



OŚRODEK SZKOLEŃ

I INFORMACJI

"EFFECT" JOANNA

JAROSZ-OPOLKA

★★★★☆ 4,5 / 5

634 oceny

## Trudne rozmowy z pracownikami – przywództwo na pierwszej linii - szkolenie

Numer usługi 2026/07/09/7829/3679120

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 zdalna w czasie rzeczywistym

👥 Zajęcia grupowe

🕒 06:00 h

📅 06.11.2026 do 06.11.2026

1 094,70 PLN brutto

890,00 PLN netto

182,45 PLN brutto/h

148,33 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | <p>Szkolenie jest adresowane do:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prezesów, dyrektorów zarządzających,</li> <li>• osób pełniących funkcje kierownicze i zarządzających zespołem pracowników,</li> <li>• menedżerów działów HR,</li> <li>• właścicieli firm.</li> </ul> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 30                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 05-11-2026                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | zdalna w czasie rzeczywistym                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych                                                                                                                                                                   |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa "Trudne rozmowy z pracownikami – przywództwo na pierwszej linii" przygotowuje uczestnika do samodzielnego prowadzenia rozmów menedżerskich, obejmujących motywowanie, dyscyplinowanie, udzielanie informacji zwrotnej oraz rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w zespole

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

| Efekty uczenia się                                                                                                 | Kryteria weryfikacji                                                                                                                         | Metoda walidacji                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Uczestnik charakteryzuje strukturę i etapy prowadzenia rozmów dyscyplinujących, motywujących oraz rozmów o zmianie | - wyjaśnia jak przekazywać konstruktywną krytykę                                                                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - wskazuje bariery komunikacyjne oraz mechanizmy powstawania oporu u pracowników                                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - omawia jak stopniować komunikaty w sytuacjach trudnych                                                                                     | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - uzasadnia różnicę między komunikatem typu „Ja” a komunikatem typu „Ty” w kontekście unikania konfliktów                                    | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - omawia jak komunikować niskie wyniki pracy / niski poziom kompetencji mający wpływ na ocenę roczną / awans / podwyżkę                      | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik formułuje konstruktywną informację zwrotną (feedback), stosując model FUKO                               | - omawia jak mobilizować pracowników do pokonywania przeciwności                                                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - omawia jak przekazywać krytykę                                                                                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - określa jak reagować na manipulację, agresję lub apatię pracownika podczas rozmowy                                                         | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Uczestnik buduje relacje oparte na zaufaniu i autentyczności, nawet w trudnych sytuacjach personalnych             | - wyjaśnia jak zakomunikować trudną decyzję (np. o zwolnieniu, braku premii lub zmianie grafiku) w sposób jasny i niebudzący zbędnych emocji | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - rozróżnia zasady dyscyplinowania                                                                                                           | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - zachowuje opanowanie i profesjonalizm pod presją emocjonalną rozmówcy                                                                      | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                                                    | - omawia sposoby zmniejszania niepokoju, lęków i stresu w zespole                                                                            | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie 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

Usługa skierowana do menedżerów, osób pełniących funkcje kierownicze i zarządzających zespołem pracowników

Usługa online w czasie rzeczywistym, realizowana w ramach 1 grupy szkoleniowej, w trakcie ćwiczeń podział na grupy 3,5,7-osobowe w zależności od ilości uczestników.

Uczestnik powinien posiadać komputer lub inne urządzenie z dostępem do internetu, wyposażony w kamerę, głośnik i mikrofon.

Zajęcia teoretyczne - 4 godziny zegarowe. zajęcia praktyczne (ćwiczenia) - 2 godziny zegarowe

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi i są uwzględnione w "Harmonogramie usługi"- trwają łącznie 60 minut

**WALIDACJA** - test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie, przeprowadzony na zakończenie szkolenia

<https://effect.edu.pl/szkolenia-dla-menedzerow/trudne-rozmowy-z-pracownikami-w-kryzysie>

**Jak przygotować zespół na trudne decyzje i zmiany? Jak je komunikować ludziom? Najskuteczniejsze techniki. Niezawodne metody w sytuacjach zagrożenia – komunikacja kryzysowa.**

Konsekwentna, jasna i otwarta komunikacja ma kluczowe znaczenie w sytuacji niepewności i ciągłych zmian. Utrzymujące się napięcie, stres, osobiste obawy o życie i zdrowie powodują, że ludzie działają w mniej sprzyjających warunkach i potrzebują innego modelu komunikacji.

- Jak przekazywać trudne informacje i budować własną wiarygodność i siłę autorytetu w sytuacjach kryzysowych.
- Jak prowadzić szczerą i otwartą dyskusję na trudne tematy dotyczące:
  - Sytuacji firmy.
  - Zmian w zakresie obowiązków, obciążenia pracą. Zmian stanowiskowych.
  - Zastępstw, nadgodzin, zmian czasu pracy.
  - Redukcji etatów. Zamknięcia działu. Zamknięcia zakładu.
  - Niewłaściwych zachowań.
  - Trudnej sytuacji pracownika.
  - Długotrwałego stresu i napięcia spowodowanego czynnikami zewnętrznymi.

**Komunikacja kryzysowa. Przywództwo na pierwszej linii.**

*Kryzysy wybuchają zwykle niespodziewanie. Bez względu na to, czy są to sytuacje w miarę niewielkie jak negatywne komentarze w Social Mediach, gdzie nasz wpływ jest stosunkowo silny, czy bardzo poważne jak nagłe sytuacje burzące dotychczasowy ład społeczny i gospodarczy jak covid, czy ostatnia sytuacja na Ukrainie – szczególnie dzisiaj w niestabilnych czasach – warto wiedzieć, jak prowadzić komunikację w sytuacji kryzysowej.*

- Nie każdemu kryzysowi można zapobiec, natomiast na każdy kryzys można się dobrze przygotować.
- Zaufanie i wiarygodność. Podstawa komunikacji.
- Jak prowadzić rozmowy w zespole na tematy trudne, związane z sytuacją firmy i wdrażaniem niepopularnych zmian.
- Zespół w długotrwałym napięciu i frustracji.
- Sytuacja nasilonej traumy spowodowanej obecnymi czynnikami zewnętrznymi.
- Jak rozmawiać z zespołem, z osobami w silnym niepokoju i stresie.
- Jak rozpoznawać potrzeby pracowników doświadczających sytuacji kryzysowych (pandemia, obawa o własne zdrowie i życie)?
- Jak mobilizować pracowników do pokonywania przeciwności i radzenia sobie z rzeczywistością, która nas przerasta?
- Jak wspierać ludzi, gdy lęk paraliżuje powrót do codziennej pracy?
- Jak zmniejszyć niepokoje, lęki i stres w zespole?
- Jak pomagać pracownikom, którzy w sytuacjach stresowych, silnego lęku nie mogą się skupić na pracy?

## **5 kroków skutecznego delegowania nowych zadań w sytuacjach trudnych**

W sytuacji ciągłych i nieoczekiwanych zmian konieczne jest przygotowanie zespołu do różnych zadań, zastępowalność w obowiązkach, poszerzanie umiejętności jego członków, aby zespół mógł efektywnie realizować cele biznesowe w różnych sytuacjach.

- Jak przygotować zespół do przyjmowania nowych zadań i poszerzania umiejętności?
- Kluczowe czynniki sukcesu w delegowaniu: zadanie – kompetencje – poziom delegowania.
- Jak budować zaangażowanie i motywację podczas delegowania.
- Kiedy pojawia się opór. Jak komunikować się w sytuacji odmowy wykonania zadania?
- Monitorowanie, egzekwowanie i ocena w procesie delegowania.
- Jak zdalnie wydawać polecenia?
- Jak egzekwować wykonywanie pracy w formie zdalnej?
- Co możemy delegować?
- Jak delegować, żeby nie wróciło do nas?
- Formułowanie komunikatów delegujących w sposób podnoszący zaangażowanie i inicjatywę pracowników.
- Jak inspirować pracowników do podejmowania nowych zadań, wyzwań.

## **Mocne komunikaty zatrzymujące niewłaściwe zachowania. Jak komunikować się z pracownikiem, który odmawia wykonania pracy, łamie zasady i przekracza granice?**

Kiedy pracownik łamie zasady i przekracza granice ważna jest szybka i skuteczna komunikacja, która zatrzyma zachowanie i spowoduje, że nie będzie się ono pojawiało. Umiejętność budowania komunikatów w trudnych sytuacjach pozwala również na budowanie silnego autorytetu menedżera, szefa zespołu. Ludzie przekraczają granice, to jak menedżer komunikuje się w sytuacjach trudnych wpływa na pracownika, autorytet szefa i atmosferę pracy całego zespołu.

Jak skutecznie zatrzymywać trudne zachowania?

Jak reagować na odmowę wykonywania pracy przez pracowników?

Jak reagować na niepodjęcie pracy przez pracownika?

Najczęściej popełniane błędy przez menedżerów, które obniżają skuteczność komunikacji.

5 obszarów MOCNYCH KOMUNIKATÓW.

Zbyt twardy lub zbyt miękki styl rozmowy – konsekwencje dla autorytetu menedżera.

Stopniowanie komunikatów w sytuacjach trudnych. Od wyjaśnienia do realizacji sankcji.

Od bardzo prośbę do realizacji sankcji.

Jak egzekwować i dyscyplinować, gdy prośby i polecenia nie działają?

Zapowiedź i realizacja sankcji w przypadku uporczywego łamania zasad.

Trudne sytuacje związane z udzielaniem informacji zwrotnych (opór pracownika, zaprzeczanie)

**Trudne rozmowy o rozstaniu. Zwolnienie pracownika.**

Kwestia zwolnienia z pracy nie jest łatwe dla żadnej ze stron w niej uczestniczących. Do pracodawcy i menedżera należy zadbanie, by proces ten przebiegał prawidłowo nie tylko pod kątem formalnym, ale i personalnym. Z opinii osób, które zostały zwolnione wynika, iż najważniejsze dla nich było w jaki sposób dokonano zwolnienia i jak im to zakomunikowano. Dlatego właściwe przeprowadzenie tego procesu skutkuje zarówno mniejszym naruszeniem poczucia wartości pracownika, jak i lepszym postrzeganiem przez zwolnionego pracownika byłego pracodawcy i zapobiega późniejszemu krytycznemu wypowiedaniu się o organizacji. Wpływa również znacząco na atmosferę w zespole, który pozostał i który powinien pracować ze stałym zaangażowaniem.

Jak profesjonalnie prowadzić rozmowę dotyczącą zwolnienia?

Etapy prowadzenia rozmowy ze zwalnianym pracownikiem.

Jakich tematów nigdy nie należy poruszać w rozmowach ze zwalnianym pracownikiem.

Trudne sytuacje przy zwalnianiu. Jak być w zgodzie z sobą i wyjść z twarzą z trudnych sytuacji.

Zwolnienie bez świadczenia pracy i ze świadczeniem pracy w okresie wypowiedzenia.

Pozostał zespół – jak pracować z zespołem po zwolnieniu?

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

| Przedmiot / temat                                                                                                                                                    | Typ aktywności | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami -Jak przygotować zespół na trudne decyzje i zmiany? Jak je komunikować ludziom? Komunikacja kryzysowa- część I- wykład+ćwiczenia | Zajęcia        | Olga Borgiel | 06-11-2026            | 08:30               | 10:00               | 01:30         |
| 2 z 8 -                                                                                                                                                              | Przerwa        | -            | 06-11-2026            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| 3 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami -5 kroków skutecznego delegowania nowych zadań w sytuacjach trudnych- część II- wykład+ćwiczenia                                 | Zajęcia        | Olga Borgiel | 06-11-2026            | 10:15               | 11:45               | 01:30         |

| Przedmiot / temat                                                                                                       | Typ aktywności | Prowadzący   | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 4 z 8 -                                                                                                                 | Przerwa        | -            | 06-11-2026            | 11:45               | 12:15               | 00:30         |
| 5 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami - Mocne komunikaty zatrzymujące niewłaściwe zachowania- część III- wykład+ćwiczenia | Zajęcia        | Olga Borgiel | 06-11-2026            | 12:15               | 13:30               | 01:15         |
| 6 z 8 -                                                                                                                 | Przerwa        | -            | 06-11-2026            | 13:30               | 13:45               | 00:15         |
| 7 z 8 Trudne rozmowy z pracownikami -Trudne rozmowy o rozstaniu. Zwolnienie pracownika- część IV- wykład+ćwiczenia      | Zajęcia        | Olga Borgiel | 06-11-2026            | 13:45               | 14:15               | 00:30         |
| 8 z 8 -                                                                                                                 | Walidacja      | -            | 06-11-2026            | 14:15               | 14:30               | 00:15         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 06:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 04:45         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:15         |
| w tym suma przerw                    | 01:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 06:30         |

## 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 | 1 094,70 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 890,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 182,45 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 148,33 PLN   |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 06:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Olga Borgieł

Psycholog ze specjalnością psychologia biznesu i motywacji. Należy do czołówki trenerów w Polsce, certyfikowany trener TTT University of Wales. Od 20 lat pracuje z menedżerami nad poprawą efektywności zespołów. Od 1992 roku prowadzi treningi i warsztaty z elementami coachingu dla kadry zarządzającej i menedżerskiej z zakresu zarządzania zespołami poruszające zagadnienia skutecznego przywództwa, kierowania zespołem, komunikacją w zespole, rozwiązywaniem trudnych sytuacji w zarządzaniu zespołem, rozwoju kompetencji menedżerskich i rozwoju osobistego. Jej treningi interpersonalne oparte na motywacyjnym DNA biją rekordy popularności i uzyskują najlepsze oceny. Łącznie przeprowadziła dla kadry zarządzającej i menedżerskiej około kilkuset projektów, w tym dla największych instytucji sektora bankowego. Pełniła funkcję merytorycznego lidera projektu w zakresie zarządzania zespołem i rozwoju menedżerskiego, który obejmował ponad 5 tysięcy osób – kadry zarządzającej i kierowniczej. Od 1998 roku zajmuje się projektami z zakresu Assessment Centre i Development Centre obejmującymi ocenę i rozwój kadry kierowniczej i zarządzającej w organizacjach. Obecnie jest trenerem, coachem i konsultantem. Prowadzi projekty coachingowe dla kadry menedżerskiej opierające się na ideach socjo-kognitywistycznych. Doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia danych dotyczących oferowanej usługi

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały - Pliki dokumentów przygotowanych w formacie PDF

## Informacje dodatkowe

Godziny zajęć w harmonogramie podawane są jako godziny zegarowe.

**Cena szkolenia obejmuje:** udział w szkoleniu z ćwiczeniami, materiały szkoleniowe w wersji pdf, elektroniczny certyfikat o podwyższeniu kwalifikacji zawodowych.

Zwolnienie z podatku VAT zgodnie z § 3 ust. 1 pkt. 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień/ Dz. U. z 2013r. poz. 1722 z późn. zm.

Zwolnienie dotyczy tylko w przypadku dofinansowania w min. 70%

**W przypadku braku dofinansowania lub dofinansowania poniżej 70%, do ceny usługi należy doliczyć 23% VAT**

Uczestnik przyjmuje do wiadomości i wyraża zgodę, na utrwalanie jego wizerunku w trakcie realizacji usługi w postaci robienia screenów, aby udokumentować jego udział w usłudze - warunek konieczny do rozliczenia usługi

## Warunki techniczne

Usługa online w czasie rzeczywistym na platformie ZOOM

Logowanie przez kliknięcie w link, który uczestnik otrzymuje drogą mailową, przed rozpoczęciem usługi (aktywny w godzinach 8.00-16.00 w dniu szkolenia)

**Wymagania techniczne:** komputer, laptop lub inne urządzenie z dostępem do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek., kamera, mikrofon-wbudowane lub wejście USB, słuchawki (opcjonalnie)

**Wymagania sprzętowe** - system operacyjny Windows 8/10/11, macOS, Linux, Chrome OS. Przeglądarka - Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Edge lub Opera

- Proste, intuicyjne uruchamianie szkolenia na urządzeniach.
- Po rejestracji na szkolenie wszystkie kwestie techniczne będą Państwu przesłane drogą mailową.

## Kontakt



**Joanna Kuś**

**E-mail** effect@effect.edu.pl

**Telefon** (+48) 662 297 689