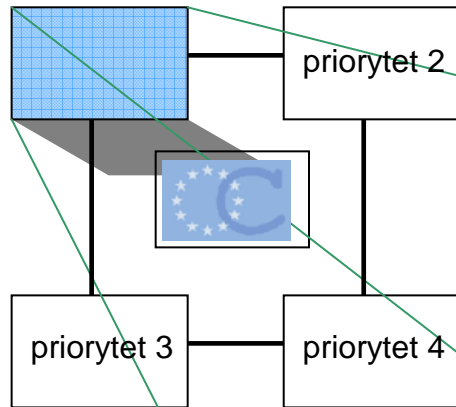
# Agenda



Interreg III B CADSES

# Priorytet 1

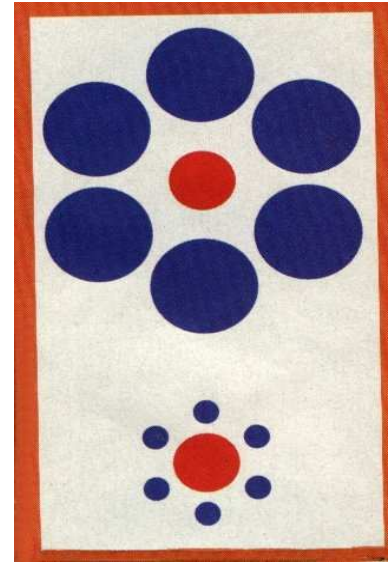
wspieranie rozwoju przestrzennego i działań podejmowanych dla osiągnięcia spójności społeczno gospodarczej.



- wspieranie wdrażania wspólnych strategii
- kształtowanie rozwoju miast
- kształtowanie rozwoju obszarów wiejskich
- oddziaływanie przestrzenne imigracji

Interreg III B CADSES

## Framing

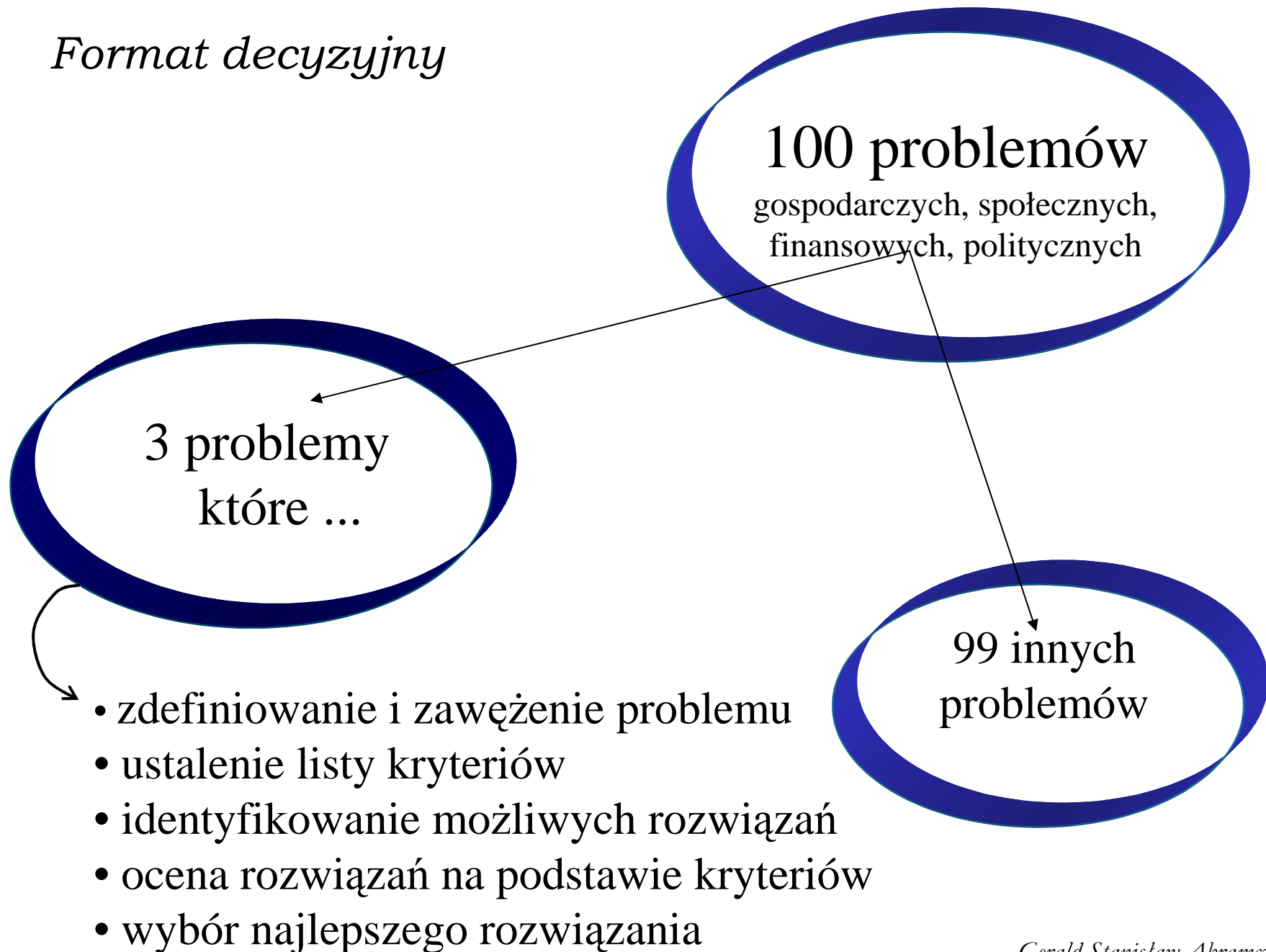


- ustalenie perspektywy, którą chcemy, by druga strona akceptowała
- ustala sposób rozumienia sprawy czy wydarzenia

# 10 sposobów przekazania informacji

- porównanie
- kontrast
- opisywanie
- oszacowanie
- wyjaśnienie
- wyliczenie
- zdefiniowanie
- dyskutowanie
- krytyka
- ułożenie diagramu

## *Format decyzyjny*



## ***Format STARR***

- zdefiniowanie ***sytuacji***
- opisywanie ***zadania***
- wyjaśnienie ***działania***
- pokazywanie ***wyników***
- złożenie ***rekomendacji***



STARR: **S***ituation*, **T***ask*, **A***ction*, **R***esults*, **R***ecommendations*

# ***Wygłoszenie przestania***

Udoskonalenie umiejętności werbalnych i niewerbalnych

- Poznanie materiałów
- Wyrażenie pewności
- Bycie sobą



## ***Szkic podstawowy***



- Wstęp - przyciągnięcie uwagi, cel, plan, korzyści
- Rozwinięcie prezentacji
- Konkluzja - podsumowanie,

# ***Udoskonalenie Twoich umiejętności werbalnych***



- mówienie jasno
  - wymowa, artykulacja, głośność, ton
- mówienie wyraziste
  - emfaza, rytm, czas, pauzy

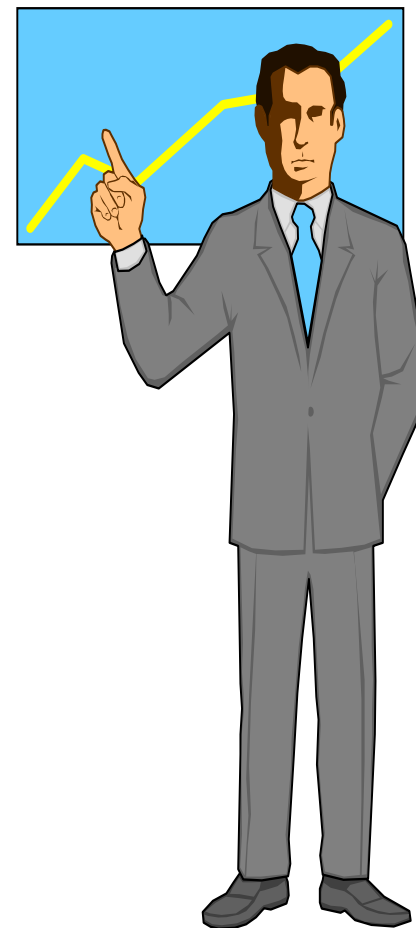
# ***Udoskonalenie Twoich umiejętności niewerbalnych***

- Odpowiedni strój
- Okazanie fizycznego opanowania
  - twarzy, rąk, nóg, orientacji miejsca
- Przede wszystkim okazuj entuzjazm



## ***Poznanie materiałów***

- Ćwicz prezentację w częściach
- Dyskretnie korzystaj z notatek
- Stosuj swobodnie pomoce wizualne
- Przejmuj pytania zwięźle
  - odpowiedz na pytania
  - poprzyj je faktem (jednym)
  - na tym zakończ



## ***Wyrażenie pewności***

- W Twoim argumencie
- W Twojej organizacji
- Samym sobą
  - techniką anty-tremową
  - trikami
- W nagłym niepowodzeniu





## ***Bądź sobą***

- Jesteś ekspertem
- Jesteś tym, kogo poproszono o wystąpienie

# Ocena samego siebie:

*Test wiarygodności*

- **Dobra wola:** skupić się i zadbać
- **Kompetencje:** wiedza, wykształcenie, doświadczenie
- **Siła:** status, prestiż, sukcesy
- **Pewność siebie:** werbalna i niewerbalna



# ***Osiągniesz sukces***

- Analizuj środowisko
- Rozważaj opcje
- Dobieraj i porządkuj informacje
- Głoś swoje przesłanie
- Poproś i oceń sprzężenie zwrotne dla dalszego rozwoju



## Wpływ wymaga wytrwałości Pytaj siebie:

- Czy nawiązuję porozumienie z ludźmi zamiast próbować przekonywać ich do zrobienia czegoś?
- Czy sprawdzę punkt widzenia słuchacza zanim spróbuję go przekonać do swojego?
- Czy przekazuję przekonujący powód przyjęcia mojego punktu widzenia?
- Czy daję ludziom czas, na przetrwanie tego co prezentowałem?

# konflikt

- konflikt celów - *co robimy?*
- konflikt ról - *kto co robi?*
- konflikt proceduralny - *jak to zrobimy?*
- konflikt strukturalny - *fizyczna odległość*
- konflikt interpersonalny - *siła i słabości ludzi*

## style zarządzania konfliktem:

- styl wszystko albo nic
- styl przegranego / ustępującego
- styl kompromisu
- styl wygranego / wygranego

## Najczęstsze przeszkody w komunikacji

- Różne percepcje problemu
- Konflikt interesów
- Wzmożony akcent na status
- Poczucie wyższości
- Różne wartości
- Brak akceptacji różnorodności
- Jednostronne pojęcie kooperacji
- Używanie symboli czy słów mających różne znaczenia