

# Kontakt z beneficjentem programu „Czyste Powietrze” #AkademiaCzystegoPowietrza2024

Prowadzący: Wojciech Walla, Trampolina Centrum Szkoleń

14 marca 2024 (webinar 1)

# Agenda

## Część I: 10.00 – 12.30

- Budowanie relacji z beneficjentem przez odpowiednią komunikację  
(style komunikacji, metody dopasowania się do energii rozmówcy, najczęstsze błędy w obsłudze interesanta dominującego, kontaktowego, stałego oraz precyzyjnego i sposoby ich unikania)
  
- Rozpoznawanie i zarządzanie emocjami w obsłudze „trudnego” rozmówcy  
(metody wyciszania emocji interesanta, strategia zadaniowa jako metoda zarządzania własnymi emocjami, model GROW jako narzędzie bycia „w grze”, techniki zarządzania własnymi emocjami)
  
- Zasady asertywności w kontaktach z „trudnym” rozmówcą  
(omówienie i utrwalenie na przykładach metody komunikatu „ja”, zdartej płyty, ogólników do konkretów, zamglenia, techniki 4 kroków, negocjacyjnego jujitsu)

## Przerwa: godz. 12.30 – 12.45

## Część II: godz. 12.45 – 15.00

- Etapy obsługi potencjalnego beneficjenta programu „Czyste Powietrze”  
(etapy obsługi beneficjenta od powitania do pożegnania, trening języka korzyści i narzędzi perswazji opartych na regułach wpływu społecznego)
  
- Trening postępowania w trudnych sytuacjach z potencjalnym beneficjentem programu „Czyste Powietrze”  
(omówienie wyzwań oraz barier w pracy urzędnika odpowiedzialnego za program „Czyste Powietrze”, „rozbicie” banku trudnych sytuacji oraz zbudowanie strategii działania w zgłoszonych przypadkach)
  
- Wystąpienia publiczne  
(jak się nie dać „zakrzyczeć” i przezwyciężyć stres podczas ekspozycji społecznej, budowanie równowagi w kontakcie z większą grupą interesantów lub mieszkańców)
  
- Współpraca z włodarzem (wójtem, burmistrzem)  
(jak pozyskiwać jeszcze większe wsparcie w obszarze działań związanych z ekologią ze strony decydentów w mieście/gminie)



# Budowanie relacji z beneficjentem przez odpowiednią komunikację

- Poznaj swój styl komunikacji...
- Naucz się rozpoznawać prawdziwe potrzeby swoich rozmówców...
- Zdobądź zaufanie innych, wykorzystaj swoje mocne strony w bieżących wyzwaniach!



## Styl D (dominujący) - ang. Dominant

Pewny siebie  
Niecierpliwy  
Docenia zmianę  
Lubi konfrontacje  
Decyzyjny  
Skupia się na efektach  
Chce mieć kontrolę nad sytuacją

3%  
społeczeństwa

## Styl I (wpływowy) - ang. Influencing

Emocjonalny  
Skoncentrowany na ludziach  
Optymista  
Rozmowny  
Wspierający  
Mało zorganizowany  
Szuka akceptacji innych

11%  
społeczeństwa

## Styl S (stały) - ang. Stable

Wspierający  
Lojalny członek zespołu  
Dobry słuchacz  
Empatyczny  
Cichy, ale bystry  
Zorganizowany  
Potrzebuje poczucia bezpieczeństwa

69%  
społeczeństwa

## Styl C (sumienny) - ang. Compliant

Perfekcjonista  
Wrażliwy  
Realista  
Systematyczny  
Liczą się dla niego fakty  
Bardzo zorganizowany  
Potrzebuje docenienia

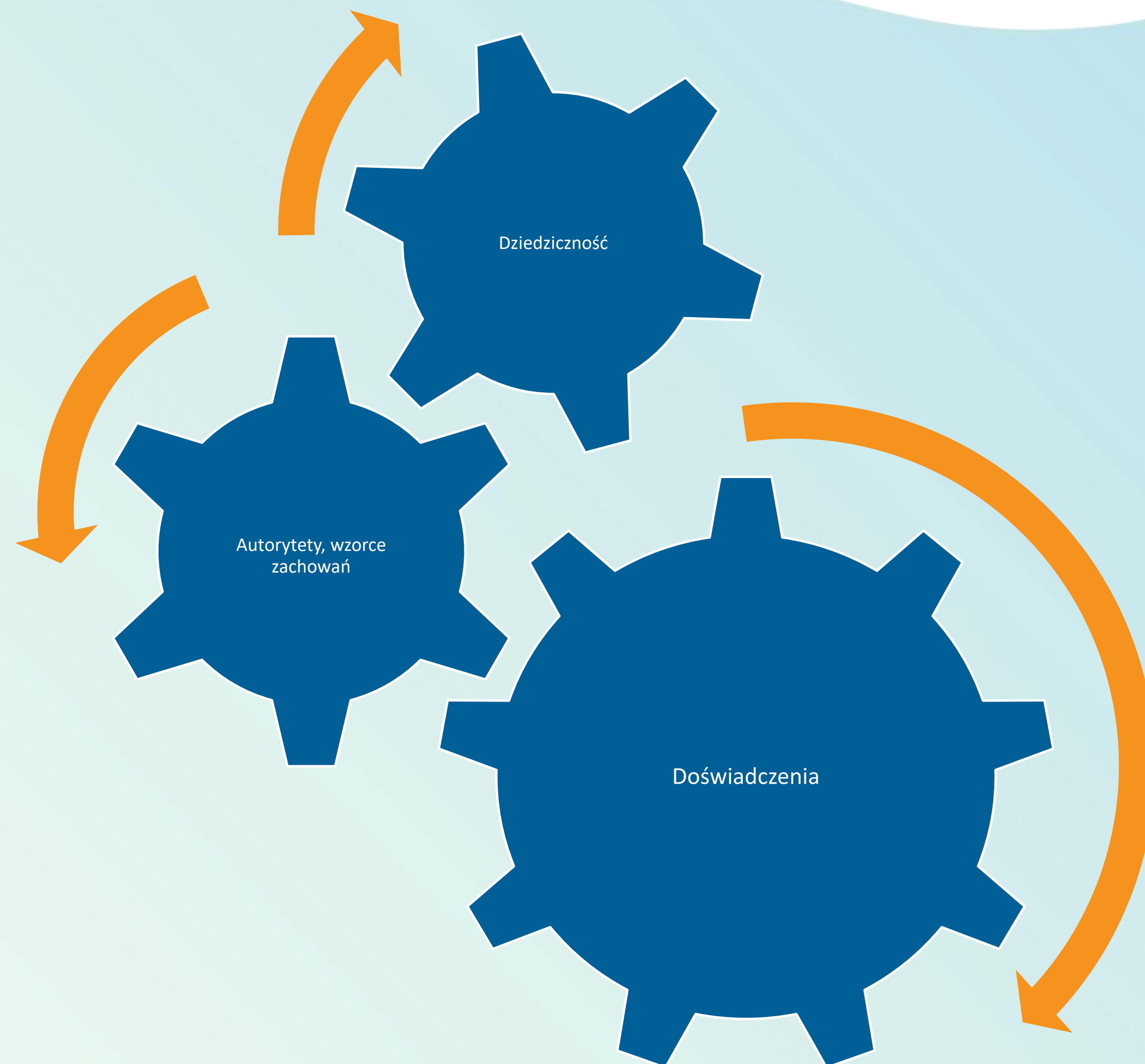
17%  
społeczeństwa

## Co to jest DISC?

- DISC to metoda analizy behawioralnej. Analizując ludzkie zachowania w konkretnym środowisku i w konkretnych sytuacjach, okazało się, że ludzie o podobnych stylach zwykle bardzo podobnie się zachowują i komunikują, podobny komunikat motywuje ich do konkretnych zachowań.
- Co ciekawe, każdy z nas ma w sobie te 4 style zachowań (DISC), ale w różnym stopniu ich intensywności.
- Teoria modelu behawioralnego DISC opracowana została na Uniwersytecie Harvarda w 1928 roku przez profesora psychologii Williama Marstona (twórcę wykrywacza kłamstw).



# 3 kluczowe czynniki, decydujące o naszym stylu zachowania



# Ograniczające przekonania

- ❑ Test M.C. Maultsby'ego z Uniwersytetu Howarda:  
"Zdrowe przekonania potęgują poczucie własnej siły, dają dobre samopoczucie, pozytywnie wpływają na nasz umysł i wspomagają optymalne funkcjonowanie układu odpornościowego."  
Dr. O. Carl Simonton
  
- ❑ Jak mogę sprawdzić czy moje przekonania są zdrowe?  
Zadaj sam sobie pytanie:  
Czy "TO" przekonanie:
  1. Ma oparcie na faktach?
  2. Ułatwia mi osiągać moje bliższe lub dalsze cele?
  3. Pomaga mi rozwiązywać konflikty, albo unikać ich powstawania?
  4. Umożliwia mi czuć się tak jakbym chciał się czuć?
  5. Pozwala mi chronić życie, zdrowie lub moją wartość?



*Jeżeli na co najmniej 3 pytania udzieliłeś (sam sobie) odpowiedzi "TAK" - to twoje przekonanie jest zdrowe.*

*Jeśli na co najmniej 3 pytania udzieliłeś (sam sobie) odpowiedzi "NIE" - to twoje przekonanie jest niezdrowe i możesz je zmienić, po to by ... (przeczytaj pierwsze zdanie na tej stronie! :))*

# Rozpoznawanie i zarządzanie emocjami w obłudze „trudnego” rozmówcy







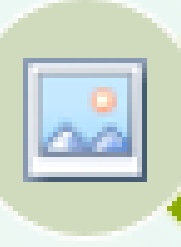

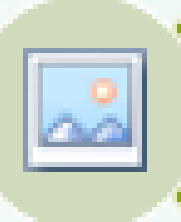
# Model harwardzki negocjacji

- Oddziel ludzi od problemów.
- Koncentruj się na interesach, a nie na stanowiskach.
- Poszukuj rozwiązań dających korzyści obu stronom.
- Nazywaj osiągnięcia





# Skuteczne metody wyciszania emocji

-  Aktywne słuchanie
-  Odwołanie do procedury
-  Podkreślanie osiągnięć
-  Źródła obiektywne
-  Stosowanie przerw
-  Wentylowanie
-  Adwokat Diabła

# Pięć kroków przetamujących opór w dojściu do porozumienia



**Kontroluj i powstrzymuj własne reakcje**

**Stwórz korzystny klimat, zredukuj emocje drugiej strony**

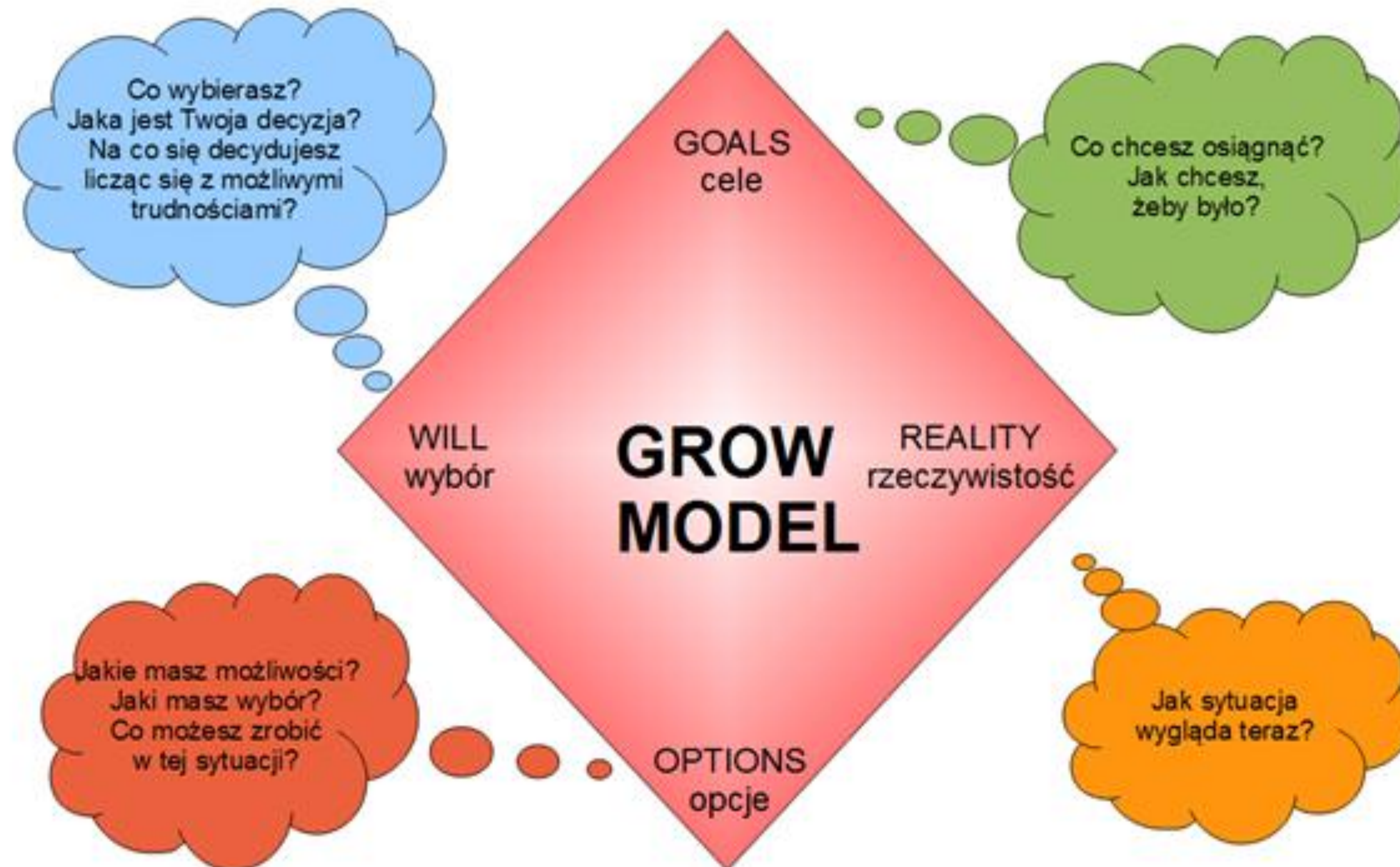
**Nie odrzucaj stanowiska drugiej strony**

**Ukaż drugiej stronie korzyści porozumienia**

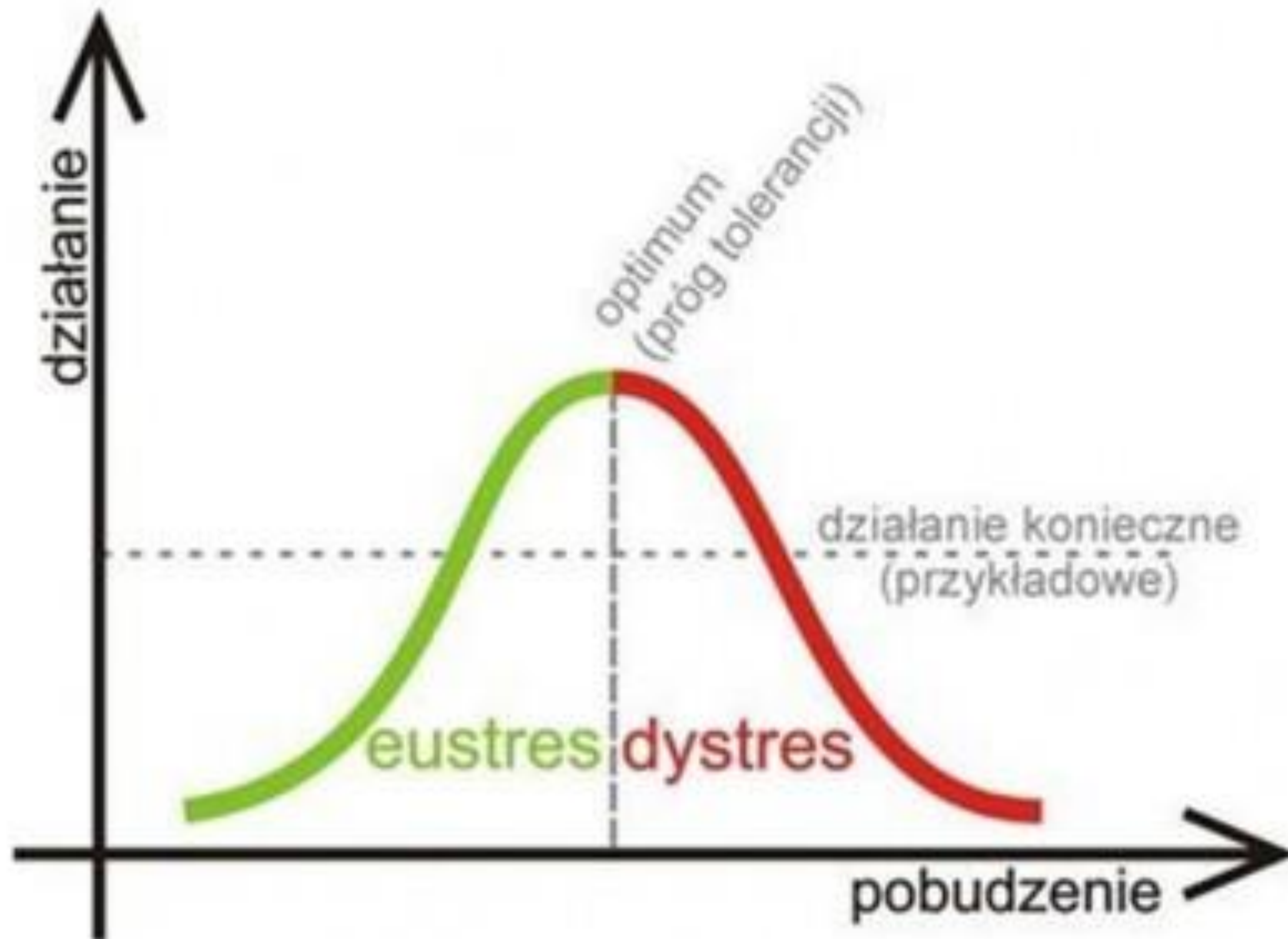
**Ukaż drugiej stronie konsekwencje braku porozumienia**



# Model GROW



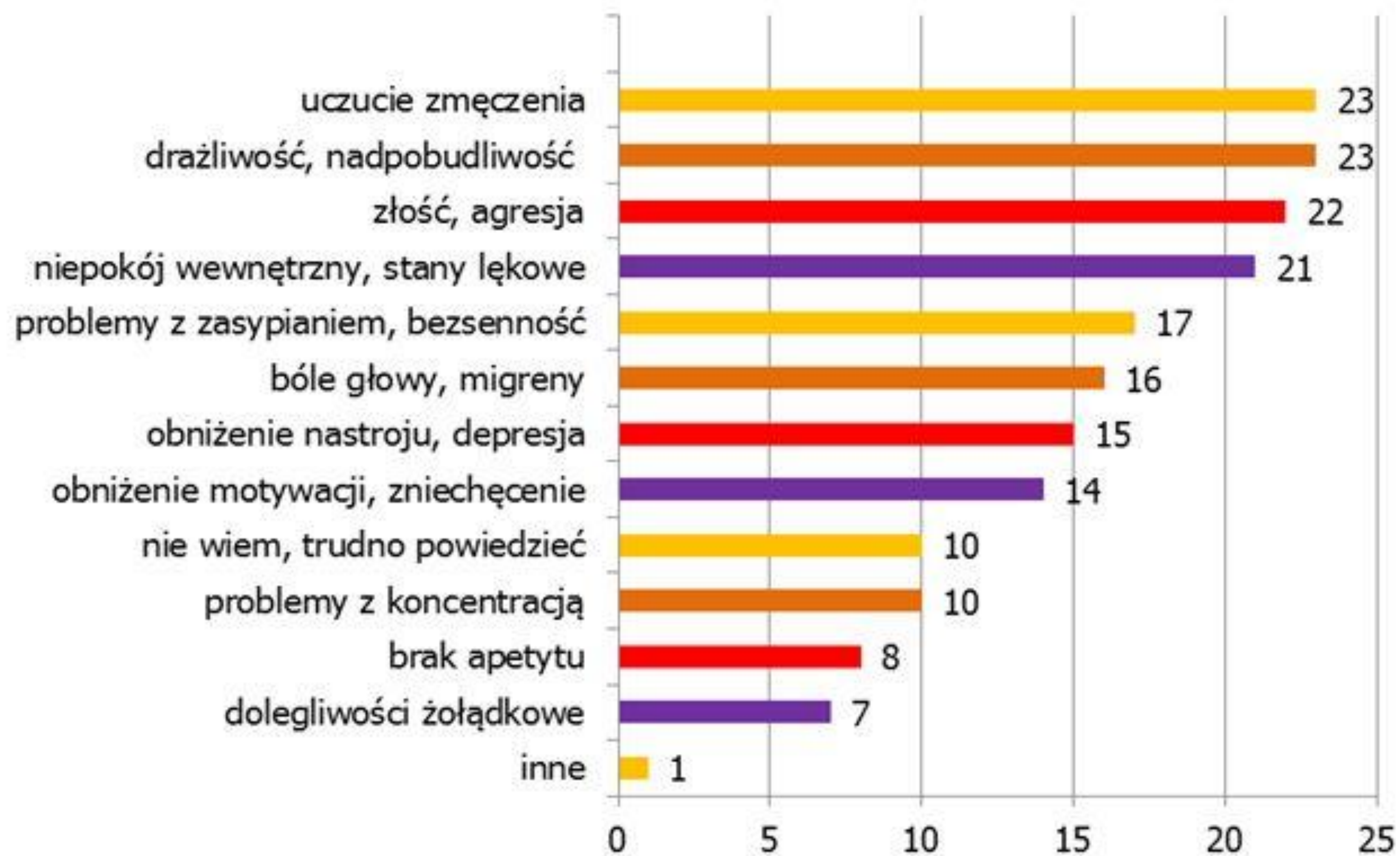
# Eustres a Dystres





# Objawy stresu

## Objawy stresu



Dane w %

Podstawa: osoby, które odczuwają stres/zdenerwowanie, n=613



# Osobowość immunologicznie silna



- Wrażliwość na sygnały wewnętrzne
- Zdolność do zwierzeń
- Twardość - Rezyliencja
- Asertywność
- Zdrowe pomaganie
- Złożoność „ja”



# Strategia PWU

W sytuacjach stresowych stosuj strategię PWU

Czy ja PRZESADZAM?  
(nikt mnie nigdy nie rozumie)

PWU jest hasłem utworzonym z pierwszych liter najważniejszych słów użytych w poniższych pytaniach:

Czy WYKLUCZAM pozytywne aspekty i możliwości?  
(Nic pewnie z tego nie będzie)

Czy dokonuję UOGÓLNIENIA na podstawie jednego lub paru przypadków?  
(nigdy nie można na nim polegać)



**POZYTYWNA ENERGIA**

To ona sprawia, że wyróżniamy się spośród innych.

[www.demotywatory.pl](http://www.demotywatory.pl)

# Zasady asertywności w kontaktach z „trudnym” rozmówcą



# Asertywność

- ❑ To elastyczne dążenie do realizacji własnych potrzeb, wyrażania swoich opinii, do otwartego okazywania swoich emocji, w odpowiedni sposób i w odpowiednim czasie.
- ❑ To stanowczość, która nie jest destrukcyjna dla interakcji społecznych





# Komunikaty typu: TY / JA



„jaki jesteś?”,

krytykujemy innych,  
chwalimy, prowadzimy  
rozmowy z klientami.

przejawem ich jest:

- ocenianie (jesteś – dobry, jesteś zły)
- etykietowanie (bez jednoznacznego znaku oceny)



„co się dzieje ze mną, gdy ty...”.

Składa się z dwóch elementów:  
opisu wydarzeń/ faktów  
powiązanych z odbiorcą informacji,  
opisu reakcji nadawcy na powyższe  
wydarzenia bądź fakty.

komunikaty te:

- nie zawierają ocen,
- są prawdziwe bo opisują fakt
- są bardzo konkretne
- są osobiste



# Komunikat typu TY

- ❑ Jeśli dokonujemy czyjejs charakterystyki, opisu, oceny, czyli mówimy o tym: „jaki jesteś?”, posługujemy się komunikatem typu TY.
- ❑ Komunikaty typu TY są najczęściej używaną formą wyrażania informacji zwrotnych wobec innych ludzi. W taki właśnie sposób krytykujemy innych, chwalimy, prowadzimy rozmowy z klientami.
- ❑ Przejawem komunikatu typu TY jest:
  - ocenianie (jesteś – dobry, jesteś zły)
  - etykietowanie (bez jednoznacznego znaku oceny)

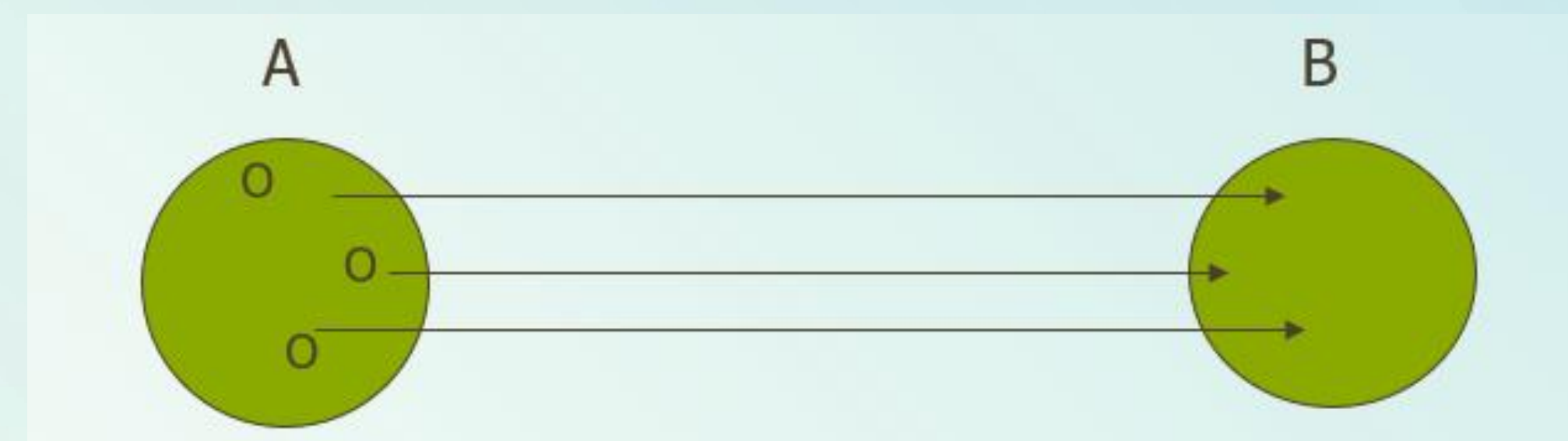


# Komunikat typu JA

- ❑ To takie zdanie, które opisuje, „co się dzieje ze mną, gdy ty...”
- ❑ Komunikat typu ja kładzie akcent na reakcje nadawcy dotyczące cech lub zachowań drugiej strony. Komunikat ten jest całkowicie pozbawiony elementu oceniania i etykietyzowania.
- ❑ Komunikat typu JA składa się z dwóch elementów:
  - z opisu wydarzeń lub faktów związanych z osobą odbiorcy informacji,
  - z opisu reakcji nadawcy na powyższe wydarzenia bądź fakty.
- ❑ Reakcją może być osobista informacja nadawcy o:
  - przeżywanych uczuciach,
  - myślach i wyobrażeniach, postawach,
  - konsekwencjach dotyczących własnego zachowania.

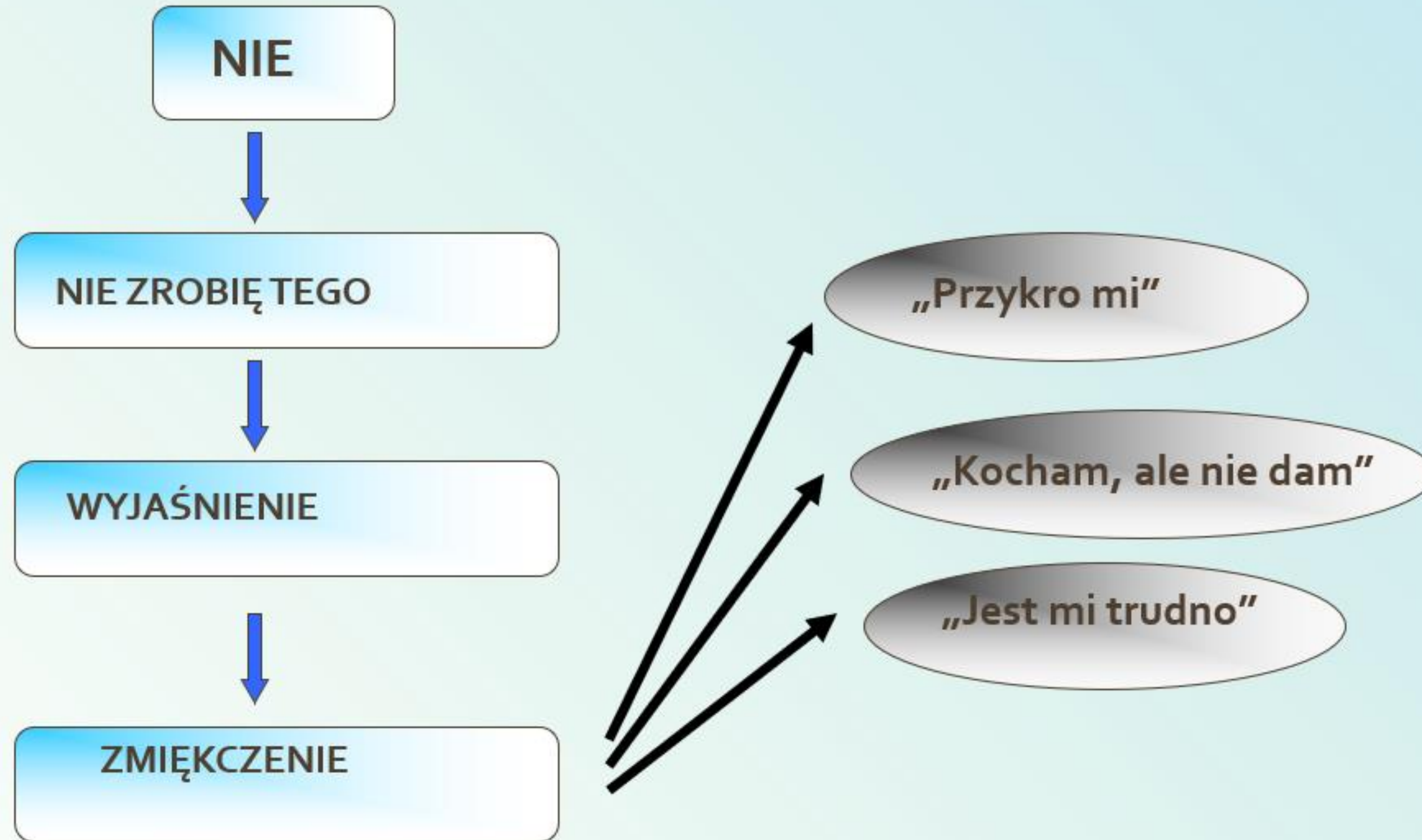
## Komunikaty typu JA:

- ❑ Nie zawierają ocen
- ❑ Są prawdziwe ponieważ opisują fakty
- ❑ Są bardzo konkretne, a więc łatwo przyswajalne
- ❑ Są osobiste, a więc zwiększają poziom zaufania i wzajemnej otwartości





# Model asertywnej odmowy



# Asertywne reagowanie na krytykę

Jest wiele sposobów krytykowania.

Informacje, które otrzymujemy możemy uznać za:

- krytykę zgodną – jeśli w podobny sposób myślimy o sobie w danej chwili oraz
- krytykę niezgodną – jeśli mamy inne zdanie na własny temat.

## Rodzaje krytyki



Wyrażona nie wprost:

- krytyka aluzyjna
- krytyka z domyślną oceną
- krytyka uwikłana



Uogólniona



Wyrażona wprost



# Techniki wspomagające asertywne zachowanie



„Zdarta płyta”

Zdania, które zostało wypowiedziane za pierwszym razem, jest powtarzane.



„Jujitsu”

Skoncentrowanej energii partnera nie przeciwstawiamy całej naszej mocy lecz pozostawiamy go z jego własną, skierowaną w próżnię siłą.



„Jestem słoniem”

W trudnej sytuacji interpersonalnej dobrze jest zwolnić tempo reagowania.



# Techniki wspomagające asertywne zachowanie c.d.



„dopasowanie energetyczne”

Polega na zatrzymaniu energii atakującego za pomocą własnej energii. Reagujemy na atak partnera z podobnego pułapu energetycznego.



„wymuszanie kontaktu”

Polega na patrzeniu w oczy, mówienie wprost do interesanta



„technika 4 kroków

1. Komunikat „ja”
2. Powtórzenie komunikatu „ja”
3. Zapowiedź konsekwencji
4. Realizacja zapowiedzianego działania



# Model asertywnej konfrontacji przekonań

## 1. WYRAŻENIE WŁASNEGO POGLĄDU

„Moim zdaniem...”, „Uważam, że...”

## 2. Zidentyfikowanie poglądu partnera

Nazwanie poglądu partnera, np. „Czy to znaczy, że...”,  
„Czy mam rozumieć, że...”

## 3. Podkreślenie różnicy między poglądami

„Widzę, że tu się różnimy”,  
„Mamy różne zdanie w tej sprawie”

## 4. Zastosowanie techniki „zdarłej płyty” i zakończenie rozmowy

„Jeszcze raz Ci powtarzam, nie zgadzam się z Panem/Panią”

## 5. Sytuacja decyzyjna – konieczność skupienia się na problemie

„Co zrobić, żeby w sprawie x uzyskać porozumienie?”



# Analiza transakcyjna a asertywność

Rodzic  
Opiekuńczy  
Rodzic  
Normatywny

- Motywuje, troszczy się, opiekuje się, przyzwala, dodaje odwagi, wspiera, pomaga
- Karze, nagradza, ocenia, krytykuje, ustanawia normy, zasady, wartości

Dorosły

- Zbiera i przetwarza informacje, analizuje, szacuje prawdopodobieństwo, decyduje, weryfikuje

Dziecko  
Przystosowane

Dziecko  
Spontaniczne

- Przestrzega norm, respektuje innych, rozumie innych
- Wyraża potrzeby, emocje, pragnienia



# Etapy obsługi potencjalnego beneficjenta programu „Czyste Powietrze”

# Od powitania do pożegnania

- Powitanie i nawiązanie kontaktu z właścicielem nieruchomości
- Rozpoznanie rzeczywistych potrzeb rozmówcy
- Mówienie „językiem korzyści” do interesanta – budowanie poczucia wygranej rozmówcy
- Propozycja rozwiązań w oparciu o rozpoznane potrzeby
- Elementy negocjacji z interesantem
- Narzędzia perswazji oparte na regułach wpływu społecznego
- Zakończenie rozmowy





# Zwroty korzyści

- Tym zyska Pan...
- To przyniesie Pani...
- To oznacza dla Pana...
- To zmniejszy Pana...
- Dzięki temu zwiększy Pan ...
- Dzięki temu osiągnie Pani...
- To podniesie Panu...
- To zabezpieczy Panu...
- Dzięki temu poprawi Pan swój...
- To pozwoli zredukować...
- To umożliwi Pani ...
- To zapewni Panu...
- Poprzez to skorzysta Pani...
- Przez to oszczędzi Pan...
- Z tego wynika dla Pana...
- To pozwoli Panu...
- Dzięki temu zarobi Pan...
- To uchroni Panią...
- Dzięki temu będzie Pan mógł zadbać...
- To zmaksymalizuje szanse
- Dzięki temu uniknie Pani...
- Dzięki temu będzie Pan mógł rozwinąć ...

# Reguły wpływu społecznego

Reguła wzajemności

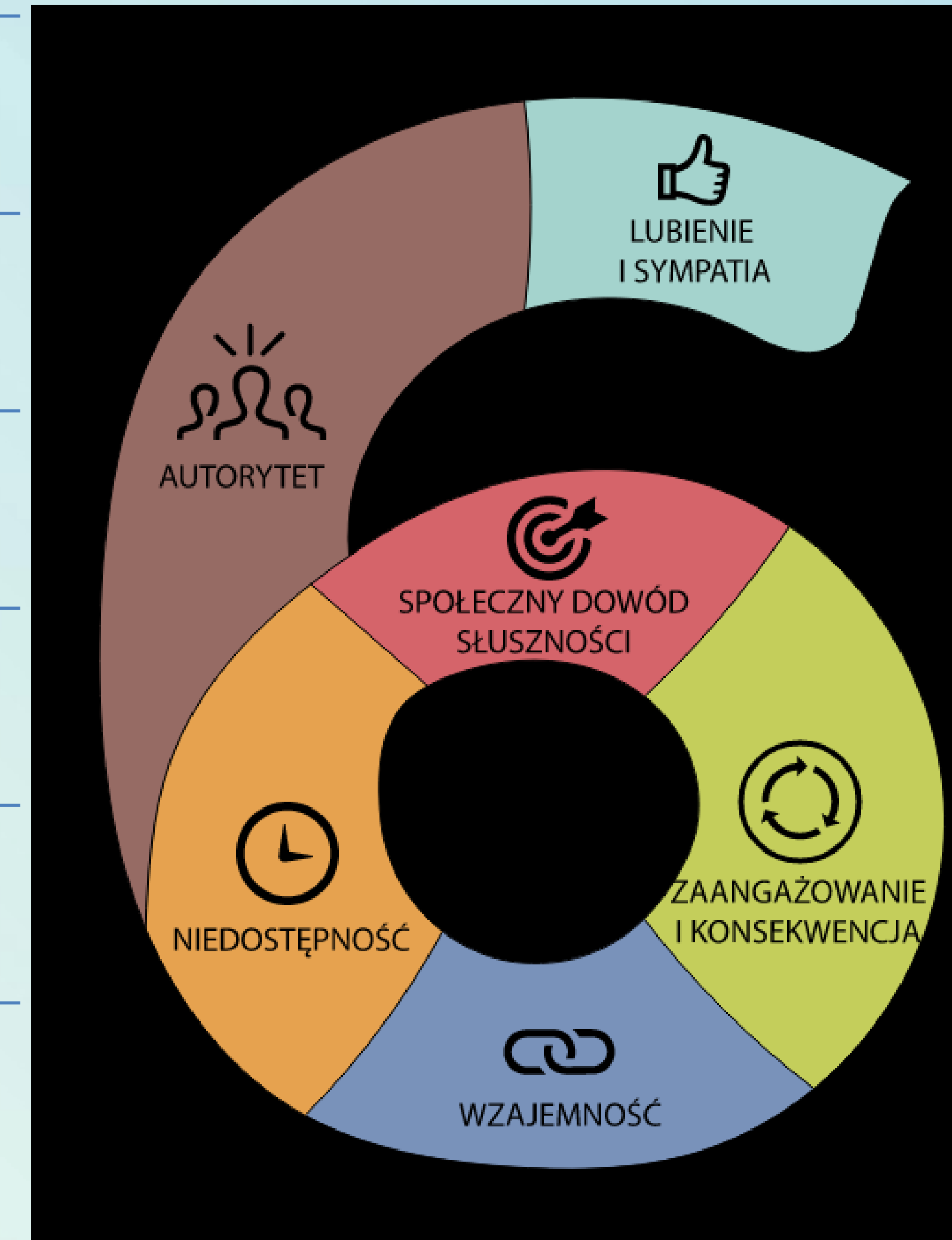
Reguła społecznego dowodu słuszności

Reguła zaangażowania i konsekwencji

Reguła autorytetu

Reguła niedostępności

Reguła sympatii i podobieństwa





# Trening postępowania w trudnych sytuacjach z potencjalnym beneficjentem programu „Czyste Powietrze”

# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza (MKiŚ 2023 r.)

## Powody nieskorzystania z programu „Czyste Powietrze”

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”

Dlaczego Pan(i) nie skorzystał(a) dotychczas z Programu Priorytetowego Czyste Powietrze? Proszę o wskazanie przyczyn.

Pytanie wielokrotnego wyboru.

### TOP 3



### Pozostałe odpowiedzi



Wśród innych odpowiedzi znalazły się:  
„Nie spełniam warunków” oraz  
„Od niedawna jestem właścicielem tej nieruchomości”

Odpowiadający: wszyscy badani, n=300.



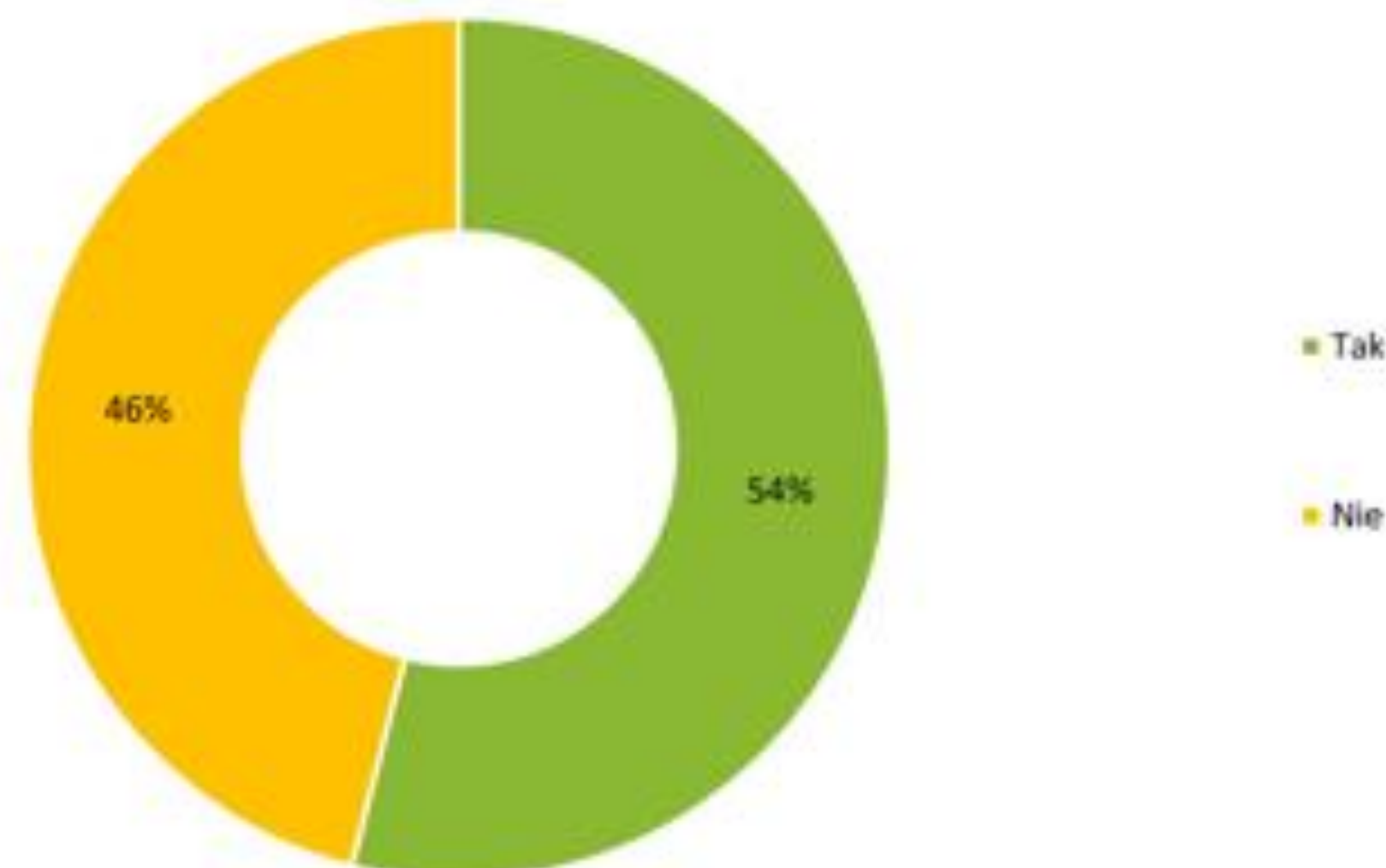
# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza c.d. (MKiŚ 2023 r.)

## Dofinansowanie w ramach programu „Czyste Powietrze”

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”

Czy słyszał(a) Pan(i) o zwiększonym dofinansowaniu z Programu Priorytetowego Czyste Powietrze, które można pozyskać na przeprowadzenie kompleksowej termomodernizacji budynku (wymiany starego kotła na paliwa stałe, ocieplenie przegród oraz wymiana stolarki okiennej i drzwiowej)?

Pytanie jednokrotnego wyboru.



Odpowiadający: wszyscy badani, n=300.

# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza c.d. (MKiŚ 2023 r.)

## Przedsięwzięcia, jakich miałyby dotyczyć dofinansowana termomodernizacja

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”

W przypadku chęci skorzystania z dofinansowania z Programu Priorytetowego Czyste Powietrze, jakich przedsięwzięć miałyby dotyczyć termomodernizacja?

Pytanie jednokrotnego wyboru.



Odpowiadający: badani, którzy zamierzają skorzystać z programu „Czyste Powietrze”, n=120.



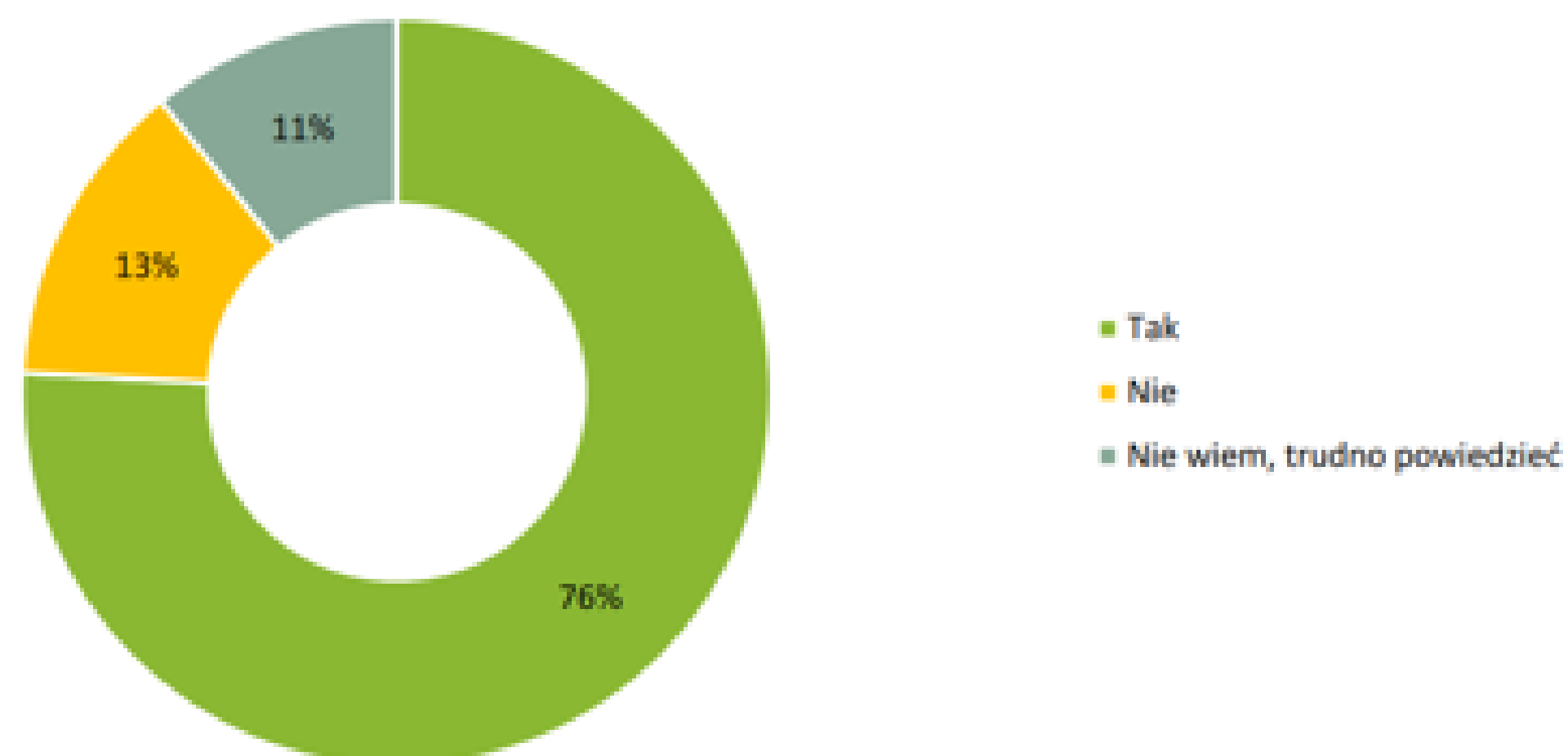
# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza c.d. (MKiŚ 2023 r.)

## Wsparcie w uzyskaniu dofinansowania

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”

W przypadku chęci skorzystania z dofinansowania z Programu Priorytetowego Czyste Powietrze czy potrzebowałaby Pan(i) pomocy w wypełnieniu wniosku o dofinansowanie?

*Pytanie jednokrotnego wyboru.*



Odpowiadający: badani, którzy zamierzają skorzystać z programu „Czyste Powietrze”, n=120.

# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza c.d. (MKiŚ 2023 r.)



## Wsparcie w uzyskaniu dofinansowania

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”

Od kogo oczekiwał(a) by Pan(i) pomocy przy wypełnieniu wniosku o dofinansowanie w PPCP?

Pytanie jednokrotnego wyboru.



Odpowiadający: badani, którzy zamierzają skorzystać z programu „Czyste Powietrze”, n=120.



# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza c.d. (MKiŚ 2023 r.)

## Powody, dla których badani chcą zmodernizować system grzewczy

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”

Co najbardziej sprawia, że chce Pan(i) przeprowadzić modernizację systemu grzewczego?

Pytanie jednokrotnego wyboru.



Odpowiadający: badani, którzy rozważają zmianę sposobu ogrzewania; n=170.

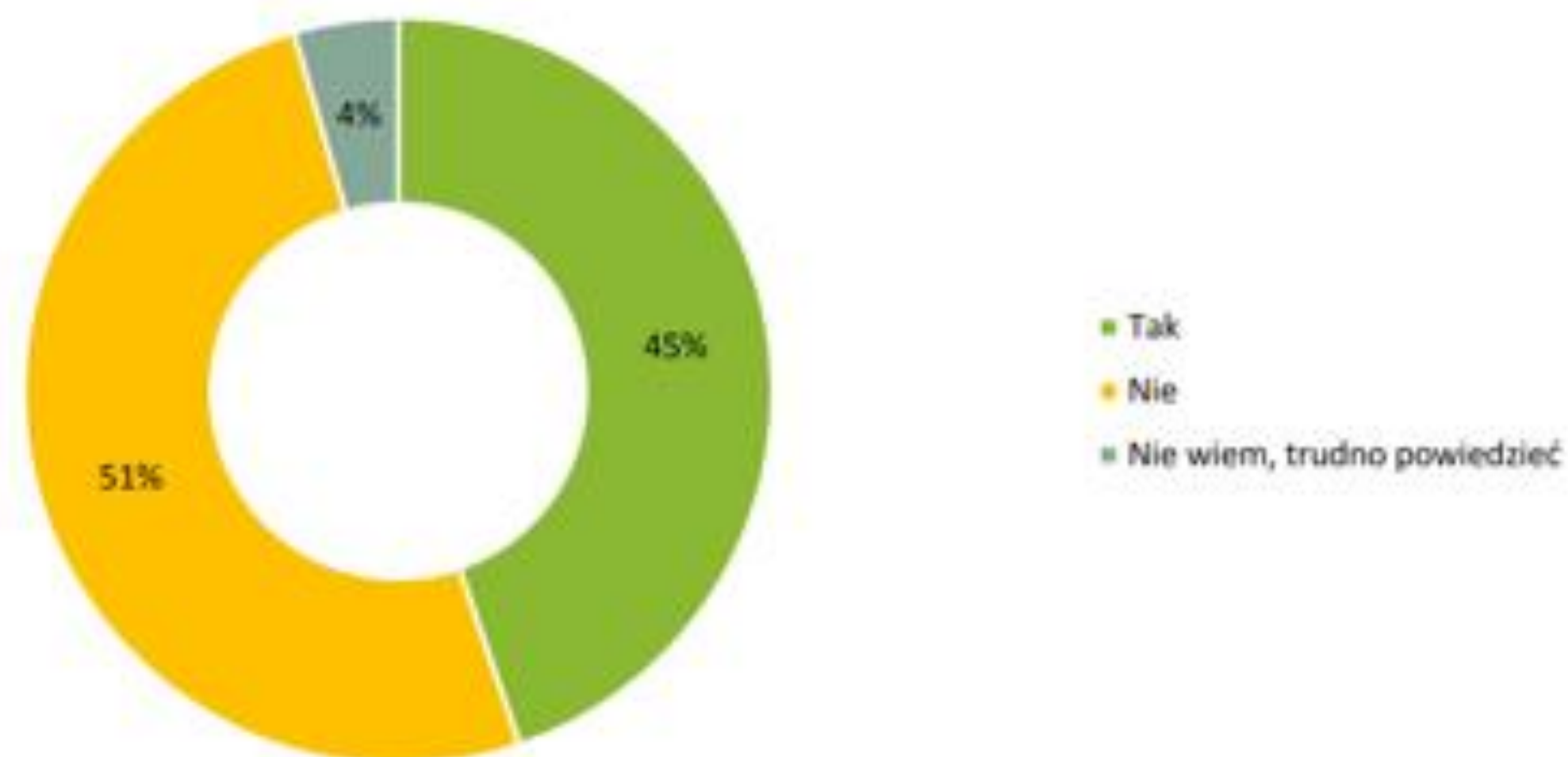
# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza c.d. (MKiŚ 2023 r.)

## Obawy związane z niską jakością powietrza w miejscu zamieszkania

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”

Czy ma Pan/Pani obawy związane z nieodpowiednią jakością powietrza w miejscu zamieszkania?

Pytanie jednokrotnego wyboru.



Odpowiadający: wszyscy badani, n=300.



# Badanie gospodarstw domowych w zakresie jakości powietrza c.d. (MKiŚ 2023 r.)

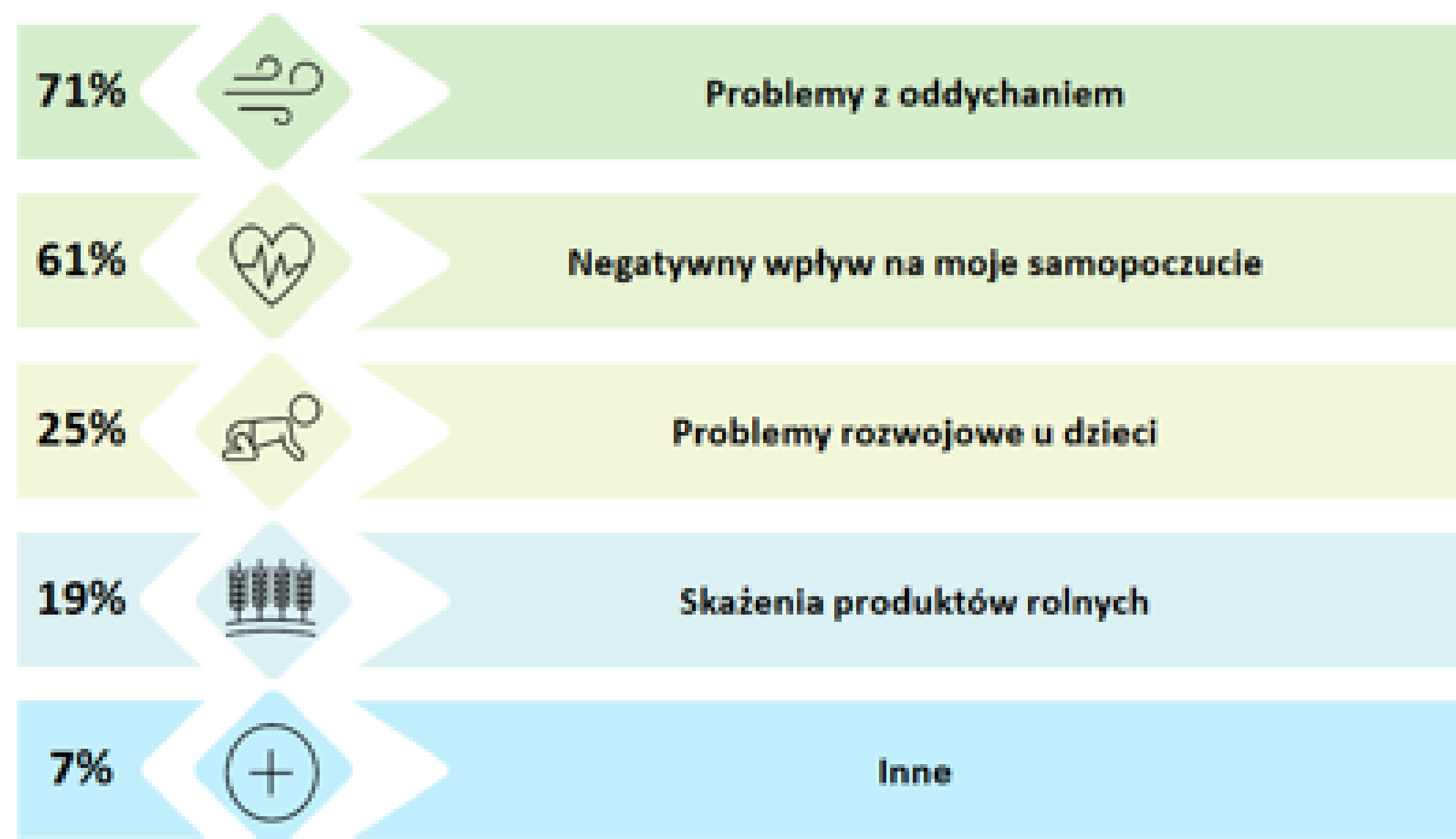
## Obawy związane z niską jakością powietrza w miejscu zamieszkania

Badanie wśród gospodarstw domowych użytkujących urządzenia grzewcze na paliwa stałe, którzy nie skorzystali z programu „Czyste Powietrze”



Jakie są to obawy?

Pytanie wielokrotnego wyboru.



Wśród innych odpowiedzi wskazywano obawę o swoje zdrowie oraz smog.

Odpowiadający: badani, którzy mają obawy związane z nieodpowiednią jakością powietrza w miejscu zamieszkania, n=134.

# Wystąpienia publiczne



# Poznaj słuchacza swego



# Ważne zasady przy wystąpieniach publicznych



- Co chcę osiągnąć?
- Jaki mam cel?
- Ile mam czasu?
- Co chcę przekazać?
- W jakiej formie?

## Fazy procesów grupowych – przykłady i reakcje



- Faza bierności
- Faza różnicowania
- Faza ataku na lidera



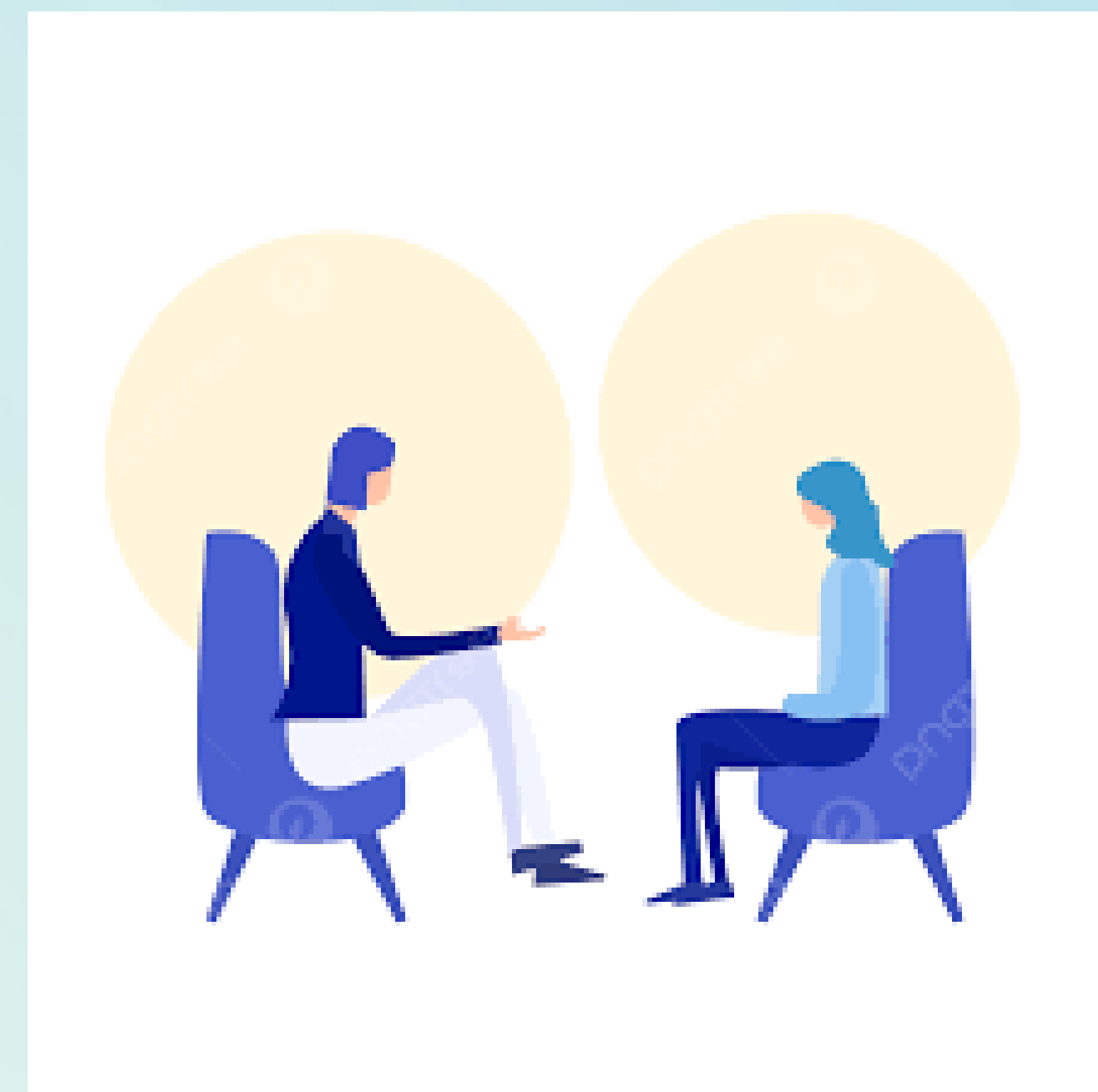
# Figury retoryczne

## □ Porównania

- Przekaz tradycyjny: Według danych WHO przez oddziaływanie smogu w Polsce rocznie przedwcześnie umiera 50 tys. osób.
- Przekaz z figurą retoryczną: Według danych WHO przez oddziaływanie smogu w Polsce rocznie przedwcześnie umiera 50 tys. osób, to tak jakby z mapy Polski zniknęło miasto wielkości Żor na Śląsku.

## □ Narracja

- Polega na:
  - ✓ Zamianie czasu przeszłego i w teraźniejszy
  - ✓ Przytaczaniu potocznych wypowiedzi
  - ✓ Stosowaniu mowy bezpośredniej zamiast pośredniej
- Przekaz tradycyjny: W zeszłym roku rozmawiałem z dyrektorem i powiedziałem mu, że powinniśmy wreszcie się porozumieć.
- Przekaz z figurą retoryczną: W zeszłym roku rozmawiałem z dyrektorem i mówię mu; ustalmy wreszcie zasady naszej współpracy.



# Figury retoryczne

## ❑ Zapowiedź:

- Przekaz tradycyjny...
- Przekaz z figura retoryczną: Będziecie Państwo zaskoczeni, jeśli powiem, że...

## ❑ Pytania retoryczne:

- Przekaz tradycyjny: Nie powinniśmy akceptować złego stanu powietrza w naszym mieście.
- Przekaz z figurą retoryczną: Czyż możemy akceptować tak zły stan powietrza w naszym mieście?

## ❑ Aluzja:

- Przykład: Nawet nie wypada mi tłumaczyć Państwu, jakie będą konsekwencje utrzymywania się tej sytuacji.





# Współpraca z włodarzem (wójtem, burmistrzem)

# W jaki sposób warto wesprzeć działania ekodoradców?



- Docenienie działań w obszarze poprawy jakości powietrza – informacja zwrotna dla ekodoradcy
- Obrona decyzji ekodoradców podczas spotkań z mieszkańcami
- Nagłaśnianie efektów działań ekodoradców wśród społeczności lokalnej
- Uświadamianie mieszkańcom roli osób odpowiedzialnych za poprawę jakości powietrza
- Uświadamianie mieszkańcom z czego wynikają ewentualne konsekwencje dla nich w kontekście kontroli



# W jaki sposób warto wesprzeć działania ekodoradców? c.d.

- Wsparcie w rozwiązywaniu problemów związanych z pracą Ekodoradców
- Zapewnienie warunków do efektywnej pracy – czas przeznaczony na wykonywanie zadań Ekodoradcy
- Zapewnienie narzędzi pracy
- Zwiększenie wydatków na przeprowadzanie kontroli - wynajem dronów
- Ułatwienie urzędnikom przeprowadzania kontroli poprzez współpracę z policją
- Szkolenie pracowników w zakresie dotacji, dofinansowań do wymiany źródła ciepła



# Dziękujemy za uwagę!