

Kommunikation i tillsynsarbetet

Mötes- och samtalsteknik för dig som är inspektör

- Intervju- och frågeteknik
- Svåra samtal/tunga budskap
- Praktiska kommunikationsövningar
- Att förmedla ett tydligt budskap
- Presentationsteknik för inspektörer
- Att skriva tillsynsrapporter

Förmågan att snabbt skapa ett bra samtalsklimat är en avgörande faktor för ett framgångsrikt tillsynsarbete. Under denna kurs får du lära dig att genom bland annat samtalsmetodik, intervju-teknik och argumentation bättre hantera svåra situationer som kan uppstå i tillsynsarbetet.

Program:

Kommunikation – vad är det?

- Din kommunikationsstil
- Effektivitet och hög servicenivå i kontakter med omvärlden
- Begriplighet – pålitlighet

Presentation - muntlig och skriftlig

- Kommunikationsmodell för effektivt tillsynsarbete

• Att förmedla ett tydligt budskap

- Tala aktivt – Rösten, taltempo, pauser, variation och inlevelse, kroppsspråk m.m.
- Flexibilitet och perspektivbyte – att beakta mottagarens förutsättningar
- Argumentation
- Presentationsövningar

• Svåra samtal/tunga budskap

- Professionalism, tydlighet och mänsklighet
- Att hantera invändningar

• Intervju- och frågeteknik

- Att ställa frågor – öppna/slutna/ledande/neutrala frågor m.m.
- Lyhördhet – att lyssna på vad som sägs och vad som inte sägs
- Att stanna kvar i frågan – att ställa följdfrågor

Att skriva tillsynsrapporter

- Myndigheters ansvar att kommunicera tydligt, korrekt och begripligt
- Stilnivå – från kanslisvenska till sakprosa

• Moderna skrivregler

- Språkrådets regler, råd och rekommendationer
- Praktiska skrivövningar Granskning/Redigering av egna texter/rapporter

*Kursledare: Christian Schoerner

Tider:

Dag 1

09.00 Registrering
09.30 Kursdagen inleds
10.30 Förmiddagskaffe
12.00 Lunch
14.30 Eftermiddagskaffe
16.30 Avslutning dag 1

Dag 2

09.00 Inledning
10.30 Förmiddagskaffe
12.00 Lunch
14.30 Eftermiddagskaffe
16.00 Kursavslutning

**KURSLEDARE:**

Christian Schoerner har lång erfarenhet som utbildare, konsult och coach inom ledarskap, muntlig och skriftlig kommunikation, pedagogik och retorik och är en mycket uppskattad kursledare. Som coach, konsult och utbildare hjälper Christian chefer och medarbetare att kommunicera bättre och effektivare på jobbet. Han gör det framför allt genom att utgå ifrån uppdragsgivarnas specifika behov och

önskemål, snarare än att komma med förbestämda lösningar. Under ca 20 konsultår har Christian haft ett stort antal uppdrag inom såväl privat som offentlig sektor.

Sagt om Christian Schoerner på tidigare kurser för inspektörer:

”Världsklass!”

”Engagerande”

”Mycket bra kurs! Mycket tack vare föreläsaren och underlaget/planeringen/utbildningsmomenten”

”Mycket kunnig och påläst inför uppgiften.”

”Väldigt inspirerande kursledare.”

”Mycket kunnig föreläsare som gav tid till många lärorika diskussioner.”

”Styrningen av utbildningen höll den levande och intressant.”

ALLA VÅRA UTBILDNINGAR KAN SKRÄDDARSYS OCH GENOMFÖRAS FÖR JUST DIN ORGANISATION!**Mycket att vinna på att genomföra utbildningen på hemmaplan:**

- Lägre kostnad – Priset per deltagare blir ofta lägre än för motsvarande öppna utbildningar.
- Skräddarsytt program – Kursprogrammet upprättas i samråd med kursledaren och innehållet skräddarsys efter din organisations behov.
- Stärker gruppkänslan – Att genomföra utbildningen tillsammans med sina medarbetare skapar gruppkänsla och samhörighet.
- Flexibelt – Du bestämmer själv tid och plats för kursen.

För förfrågan om upplägg och prisuppgift kontakta oss på tfn 08-698 06 01

KURSANMÄLAN: KOMMUNIKATION I TILLSYNSARBETET

PRIS: 7 900 kr (exkl.moms) I priset ingår lunch, för- och eftermiddagskaffe samt kursdokumentation

BOKNINGS- OCH KONTAKTINFORMATION:

För att vi skall kunna behandla kursanmälan behöver vi kursdeltagarens namn, titel, organisation, avdelning, adress, eventuell fakturaadress, telefon samt e-post. Anmäl dig via:

E-post: bokning@sipu.se | **Telefon:** 08-698 06 01 | **Hemsida:** www.sipu.se. Eller fyll i anmälningsblanketten nedan och posta den till: **SIPU, TP, Box 45113, 104 30 Stockholm.** Avbeställning enligt reglerna på vår hemsida.

Förnamn	Efternamn	
Titel	E-postadress	
Företag / organisation	Avdelning	
Telefon	Postadress	
Fakturaadress	Post nr	Ort
SIPU3081.003		