



Maleszko.edu
URSZULA
GRABOWSKA-
MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

86 ocen

Trudne rozmowy z pracownikami i zarządzanie konfliktem

Numer usługi 2026/06/05/191268/3609287

📍 Warszawa
🏢 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 08:00 h
📅 13.10.2026 do 13.10.2026

1 771,20 PLN brutto
1 440,00 PLN netto
221,40 PLN brutto/h
180,00 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Usługa rozwojowa dedykowana osobom dorosłym, które z własnej inicjatywy chcą podnieść i rozwinąć swoje kompetencje i umiejętności w zakresie asertywnej komunikacji, prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami, a także pracownikom, którzy chcą rozwinąć kompetencje z zakresu prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami.

W tym w szczególności:

- **Menedżerom wyższego szczebla i kadrze zarządzającej** – osobom odpowiedzialnym za kierowanie, nadzorowanie i motywowanie podległych im zespołów
- **Liderom i kierownikom projektów** – odpowiedzialnym za delegowanie zadań, rozliczanie z wykonanej pracy, dotrzymywanie terminów, rozwiązywanie konfliktów, oceny podsumowujące
- **Pracownikom działów HR** – wspierającym menedżerów, kierowników projektów i kadrę zarządzającą w prowadzeniu trudnych rozmów
- **Osobom dedykowanym w przyszłości na wspomniane wyżej stanowiska, u których pracodawca chce rozwijać kompetencje menedżerskie**
- **Osobom, które w przyszłości chciałyby pracować na wspomnianych wyżej stanowiskach**

Minimalna liczba uczestników

4

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

09-10-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wyposażenie Uczestników w kompetencje z zakresu skutecznego prowadzenia trudnych rozmów oraz w gotowe scenariusze do wykorzystania w czasie rozmów motywujących, ocen podsumowujących, przekazywania niepopularnych decyzji i egzekwowania wyznaczonych zadań.

Jednocześnie Uczestnicy nabędą kompetencje z zakresu automotywacji i budowy pewności siebie, które są niezbędne w sytuacji konfrontacji z zespołem i w rozwiązywaniu trudnych sytuacji w codziennym zarządzaniu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Korzysta z zasad asertywnej komunikacji podczas trudnej rozmowy	Zmienia komunikaty uległe i agresywne na asertywne	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Proponuje konstruktywną reakcję dopasowaną do rodzaju trudnego rozmówcy: złośnik, gaduła, krytykant	Zmienia komunikaty na konstruktywną reakcję w oparciu o case study	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna techniki zarządzania emocjami i radzenia sobie z oporem pracownika	Poprawnie wymienia techniki zarządzania emocjami i radzenia sobie z oporem pracownika	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje techniki "odtruwania" pracownika w trudnej rozmowie	Poprawnie identyfikuje komunikaty zawierające techniki "odtruwania" pracownika w oparciu o case study	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje algorytm karania i nagradzania	Poprawnie wskazuje reakcję na zachowanie pracownika w oparciu o case study	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 wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

- 1. Asertywny szef i asertywna komunikacja
- 2. Jak przekazywać trudne decyzje
- 3. Trudny rozmówca: złośnik, gaduła, krytykant
- 4. Przewycięzanie oporu pracowników
- 5. Jak radzić sobie z narzekaniem podwładnych
- 6. Stawianie granic i sztuka odmawiania
- 7. Algorytm karania i nagradzania pracowników

Czas trwania szkolenia

Szkolenie trwa 8 godzin zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut), w tym: 4 godziny zegarowe stanowi część praktyczna, 2 godziny zegarowe część teoretyczna, 1 godzinę zegarową walidacja. 1 godzinę zegarową stanowią przerwy. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi. Walidacja jest wliczana w czas trwania usługi.

Walidacja

Po szkoleniu przeprowadzana będzie walidacja w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie, co zapewnia rozdzielność funkcji uczenia od walidacji. Test przeprowadzany będzie w formie online, poprzez wykorzystanie platformy zewnętrznej. W harmonogramie szkolenia został wskazany przybliżony czas przeprowadzenia walidacji usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Asertywny szef i asertywna komunikacja	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 11 Jak przekazywać trudne decyzje	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	09:45	10:30	00:45
3 z 11 -	Przerwa	-	13-10-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 11 Trudny rozmówca: złośnik, gaduła, krytykant	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	10:45	11:30	00:45
5 z 11 Przewyciężanie oporu pracowników	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	11:30	12:15	00:45
6 z 11 Jak radzić sobie z narzekaniem podwładnych	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	12:15	13:00	00:45
7 z 11 -	Przerwa	-	13-10-2026	13:00	13:30	00:30
8 z 11 Stawianie granic i sztuka odmawiania	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	13:30	14:30	01:00
9 z 11 Algorytm karania i nagradzania pracowników	Zajęcia	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	14:30	15:45	01:15
10 z 11 -	Przerwa	-	13-10-2026	15:45	16:00	00:15
11 z 11 -	Walidacja	URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO	13-10-2026	16:00	17:00	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 771,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 440,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	221,40 PLN
Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO

PCC Coach (Erickson Certified Professional Coach) trener szkoleń menedżerskich i rozwoju osobistego, konsultant biznesowy.

W portfolio posiadam ponad 3200 godzin coachingu, w tym ok. 80% z kadrą zarządzającą niższego i wyższego szczebla oraz ponad 3400 godzin przeprowadzonych szkoleń z kompetencji menedżerskich, sprzedaży i obsługi klienta.

W pracy wykorzystuję własne doświadczenie biznesowe i menedżerskie.

Prowadzę projekty łączące coaching, mentoring i szkolenia. Do budowania skutecznych strategii działania wykorzystuję wiedzę na temat efektywności osobistej, motywacji i neurolingwistyki. Pracuję w podejściu skoncentrowanym na rozwiązaniach. Specjalizacja: efektywność osobista i menedżerska, budowanie pewności siebie, skuteczna komunikacja w biznesie i relacjach międzyludzkich, zarządzanie komunikacją w organizacji, obsługa trudnego klienta, budowanie pewności siebie i siły wewnętrznej, asertywność i asertywne zarządzanie, zarządzanie stresem, trening mentalny i techniki automotywacji, mistrz sprzedaży, profesjonalna obsługa klienta, kierowanie zespołem, coaching w pracy menedżera, profesjonalna rekrutacja.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia usługi:

- Uczestnicy wykonują ćwiczenia indywidualnie lub w parach, dyskusje prowadzone są na forum grupy lub w podgrupach. Zastosowane metody zależą od liczebności grupy i zostaną dobrane przez trenera adekwatnie do tego, ilu uczestników będzie brało udział w szkoleniu. Uczestnicy mają do dyspozycji w czasie szkolenia krzesła i stół oraz kartki do notowania.
- Każdy uczestnik otrzyma po szkoleniu zaświadczenie potwierdzające nabycie efektów uczenia się.

Warunki uczestnictwa

Warunki niezbędne do nabycia kompetencji w ramach usługi:

- Uczestnictwo w co najmniej 80% czasu zajęć usługi rozwojowej potwierdzone przez uczestnika własnoręcznym podpisem złożonym na udostępnionej przez organizatora szkolenia liście obecności.
- Udział w walidacji oraz potwierdzone na etapie walidacji nabycie przewidzianych dla usługi efektów uczenia się kompetencji poprzez pozytywny wynik z testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

Walidacja:

- Uczestnik musi dysponować urządzeniem z dostępem do internetu, np. komputerem, tabletem lub smartfonem, umożliwiającym wypełnienie testu online za pośrednictwem przeglądarki internetowej.
- Zalecane jest korzystanie z aktualnej wersji popularnych przeglądarek internetowych (np. Google Chrome, Firefox, Edge), które wspierają poprawne działanie testu.
- Konieczny jest stabilny dostęp do sieci internetowej gwarantujący płynne przesyłanie danych oraz umożliwiający wykonanie testu bez przerw.

Informacje dodatkowe

Usługa prowadzona jest w sposób interaktywny, angażujący Uczestników do aktywnego udziału w szkoleniu. Wykorzystywane są m.in. ćwiczenia praktyczne, case study, scenki sytuacyjne, zadania indywidualne i grupowe, moderowane dyskusje oraz elementy coachingowe i mentoringowe, co pozwala na bezpośrednie zastosowanie nabytej wiedzy i rozwój kompetencji w praktyce.

--

Zgodnie z art. 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. zwalnia się od podatku VAT usługi kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego, które są finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych, a także świadczenie usług i dostawę towarów ściśle z tymi usługami związanych.

Adres

ul. Odkryta 1A
03-140 Warszawa

woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja

Kontakt



URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO

E-mail urszula@maleszko.edu.pl

Telefon (+48) 609 831 181