

Trudne rozmowy z pracownikami, klientami i współpracownikami - skuteczna komunikacja w sytuacjach konfliktowych, asertywne prowadzenie rozmów oraz praktyczne techniki rozwiązywania sporów i budowania porozumienia. 2-dniowe warsztaty szkoleniowe.

Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Miejsce	Cena
2026-09-14	2026-09-15	Szkolenie online	1890.00 zł
2026-10-08	2026-10-09	Szkolenie online	1890.00 zł
2026-11-05	2026-11-06	Szkolenie online	1890.00 zł
2026-12-21	2026-12-22	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-01-14	2027-01-15	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-02-15	2027-02-16	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-03-11	2027-03-12	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-04-12	2027-04-13	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-05-13	2027-05-14	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-06-10	2027-06-11	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-07-22	2027-07-23	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-08-16	2027-08-17	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-09-13	2027-09-14	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-10-11	2027-10-12	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-11-15	2027-11-16	Szkolenie online	1890.00 zł
2027-12-21	2027-12-22	Szkolenie online	1890.00 zł

Grupa docelowa:

1. Kierownicy, menedżerowie oraz liderzy zespołów sektora publicznego i prywatnego odpowiedzialni za zarządzanie pracownikami.
2. Dyrektorzy, naczelnicy oraz kierownicy komórek organizacyjnych administracji rządowej i samorządowej.
3. Pracownicy działów HR, kadr oraz rozwoju organizacji.
4. Specjaliści odpowiedzialni za obsługę klientów, mieszkańców, interesantów oraz partnerów biznesowych.
5. Koordynatorzy projektów i zespołów realizujących zadania wymagające współpracy wielu stron.
6. Pracownicy administracyjni prowadzący rozmowy z klientami wewnętrznymi i zewnętrznymi.
7. Przedstawiciele działów sprzedaży, zakupów oraz negocjacji handlowych.
8. Pracownicy jednostek organizacyjnych administracji publicznej mający kontakt z obywatelami.
9. Osoby odpowiedzialne za prowadzenie reklamacji, skarg oraz sytuacji spornych.
10. Pracownicy działów compliance, jakości oraz kontroli wewnętrznej.
11. Kierownicy produkcji, logistyki, usług oraz przedsiębiorstw przemysłowych.
12. Przedstawiciele organizacji pozarządowych oraz instytucji publicznych współpracujących z różnymi interesariuszami.
13. Przedsiębiorcy oraz właściciele firm chcący zwiększyć skuteczność komunikacji z pracownikami i klientami.
14. Osoby przygotowujące się do objęcia stanowisk kierowniczych.
15. Wszystkie osoby, które chcą rozwijać kompetencje komunikacyjne i skuteczniej radzić sobie z trudnymi rozmowami zawodowymi.

Cel szkolenia:

1. Zdobyć umiejętności prowadzenia trudnych rozmów z pracownikami, klientami i współpracownikami w sposób spokojny, profesjonalny i nastawiony na osiągnięcie porozumienia.
2. Rozwijanie kompetencji skutecznej komunikacji interpersonalnej w sytuacjach konfliktowych oraz pod presją czasu i emocji.
3. Poznanie mechanizmów powstawania konfliktów oraz sposobów zapobiegania ich eskalacji.
4. Doskonalenie umiejętności rozpoznawania potrzeb, interesów i motywacji rozmówców w celu budowania trwałych rozwiązań.
5. Nabycie praktycznych umiejętności prowadzenia rozmów dotyczących błędów, niewłaściwego zachowania, spadku efektywności oraz trudnych decyzji organizacyjnych.
6. Poznanie skutecznych technik aktywnego słuchania, zadawania pytań oraz formułowania komunikatów zwiększających szanse na współpracę.
7. Rozwijanie umiejętności asertywnego wyrażania oczekiwań, granic i decyzji bez naruszania relacji z rozmówcą.
8. Doskonalenie sposobów radzenia sobie z trudnymi emocjami własnymi oraz emocjami drugiej strony podczas rozmowy.
9. Poznanie metod prowadzenia rozmów z osobami roszczeniowymi, konfliktowymi, biernymi lub agresywnymi.
10. Wypracowanie skutecznych strategii reagowania na krytykę, manipulację, presję oraz próby wywierania wpływu.
11. Rozwijanie kompetencji negocjacyjnych pozwalających osiągać rozwiązania korzystne dla obu stron.
12. Nabycie umiejętności budowania atmosfery współpracy nawet w trudnych i wymagających sytuacjach zawodowych.
13. Poznanie narzędzi wspierających rozwiązywanie konfliktów w zespołach oraz pomiędzy organizacjami.
14. Doskonalenie komunikacji wzmacniającej autorytet, wiarygodność oraz zaufanie w relacjach zawodowych.
15. Przygotowanie uczestników do samodzielnego wykorzystywania poznanych technik podczas codziennej pracy.

Korzyści dla uczestników:

1. Uczestnicy nauczą się prowadzić trudne rozmowy z większą pewnością siebie i spokojem.
2. Pozną praktyczne sposoby przygotowania się do wymagających spotkań i rozmów.
3. Zwiększą skuteczność komunikowania decyzji, oczekiwań oraz informacji zwrotnych.
4. Nauczą się ograniczać napięcie i emocje pojawiające się podczas konfliktów.
5. Pozną sposoby reagowania na agresję słowną, pretensje oraz zachowania manipulacyjne.
6. Rozwiną umiejętność aktywnego słuchania oraz trafnego diagnozowania rzeczywistych potrzeb rozmówców.
7. Nauczą się skutecznie wyznaczać granice oraz odmawiać bez pogarszania relacji.
8. Pozną techniki prowadzenia rozmów dyscyplinujących, motywujących oraz naprawczych.
9. Zwiększą umiejętność budowania porozumienia nawet w sytuacjach dużych różnic stanowisk.
10. Będą potrafili skuteczniej rozwiązywać konflikty pomiędzy członkami zespołu.
11. Nauczą się prowadzić rozmowy z klientami w sposób ograniczający ryzyko eskalacji sporów.
12. Pozną sposoby budowania autorytetu poprzez odpowiednią komunikację werbalną i niewerbalną.
13. Rozwiną kompetencje negocjacyjne przydatne w codziennej współpracy z partnerami biznesowymi i interesariuszami.
14. Otrzymają zestaw praktycznych narzędzi możliwych do natychmiastowego zastosowania po zakończeniu szkolenia.
15. Zwiększą swoją skuteczność zawodową oraz komfort prowadzenia wymagających rozmów.

Metodologia:

Szkolenie stacjonarne:

Zajęcia są prowadzone metodą warsztatową opartą na aktywizacji uczestników szkolenia poprzez pracę w małych grupach, dyskusje na forum grupy oraz ćwiczenia, studia przypadków, scenki rodzajowe, pracę indywidualną, symulacje i mini- wykłady z omówieniem przykładów z życia i prezentacją multimedialną. Przedmiotem zajęć są realne trudności uwzględniające specyfikę danej branży oraz potrzeby i możliwości osób biorących udział w warsztatach. Uczestnicy uczą się poprzez doświadczenie ćwicząc różne sytuacje, mają możliwość konsultacji indywidualnych. Nauka poprzez kreatywność, elastyczność i osobiste doświadczenia jest najskuteczniejszą formą zdobywania nowych umiejętności.

DLACZEGO WARTO UCZESTNICZYĆ W SZKOLENIU ORGANIZOWANYM PRZEZ IIST?

- kompetentny wykładowca - praktyk;
- ciekawa forma prowadzenia zajęć;
- możliwość skorzystania z indywidualnych konsultacji po szkoleniu;
- udział w szkoleniach otwartych to dużo więcej niż poddanie się procesowi szkoleniowemu - to niepowtarzalna możliwość wymiany doświadczeń z ciekawymi, nierzadko inspirującymi ludźmi a także asumpt do nawiązania nowych, owocnych kontaktów zawodowych.

Szkolenie online:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez IIST.

Program szkolenia:

| Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione. |

Dzień I

1. Psychologiczne mechanizmy powstawania konfliktów oraz najczęstsze źródła trudnych sytuacji komunikacyjnych w organizacjach.
2. Rozpoznawanie stylów komunikacji oraz ich wpływu na przebieg rozmów i relacje zawodowe.
3. Przygotowanie do trudnej rozmowy poprzez analizę celu, faktów, emocji oraz możliwych reakcji rozmówcy.
4. Budowanie atmosfery zaufania i bezpieczeństwa sprzyjającej konstruktywnemu dialogowi.
5. Techniki aktywnego słuchania zwiększające skuteczność komunikacji i ograniczające ryzyko nieporozumień.
6. Formułowanie komunikatów opartych na faktach zamiast ocen i oskarżeń.
7. Asertywne wyrażanie oczekiwań, granic oraz decyzji z poszanowaniem drugiej strony.
8. Rozpoznawanie emocji własnych i rozmówcy oraz skuteczne zarządzanie napięciem podczas rozmowy.
9. Prowadzenie rozmów dotyczących błędów, niewłaściwych zachowań oraz problemów z realizacją obowiązków.
10. Udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej motywującej do zmiany zachowania.
11. Reagowanie na krytykę, opór, odmowę współpracy oraz negatywne emocje rozmówcy.
12. Skuteczne prowadzenie rozmów z osobami roszczeniowymi, biernymi i dominującymi.
13. Komunikacja niewerbalna oraz jej wpływ na przebieg trudnych rozmów.
14. Najczęstsze błędy popełniane podczas trudnych rozmów oraz sposoby ich eliminowania.
15. Ćwiczenia praktyczne obejmujące analizę i prowadzenie trudnych rozmów w różnych sytuacjach zawodowych.

Dzień II

1. Zaawansowane techniki rozwiązywania konfliktów pomiędzy pracownikami, klientami oraz współpracownikami.
2. Rozpoznawanie rzeczywistych interesów stron jako fundament skutecznego porozumienia.
3. Techniki deeskalacji konfliktów i ograniczania napięcia podczas wymagających rozmów.
4. Negocjacyjne prowadzenie rozmów w sytuacjach rozbieżnych oczekiwań i interesów.
5. Skuteczne prowadzenie rozmów z klientami składającymi reklamacje oraz zgłaszającymi pretensje.
6. Komunikacja z osobami stosującymi manipulację, presję lub wywierającymi silny wpływ.
7. Budowanie porozumienia pomimo różnic stanowisk i trudnych emocji.
8. Rozwiązywanie konfliktów w zespołach oraz odbudowywanie współpracy po sporach.
9. Prowadzenie rozmów dotyczących zmian organizacyjnych oraz trudnych decyzji kadrowych.
10. Skuteczne kończenie rozmów poprzez ustalenie konkretnych działań i odpowiedzialności stron.

11. Monitorowanie realizacji ustaleń oraz zapobieganie ponownemu powstawaniu konfliktów.
12. Budowanie długofalowych relacji opartych na zaufaniu, szacunku i partnerskiej komunikacji.
13. Analiza rzeczywistych sytuacji konfliktowych zgłaszanych przez uczestników oraz dobór odpowiednich sposobów postępowania.
14. Praktyczne ćwiczenia z prowadzenia rozmów z pracownikami, klientami oraz współpracownikami z wykorzystaniem poznanych technik komunikacyjnych.
15. Opracowanie indywidualnego planu wdrożenia poznanych narzędzi do codziennej praktyki zawodowej.

Informacje organizacyjne:

Szkolenie online:

Na kilka dni przed terminem wydarzenia skontaktujemy się z Państwem aby zapytać o Państwa oczekiwania, dotychczasowe doświadczenia i umiejętności, co pozwoli nam na częściowe dopasowanie programu szkolenia do Państwa potrzeb.

Harmonogram zajęć

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 9.00-15.00 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz.09:00-09.10 - PRE TEST walidacja usługi
Godz.09:10-10.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)
Godz.10:30-10.50 - przerwa
Godz.10.50-12.00 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)
Godz.12.00-12.20 - przerwa
Godz.12:20-13.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)
Godz.13.30-13.50 - przerwa
Godz.13.50-15.00 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)

Dzień II

Godz.09:00-10.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)
Godz.10:30-10.50 - przerwa
Godz.10.50-12.00 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)
Godz.12.00-12.20 - przerwa
Godz.12:20-13.30 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)
Godz.13.30-13.50 - przerwa
Godz.13.50-14.40 - szkolenie (rozmowa na żywo, współdzielenie ekranu, ćwiczenia)
Godz. 14.40 - 14:50 - POST TEST walidacja usługi
Godz. 14:50 - 15:00 - podsumowanie i zakończenie szkolenia

Inwestycja:

Szkolenie on-line

1890.00 zł netto (+23% VAT)

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

Cena zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu on-line,
- materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,

- renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej),
- konsultacje poszkoleniowe
- 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i on-line organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST.

Zgłoszenie:

Aby zgłosić chęć uczestnictwa w szkoleniu organizowanym przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST należy wypełnić formularz zgłoszenia, a następnie po jego uzupełnieniu odesłać faksem (61 666 15 66) lub mailem (biuro@iist.pl) albo wypełnić [formularz zgłoszenia online](#). Na podstawie przesłanych informacji skontaktujemy się z Państwem, aby potwierdzić Państwa uczestnictwo w wybranym wydarzeniu oraz przekazać pozostałe informacje organizacyjne.

Kontakt:

KONTAKT Z ORGANIZATOREM



Międzynarodowy Instytut
Szkoleń Specjalistycznych

Jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37

60-750 Poznań

tel.(61) 307 01 49

fax. (61) 666 15 66

e-mail biuro@iist.pl

www.iist.pl

Zachęcamy do współpracy z Międzynarodowym Instytutem Szkoleń Specjalistycznych IIST, ponieważ:

- dążymy do spełnienia wszystkich potrzeb naszych Klientów w zakresie najwyższych standardów szkoleniowych;
- oferujemy niedrogie i autorskie szkolenia, dostarczane przez profesjonalnych trenerów;
- realizujemy szkolenia w kameralnych grupach aby zagwarantować Państwu możliwość zdobycia cennej i praktycznej wiedzy na podstawie interesujących warsztatów i ćwiczeń;
- nieustannie ulepszamy sprawdzone metody dydaktyczne podnoszących jakość oferowanych usług;
- podczas szkoleń wprowadzamy motywującą atmosferę gwarantującą osiąganie wysokich wyników;
- uczestnikom naszych warsztatów i seminariów oferujemy profesjonalne doradztwo oraz bezpłatne konsultacje poszkoleniowe.



Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37, 60-750 Poznań

tel. 61/3070149 fax. 61/6661566

biuro@iist.pl, NIP 777-315-06-27

www.iist.pl

