



Trudne rozmowy menedżerskie: Dialog i prewencja antymobbingowa w sytuacjach kryzysowych (feedback, nagana, zwolnienie) (zgodne z KFS 2026)

Numer usługi 2026/03/18/52158/3415508

2 324,70 PLN brutto
1 890,00 PLN netto
145,29 PLN brutto/h
118,13 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

AKAT Consulting Sp. z o.o.

★★★★★ 4,7 / 5

6 218 ocen

📍 Wrocław

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 15.07.2026 do 16.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Grupą docelową są osoby aktywne zawodowo, w szczególności kadra kierownicza, menedżerowie, liderzy zespołów, właściciele firm oraz specjaliści HR, którzy w swojej pracy prowadzą lub przygotowują się do prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami i chcą rozwijać kompetencje w zakresie komunikacji, zarządzania sytuacjami kryzysowymi oraz przeciwdziałania mobbingowi.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

14-07-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do prowadzenia trudnych rozmów w pracy w sposób asertywny, świadomy i konstruktywny, z uwzględnieniem zasad prewencji antymobbingowej, budowania dialogu oraz zarządzania sytuacjami kryzysowymi w zespole.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Określa znaczenie efektywnej komunikacji w trudnych sytuacjach.	Wskazuje znaczenie efektywnej komunikacji w trudnych sytuacjach.	Test teoretyczny
Charakteryzuje techniki udzielania nagany i karania.	Wskazuje techniki udzielania nagany i karania.	Test teoretyczny
Charakteryzuje techniki aktywnego słuchania i mediacji w sytuacjach konfliktowych.	Wskazuje techniki aktywnego słuchania i mediacji w sytuacjach konfliktowych.	Test teoretyczny
Charakteryzuje rozmowy o naganie i karaniu w sposób konstruktywny.	Wskazuje kluczowe etapy rozmowy o naganie i karaniu.	Test teoretyczny
Stosuje rozmowy o zwolnieniu z zachowaniem godności i szacunku.	Wskazuje kluczowe zasady rozmowy o zwolnieniu z zachowaniem godności i szacunku.	Test teoretyczny
Rozwiązuje konflikty w miejscu pracy za pomocą odpowiednich technik.	Wymienia konflikty w miejscu pracy za pomocą odpowiednich technik.	Test teoretyczny
Wykazuje empatię i szacunek podczas trudnych rozmów.	Wskazuje cechy osobowości pożądane podczas trudnych rozmów.	Test teoretyczny

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1: Wprowadzenie do trudnych sytuacji komunikacyjnych

Zdefiniowanie trudnych sytuacji komunikacyjnych w kontekście zarządzania.

Omówienie znaczenia efektywnej komunikacji w radzeniu sobie z trudnymi sytuacjami.

Analiza konsekwencji niewłaściwego zarządzania trudnymi sytuacjami komunikacyjnymi.

Przykłady trudnych sytuacji komunikacyjnych z życia zawodowego.

Dyskusja: Jakie są najczęstsze wyzwania w trudnych sytuacjach komunikacyjnych?

Moduł 2: Udzielanie trudnej informacji zwrotnej

Wyjaśnienie, dlaczego trudna informacja zwrotna jest ważna.

Przedstawienie zasad konstruktywnej informacji zwrotnej.

Techniki przekazywania trudnej informacji zwrotnej z empatią i szacunkiem.

Ćwiczenie: Symulacje udzielania trudnej informacji zwrotnej w parach.

Dyskusja: Jak radzić sobie z emocjonalnymi reakcjami na trudną informację zwrotną?

Moduł 3: Udzielanie nagany i karanie

Omówienie różnic między udzielaniem nagany a karaniem.

Zasady efektywnego udzielania nagany, które minimalizują negatywne skutki.

Techniki udzielania nagany w sposób konstruktywny.

Ćwiczenie: Scenki rodzajowe przedstawiające różne podejścia do udzielania nagany.

Dyskusja: Jakie są najlepsze praktyki w zakresie karania pracowników?

Moduł 4: Zwalnianie pracowników

Omówienie prawnych i etycznych aspektów zwalniania pracowników.

Przedstawienie kroków przygotowujących do rozmowy o zwolnieniu.

Techniki przeprowadzania rozmowy o zwolnieniu z zachowaniem godności i szacunku.

Ćwiczenie: Role-playing scenariuszy zwolnień.

Dyskusja: Jakie są skutki psychologiczne zwolnienia dla menedżera i pracownika?

Moduł 1: Techniki radzenia sobie z konfliktami

Omówienie przyczyn powstawania konfliktów w miejscu pracy.

Techniki aktywnego słuchania jako narzędzie rozwiązywania konfliktów.

Metody mediacji i negocjacji w sytuacjach konfliktowych.

Ćwiczenie: Symulacje rozwiązywania konfliktów z użyciem różnych technik.

Dyskusja: Jakie są długoterminowe strategie zapobiegania konfliktom?

Moduł 2: Budowanie zaufania w trudnych sytuacjach

Omówienie znaczenia zaufania w komunikacji menedżerskiej.

Techniki budowania i utrzymywania zaufania w trudnych sytuacjach.

Ćwiczenie: Case studies dotyczące budowania zaufania w trudnych sytuacjach.

Dyskusja: Jak zaufanie wpływa na efektywność zespołu?

Omówienie narzędzi wspierających budowanie zaufania.

Moduł 3: Emocjonalna inteligencja w trudnych rozmowach

Wyjaśnienie roli emocjonalnej inteligencji w komunikacji.

Techniki rozpoznawania i zarządzania emocjami własnymi i rozmówcy.

Ćwiczenie: Analiza emocjonalnych reakcji w trudnych sytuacjach komunikacyjnych.

Dyskusja: Jakie strategie można zastosować, aby utrzymać kontrolę nad emocjami?

Przykłady zastosowania emocjonalnej inteligencji w rozmowach zwalniających.

Moduł 4: Planowanie i ćwiczenie trudnych rozmów

Przedstawienie znaczenia przygotowania do trudnych rozmów.

Techniki planowania struktury i przebiegu rozmowy.

Ćwiczenie: Przygotowanie i przeprowadzenie symulacji trudnych rozmów.

Feedback i analiza przeprowadzonych rozmów.

Dyskusja: Jakie są najważniejsze wnioski i rekomendacje po przeprowadzonych ćwiczeniach?

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych - 1 godz. - 60 min. Przerwy wliczają się w czas realizacji usługi.

Uczestnicy nie muszą wykazywać się minimalnym doświadczeniem / stażem, aby uczestniczyć w usłudze rozwojowej.

Usługa jest realizowana metodami interaktywnymi i aktywizującymi, rozumianymi jako metody umożliwiające uczenie się w oparciu o doświadczenie i pozwalające uczestnikom na ćwiczenie umiejętności.

Ostatnie 15 minut usługi przewidziane jest na przeprowadzenie walidacji usługi w formie zamkniętego testu wiedzy jednokrotnego wyboru.

Test na potrzeby walidacji jest przygotowywany przez osobę zgłoszoną w karcie usługi jako osoba prowadząca walidację.

Procedura przeprowadzenia etapu walidacji:

1. Prowadzący usługę rozdaje uczestnikom szkolenia wydrukowane arkusze testu.
2. Uczestnicy wypełniają otrzymane testy.
3. Po uzupełnieniu testu przez uczestników szkolenie prowadzący zbiera testy.
4. Wypełnione testy zostają przekazane do weryfikacji osobie przeprowadzającej walidację.
5. Po weryfikacji testów uczestnicy otrzymują informację o osiągniętym wyniku testu.

Powyższa procedura przeprowadzenia etapu walidacji usługi zapewnia rozdzielenie funkcji osoby prowadzącej usługę od osoby przeprowadzającej walidację.

Osoba prowadząca walidację nie jest fizycznie obecna na sali szkoleniowej.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Moduł 1: Techniki radzenia sobie z konfliktami. Moduł 2: Budowanie zaufania w trudnych sytuacjach.	EKSPERT AKAT CONSULTING (S01)	15-07-2026	08:00	12:00	04:00
2 z 7 przerwa	EKSPERT AKAT CONSULTING (S01)	15-07-2026	12:00	12:30	00:30
3 z 7 Moduł 3: Udzielanie nagany i karanie. Moduł 4: Zwalnianie pracowników.	EKSPERT AKAT CONSULTING (S01)	15-07-2026	12:30	16:00	03:30
4 z 7 Moduł 1: Wprowadzenie do trudnych sytuacji komunikacyjnych . Moduł 2: Udzielanie trudnej informacji zwrotnej	EKSPERT AKAT CONSULTING (S01)	16-07-2026	08:00	12:00	04:00
5 z 7 przerwa	EKSPERT AKAT CONSULTING (S01)	16-07-2026	12:00	12:30	00:30
6 z 7 Moduł 3: Emocjonalna inteligencja w trudnych rozmowach. Moduł 4: Planowanie i ćwiczenie trudnych rozmów	EKSPERT AKAT CONSULTING (S01)	16-07-2026	12:30	15:45	03:15
7 z 7 walidacja test teoretyczny	-	16-07-2026	15:45	16:00	00:15

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 324,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 890,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,29 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

EKSPERT AKAT CONSULTING (S01)

Doświadczona trenerka, psycholog biznesu, coach i doradca specjalizująca się w obszarze zarządzania i rozwoju kompetencji społecznych w organizacjach. Od 1997 roku realizuje projekty mające na celu rozwój umiejętności menedżerskich, interpersonalnych oraz technik zarządzania wśród liderów, menedżerów i pracowników różnych szczebli. Jej szeroka oferta obejmuje projektowanie programów rozwojowych, dostosowanych do indywidualnych potrzeb organizacji, prowadzenie warsztatów i szkoleń z zakresu komunikacji, zarządzania zespołem, rozwiązywania konfliktów, a także efektywnej obsługi klienta. Wspiera także firmy w implementacji narzędzi HR i diagnozowaniu potrzeb rozwojowych przy użyciu nowoczesnych metod, takich jak Assessment i Development Center. Trenerka łączy wiedzę psychologiczną z praktycznym doświadczeniem zdobytym w różnych środowiskach biznesowych, w tym w sprzedaży, zarządzaniu zespołami oraz pracy z grupami wymagającymi wysokich kompetencji społecznych. Posiada co najmniej 120 godzinne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o tematyce zarządzania, komunikacji oraz budowania zespołów dla osób dorosłych w ostatnich dwóch latach (24 miesiącach) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają notesy, teczki, długopisy, a po zakończeniu usługi materiały wypracowane podczas usługi.

Warunki uczestnictwa

Dokonanie zapisu na usługę jest jednoznaczne z akceptacją ogólnych warunków świadczenia usługi (OWU), które znajdują się na stronie internetowej pod adresem <https://akatconsulting.pl/ogolne-warunki-umowy-akat-consulting/>

Informacje dodatkowe

Po zakończeniu usługi uczestnik otrzymuje zaświadczenie/ certyfikat.

Usługa będzie realizowana zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami o VAT:

Usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego i korzysta ze zwolnienia z podatku od towarów i usług (VAT) na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.

Usługa będzie zwolniona z podatku VAT pod warunkiem, że poziom dofinansowania ze środków publicznych wyniesie co najmniej 70% wartości usługi, zgodnie z przepisami ustawy o VAT dotyczącymi usług finansowanych ze środków publicznych.

Adres

ul. Kleczkowska 45
50-227 Wrocław
woj. dolnośląskie

Kontakt



ANGELA JANAS

E-mail sprzedaz@akatconsulting.pl

Telefon (+48) 793 489 600