

Szkolenie: Efektywna komunikacja. Prosty język w służbie cywilnej

Materiał dla liderów prostego języka w służbie cywilnej, trenerów lub innych osób, które szkolą pracowników w swoich urzędach.

Cel szkolenia

Celem szkolenia jest poprawa komunikacji pracowników urzędów służby cywilnej z obywatelami i współpracownikami. Uczestnicy nauczą się pisać jasno, zrozumiale i bez urzędowego żargonu.

Dla kogo jest to szkolenie

Szkolenie jest dla pracowników urzędów służby cywilnej, którzy mają codzienny kontakt z obywatelami, ale nie tylko. Szkolenie kierujemy do osób, które przygotowują różnego rodzaju treści, w szczególności:

- pisma,
- materiały na stronę internetową,
- komunikaty do intranetu,
- odpowiedzi na interpelacje i wnioski.

Wszystkie treści obejmują szeroko rozumianą komunikację wewnętrzną i zewnętrzną urzędów.

Co zyskają uczestnicy

Poznają zasady prostego języka. Będą wiedzieli, jak komunikować się z obywatelami w prosty i zrozumiały sposób. Szkolenie obejmuje:

- zasady prostego języka,
- dobre praktyki,
- ćwiczenia redakcyjne.

Szkolenie ma:

- poprawić efektywność komunikacji pisemnej w urzędach,
- zwiększyć świadomość prostego języka wśród służby cywilnej,
- zmotywować pracowników służby cywilnej, by stosowali prosty język.

Kto może wziąć udział

Szkolenie kierujemy do pracowników urzędów służby cywilnej, w szczególności osób, które:

- zarządzają urzędami, komórkami organizacyjnymi lub mają wpływ na strategiczne zarządzanie swoimi jednostkami,
- mają kontakt z klientami zewnętrznymi,

- pełnią funkcję rzeczników prasowych i pracują w biurach komunikacji (wewnętrznej i zewnętrznej),
- chcą podnieść swoje umiejętności komunikacyjne.

Założenia organizacyjne

Czas trwania: szkolenie do 4 godzin (wersja podstawowa)

Forma: online / stacjonarna

Liczba uczestników: optymalna grupa szkolenia stacjonarnego to 10–15 osób, co pozwala na aktywny udział każdego uczestnika. Szkolenie online – liczba osób bez ograniczeń.

Materiały szkoleniowe

Po zajęciach uczestnicy otrzymają:

- prezentację ze szkolenia,
- zasady prostego języka,
- przykłady dobrych praktyk.

Ewaluacja: na zakończenie uczestnicy wypełnią **ankietę**, w której ocenią szkolenie oraz otrzymają **zaświadczenie** o jego ukończeniu.

Organizacja szkolenia: Rekomendujemy, by organizacją szkolenia, tj. rekrutacją uczestników, rezerwacją sali, przygotowaniem zaświadczeń i ankiet, komunikacją, zajmowały się **komórki odpowiedzialne za rozwój zawodowy pracowników**.

Metody szkoleniowe

Metody i formy szkoleniowe uzależniamy od czasu trwania szkolenia.

Szkolenie może być prowadzone kilkoma metodami, które dadzą szansę szybkiego przyswojenia wiedzy i nabycia umiejętności przełożenia jej na codzienną pracę:

Wykład – przedstawienie zasad prostego języka i najczęstszych błędów w komunikacji administracyjnej.

Analiza przykładów – omówienie przykładowych tekstów urzędowych przed i po uproszczeniu.

Warsztaty – ćwiczenia indywidualne, które polegają na redagowaniu i upraszczaniu tekstów urzędowych.

Dyskusja i studium przypadku – praca w grupach – wspólne analizowanie trudnych przykładów.

Informacja zwrotna – uczestnicy otrzymają rekomendacje, które dotyczyć będą omawianych tekstów.