

VIII Kongres Zarządzania Oświatą
Warszawa, 25-27 września 2013 r.

Zarządzanie oświatą samorządową a **komunikacja z mieszkańcami**

Badanie, analizowanie i uwzględnianie potrzeb oświatowych mieszkańców i poszukiwanie rozwiązań. Informowanie o sukcesach i niepopularnych decyzjach. Typowe błędy. Praktyczne wskazówki.

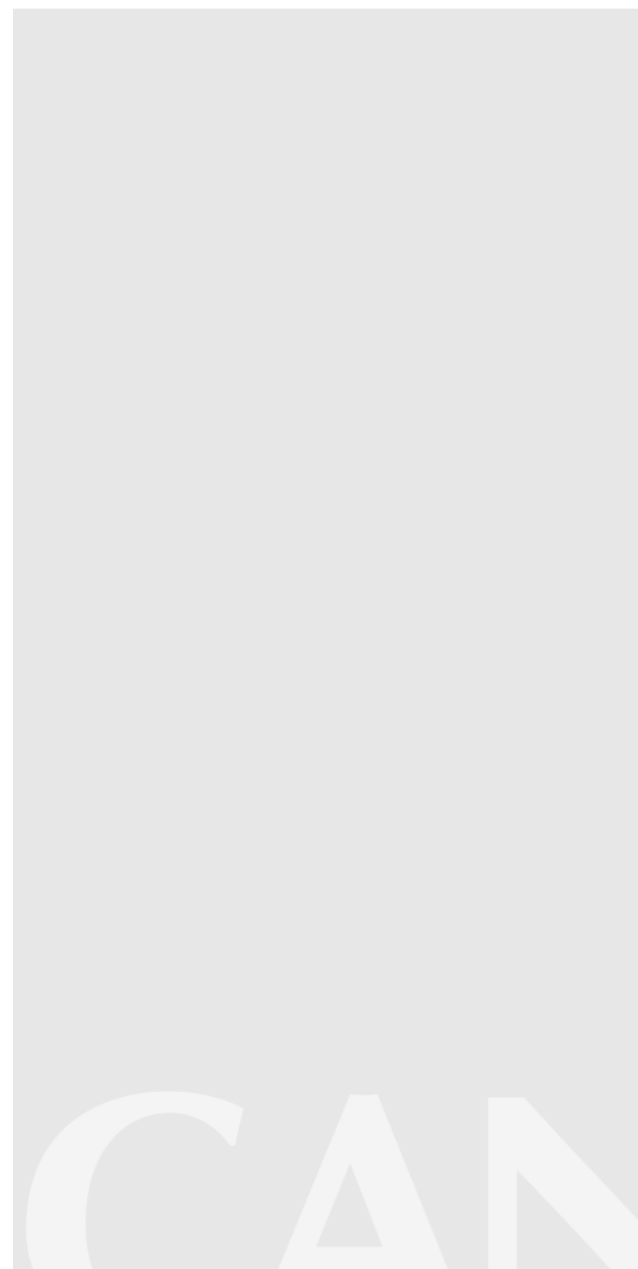
Wiktor Siegel
DOOR Consulting

Komunikacja z mieszkańcami:

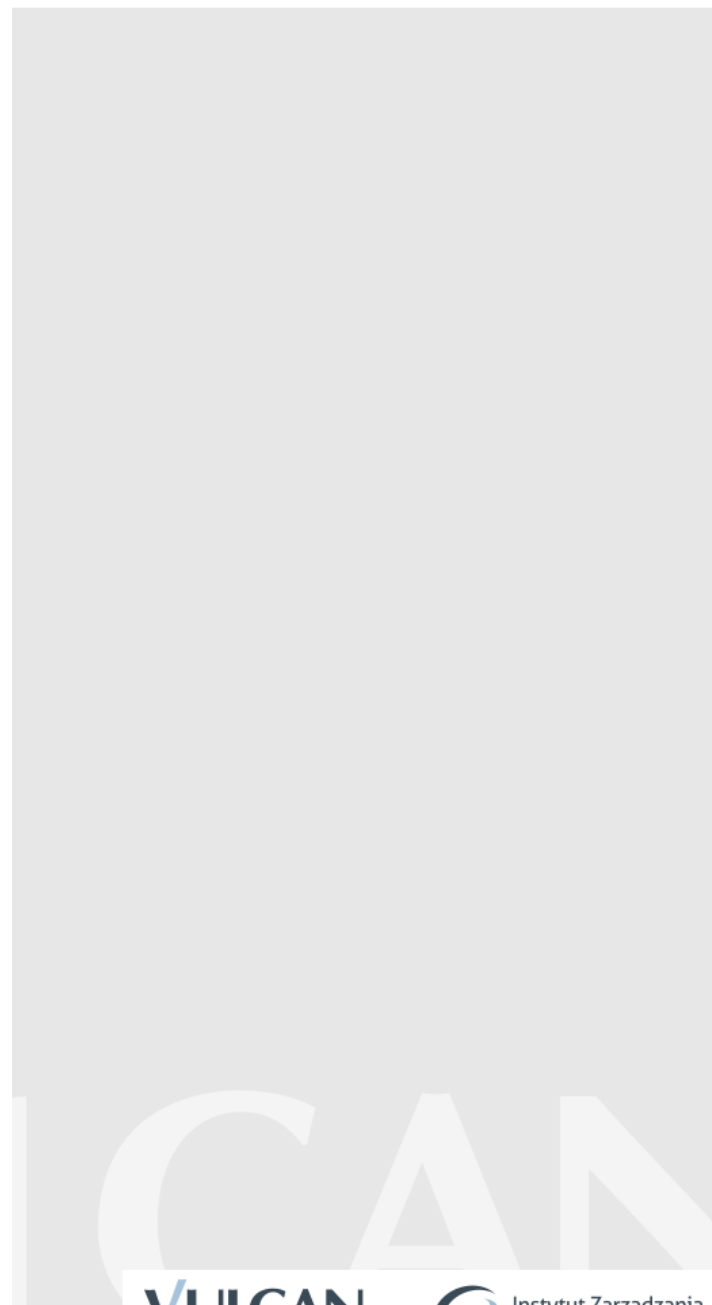
- Badanie i analizowanie potrzeb oświatowych ?
- Uwzględnianie potrzeb i poszukiwanie rozwiązań ?
- Informowanie o sukcesach i niepopularnych decyzjach ?

Komunikacja...

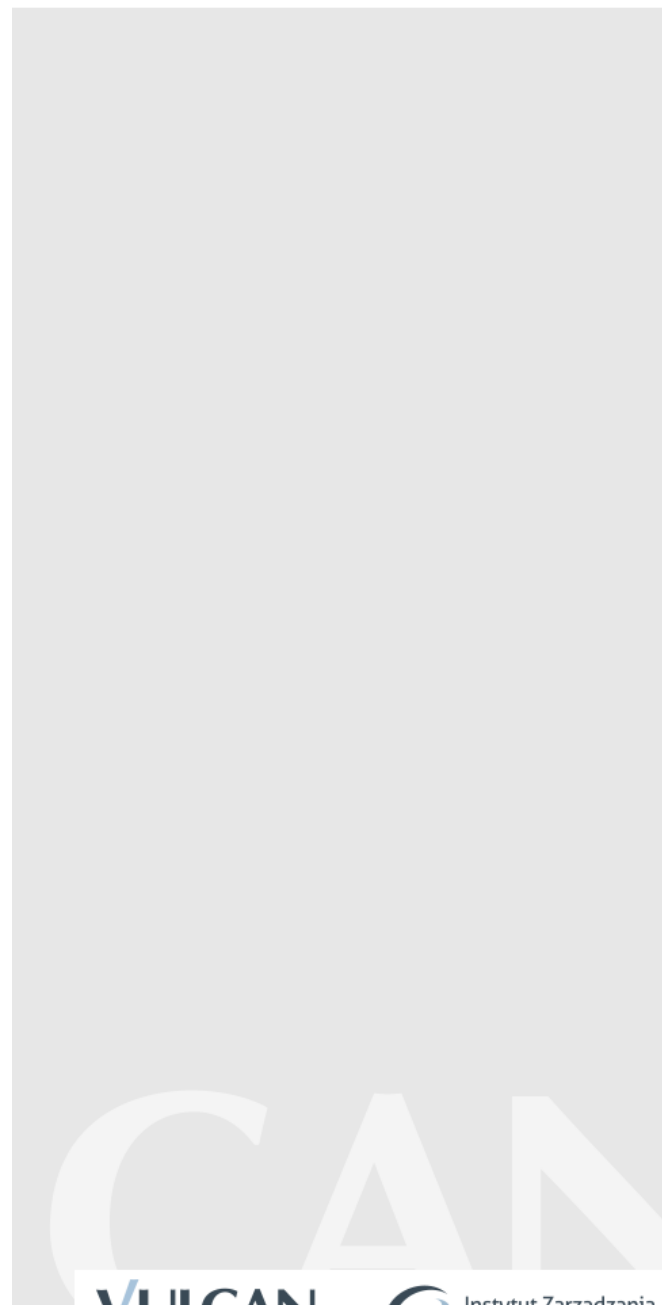
VULCAN



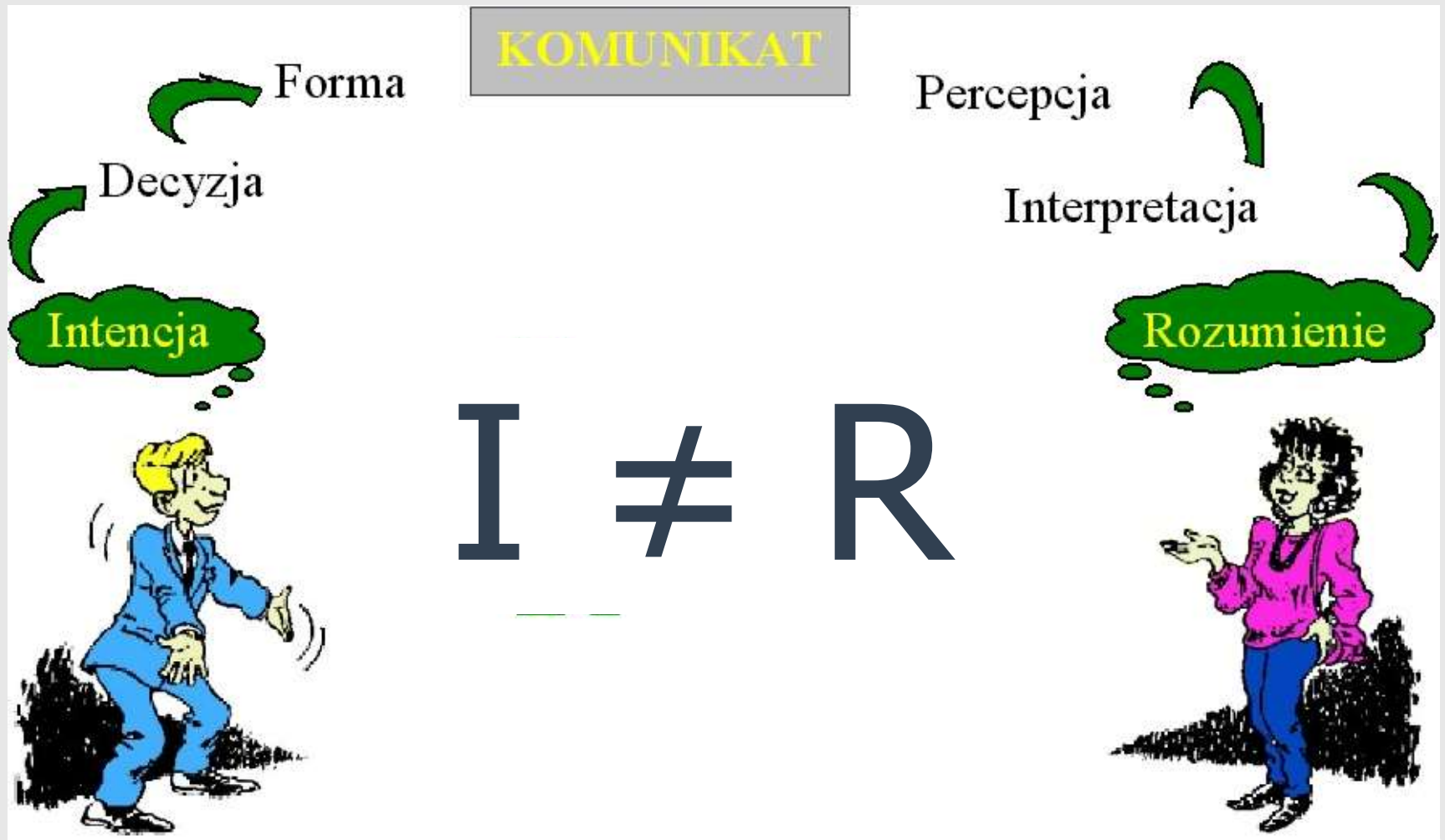
VULCAN



VULCAN



Zakłócenia w komunikacji...



Case-study - Informowanie ...

Ponieważ Wigilia przypada we czwartek, ten dzień pracy zostanie uznany za sobotę. Fabryki będą zamknięte przez cały dzień, a sklepy otwarte tylko przez pół dnia. Piątek, 25 grudnia, jest wyznaczony jako niedziela, przy czym fabryki i sklepy będą otwarte cały dzień. Poniedziałek, 28 grudnia, jest uznany za środę. Środa, 30 grudnia, będzie roboczym piątkiem, sobota zaś 2 stycznia będzie niedzielą, a niedziela, 3 stycznia – poniedziałkiem.

Informacja zwrotna...



VULCAN

Informacja zwrotna...

- ZBIERANIE INFORMACJI
- PODEJŚCIE DO
OTRZYMANEJ INFORMACJI

VULCAN

Eksperyment...

VULCAN

Zakłócenia w komunikacji...

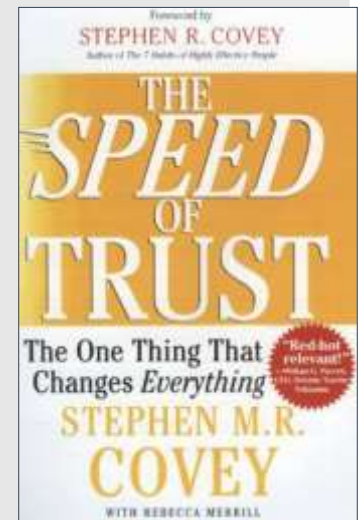
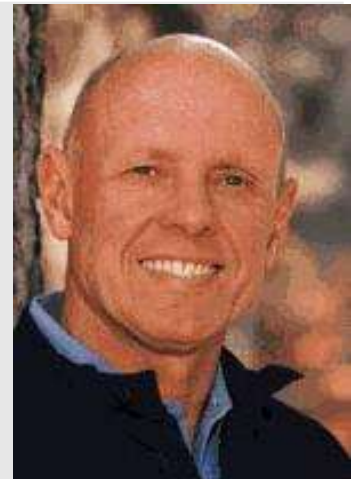
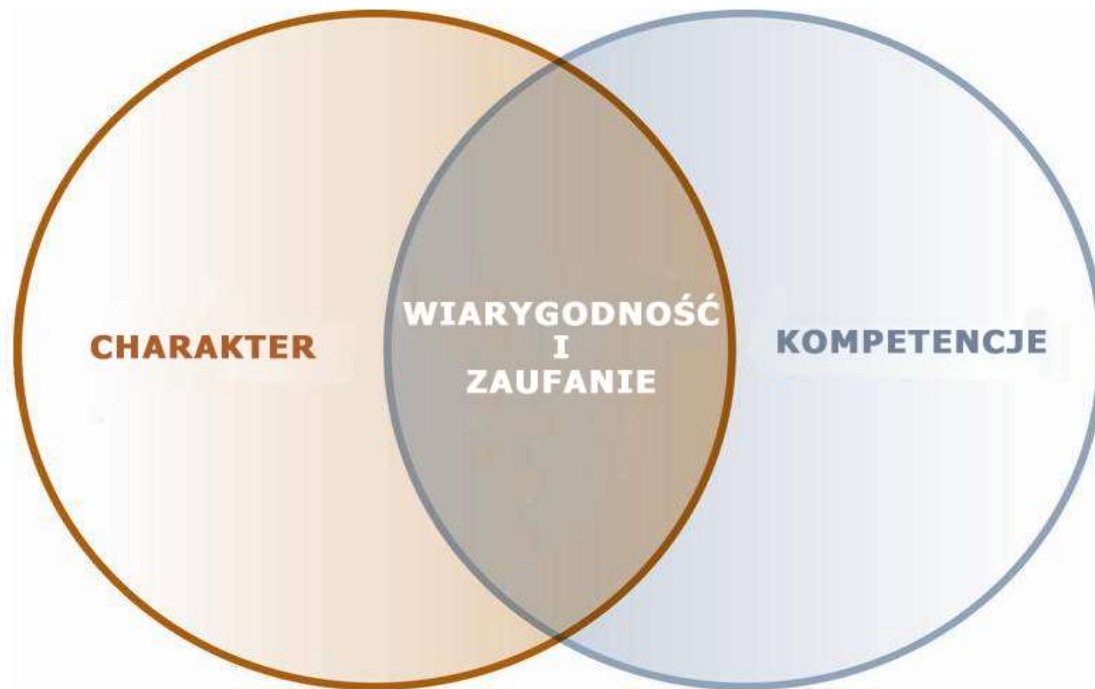


VULCAN

BRAK ZAUFANIA

VULCAN

Zaufanie...



VULCAN

Zaufanie...

1. Mów otwarcie.
2. Okazuj szacunek.
3. Graj w otwarte karty.
4. Naprawiaj błędy.
5. Bądź lojalny.
6. Osiągaj wyniki.
7. Rozwijaj się.
8. Konfrontuj się z rzeczywistością.
9. Jasno określaj oczekiwania.
10. Kształtuj postawę odpowiedzialności.
11. Najpierw słuchaj.
12. Dotrzymuj zobowiązań.
13. Ufaj innym.

VULCAN

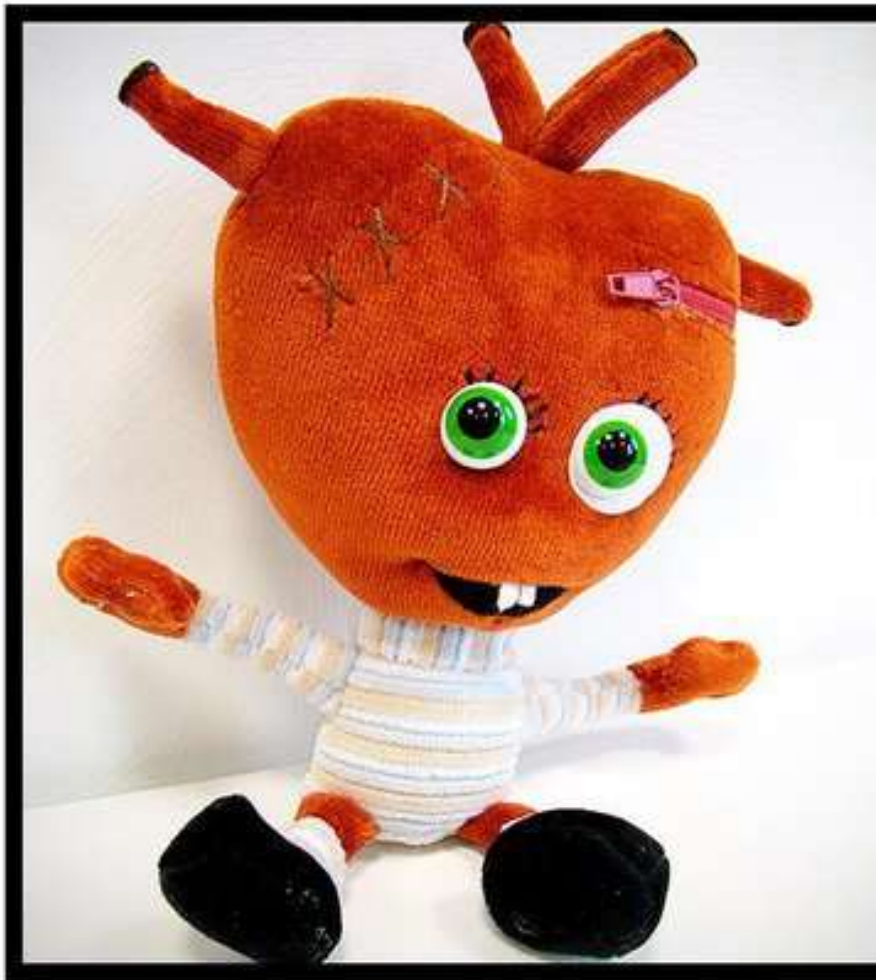
Informowanie o niepopularnych decyzjach...

- Szybkie „zdarcie plastra”
- Rzeczowe i szczere uzasadnienie
- Okazanie zrozumienia dla emocji
- I co teraz?

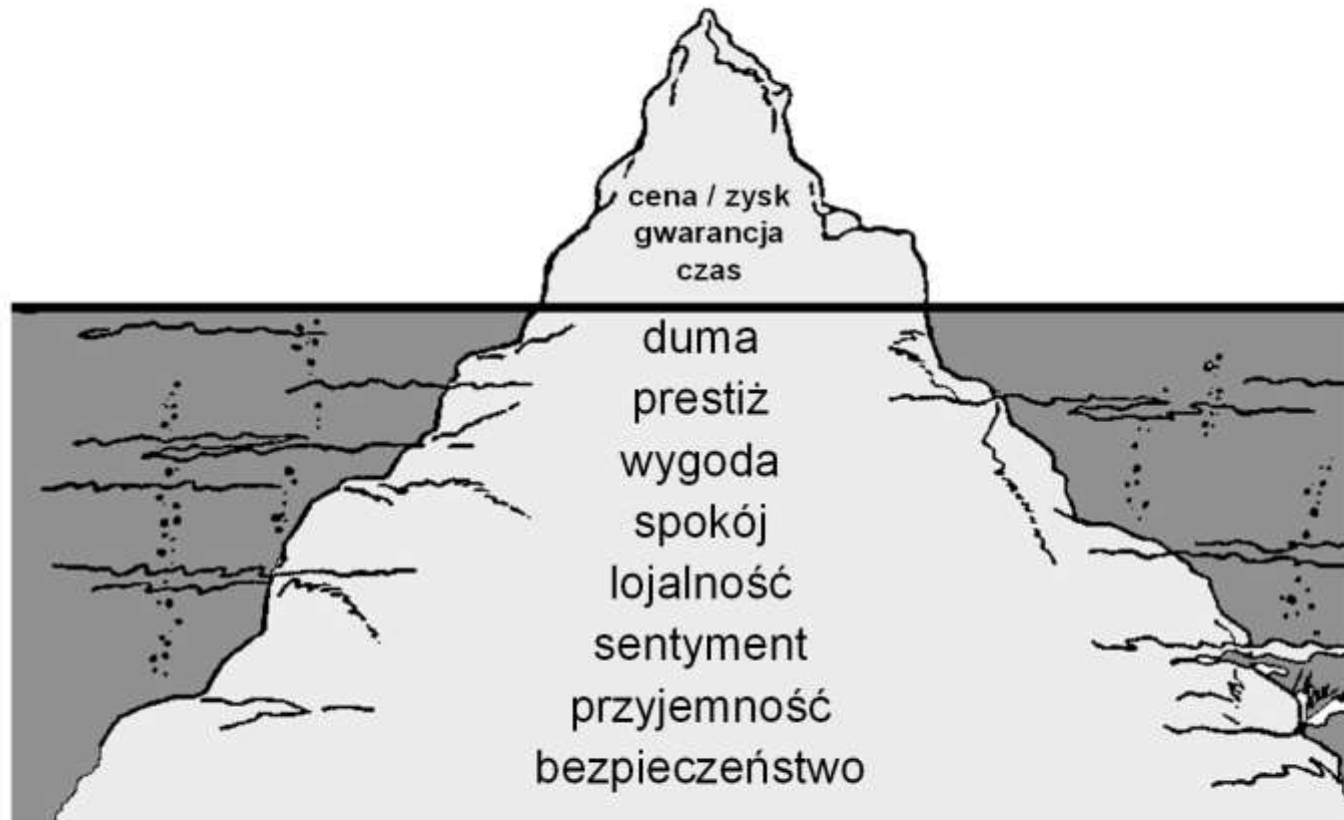


VULCAN

Potrzeby...



Potrzeby



Potrzeby

> UŚWIADOMIONE

> NIE-UŚWIADOMIONE

VULCAN

Badanie i analizowanie potrzeb...

- > OBSERWOWAĆ
- > SŁUCHAĆ
- > PYTAĆ
- > ROZMAWIAĆ

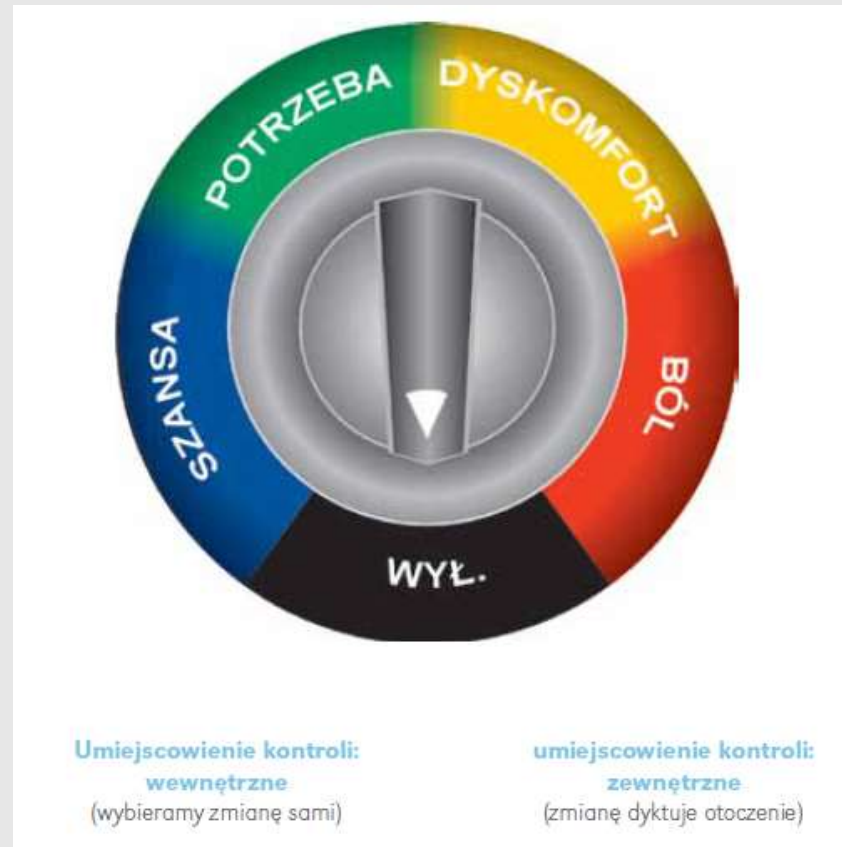
VULCAN

Case-study - Uwzględnianie potrzeb i poszukiwanie rozwiązań...



VULCAN

Zaangażowanie...



Rozmrożenie...

kwestionowanie status quo

tworzenie niezadowolenia

uświadamianie konieczności zmiany

wskazywanie na obecne problemy

zbieranie krytycznych opinii

VULCAN

Uwzględnianie potrzeb i poszukiwanie rozwiązań...

- > ZAANGAŻOWANIE
- > ROZMROŻENIE
- > JASNE REGUŁY GRY

VULCAN

Kogo widzisz?



Komunikacja z mieszkańcami:

- Badanie i analizowanie potrzeb oświatowych – **bezpośredni kontakt**
- Uwzględnianie potrzeb i poszukiwanie rozwiązań – **zaangażowanie ludzi**
- Informowanie o sukcesach i niepopularnych decyzjach - **zaufanie**

VULCAN

Dziękuję za uwagę
wiktor.siegel@door.com.pl

VULCAN