

Ord som bygger bro



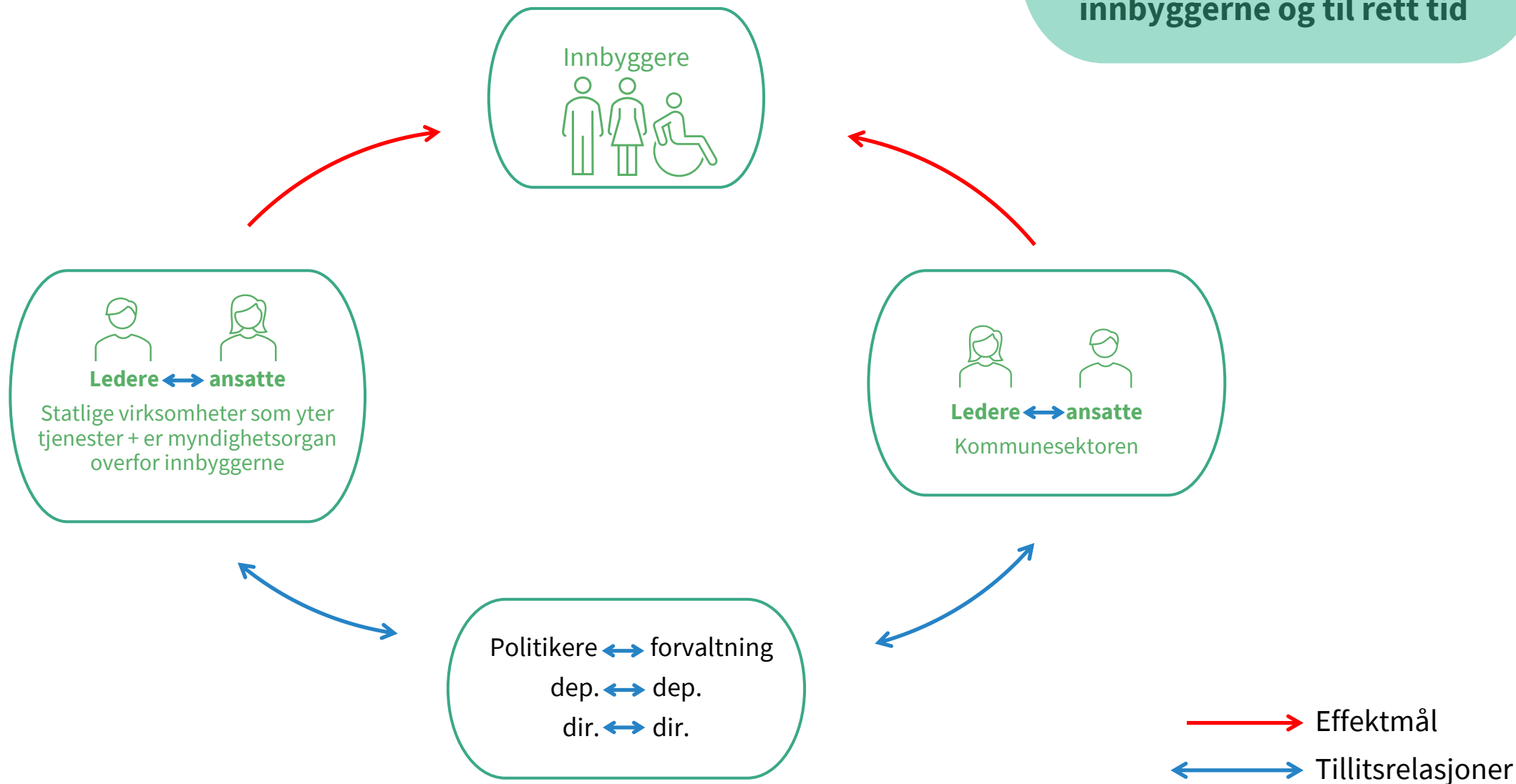
Språk og tillit i NAV

*Jeg skjønner
ingenting av NAV*

Tillitsreformen

Handler om tillitsrelasjonene innad i offentlig sektor

Effektmålene: mer velferd og bedre tjenester til innbyggerne og til rett tid



Hva er tillit?

- tro på, forvissning om at noen er til å stole på eller har de egenskapene som kreves for å mestre en bestemt situasjon, utføre en bestemt oppgave
- å stole på noe (noen) i situasjoner som er kjennetegnet av usikkerhet
- å overlate noe av verdi til en annen person eller institusjon



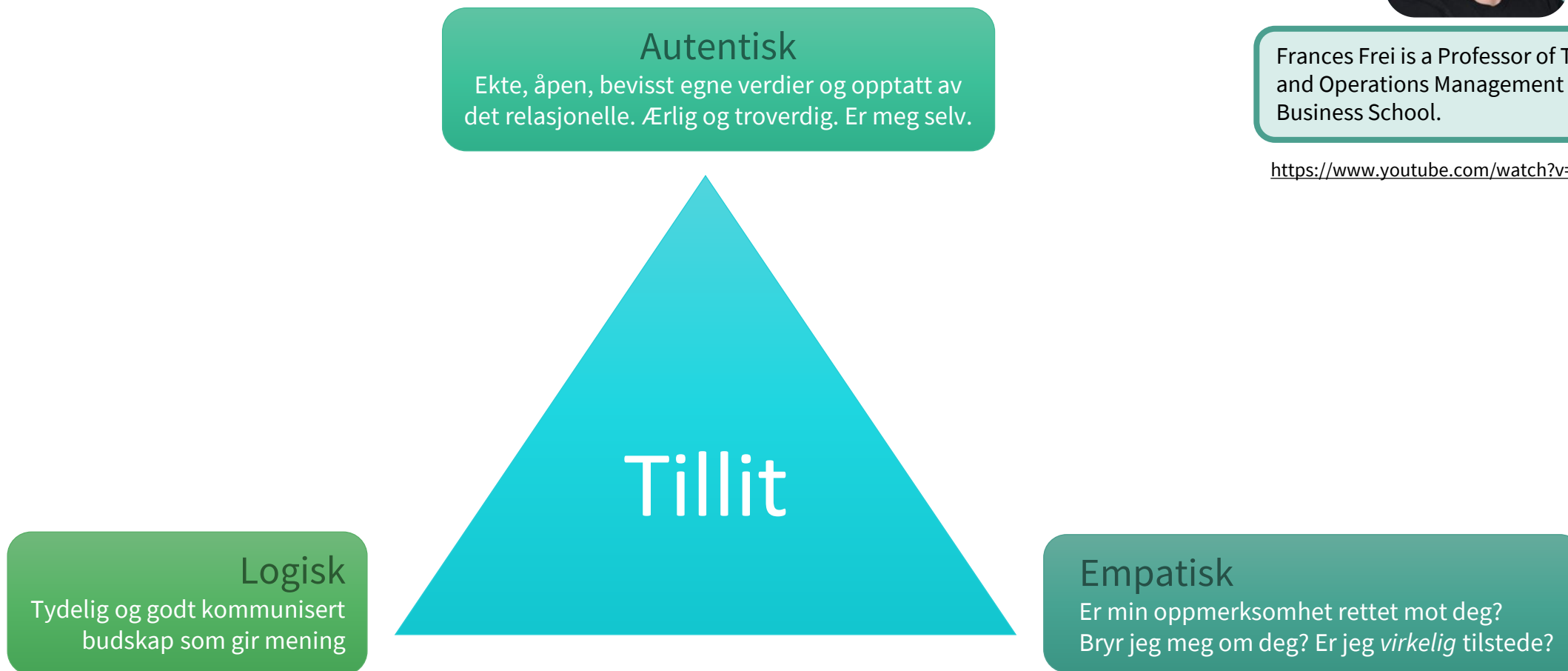
Tillit – hva skal til?

- Hvordan bygge og gjenoppbygge tillit?



Frances Frei is a Professor of Technology and Operations Management at Harvard Business School.

<https://www.youtube.com/watch?v=pVeq-0dIqpk>



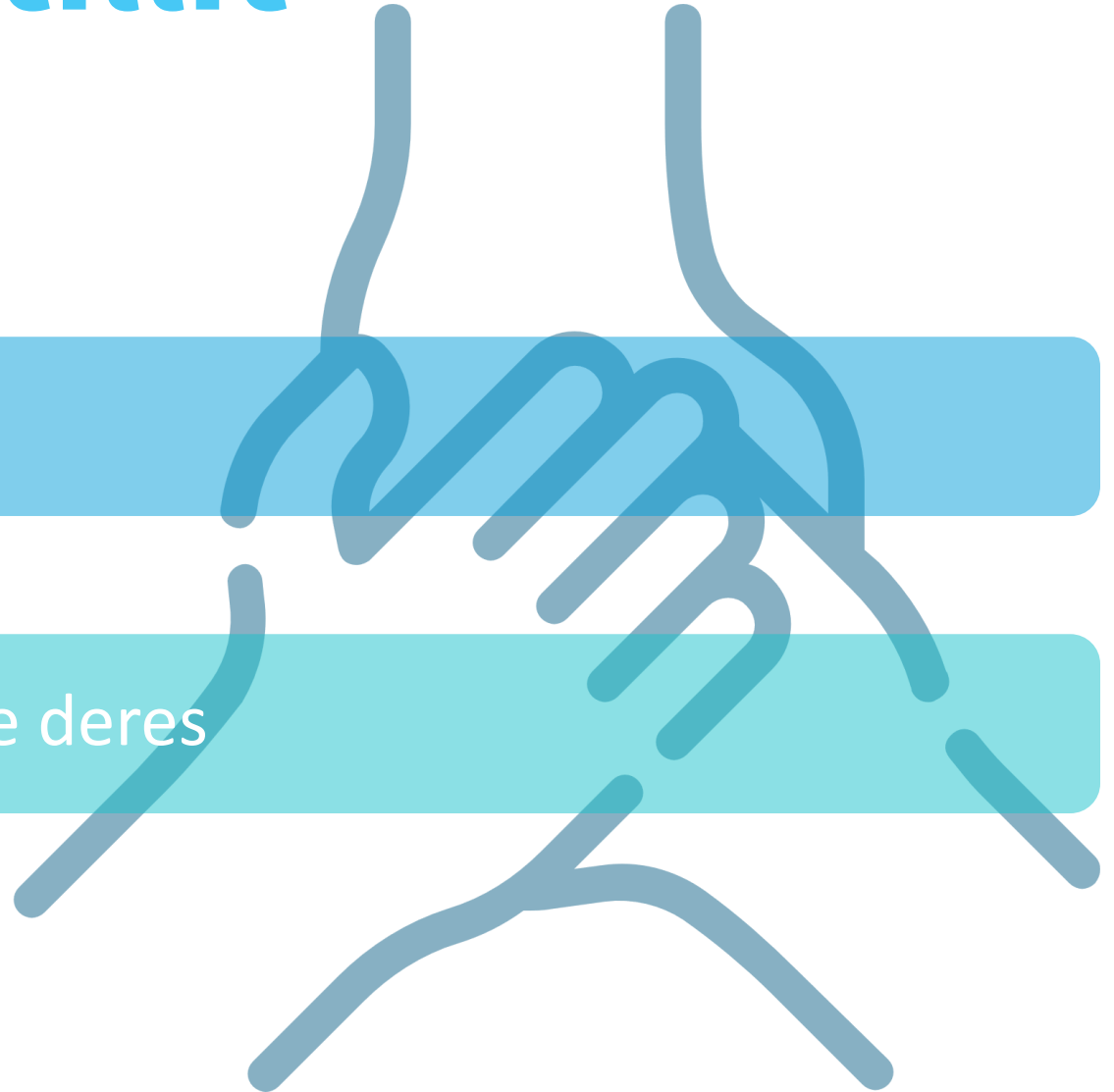
*Når alle disse tre delene fungerer har jeg tillit til deg.
Men om bare en av disse delene rokkes ved, så er tilliten truet.*

Å lytte skaper tillit



Spør dem det gjelder

Og ta hensyn til svarene deres



Tillit i NAV

En følelse av at
NAV vil meg vel



Men kan vi ha
grenseløs
tillit...?

Ikke unødig
kontroll

Datatilsynet gir 12 millioner i bot til Nav

Datatilsynet har funnet 12 lovbrudd knyttet til personvern hos Nav, og mener de bevisst har brutt loven. Nå kommer kravene om oppvask fra Stortinget.



en rekordstor bot på 12 millioner kroner for 12 ulike brudd på
Espolin Johnsen, kommunikasjonsdirektør Janne Stang

VG LIVE VGTV VG+ SPORT TV-GUIDE TIPS OSS

TRYGD: Elisabeth Thoresen leder AAP-aksjonen og fulgte hele tryggeskandalen. Foto: Ola Vain / VG

Nav-kritiker etter «Bamsegutt»-bråket: – Får ikke hjelpen du trenger

Lederen for AAP-aksjonen savner debatt om det hun mener er det største problemet: At mange sliter med å finne fram i Nav-systemet.

Av MARTHE STOKSVIK
23. november

Vinn gavekort
150.000 kr!

Hva er empatisk kommunikasjon?



Vi møter
følelser med
følelser

Lytting er
grunnlaget

Vi er empatiske
gjennom
empatiske
utsagn,
anerkjennelse
og enighet

Hvorfor empatisk kommunikasjon?



Empatisk kommunikasjon er snarveien til tillit

Ved å bygge tillit raskt sikrer vi at samtalen blir lettere for både brukeren og oss



Vi er avhengige av tillit for å formidle vårt fag



Hvordan blir samtalene for oss om vi får etablert et tillitsforhold raskt?

Utfordringer med empatisk kommunikasjon



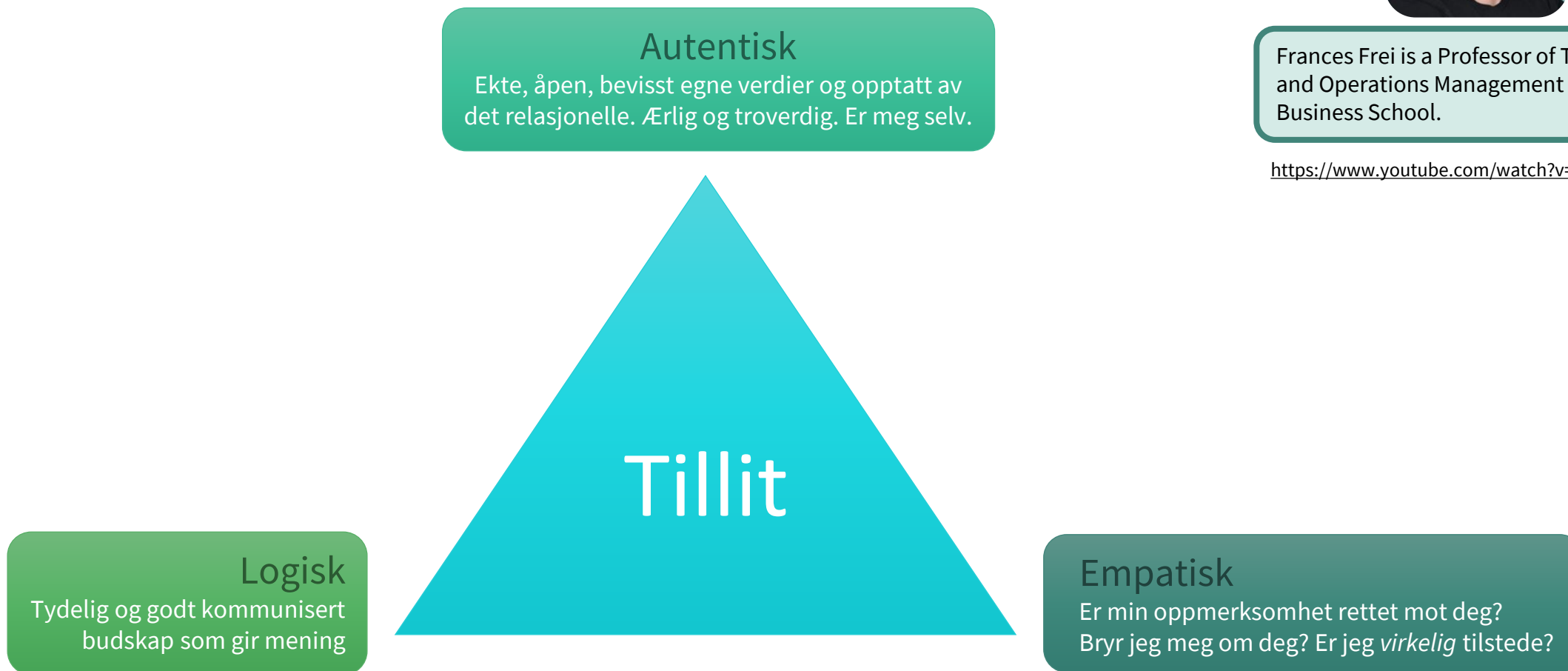
Tillit – hva skal til?

- Hvordan bygge og gjenoppbygge tillit?



Frances Frei is a Professor of Technology and Operations Management at Harvard Business School.

<https://www.youtube.com/watch?v=pVeq-0dIqpk>



*Når alle disse tre delene fungerer har jeg tillit til deg.
Men om bare en av disse delene rokkes ved, så er tilliten truet.*

Digital dialog: Tettere på, skape tillit, men aldri kompis

Korte tekster

Saklig og presis

Motiverende, men ærlig og rett på sak

Unngå uklare uttrykk, skriv helt konkret hva du vil oppnå

Vær forsiktig med bruk av emojis



En liten sjekkliste



- Sier du noe som du tror er sant, bokstavelig talt?



- Gir du nok informasjon, verken mer eller mindre?



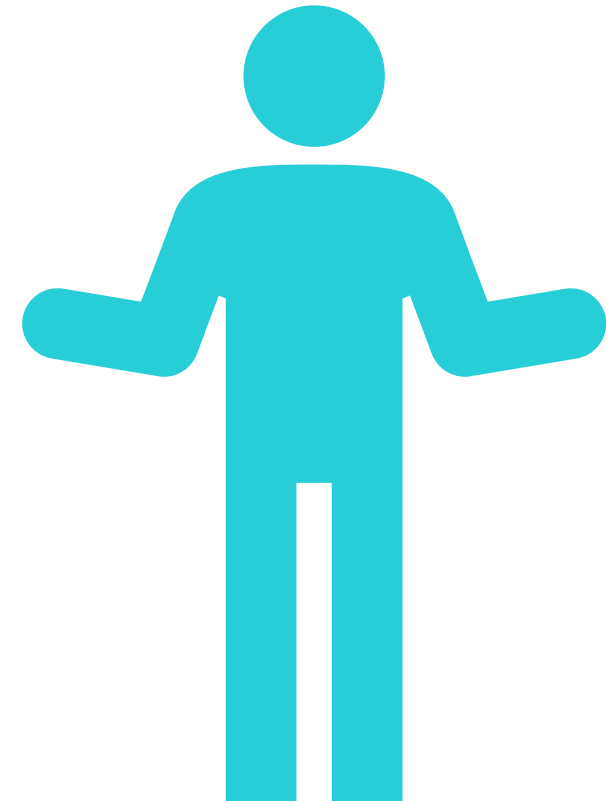
- Uttrykker du informasjonen på en klar og lettfattelig måte?



- Svarer du på spørsmålet/fortsetter du med samme tema?

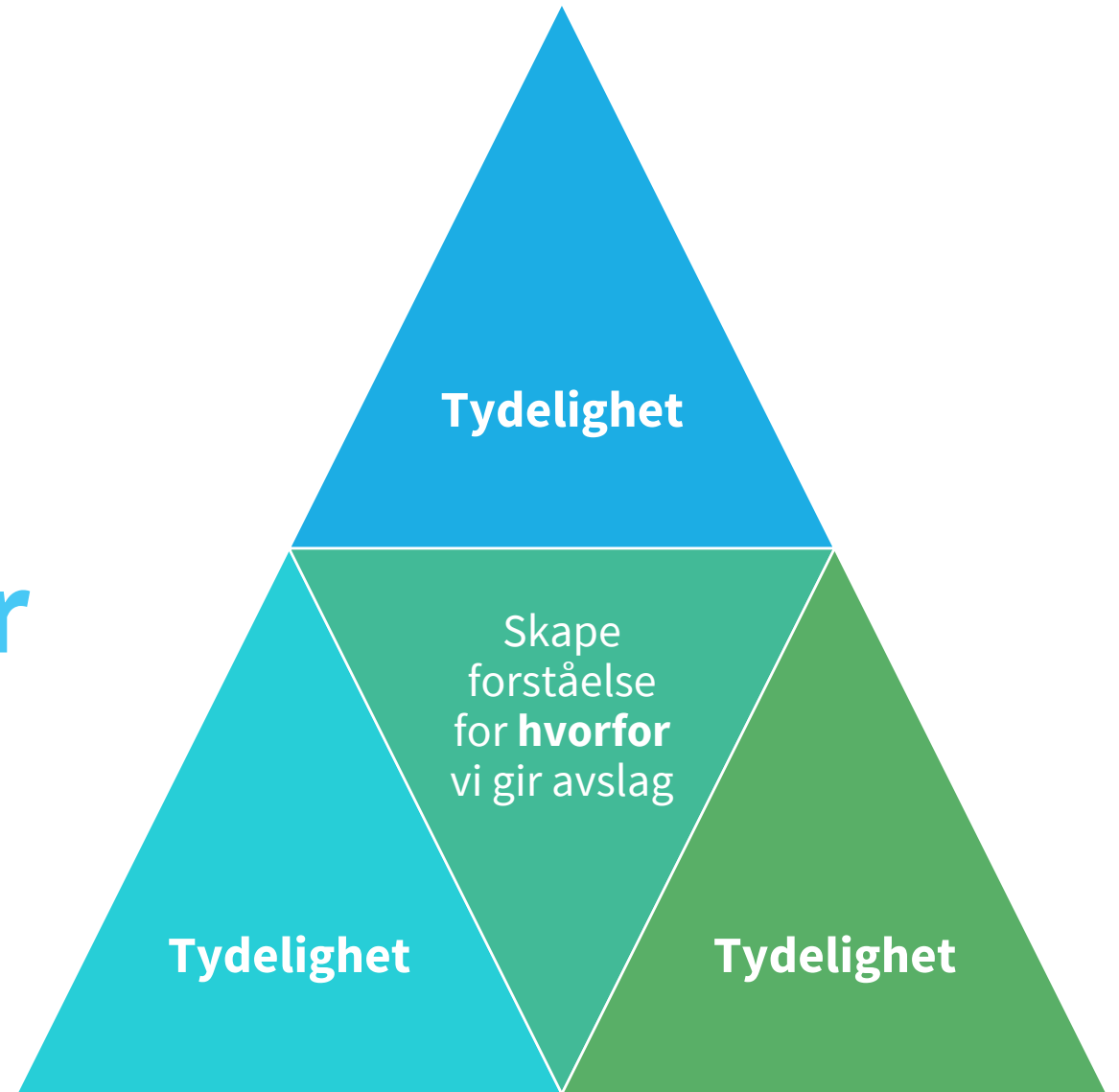
«Vi stoler på deg»

Men du får ikke en eneste krone av oss!





Hvordan bevare tilliten når vi avslår søknader?



Ser dere noen problemer med denne teksten?

Dere har begrenset økonomisk mulighet til å dekke utgifter til fotballtrening for Asle. I lov om sosiale tjenester i Arbeids- og velferdsdirektoratet er det et særlig fokus på barns oppvekstvilkår. Barn skal sikres en trygg oppvekst og kunne delta i alminnelige skole- og fritidsaktiviteter uavhengig av hvorvidt foreldrene har en vanskelig økonomi. NAV mottar øremerkede midler til barnefamilier med lav inntekt, og vi har etter en individuell vurdering funnet at søknaden fyller kriteriene for ekstra bidrag til formålet dere har søkt om.

”

«Hvordan går det?»

Jeg følte jeg ikke ble sett i mange år. Så startet dette spørsmålet prosessen med mitt livs forbedring.

“

