



NAGY EMŐKE

SZOLGÁLTATÁSI PORTFOLIÓ

2022.

Tréning
Tanácsadás
Coaching
Mediáció
Szakmai írások
Kutatás



A TÖRTÉNET KEZDETE...

Életem első valódi tréningjét középiskolásoknak tartottam, *Illem, etikett, protokoll* címmel, 2002-ben. Hosszú szünet és célcsoportváltás következett, és a tréningeket vállalatoknál, cégeknél és önkormányzatoknál folytattam. Kezdetben ügyfélszolgálatnál, folyamatmenedzsmenttel, sztenderdizálással foglalkoztam, később következtek a soft skillek. Bár nincs tipikus tréneri életút, abban sok kollégámhoz hasonlítok, hogy először szakértővé váltam egy témában (ez volt a PQM), majd elkezdtem oktatni a témát. Az első tréningek még inkább oktatások voltak, sok gyakorlattal és beszélgetéssel, fokozatosan alakult ki az a tréneri módszer és eszköztár, amire ma a tréningjeimet alapozom, és amelyet folyamatosan fejleszték. Ez a fontos nekem egy tréningen:

- 1.valós igényekre válaszoljon, a szervezetnek valóban tréningre legyen szüksége --> nagy hangsúlyt helyezek a felmérésre és a briefre,
- 2.élményt adjon: ha tanít, játssza tanítson, ha fejleszt élmények alapján tegye,
- 3.legyen follow up, nézzünk rá az eredményekre közösen a tréninget követő 1-2 hónapban,
- 4.annak is adjon tudást, élményt, akinek ez élete 100+-ik tréningje,
- 5.mindig a megfelelő tréneri eszközöket használjam, se többet, se kevesebbet.



TRÉNING

REFERENCIÁK

Jellemzőbb ügyfelek: kereskedelmi vállalkozások, önkormányzatok, civil szervezetek, kulturális intézmények.

2021 Coop Star, Coop Hungary
2020 Benczúr Hotel, New Land, Atmedia
2019 Kézmű Kft., Dombóvár, Döbrököz (EFOP 329 pályázat)
2018 Bölhoff
2017 Magyar Turisztikai Ügynökség, Menedzserképző Központ, Vidanet
2016 Erzsébet Utalványforgalmazó,
2015 Miskolci Polgármesteri Hivatal, Hammer Advertising, Erzsébet Utalványforgalmazó,
2014 Kecskeméti Ifjúsági Otthon, Országos Idegennyelvű Könyvtár, ESZA Nonprofit Kht.
2013 Külügyminisztérium, NOE, Pálhalmi Országos Büntetés-végrehajtási Intézet, Fressnapf-Hungária
2012 Széchenyi Progamiroda, Tender-Network, MAG Zrt.
2010 Vértess Volán, KopKa Zrt.
2009 Cece, Fonyód, Nagyatád, Somogyvár, BP. VII. ker, BP XV, ker Önkormányzata

MONDOM, HOGY IS LEHET...

TANÁCSADÁS

A fejlesztési formák közül a tanácsadás az, ahol szakmai tudásom legjavát tudom szó szerint adni a résztvevőknek. Számomra a tanácsadás elsősorban kérdéseket jelent, az ügyfél igényeinek és szükségleteinek, lehetőségeinek és körülményeinek a lehető legteljesebb megismerését. Mellé szegődöm a diagnózis fázisában és sokat, sokféleképpen kérdezek.

A diagnózis eszközei lehetnek:

- interjúk
- fókuszcsoporthoz interjúk
- belső felmérés készítése
- munkamegfigyelés
- dokumentumelemzés
- külső környezet felmérése
- az ügyfél ügyfelének felmérése
- próbavásárlások
- folyamat elemzés
- folyamattérkép készítése

A tanácsadói folyamat mindig egy jól meghatározott témára irányul, outputja egy tanácsadói dokumentum. Javaslataim bevezetésében, ennek nyomonkövetésében is szívesen veszek részt, illetve az eredmények mérésére is teszek javaslatot.

Tanácsadóként a humánkapacitásra, szervezeti kérdések és átalakítására vállalkozom megbízást. Szakterület-specifikus kérdésekben megbecsült és elismert kollégáimat tudom ajánlani.

REFERENCIÁK

Nincs két egyforma folyamat, mert nincs két egyforma igényű ügyfél, még akkor sem, ha látszólag a téma ugyanaz. Ha például teljesítményértékelési rendszer bevezetése a cél, a cég mérete, eddigi gyakorlata, üzleti modellje, üzleti számai, technikai lehetőségei és a munkatársak hozzáállása nagyban befolyásolja a bevezetendő rendszer kialakítását.

Tanácsadói munkám során ezekben a témákban kaptam eddig megbízást:

- teljesítményértékelési rendszer kidolgozása
- vállalati kompetenciatérkép elkészítése
- onboarding folyamatok felépítése
- motivációs rendszer felépítése
- belső képzési rendszer kialakítása
- dokumentumsztenderdek kidolgozása
- ügyfélelégedettség-mérés rendszerének kidolgozása

INKÁBB KÉRDEZEK, MERT...

... kérdezni jó, még ha nem is mindig könnyű megtalálni a megfelelő kérdést.

... nem minden kérdés jut eszébe az ügyfélnek magától.

... vannak kellemetlen kérdések, amiket valakinek fel kell tenni.

... a megoldás sokszor nem látszik a problémától, ezért a kérdések sem a megoldásra irányulnak.

... másképp hangzik egy kérdés feltéve, mint az ember fejében bent.

... nem válaszokat akarok adni, hanem azt szeretném, hogy az ügyfelem találja meg a saját válaszait.

... az ügyfél a saját ügyének a szakértője, nem én.

... a kérdésekkel tudom irányítani azt, mire fókuszáljon az ügyfél.

... a kérdés mutatja meg, milyen irányokba tudunk elindulni.

... sokszor eszünkbe sem jut megkérdőjelezni a hiedelmeinket.

... egy jó kérdés több lehetséges jó válaszhoz viszi közel az ügyfelet.



COACHING

MÓDSZEREK

Megoldásfókuszú coachként végeztem, és a coachingban számomra mindig a jövő az érdekes. A múltból az a fontos, amit erőforrásként a jövőben hasznosítani tud az ügyfél. A múlt titkait kutatni nem a coach feladata. A coach nem pszichológus, nem tart pszichológiai konzultációt, nem tár fel múltbeli eseményeket és nem keres ezekre válaszokat. Ha ennek szükségességét látom, kiváló szakembereket tudok javasolni, de a saját kompetenciahatáraitam minden esetben betartom, azokat át nem lépem. Foglalkozom egyéni coachinggal, csoportos coachinggal és teamcoachinggal is. A megoldásfókuszú eszközök mellett szívesen használlok tárgyakat, bábukat, illetve képkártyákat. Online is tartok coaching üléseket.

KERETET ADOK, HOGY...

... lehetőséget is adjak a konfliktusok alternatív rendezésére.

A mediáció, mint alternatív konfliktuskezelési eszköz és módszer már bizonyított a peres polgárjogi eljárásokban, a resztoratív (vagy jóvátételi) igazságszolgáltatás területén, iskolákban és köznevelési intézményekben és üzleti ügyekben is, mint permegelőző, megegyezést segítő módszer.

A mediációban a folyamatra vállalok felelősséget, arra a keretre, amit az ügyfeleknek biztosítani tudok: a megszakítás nélküli időre, az álláspontok kifejtésére, a közös pontok megtalálására, egy lehetséges, mindenki számára elfogadható és betartható megállapodás megkötésére.

Minden esetben vizsgálom, hogy az ügy, amivel felkeresnek mediálható-e (kevés, de fajsúlyos kivételtől eltekintve igen), a felek önkéntesen vesznek-e részt a folyamatban, és etikailag a megbízás vállalható-e a számomra.



MEDIÁCIÓ

TERÜLETEK

A területeket úgy határoztam meg, hogy melyek azok az ügyek, melyekre magamnak is van rálátásom, tapasztalatom eddigi munkámból kifolyólag, vagy eddigi fejlesztői gyakorlatomból következően.

Jelenleg az alábbi területeken vállalok megbízást:

- üzleti mediáció
- párkapcsolati mediáció
- családi mediáció
- kapcsolati mediáció
- közösségi mediáció (pl. lakótársulások, iskolai osztályok)

Resztoratív- és megoldásfókuszú mediátorképzéseket végeztem, szerepelek az Igazságügyi Minisztérium közvetítői listáján.

Egy mediációs folyamat állhat egyetlen alkalomból vagy többől, egy alkalom általában maximum 2-3 óra. Minden esetben előkészítő beszélgetéseket folytatok a felekkel.

TANULNI ÚGY IS LEHET, HOGY...

... sokat olvasunk és írunk. Bölcsészként gyakran forgatok könyveket és igyekszem a tudásomat írásban is megosztani másokkal. Sokszor nincs idő, energia képzésre menni, vagy az anyagi lehetőségeink szűkösek, olvasni azonban ekkor is tudunk. Írásaimban igyekszem közérthetően fogalmazni, kutatásaimról az adott szakma irányelveinek megfelelő publikációkban adok számot.

Írásaim jelennek meg a tréneri munkával, a képzésekkel, valamint a tréneri módszertannak kapcsolatban. E mellett igyekszem rendszeresen publikálni kutatóként is, mert fontosnak tartom a tágan értelmezett tudománynépszerűsítést és tudományos disszeminációt is.

A képzéseken, tréningeken rendszeresen ajánlok akár frissen megjelent, témába vágó szakirodalmat, akár régebben megjelent, de ma is alapműnek számító kiadványokat.



SZAKMAI ÍRÁSOK

EZT OLVASD

Az alábbiakban megjelent írásaimból válogattam.

7 dolog, amire figyelj visszajelzéskor (dft.hu)

3 visszajelzési technika (dft.hu)

Védekezz közösséghez tartozással! - Kutatásbeszámoló (Üzlet és Pszichológia - X. évf. 1. szám)

Belső terek átalakításai nagyvárad lakótelepi lakásokban
In: Tőtös, Áron (szerk.) Fejezetek Erdély Történetéről Kolozsvár, Románia : Erdélyi Múzeum Egyesület, (2018) pp. 88-108.

Élet egy nagyvárad lakótelepen a beköltözéstől 1989-ig (2018)
<https://erdelyikronika.net/2018/02/elet-egy-nagyvaradi-lakotelepen-a-bekoltozestol-1989-ig/>

KUTATÓI ÉLETÚT

Gyárilag bölcsészként néprajzkutatónak készültem, jelenleg a doktori dolgozatomat írom, az abszolutórium megszerzése után vagyok. Kutatásaimat a társadalomtudományok területén végzem, jelenlegi témám a lakótelepek társadalomszerkezetének, életmódjának és az etnicitásnak a vizsgálata.

Az alábbi témákkal foglalkoztam még:

- fiatalok és a droghasználat Polgárdiban (kérdőív összeállítása és a felvett adatok elemzése)
- Tréneri Kutatás 2020 (témák, demográfiai adatok, végezettségek, árképzés, tréneri utak stb.)
- a szüléshez, a gyermekágyhoz kapcsolódó szokások, hiedelmek vizsgálata (Moldvában)
- a nemzeti identitás reprezentációja tárgyakban (Kalotaszegben)

Kutatói aktivitásomban fontos szerepe volt a tanításnak is, az ELTE Bölcsészettudományi Karán, a Néprajzi Intézet keretében két kurzust tartottam prezentációtechnika, tudományos kommunikáció és előadás témában, valamint kommunikációs technikákat tanítottam néprajz szakos egyetemi hallgatóknak.

KUTATÁS

EREDMÉNYEK

Kutatóként is azt tartom fontosnak, amit minden fejlesztői tevékenységemben: jó kérdéseket tenni fel, csak ebben az esetben a válaszokat is én magam igyekszem megadni - egy jól megtervezett és kivitelezett, adatokkal és empirikus tapasztalatokkal alátámasztott kutatás végén.

Az eredményeimet rendszeresen publikáltam, a publikációs listám elérhető a Magyar Tudományos Művek Tárában (mtmt.hu)

Tagja vagyok az alábbi szakmai szervezeteknek:

Tréneri Edzőtábor Egyesület (titkár)
Magyar Író Akadémia Egyesület (titkár)
Hajnal István Kör - Társadalomtörténeti Egyesület (tagság)
International Society for Ethnology and Folklore (SIEF) (tagság)



VÉGZETTSÉGEK, KÉPZÉSEK

FELSŐFOKÚ TANULMÁNYOK

Metropolitan Egyetem - Szakirányú Továbbképzési Központ -
kompetencia-fejlesztő tréner 2020 - 2022 (szakirányú továbbképzés)

Eötvös Loránd Tudományegyetem Történelemtudományi Doktori Iskola,
doktori képzés - 2016 - 2020 (abszolutórium)

Babes-Bolyai Tudományegyetem - néprajz magiszteri
képzés (MA) 2005-2006 (néprajzkutató)

Babes-Bolyai Tudományegyetem - okleveles filológus
(BA) 2001 - 2005 (magyar néprajz - magyar nyelv és irodalom szakpár)

FONTOSABB SZAKMAI KÉPZÉSEK

- persolog® DISC Viselkedésprofil szakértői képzés (2022)
- Megoldásfókuszú mediáció (Mediaciok.hu Bt.)(2021)
- Ellenállás a csoportban - képzés + szupervízió (Labancz Dániel) (2019)
- Mediátor képzés (Dr. Fellegi & Winkler) (2019) - IM nyilvántartási szám: T/002987
- Brief coaching (SolutionSurfers Hungary) (2018)
- Munkáltatók képzése - képzők képzése (CSBO) (2018)
- Teamcoach képzés (SolutionSurfers Hungary) (2017)
- Points of You Train the Trainer Workshop Program (2017)
- OH-kártya induktor (2016)
- Nemzetközi Lean Menedzsment / Lean Essentials (Samling) (2016)
- Vizuális facilitátor (Grafacity) (2015)
- Conversation that Inspire: Coaching, Learning, Leadership and Change (Case Western University - Coursera) (2015)
- PQM Folyamat Minőség Menedzsment Képzés (DFT-Hungária) (2007)