



CTE GROUP S.A.
(dawniej Lauren
Peso Polska S.A.)



Trudne rozmowy z pracownikami- szkolenie

Numer usługi 2025/03/03/8291/2594314

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 02.06.2025 do 02.06.2025

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Menagerowie różnego szczebla – od operacyjnego po najwyższe szczeble zarządzania.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	26-05-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje do skuteczniejszego zarządzania zespołem poprzez poznanie kluczy komunikacyjnych we wszystkich funkcjach menedżerskich. Uczestnicy zrozumieją mechanizmy ludzkich zachowań, nauczą się rozpoznawać i reagować na mechanizmy obronne w sytuacjach konfliktowych oraz wzmocnią świadomość własnych wzorców zachowań wynikających z temperamentu. Szkolenie ułatwi także budowanie relacji opartych na dialogu oraz udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zwiększenie umiejętności komunikacyjnych: Uczestnicy definiują kluczowe elementy procesu komunikacyjnego w trudnych sytuacjach i sytuacjach gdzie wymagane jest podjęcie trudnej decyzji.	Uczestnicy wskazują schemat poprawnej rozmowy i formułują trudne i niepopularne decyzje w sposób prosty i zrozumiały dla wszystkich odbiorców. Zrozumienie kluczowych mechanizmów komunikacyjnych, co pozwoli na bardziej efektywne prowadzenie rozmów w trudnych sytuacjach.	Test teoretyczny
Zarządzanie emocjami: Uczestnicy rozpoznają emocje u siebie i pracowników oraz definiują techniki radzenia sobie z emocjami swoimi i pracowników, stosownie do sytuacji.	Uczestnicy dobierają odpowiednią technikę do przykładowej sytuacji w zakresie radzenia sobie z emocjami własnymi oraz emocjami pracowników, co pomoże w łagodzeniu napięć w trudnych sytuacjach.	Test teoretyczny
Rozwój umiejętności feedbacku: Uczestnicy definiują proces i jego części składowe w zakresie udzielania informacji zwrotnej w trudnych sytuacjach.	Uczestnicy konstruują odpowiedni komunikat, uwzględniając zasady udzielania, co wpłynie na rozwój i motywację pracowników. Zrozumienie różnicy między krytyką a informacją zwrotną, co pozwoli na bardziej efektywne prowadzenie rozmów korygujących i dyscyplinujących.	Test teoretyczny
Zrozumienie mechanizmów obronnych: Poszerzenie świadomości na temat mechanizmów obronnych, które mogą występować podczas konfliktów. Uczestnicy definiują konkretne symptomy i mechanizmy obronne, odczytują konkretne zachowania i dopasowują dialog do reakcji pracownika. Lepsze budowanie relacji w zespole: Uczestnicy przekazują klarowne informacje również w trudnych sytuacjach w sposób klarowny i zrozumiały. Uczestnik budując odpowiednie komunikaty wpływa na budowanie oczekiwanych relacji w zespole. Uczestnicy definiują typy osobowości i dopasowują do nich odpowiednie zwroty i argumenty.	Uczestnicy konstruują odpowiednie komunikaty, reagując na występujące mechanizmy obronne podczas konfliktów, co ułatwi nawiązywanie konstruktywnego dialogu i zapobiec eskalacji emocji u pracownika i siebie Uczestnicy dopasowują komunikaty do poszczególnych typów osobowości w zespole oraz kreują relacje z pracownikami.	Test teoretyczny Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Po ukończeniu szkolenia Uczestnik otrzymuje imienne zaświadczenie o ukończeniu szkolenia wraz z opisem osiągniętych efektów uczenia się.

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

Tak, zaświadczenie stanowi potwierdzenie osiągnięcia założonych efektów uczenia się w programie szkolenia na podstawie walidacji w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria weryfikacji.

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

Dokument potwierdza ukończenie procesu szkoleniowego, zapewniając zastosowanie rozwiązań rozdzielających procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Test zostanie zweryfikowany przez osobę wskazaną jako walidator szkolenia.

Program

1. Ważne mechanizmy psychologii w relacji z zespołem/ pracownikiem i zasady egzekwowania i dyscyplinowania pracowników.

- Dostosowanie interwencji do sytuacji.
 - Jak egzekwować i dyscyplinować, gdy prośby i polecenia nie działają?
 - Od bardzo prostej do realizacji sankcji.
 - Mocny feedback w sytuacjach trudnych – ocena, krytyka czy informacja zwrotna?
 - Zapowiedź i realizacja sankcji w przypadku uporczywego łamania zasad
 - Kiedy interweniować? – zasady i praktyczne przykłady.

1. Praca z oporem przy komunikowaniu decyzji.

- Emocje w trakcie rozmowy i jak sobie z nimi radzić.
- Przegląd modeli komunikowania decyzji/zadań.
- Warsztat praktyczny – wypracowanie algorytmu komunikowania trudnych, niepopularnych decyzji/zadań.

1. Zróżnicowanie (psychologiczne, wiekowe i kulturowe) w zespole. Style komunikacji interpersonalnej i konflikt

- Test – Jakim stylem jestem. Kluczowe potencjały wynikające z danego stylu.
- Jak porozumiewać się z pracownikami o różnorodnych stylach osobowości.
- Kluczowe bariery i lęki w pracy z osobami z poszczególnych stylów.

1. Konstruktywna krytyka.

- Zasady przekazywania informacji zwrotnej – model FUKO, DROP i FISH – mocne komunikaty bez naruszania granic.
- Mocny feedback w sytuacjach trudnych – ocena, krytyka czy informacja zwrotna?

1. Rozmowa korygująca.

- Algorytm rozmowy korygującej – analiza.
- Dobre praktyki w prowadzeniu rozmów korygujących.
- Trening praktyczny rozmowy korygującej + praktyczny feedback.

1. Rozmowa dyscyplinująca.

- Algorytm rozmowy dyscyplinującej – analiza.
- Dobre praktyki prowadzenia rozmów dyscyplinujących.

1. Poligon treningowy- opracowanie scenariusza sytuacji.

- Każdy z uczestników trenuje narzędzia, pracując na przykładach (np. trudnych sytuacjach) ze swoich doświadczeń tj. przekazywanie niepopularnych decyzji, słabe wyniki, feedback o higienie osobistej, o nieadekwatnym zachowaniu, zwolnienie pracownika, konfliktów o nadgodziny, zastępstwa itp. Symulacje trudnych rozmów – scenki w parach, trójkach.

1. Podsumowanie szkolenia w formie praktycznych wniosków. Identyfikacja własnych obszarów rozwoju oraz określenie sposobów pracy nad nimi. Wypracowanie action planu dla uczestników.

Charakterystyka szkolenia:

Całość kursu opiera się na przedstawieniu teoretycznych zagadnień, do których przygotowane są praktyczne ćwiczenia i przykłady z życia wzięte, które uczestnicy wykonują pod okiem prowadzącego. Dzięki temu wiedza teoretyczna jest bezpośrednio stosowana w praktyce.

W trakcie trwania szkolenia przewidziane są przerwy, które nie są wliczone w czas trwania szkolenia. Godziny trwania szkolenia liczone są w godzinach zegarowych - 8 godzin (1 godzina=60 minut).

Usługa będzie realizowana w formie zdalnej w czasie rzeczywistym

Warunki otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia/ walidacja szkolenia przeprowadzona przez wskazaną osobę, należy:

1. Minimalna frekwencja Uczestnika na poziomie 90% czasu trwania szkolenia (wygenerowany raport z logowania podczas szkolenia na platformie) oraz
2. Uzyskanie co najmniej 70% możliwych poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy- ocena testu przez walidatora po szkoleniu.

Walidacja odbędzie się na podstawie testu wiedzy zawierającego pytania zamknięte jednokrotnego wyboru, pytania otwarte dotyczące opisu danego procesu komunikacyjnego oraz pytania otwarte wymagające dłuższej odpowiedzi typu case study i przygotowania schematu rozmowy na danych przykładzie.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Budowanie relacji z zespołem, Praca z oporem, Zróżnicowanie w zespole. Style komunikacji interpersonalnej i konflikt-współdzielenie ekranu, prezentacja multimedialna, dyskusja moderowana	Paweł Kacprzak	02-06-2025	08:00	12:00	04:00
2 z 6 Przerwa (nie wlicza się w czas trwania usługi)	Paweł Kacprzak	02-06-2025	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 6 Konstruktywna krytyka, Rozmowa korygująca- współdzielenie ekranu, praca w grupach nad wypracowaniem jednego modelu feedbacku, prezentacja multimedialna, dyskusja moderowana.	Paweł Kacprzak	02-06-2025	12:30	14:15	01:45
4 z 6 Rozmowa dyscyplinująca, Poligon treningowy- praca w grupach, współdzielenie ekranu, omówienie przykładowych rozmów- dyskusja	Paweł Kacprzak	02-06-2025	14:15	15:15	01:00
5 z 6 Podsumowanie szkolenia- dyskusja, współdzielenie ekranu	Paweł Kacprzak	02-06-2025	15:15	15:45	00:30
6 z 6 Walidacja	-	02-06-2025	15:45	16:30	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Kacprzak

Ekspert ds. usprawniania procesów zarządzania w organizacjach, przywództwa i mentoringu biznesowego. Trener – praktyk z wieloletnim doświadczeniem „Train the Trainers”. Ekspert w dziedzinie zarządzania zasobami ludzkimi, ze szczególnym uwzględnieniem polityki różnorodności i integracji w biznesie. Manager ds. zarządzania. Licencjonowany konsultant. Mentor biznesu.

Trener, konsultant, z 30-letnim doświadczeniem zawodowym. Specjalizuje się w realizacji projektów rozwojowych dla kadry zarządzającej, handlowców, pracowników administracji samorządowej. Doświadczenia trenerskie i doradcze zdobywał w realizacji projektów dla czołowych firm sektora budowlanego, produkcyjnego, bankowego, informatycznego, FMCG, farmaceutycznego, i innych. Kluczowe specjalizacje trenerskie: Zarządzanie zespołem (różnorodnym, stacjonarnym, wirtualnym, rozproszonym), Przywództwo, Motywowanie, Delegowanie, Zarządzanie kryzysem, zmianą, projektami, negocjacje sprzedażowe, zakupowe, handlowe B2B, Sprzedaż, obsługa klienta, komunikacja interpersonalna, umiejętności osobiste, i wiele innych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w postaci skryptu w wersji elektronicznej, prezentacji multimedialnych podczas szkolenia oraz zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Usługa świadczona z dofinansowaniem wyższym lub równym 70% wartości szkolenia, podlega zwoinienu z podatku VAT na podstawie: art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Cena usługi nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową, w szczególności kosztów środków trwałych przekazywanych Uczestnikom/-czkom projektu, kosztów dojazdu i zakwaterowania

Warunki techniczne

Platforma /rodzaj komunikatora, za pośrednictwem którego prowadzona będzie usługa - Platforma Zoom (<https://zoom-video.pl/>)
Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu, umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia. Wymagania sprzętowe: Minimalne wymagania sprzętowe, jakie musi spełniać komputer Uczestnika lub inne urządzenie do zdalnej komunikacji - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu Minimalne wymagania dotyczące parametrów łącza sieciowego, jakim musi dysponować Uczestnik - minimalna prędkość łącza: 512 KB/sek Niezbędne oprogramowanie umożliwiające Uczestnikom dostęp do prezentowanych treści i materiałów - komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do

internetu. Nie ma potrzeby instalowania specjalnego oprogramowania. Okres ważności linku umożliwiającego uczestnictwo w spotkaniu on-line - od momentu rozpoczęcia szkolenia do momentu zakończenia szkolenia Potrzebna jest zainstalowana najbardziej aktualna ocjalna wersja jednej z przeglądarek: Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera. Procesor dwurdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany czterordzeniowy); 2GB pamięci RAM (zalecane 4GB lub więcej); System operacyjny taki jak Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja), Linux, Chrome OS. Łącze internetowe o minimalnej przepustowości do zapewnienia transmisji dźwięku 512Kb/s, zalecane min. 2 Mb/s oraz min. 1 Mb/s do zapewnienia transmisji łącznie dźwięku i wizji, zalecane min. 2,5 Mb/s.

Podczas szkolenia wymagane jest by uczestnicy mieli czynną i włączoną kamerę.

Kontakt



Alina Krasoń-Stajniak

E-mail a.krason@ctegroup.pl

Telefon (+48) 739 017 507