

Kategoria: Wywiady

Opublikowano: piątek, 08, styczeń 2021 11:07

Małgorzata Orłowska

Odsłony: 2413

O niezwykle ważnej roli mowy ciała w wystąpieniach publicznych mówi się od dawna. Jednak pandemia i związane z nią warunki komunikacji na odległość nieco zmieniły dotychczasową formę wystąpień. Czy mowa ciała nadal jest ważna? I w jaki sposób przydaje się w samorządzie? Zapytaliśmy Maurycego Seweryna, twórcę firmy Seweryn Szkolenia, zajmującą się szkoleniami w zakresie szeroko rozumianej komunikacji.

Dlaczego mowa ciała i umiejętność publicznych wystąpień są aż tak ważne?

M.S: Zacznę odpowiedź na Pani pytanie od truizmu. Wystąpienia publiczne były od zawsze stałym elementem pracy polityków i samorządowców. W tych zawodach podstawą jest informowanie o swoich planach, o uzyskanych efektach, o sukcesach. Politycy i samorządowcy są bowiem uzależnieni od wyborców. A najszybciej i najefektywniej pozyskuje się ich głosy, czy poparcie dla danej sprawy dzięki skutecznym występom publicznym i medialnym, a ostatnio także dzięki nowej kategorii – krótkich występów w mediach społecznościowych.

Mowa ciała jest ważna w wystąpieniach publicznych i zwykłej komunikacji międzyludzkiej, ponieważ na 10 rozmówców aż 9 to wzrokowcy. Dla wzrokowca, w jego tzw. metaprogramie, podstawą zapamiętywania, uczenia się są przekazy niewerbalne. To mowa ciała a nie słowa decydują o tym, czy uznajemy samorządowca za szczerego, czy za fałszywego. Odnosi się to do klientów urzędu, pracowników danej instytucji, dziennikarzy i partnerów, innych samorządowców, do bliskich.

Jest jeszcze jeden aspekt pracy polityka, o którym rzadko się mówi. W polityce i dyplomacji niedomówienia, ukrywanie emocji, koloryzowanie, a wręcz manipulacja są na porządku dziennym. Doświadczony samorządowiec potrafi od czasu do czasu to wyłapać po tembrze głosu i podstawowych elementach mowy ciała. Trudniej to zrobić, kiedy rozmówca jest równie doświadczony i potrafi ukrywać swoje emocje. Prawda jest taka, że mowy ciała można się szybko nauczyć. Wtedy uzyskuje się przewagę i można obronić się przed manipulacją.

Czy samorządowcy w Polsce opanowali ten obszar?

M.S: To ciekawe pytanie, ale nie ma na nie jednej odpowiedzi. Odpowiem więc dyplomatycznie. W tym obszarze znacznie lepiej Polacy wypadają na tle np. Ukraińców czy Rosjan, ale gorzej niż samorządowcy z tzw. Zachodniej Europy. W mojej opinii to efekt tego, że później zaczęliśmy doceniać, jak wielki wpływ ma przemawianie i komunikacja w mediach. Mamy wolność w tym zakresie dopiero od trzech dekad.

Pozwolę sobie na jeszcze jedno spostrzeżenie. W samorządzie następują coraz szybciej 2 zmiany. Pierwsza zmiana pokoleniowa, czyli pojawienie się grupy młodych, dynamicznych i nastawionych na sukces wójtów, burmistrzów i rzadziej starostów. Ich nie trzeba przekonywać do komunikacji, public relations, czy do występowania publicznie. Oni to mieli na studiach. Uczyli się tego. Druga zmiana to zwiększenie udziału kobiet we władzach gmin i powiatów. Widać to wyraźnie w tej kadencji. Są regiony, gdzie proces ten jest wolniejszy (np. Podkarpacie, Podlasie) i są województwa, gdzie postępuje szybko (np. Lubuskie, Wielkopolska). W ciągu dekady odwiedziłem około 1000 urzędów. Kiedy do któregoś wchodzę, na szybko mogę ustalić, czy kieruje nim starszy acz doświadczony manager, czy reprezentant nowego pokolenia lub kobieta.

Czy Pana doświadczenie w pracy w samorządzie pomaga w aktualnej profesji?

Kategoria: Wywiady

Opublikowano: piątek, 08, styczeń 2021 11:07

Małgorzata Orłowska

Odsłony: 2413

M.S: Bardzo. Pracowałem na różnych stanowiskach. Od podreferenta w Centrum Informacyjnym Rządu do wiceburmistrza. Dzięki temu ucząc pracowników instytucji publicznych rozumiem zarówno uczestnika szkolenia, jak i jego pracodawcę. Przydała mi się również 3-kadencyjna przygoda z zasiadania w radzie. Pozwolę sobie na drobny zabieg retoryczny. Najgorzej jest jak fryzjerstwa uczy łysy. Dlatego też do współpracy wybieram byłych samorządowców i posłów. Oni jedli z tej samej kuchni, co ludzie, których szkolą.

Czym jest Akademia Wójta i kto (oraz w jaki sposób) może wziąć w niej udział?

M.S: Akademia Wójta to dział Akademii Mówcy Samorządowej – programu, który realizuję od ponad 5 lat z udziałem burmistrzów, starostów i ich pracowników. To cykl indywidualnych treningów realizowanych online z szerokiej tematyki samorządowej. Przeważnie spotkania zaczynamy od sprawdzenia jak wójtom wychodzą klasyczne wystąpienia publiczne. Potem zajmujemy się sztuką operowania głosem, storytellingiem oraz retoryką i stopniowo przechodzimy do języka perswazji, mowy ciała, komunikacji z mediami. Akademia to prawie takie studia podyplomowe dla wójta, ale wykonywane w wersji skoncentrowanej na tylko jednym studencie.

Skąd pomysł? Przed pandemią zauważyłem, że o 200 a może nawet i o 300% zwiększył się udział wójtów w szkoleniach. Specyfika pracy wójta wymaga trochę innych wystąpień publicznych. Połowa z nich jest taka jak u burmistrza, czy marszałka województwa. Jeden ze starostów żartując nazwał te spotkania „coś odbyło się”. Ta druga część to spotkania z mieszkańcami. W sołectwach, na radzie, komisji, w kole gospodyń wiejskich. Nie zawsze atmosfera jest przyjemna. Jak to powiedział niedawno na Akademii jeden z młodych wójtów z Mazowsza: „kosa wisi w powietrzu, a sztachety leżą pod drzwiami”. Dlatego u wójtów zwracam szczególnie dużo uwagi na ukrywanie sygnałów stresu, zdenerwowania i opanowanie trudnej publiczności.

Uprościłem procedurę zgłaszania do minimum. Wystarczy skorzystać ze strony www.sewerynshkolenia.pl lub napisać do mnie na adres maurycy@maurycyseweryn.pl

Czas pandemii zupełnie przeorganizował nasze życie, większość spotkań odbywa się teraz zdalnie. Czy w takich warunkach równie ważna jest mowa ciała?

M.S: Pandemia jest trochę jak wojny, które przeszła ludzkość. Takie trudne momenty w historii człowieka powodowały zmiany kulturowe, społeczne i technologiczne. Dlatego myślę, że te zdalne spotkania pozostaną z nami na dłużej, albo wręcz na zawsze. Przyśpieszą pracę starostów i ich współpracowników. Będą jednak wymagały zmiany podejścia do mowy ciała i szerzej do komunikacji niewerbalnej (np. aparycji, szeroko rozumianej proksemiki, gestykulacji).

W trakcie klasycznego wystąpienia publicznego mówca jest inaczej analizowany przez audytorium niż w czasie wideokonferencji (tak teraz się mówi potocznie na wystąpienie publiczne online). Większość wystąpień online wykonywanych jest na siedząco. Często z własnego, bezpiecznego terytorium – gabinetu, z pieleszy domowych. Dlatego jest to łatwiejsza pod kątem stresu forma komunikacji publicznej i wystarczy dostosować się do 20 prostych zasad, aby zbudować wizerunek profesjonalnego prezentera. Ale... proces tej profesjonalizacji idzie opornie. Mam wrażenie, że większość z nas traktuje wideokonferencje i wideospotkania (np. obsługę Klienta online z biura lub z domu z wykorzystaniem kamery) jako zło konieczne, które minie po ustaniu pandemii. A tak nie będzie. I Wojna Światowa wprowadziła do uzbrojenia czołgi i samoloty. One nie znikły po 1918 roku.

Kategoria: Wywiady

Opublikowano: piątek, 08, styczeń 2021 11:07

Małgorzata Orłowska

Odsłony: 2413

Jakich praktycznych umiejętności mogą nauczyć się od Pana samorządowcy?

M.S: Mam dość wąską specjalizację. Uczę wystąpień publicznych i mowy ciała. Niedawno zgłosił się do mnie kolega ze Szkoły Liderów Społecznych i Politycznych przy Fundacji Szumana. Zaproponował swoje usługi jako trener. Poprosiłem go o sprecyzowanie z jakiej dziedziny. Kandydat zaczął wymieniać: obsługa klienta, negocjacje, protokół dyplomatyczny, zarządzanie zespołem, wystąpienia w mediach, marketing polityczny, PR... przerwałem mu i zapytałem się „pół żartem, pół serio”, czy dałby radę poprowadzić zajęcia integracyjne np. z wyszywania. Odpowiedział na poważnie, że tak.

U mojej firmie trener może szkolić z 2 tematów: głównego, w którym ma praktykę zawodową i pobocznego, który lubi, którym się interesuje i w którego prezentacji jest bardzo dobry. Dlatego mam przyjemność współpracować z 14 trenerami - praktykami. W zakresie wystąpień publicznych uczą samorządowców m.in. konferansjerki, storytellingu, wykorzystania promptera jako narzędzia mówcy, prowadzenia debat oxfordzkich, dykcji, improwizacji.

Gdybym miał wyliczyć w kolejności najczęściej zamawiane szkolenia przez starostów i sekretarzy to byłyby to:

- obsługa trudnego Klienta;
- nowe techniki zarządzania zespołem i motywowania bezfinansowego pracowników,
- etykieta i protokół dyplomatyczny,
- Public Relations starostwa i marketing miejsca,
- udzielanie wywiadu i komunikacja w socjal mediach,
- rozwiązywania kryzysu w urzędzie,
- komunikacji z dziennikarzami tabloidowych i prawo prasowe.

Okazuje się zatem, że w starostwach więcej uwagi zwraca się na szeroko rozumianą komunikację wewnątrz urzędu i ze środowiskiem zewnętrznym (Klientem i partnerami zewnętrznymi) niż na promocję i PR.