

TRUDNE ROZMOWY W PRAKTYCE LIDERA

jak mówić jasno, stanowczo i bez eskalacji emocji

3 grudnia 2026 r. - Online

Każdy lider – niezależnie od branży czy poziomu zarządzania – codziennie prowadzi rozmowy, które mają realny wpływ na ludzi, wyniki i atmosferę współpracy. To właśnie rozmowy z pracownikami decydują o tym, czy pojawiają się zaangażowanie, odpowiedzialność i zaufanie, czy napięcie, opór i konflikty.

Trudne rozmowy są nieodłącznym elementem roli lidera: rozmowy korygujące, dyscyplinujące, motywujące, rozwojowe czy dotyczące zmian i oczekiwań. Często nie są trudne ze względu na temat, lecz dlatego, że wymagają jasności, odwagi, panowania nad emocjami i umiejętności komunikacyjnych.

„Najtrudniejsze rozmowy są często tymi najważniejszymi.” — /Susan Scott (Fierce Conversations)/

To szkolenie daje konkretne narzędzia i schematy rozmów, które pomagają liderom:

- ✓ mówić jasno i spokojnie,
- ✓ reagować na trudne zachowania,
- ✓ domykać rozmowy decyzją i działaniem,
- ✓ budować autorytet bez strachu i konfliktów.

Uczestnicy:

- ✓ nauczą się prowadzić trudne rozmowy w sposób stanowczy i partnerski
- ✓ zwiększą pewność siebie w rozmowach dyscyplinujących i korygujących
- ✓ opanują techniki radzenia sobie z emocjami i oporem pracowników
- ✓ poznają gotowe struktury rozmów, które działają w praktyce
- ✓ nauczą się zmniejszać napięcie, lęk i stres w zespole poprzez komunikację

Metodyka szkolenia:

- ✓ 70% praktyki / 30% teorii
- ✓ ćwiczenia indywidualne i zespołowe
- ✓ case study
- ✓ moderowane dyskusje
- ✓ gry szkoleniowe
- ✓ kwestionariusze i checklisty lidera

Program:

MODUŁ 1: LIDER W ROZMOWIE - FUNDAMENTY SKUTECZNEJ KOMUNIKACJI

Dlaczego jedne rozmowy kończą się zmianą, a inne konfliktem

- ✓ Rola lidera w komunikacji z pracownikami
- ✓ Postawa lidera przed rozmową - nastawienie decyduje o wyniku
- ✓ Mapy mentalne - jak różnie widzimy tę samą sytuację
- ✓ Jak sprawdzić, co naprawdę myślą pracownicy, zanim zaczniesz rozmowę
- ✓ Przygotowanie do rozmowy:
 - cel rozmowy,
 - fakty vs. opinie,
 - oczekiwany efekt
- ✓ Jak zaczynać rozmowy, aby:
 - nie wywołać obrony,
 - zbudować otwartość,
 - zachować autorytet

Ćwiczenia: szybka checklista lidera przed trudną rozmową, gra „w fakty i pytania”

MODUŁ 2: EMOCJE POD KONTROLĄ - TWOJE I PRACOWNIKA

Jak nie dać się „wciągnąć” w emocjonalną grę

- ✓ Emocje w rozmowach służbowych - fakty, nie mity
- ✓ Co się dzieje w rozmowie, gdy:
 - pracownik jest zdenerwowany,
 - agresywny,
 - wycofany,
 - przemęczony lub zestresowany
- ✓ Techniki samokontroli lidera:
 - zatrzymanie reakcji,
 - praca na faktach,
 - obniżanie napięcia
- ✓ Deeskalacja emocji w rozmowie
- ✓ Jak reagować na:
 - podnoszenie głosu,
 - atak personalny,
 - płacz, ciszę, opór
- ✓ Cztery strategie asertywne przydatne w trudnych rozmowach
 - Empatia,
 - stawianie granic,
 - egzekwowanie ustaleń,
 - reagowanie na emocje - „now - later” i „fact check”

Ćwiczenia: case study, praca na realnych przypadkach uczestników.

MODUŁ 3: FEEDBACK, KTÓRY DZIAŁA - KORYGUJĄCY I WZMACNIAJĄCY

Jak mówić, żeby pracownik chciał coś zmienić

- ✓ Po co liderowi informacja zwrotna - i dlaczego jej brak szkodzi
- ✓ Kluczowe elementy rozmowy feedbackowej
- ✓ Negatywna informacja zwrotna:
 - model FUKO - jak korygować bez niszczenia relacji
 - krytyka emocjonalna vs. rzeczowa

- ✓ Pozytywna informacja zwrotna:
 - wzmacnianie właściwych zachowań
 - pochwała, która buduje zaangażowanie
- ✓ Najczęstsze błędy liderów w feedbacku
- ✓ Jak sprawić, by pracownik:
 - zrozumiał oczekiwania,
 - wziął odpowiedzialność,
 - wykonał ustalenia

MODUŁ 4: NAJTRUDNIEJSZE ROZMOWY LIDERA - SCENARIUSZE I STRATEGIE

Co mówić i jak reagować w sytuacjach krytycznych

- ✓ Rozmowa o błędach i odpowiedzialności
- ✓ Rozmowa z pracownikiem, który:
 - nie wywiązuje się z obowiązków,
 - unika odpowiedzialności,
 - mija się z prawdą
- ✓ Rozmowy dyscyplinujące - jak jasno postawić granice
- ✓ Rozmowy motywujące - jak przywracać zaangażowanie
- ✓ Rozmowy ewaluacyjne / oceniające
- ✓ Rozmowy o:
 - skargach,
 - higienie osobistej,
 - zmianach organizacyjnych,
 - zwolnieniach, odejściach, redukcjach
- ✓ Jak mówić o trudnych decyzjach firmy i ograniczać plotki oraz lęk w zespole

Ćwiczenia: praca na scenariuszach + własne case'y uczestników.

MODUŁ 5: DOMYKANIE ROZMÓW I PLAN DZIAŁANIA

Bo dobra rozmowa kończy się działaniem

- ✓ Jak kończyć rozmowę:
 - ustalenia,
 - odpowiedzialność,
 - termin
- ✓ Monitorowanie ustaleń bez „mikrozarządzania”
- ✓ Co zrobić, gdy rozmowy nie przynoszą efektu
- ✓ Indywidualne wnioski i plan wdrożenia

Prelegent:



Dyplomowana trenerka i coach z ponad 20-letnim doświadczeniem w obszarze HR, rozwoju pracowników i przywództwa. Przez wiele lat pełniła role eksperckie i menedżerskie w międzynarodowych organizacjach (m.in. L'Oréal, Lafarge) oraz jako dyrektor HR w coffeeheaven, gdzie projektowała i wdrażała kompleksowe systemy rozwoju kadr. Od 2004 roku prowadzi własną działalność szkoleniowo-doradczą; ma na koncie ponad 18 000 godzin szkoleń i konsultacji dla liderów, menedżerów i zespołów. Wykładowczyni Okręgowej i Krajowej Izby Radców Prawnych, mówczyni motywacyjna i autorka programów rozwojowych. Łączy perspektywę menedżera, trenera i wykładowcy, dzięki czemu jej szkolenia są praktyczne, biznesowe i nastawione na realne efekty.

Harmonogram:

✔ 8:45 - 09:00	Logowanie
✔ 09:00 - 10:30	Szkolenie
✔ 10:30 - 10:45	Przerwa
✔ 10:45 - 12:30	Szkolenie
✔ 12:30 - 13:00	Przerwa
✔ 13:00 - 15:00	Szkolenie
✔ 15:00	Zakończenie szkolenia

TRUDNE ROZMOWY W PRAKTYCE LIDERA

3 grudnia 2026 r. - Online

Imiona oraz nazwiska uczestników:

Nazwa, adres NIP firmy:

Telefon uczestnika / osoby kontaktowej:

E-mail uczestnika / osoby kontaktowej:

☐ Proszę o wysłanie e-faktury VAT w formie załącznika PDF na adres e-mail:

Uwagi:

Cena uczestnictwa

- ☐ **790 zł + VAT** koszt udziału jednej osoby
- ☐ **740 zł + VAT** koszt udziału jednej osoby przy zgłoszeniu 2 lub więcej osób

Warunki uczestnictwa

Cena obejmuje: prelekcje, materiały, certyfikat. • Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w programie. • Wpłaty należy dokonać na konto podane na dokumencie proforma lub fakturze VAT. • Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału. • Zamiast zgłoszonej osoby w szkoleniu może wziąć udział inny pracownik firmy. • Rezygnację z udziału należy przesyłać listem poleconym na adres organizatora. • Prosimy o dokonanie wpłaty zgodnie z terminem płatności podanym na fakturze proforma. • Po otrzymaniu zgłoszenia prześlemy Państwu potwierdzenie udziału w szkoleniu oraz fakturę pro forma. • Nieodwołanie zgłoszenia lub niewzięcie udziału w szkoleniu powoduje obciążenie pełnymi kosztami udziału. • W przypadku rezygnacji w terminie mniejszym niż 14 dni przed rozpoczęciem szkolenia pobierane jest 100% opłaty za udział bez względu na termin wysłania formularza zgłoszeniowego. • W przypadku, gdy wykładowca z przyczyn losowych nie będzie mógł przeprowadzić zajęć w podanym wcześniej terminie WLR Training Group zastrzega sobie prawo zmiany terminu zajęć. • Uczestnicy szkolenia wskazani przez osobę zgłaszającą zostaną niezwłocznie poinformowani o tym fakcie. • W przypadku finansowania ze środków publicznych faktura VAT zostanie wystawiona ze stawką VAT zw. ale cena na fakturze będzie ceną brutto z tego formularza zgłoszeniowego.

Zgody marketingowe

- ☐ Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych w celu administrowania nim przez zleceniodawcę w myśl rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1). Wiem, że mam pełne prawo do wglądu i zmiany swoich danych, jak też ich usunięcia z bazy.
- ☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od WLR Training Group Wojciech Jędrzejczyk (zgodnie z ustawą z dnia 18.07.2002 r. Dz. U. Nr 144 poz. 1204 'o świadczeniu usług drogą elektroniczną'). W każdym momencie przysługuje mi prawo do odwołania powyższej zgody. Oświadczam, że znam i akceptuję warunki uczestnictwa i rezygnacji w szkoleniu

OŚWIADCZENIE VAT ZW

- ☐ w całości zgodnie z treścią art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11.03.2004 o podatku od towarów i usług (Dz.U. 2011.177.1054 z późn. zm.)
- ☐ w co najmniej 70% zgodnie z treścią § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień Dz. U. z 2013 r. poz. 1722 z późn. zm.)

Oświadczamy, że akceptujemy warunki uczestnictwa w szkoleniu oraz zobowiązujemy się do zapłaty.

Podpis i pieczęć