

KÉPZÉSI PROGRAM

Visszajelzés adása tréning

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program alapadatai

1.1.	Képzés megnevezése:	Visszajelzés adása tréning
1.2.	A képzés célja:	A képzési program célja a munkavállalói kompetenciák fejlesztése. A képzés további célja: <i>A tréning célja, hogy a résztvevők elsajátítsák a visszajelzés adásának hatékony technikáit, különösen stresszes vagy érzékeny helyzetekben. A képzés során a résztvevők megismerik, hogyan lehet pozitív és konstruktív visszajelzést adni, hogyan kezeljék a másik fél esetleges ellenállását, és hogyan teremtsenek olyan légkört, amelyben a visszajelzés nem tűnik támadásnak, hanem fejlődési lehetőségnek. Emellett a résztvevők megtanulják a dicséret helyes alkalmazását, hogy az valóban motiváló és eredményes legyen.</i>
1.3.	A képzés célcsoportja:	A képzésen részt vehet mindenki, akinek az élethelyzete szükségessé teszi annak elvégzését, illetve lehetővé teszi. Bárki jelentkezhetsz, akinek érdeklődése, személyisége lehetővé teszi, kellően motivált az együttműködésre. Kiemelt célcsoport továbbá: a munkakeresők és munkavállalók számára, akik munkakereső-piaci kompetenciájukban fejlődni kívánnak. A képzés további célcsoportja: <i>A tréning azoknak szól, akik munkájuk során rendszeresen adnak vagy kapnak visszajelzést, legyenek akár vezetők, csapattagok, HR szakemberek vagy ügyfélszolgálati munkatársak. Emellett hasznos lehet mindazoknak, akik szeretnék javítani kommunikációs készségeiket és hatékonyabbá tenni a munkahelyi interakcióikat.</i>
1.4.	A képzés során megszerezhető kompetenciák:	A résztvevő a képzés elvégzése után a következő kompetenciák birtokában lesz: A résztvevők képesek lesznek: • Készség a pozitív és negatív visszajelzések megfelelő formájának kiválasztásában és alkalmazásában. • Képesség a visszajelzés adásának technikáiban, hogy a másik fél támadás helyett konstruktív kritikaként élje meg a visszajelzést. • Ismeret a dicséret hatékony alkalmazásáról, hogy az valóban motiváló legyen. • Gyakorlati tudás az ellenállás kezelésében és olyan kommunikációs légkör kialakításában, amely elősegíti az őszinte és nyitott visszajelzést.

2. A képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételei

2.1.	Iskolai végzettség:	Nem szükséges
2.2.	Szakmai végzettség:	Nem szükséges
2.3.	Szakmai gyakorlat:	Nem szükséges
2.4.	Egészségügyi alkalmasság:	Nem szükséges
2.5.	Előzetesen elvárt ismeretek:	Nem szükséges

2.6.	Egyéb feltételek:	-
------	-------------------	---

3. Tervezett képzési idő

3.1.	A képzés óraszám:	2,5 óra
3.2.	Megengedett hiányzás mértéke:	0 óra /– hiányzás nyilvántartása csak abban az esetben történik, amennyiben valaki hiányzását megkezdte/

4. A képzés tananyagegységei

	A képzés tananyagegységeinek megnevezése: ¹	Óraszám:
4.1.	Visszajelzés adása tréning	2,5 óra

4.1. Tananyagegység²

4.1.1.	Megnevezése: ³	Visszajelzés adása tréning
4.1.2.	Célja:	A tananyagegység célja a tananyagegységet sikeres elvégzők ismereteket szerezzenek a „Visszajelzés adása” sajátosságairól.
4.1.3.	Megvalósítása során alkalmazott munkaformák:	A képzésben részt vevő online jelenlétét igénylő csoportos képzés: Frontális munka, egyéni munka, csoportos munka Továbbá: • Előadás: Az elméleti ismeretek átadása a tréner által. • Szerepjáték: Gyakorlati alkalmazás valós szituációkban. • Csoportmunka: Közös helyzetgyakorlatok, problémamegoldás csoportokban. • Kiscsoportos megbeszélések: Tapasztalatok megosztása, reflexió.
4.1.4.	Megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek:	A képzési módszerek alkalmazkodnak a tananyag tartalmához, jellegéhez. A képzési módszerek: • Interaktív előadás • Szituációs gyakorlatok és szerepjáték • Kiscsoportos megbeszélések és elemzés • Visszajelzések és értékelés a tréner részéről
4.1.5.	Óraszám:	2,5 óra
4.1.6.	Beszámítható óraszám: ⁴	0
4.1.7.	Tartalma:	1. Bevezetés a visszajelzés adásába (15 perc) ○ Miért fontos a visszajelzés? ○ A hatékony visszajelzés elemei. 2. A visszajelzés adásának technikái (45 perc) ○ Pozitív visszajelzés és dicséret. ○ Negatív visszajelzés: hogyan mondjuk el, ha valami nem tetszik? 3. Az ellenállás kezelése (30 perc) ○ Hogyan kezeljük a másik fél ellenállását?

¹ A sorok száma bővíthető.

² A Tananyagegységeket bemutató alfejezetek száma a 4. pontban szereplő sorok számának megfelelően bővítendő.

³ Megegyezik az 5.1. sorban feltüntetett megnevezéssel

⁴ Kontaktórától eltérő munkaforma alkalmazása esetén, ha az a képzés órászámába beszámítható, egyéb esetben nem releváns.

		- o Kommunikációs technikák a konfliktusok megelőzésére. 4. Gyakorlati alkalmazás: Szerepjáték (45 perc) - o Szituációs gyakorlatok és visszajelzés. - o Éles helyzetek kezelése szerepjáték segítségével. 5. Összegzés és zárás (15 perc) - o A tanultak összefoglalása. - o Kérdések és válaszok.
4.1.8.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltétele(i):	A tananyagegység elvégzéséről nem kerül kiadásra külön igazolás.

5. Csoportlétszám

5.1.	Maximális csoportlétszám: ⁵ (fő)	500 fő
------	---	--------

6. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

6.1.	A képzéshez záró (szummatív) értékelés nem kapcsolódik. Az aktív jelenlét, feladatok megoldása, szituációs gyakorlatok teljesítése a tréning elvégzésének feltétele.
------	--

7. A képzés zárása

7.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás megnevezése:	TANÚSÍTVÁNY 2013. évi LXXVII. törvény 13/B. § 11/2020. (II. 7.) Korm. rendelet 22. § (1)
7.2.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei:	A tréning elvégzéséről szóló tanúsítvány kiadásának feltétele a tréningen való részvétel.

8. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

8.1.	Személyi feltételek:	Személyi feltételek: A jelen képzési program alapján indított képzés indításakor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kell biztosítani a személyi feltételeket: A képzés szakmai tartalmának megfelelő felsőfokú iskolai végzettség és legalább 3 év, szakirányú szakmai gyakorlat vagy a képzés szakmai tartalmának megfelelő középfokú iskolai végzettség és 5 év szakirányú szakmai gyakorlat.
8.2.	Személyi feltételek biztosításának módja:	Az oktatót a képző intézmény foglalkoztatja munkaszerződéssel, megbízási szerződéssel vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel.

⁵ Zárt rendszerű elektronikus távoktatás esetén nem releváns.

8.3.	Tárgyi feltételek:	• intézmény részéről: a képzési program megvalósításához szükséges számítástechnikai eszközök, internetelérés, alkalmazott szoftverek; • képzésben résztvevő részéről: a képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközök (például laptop/személyi számítógép/tablet/okostelefon, mikrofon, webkamera) és internetelérés.
8.4.	Tárgyi feltételek biztosításának módja:	A képzéshez szükséges tárgyi feltételek, eszközök meglétét a felnőttképző tulajdonjog, használati jog, bérleti jogviszony vagy egyéb használatra irányuló jogviszony alapján biztosítja. A képzés elvégzéséhez résztvevői oldalról szükséges számítástechnikai eszközöket és internetelérést a képzésben résztvevő saját eszközeként biztosítja.
8.5.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek:	-
8.6.	A képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételek biztosításának módja:	-

Budapest, 2025. 07. 09.