

## Wstęp

**R**zecznik prasowy to zawód wysokiego zaufania społecznego, wykonywany od długiego czasu nadal wymaga profesjonalizacji. W książce został poruszony temat kompetencji interpersonalnych jako jednego z najbardziej istotnych wyznaczników profesjonalnego rzecznictwa. Celem naszego skryptu jest także przedstawienie potencjału, jaki niesie ze sobą posiadanie tychże kompetencji. W pierwszym rozdziale została scharakteryzowana funkcja rzecznika na przestrzeni zmieniającej się rzeczywistości, zarówno politycznie, jak i obyczajowo. Opisano pierwsze przejawy rzecznictwa prasowego, a także problemy związane ze współczesnym rzecznictwem prasowym oraz perspektywy jego rozwoju. Został poruszony problem public relations – jego powstanie i rozwój jako dziedziny bliskoznaczej, jeżeli nie równoznaczej w pewnym zakresie z rzecznictwem prasowym, a także problemy związane z „zadomowieniem” się tej profesji w Polsce, takie jak potrzeba niwelowania utartych schematów wytworzonych przez lata

ustroju niedemokratycznego. Rozdział drugi został poświęcony kompetencjom interpersonalnym, definicjom z różnych perspektyw naukowych oraz podziałowi. W tym fragmencie największy nacisk został położony na ważne w funkcjonowaniu rzecznika prasowego kształtowanie wizerunku (w tym autoprezentacji, sympatii i zaufaniu, networkingowi oraz budowaniu autorytetu), wywieranie wpływu (w tym asertywności, perswazji i umiejętnej obronie przed manipulacją) oraz komunikację niewerbalną jako podstawę umiejętności społecznych. Trzecia część skryptu omawia problemy i zagrożenia, jakie może, w toku wykonywania swoich obowiązków, napotkać rzecznik. W tej części omówione zostały kwestie manipulowania otoczeniem, kłamstwa, niedopuszczalnego zarówno w tej profesji, jak i w każdym innym zawodzie, a ponadto elementy etyki oraz norm i zasad moralnych obowiązujących w pracy rzecznika prasowego. Innym problemem, z którego wystąpieniem każdy rzecznik musi się liczyć, są sytuacje kryzysowe. Należy wiedzieć, jak sobie z nimi umiejętnie radzić, rozpoznać, a wręcz im zapobiec i skutecznie je wykorzystać. Tutaj także istotną rolę odgrywa rzecznik prasowy. Kolejne zagrożenie to zespół (syndrom) wypalenia zawodowego, który tę akurat grupę zawodową, o częstej ekspozycji w zakresie kontaktów interpersonalnych, bardzo często dotyka. Istotną kwestią są pomocne przy rozwiązaniu opisywanych problemów i zagrożeń właśnie kompetencje interpersonalne, które niejednokrotnie warunkują sukces w pracy rzecznika prasowego. Właśnie ten rodzaj umiejętności, tematycznie dominujący w całej pracy, to niezwykle ciekawy i, jak się okazuje, nie do końca odkryty obszar w pracy rzecznika. Stosunkowo niski poziom kontroli rzecznictwa prasowego w Polsce nie warunkuje ko-

nieczności szkoleń czy treningów w tym zakresie, co skutkuje niejednokrotnie skrajną niekompetencją. Taka sytuacja nie służy zaś dobremu wizerunkowi rzecznika, jak i jego szefów. Opinia publiczna ma w pamięci niezaradność czy próby manipulacji, stąd właśnie tak czasem niepochlebne opinie o sektorze public relations, jako nieudolnych kłamcach fabrykujących fakty. Posiadanie umiejętności społecznych w dużym stopniu może ograniczyć wrogość dziennikarzy i opinii publicznej poprzez zdobycie zaufania i sympatii, skuteczną perswazję, aż do umiejętnej autoprezentacji warunkującej pozytywny wizerunek. Rzecznik prasowy jest funkcją wymagającą specjalnego przygotowania, trudną w realizacji między innymi ze względu na stały kontakt z mediami i wymóg stałego informowania. W tej pracy postawiona zostaje teza, iż kompetencje interpersonalne znacznie ułatwiają rolę rzecznika prasowego, co więcej, w połączeniu z pozostałymi kompetencjami przyczyniają się do osiągnięcia sukcesu w każdej inicjatywie, jaką realizuje rzecznik. Każdy z rozdziałów skryptu uzupełniony jest o zestaw pytań i poleceń kontrolnych.

Publikacja powstała, aby wypełnić dotkliwą lukę w piśmiennictwie naukowym. Skierowana jest do wszystkich, którzy kontaktują się z mediami i odpowiadają za obieg informacji. Na szczególne podkreślenie zasługuje zaakcentowanie zagadnienia kompetencji interpersonalnych, kształtowania wizerunku (w tym autoprezentacji, sympatii i zaufania oraz budowaniu autorytetu), wywierania wpływu (asertywność, perswazja, umiejętna obrona przed manipulacją) oraz roli komunikacji niewerbalnej, także problemy i zagrożenia w pracy rzecznika (m.in. manipulowanie otoczeniem, kłamstwo, sytuacje kryzysowe oraz syndrom wypalenia zawodowego).

Nasz skrypt naukowy stanowi uzupełnienie wiedzy teoretycznej z zakresu PR i pokazuje jej praktyczne zastosowanie oraz wykorzystanie elementów PR skupione na komunikacji interpersonalnej i zarządzaniu informacją w celu stworzenia efektywnego modelu komunikowania. W krótki i przystępny, lecz kompleksowy sposób, przedstawia rolę i znaczenie komunikacji interpersonalnej, która jest niezbędna m.in. przy rozwiązywaniu problemów i zapobieganiu zagrożeniom.

Publikacja skierowana jest do studentów dziennikarstwa i komunikacji społecznej oraz zarządzania, zainteresowanych zagadnieniami komunikacji społecznej, a zwłaszcza rzecznictwa prasowego i PR (szczególnie *media relations*). Odbiorcy tekstu to zwłaszcza studenci dziennikarstwa i komunikacji, filologii polskiej, zarządzania, politologii (zwłaszcza specjalności samorządowej) oraz innych nauk społecznych i studiów specjalistycznych (np. podyplomowych), uczestnicy szkoleń z zakresu dziennikarstwa, umiejętności społecznych, marketingu politycznego i PR, politycy różnych szczebli i samorządowcy, praktycy – menedżerowie, pracownicy działów PR i biur prasowych w firmach, instytucjach i organizacjach, ze szczególnym uwzględnieniem szkolnictwa wyższego i placówek edukacyjnych, a także ambitni uczniowie szkół ponadgimnazjalnych o profilu humanistycznym, dziennikarskim i menedżerskim – wszyscy, którzy zmuszeni są w swojej pracy zawodowej kontaktować się i współpracować z mediami oraz osoby zainteresowane kształtowaniem transparentności w społeczeństwie obywatelskim czy mechanizmami rywalizacji wyborczej w zakresie kształtowania wizerunku w mediach w czasie kampanii wyborczej.

Autorzy są wdzięczni recenzentom: Krzysztofowi Gajdce z Katedry Lingwistyki Kulturowej i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Pedagogicznego w Krakowie oraz Ladislavowi Volko z Uniwersytetu Św. Cyryla i Metodego w Trnawie za recenzje i wszystkie uwagi dotyczące pierwszej wersji tekstu. Dziękujemy Panu Wojciechowi Ziółkowskiemu za zgodę na nieodpłatne udostępnienie fotografii.

Fragmenty książki są rezultatem kursów, warsztatów, seminariów, wykładów, ćwiczeń i dyskusji z wykładowcami i studentami Wydziału Filologicznego i Wydziału Nauk Społecznych Uniwersytetu Śląskiego w Katowicach, Szkoły Zarządzania UŚ w Chorzowie, Wyższej Szkoły Humanitas w Sosnowcu, Wyższej Szkoły Zarządzania Ochroną Pracy w Katowicach, Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi, Wyższej Szkoły Pedagogicznej ZNP w Warszawie oraz słowackiego Uniwersytetu św. Cyryla i Metodego w Trnawie. Nie bez znaczenia dla kształtu skryptu były wieloletnie kontakty z dziennikarzami i rzecznikami, których nie sposób tutaj wymienić choćby z imienia i nazwiska. Podziękowania dla nich wszystkich składamy na ręce Andrzeja Świcia – redaktora naczelnego miesięcznika „Forum Akademickie”, znakomitego zespołu redakcyjnego tego pisma: Grzegorza Filipa, Piotra Kieracińskiego, Marka Remiszewskiego i Stefana Ciechana oraz dr. Tadeusza Zaleskiego z Uniwersytetu Gdańskiego, byłego rzecznika Komitetu Badań Naukowych. Wiele im zawdzięczamy.

Ina Martela, Dariusz Rott