

Hogyan lesz hatása annak, amit csinálunk?

BEMSZ

2026. április 28.

www.banhidibrigitta.com

A megállapítás
önmagában kevés,
az számít inkább, hogy
mit kezdenek vele.



Maslow szükséglet-piramisa



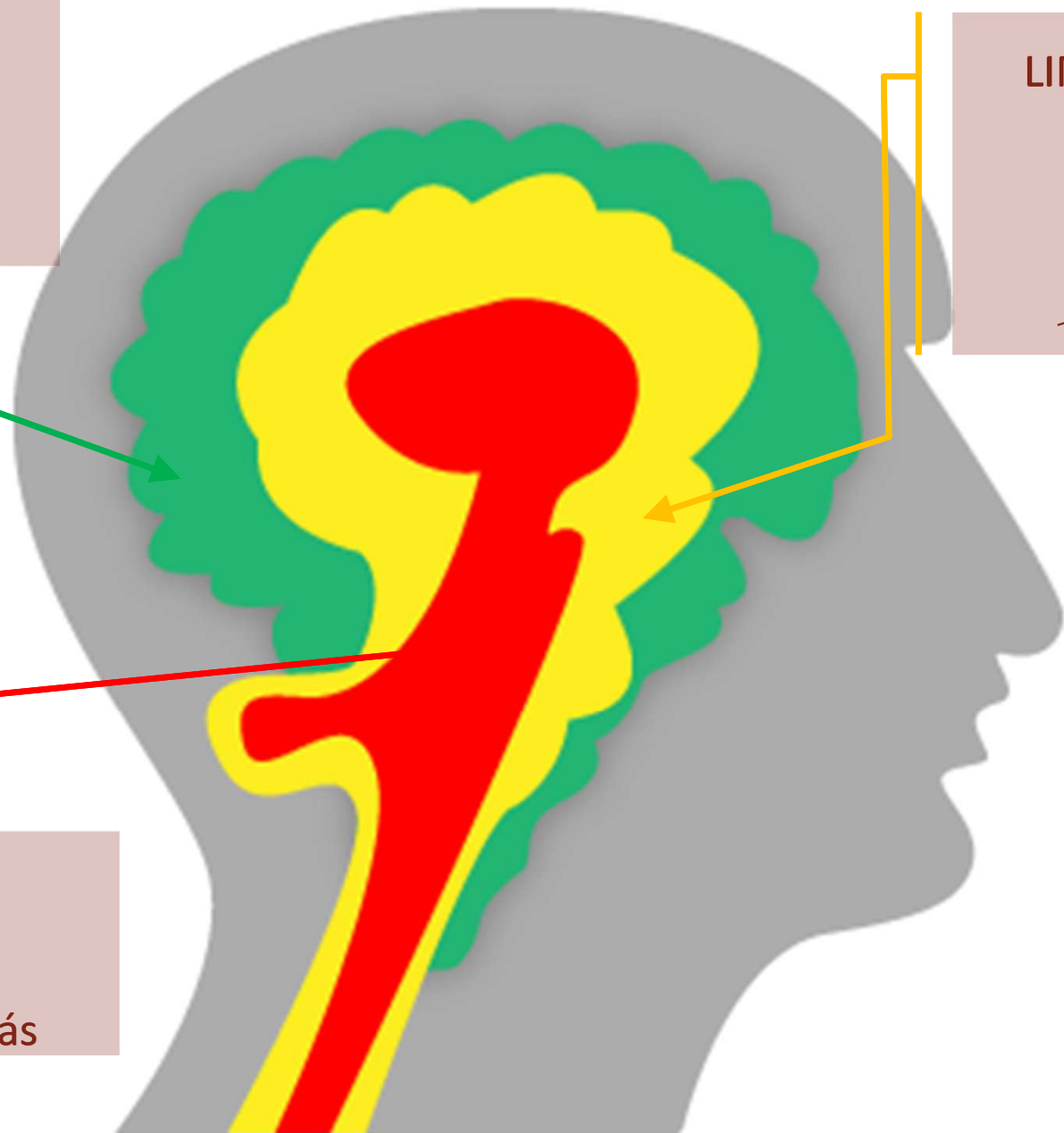
Ha bízuk bennünk, akkor
van esélyünk, hogy
együttműködjön.



NEOCORTEX
Adatok
Gondolkodás
Logika
Nyelv

LIMBIKUS AGY
Érzelmek
Érzések
Döntések
~~Nyelv~~

ŐSAGY
Túlélés
Harc
Létfenntartás



Tehát



Három oldalról közelítjük



2. Kérdéseink



Vizsgáztató

magyarázkodás indul
utólagos racionalizálás
a valós okok nem jönnek elő

BEZÁR



Felelőt kereső

információ visszatartás
„nem az én dolgom volt”
válaszok

VÉDEKEZIK

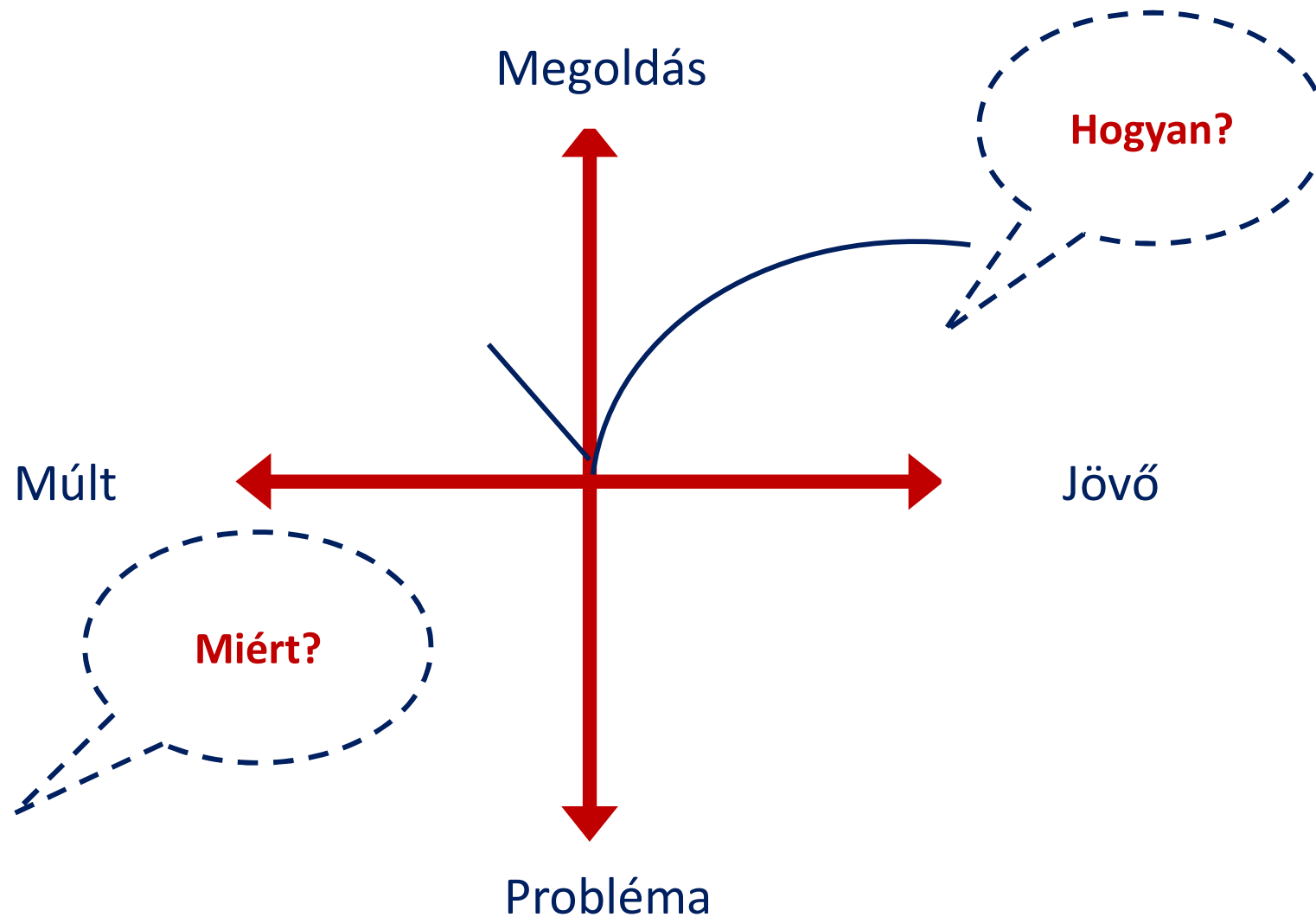


Feltáró

konkrét működés kerül felszínre
valódi okok jelennek meg
könnyebb továbblépni megoldás

MEGNYÍLIK

A jó kérdésarány

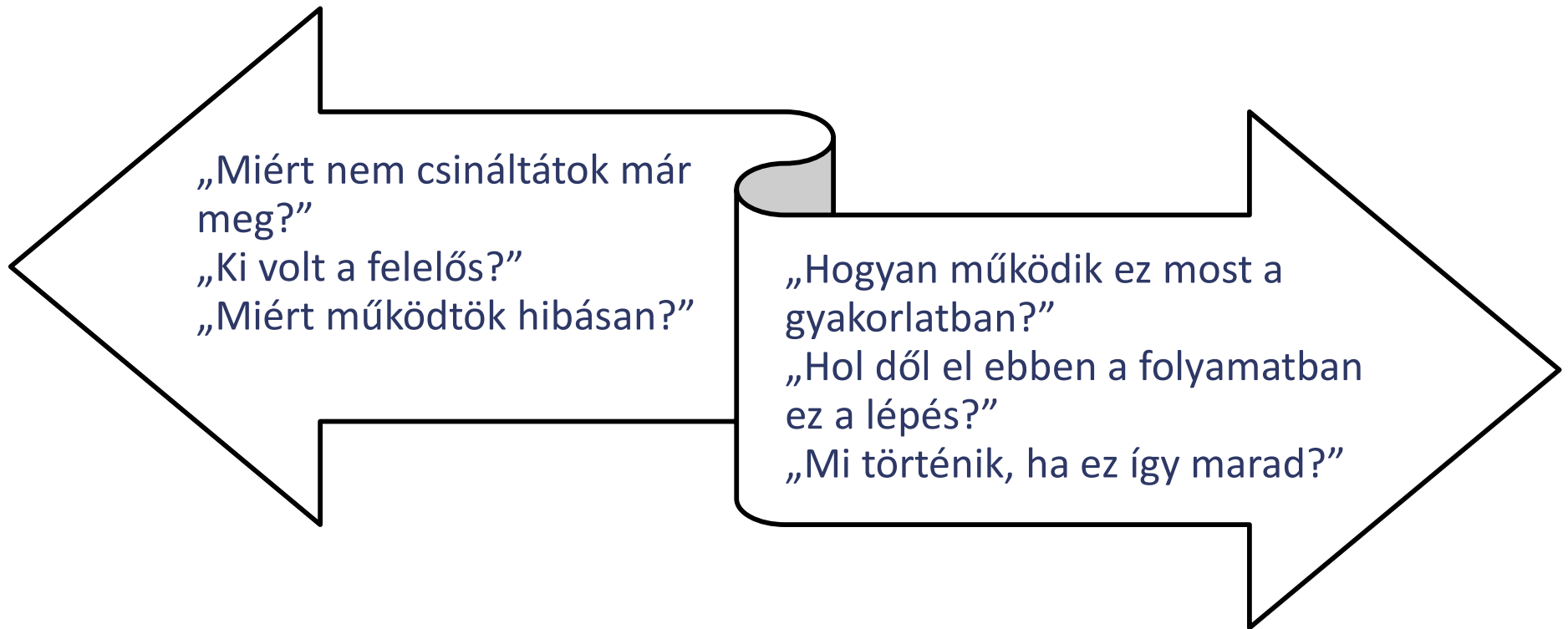


Milyen a jó kérdés?

- Nyitott: Hogyan, Ki, Mit, Mikor, Mi által
- Folyamatra kérdez, nem emberre
- Jövőbe néz
- Burkolt üzenet sincs benne
- Kivárja a megfelelő időpillanatot
- Aktivításra serkent, probléma helyett a megoldásra irányul
- Hangsúly, mimika, gesztusok, testtartás, távolság – egyensúlyban a szöveggel



Cseréljük ki a kérdéseinket



Átalakítási logika

1. Miért helyett hogyan?
2. Felelős helyett folyamatra kérdezz rá
3. Fordítsd át a jövőre nézve

→ Ember helyett folyamat, múlt helyett működés, hiba helyett következmény

Pl. *„Hogyan működik ez most a gyakorlatban?”*
„Hol dől el ez a folyamatban?”
„Mi történik, ha ez így marad?”



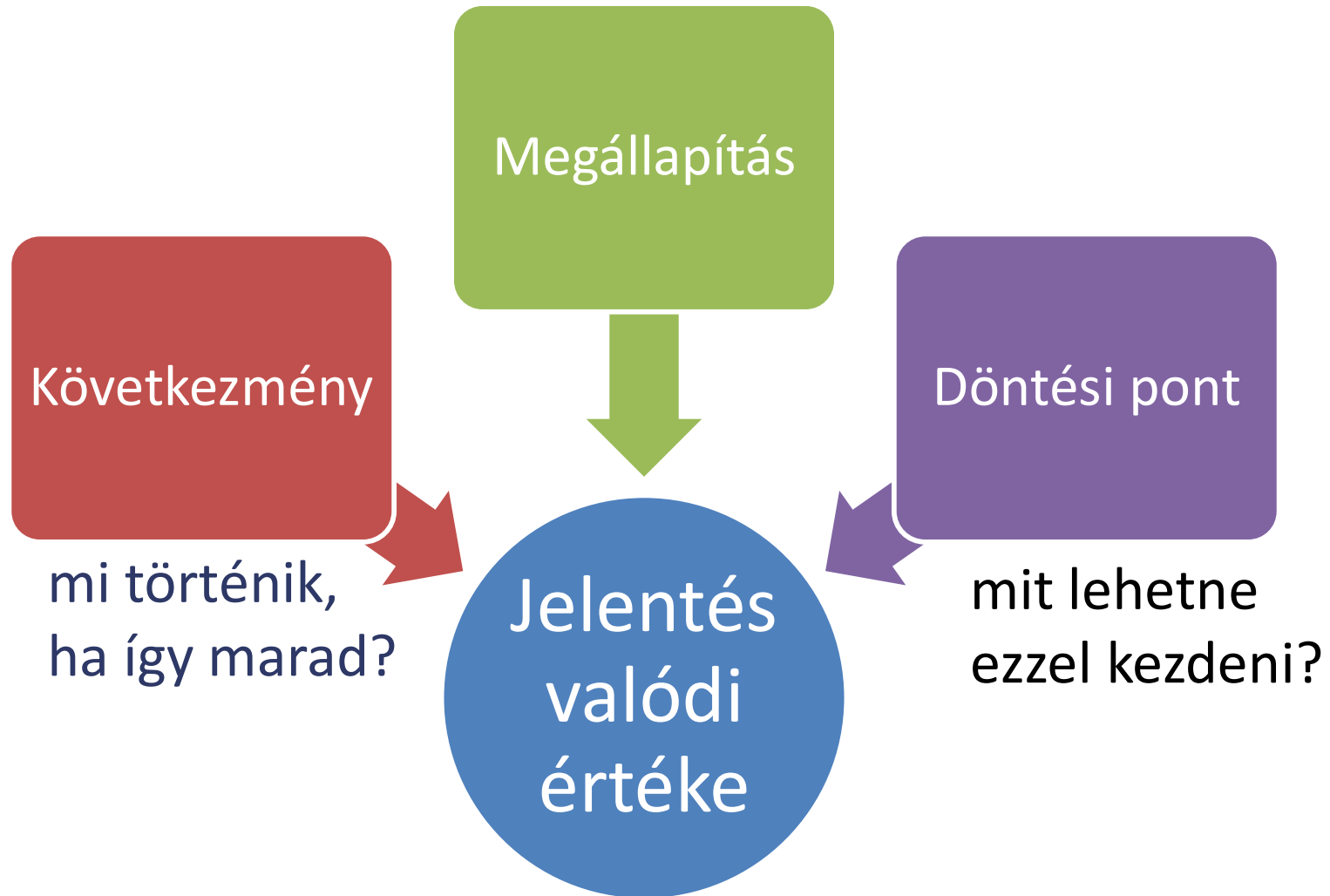
Három oldalról közelítjük



Könnyítsük meg a dolgát
azzal, hogy **segítünk**
azonosítani a „megtámadott”
szükségletet és **kijelölni** a
„mentéshez” vezető utat.



1. Hatásunk



Például

Megállapítás

- „az árazási és kockázati feltételek több verzióban léteznek (Excel, email, rendszer), és nincs egy egyértelmű „forrás”, amire mindenki hivatkozna.”

Következmény

- „A többféle verzió használata miatt fennáll a kockázata annak, hogy az ügyfelek eltérő feltételekkel kapnak ajánlatot, ami hibás árazáshoz és ügyfélpanaszokhoz vezethet.”

Döntési pont

- „A jelenlegi működés mellett előfordulhat, hogy azonos ügyfelek eltérő árazást kapnak különböző csatornákról, ami pénzügyi veszteséget és ügyfélélmény-romlást okoz; ezért szükséges egy egységes, minden érintett által használt forrás kijelölése az árazási és kockázati paraméterekre.”



Ez valójában 3 nézőpont



Ha nem adsz ezekre választ,

Vezetői – miről
döntsek?

kell-e
beavatkozni

mennyire
fajsúlyos

mi a
következő
lépés

...nem fog veled
foglalkozni

Operatív – mit
csináljak?

másképp,
mint eddig

konkrét
feladatok

...nem változik
semmi

Szervezeti – miért
fontos?

compliance,
jog

pénzügyi
hatás

reputáció

működés
stb.

...nem lesz
prioritás



Melyiket szeretjük jobban?

Leírás

„Ez történt”
„Ez nincs rendben”
„Ez eltér a szabálytól”

Szakmailag korrekt,
de passzív

Jelentés

„Ez mit jelent a működés
szempontjából”
„Mi lehet a következménye”
„Miért kell ezzel foglalkozni most”

Beindítja a
cselekvést



Átalakítási logika

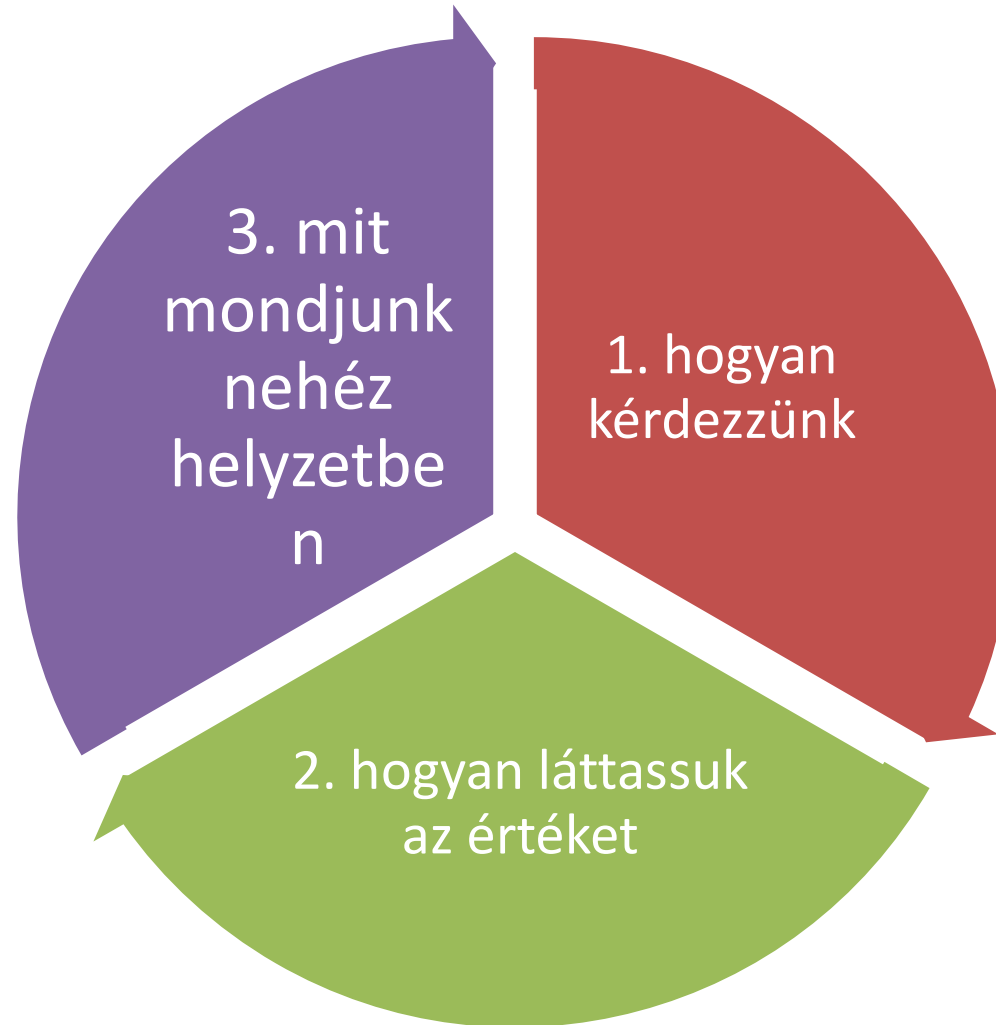
Minden megállapítást érdemes végigvinni ezen a 3 kérdésen:

- 1.Mi a következmény?
- 2.Kinek fáj, ha nem nyúlunk hozzá?
- 3.Milyen döntést igényel?

Ha ezekre van válasz, akkor már **vezetői szinten használható** tartalom lesz a leírásból.



Három oldalról közelítjük



Mik a leggyakrabban hallott reakciók?

„nincs rá erőforrás”

„ez így szokás”

„nem prioritás”

„vezetés nem fogja támogatni”



3. Ellenállás valós oka

Védekezés

érzi, hogy a „probléma meg lett találva”
fél a következménytől (hiba, felelősség, megítélés)

ne legyen belőle ügy

Halogatás

- látja, hogy igazad van de nincs kapacitása / kedve most foglalkozni vele

ne most kelljen foglalk.

Bizonytalanság

nem tudja, mit kellene csinálni
nem érzi magát felhatalmazva

nem tudom, mi a következő lépés



Gyakori ellenőri hibák

elkezdenek még több érvet hozni
bizonygatnak
visszamennek szakmai részletekbe

→ ettől az ellenállás nő



Ne vitatkozz

Ne bizonygass

Tereld vissza a célhoz



3 lépéses modell

1. Elveszi a védekezés élet

„Értem, hogy ez most nem egyszerű.”
„Látom, hogy ez erőforrás kérdés is.”

2. Kiveszi az egót, visszateszi a problémát a helyére

„A kérdés inkább az, hogy mi történik, ha ez így marad.”
„A kockázat attól még fennáll, hogy nehéz kezelni.”

3. Kimozdítja a beszélgetést

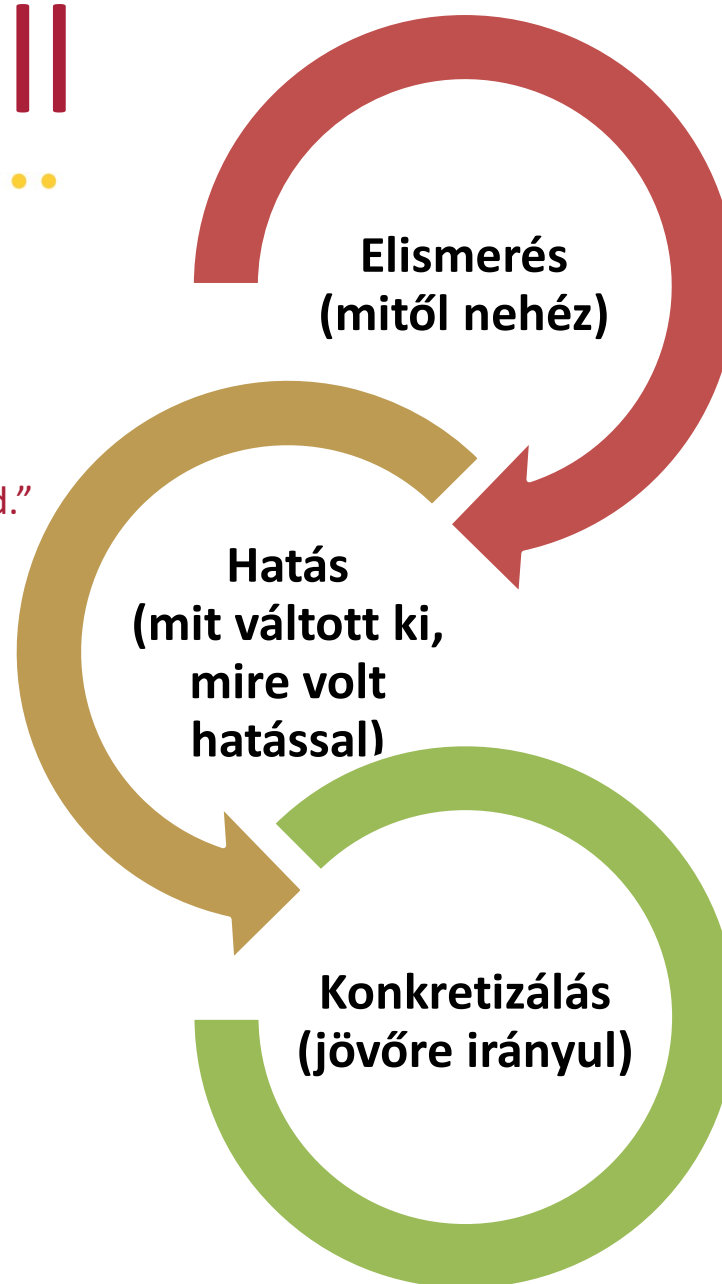
„Mi az a minimális lépés, ami most megtehető?”
„Mi fér bele valójában rövid távon?”
„Hol lehetne ezt elkezdni?”

Helyzet:

„Nincs rá erőforrás.”

Válasz:

„Értem, hogy ez most erőforrás kérdés, ugyanakkor a kockázat fennáll – mi az a minimális lépés, ami most kezelhető?”



Szomszédoddal írjátok át

„Miért nem csinálták ezt meg időben?”

„Ez miért nincs rendesen dokumentálva?”

„Ki hagyta ezt jóvá?”

Hogy néz ki ennek a folyamatnak az időzítése?

„Ez így nincs rendben.”

„Ez nem felel meg a szabályoknak.”

„Itt hiányosságokat találunk.”

A jelenlegi működés eltér a szabályozati elvárástól, ami növeli a működési és megfelelési kockázatot, ezért érdemes pontosítani a folyamatot.

„Ezt meg kell oldani.”

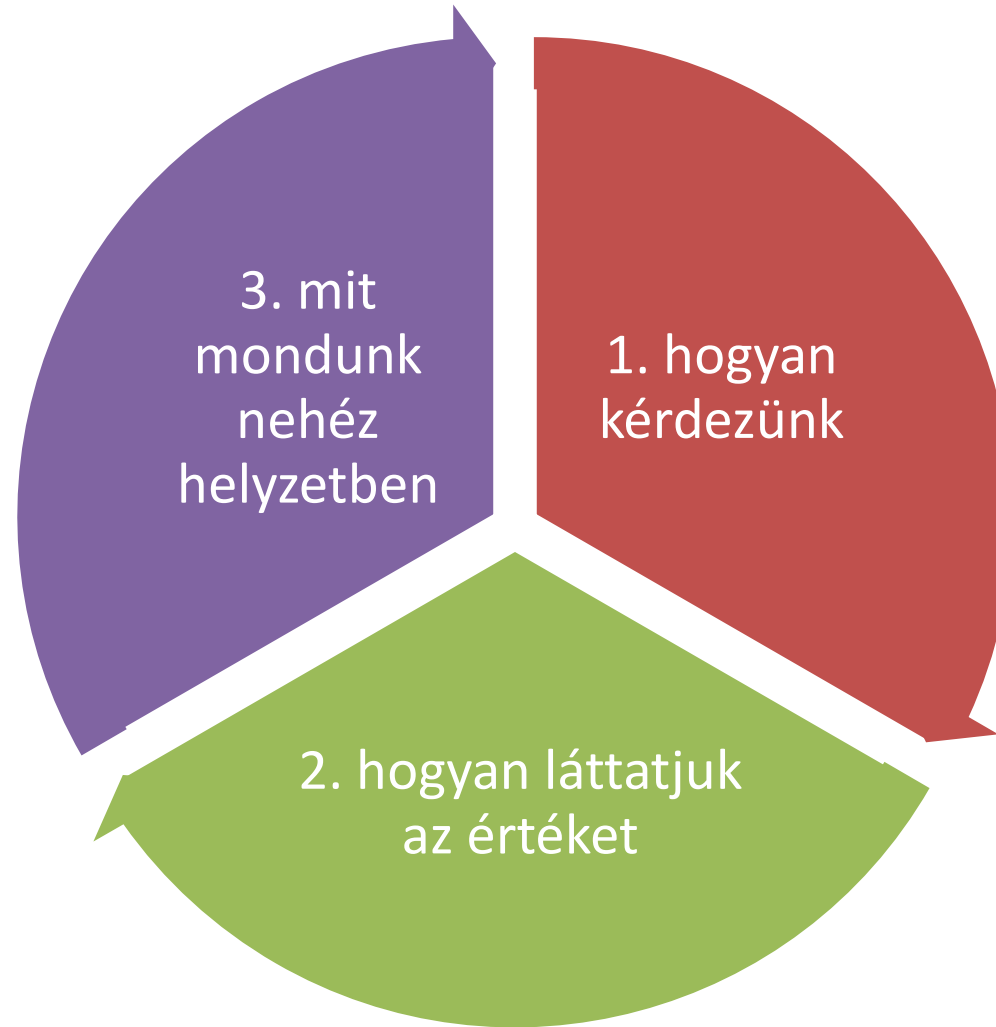
„Ez nem lehet kifogás.”

„Ezt már korábban is jeleztük.”

Mi lenne az a reálisan megtehető következő lépés, amivel ezt a kockázatot csökkenteni tudnánk?



Három ponton dől el a hatás



A megállapítás
önmagában kevés,
azzal is foglalkozz, hogy
mit kezdenek vele.





www.banhidibrigitta.com

Instagram



LinkedIn

