



OŚRODEK SZKOLEŃ
I INFORMACJI
"EFFECT" JOANNA
JAROSZ-OPOLKA



Trudne rozmowy z pracownikami – przywództwo na pierwszej linii

Numer usługi 2025/01/28/7829/2526460

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 16.05.2025 do 16.05.2025

1 033,20 PLN brutto

840,00 PLN netto

129,15 PLN brutto/h

105,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest adresowane do: • prezesów, dyrektorów zarządzających, • osób pełniących funkcje kierownicze i zarządzających zespołem pracowników, • menedżerów działów HR, • właścicieli firm.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	18
Data zakończenia rekrutacji	15-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Trudne rozmowy z pracownikami – przywództwo na pierwszej linii" przygotowuje do poprawy komunikacji z pracownikami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik komunikuje się z zespołem, wykorzystując informację zwrotną do budowania relacji z pracownikami i zarządzania	- omawia jak udzielać informacji zwrotnej - omawia jak przekazywać konstruktywną krytykę - omawia jak rozpoznawać potrzeby pracowników doświadczających sytuacji kryzysowych - omawia jak reagować na słuszne i niesłuszne pretensje pracowników - omawia jak mobilizować pracowników do pokonywania przeciwności - omawia sposoby zmniejszania niepokoju, lęków i stresu w zespole - omawia sposoby pomagania pracownikom, którzy w sytuacjach stresowych, silnego lęku nie mogą się skupić na pracy - omawia jak przygotować zespół do przyjmowania nowych zadań i poszerzania umiejętności - omawia jak stopniować komunikaty w sytuacjach trudnych - omawia jak zapowiadać i realizować sankcje w przypadku uprzączywego łamania zasad - omawia zasady dyscyplinowania - omawia jak reagować na niepodjęcie pracy przez pracownika - omawia jak komunikować niskie wyniki pracy / niski poziom kompetencji mający wpływa na ocenę roczną / awans / podwyżkę - omawia jak hamować trudne zachowania - omawia jak rozpoznać i demaskować gry i manipulacje stosowane przez pracowników - omawia sposoby prowadzenia rozmów dotyczących zwolnienia	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Usługa skierowana do menedżerów, osób pełniących funkcje kierownicze i zarządzających zespołem pracowników

Usługa realizowana ramach 1 grupy szkoleniowej.

1 godzina szkolenia = 45 minut

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi i trwają 15 minut.

WALIDACJA - test teoretyczny przeprowadzony na zakończenie szkolenia

<https://effect.edu.pl/szkolenia-dla-menedzerow/trudne-rozmowy-z-pracownikami-w-kryzysie>

Jak przygotować zespół na trudne decyzje i zmiany? Jak je komunikować ludziom? Najskuteczniejsze techniki. Niezawodne metody w sytuacjach zagrożenia – komunikacja kryzysowa.

Konsekwentna, jasna i otwarta komunikacja ma kluczowe znaczenie w sytuacji niepewności i ciągłych zmian. Utrzymujące się napięcie, stres, osobiste obawy o życie i zdrowie powodują, że ludzie działają w mniej sprzyjających warunkach i potrzebują innego modelu komunikacji.

- Jak przekazywać trudne informacje i budować własną wiarygodność i siłę autorytetu w sytuacjach kryzysowych.
- Jak prowadzić szczerą i otwartą dyskusję na trudne tematy dotyczące:
 - Sytuacji firmy.
 - Zmian w zakresie obowiązków, obciążenia pracą. Zmian stanowiskowych.
 - Zastępstw, nadgodzin, zmian czasu pracy.
 - Redukcji etatów. Zamknięcia działu. Zamknięcia zakładu.
 - Niewłaściwych zachowań.
 - Trudnej sytuacji pracownika.
 - Długotrwałego stresu i napięcia spowodowanego czynnikami zewnętrznymi.

Komunikacja kryzysowa. Przywództwo na pierwszej linii.

Kryzysy wybuchają zwykle niespodziewanie. Bez względu na to, czy są to sytuacje w miarę niewielkie jak negatywne komentarze w Social Mediach, gdzie nasz wpływ jest stosunkowo silny, czy bardzo poważne jak nagłe sytuacje burzące dotychczasowy ład społeczny i gospodarczy jak covid, czy ostatnia sytuacja na Ukrainie – szczególnie dzisiaj w niestabilnych czasach – warto wiedzieć, jak prowadzić komunikację w sytuacji kryzysowej.

- Nie każdemu kryzysowi można zapobiec, natomiast na każdy kryzys można się dobrze przygotować.
- Zaufanie i wiarygodność. Podstawa komunikacji.
- Jak prowadzić rozmowy w zespole na tematy trudne, związane z sytuacją firmy i wdrażaniem niepopularnych zmian.
- Zespół w długotrwałym napięciu i frustracji.
- Sytuacja nasilonej traumy spowodowanej obecnymi czynnikami zewnętrznymi.
- Jak rozmawiać z zespołem, z osobami w silnym niepokoju i stresie.
- Jak rozpoznawać potrzeby pracowników doświadczających sytuacji kryzysowych (pandemia, obawa o własne zdrowie i życie)?
- Jak mobilizować pracowników do pokonywania przeciwności i radzenia sobie z rzeczywistością, która nas przerasta?
- Jak wspierać ludzi, gdy lęk paraliżuje powrót do codziennej pracy?
- Jak zmniejszyć niepokój, lęki i stres w zespole?
- Jak pomagać pracownikom, którzy w sytuacjach stresowych, silnego lęku nie mogą się skupić na pracy?

5 kroków skutecznego delegowania nowych zadań w sytuacjach trudnych

W sytuacji ciągłych i nieoczekiwanych zmian konieczne jest przygotowanie zespołu do różnych zadań, zastępowalność w obowiązkach, poszerzanie umiejętności jego członków, aby zespół mógł efektywnie realizować cele biznesowe w różnych sytuacjach.

- Jak przygotować zespół do przyjmowania nowych zadań i poszerzania umiejętności?
- Kluczowe czynniki sukcesu w delegowaniu: zadanie – kompetencje – poziom delegowania.
- Jak budować zaangażowanie i motywację podczas delegowania.
- Kiedy pojawia się opór. Jak komunikować się w sytuacji odmowy wykonania zadania?
- Monitorowanie, egzekwowanie i ocena w procesie delegowania.
- Jak zdalnie wydawać polecenia?
- Jak egzekwować wykonywanie pracy w formie zdalnej?
- Co możemy delegować?
- Jak delegować, żeby nie wróciło do nas?
- Formułowanie komunikatów delegujących w sposób podnoszący zaangażowanie i inicjatywę pracowników.
- Jak inspirować pracowników do podejmowania nowych zadań, wyzwań.

Mocne komunikaty zatrzymujące niewłaściwe zachowania. Jak komunikować się z pracownikiem, który odmawia wykonania pracy, łamie zasady i przekracza granice?

Kiedy pracownik łamie zasady i przekracza granice ważna jest szybka i skuteczna komunikacja, która zatrzyma zachowanie i spowoduje, że nie będzie się ono pojawiało. Umiejętność budowania komunikatów w trudnych sytuacjach pozwala również na budowanie silnego autorytetu menedżera, szefa zespołu. Ludzie przekraczają granice, to jak menedżer komunikuje się w sytuacjach trudnych wpływa na pracownika, autorytet szefa i atmosferę pracy całego zespołu.

Jak skutecznie zatrzymywać trudne zachowania?

Jak reagować na odmowę wykonywania pracy przez pracowników?

Jak reagować na niepodjęcie pracy przez pracownika?

Najczęściej popełniane błędy przez menedżerów, które obniżają skuteczność komunikacji.

5 obszarów MOCNYCH KOMUNIKATÓW.

Zbyt twardy lub zbyt miękki styl rozmowy – konsekwencje dla autorytetu menedżera.

Stopniowanie komunikatów w sytuacjach trudnych. Od wyjaśnienia do realizacji sankcji.

Od bardzo prośbę do realizacji sankcji.

Jak egzekwować i dyscyplinować, gdy prośby i polecenia nie działają?

Zapowiedź i realizacja sankcji w przypadku uporczywego łamania zasad.

Trudne sytuacje związane z udzielaniem informacji zwrotnych (opór pracownika, zaprzeczanie)

Trudne rozmowy o rozstaniu. Zwolnienie pracownika.

Kwestia zwolnienia z pracy nie jest łatwa dla żadnej ze stron w niej uczestniczących. Do pracodawcy i menedżera należy zadbanie, by proces ten przebiegał prawidłowo nie tylko pod kątem formalnym, ale i personalnym. Z opinii osób, które zostały zwolnione wynika, iż najważniejsze dla nich było w jaki sposób dokonano zwolnienia i jak im to zakomunikowano. Dlatego właściwe przeprowadzenie tego procesu skutkuje zarówno mniejszym naruszeniem poczucia wartości pracownika, jak i lepszym postrzeganiem przez zwolnionego pracownika byłego pracodawcy i zapobiega późniejszemu krytycznemu wypowiedaniu się o organizacji. Wpływa również znacząco na atmosferę w zespole, który pozostał i który powinien pracować ze stałym zaangażowaniem.

Jak profesjonalnie prowadzić rozmowę dotyczącą zwolnienia?

Etapy prowadzenia rozmowy ze zwalnianym pracownikiem.

Jakich tematów nigdy nie należy poruszać w rozmowach ze zwalnianym pracownikiem.

Trudne sytuacje przy zwalnianiu. Jak być w zgodzie z sobą i wyjść z twarzą z trudnych sytuacji.

Zwolnienie bez świadczenia pracy i ze świadczeniem pracy w okresie wypowiedzenia.

Pozostał zespół – jak pracować z zespołem po zwolnieniu?

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-przywódstwo na pierwszej linii-część I	Olga Borgieł	16-05-2025	08:30	10:00	01:30
2 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-przerwa wliczona w czas trwania usługi	Olga Borgieł	16-05-2025	10:00	10:15	00:15
3 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-część II	Olga Borgieł	16-05-2025	10:15	11:45	01:30
4 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-przerwa wliczona w czas trwania usługi	Olga Borgieł	16-05-2025	11:45	12:00	00:15
5 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-część III	Olga Borgieł	16-05-2025	12:00	13:30	01:30
6 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-przerwa wliczona w czas trwania usługi	Olga Borgieł	16-05-2025	13:30	13:45	00:15
7 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-część IV	Olga Borgieł	16-05-2025	13:45	14:30	00:45
8 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami-WALIDACJA-test	-	16-05-2025	14:15	14:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 033,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	840,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	129,15 PLN
Koszt osobogodziny netto	105,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Olga Borgieł

Psycholog ze specjalnością psychologia biznesu. Należy do czołówki trenerów w Polsce, certyfikowany trener TTT University of Wales.

Od 1992 roku prowadzi treningi i warsztaty z elementami coachingu dla kadry zarządzającej i menedżerskiej z zakresu zarządzania zespołami poruszające zagadnienia skutecznego przywództwa, kierowania zespołem, komunikacją w zespole, rozwiązywaniem trudnych sytuacji w zarządzaniu zespołem, rozwoju kompetencji menedżerskich i rozwoju osobistego.

Łącznie przeprowadziła dla kadry zarządzającej i menedżerskiej około kilkuset projektów, w tym dla największych instytucji sektora bankowego m.in. BRE Bank SA, NBP, Kredyt Bank SA, PKO BP, PKO SA, organizacji rynkowych m. in. PGE SA, Polkomtel SA, Magna Polska, Star Foods Ltd., Netia SA, Air Products Polska Sp. z o.o.

Pełniła funkcję merytorycznego lidera projektu w zakresie zarządzania zespołem i rozwoju menedżerskiego, który obejmował ponad 5 tysięcy osób – kadry zarządzającej i kierowniczej.

Od 1998 roku zajmuje się projektami z zakresu Assessment Centre i Development Centre obejmującymi ocenę i rozwój kadry kierowniczej i zarządzającej w organizacjach. Obecnie jest trenerem, coachem i konsultantem.

Prowadzi projekty coachingowe dla kadry menedżerskiej opierające się na ideach socjo-kognitywistycznych (rozwój osobisty, samo-świadomość, motivation management) i konsultacyjne (komunikacja wewnętrzna w firmie).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały w formie PDF

Informacje dodatkowe

Podana liczba godzin usługi dotyczy godzin lekcyjnych.

Cena szkolenia obejmuje: udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Organizujemy **szkolenia zamknięte**, prowadzone przez ekspertów, praktyków w danej branży. Koncentrujemy się na potrzebach dobrze zdefiniowanych. Dostarczamy rozwiązania dostosowane zarówno do oczekiwań Uczestników, ich sposobu pracy, jak i specyfiki Firmy, jej kultury organizacyjnej oraz wyznaczonych celów. Skorzystaj z naszego Katalogu autorskich programów albo wspólnie wypracujmy nową **ofertę szkoleniową** uwzględniającą rzeczywiste potrzeby Twojej firmy.

Zapytaj o szkolenie zamknięte.

Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Link do usługi otrzymują uczestnicy dzień przed szkoleniem (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

Wymagania sprzętowe:

- W celu prawidłowego i pełnego korzystania ze szkolenia należy posiadać urządzenie (komputer, laptop lub smartfon) z dostępem do Internetu, kamerą i mikrofonem.
- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.
- **Nasze szkolenie umożliwia interakcję i zadawanie pytań na każdym etapie prowadzenie. Uczestnicy mają bezpośredni kontakt z Prowadzącym bez konieczności zadawania pytań na czacie.**

Kontakt



Joanna Kuś

E-mail effect@effect.edu.pl

Telefon (+48) 662 297 689