



4GROW Sp. z o.o.



Trudne Rozmowy z Pracownikami

Numer usługi 2024/06/25/140920/2197090

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.09.2024 do 27.09.2024

1 966,77 PLN brutto

1 599,00 PLN netto

122,92 PLN brutto/h

99,94 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Identyfikator projektu	Akademia HR
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	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: • przychodzą z pretensjami, zastrzeżeniami • przerzucają na Ciebie swoje emocje, oczekują od Ciebie odpowiedzi na trudne pytania • przychodzą do Ciebie „na skargę” – np. na szefa, firmę, konflikt w zespole? 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!
Minimalna liczba uczestników	3
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

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
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?	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, ściągę, 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).	Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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 Transakcyjna (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	26-09-2024	09:00	17:00	08:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 2 Trudne Rozmowy z Pracownikami	Małgorzata Jabłońska	27-09-2024	09:00	17:00	08:00

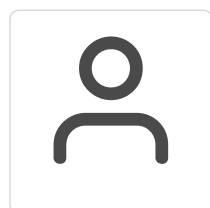
Cennik

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

Telefon (+48) 531 314 431