

Spis treści

Wprowadzenie	5
Wprowadzenie – dlaczego uczyć się komunikacji?	9
Kilka słów bardzo osobistego wprowadzenia	9
Znaczenie dobrej komunikacji dla funkcjonowania gminy i urzędu	10
Komunikacja – między kim?	15
Cele pracy i sposób posługiwania się zeszytem	21
Elementy komunikatu i przestrzeni informacyjnej	25
Komunikacyjne kłopoty	25
Zasady rządzące przepływem informacji	29
Uczestnicy i elementy procesu przekazywania informacji	29
Etapy procesu przekazywania informacji	31
Komunikacja werbalna i niewerbalna w urzędzie gminy	35
Własne doświadczenia komunikacyjne	35
Cztery poziomy komunikatu	38
Kanały komunikacyjne w rozmowie	42
Porządkowanie akcji komunikacyjnej	46
Komunikacja i informacja w urzędzie gminy	51
Odbiorcy informacji gminnych	51
Narzędzia informacyjne i ich skuteczność	53
Główne przeszkody w informowaniu	56
System informacji w urzędzie gminy	58
Analiza warunków wyjściowych – czyli jak jest teraz	59
Potrzeby informacyjne – dlaczego gmina powinna informować?	60
Możliwości informacyjne gminy	61
Konstruowanie strategii informacyjnej	62
Rozmowa z interesantem w urzędzie gminy	69
Przygotowanie rozmowy	69
Zewnętrzne warunki rozmowy	73
W trakcie rozmowy	76
Gdy już rozmawiam	76
Aktywne słuchanie	77
Sztuka konkluzji	79
Tablica ogłoszeń	81
Funkcje gminnej tablicy ogłoszeń	81
Zasady odbioru komunikatu na tablicy ogłoszeń	85
Zawartość treściowa i formalna ogłoszenia na tablicę	86
Podsumowanie – efekty szkolenia	91
Efekty szkolenia	91
Planowanie na przyszłość	94
Ocena całości szkolenia	94
Wybór bibliografii	97