



Future Consulting
Monika Ornal-Olech

★★★★★ 4,7 / 5

248 ocen

Trudne rozmowy menedżerskie 1:1 – praktyczne szkolenie dla lidera

Numer usługi 2026/09/14/150920/3809596

- 🗂 Usługa szkoleniowa
- 💻 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👤 Zajęcia indywidualne
- 🕒 06:00 h
- 📅 14.12.2026 do 14.12.2026

1 328,40 PLN brutto

1 080,00 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	Szkolenie jest skierowane do menedżerów, liderów zespołów, kierowników oraz osób pełniących lub przygotowujących się do pełnienia funkcji związanych z zarządzaniem pracownikami, które prowadzą rozmowy dotyczące wyników pracy, postaw, zachowań, współpracy, realizacji oczekiwań lub sytuacji konfliktowych. Usługa jest odpowiednia zarówno dla osób posiadających doświadczenie menedżerskie, jak i osób rozpoczynających pełnienie funkcji liderskiej. Nie jest wymagana wcześniejsza znajomość modeli komunikacyjnych SBI, DESC ani COIN.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	09-12-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnego przygotowania, prowadzenia i domykania trudnych rozmów menedżerskich z pracownikami, w szczególności rozmów dotyczących wyników, zachowań, postaw i współpracy. Po zakończeniu szkolenia uczestnik będzie przygotowany do stosowania adekwatnych modeli komunikacji, formułowania

komunikatów opartych na faktach, reagowania na opór i emocje pracownika oraz ustalania dalszych działań i odpowiedzialności stron.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi trudną rozmowę menedżerską z pracownikiem, wykorzystując adekwatną strukturę rozmowy oraz techniki komunikacyjne ograniczające opór i eskalację emocji.	-określa cel rozmowy i przygotowuje jej strukturę -komunikuje fakty bez oceniania pracownika -formułuje komunikaty zgodnie z wybranym modelem, np. SBI lub DESC -reaguje adekwatnie na opór lub reakcję emocjonalną pracownika -formułuje oczekiwania wobec pracownika -podsumowuje rozmowę i ustala dalsze działania	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzi trudną rozmowę menedżerską, wykorzystując adekwatne techniki komunikacyjne.	-rozpoczyna rozmowę i przedstawia jej cel -opisuje sytuację w oparciu o fakty -formułuje komunikaty bez oceniania osoby -komunikuje oczekiwania wobec pracownika -zadaje pytania i odnosi się do wypowiedzi rozmówcy -reaguje adekwatnie na opór lub reakcję emocjonalną -utrzymuje strukturę rozmowy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Domyka trudną rozmowę i ustala dalsze działania.	-podsumowuje najważniejsze ustalenia -określa dalsze działania i odpowiedzialność stron -ustala termin lub sposób weryfikacji wykonania ustaleń -sprawdza, czy strony jednakowo rozumieją przyjęte ustalenia	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Szkolenie jest skierowane do menedżerów, liderów zespołów, kierowników oraz osób pełniących lub przygotowujących się do pełnienia funkcji związanych z zarządzaniem pracownikami.

Usługa realizowana jest w formule indywidualnej 1:1, zdalnie w czasie rzeczywistym. Za 1 godzinę usługi szkoleniowej uznaje się godzinę zegarową – 60 minut.

Warunki organizacyjne

Zajęcia prowadzone są indywidualnie. Uczestnik pracuje z trenerem na przykładach, scenariuszach oraz symulacjach rozmów menedżerskich. W części praktycznej trener odgrywa rolę rozmówcy, a uczestnik prowadzi rozmowę zgodnie z założeniami ćwiczenia.

Uczestnik może pracować na przykładach wynikających z własnych doświadczeń zawodowych, pod warunkiem ich anonimizacji i nieujawniania danych osobowych ani informacji poufnych dotyczących pracowników lub organizacji.

Łączny czas trwania usługi: 6 godzin zegarowych, w tym:

- część teoretyczna – **1 godz. 30 min**,
- część praktyczna – **3 godz.**,
- walidacja efektów uczenia się – **30 min**,
- przerwy – **1 godz.**

Łączny czas zajęć merytorycznych: 4 godz. 30 min.

- Przerwy i walidacja są wliczone do całkowitego czasu trwania usługi.

Program:

MODUŁ 1. Przygotowanie lidera do trudnej rozmowy – 1 godz.

Zakres:

- sytuacje wymagające przeprowadzenia trudnej rozmowy,
- konsekwencje unikania lub odkładania trudnych tematów,
- określanie celu i oczekiwanego rezultatu rozmowy,
- oddzielanie faktów od interpretacji i ocen,
- przygotowanie komunikatu menedżerskiego,
- przewidywanie możliwych reakcji pracownika,
- przygotowanie własne lidera do prowadzenia rozmowy.

Teoria: 0,5 godz.

Praktyka: 0,5 godz.

Metody: miniwykład, analiza przypadku, ćwiczenie indywidualne, dyskusja moderowana.

MODUŁ 2. Struktura trudnej rozmowy i modele komunikacji – 1 godz. 30 min.

Zakres:

- struktura trudnej rozmowy menedżerskiej,
- rozpoczęcie rozmowy i zakomunikowanie jej celu,

- modele komunikacji SBI, DESC i COIN – zastosowanie zależnie od sytuacji,
- opis faktów zamiast oceniania pracownika,
- formułowanie oczekiwań,
- zadawanie pytań i aktywne słuchanie,
- budowanie odpowiedzialności pracownika,
- rozmowa korygująca i informacja zwrotna,
- symulacja rozmowy lider–pracownik.

Teoria: 0,5 godz.

Praktyka: 1 godz.

Metody: miniwykład, analiza przykładów, odgrywanie ról trener–uczesnik, symulacja rozmowy, informacja zwrotna trenera.

MODUŁ 3. Reagowanie na emocje, opór i trudne zachowania pracownika – 1 godz. 15 min.

Zakres:

- typowe reakcje emocjonalne podczas trudnych rozmów,
- źródła oporu pracownika,
- reakcja na zaprzeczanie, przerzucanie odpowiedzialności, unikanie tematu i podważanie informacji,
- komunikacja w sytuacji podwyższonego napięcia,
- techniki ograniczające eskalację emocji,
- stawianie granic i powrót do celu rozmowy,
- reagowanie na trudne zachowania bez eskalowania konfliktu,
- symulacja sytuacji problemowej.

Teoria: 0,25 godz.

Praktyka: 1 godz.

Metody: analiza scenariuszy, ćwiczenia praktyczne, symulacje trener–uczesnik, informacja zwrotna.

MODUŁ 4. Domykanie rozmowy i plan dalszych działań – 45 min.

Zakres:

- podsumowanie przebiegu rozmowy,
- formułowanie konkretnych ustaleń,
- określanie odpowiedzialności stron,
- ustalanie terminów i sposobu monitorowania wykonania ustaleń,
- komunikowanie konsekwencji,
- sprawdzanie wspólnego rozumienia ustaleń,
- przygotowanie indywidualnej checklisty trudnej rozmowy.

Teoria: 0,25 godz.

Praktyka: 0,5 godz.

Metody: warsztat, ćwiczenie indywidualne, symulacja, konsultacja trenera.

WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ – 30 MIN

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona po zakończeniu części szkoleniowej przez osobę nieuczestniczącą w procesie kształcenia. Proces kształcenia oraz proces walidacji pozostają rozdzielone.

Walidacja zostanie przeprowadzona metodą obserwacji w warunkach symulowanych.

Uczestnik otrzyma opis sytuacji wymagającej przeprowadzenia trudnej rozmowy menedżerskiej. Na podstawie otrzymanego scenariusza:

1. przygotuje się do rozmowy,
2. przeprowadzi symulowaną rozmowę z osobą prowadzącą walidację, która wystąpi w roli pracownika,
3. zakończy rozmowę poprzez sformułowanie ustaleń i dalszych działań.

Osoba prowadząca walidację dokona oceny wykonania zadania zgodnie z kryteriami weryfikacji przypisanymi do poszczególnych efektów uczenia się.

Każde kryterium oceniane jest jako „spełnione” lub „niespełnione”. Efekt uczenia się uznaje się za osiągnięty po spełnieniu wszystkich przypisanych do niego kryteriów. Pozytywny wynik walidacji wymaga osiągnięcia wszystkich określonych efektów uczenia się.

Osoba prowadząca walidację nie prowadzi zajęć szkoleniowych w ramach usługi.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Moduł 1. Przygotowanie lidera do trudnej rozmowy (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Marta Wziętek	14-12-2026	09:00	10:00	01:00
2 z 8 -	Przerwa	-	14-12-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 8 Moduł 2. Struktura trudnej rozmowy i modele komunikacji (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Marta Wziętek	14-12-2026	10:15	11:45	01:30
4 z 8 -	Przerwa	-	14-12-2026	11:45	12:15	00:30
5 z 8 Moduł 3. Reagowanie na emocje, opór i trudne zachowania pracownika (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Marta Wziętek	14-12-2026	12:15	13:30	01:15
6 z 8 -	Przerwa	-	14-12-2026	13:30	13:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 8 Moduł 4. Domykanie rozmowy i plan dalszych działań (rozmowa na żywo/czat/ws półdzielenie ekranu/ćwiczenie)	Zajęcia	Marta Wziętek	14-12-2026	13:45	14:30	00:45
8 z 8 -	Walidacja	-	14-12-2026	14:30	15:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	06:00
w tym suma godzin zajęć	04:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
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 2004 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	1 328,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 080,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto	221,40 PLN
---------------------------	------------

Koszt osobogodziny netto	180,00 PLN
--------------------------	------------

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

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

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marta Wziątek

Psycholożka, absolwentka studiów magisterskich Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego Jana Pawła II. Ukończyła studia podyplomowe z zakresu doradztwa zawodowego oraz zarządzania zasobami ludzkimi.

Posiada doświadczenie w prowadzeniu zajęć rozwojowych dotyczących kompetencji i umiejętności społecznych. W latach 2019–2024 realizowała coaching grupowy z zakresu kompetencji i umiejętności społecznych dla Dethloff Deutschschule oraz Biura Karier KUL. Posiada również przygotowanie wynikające z udziału w szkoleniach i warsztatach z zakresu mentoringu, coachingu oraz kompetencji społecznych.

W pracy szkoleniowej wykorzystuje metody aktywizujące, analizę przypadków, ćwiczenia praktyczne oraz pracę z sytuacjami dotyczącymi komunikacji interpersonalnej i relacji zawodowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzyma komplet materiałów szkoleniowych i ćwiczeniowych wykorzystywanych podczas realizacji usługi, w szczególności:

- materiał dotyczący struktury trudnej rozmowy menedżerskiej,
- zestawienie modeli SBI, DESC i COIN wraz z zasadami ich zastosowania,
- checklistę przygotowania do trudnej rozmowy,
- kartę analizy sytuacji wymagającej rozmowy z pracownikiem,
- arkusz przygotowania komunikatu opartego na faktach,
- kartę technik reagowania na opór i emocje pracownika,
- arkusz ustaleń i działań po rozmowie,
- indywidualną checklistę prowadzenia trudnej rozmowy menedżerskiej.

Materiały elektroniczne będą udostępniane uczestnikowi podczas realizacji usługi za pośrednictwem platformy wykorzystywanej do prowadzenia szkolenia.

Uczestnik otrzyma również notatnik, długopis i teczkę przesłane na wskazany adres.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem udziału w usłudze jest pełnienie lub przygotowywanie się do pełnienia funkcji związanej z zarządzaniem pracownikami lub koordynowaniem ich pracy.

Nie jest wymagane wcześniejsze ukończenie szkoleń dotyczących trudnych rozmów ani znajomość modeli SBI, DESC lub COIN.

Warunkiem uzyskania zaświadczenia potwierdzającego nabycie kompetencji jest:

- udział w minimum 80% czasu trwania usługi,
- udział w procesie walidacji efektów uczenia się,
- uzyskanie pozytywnego wyniku walidacji, tj. osiągnięcie wszystkich określonych w Karcie Usługi efektów uczenia się zgodnie z przypisanymi do nich kryteriami weryfikacji.

Informacje dodatkowe

Za 1 godzinę usługi szkoleniowej uznaje się godzinę zegarową – 60 minut.

Nie pasuje Ci termin szkolenia? Skontaktuj się z nami.

Telefon: **731 791 691**

E-mail: **kontakt@future-consulting.pl**

Usługa zwolniona jest z podatku VAT **jeśli** uczestnik uzyskuje min. 70% dofinansowania ze środków publicznych*, w przeciwnym wypadku należy do ceny netto doliczyć 23% VAT.

*Wg rozporządzenia Ministra Finansów z dnia z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2018, poz. 701).

Warunki techniczne

Usługa będzie realizowana zdalnie w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy ClickMeeting.

Do udziału w usłudze uczestnik powinien posiadać:

- komputer stacjonarny lub laptop,
- sprawną kamerę internetową,
- mikrofon,
- głośniki lub słuchawki,
- stabilne połączenie z Internetem,
- aktualny system operacyjny,
- aktualną wersję obsługiwaną przeglądarki internetowej, w szczególności Google Chrome, Microsoft Edge, Opera; platforma obsługuje również Mozilla Firefox i Safari.

Minimalne wymagania sprzętowe rekomendowane przez ClickMeeting: procesor dwurdzeniowy 2 GHz lub lepszy oraz minimum 2 GB pamięci RAM.

Ze względu na wykorzystanie obrazu, dźwięku i współdzielenia ekranu wymagane jest łącze zapewniające co najmniej **2 Mbps** dla transmisji wykorzystywanej podczas spotkania; zalecane jest stabilne prywatne połączenie Wi-Fi lub połączenie przewodowe.

Przed rozpoczęciem usługi uczestnik powinien sprawdzić działanie kamery, mikrofonu i połączenia internetowego.

Wymagania sprzętowe i przepustowość są zgodne z aktualną specyfikacją techniczną ClickMeeting; platforma podaje m.in. 512 kbps + 1 Mbps dla obrazu SD oraz 2 Mbps dla współdzielenia ekranu w trybie Lite.

Kamera i mikrofon są wymagane podczas zajęć ze względu na interaktywną formę szkolenia, symulacje rozmów oraz przeprowadzenie praktycznej walidacji efektów uczenia się.

Kontakt



Magdalena Kondas

E-mail kontakt@future-consulting.pl

Telefon (+48) 731 791 691