

# A visszajelzés művészete

Bizalom és kölcsönösség = motiváció és hatékonyság

2018. november 7., Budapest



A visszajelzések célja: motiváció, támogatás, elismerés, bizalomépítés

A tréning tartalmából:

- Hogyan jelezzem vissza beosztottjának / kollégájának?
- Hogyan közölje a kritikát, hogy ne sértsen, de mégis célba érjen?
- Ismerje meg a különböző visszajelzés-technikákat
- Hogyan fogadja a kritikai észrevételeket?
- A reagálás típusai
- Milyen reakciót adjon beosztottjával / munkatársával szemben megfogalmazott kritikára ért visszacsatolásra?

A program trénera:



**Fehér István**, tanácsadó-partner,  
HR szakértő, szervezetfejlesztő, tréner, coach, Szorítész Bt.



IIR

Bizalom és kölcsönösség = motiváció és hatékonyság

A visszajelzéseknek sok célja van: motiváció, támogatás, elismerés, a bizalom mélyítése, alkalom teremtése arra, hogy visszajelzést kérjünk és adjunk egyben. Fontos, hogy elismerjük munkatársaink teljesítményét, és biztassuk őket, amikor jó munkát végeznek. Ugyanakkor fontos, hogy segítsünk másoknak megérteni a viselkedésük negatív következményeit, és olyan új viselkedésformák irányába terelni őket, amelyekkel hatékonyabban érhetik el mind a saját, mind pedig a szervezet céljait.

Vezetők számára is elengedhetetlen lenne, hogy folyamatos, de legfőképpen őszinteségen alapuló visszajelzést kapjanak környezetüktől és közvetlen beosztottjaitól.

A visszajelzés akkor igazán hatásos, KONSTRUKTÍV, ha nem egyirányú üzenetkből áll, hanem kölcsönös megbeszélésen alapul. Azaz, valójában nem csak „adásról”, hanem „fogadásról” is, azaz kölcsönös párbeszédéről van szó.

## A tréning tartalma:

Visszajelzés vezető és beosztott, valamint a csoporttagok között:

- Hogyan jelezzen vissza beosztottjának / kollégájának?
- Készüljön fel tudatosan a visszajelzés-adásra
- Adjon úgy visszacsatolást, hogy a másik fél fejlődése a cél!
- Milyen gyakran szükséges visszajelzést adnia?
- Mikor, milyen esetekben adjon visszajelzést?
- Hogyan készüljön fel a visszajelzésre?
- Mikor tegyük meg szóban és mikor írásban?
- A visszajelzés és a bizalom kapcsolata.
- Hogyan közölje a kritikát, hogy ne sértsen, de mégis célba érjen?
- Válassza meg a megfelelő stílust!
- Mindig fogalmazzon egyértelműen!
- Ismerje meg a különböző visszajelzés-technikákat
- Testreszabott technikák alkalmazása
- Tanuljon meg visszajelzést ne csak adni, hanem kapni is!
- Hogyan fogadja a kritikai észrevételeket?
- A reagálás típusai
- Miként reagáljon Ön beosztottja / kollégái visszajelzésére?
- Milyen reakciót adjon beosztottjával / munkatársával szemben megfogalmazott kritikára ért visszacsatolásra?
- Hogyan fejlessze folyamatosan visszajelzés-kultúráját?

Tanuljon meg tehát helyesen visszajelzést adni a magasabb teljesítmény érdekében. A megfelelő módon, meg-

felelő keretek között adott megfelelő visszajelzéssel nagy mértékben elő lehet segíteni a munkatársak szakmai és személyes fejlődését egyaránt.

Mire készíti fel a helyes visszajelzés-technika elsajátítását?

- Könnyedén átesik az éves teljesítményértékelésen úgy, hogy az közben az Ön fejlődését is szolgálja,
- A munkaviszony elején, a próbadió alatt és utána segítséget nyújt mind a vezetőnek, mind a beosztottnak az észrevételek megfelelő módon történő kommunikációjában,
- Amikor új csapattag érkezik, az szintén okot adhat arra, hogy a régi munkatársaknak megfelelő visszajelzést adjunk bizonyos szituációkban (további bátorítás, motíválás stb.),
- Olyan helyzetekben is jó eszköz, amikor a munkatársak leterheltek. Ilyenkor különösen érdemes pozitív visszajelzéseket adni, hogy elkerüljük a burn-out effektust,
- Továbbá az őszinte visszajelzésekkel tompíthatóak a konfliktusok, vagy legalábbis olyan irányba terelhetőek, amelyek facilitálják a munkahelyi team-ek teljesítményét.



### Az Ön trénera

Fehér István tanácsadó-partner, HR szakértő, szervezetfejlesztő, tréner, coach, Szorítész Bt.

1969-ben született Kecskeméten. Egyetemi tudását az ELTE-n sajátította el pedagógia, andragógia szakon, média és mozgóképkultúra fakultáción. Majd elkötelezett ELTE-sként ugyanitt üzleti coach képzést szerzett.

Sokféle munkakörnyezetben dolgozott a kezdeti években, kitarátását azonban a pénzügyi szektorban eltöltött 21 év igazolja. Dolgozott közvetlen kapcsolattartóként ügyfélkezelésben, illetve sales oldalon egyaránt. Ezek a tapasztalatok kiváló alapokat teremtettek, ahhoz, hogy később a tudását HR oldalon kamatoztassa. Szakmai képzések fejlesztője, oktatója, majd szervezetfejlesztéssel, többféle szakmai területen kiválasztással, vezető fejlesztéssel foglalkozik, nemzetközi szakmai kapcsolatokat tart multikulturális környezetben. Sokat dolgozik vezetőkkel kiválasztási folyamatokban, sikeresen használja az AC/DC módszertant.

Coach-ként erősségének az odafigyelést, az aktív hallgatást tartja, az adott ügyfélre, problémára szabott módszertanokkal támogat. Gyakorló hatha jóga oktatóként a legfontosabbnak tekinti a szellemi és fizikai rugalmasságot.

Súlyponti témái: tehetségmenedzsment, kiválasztás-támogatás, értékesítésfejlesztés, munka-magánélet egyensúlya, vezetőfejlesztés.

# A visszajelzés művészete

Bizalom és kölcsönösség = motiváció és hatékonyság

2018. november 7., Budapest



www.iir-hungary.hu

+36 1 459 7300

conference@iir-hungary.hu

## 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Mobiltelefon <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
E-mail <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

## A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

## Adminisztratív kapcsolattartó:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		

## Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

## 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév	<input type="text"/>	Keresztnév	<input type="text"/>
Beosztás	<input type="text"/>		
Osztály	<input type="text"/>		
Végzettség	<input type="text"/>		
Telefon	<input type="text"/>		
Fax <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Mobiltelefon <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
E-mail <sup>1</sup>	<input type="text"/>		
Aláírás <sup>2</sup>	<input type="text"/>		

## SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév	<input type="text"/>		
Irányítószám	<input type="text"/>	Helység	<input type="text"/>
Utca/Postafiók	<input type="text"/>		

<sup>1</sup> E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

<sup>2</sup> A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

<sup>3</sup> Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

## JELENTKEZÉS ELKÜLDÉSE!

Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

## Részvételi díjak

## ÁR

A VISSZAJELZÉS MŰVÉSZETE:  
BUDAPEST, 2018. NOVEMBER 7.

149.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezésével elfogadja a jelentkezési és visszalépi feltételeket. Jelentkezésének beérkezése után vizsgálatait és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a résztvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünk-höz 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utavány feladovényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a résztvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megterítésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínváltoztatás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft-áfa/jelentkező, a rendezvényt megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft-áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvényt megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a résztvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett résztvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges. A szakképzési hozzájárulás terhére elszámolható összegek módosultak. Ügyfélszolgálatunk (06-1/459-7300) örömmel ad bővebb tájékoztatást, illetve a honlapunkon is tájékozódhat.

## VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat: Ludman-Takács Tünde 06-1/459-7300  
Koncepció: Lukácsi Ágnes 06-70/703-5465

JELENTKEZÉSI LAP