



4GROW Sp. z o.o.



## Trudne Rozmowy z Pracownikami

Numer usługi 2024/05/24/140920/2160847

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 28.11.2024 do 29.11.2024

1 966,77 PLN brutto

1 599,00 PLN netto

122,92 PLN brutto/h

99,94 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
<b>Identyfikator projektu</b>	Akademia HR
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	<p>Na co dzień zajmujesz się obszarem HR w Twojej organizacji i jednocześnie coraz częściej masz do czynienia z trudnymi rozmowami z pracownikami? Czy coraz większym wyzwaniem są dla Ciebie rozmowy z pracownikami, którzy:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• przychodzą z pretensjami, zastrzeżeniami</li><li>• przerzucają na Ciebie swoje emocje, oczekują od Ciebie odpowiedzi na trudne pytania</li><li>• przychodzą do Ciebie „na skargę” – np. na szefa, firmę, konflikt w zespole?</li></ul> <p>Jak reagować i jak rozmawiać, gdy z jednej strony jesteś ambasadorem pracowników a z drugiej – dbasz o interesy organizacji? Jeśli pytania te brzmią Ci znajomo, to jesteś w dobrym miejscu!</p>
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	10
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie Trudne rozmowy z pracownikami pomoże odpowiedzieć na pytania: Jak reagować i jak rozmawiać, gdy z jednej strony jesteś ambasadorem pracowników a z drugiej – dbasz o interesy organizacji? Jak z szacunkiem, partnersko reagować na zastrzeżenia, pretensje, skargi? Jak prowadzić trudne rozmowy z pracownikami?

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Na naszym szkoleniu nauczysz się: Jak prowadzić trudne rozmowy z pracownikami, np.: dyscyplinujące lub związane z odmową, związane ze zmianą warunków zatrudnienia, degradacją, których tematem jest zakończenie współpracy pomiędzy pracownikiem a organizacją. Jak z szacunkiem, partnersko reagować na zastrzeżenia, pretensje, skargi?</p>	<p>Szkolenie jest prowadzone warsztatowo - uczestnicy ćwiczą poznawane techniki i narzędzia w bardzo zróżnicowany sposób (tu przeczytasz więcej). Każdy otrzymuje materiały szkoleniowe oraz ćwiczenia i narzędzia (formularze, ściągki, planery, itp). Po szkoleniu uczestnik otrzymuje dostęp do platformy szkoleniowej 4GROW, na której: są osadzone wszystkie materiały szkoleniowe oraz jest forum do komunikacji pisemnej z trenerem i uczestnikami szkoleń z tego tematu, umożliwiające zadawanie pytań oraz wymianę doświadczeń. Uczestnicy online łączą się za pomocą platformy video-szkoleniowej z trenerem (i uczestnikami na sali jeśli takowi się zapisali w ramach formy Mix).</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

nie

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

nie

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

nie

# Program

Program dwudniowego szkolenia: Trudne Rozmowy z Pracownikami

## 1. Jak utrzymać partnerską relację w trudnych sytuacjach

- Magia słów – budowanie relacji poprzez stosowanie odpowiednich zwrotów.
- Prezentacja własnych intencji oraz odkrywanie intencji naszego rozmówcy – czyli jak poprzez język wyrażać troskę i dbałość o drugą osobę oraz budować własny autorytet.
- Kto pyta, ten rządzi – sztuka zadawania pytań, dzięki którym:
  - Utrzymasz kontrolę nad rozmową
  - Nie dasz się „zmanipulować”
  - Zatrzaszczysz się o rozmówcę
  - Zapewnisz sobie asertywne odroczenie.

## 2. Trudne rozmowy: pracownik ma pretensje, zastrzeżenia, przerzuca na Ciebie odpowiedzialność

- Techniki zarządzania obiekcjami, skargami, pretensjami:
  - Autorska technika EGO™.
  - Bumerang.
  - Kompensacja.
  - Sprostowania pośrednie i bezpośrednie.
- Czerwona płachta na byka - najczęściej popełniane przez nas błędy w kontakcie z niezadowolonym pracownikiem oraz Rama Rozwiązania zamiast Ramy Problemu - kojące sformułowania wzmacniające pozytywne tzw. "employee experience".
- Jak powiedzieć NIE - sztuka konstruktywnego odmawiania z szacunkiem.
- Jak rozpoznać mobbing? Gdzie jest granica między mobbingiem a konstruktywnym egzekwowaniem? Jak reagować gdy pracownik zgłasza konflikt lub mobbing?
- Trójkąt Dramatyczny (wg. Karpana) oraz Analiza Tranzakcyjna (wg Berna) – jak uniknąć świadomej i nieświadomej manipulacji stosowanej przez pracowników?
- Jak rozmawiać z niezadowolonym pracownikiem, by pogodzić interesy wszystkich stron i znaleźć win-win?

## 3. Trudne rozmowy: Ty przekazujesz pracownikowi niekorzystne lub trudne dla niego informacje

- Scenariusz prowadzenia rozmowy informującej o podjętych decyzjach (niekorzystnych dla pracownika – np. degradacja, zmiany w organizacji) – tak, by zmniejszyć opór przed zmianą i zwiększyć szansę na akceptację.
- Scenariusz prowadzenia rozmowy dyscyplinującej – tak, by zmniejszyć ryzyko oporu i zwiększyć szansę na poprawę po stronie pracownika.
- Scenariusz rozmowy kończącej współpracę – najlepsze praktyki prowadzenia tych najtrudniejszych rozmów zebrane w jednym scenariuszu.

Szkolenie realizowane będzie w formie warsztatowej, która zakłada trening, ćwiczenia i symulacje rozmów

Więcej o programie na stronie szkolenia: <https://4grow.pl/szkolenia-online/szkolenie-online-trudne-rozmowy-pracownikami-szkolenie-specjalistow-ds-kadr-hr>

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Trudne Rozmowy z Pracownikami	Małgorzata Jabłońska	28-11-2024	09:00	17:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 2</b> Trudne Rozmowy z Pracownikami	Małgorzata Jabłońska	29-11-2024	09:00	17:00	08:00

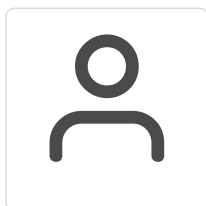
## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 966,77 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 599,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	122,92 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,94 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Małgorzata Jabłońska

Psycholog, praktyk biznesu, trener umiejętności miękkich, dwujęzyczny coach i mentor certyfikowany w USA

Dyplomowany psycholog kliniczny. Ukończyła studia magisterskie na Wydziale Psychologii UW, a także 4-letnie studia doktoranckie w Instytucie Filozofii i Socjologii PAN w ramach Fundacji Sorosa.

Praktyk biznesu z 30-letnim doświadczeniem w pracy w świecie korporacji na stanowiskach top menedżerskich - w Polsce, regionie Europy, Afryki i Bliskiego-Wschodu oraz w USA. Zdobyła szerokie doświadczenie w skutecznym zarządzaniu zespołami ludzkimi - w środowiskach multikulturowych w pracy w obrębie projektów międzynarodowych i globalnych na różnych etapach budowania struktur korporacyjnych, w działach badań rynkowych, analiz biznesowych i rozwoju globalnych innowacji.

Trener trenerów w zakresie szkoleń dotyczących przywództwa i umiejętności menedżerskich, zarządzania zespołem i prezentacji (certyfikaty uzyskane w USA). Specjalizuje się w tematyce z zakresu zarządzania i przywództwa, kierowania zmianą w organizacji, skutecznej komunikacji i rozwiązywania konfliktów, wystąpień "na forum" i prezentacji biznesowych, a także coachingu menedżerskiego i mentoringu.

Twórca autorskich programów szkoleniowych i warsztatowych, doświadczony trener i praktyk prezentacji biznesowych z bogatą praktyką we wprowadzaniu międzynarodowych standardów szkoleniowych do świata biznesu w Polsce.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

papierowe lub elektroniczne

### Informacje dodatkowe

#### o jeszcze dostaniesz EXTRA do szkolenia?

- **Ty i trener**

W ciągu roku od szkolenia zarządzanie sobą w czasie dajemy Ci 90 min indywidualnego treningu - sam na sam z trenerem, twarzą w twarz na spotkaniu u nas w biurze!

- **Bez limitu godzin - kontakt telefoniczny z trenerem**

- **Troskę o Twoje potrzeby przed szkoleniem**

Trener kontaktuje się z Tobą do 2 dni po zgłoszeniu, by poznać Twoje potrzeby (czyli co jest dla Uczestnika problemem, wyzwaniem, trudnością w temacie szkolenia) i kontekst zawodowy.

- **Wygodne fotele :)**

Postanowiliśmy stworzyć w Warszawie, w naszym biurze własną salę szkoleniową, z najwyższym poziomem wygody dla Uczestnika. Postawiliśmy na szerokie, wygodne fotele.

## Adres

al. Aleja "Solidarności" 155/37

00-877 Warszawa

woj. mazowieckie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Anna Łukasiewicz**

**E-mail** [ania.lukasiewicz@4grow.pl](mailto:ania.lukasiewicz@4grow.pl)

**Telefon** (+48) 531 314 431