



GROW OUTDOOR
KATARZYNA
MUZYCZYSZYN

★★★★★ 4,6 / 5
338 ocen

Mobbing, konflikt czy zachowania niepożądane? Diagnoza, przeciwdziałanie i właściwa reakcja menedżera

Numer usługi 2026/08/17/38516/3750873

📍 Poznań
🏢 Usługa szkoleniowa
📅 stacjonarna
👥 Zajęcia grupowe
🕒 08:00 h
📅 12.10.2026 do 12.10.2026

1 783,50 PLN brutto
1 450,00 PLN netto
222,94 PLN brutto/h
181,25 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do menedżerów, kierowników, liderów, koordynatorów, kadry zarządzającej, HR Business Partnerów oraz specjalistów HR, którzy odpowiadają za rozwiązywanie konfliktów, prowadzenie trudnych rozmów pracowniczych, reagowanie na zachowania niepożądane oraz przeciwdziałanie mobbingowi w miejscu pracy. Usługa jest przeznaczona dla osób, które chcą trafniej rozpoznawać i różnicować konflikt, mobbing, dyskryminację oraz inne zachowania niepożądane, a następnie adekwatnie reagować na sygnały wymagające interwencji menedżerskiej, wsparcia HR, mediacji, eskalacji lub uruchomienia procedury organizacyjnej. Nie jest wymagane wcześniejsze przygotowanie z zakresu prawa pracy ani mediacji.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	02-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestników do rozpoznawania i różnicowania mobbingu, konfliktu, dyskryminacji oraz innych zachowań niepożądanych, a także dobierania właściwej reakcji menedżerskiej do charakteru i poziomu eskalacji sytuacji.

Po zakończeniu szkolenia uczestnik analizuje trudne sytuacje pracownicze, rozpoznaje sygnały mogące wskazywać na mobbing lub inne zachowania wymagające reakcji, dobiera adekwatny sposób interwencji oraz planuje rozmowę interwencyjną z pracownikiem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Rozróżnia mobbing, konflikt, dyskryminację oraz inne zachowania niepożądane występujące w środowisku pracy.	identyfikuje cechy charakterystyczne mobbingu, odróżnia mobbing od konfliktu i innych zachowań niepożądanych, rozpoznaje przykłady dyskryminacji i nierównego traktowania.	Test teoretyczny
Analizuje zgłoszenie lub trudną sytuację pracowniczą i ocenia, jakiego rodzaju interwencji wymaga.	oddziela fakty od ocen i interpretacji, identyfikuje informacje wymagające wyjaśnienia, określa poziom ryzyka i potrzebę dalszej interwencji.	Analiza dowodów i deklaracji
Dobiera sposób reakcji menedżerskiej do rodzaju i poziomu eskalacji sytuacji.	• dobiera adekwatną formę interwencji, • określa zakres odpowiedzialności menedżera, • wskazuje, kiedy należy włączyć HR, przełożonego lub procedurę organizacyjną.	Analiza dowodów i deklaracji
Planuje rozmowę interwencyjną dotyczącą konfliktu lub zachowania niepożądanego.	określa cel rozmowy, formułuje komunikat oparty na faktach, oczekiwaniach i granicach, określa dalsze działania i sposób monitorowania ustaleń.	Analiza dowodów i deklaracji

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

Moduł 1. Mobbing, konflikt, dyskryminacja czy inne zachowanie niepożądane – najpierw właściwa diagnoza

- czym różni się konflikt, mobbing, dyskryminacja, nierówne traktowanie i inne zachowania niepożądane,
- najważniejsze ramy prawne dotyczące mobbingu – zakres potrzebny menedżerowi,
- zachowanie niewłaściwe nie zawsze oznacza mobbing – dlaczego nadal wymaga reakcji,
- sygnały ostrzegawcze i czynniki ryzyka,
- konsekwencje błędnej diagnozy sytuacji,
- analiza przypadków: „Co właściwie się tutaj dzieje?”.

Moduł 2. Od zgłoszenia do faktów – jak nie wydać wyroku za szybko

- zgłoszenie mobbingu lub zachowania niepożądanego – co robić w pierwszej kolejności,
- fakty, interpretacje, emocje i stanowiska stron,
- czego menedżer jeszcze nie wie i co powinien ustalić,
- pytania diagnostyczne pomocne w analizie sytuacji,
- rozmowy z osobami zaangażowanymi,
- ryzyko automatycznego opowiedzenia się po jednej ze stron,
- kiedy potrzebne jest wsparcie HR lub uruchomienie procedury antymobbingowej.

Moduł 3. Przeciwdziałanie mobbingowi i zachowaniom niepożądanym – dobór właściwej reakcji

- odpowiedzialność i granice działania menedżera,
- rozmowa menedżerska,
- ustalenie granic i oczekiwań,
- rozwiązanie konfliktu pomiędzy stronami,
- mediacja i mediacja szefowska,
- eskalacja konfliktu,
- procedura antymobbingowa – kiedy menedżer powinien ją uruchomić,
- kiedy potrzebne jest zaangażowanie HR lub wyższego poziomu zarządzania,
- kiedy menedżer powinien przestać działać samodzielnie.

Moduł 4. Trudna rozmowa i interwencja menedżerska

- jak rozpocząć rozmowę interwencyjną,
- język faktów zamiast etykiet i oskarżeń,
- nazywanie zachowania i jego konsekwencji,
- stawianie granic,
- wysłuchanie perspektywy pracownika bez utraty roli menedżerskiej,
- reakcja na zaprzeczanie, obronę, silne emocje i przerzucanie odpowiedzialności,
- formułowanie oczekiwań,
- ustalenie dalszych kroków i konsekwencji.

Moduł 5. Co po interwencji? Monitorowanie i zapobieganie dalszej eskalacji

- monitorowanie sytuacji po rozmowie lub interwencji,
- ryzyko odwetu i dalszej eskalacji,
- odbudowa możliwości współpracy,
- kiedy samo „wyjaśnienie sprawy” nie wystarcza,

- dokumentowanie ustaleń i kolejnych działań,
- rola menedżera w budowaniu kultury szacunku,
- bezpieczeństwo psychologiczne jako element profilaktyki zachowań niepożądanych.

Moduł 6. Warsztat przypadków – od diagnozy do decyzji

Praca na przykładach sytuacji organizacyjnych:

- silny konflikt przedstawiany jako mobbing,
- trudny styl zarządzania i przekraczanie granic,
- eskalujący konflikt pomiędzy pracownikami,
- pracownik osiągający wysokie wyniki, który stosuje zachowania nieakceptowalne,
- zgłoszenie mobbingu dotyczące przełożonego,
- zachowanie niewłaściwe, które nie spełnia kryteriów mobbingu, ale wymaga interwencji.

Uczestnicy diagnozują sytuację, określają zakres odpowiedzialności menedżera, dobierają właściwy sposób reakcji oraz projektują kolejne kroki interwencji.

Walidacja efektów uczenia się

Walidacja obejmuje zadania pozwalające zweryfikować osiągnięcie założonych efektów uczenia się.

Proces walidacji jest oddzielony od procesu kształcenia.

Metody pracy

Szkolenie ma charakter praktyczny i warsztatowy.

Wykorzystywane będą:

- krótkie wprowadzenia merytoryczne,
- analiza przypadków,
- ćwiczenia diagnostyczne,
- praca w małych grupach,
- dyskusja moderowana,
- symulacje trudnych rozmów menedżerskich,
- trening interwencji menedżerskiej,
- praca na scenariuszach związanych z konfliktem, mobbingiem i zachowaniami niepożądanymi.

Informacje o materiałach dla uczestników

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe oraz narzędzia do wykorzystania w codziennej pracy, w tym:

- schemat diagnozy: mobbing – konflikt – inne zachowanie niepożądane,
- listę pytań pomocnych w analizie zgłoszenia,
- mapę możliwych reakcji menedżerskich,
- strukturę rozmowy interwencyjnej,
- schemat podejmowania decyzji: rozmowa – mediacja – HR – eskalacja – procedura,
- checklistę działań po interwencji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Mobbing, konflikt, dyskryminacja czy inne zachowanie niepożądane – właściwa diagnoza. Kryteria mobbingu, sygnały ostrzegawcze, błędy diagnozy.	Zajęcia	Katarzyna Muzyczyszyn	12-10-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 11 -	Przerwa	-	12-10-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 11 Od zgłoszenia do faktów – analiza trudnej sytuacji pracowniczej. Fakty i interpretacje, źródła informacji, pytania diagnostyczne, rola HR.	Zajęcia	Katarzyna Muzyczyszyn	12-10-2026	10:15	11:05	00:50
4 z 11 Przeciwdziałanie mobbingowi i zachowaniom niepożądanym – dobór reakcji. Rozmowa menedżerska, mediacja, eskalacja, procedura antymobbingowa.	Zajęcia	Katarzyna Muzyczyszyn	12-10-2026	11:05	11:55	00:50
5 z 11 -	Przerwa	-	12-10-2026	11:55	12:25	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 11 Trudna rozmowa i interwencja menedżerska. Język faktów, granice, oczekiwania, reakcja na zaprzeczanie, obronę i emocje.	Zajęcia	Katarzyna Muzyczyszyn	12-10-2026	12:25	13:30	01:05
7 z 11 -	Przerwa	-	12-10-2026	13:30	13:45	00:15
8 z 11 Co po interwencji? Monitorowani e, zapobieganie eskalacji i bezpieczeńst wo psychologiczn e. Dalsze działania, ryzyko odwetu, odbudowa współpracy.	Zajęcia	Katarzyna Muzyczyszyn	12-10-2026	13:45	14:30	00:45
9 z 11 Warsztat przypadków – od diagnozy do decyzji. Przygotowani e indywidualnej Karty analizy przypadku oraz planu rozmowy i dalszej interwencji.	Zajęcia	Katarzyna Muzyczyszyn	12-10-2026	14:30	16:15	01:45
10 z 11 -	Walidacja	-	12-10-2026	16:15	16:30	00:15
11 z 11 -	Walidacja	-	12-10-2026	16:30	17:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:15
w tym suma godzin walidacji	00:45
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, jeżeli 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	1 783,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	222,94 PLN
Koszt osobogodziny netto	181,25 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Katarzyna Muzyczyszyn

Trenerka biznesu, mediatorka, coach i konsultantka HR, specjalizująca się w zarządzaniu konfliktami, przeciwdziałaniu mobbingowi i zachowaniom niepożądanym oraz prowadzeniu trudnych interwencji w środowisku pracy.

Jest mediatorką wpisaną na listę stałych mediatorów Sądu Okręgowego w Toruniu. Posiada doświadczenie w pracy z menedżerami, zespołami i działami HR w sytuacjach konfliktowych, wymagających diagnozy problemu, prowadzenia rozmów interwencyjnych, mediacji oraz doboru właściwego sposobu reagowania.

Prowadzi szkolenia dotyczące rozpoznawania i różnicowania mobbingu, konfliktu i innych zachowań niepożądanych, reagowania na zgłoszenia, stawiania granic, przeciwdziałania eskalacji oraz odpowiedzialności menedżerskiej. W pracy wykorzystuje m.in. narzędzie Mobbusters, analizy przypadków, symulacje i ćwiczenia diagnostyczne.

Łączy temat przeciwdziałania mobbingowi z bezpieczeństwem psychologicznym, kulturą szacunku i zarządzaniem konfliktem.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Zakres dotyczący mobbingu, dyskryminacji i obowiązków organizacji realizowany jest zgodnie ze stanem prawnym obowiązującym w dniu realizacji szkolenia.

Szkolenie nie ma charakteru wyłącznie prawnego. Koncentruje się przede wszystkim na praktycznej roli menedżera w rozpoznawaniu trudnych sytuacji pracowniczych, przeciwdziałaniu mobbingowi i zachowaniom niepożądanym, prowadzeniu rozmów interwencyjnych, rozwiązywaniu konfliktów oraz właściwym włączaniu HR i procedur organizacyjnych.

Warunki uczestnictwa

Brak dodatkowych wymagań formalnych.

Szkolenie przeznaczone jest przede wszystkim dla osób pełniących role menedżerskie oraz osób wspierających kadrę zarządzającą w obszarze HR, przeciwdziałania mobbingowi, rozwiązywania konfliktów i reagowania na zachowania niepożądane.

Adres

Poznań 42

60-843 Poznań

woj. wielkopolskie

Kontakt



Katarzyna Muzyczyszyn

E-mail katarzyna@grow.edu.pl

Telefon (+48) 733 745 898