



Maleszko.edu  
URSZULA  
GRABOWSKA-  
MALESZKO

★★★★★ 4,8 / 5

86 ocen

## Coaching indywidualny i szkolenie z zakresu prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami i zarządzania konfliktem (Program 7)

Numer usługi 2026/06/05/191268/3609292

- 📍 Warszawa
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📅 mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
- 👤 Zajęcia indywidualne
- 🕒 20:00 h
- 📅 13.10.2026 do 23.10.2026

4 428,00 PLN brutto  
3 600,00 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

1

Maksymalna liczba uczestników

1

Data zakończenia rekrutacji

09-10-2026

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

# 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 |
| Uczestnik korzysta z zasad asertywnej komunikacji                                                                                                                       | Nazywa techniki wyrażania trudnych emocji, asertywnego odmawiania i stawiania granic w oparciu o case study              | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik odróżnia asertywność od agresji, uległości i manipulacji<br>Rozpoznaje kluczowe elementy komunikacji asertywnej, agresywnej, uległej i opartej na manipulacji | Rozpoznaje kluczowe elementy komunikacji asertywnej, agresywnej, uległej i opartej na manipulacji 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 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

### Część I (stacjonarna) - Trudne rozmowy z pracownikami i zarządzanie konfliktem

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

**Część II (zdalna w czasie rzeczywistym) - spotkania indywidualne z zakresu asertywnej komunikacji i budowania pewności siebie w relacjach prywatnych i zawodowych, obejmujący indywidualne rozszerzenie programu w następujących tematach:**

1. Asertywność w miejscu pracy
2. Asertywne stawianie granic w praktyce i codziennych relacjach
3. Wyrażanie emocji w sytuacjach konfliktowych
4. Korzystanie z asertywnych praw w praktyce
5. Reagowanie na krytykę i ochrona własnego ego
6. Asertywne odmawianie z zachowaniem relacji
7. Model udzielania informacji zwrotnej oparty na faktach i szacunku
8. Fakt i interpretacja - nawyki myślenia i zarządzanie myśleniem

Indywidualny program spotkań dopasowany do potrzeb i predyspozycji uczestnika, oparty na ustalonym celu i potrzebach uczestnika.

**Podane w harmonogramie terminy spotkań indywidualnych w formie zdalnej w czasie rzeczywistym są orientacyjne i wymagają każdorazowo indywidualnego ustalenia pomiędzy zamawiającym i prowadzącym.**

### Czas trwania usługi rozwojowej

Na usługę szkoleniową składają się II części:

- 1 spotkanie stacjonarne w liczbie 8 godzin zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut), w tym 5 godzin zegarowych stanowi część praktyczna, 2 godziny zegarowe część teoretyczna, 1 godzinę stanowią przerwy. Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.
- 8 spotkań online w liczbie 12 godzin zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut), w tym 8 godzin i 00:30 minut stanowi część praktyczna, 3 godziny zegarowe część teoretyczna, 00:30 minut walidacja. Walidacja jest wliczana w czas trwania usługi.

**Walidacja**

Po zakończonej usłudze 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: 20

| Przedmiot / temat                                             | Typ aktywności | Prowadzący                 | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin | Forma stacjonarna |
|---------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| <div>1 z 20</div> Asertywny szef i asertywna komunikacja      | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 09:00               | 09:45               | 00:45         | Tak               |
| <div>2 z 20</div> Jak przekazywać trudne decyzje              | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 09:45               | 10:30               | 00:45         | Tak               |
| <div>3 z 20</div> -                                           | Przerwa        | -                          | 13-10-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         | Tak               |
| <div>4 z 20</div> Trudny rozmówca: złośnik, gaduła, krytykant | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 10:45               | 11:30               | 00:45         | Tak               |
| <div>5 z 20</div> Przezwyciężanie oporu pracowników           | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 11:30               | 12:15               | 00:45         | Tak               |
| <div>6 z 20</div> Jak radzić sobie z narzekaniem podwładnych  | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 12:15               | 13:00               | 00:45         | Tak               |
| <div>7 z 20</div> -                                           | Przerwa        | -                          | 13-10-2026            | 13:00               | 13:30               | 00:30         | Tak               |

| Przedmiot / temat                                                        | Typ aktywności | Prowadzący                 | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin | Forma stacjonarna |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| 8 z 20<br>Stawianie granic i sztuka odmawiania                           | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 13:30               | 14:30               | 01:00         | Tak               |
| 9 z 20<br>Algorytm karania i nagradzania pracowników                     | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 14:30               | 15:45               | 01:15         | Tak               |
| 10 z 20 -                                                                | Przerwa        | -                          | 13-10-2026            | 15:45               | 16:00               | 00:15         | Tak               |
| 11 z 20<br>Algorytm karania i nagradzania pracowników                    | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 13-10-2026            | 16:00               | 17:00               | 01:00         | Tak               |
| 12 z 20<br>Asertywność w miejscu pracy                                   | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 14-10-2026            | 18:00               | 19:30               | 01:30         | Nie               |
| 13 z 20<br>Asertywne stawianie granic w praktyce i codziennych relacjach | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 15-10-2026            | 19:30               | 21:00               | 01:30         | Nie               |
| 14 z 20<br>Wyrażanie emocji w sytuacjach konfliktowych                   | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 16-10-2026            | 18:00               | 19:30               | 01:30         | Nie               |
| 15 z 20<br>Korzystanie z asertywnych praw w praktyce                     | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 19-10-2026            | 19:30               | 21:00               | 01:30         | Nie               |

| Przedmiot / temat                                                            | Typ aktywności | Prowadzący                 | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin | Forma stacjonarna |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| 16 z 20<br>Reagowanie na krytykę i ochrona własnego ego                      | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 20-10-2026            | 18:00               | 19:30               | 01:30         | Nie               |
| 17 z 20<br>Asertywne odmawianie z zachowaniem relacji                        | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 21-10-2026            | 18:00               | 19:30               | 01:30         | Nie               |
| 18 z 20<br>Model udzielania informacji zwrotnej oparty na faktach i szacunku | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 22-10-2026            | 19:30               | 21:00               | 01:30         | Nie               |
| 19 z 20<br>Fakt i interpretacja - nawyki myślenia i zarządzanie myśleniem    | Zajęcia        | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 23-10-2026            | 18:00               | 19:00               | 01:00         | Nie               |
| 20 z 20 -                                                                    | Walidacja      | URSZULA GRABOWSKA-MALESZKO | 23-10-2026            | 19:00               | 19:30               | 00:30         | Nie               |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 20:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 18:30         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:30         |
| w tym suma przerw                    | 01:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 25:15         |

# 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 | 4 428,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 600,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 221,40 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 180,00 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 20:00         |

## 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:

- Podczas części stacjonarnej Uczestnicy mają do dyspozycji w czasie szkolenia krzesła i stół oraz kartki do notowania.
- Uczestnicy w trakcie szkolenia wykonują samodzielnie notatki z zagadnień pojawiających się w trakcie szkolenia, według własnej oceny i potrzeby.
- Po ukończeniu szkolenia Uczestnicy otrzymają 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.

Usługa zdalna w czasie rzeczywistym:

- Uczestnik ma obowiązek zalogowania się imieniem i nazwiskiem oraz włączenia kamery w trakcie całej sesji

## Informacje dodatkowe

**Podane w harmonogramie terminy spotkań indywidualnych w formie zdalnej w czasie rzeczywistym są orientacyjne i wymagają każdorazowo indywidualnego ustalenia pomiędzy zamawiającym i prowadzącym.**

--

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, 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.

## Warunki techniczne

Usługa zdalna w czasie rzeczywistym:

- Stabilne łącze internetowe o minimalnej prędkości pobierania i wysyłania 5 Mb/s oraz komputer lub laptop z kamerą, mikrofonem i głośnikami i zainstalowaną aplikacją Zoom.
- Uczestnik ma obowiązek zalogowania się imieniem i nazwiskiem oraz włączenia kamery w trakcie całej sesji

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.
- Stabilne łącze internetowe o minimalnej prędkości pobierania i wysyłania 5 Mb/s

## 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](mailto:urszula@maleszko.edu.pl)

**Telefon** (+48) 609 831 181