



Smart Safety
Consulting Spółka z
ograniczoną
odpowiedzialnością

★★★★☆ 4,4 / 5

270 ocen

Szkolenie realizowane w ramach projektu „Postaw swój biznes na nogi” – Trudne sytuacje menadżerskie- konflikty, roszczenia, kryzysy w zespołach przedsiębiorstwa

Numer usługi 2026/06/08/162674/3612525

📍 Rzeszów

🏢 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 29.09.2026 do 29.09.2026

1 707,44 PLN brutto

1 707,44 PLN netto

213,43 PLN brutto/h

213,43 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do osób dorosłych- pełniących funkcje kierownicze lub przygotowujących się do roli menedżera.

W szkoleniu mogą uczestniczyć:

- **menedżerowie i kierownicy** wszystkich szczebli,
- **liderzy** zespołów i brygadziści,
- **koordynatorzy** projektów,
- **właściciele firm** zarządzający pracownikami,
- **specjaliści HR** wspierający kadrę menedżerską,
- **osoby odpowiedzialne** za ocenę pracy, udzielanie informacji zwrotnej i rozwiązywanie konfliktów,
- **osoby chcące rozwijać kompetencje** komunikacyjne, asertywność oraz umiejętność prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami.
- liczba uczestników: **3–10 osób** (opt. do ćw. praktycznych i pracy zespołowej).

Udział w szkol. nie wymaga uprzedniego przygotowania merytorycznego. Program został opracowany z myślą o osob. rozpoczynających zdobywanie wiedzy w danym obszarze, w tym również o uczest. bez wcześniejszego dośw. szkol w tej temat.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

28-09-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje Uczestnika do rozwoju kompetencji menedżerskich w zakresie prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami, zarządzania emocjami, asertywnej komunikacji oraz rozwiązywania konfliktów w zespole. Uczestnicy poznają metody diagnozowania źródeł sporów, reagowania na opór, agresję i manipulację oraz prowadzenia rozmów korygujących i dyscyplinujących. Szkol. przygot. do bud. konstruktywnych relacji, skut. egzekwowania zadań i podejmowania działań w wymag. sytuacjach interpersonalnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia obiektywne i subiektywne przyczyny konfliktów	Kwalifikuje przykłady do odpowiednich kategorii	Test teoretyczny
	Wykrywa elementy interpretacji i faktów	Test teoretyczny
	Określa wpływ percepcji na rozwój konfliktu	Test teoretyczny
Opisuje techniki asertywnego reagowania	Przyporządkowuje technikę do sytuacji	Test teoretyczny
	Identyfikuje elementy komunikatu asertywnego	Test teoretyczny
	Określa cel zastosowania poszczególnych technik	Test teoretyczny
Charakteryzuje mechanizmy oporu wobec informacji zwrotnej Opisuje zachowania świadczące o manipulacji w komunikacji	Identyfikuje symptomy oporu	Test teoretyczny
	Rozróżnia rodzaje reakcji obronnych	Test teoretyczny
	Określa przyczyny negowania feedbacku	Test teoretyczny
	Rozpoznaje techniki manipulacyjne	Test teoretyczny
	Wskazuje sygnały ostrzegawcze	Test teoretyczny
	Odróżnia wpływ społeczny od manipulacji	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje specyfikę rozmów dyscyplinujących i rozmów ostatniej szansy Analizuje trudne sytuacje menedżerskie z wykorzystaniem faktów i obserwacji	Odróżnia cele obu typów rozmów	Test teoretyczny
	Identyfikuje obowiązki menedżera	Test teoretyczny
	Wskazuje możliwe konsekwencje decyzji	Test teoretyczny
	Oddziela interpretacje od danych	Test teoretyczny
	Wyodrębnia kluczowe informacje	Test teoretyczny
	Formułuje wnioski na podstawie sytuacji	Test teoretyczny
Formułuje komunikaty asertywne Stosuje założenia NVC w komunikacji menedżerskiej Przygotowuje rozmowę z pracownikiem demotyującym zespół	Konstruuje wypowiedzi zgodne z zasadami asertywności	Test teoretyczny
	Eliminuje elementy agresji	Test teoretyczny
	Zachowuje jasność przekazu	Test teoretyczny
	Wyodrębnia obserwacje, emocje i potrzeby	Test teoretyczny
	Dobiera adekwatne prośby	Test teoretyczny
	Modyfikuje komunikaty oceniające	Test teoretyczny
	Identyfikuje problemowe zachowania	Test teoretyczny
	Ustala cele rozmowy	Test teoretyczny
Prowadzi rozmowę dotyczącą odmowy awansu Promuje kulturę konstruktywnej informacji zwrotnej	Określa oczekiwane rezultaty	Test teoretyczny
	Porządkuje argumenty	Test teoretyczny
	Komunikuje decyzję w sposób rzeczowy	Test teoretyczny
	Wskazuje kierunki rozwoju pracownika	Test teoretyczny
	Identyfikuje korzyści feedbacku	Test teoretyczny
	Ocenia wpływ informacji zwrotnej na rozwój pracowników	Test teoretyczny
	Wskazuje zasady jej stosowania	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uzasadnia potrzebę deeskalacji sporów	Identyfikuje koszty konfliktów	Test teoretyczny
	Przewiduje skutki eskalacji	Test teoretyczny
	Wskazuje korzyści współpracy	Test teoretyczny
Podejmuje odpowiedzialność za rozwiązywanie konfliktów zespołowych	Rozpoznaje rolę menedżera w konflikcie	Test teoretyczny
	Ocenia skutki bierności	Test teoretyczny
	Wskazuje działania wspierające rozwiązanie problemu	Test teoretyczny
Buduje postawę szacunku wobec rozmówcy mimo różnicy zdań	Identyfikuje zachowania wzmacniające relacje	Test teoretyczny
	Ocenia skutki etykietowania	Test teoretyczny
	Wskazuje zasady profesjonalnej komunikacji	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

5 godz. 15 min. zajęć teoretycznych, 1 godz. 30 min. zajęć praktycznych, 15 min. walidacji, łącznie jedna godzina zegarowa przerw;

1.Diagnoza wyzwań i trudnych sytuacji menedżerskich.

- Oddzielanie emocji od faktów.
- Subiektywne i obiektywne oblicza sporów i konfliktów.
- Zarządzanie emocjami własnymi i zespołu w trudnych sytuacjach menedżerskich.
- 7 kroków zarządzania emocjami. Jak nie pozwolić, aby emocje wzięły górę?

2.Asertywność menedżerska.

- Założenia i filozofia asertywnej komunikacji.
- Asertywność a agresja i uległość.
- Asertywne stawianie granic w przypadku prób manipulacji, szantażu i roszczeń.
- Techniki asertywności: prośba, odmowa, komunikat Ja, asertywne wyrażanie sprzeciwu.
- NVC, czyli założenia komunikacji bez przemocy.

3.Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami podczas egzekwowania zadań oraz udzielania informacji zwrotnych.

- Zaprzeczanie faktom
- Usprawiedliwianie się
- Zewnętrzne przyczyny
- Wewnętrzne przyczyny
- Agresywne reakcje
- Lekceważenie przełożonego.
- Bierność
- Radzenie sobie z oporem na informację zwrotną, tj. niezgadaniem się z treścią informacji zwrotnej.

4.Konflikt w zespole i sposoby radzenia sobie z konfliktem.

- Rodzaje konfliktów.
- Etapy powstawania sytuacji konfliktowej.
- Skrypty działania w sytuacji konfliktowej (rywalizacja, unikanie, uleganie, kompromis i współpraca).
- Eskalacja i deeskalacja sporów.
- Konflikty na różnych płaszczyznach: menedżer – zespół, pracownik – pracownik, menedżer – pracownik.

5.Polygon radzenia sobie z sytuacją konfliktową.

- Niezgoda z oceną.
- Manipulacja
- Agresja
- Sytuacja biernego sprzeciwu ocenie;
- Rozmowa z pracownikiem demotywującym zespół
- Rozmowa odmowy awansu pracownikowi posiadającemu wysoką motywację i niskie kwalifikacje
- Rozmowa z pracownikiem nie potrafiącym słuchać
- Rozmowa z pracownikiem rywalizującym z menedżerem.
- Rozmowa z pracownikiem, który ma złe relacje z zespołem.
- Rozmowa tzw. ostatniej szansy z pracownikiem.

6.Symulacje trudnych rozmów z pracownikami.

7.Walidacja- test teoretyczny (15 min)

Celem walidacji jest potwierdzenie, że uczestnik szkolenia osiągnął zakładane efekty uczenia się.

Walidacja odbywa się w formie testu teoretycznego realizowanego na ostatnim etapie szkolenia. Test ma na celu weryfikację stopnia przyswojenia wiedzy przekazanej podczas zajęć oraz zrozumienia zasad i technik omawianych w poszczególnych modułach szkoleniowych.

Narzędziem walidacyjnym jest **test jednokrotnego wyboru** w formie papierowej zawierający pytania zamknięte. Test przeprowadzany jest **bezpośrednio po zakończeniu części szkoleniowej**, w obecności trenera prowadzącego lub wyznaczonej osoby odpowiedzialnej za weryfikację efektów uczenia się. Warunkiem uzyskania pozytywnego wyniku walidacji jest udzielenie co najmniej 70% prawidłowych

odpowiedzi. Za przygotowanie pytań do testu odpowiedzialny jest validator, natomiast osoba prowadząca rozdaje testy na miejscu szkolenia. Testy po zakończeniu usługi są sprawdzane przez validatora.

Czas przeznaczony na test: **15 minut**.

Szkolenie jest skierowane do osób dorosłych- pełniących funkcje kierownicze lub przygotowujących się do roli menedżera.

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt i czas trwania usługi szkoleniowej. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia usługi :

- Szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej.
- Maksymalna liczba uczestników grupy: 10 osób.
- Liczba stanowisk pracy: każdy z Uczestnik posiada dostęp do własnego stanowiska pracy.
- Podział na podgrupy 4–5 osobowe, w zależności od ilości uczestników podczas ćwiczeń praktycznych, ustalany podczas szkolenia.
- W ramach szkolenia każdy uczestnik ma zapewnione materiały szkoleniowe.

W ramach szkolenia jest 8 godzin zegarowych, na co składa się:

- 5 godz. 15 min. zajęć teoretycznych;
- 1 godz. 30 min. zajęć praktycznych;
- 1 przerwa x 30 min i 2 przerwy x 15 min. – łącznie **jedna** godzina (wliczają się w usługę);
- 15 min. walidacji;

Przerwy oraz walidacja są wliczone w koszt usługi. Szkolenie realizowane jest w godzinach zegarowych.

Warunki organizacyjne zostały **dodatkowo** opisane w sekcji Warunki uczestnictwa.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 1.Diagnoza wyzwań i trudnych sytuacji menedżerskich	Zajęcia	Emilia Wiśniewska	29-09-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 10 2.Asertywność menadżerska.	Zajęcia	Emilia Wiśniewska	29-09-2026	10:00	11:00	01:00
3 z 10 -	Przerwa	-	29-09-2026	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 10 3.Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami podczas egzekwowania zadań oraz udzielania informacji zwrotnych	Zajęcia	Emilia Wiśniewska	29-09-2026	11:15	12:45	01:30
5 z 10 4.Konflikt w zespole i sposoby radzenia sobie z konfliktem.	Zajęcia	Emilia Wiśniewska	29-09-2026	12:45	13:30	00:45
6 z 10 -	Przerwa	-	29-09-2026	13:30	14:00	00:30
7 z 10 5.Polygon radzenia sobie z sytuacją konfliktową	Zajęcia	Emilia Wiśniewska	29-09-2026	14:00	15:15	01:15
8 z 10 -	Przerwa	-	29-09-2026	15:15	15:30	00:15
9 z 10 6.Symulacje trudnych rozmów z pracownikami	Zajęcia	Emilia Wiśniewska	29-09-2026	15:30	16:45	01:15
10 z 10 -	Walidacja	-	29-09-2026	16:45	17:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	01:00

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Suma godzin dydaktycznych bez przerw

09:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 707,44 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 707,44 PLN
Koszt osobogodziny brutto	213,43 PLN
Koszt osobogodziny netto	213,43 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Emilia Wiśniewska

Od 15 lat Trener, konsultant, ekspert ds. ewaluacji szkoleń, ambasador Krickpatrick Partners, autorka wielu artykułów branżowych (jej publikacje ukazują się m.in. w HR trendy, Benefit, HR Standard). Specjalizuje się w szkoleniach i doradztwie z umiejętności menedżerskich oraz HR owych - przygotowanie organizacji do wyzwań rynku pracy, zarządzanie zmianami wynikającymi z przeobrażeń na rynku pracy, zarządzanie wiekiem i współpracą międzypokoleniową, zarządzanie różnorodnością i wielokulturowością w organizacji, umiejętność wdrożenia zasady równości szans, niedyskryminacji i transparentności, zarządzanie pracą zdalną i hybrydową, orientacja w biznesie i uwarunkowaniach społeczno-kulturowych, zrównoważone zarządzanie potencjałem pracowników – zgodnie z nowymi wyzwaniami rynku pracy. Absolwentka filozofii oraz międzywydziałowych studiów z zakresu psychologii i dziennikarstwa. Doświadczenie zawodowe zdobywała we współpracy z ogólnopolskimi mediami, początkowo w Polskim Radio. Współpraca ta obejmowała szereg działań z zakresu Public Relations. Zrealizowała projekty dla: Makro Cash & Carry, RWE, Deloitte, Benefit

System, Orlen, Lotos, Inter Cars, Inditex, Lafarge, Allianz, MSD, Sandoz, Samsung, Sodexo, T-mobile, Whirlpool, Warta, HRK. Posiada ponad 120 h doświadczenia w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce w przeciągu ostatnich 2 lat, liczone wstecz od rozpoczęcia szkolenia. W ciągu ostatnich 5 lat licząc od daty usługi, prowadził szkolenia o tej samej temat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe obejmujące swoim zakresem tematykę szkolenia (prezentacje) oraz skrypt.

Warunki uczestnictwa

Uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość swobodnego zajęcia swojego miejsca na szkoleniu, możliwość robienia notatek oraz zapewnienie odpowiedniej odległości do czytania wyświetlanej prezentacji.

W przypadku zapewnienia sali szkoleniowej przez zamawiającego szkolenie, odpowiedzialność za powyższe warunki spoczywa na zamawiającym. Wielkość sali powinna być dostosowana do liczby uczestników, zapewniając odpowiednią przestrzeń na każdego uczestnika, zgodnie z normami bezpieczeństwa (przykładowo, 1,5-2 m² na osobę).

Dla osób z niepełnosprawnościami sala szkoleniowa powinna obejmować podjazdy i windy, odpowiednio szerokie drzwi, przestrzeń umożliwiającą swobodne poruszanie się wózkem inwalidzkim, przystosowane toalety, a także stanowiska dla osób z niepełnosprawnościami (np. stoły z regulowaną wysokością).

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane metodami interaktywnymi i aktywizującymi tj. symulacje, case study, scenki treningowe, ćwiczenia grupowe i indywidualne, gry i filmy szkoleniowe, dyskusje, analizy doświadczeń uczestników, dzięki czemu zdobędą wiedzę oraz rozwiną umiejętności, postawy i zachowania

Rezerw. i obsł.: Powinna być dostępna os. odpowiedzialna za rezerwację i obsługę sali, gotowa do pomocy w przypadku problemów techn. lub organizacyjnych podczas szkol. (kont. tel.).

W ramach szkolenia jest 8 godzin zegarowych, na co składa się:

- 5 godz. 15 min. zajęć teoretycznych;
- 1 godz. 30 min. zajęć praktycznych;
- 1 przerwa x 30 min i 2 przerwy x 15 min. – łącznie **jedna** godzina (wliczają się w usługę);
- 15 min. walidacji;

Sala szkol. powinna zawierać:

- dostęp do światła dziennego
- bezp. i higieniczne warunki real. szkol.
- regulaminy i instr. BHP, zas. ewakuacji, instr. bezp. pożar.

W przyp. finansowania ze środków pub. w przynajmniej 70%-cena netto=brutto.Stawka vat zgodnie z art 43 ust. 1 pkt 29 podpunkt c),

Adres

ul. 9 Dywizji Piechoty 8
35-083 Rzeszów
woj. podkarpackie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



ŁUKASZ FURTAK

E-mail biuro@smartsc.com.pl

Telefon (+48) 534 483 483