



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

★★★★★ 4,8 / 5
1 742 oceny

Jak skutecznie przeprowadzać trudne rozmowy z pracownikami- szkolenie dla kadry menedżerskiej

Numer usługi 2025/12/29/8291/3230944

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.01.2026 do 27.01.2026

2 570,00 PLN brutto

2 570,00 PLN netto

160,63 PLN brutto/h

160,63 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do:

- menedżerów liniowych, średniego i wyższego szczebla,
- liderów zespołów i kierowników operacyjnych,
- osób awansowanych lub przygotowywanych do roli menedżerskiej,
- menedżerów HR i HR Business Partnerów,
- właścicieli firm zarządzających zespołami.

Minimalna liczba uczestników

3

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

22-01-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie prowadzi do:

1. Zwiększenia skuteczności menedżerów w prowadzeniu trudnych rozmów z pracownikami w sytuacjach konfliktowych, emocjonalnych i decyzyjnych.

2. Wyposażenia uczestników w struktury i modele rozmów umożliwiające osiągnięcie rezultatów biznesowych bez eskalacji konfliktu.
3. Rozwinięcia umiejętności rozpoznawania i rozumienia mechanizmów oporu, manipulacji i przerzucania odpowiedzialności.
4. Wzmocnienia kompetencji zarządzania emocjami własnymi i pracownika w warunkach presji

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje psychologiczne mechanizmy oporu, zaprzeczania i racjonalizacji pojawiające się w trudnych rozmowach z pracownikami.	Uczestnik rozpoznaje mechanizmy obronne pracownika na podstawie opisu sytuacji menedżerskiej.	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje rodzaje konfliktów oraz etapy jego eskalacji.	Uczestnik rozróżnia konflikt merytoryczny od emocjonalnego oraz rozumie dynamikę eskalacji i deeskalacji konfliktu w rozmowie menedżerskiej	Test teoretyczny
Uczestnik definiuje właściwą strukturę prowadzenia trudnej rozmowy menedżerskiej oraz kolejność jej kluczowych etapów.	Uczestnik wskazuje etapy rozmowy menedżerskiej.	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje skuteczne i nieskuteczne reakcje menedżera na opór, manipulację i przerzucanie odpowiedzialności przez pracownika.	Uczestnik dobiera najlepszy wariant reakcji menedżerskiej w danej sytuacji.	Test teoretyczny
Uczestnik jest świadomy znaczenia odpowiedzialnej, klarownej i konsekwentnej komunikacji menedżerskiej dla autorytetu lidera i efektywności zespołu.	Uczestnik opisuje konsekwencje unikania trudnych rozmów przez menedżera.	Test teoretyczny

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

Opis szkolenia

Szkolenie ma charakter **intensywnego laboratorium kompetencji menedżerskich**, skoncentrowanego na prowadzeniu trudnych rozmów z pracownikami w sytuacjach obciążonych emocjonalnie, konfliktowych lub decyzyjnych. Program integruje **psychologię komunikacji, modele wpływu, pracę z emocjami (TEAM CBT / RTZ), strategie negocjacyjne oraz narzędzia konstruktywnej konfrontacji**.

Uczestnicy uczą się nie tylko *co mówić*, ale przede wszystkim **jak myśleć, regulować emocje i zarządzać procesem rozmowy**, aby osiągać rezultat biznesowy bez eskalowania konfliktu, utraty autorytetu czy niszczenia relacji.

Szkolenie bazuje na **realnych przypadkach menedżerskich**: rozmowach korygujących, dyscyplinujących, feedbackowych, rozmowach o odpowiedzialności, zmianie postawy, braku zaangażowania, oporze, roszczeniowości oraz zachowaniach trudnych i manipulacyjnych.

PROGRAM SZKOLENIA – DZIEŃ I

Moduł 1: Fundamenty trudnych rozmów menedżerskich

1. Kontrakt psychologiczny i cele szkolenia.
2. Trudna rozmowa jako **narzędzie zarządzania**, a nie problem interpersonalny.
3. Najczęstsze błędy menedżerów (unikanie, tłumaczenie, ratowanie, eskalacja).
4. Cena nieprzeprowadzonych rozmów (wyniki, morale, autorytet).

Moduł 2: Model „schodów do porozumienia” w rozmowie menedżerskiej

1. Dostrojenie – rozpoznanie stanu pracownika i własnego.
2. Kontrakt – rola menedżera, cel rozmowy, granice.
3. Dialog – fakty, obserwacje, wpływ na wynik.
4. Konfrontacja – nazwanie problemu bez ataku.
5. Pomost w przyszłość – odpowiedzialność i działanie.

Ćwiczenia na realnych przypadkach uczestników.

Moduł 3: Psychologia oporu i trudnych zachowań pracowników

1. Zaprzeczanie, minimalizowanie, racjonalizacja.
2. Przerzucanie winy i rola ofiary.
3. Zachowania pasywno-agresywne.
4. Manipulacje emocjonalne wobec przełożonego.
5. Jak reagować, nie wchodząc w grę.

Moduł 4: Zarządzanie emocjami menedżera – RTZ / TEAM CBT

1. Model ABC emocji w rozmowie trudnej.
2. Przekonania menedżera, które sabotują skuteczność.
3. Integracja trudnych do „opanowania” / „pomieszczenia” / „przetrawienia” emocji u źródła (np.: złość, strach, lęk, frustracja, gniew, smutek, przerażenie, etc ...).
4. Osiągnięcie emocjonalnej neutralności i decyzyjności.

PROGRAM SZKOLENIA – DZIEŃ II

Moduł 5: Konstruktywna konfrontacja i język odpowiedzialności

1. Fakty vs. interpretacje.
2. Język odpowiedzialności zamiast ocen.
3. Model rozmowy korygującej.
4. Model rozmowy wzmacniającej.
5. Model konstruktywnej konfrontacji, na bazie komunikacji NCV – języka bez przemocy.

Moduł 6: Outcome Based Thinking w rozmowach menedżerskich

1. Czego naprawę chcę po tej rozmowie?
2. Jakiej zmiany zachowania oczekuję?
3. Jakich informacji i argumentów potrzebuje pracownik?
4. Jakie warunki muszą być spełnione, by zmiana była realna?

Moduł 7: Trudne sytuacje specjalne

1. Rozmowa z pracownikiem roszczeniowym.
2. Rozmowa z osobą nieprzyjmującą feedbacku.
3. Rozmowa z pracownikiem o wysokich kompetencjach i niskiej współpracy.
4. Rozmowa po błędzie, konflikcie lub kryzysie.

Moduł 8: Symulacje menedżerskie i feedback

1. Przeprowadzenie trudnej rozmowy na forum.
2. Feedback trenera i grupy.
3. Analiza decyzji, języka i emocji.

Moduł 9: Plan wdrożenia i protokół menedżerski

1. Mój osobisty protokół trudnej rozmowy.
2. Lista czerwonych flag i reakcji.
3. Plan 30-dniowego wdrożenia.

Cena nieświadomości: Na co narażasz siebie i swój zespół jako menedżer?

Jeśli jako menedżer odkładasz rozwój kompetencji prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami, **placisz za to każdego dnia** – nie jednorazowo, lecz w sposób ciągły i systemowy. Cena tej nieświadomości nie pojawia się wprost w budżecie szkoleniowym, lecz ukrywa się w spadającej efektywności, przeciągających się problemach personalnych, erozji autorytetu i chronicznym przeciążeniu emocjonalnym.

Trudne rozmowy i tak się odbywają – pytanie tylko, **czy prowadzisz je świadomie i skutecznie**, czy też oddajesz kontrolę emocjom, oporowi pracowników i dynamice konfliktu.

Tracisz kontrolę, autorytet i wyniki

Narażasz się na:

• Utrwalanie problemów zamiast ich rozwiązywania

Bez umiejętności strukturyzowania trudnych rozmów oraz konfrontowania zachowań, menedżer zaczyna **tolerować to, czego nie akceptuje**. Brak jasnej rozmowy korygującej powoduje, że niewłaściwe zachowania stają się normą, a problemy zamiast znikać – eskalują i rozlewają się na zespół.

• Spadek efektywności i odpowiedzialności zespołu

Jeżeli nie potrafisz jasno nazwać oczekiwań, konsekwencji i granic odpowiedzialności, pracownicy zaczynają działać zachowawczo, selektywnie lub reaktywnie. W praktyce oznacza to **niższą jakość pracy, opóźnienia, błędy i przerzucanie winy**, za które ostatecznie odpowiadasz Ty jako menedżer.

• Utratę autorytetu menedżerskiego

Unikanie trudnych rozmów lub prowadzenie ich w sposób chaotyczny, emocjonalny albo zbyt ugodowy prowadzi do cichej erozji pozycji lidera. Zespół szybko wyczuwa brak spójności i konsekwencji, co skutkuje **testowaniem granic, oporem i podważaniem decyzji**.

• Przeciągające się konflikty i napięcia w zespole

Bez umiejętności konstruktywnej konfrontacji konflikty nie znikają – one **zamieniają się w ciche wojny**, pasywno-agresywne zachowania i nieformalne koalicje. Kosztem jest atmosfera pracy, zaangażowanie oraz zdolność zespołu do współpracy.

• Wysokie koszty emocjonalne menedżera

Brak narzędzi samoregulacji emocjonalnej powoduje, że każda trudna rozmowa staje się obciążeniem psychicznym. W dłuższej perspektywie prowadzi to do **chronicznego stresu, drażliwości, zmęczenia decyzyjnego i wypalenia**, które bezpośrednio obniżają jakość zarządzania.

Ukryte ryzyko organizacyjne

Ignorując rozwój kompetencji prowadzenia trudnych rozmów:

- **Przejmujesz odpowiedzialność za problemy, które powinny być po stronie pracownika**

Brak jasnych rozmów o odpowiedzialności sprawia, że menedżer zaczyna „ratować sytuację” zamiast nią zarządzać. To prowadzi do przeciążenia, mikrozarządzania i utraty fokusowania się na zadaniach strategicznych.

- **Tworzysz precedensy, które trudno odwrócić**

Każda nieprzeprowadzona lub źle przeprowadzona rozmowa buduje nieformalny standard: „u nas można”, „tu się to toleruje”, „szef i tak nie reaguje”. Z czasem korekta takich wzorców wymaga znacznie większej siły, konfliktu i kosztów.

- **Zwiększasz ryzyko rotacji i błędnych decyzji personalnych**

Brak umiejętności prowadzenia rozmów rozwojowych i korygujących skutkuje tym, że dobrzy pracownicy odchodzą z frustracji, a trudni zostają zbyt długo. Organizacja zaczyna płacić **podwójnie: za rekrutację i za błędy personalne**.

Nie pozwól, aby brak rozmów zarządził Tobą

Trudne rozmowy nie są problemem – **problemem jest brak kompetencji do ich prowadzenia**. Każdy menedżer, który nie inwestuje w te umiejętności, prędzej czy później płaci za to utratą wpływu, spójności i energii.

To szkolenie daje Ci **konkretne struktury, język i narzędzia**, które pozwalają przejąć kontrolę nad rozmową, emocjami i rezultatem. Inwestując w rozwój tych kompetencji, zabezpieczasz nie tylko wyniki zespołu, ale także **własną skuteczność i odporność psychiczną jako lidera**.

Zajęcia praktyczne będą odbywać się z wykorzystaniem narzędzi takich jak: ćwiczeń indywidualnych, ćwiczeń w parach/w grupie, dyskusji moderowanej przez prowadzącego szkolenie.

Charakterystyka szkolenia: Całość kursu opiera się na praktycznych zadaniach, 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 dydaktycznych - 16 godzin (1 godzina=45 minut).

Harmonogram jest orientacyjnym czasem realizacji poszczególnych etapów szkolenia. Godziny realizacji poszczególnych części mogą ulec zmianie.

Warunki otrzymania zaświadczenia o ukończeniu szkolenia należy:

1. Minimalna frekwencja Uczestnika na poziomie 90% czasu trwania szkolenia oraz
2. Uzyskanie co najmniej 70% możliwych poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł 1: Fundamenty trudnych rozmów menedżerskich	Robert Zembrowski	26-01-2026	09:00	10:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 14 Moduł 2: Model „schodów do porozumienia” w rozmowie menedżerskiej	Robert Zembrowski	26-01-2026	10:00	11:00	01:00
3 z 14 Przerwa (nie wliczona w czas trwania szkolenia)	Robert Zembrowski	26-01-2026	11:00	11:15	00:15
4 z 14 Moduł 3: Psychologia oporu i trudnych zachowań pracowników	Robert Zembrowski	26-01-2026	11:15	13:00	01:45
5 z 14 Przerwa (nie wliczona w czas trwania szkolenia)	Robert Zembrowski	26-01-2026	13:00	13:15	00:15
6 z 14 Moduł 4: Zarządzanie emocjami menedżera – RTZ / TEAM CBT	Robert Zembrowski	26-01-2026	13:15	14:30	01:15
7 z 14 Moduł 5: Konstruktywna konfrontacja i język odpowiedzialności	Robert Zembrowski	26-01-2026	14:30	15:30	01:00
8 z 14 Moduł 6: Outcome Based Thinking w rozmowach menedżerskich	Robert Zembrowski	27-01-2026	09:00	11:00	02:00
9 z 14 Przerwa (nie wliczona w czas trwania szkolenia)	Robert Zembrowski	27-01-2026	11:00	11:15	00:15
10 z 14 Moduł 7: Trudne sytuacje specjalne	Robert Zembrowski	27-01-2026	11:15	13:15	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 14 Przerwa (nie wliczona w czas trwania szkolenia)	Robert Zembrowski	27-01-2026	13:15	13:30	00:15
12 z 14 Moduł 8: Symulacje menedżerskie i feedback	Robert Zembrowski	27-01-2026	13:30	14:30	01:00
13 z 14 Moduł 9: Plan wdrożenia i protokół menedżerski	Robert Zembrowski	27-01-2026	14:30	15:00	00:30
14 z 14 Walidacja	-	27-01-2026	15:00	15:30	00:30

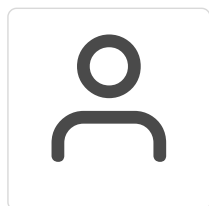
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 570,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 570,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	160,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Robert Zembrowski

Trener biznesu, prowadzący: szkolenia, warsztaty i treningi umiejętności. Konsultant procesów biznesowych oraz terapeuta TEAM CBT, prowadzący procesy coachingu biznesowego. Jest praktykiem sprzedaży, z ponad 25 letnim doświadczeniem pracy, który przeprowadził ponad 30 tys spotkań o charakterze sprzedażowym oraz ponad 100 szkoleń z lekarzami medycyny Key Opinion Leaders. Sprzedawca z ponad 50 mln zł sprzedaży własnej. Pracował w kilku rolach zawodowych, począwszy od roli Przedstawiciela Medycznego w Zentiva

oraz Przedstawiciela Naukowego w GlaxoSmithKline - firmach farmaceutycznych, będących liderami rynku, gdzie odpowiadał za edukację środowiska lekarzy medycyny oraz za realizację celów sprzedażowych, odnosząc sukcesy sprzedażowe przez cały czas 10 lat pracy w siłach sprzedaży. Pracował jako Consulting Manager w G-Pharma Consulting oraz Dyrektor Sprzedaży, zarządzający działem sprzedaży i marketingu w firmie z branży ochrony zdrowia. Jest absolwentem studiów magisterskich oraz trzech kierunków studiów podyplomowych, z obszaru: zarządzania biznesem, psychologii i przywództwa, renomowanych uczelni: Uniwersytetu Szkoły Wyższej Psychologii Społecznej w Warszawie we współpracy z Laboratorium Psychoedukacji, Szkoły Głównej Handlowej w Warszawie oraz Politechniki Warszawskiej we współpracy z grupą firm doradczych Values, gdzie ukończył roczne studia podyplomowe o kierunku Psychologia Przywództwa.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w postaci prezentacji, zestaw ćwiczeń wykorzystywanych podczas szkolenia oraz zaświadczenie potwierdzające kompetencje nabyte podczas szkolenia.

Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia z podatku VAT:

- Podstawa zwolnienia z VAT: art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT
- Usługa zwolniona z VAT na podstawie § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983)

W przypadku otrzymania dofinansowania na poziomie minimum 70% usługa podlega zwolnieniu z podatku VAT, w przypadku dofinansowania poniżej 70% do ceny należy doliczyć 23% VAT.

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

Kontakt



ALINA KRASOŃ-STAJNIAK



E-mail a.krason@ctegroup.pl

Telefon (+48) 739 017 507