



PROWADZENIE TRUDNYCH ROZMÓW Z PRACOWNIKAMI w kontekście przeciwdziałania mobbingowi i dyskryminacji

oferta szkolenia otwartego

Szkolenie przygotowuje do prowadzenia trudnych rozmów w sytuacjach związanych z mobbingiem i dyskryminacją. Uczestnicy poznają **psychologiczne, prawne i praktyczne fundamenty** tych rozmów, nauczą się rozpoznawać różne typy rozmówców oraz prowadzić rozmowy z osobami składającymi i przyjmującymi skargi. Szkolenie kończy się omówieniem dalszych kroków po przeprowadzonej rozmowie – zarówno formalnych, jak i organizacyjnych.

Moduły szkolenia:

1. **O czym rozmawiamy?** – kontekst prawny, psychologiczny i praktyczny;
2. **Z kim rozmawiamy?** – typologia rozmówców i przygotowanie do spotkania;
3. **Jak rozmawiamy?** – techniki komunikacji z osobami zaangażowanymi w zgłoszenie;
4. **Co się dzieje po rozmowie?** – dalsze działania, dokumentacja, bezpieczeństwo organizacji.



Standard Usług
Szkoleniowo-Rozwojowych



Prowadzący:
Maciej Macko

Liczebność grupy:
3 – 5 osób

Termin realizacji:
20.11.2025 r.

Czas trwania:
**1 dzień szkoleniowy
9:00-16:00**

Miejsce realizacji:
**ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań**

OPEN
Konsultacje i Szkolenia
Ul. Serbska 6a/1
61-696 Poznań

tel. 881 036 989

www.open-szkolenia.pl



PRZYGOTOWANIE:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mogła lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

PROFIL UCZESTNIKA:

Szkolenie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za reagowanie na sytuacje związane z mobbingiem i dyskryminacją w miejscu pracy, a także do wszystkich, którzy w swojej roli zawodowej mogą spotkać się z koniecznością prowadzenia trudnych rozmów w tym obszarze.

W szczególności zapraszamy:

- **menedżerów i liderów zespołów**, którzy odpowiadają za budowanie bezpiecznego środowiska pracy i wspieranie pracowników,
- **pracowników działów HR i kadr**, prowadzących postępowania wyjaśniające oraz przyjmujących skargi,
- **członków komisji antymobbingowych i antydyskryminacyjnych**, odpowiedzialnych za ocenę i analizę zgłoszeń,
- **osoby pełniące funkcje zaufane** (ombudsmanów, mediatorów, pełnomocników ds. równego traktowania),
- **specjalistów ds. BHP i compliance**, którzy wspierają organizacje w zakresie przestrzegania prawa i dobrych praktyk.

Szkolenie będzie wartościowe również dla każdej osoby, która chce poszerzyć kompetencje w zakresie prowadzenia wrażliwych rozmów i reagowania na trudne sytuacje interpersonalne w miejscu pracy.

SPOSÓB PRACY:

Szkolenie zostało zaprojektowane w taki sposób, aby aktywnie angażować uczestników i umożliwić im zdobywanie praktycznych umiejętności poprzez:

- ✓ **Case study** – pracujemy na przykładach rzeczywistych problemów, które ilustrują konkretne wyzwania i sposoby ich rozwiązywania.
- ✓ **Ćwiczenia symulacyjne** – uczestnicy mają możliwość praktycznego zastosowania wiedzy poprzez udział w ćwiczeniach, a po zakończeniu każdego ćwiczenia otrzymują szczegółową informację zwrotną.
- ✓ **Wymiana doświadczeń** – zachęcamy uczestników do dzielenia się swoimi obserwacjami i przykładami z pracy, a moderowane dyskusje grupowe pozwalają na wymianę dobrych praktyk.
- ✓ **Interaktywne mini-wykłady** – krótkie, angażujące prezentacje dostarczają niezbędnej wiedzy teoretycznej w przystępnej formie, stanowiąc bazę do dalszych ćwiczeń.

Dzięki tym metodom uczestnicy nie tylko zdobywają wiedzę, ale przede wszystkim samodzielnie budują zestaw **narzędzi i dobrych praktyk**, które będą mogli wykorzystać w codziennej pracy.

ZAWARTOŚĆ MERYTORYCZNA SZKOLENIA:

MODUŁ 1: CO JEST A CO NIE JEST MOBBINGIEM? O CZYM TAK NAPRAWDĘ ROZMAWIAMY PODCZAS TRUDNEJ ROZMOWY?

1. Rola przełożonych i fundamenty psychologiczne, wymagania prawne i wiedza chodnikowa – co bezsprzecznie musimy wiedzieć zanim zaczniemy działać

- Najczęstsze źródła trudnych rozmów: Czym naprawdę są zachowania antyspołeczne?
- Praktyczne zdefiniowanie i rozróżnienie pojęć w kontekście trudnych rozmów: mobbing, dyskryminacja, molestowanie (art. 18(3), art. 94(3) KP).
- Co wolno a czego nie wolno przełożonym - Czy każde zgłoszenie „mobbingu” jest zasadne? Rozróżnianie faktów i pomówień.
- Rola przełożonych i komisji wyjaśniającej – granice odpowiedzialności, zachowanie neutralności.
- Obowiązki pracodawcy i przełożonych wynikające z Kodeksu Pracy dziś i możliwe zmiany w obliczu planowanej nowelizacji.
- Najczęstsze błędy prawne i formalne przy prowadzeniu postępowań.
- Jak aktywnie zapobiegać mobbingowi.

MODUŁ 2: Z KIM ROZMAWIAMY PODCZAS TRUDNEJ ROZMOWY?

2. Typy rozmówców – co bezsprzecznie musimy wiedzieć zanim zaczniemy

- Główne typy rozmówców i możliwe trudności w rozmowie, które z tego wynikają.
- Analiza własnego stylu rozmowy.
- Zmiana stylu rozmowy i używanych technik w zależności od typu rozmówców.
- Dopasowanie technik do stylu rozmówców, aby osiągnąć cel rozmowy.

MODUŁ 3: JAK ROZMAWIAMY PODCZAS TRUDNEJ ROZMOWY?

3. Rozmowa z osobą składającą lub przyjmującą skargę – jak stworzyć przestrzeń do wyjaśnienia sytuacji

- Jak nie ulegać emocjom? Omówienie typowych reakcji w typowych sytuacjach zgłoszeń o mobbing: Do's & Don'ts
- Analiza własnego stylu rozmowy: mocne strony i elementy do rozwoju
- Opracowanie listy dobrych praktyk w reagowaniu na zgłoszenia mobbingu
- Struktura trudnej rozmowy – etapy i treść
- Jak zapowiedzieć rozmowę i utrzymać ramy formalne
- Tworzenie profesjonalnej atmosfery spotkania
- Jak nie wchodzić w rolę sędziego
- Co zrobić, jeśli rozmowa staje się konfrontacyjna
- Co jeśli obie strony mają częściową rację?
- Konflikt wartości, np. między lojalnością a prawdą
- Anonimowe skargi – jak je rozpatrywać



- Prowadzenie notatek ze spotkań
- Jak mówić i jak słuchać – podstawowe techniki niezbędne podczas trudnych rozmów , np.: Model STAR
- Reagowanie na wyzwania psychologiczne: zaprzeczanie, minimalizowanie, atakowanie, oskarżanie
- Język „ja” vs „ty”
- Fakty vs opinie
- Rozmowa o rezultatach vs rozmowa o działaniach
- Zbieranie faktów bez oceniania – różnica między słuchaniem a dochodzeniem
- Techniki ujawniania manipulacji
- Techniki deeskalacyjne
- Pytania dystansujące i komunikaty neutralne
- Reagowanie na zmianę tematu i odwracanie uwagi
- Parafrazowanie i pytania otwarte
- Technika "lustra" i pauzy
- Budowanie zaufania i poczucia bezpieczeństwa
- Jak reagować na płacz, agresję, zamknięcie się rozmówcy,
- Techniki odzwierciedlania i klaryfikowania emocji
- Rozpoznawanie emocji rozmówcy (np. lęk, złość, poczucie krzywdy)
- Rola milczenia i empatycznego słuchania
- Technika "jasne ramy – miękki ton"
- Techniki: „zdystansowane pytania”, „kotwiczenie faktów”, „bezpieczne powtórki”

Ćwiczenia praktyczne i case studies

MODUŁ 4: CO SIĘ DZIEJE PO TRUDNEJ ROZMOWIE?

4. Formalne wymagania po trudnej rozmowie

- Dokumentowanie rozmowy i komunikacja w organizacji
- Jak tworzyć bezpieczną i rzetelną notatkę służbową
- Co powinno znaleźć się w protokole, a co nie
- Oddzielenie cytatu od komentarza
- Techniki neutralnego języka w zapisie
- Jak i kiedy przekazywać informacje – komunikacja z HR, zarządem, pracownikiem

PODSUMOWANIE:



- **Wnioski ze szkolenia – mini „code of conduct”**
- Wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia
- W razie dodatkowych pytań po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników i udziela indywidualnych informacji zwrotnych

TERNER PROWDZĄCY:

Maciej Macko - trener, konsultant, ekspert w dziedzinie przeciwdziałania mobbingu i dyskryminacji w organizacji



Trener-praktyk z kilkunastoletnim doświadczeniem w świadczeniu usług rozwojowych – zarówno jako szkoleniowiec, niezależny konsultant, jak i menedżer zatrudniony w organizacji. Dzięki tak szerokiemu doświadczeniu doskonale rozumie zarówno typowe, jak i nietypowe wyzwania, z jakimi mierzą się współczesne organizacje w zakresie zarządzania kapitałem społecznym.

Specjalista w obszarze przeciwdziałania mobbingowi, z którym związany jest od 2002 roku. Pracował jako psycholog wspierający ofiary mobbingu w stowarzyszeniach antymobbinowych, a także jako doradca organizacji – pełniąc rolę zewnętrznego negocjatora i ombudsmana, pomagającego w tworzeniu i wdrażaniu polityki antymobbingowej.

Badacz z międzynarodowym doświadczeniem, odbył staż w renomowanej Bergen Bullying Research Group – jednej z najważniejszych grup badawczych na świecie zajmujących się tematyką przemocy psychicznej.

Jego dorobek został doceniony m.in. we wstępie do polskiego wydania książki *„Przemoc i mobbing w szkole, w domu i w miejscu pracy”* pod redakcją Monks i Coyne. Autor licznych publikacji naukowych oraz praktycznych artykułów dotyczących mobbingu i zachowań kontrproduktywnych w środowisku pracy.

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

Czas trwania szkolenia:	1 dzień szkoleniowy – 9:00-16:00
Liczebność grupy:	3 - 5 osób
Termin:	20.11.2025 r.
Miejsce:	Siedziba firmy OPEN, ul. Serbska 6a/1, 61-696 Poznań
Cena:	950 PLN +23% VAT
Wartość obejmuje:	• diagnozę potrzeb w formie ankiety online skierowanej do uczestników przed szkoleniem, • przeprowadzenie zajęć przez trenera z wieloletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały drukowane i elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • po zakończeniu szkolenia trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).
Płatność:	Fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy dzień po realizacji z terminem płatności 7 dni.

Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz- Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY (kliknij w ikonę poniżej):



CO NAS WYRÓŻNIA:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy to doświadczeni praktycy, którzy gwarantują najwyższy poziom merytoryczny i jakość prowadzonych zajęć.
- ✓ **Elastyczność programu** – treści szkoleniowe są dostosowywane do potrzeb uczestników na podstawie wypełnionych wcześniej ankiet, dzięki czemu szkolenie jest w pełni dopasowane do oczekiwań.
- ✓ **Kameralne grupy szkoleniowe** – pracujemy w małych grupach (3–5 osób), co umożliwia każdemu uczestnikowi aktywny udział w ćwiczeniach i otrzymanie indywidualnej informacji zwrotnej.
- ✓ **Praktyczny charakter szkolenia** – podczas warsztatów koncentrujemy się na ćwiczeniach i analizie realnych sytuacji zawodowych, co zapewnia natychmiastowe zastosowanie zdobytej wiedzy.
- ✓ **Wygodny dostęp do materiałów** – wszyscy uczestnicy otrzymują dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem naszej platformy online „Strefa Klienta OPEN”.
- ✓ **Dogodne warunki płatności** – fakturę za szkolenie wystawiamy w dniu realizacji z 7-dniowym terminem płatności.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma posiada certyfikat jakości Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych Polskiej Izby Firm Szkoleniowych SUS 2.0.
- ✓ **Doświadczenie firmy** – posiadamy bogate doświadczenie w realizacji projektów szkoleniowych dla różnych organizacji, od MŚP po międzynarodowe korporacje. Poniżej przedstawiamy wybranych stałych Klientów.



PEŁNA OFERTA NASZEJ FIRMY:



PROJEKTY ROZWOJOWE



DZIAŁANIA WSPIERAJĄCE ROZWÓJ
I FUNKCJONOWANIE ORGANIZACJI



BADANIA, DIAGNOSTYKA, AUDYTY



COACHING I KONSULTACJE



WARSZTATY DLA ZESPOŁÓW



SZKOLENIA ZAMKNIĘTE



WELLBEING



DZIAŁANIA ONLINE