



4GROW Sp. z o.o.

★★★★★ 4,7 / 5

78 ocen

Trudne Rozmowy z Pracownikami – Szkolenie dla Specjalistów ds. Kadr i HR

Numer usługi 2026/01/09/140920/3247793

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 19.03.2026 do 20.03.2026

1 590,00 PLN brutto

1 590,00 PLN netto

99,38 PLN brutto/h

99,38 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Grupa docelowa szkolenia:

- menedżerowie i liderzy zespołów,
- kierownicy liniowi i średniego szczebla,
- właściciele firm i przedsiębiorcy,
- HR Business Partnerzy,
- specjaliści działów HR,
- osoby odpowiedzialne za zarządzanie pracownikami,
- osoby prowadzące trudne rozmowy, rozwiązujące konflikty i przekazujące niekorzystne decyzje.

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

10

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwinięcie umiejętności prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami w sposób partnerski, asertywny i oparty na szacunku. Uczestnicy nauczą się skutecznie reagować na pretensje, obiekcje i konflikty, przekazywać trudne decyzje, rozpoznawać manipulację oraz budować rozwiązania typu win-win, z poszanowaniem interesów wszystkich stron.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi prowadzić trudne rozmowy z pracownikami w sposób partnerski, zachowując kontrolę nad przebiegiem rozmowy i dbając o relację. Uczestnik rozpoznaje pretensje, obiekcje, manipulacje oraz zachowania noszące znamiona mobbingu i adekwatnie na nie reaguje. Uczestnik potrafi przekazywać niekorzystne informacje (np. decyzje organizacyjne, rozmowy dyscyplinujące, zakończenie współpracy) w sposób ograniczający opór i sprzyjający porozumieniu.	Aktywny udział w symulacji trudnej rozmowy z pracownikiem z zastosowaniem poznanych technik komunikacyjnych.	Wywiad ustrukturyzowany Obserwacja w warunkach symulowanych
	Poprawne dobranie i zastosowanie techniki reakcji (np. EGO™, bumerang, asertywna odmowa) w zadanym scenariuszu.	Wywiad ustrukturyzowany Obserwacja w warunkach symulowanych
	Analiza studium przypadku i zaproponowanie rozwiązania uwzględniającego interesy obu stron.	Wywiad ustrukturyzowany Obserwacja w warunkach symulowanych

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

1. Jak podtrzymać partnerskie relacje w wymagających sytuacjach

- Siła słów – budowanie relacji poprzez dobór właściwych sformułowań.
- Komunikowanie własnych intencji oraz rozpoznawanie intencji rozmówcy – czyli jak za pomocą języka okazywać uważność i troskę wobec drugiej osoby oraz jednocześnie wzmacniać swój autorytet.
- „Kto pyta, ten prowadzi” – umiejętność zadawania pytań, dzięki którym:

- zachowasz wpływ na przebieg rozmowy,
- ochronisz się przed manipulacją,
- okażesz zainteresowanie i wsparcie rozmówcy,
- uzyskasz możliwość asertywnego odroczenia decyzji.

2. Trudne rozmowy: pracownik zgłasza pretensje, zastrzeżenia lub przenosi odpowiedzialność

- Metody radzenia sobie z obiekcjami, skargami i roszczeniami:
 - autorska technika EGO™,
 - bumerang,
 - kompensacja,
 - sprostowania pośrednie i bezpośrednie.
- „Czerwona płachta na byka” – najczęstsze błędy popełniane w kontakcie z niezadowolonym pracownikiem oraz zastosowanie Ramy Rozwiązania zamiast Ramy Problemu – wspierające sformułowania wzmacniające pozytywne doświadczenia pracownicze (employee experience).
- Jak mówić „nie” – umiejętność odmawiania w sposób konstruktywny i pełen szacunku.
- Jak rozpoznać mobbing? Gdzie przebiega granica między mobbingiem a uzasadnionym egzekwowaniem obowiązków? Jak reagować na zgłoszenia konfliktu lub mobbingu?
- Trójkąt Dramatyczny (wg Karpana) oraz Analiza Transakcyjna (wg Berna) – sposoby unikania świadomej i nieświadomej manipulacji ze strony pracowników.
- Jak prowadzić rozmowę z niezadowolonym pracownikiem, aby pogodzić interesy wszystkich stron i wypracować rozwiązanie typu win-win?

3. Trudne rozmowy: przekazywanie pracownikowi niekorzystnych lub trudnych informacji

- Schemat prowadzenia rozmowy informującej o podjętych decyzjach (np. degradacja, zmiany organizacyjne) w sposób ograniczający opór i zwiększający szansę na akceptację.
- Scenariusz rozmowy dyscyplinującej – jak zmniejszyć ryzyko sprzeciwu i zwiększyć prawdopodobieństwo poprawy zachowań pracownika.
- Scenariusz rozmowy kończącej współpracę – zestaw najlepszych praktyk dotyczących prowadzenia najbardziej wymagających rozmów.

Szkolenie realizowane jest w formule warsztatowej, obejmującej trening umiejętności, ćwiczenia indywidualne oraz symulacje trudnych rozmów.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Jak podtrzymać partnerskie relacje w wymagających sytuacjach	Małgorzata Jabłońska	19-03-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 15 Przerwa kawowa	Małgorzata Jabłońska	19-03-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 15 „Kto pyta, ten prowadzi” – umiejętność zadawania pytań	Małgorzata Jabłońska	19-03-2026	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 15 Lunch	Małgorzata Jabłońska	19-03-2026	12:15	13:00	00:45
5 z 15 Trudne rozmowy: pracownik zgłasza pretensje, zastrzeżenia lub przenosi odpowiedzialność	Małgorzata Jabłońska	19-03-2026	13:00	14:45	01:45
6 z 15 Przerwa kawowa	Małgorzata Jabłońska	19-03-2026	14:45	15:00	00:15
7 z 15 Trudne rozmowy: pracownik zgłasza pretensje, zastrzeżenia lub przenosi odpowiedzialność - ciąg dalszy	Małgorzata Jabłońska	19-03-2026	15:00	17:00	02:00
8 z 15 Trudne rozmowy: przekazywanie pracownikowi niekorzystnych lub trudnych informacji	Małgorzata Jabłońska	20-03-2026	09:00	10:30	01:30
9 z 15 Przerwa kawowa	Małgorzata Jabłońska	20-03-2026	10:30	10:45	00:15
10 z 15 Schemat prowadzenia rozmowy informującej o podjętych decyzjach	Małgorzata Jabłońska	20-03-2026	10:45	12:15	01:30
11 z 15 Lunch	Małgorzata Jabłońska	20-03-2026	12:15	13:00	00:45
12 z 15 Scenariusz rozmowy dyscyplinującej	Małgorzata Jabłońska	20-03-2026	13:00	14:45	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 15 Przerwa kawowa	Małgorzata Jabłońska	20-03-2026	14:45	15:00	00:15
14 z 15 Scenariusz rozmowy kończącej współpracę	Małgorzata Jabłońska	20-03-2026	15:00	16:00	01:00
15 z 15 Walidacja	-	20-03-2026	16:00	17:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 590,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 590,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	99,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,38 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Jabłońska

Jestem psychologiem oraz praktykiem biznesu, trenerem umiejętności miękkich, a także dwujęzycznym coachem i mentorem certyfikowanym w USA. Ukończyłam studia magisterskie z psychologii klinicznej na Wydziale Psychologii Uniwersytetu Warszawskiego oraz czteroletnie studia doktoranckie w Instytucie Filozofii i Socjologii PAN realizowane w ramach Fundacji Sorosa.

Przez ponad 30 lat pracowałam na stanowiskach najwyższej kadry menedżerskiej w środowisku korporacyjnym w Polsce, Europie, Afryce, na Bliskim Wschodzie oraz w USA. Zarządzałam zespołami wielokulturowymi w organizacjach międzynarodowych i globalnych, realizując projekty na różnych etapach rozwoju struktur biznesowych. Doświadczenie zdobywałam m.in. w obszarach badań rynkowych, analiz biznesowych oraz rozwoju innowacji.

Jestem trenerem trenerów w zakresie przywództwa, kompetencji menedżerskich, zarządzania

zespołem oraz prezentacji biznesowych (certyfikaty USA). Specjalizuję się w szkoleniach z trudnych rozmów, komunikacji menedżerskiej, rozwiązywania konfliktów, zarządzania zmianą i budowania autorytetu w relacjach zawodowych. W pracy szkoleniowej łączę wiedzę psychologiczną z wieloletnią praktyką menedżerską, koncentrując się na narzędziach możliwych do natychmiastowego zastosowania.

Podczas szkoleń z trudnych rozmów wspieram menedżerów w prowadzeniu wymagających rozmów z pracownikami w sposób profesjonalny, partnerski i oparty na szacunku, także w sytuacjach konfliktu i przekazywania trudnych decyzji.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają drukowane materiały szkoleniowe zawierające ćwiczenia oraz opis omawianych zagadnień, a także dodatkowe handouty. Każdy z nich uzyska również dostęp do platformy online, na której znajdą pliki do druku, komplet ćwiczeń, prezentację ze szkolenia oraz listę polecaniej literatury.

Informacje dodatkowe

Gwarancja terminu

Szkolenie odbywa się w gwarantowanym terminie po zapisaniu się minimum 4 uczestników.

Co otrzymasz dodatkowo?

Ty i trener

- W ciągu roku od ukończenia szkolenia otrzymasz **90 minut indywidualnego treningu** – spotkanie jeden na jeden z trenerem, twarzą w twarz, w naszym biurze.
- **Nielimitowany kontakt telefoniczny z trenerem** – abyś mógł/mogła skonsultować wyzwania pojawiające się już po szkoleniu.

Troska o Twoje potrzeby przed szkoleniem

Trener skontaktuje się z Tobą w ciągu 2 dni od zgłoszenia, aby poznać Twoje potrzeby, wyzwania oraz kontekst zawodowy, tak by dopasować szkolenie do realnych sytuacji, z którymi się mierzysz.

Wygodne fotele :)

Stworzyliśmy w Warszawie własną salę szkoleniową, zapewniającą komfort i wysoką jakość pracy – w tym naprawdę wygodne fotele.

**Okolo 90% szkoleń odbywa się w sali 4GROW.*

Więcej informacji: <https://4grow.pl/szkolenia-online/szkolenie-online-trudne-rozmowy-pracownikami-szkolenie-specjalistow>

Adres

al. Aleja "Solidarności" 155/37
00-877 Warszawa
woj. mazowieckie

Komunikacja miejska

Przystanek Wola-Ratusz
Tramwaje: 10, 13, 15, 20, 23, 26
Autobusy: 190, 520, 157

Metro

- Ratusz Arsenal – ok. 6 min komunikacją miejską
- Rondo Daszyńskiego – ok. 10 min (komunikacja miejska + krótki spacer)
- Rondo ONZ – ok. 8 min komunikacją miejską

Dworce kolejowe (ok. 12 min komunikacją miejską):

- Warszawa Centralna
- Warszawa Śródmieście WKD
- Warszawa Ochota

Możliwość parkowania

W okolicy al. Solidarności, oprócz miejsc parkingowych przy ulicy, dostępne są również prywatne parkingi. Przykładowo, przy ul. Żytniej 20 znajduje się płatny parking. Z dostępnych miejsc parkingowych można także skorzystać w Hotelu Ibis Warszawa Centrum, położonym ok. 200 m od naszej sali (koszt: 60 zł za dobę).

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Kacper Kalinowski

E-mail kacper.kalinowski@4grow.pl

Telefon (+48) 791 412 204