



KNOWHUB SPÓŁKA  
Z OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIA

★★★★★ 4,8 / 5

517 ocen

## Wyzwania menedżerskie: trudne rozmowy i sytuacje z pracownikami (możliwe dofinansowanie z KFS / Krajowy Fundusz Szkoleniowy)

Numer usługi 2026/03/12/8983/3400145

📍 Wrocław

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

🕒 08:00 h

📅 01.07.2026 do 30.11.2026

1 120,00 PLN brutto

1 120,00 PLN netto

140,00 PLN brutto/h

140,00 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | <p>Szkolenie dedykowane, które zostanie dostosowane do potencjału grupy i oczekiwań organizacji.</p> <p>Skontaktuj się -&gt; ustalimy szczegóły -&gt; zaproponujemy terminy i prowadzących -&gt; z sukcesem przeprowadzimy warsztat</p> <p>Liderzy i mistrzowie, kierownicy, menedżerowie, osoby zarządzające zespołami lub planowane do awansu.</p> <p>Udział w szkoleniu nie wymaga spełnienia żadnych dodatkowych wymagań w zakresie doświadczenia, zakresu zadań oraz wiedzy i umiejętności uczestników.</p> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 30-06-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

# Cel

## Cel edukacyjny

Szkolenie ma charakter przykładowy.  
Pomagamy rozwijać kompetencje menedżerskie, zespołowe i komunikacyjne w nowoczesny, praktyczny i angażujący sposób.  
Sprawdź pełną ofertę na [www.knowhub.pl](http://www.knowhub.pl). W razie pytań skontaktuj się z nami: +48 502 390 327.

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

| Efekty uczenia się                                                                                        | Kryteria weryfikacji                                                                                                           | Metoda walidacji                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Uczestnik rozumie, czym są trudne rozmowy menedżerskie i jakie mają znaczenie dla funkcjonowania zespołu. | Identyfikuje cechy rozmów trudnych i potrafi wskazać ich potencjalne skutki dla relacji w zespole.                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                           | Rozróżnia sytuacje, w których rozmowa wymaga interwencji menedżera, od tych, które można rozwiązać samoregulacyjnie w zespole. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                           | Potrafi określić cel rozmowy, zebrać dane i zaplanować przebieg rozmowy w sposób konstruktywny.                                | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik potrafi przygotować się do trudnej rozmowy z pracownikiem.                                      | Umie wskazać elementy skutecznej strategii rozmowy, które minimalizują ryzyko eskalacji emocji.                                | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                           |                                                                                                                                |                                                       |
| Uczestnik zna i potrafi stosować techniki komunikacji wspierające konstruktywny dialog.                   | Rozpoznaje różnicę między komunikatem oskarżycielskim a komunikatem typu „ja”.                                                 | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                           | Potrafi dobrać technikę komunikacyjną (np. parafraza, pytania otwarte, aktywne słuchanie) do sytuacji rozmowy.                 | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                           | Potrafi rozpoznać emocjonalne reakcje rozmówcy i dobrać adekwatny sposób reakcji.                                              | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                           | Identyfikuje własne sygnały stresu i stosuje techniki samoregulacji emocji.                                                    | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik potrafi zarządzać emocjami swoimi i pracownika w trakcie rozmowy.                               |                                                                                                                                |                                                       |

| Efekty uczenia się                                                                                                     | Kryteria weryfikacji                                                                                                                             | Metoda walidacji                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Uczestnik potrafi prowadzić rozmowy korygujące, mediacyjne i związane z decyzjami personalnymi w sposób profesjonalny. | Wskazuje zasady prowadzenia rozmów dyscyplinujących i mediacyjnych zgodnie z zasadami etyki i komunikacji menedżerskiej.                         | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                        | Potrafi dobrać formę rozmowy do charakteru sytuacji (rozwojowa, korygująca, rozstaniowa) oraz zachować równowagę między empatią a stanowczością. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

## 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

#### Cel usługi szkoleniowej:

Celem szkolenia „**Trudne rozmowy menedżerskie**” jest rozwój kompetencji liderów w zakresie prowadzenia wymagających dialogów z pracownikami – od rozmów korygujących po sytuacje konfliktowe i decyzje personalne. Uczestnicy uczą się, jak przygotować się do trudnej rozmowy, jak radzić sobie z emocjami (swoimi i innych) oraz jak prowadzić komunikację, która jednocześnie buduje zaufanie i utrzymuje odpowiedzialność w zespole.

Program opiera się na praktycznym treningu sytuacji menedżerskich, analizie rzeczywistych case studies oraz pracy na własnych doświadczeniach uczestników. Szkolenie łączy wiedzę z zakresu psychologii komunikacji, zarządzania emocjami i mediacji, ucząc, jak zamieniać konfrontacje w konstruktywne rozmowy rozwojowe. Uczestnicy poznają skuteczne techniki, takie jak komunikaty „ja”, aktywne słuchanie, parafraza i model struktury rozmowy korygującej.

Koncepcja szkolenia zakłada, że kluczem do skutecznych rozmów jest umiejętność zachowania równowagi między empatią a stanowczością. Uczestnicy wychodzą z warsztatu z gotowymi narzędziami do prowadzenia rozmów w sposób spójny z kulturą organizacyjną firmy – oparty na szacunku, klarowności i odpowiedzialności. Dzięki temu potrafią reagować adekwatnie w sytuacjach

stresowych, minimalizować ryzyko eskalacji konfliktów i skutecznie motywować pracowników do zmiany zachowań.

#### **Grupa docelowa:**

**Liderzy i mistrzowie, kierownicy, menedżerowie, osoby zarządzające zespołami lub planowane do awansu;**

1h szkolenia = 60 min

> Łącznie usługa trwa

8 godzin (1 dzień 8 godzin), przerwy są wliczone do procesu kształcenia.

W czasie usługi zostanie zrealizowane:

6 godzin praktycznych, w tym walidacja

1 godzina teoretyczna

1 godzina przerwy

Walidacja jest wliczana jest do procesu kształcenia

Warunki organizacyjne realizacji usługi - zajęcia będą realizowane dla grupy 9 osób, osoba prowadząca, w części praktycznej, wykorzysta metody aktywizujące, takie jak: ćwiczenia, pracę w grupach, scenki itp. a części teoretyczne będą stanowić podsumowanie i wyjaśnienie do części praktycznych.

#### **Program szkolenia:**

##### **Moduł 1: Wprowadzenie do trudnych rozmów menedżerskich**

- Trudne rozmowy – definicja i znaczenie: Co sprawia, że niektóre rozmowy z pracownikami są trudne i dlaczego tak ważne jest odpowiednie przygotowanie do nich.
- Znaczenie otwartej komunikacji: Jak prowadzić dialog z pracownikami w sposób otwarty i uczciwy, aby zbudować zaufanie i wspierać kulturę feedbacku w zespole.
- Rola menedżera jako mediatora: Jakie są zadania menedżera w trudnych sytuacjach, kiedy pojawiają się napięcia lub konflikty.

##### **Moduł 2: Przygotowanie do trudnych rozmów**

- Analiza sytuacji: Jak ocenić sytuację przed podjęciem trudnej rozmowy – rozpoznanie problemu, przygotowanie argumentów i ustalenie celu.
- Budowanie strategii rozmowy: Jak zaplanować trudną rozmowę, aby była konstruktywna, a nie konfrontacyjna – struktura rozmowy i scenariusze postępowania.
- Zarządzanie emocjami: Jak kontrolować własne emocje podczas rozmowy i jak reagować na emocjonalne reakcje pracowników.

##### **Moduł 3: Techniki prowadzenia trudnych rozmów**

- Technika "komunikatów ja": Jak unikać oskarżeń i stosować komunikację opartą na faktach oraz osobistych odczuciach, aby nie eskalować konfliktu.
- Aktywne słuchanie i parafraza: Jak słuchać pracownika i używać parafrazy, aby potwierdzić zrozumienie jego perspektywy oraz budować porozumienie.
- Ustalanie granic i asertywność: Jak zachować stanowczość i asertywność w trudnych sytuacjach, jednocześnie okazując empatię i szacunek.

##### **Moduł 4: Radzenie sobie z trudnymi sytuacjami z pracownikami**

- Zachowania trudnych pracowników: Identyfikowanie typów trudnych zachowań (np. opór, bierność, agresja) i strategie radzenia sobie z nimi.
- Rozmowy dyscyplinujące: Jak prowadzić rozmowy korygujące, w których trzeba upomnieć pracownika lub poinformować go o nieakceptowalnym zachowaniu.
- Zarządzanie oczekiwaniami i feedbackiem: Jak wyrażać konstruktywną krytykę, aby zmotywować pracownika do poprawy, a nie osłabić jego zaangażowania.

##### **Moduł 5: Rozwiązywanie konfliktów w zespole**

- Źródła konfliktów w pracy: Jak rozpoznać przyczyny konfliktów w zespole i podejść do ich rozwiązania.
- Techniki mediacji: Jak pełnić rolę mediatora między pracownikami i prowadzić rozmowy mające na celu osiągnięcie porozumienia.
- Negocjacje i kompromis: Jak przeprowadzać negocjacje wewnętrzne w zespole i dążyć do rozwiązań, które zadowolają obie strony konfliktu.

## Moduł 6: Zarządzanie zwolnieniami i trudnymi decyzjami personalnymi

- Jak przeprowadzać rozmowy związane z rozstaniem z pracownikiem: Jak przygotować się do przekazania trudnych decyzji personalnych, takich jak zwolnienia czy redukcje etatów.
- Wsparcie emocjonalne i profesjonalne: Jak zapewnić pracownikowi wsparcie emocjonalne i profesjonalne podczas takich rozmów.
- Minimalizacja negatywnych skutków: Jak przeprowadzić rozmowy o trudnych decyzjach w sposób minimalizujący napięcia w zespole i utratę morale.

### Moduł walidacji będzie przebiegać następująco:

Na 30 minut do zakończenia zajęć osoba prowadząca usługę przekaże uczestnikom kody dostępu do kwestionariusza on-line. Kwestionariusz będzie się składał z testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie. Test z wynikiem generowanym automatycznie będzie zbudowany z pytań zamkniętych z 1 lub wieloma prawidłowymi odpowiedziami. Część testowa została zaplanowana na 15 minut.

Walidacja metodą testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie zostanie przeprowadzona na platformie Google forms z wykorzystaniem telefonów komórkowych należących do osób uczestniczących. Wykorzystane zostanie publiczne łącze Wi-Fi lub łącze LTE dostępne w telefonach. Wyniki będą dostępne dla osób uczestniczących natychmiast po zakończeniu wypełniania testu z wynikiem generowanym automatycznie.

Zadaniem osoby prowadzącej szkolenie będzie czysto techniczne przekazanie uczestnikom dostępów do arkusza walidacji. Nie będzie natomiast ingerować w jakiegokolwiek formie w ocenę wyników testu ani w proces jego wypełniania.

Osoba prowadząca walidację nie będzie obecna w trakcie zajęć. Będzie włączona w przygotowanie procesu walidacji, oraz na etapie oceny i weryfikacji efektów uczenia się uczestników.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

| Przedmiot / temat | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| Brak wyników.     |            |                       |                     |                     |               |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 120,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 120,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 140,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 140,00 PLN   |

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Trener KnowHub

Osoba prowadząca zostanie wytypowana po otrzymaniu zapytania przez formularz. Wybierając tę osobę uwzględnimy jej doświadczenie w pracy z firmami o podobnym charakterze oraz grupami o podobnym profilu. Do prowadzenia naszych szkoleń i warsztatów angażujemy wyłącznie osoby posiadające co najmniej kilkunastoletnie doświadczenie w obszarze komunikacji interpersonalnej, zarządzania zespołami oraz rozwiązywania konfliktów w organizacjach. Nasi trenerzy budowali swoje doświadczenia pracując w wiodących organizacjach. Nasi trenerzy mają co najmniej wyższe wykształcenie i stale rozwijają swoje kompetencje zdobywając akredytacje i certyfikaty. Nasi trenerzy regularnie uczestniczą w wydarzeniach branżowych i publikują w mediach. Nasze warsztaty są cenione za interaktywną formę, autentyczność oraz umiejętność przekazywania wiedzy w sposób zrozumiały i przystępny.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Realizator zapewnia: skrypt szkoleniowy, teczki, notesy, długopisy. Materiały szkoleniowe w formie fizycznej (papierowy skrypt oraz zestaw ćwiczeń) zostaną przekazane osobom uczestniczącym w usłudze na początku realizacji zajęć. Materiały będą rozłożone na stołach w sali szkoleniowej przed rozpoczęciem szkolenia przez każdego z uczestników.

Walidacja metodą testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie zostanie przeprowadzona na platformie Google forms z wykorzystaniem telefonów komórkowych należących do osób uczestniczących. Wykorzystane zostanie publiczne łącze Wi-Fi lub LTE dostępne w telefonach. Wyniki będą dostępne dla osób uczestniczących natychmiast po zakończeniu wypełniania testu z wynikiem generowanym automatycznie.

## Adres

ul. Robotnicza 50/2

53-608 Wrocław

woj. dolnośląskie

Miejsce realizacji usługi: siedziba klienta lub wynajęta sala szkoleniowa na terenie Polski, spełniająca wymagania do prowadzenia szkoleń stacjonarnych (dostęp do światła dziennego, odpowiednie wyposażenie, zaplecze sanitarne). Konkretna lokalizacja zostanie potwierdzona na etapie podpisywania umowy

## Kontakt



### Paweł Gębaczek

**E-mail** p.gebaczyk@knowhub.pl

**Telefon** (+48) 713 468 134