



ŁÓDZKI URZĄD WOJEWODZKI
W ŁODZI

Doświadczenia w tworzeniu i wykorzystaniu potencjału trenerów wewnętrznych

*Szacunek, zaufanie, wspólne cele
– nasz kapitał społeczny.*

Trener wewnętrzny – kto i jak może nim zostać?

Trenerem wewnętrznym może zostać **każdy pracownik urzędu posiadający ugruntowaną wiedzę** w danej dziedzinie **i umiejętność dzielenia się nią.**

Włączenie w poczet trenerów następuje za zgodą Dyrektora Generalnego na wniosek zainteresowanego pracownika, po przeprowadzeniu cyklu 4 szkoleń i uzyskaniu pozytywnych wyników w ankietach indywidualnej oceny szkolenia.

TAK BYŁO

Rodzaje aktywności:

1) Szkolenia wewnętrzne z zakresu umiejętności interpersonalnych:

- Efektywna komunikacja,
- Zarządzanie czasem,
- Asertywność,
- Obsługa Klienta;

2) Projekty¹:

- Klient w centrum uwagi administracji,
- Procesy, cele, kompetencje - zintegrowane zarządzanie w urzędzie”;

1. Współfinansowane ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego, Programu Operacyjnego Kapitał Ludzki, Priorytetu V. Dobre rządzenie.



Rodzaje aktywności:

3) Roczne i półroczne cykle szkoleniowe:

- Akademia Urzędnika,
- Profesjonalny Kontroler;

4) Pozostałe szkolenia:

- Zasady etyki i zasady służby cywilnej,
- Motywowanie i radzenie sobie ze stresem,
- Obsługa pakietu MS Office,
- Obsługa Systemu Informacji Prawnej Lex Omega, baz prawnych UE oraz sądów powszechnych,
- Szkoła EZD.

Przykłady:

Akademia Urzędnika

Liczba edycji: III

Czas trwania: 1 rok

Liczba przeszkolonych osób: 60

Liczba godzin szkoleniowych: 140

Tematyka:

- Podstawy zarządzania i służba cywilna,
- Budowanie zespołu,
- Twórcze rozwiązywanie problemów,
- Motywowanie w zarządzaniu,
- Ocenianie w zarządzaniu,
- Kontrola zarządcza,



Przykłady:

Akademia Urzędnika

- Budżet zadaniowy,
- Audyt wewnętrzny,
- Zasady i standardy kontroli,
- Udostępnianie informacji publicznej,
- Etyka i zasady służby cywilnej,
- Stres i wypalenie zawodowe,
- Asertywność,
- Udzielanie pierwszej pomocy.

Przykłady:

Profesjonalny kontroler

Liczba edycji: II, każda po dwie grupy szkoleniowe

Czas trwania: 1/2 roku

Liczba przeszkolonych osób: 53

Liczba godzin szkoleniowych: 72

Tematyka:

- Etyka w pracy kontrolera,
- Zasady i standardy kontroli,
- Postępowanie kontrolne,
- Psychologiczne aspekty pracy kontrolera,
- Obsługa programu LEX Omega oraz baz orzecznictwa prawnego.

TAK JEST

Rodzaje aktywności:

1) Szkolenia wewnętrzne:

/umiejętności interpersonalne i menadżerskie/

- Skuteczna komunikacja,
- Asertywność,
- Postępowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych,
- Rozwój kompetencji społeczno-osobistych,
- Budowanie zespołu;

/przyjazna administracja/

- Prosty i przyjazny język urzędowy,
- Współczesne standardy komunikacji z klientem,
- Profesjonalna obsługa klienta;



Rodzaje aktywności:

2) Szkolenia w ramach służby przygotowawczej:

- Efektywna komunikacja,
- Standardy obsługi klienta ze szczególnym uwzględnieniem klienta niepełnosprawnego,
- Etyka i dylematy etyczne w administracji,
- Elektroniczne Zarządzanie Dokumentacją;

3) Kaskadowe

/wiedza specjalistyczna, np. Depopulacja a nowy paradygmat rozwoju miast i regionów, Finansowanie rozwoju regionalnego w Polsce i Unii Europejskiej - perspektywy po 2020 r. /;

4) E-learningowe

/dedykowane dla ogółu, np. etyka, przeciwdziałanie korupcji i konfliktowi interesów, RODO/;

Rodzaje aktywności:

- 5) Na stanowisku pracy
/spersonalizowane, np. obsługa oprogramowania biurowego/;
- 6) Opieka nad nowo zatrudnionymi pracownikami
 - szkolenia wdrożeniowe,
 - instruktaż na stanowisku pracy;
- 7) Spotkania informacyjno-szkoleniowe
/Szkoleniowe dla przedstawicieli Wojewody Łódzkiego do obserwacji w 2019 r. prac KOP w ramach RPO WŁ na lata 2014-2020/;
- 8) Szkolenia zewnętrzne
/umiejętności interpersonalne/.

Metody i formy nauczania:

- Warsztaty,
- Wykłady+ ćwiczenia,
- Studium przypadków,
- Spotkania informacyjno-szkoleniowe,
- E-learning (prezentacje, artykuły, materiały informacyjne).

Przykłady:

Efektywna komunikacja z elementami obsługi klienta cudzoziemskiego.

Projekt pt. „Łódzkie wspiera integrację cudzoziemców”
współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach
Programu Krajowego Funduszu Azylu, Migracji i Integracji.

Liczba szkoleń: 4

Liczba przeszkolonych osób: 50 , docelowo – około 100

Liczba godzin szkoleniowych: 24

CO DALEJ?



Analiza SWOT - ocena i doskonalenie własnej oferty

- zasób talentów
- baza pomysłów
- doświadczenie grupowe i indywidualne
- dostępność „tu i teraz”
- wypracowane zasady współpracy i pogłębione więzi społeczne

- pozostawanie w ciągłym kontakcie z ludźmi,
- ciągła inspiracja do rozwoju
- praca na rzecz własnego sukcesu
- wpływ na kreowanie i współtworzenie miejsca pracy

- małe doświadczenie w budowaniu i utrwalaniu współpracy zewnętrznej
- nieelastyczny system zachęt
- ograniczona dyspozycyjność (kolizja z pracą)
- brak działań na rzecz zastępowalności

- praca ponad wymiar pełnego etatu
- wysoka fluktuacja kadr wśród pracowników i trenerów
- duża czasochłonność dodatkowych zadań
- praca pod presją otoczenia

Zarządzanie rozwojem i kreowanie innowacji - potencjalne scenariusze:

1) Kapitał ludzki:

- Eksperti vs. brokerzy wiedzy,
- Dyferencja vs. sieciowanie wiedzy.

2) Kapitał społeczny:

- Rola trenerów w niwelowaniu różnic pokoleniowych.
- Kiedy trener staje się mentorem?
- Współprojektowanie rozwoju.

3) Inteligentna administracja:

- W kierunku interoperacyjność, czyli jak skutecznie podążać za zmianami.
- Behawioryzacja działania administracji.

*To nie projekty warunkują rozwój,
LECZ LUDZIE!*

I. Bednarska, M. Malinowska