

Architekt Odporności: Neuroprzywództwo i Inteligencja Adaptacyjna w Środowisku GBS/SSC/CoE

(warsztat dostępny w języku polskim i angielskim) [English version below](#) ↓

Jak wprowadzać zmiany i zwiększać wydajność zespołu w świecie ciągłej transformacji?

Prowadząca:

Alicja Dworowska | Executive Resilience HeartMath® Coach | Neuroleadership Trainer | Ex-CFO EMEA | ACMA, CGMA

Dlaczego to szkolenie jest kluczowe?

W środowisku GBS/SSC/CoE (Global Business Services / Shared Service Centre / Centre of Excellence) ciągłe zmiany (AI, tranzycje, transformacje, reorganizacje) stają się w dzisiejszych czasach standardem operacyjnym centrów usług wspólnych. Ludzki mózg interpretuje procesy zmian podobnie do bólu fizycznego oraz zagrożenia statusu, pewności i autonomii decyzyjnej, co automatycznie aktywuje w mózgu tryb przetrwania (**3F: Fight, Flight, Freeze**).

Liderzy pracujący w nieustannym tzw. „cyfrowym szumie” często mierzą się z paraliżem decyzyjnym oraz izolacją, co wpływa na relacje z przełożonymi i z zespołem. Ten praktyczny warsztat osadzony w realiach środowiska GBS/SSC/CoE daje liderom **praktyczne narzędzia oparte na neuronauce**, aby skutecznie przetłumaczyć siebie i zespół z trybu walki czy zamrożenia na tryb zaangażowania, tworzenia i innowacji.

Co zyskają uczestnicy? (Efekt warsztatu)

Udział w programie to dla lidera GBS/SSC/CoE przejście od reaktywnego „gaszenia pożarów” do strategicznego projektowania odporności zespołu. Po warsztacie każdy uczestnik wyjdzie z konkretnym efektem w pięciu kluczowych obszarach:

1. **Neurobiologiczna jasność decyzyjna:** Zamiast działać pod wpływem „reaktywności emocjonalnej”, liderzy zyskują narzędzia do natychmiastowej regulacji układu nerwowego (w oparciu o metodę HeartMath®). Oznacza to zachowanie zimnej krwi i profesjonalnego sceptycyzmu nawet w 8. godzinie trudnego audytu czy podczas eskalacji na wysokim szczeblu.
2. **Odzyskanie „skradzionego” czasu (Deep Work):** Uczestnicy nauczą się, jak drastycznie zredukować koszt przetwarzania uwagi w cyfrowym szumie. Dzięki technikom pracy głębokiej zespoły realizują procesy nie tylko szybciej, ale przede wszystkim dokładniej, eliminując błędy wynikające z przebodźcowania.
3. **Kultura rozwiązań zamiast kultury winy:** Dzięki wdrożeniu modelu „Uczeń vs Sędzia” liderzy trwale rozbijają silosy komunikacyjne. Zamieniają defensywny feedback na konstruktywny feedforward, co sprawia, że energia zespołu

przestaje być tracona na szukanie winnych, a zostaje przekierowana na innowacje i optymalizację procesów.

4. **Wzrost reputacji GBS/SSC/CoE jako Partnera Biznesowego:** Liderzy przestają być „niewidzialni”. Dzięki koncepcji *Square Squad* i rytuałom takim jak *Remarkable Wednesday*, budują autorytet oparty na faktach i strategicznej autoprezentacji. GBS w oczach globalnych struktur przestaje być tylko centrum kosztów, a staje się kluczowym partnerem strategicznym.
5. **Stabilizacja i lojalność zespołu:** Rozumiejąc neurobiologię bezpieczeństwa psychologicznego, lider staje się „punktem stabilności” w niestabilnym systemie. Efektem jest zespół odporny na wypalenie, silniej zaangażowany i lojalny, co realnie redukuje jeden z największych kosztów w GBS czyli rotację pracowników.

Dlaczego to działa?

Ten warsztat to coś więcej niż standardowe szkolenie z przywództwa. Program warsztatu został tak zaprojektowany, aby precyzyjnie zaadresować realne punkty bólu liderów GBS i dostarczyć im praktyczny „**przyborek ratunkowy**”. Są to techniki, które lider otwiera w 3 minuty między jednym a drugim spotkaniem na Teams, by natychmiast odzyskać wpływ na wynik, relacje i własną energię.

PROGRAM WARSZTATU:

DZIEŃ 1: Architektura osobistej odporności (JA)

- **Mózg w trybie GBS/SSC/CoE:** Neurobiologia oporu. Dlaczego stare metody zarządzania nie działają w świecie VUCA/BANI.
- **Koła Troski i Wpływu:** Strategiczne zarządzanie uwagą – gdzie tracimy energię, a gdzie mamy realną sprawczość.
- **HeartMath® i neurofizjologia odporności w praktyce:** Nauka koherencji serca jako fundamentu jasności myślenia pod presją.
- **Neurohigiena uwagi:** Zarządzanie energią w cyfrowym szumie. Projektowanie "Godzin Głębokiej Pracy" i ochrona zasobów poznawczych.
- **System 4 Domen Odporności:** Audyt energii fizycznej, mentalnej, emocjonalnej i duchowej. Budowa Dashboardu Mikronawyków.

DZIEŃ 2: Przywództwo Połączone i Komunikacja (ZESPÓŁ & SYSTEM)

- **Góra Lodowa Lidera:** Przejście od reaktywnego zarządzania ("Knower") do przywództwa opartego na ciekawości ("Learner").
- **Neurokomunikacja (Model 4xZ):** Jak wyjść z pętli oskarżeń w trudnych rozmowach o SLA. Praktyka komunikatu "Ja" vs "Ty".
- **Model Uczeń vs Sędzia:** Transformacja kultury obwiniania w kulturę rozwiązań.

- **Lider jako Tłumacz Sensu:** Technika Feedforward (Goldsmith) oraz budowanie poczucia wpływu (Agency) w rozproszonych strukturach.
- **Strategic Presence:** Mapowanie sieci wsparcia (Personal Board of Directors) i budowanie profesjonalnej reputacji (Remarkable Wednesday).

FORMA WARSZTATU


Metodyka: Interaktywny warsztat transformacyjny zaprojektowany specjalnie dla liderów pracujących w warunkach wysokiej odpowiedzialności i presji. Program oparty jest na praktykach odważnego przywództwa, mierzalnych dowodach z obszaru neuronauki i psychofizjologii stresu.

Narzędzia: Wspólna praktyka koherencji HeartMath®, facylitacja procesów grupowych (wymiana doświadczeń wewnątrz sektora GBS/SSC/CoE) oraz Indywidualna Karta Wdrożenia (plan działań „na poniedziałek”).

Język: Polski lub angielski (pełna terminologia biznesowa).

Dostępne warianty czasowe:

- **Wariant 1 dzień (6–7h):** Intensywny „zastrzyk” wiedzy i narzędzi. Skupienie na neurobiologii stresu, kołach wpływu oraz nauce bazowej techniki koherencji HeartMath®. Idealny jako impuls do zmiany dla zapracowanych zespołów.
- **Wariant 2 dni (Flagowy):** Pełny proces transformacyjny. Rozszerzona wersja o pogłębioną odporność emocjonalną i naukę zaawansowanej samoregulacji. Program wzbogacony o moduły komunikacyjne (model Uczeń vs Sędzia, przyjmowanie krytyki, trudne rozmowy z interesariuszami) oraz dodatkowe praktyki stabilizujące układ nerwowy w sytuacjach kryzysowych.

O prowadzącej:  **Alicja Dworowska** – ekspertka wspierająca liderów i zespoły w budowaniu odporności, spokoju poznawczego oraz wysokiej jakości komunikacji. Jako była CFO na region EMEA, posiadająca wieloletnie doświadczenie w pracy w centrach usług wspólnych (COE) amerykańskich korporacji, doskonale zna specyfikę oraz wyzwania sektora GBS. Rozumie nie tylko operacyjną stronę biznesu, ale także realny finansowy koszt stresu w organizacji.

Dziś łączy praktykę przywództwa z neuronauką oraz certyfikowaną metodą HeartMath®, pomagając liderom odzyskiwać dostęp do ich najcenniejszych zasobów: jasności umysłu, intuicji i odporności decyzyjnej w warunkach wysokiej presji. Jest aktywnym członkinią międzynarodowych struktur finansowych (ACMA, CGMA), co pozwala jej łączyć język twardych danych z nowoczesnym podejściem do neuroprzywództwa.

The Resilient Architect

Neuroleadership and Adaptive Intelligence in the GBS/SSC/CoE Environment

(workshop available in Polish / English)

How to drive change and increase team performance in a world of continuous transformation?

Trainer:

Alicja Dworowska | Executive Resilience HeartMath® Coach | Neuroleadership Trainer | Ex-CFO EMEA | ACMA, CGMA

Why is this training critical?

In the **GBS/SSC/CoE** (Global Business Services / Shared Service Centre / Centre of Excellence) environment, continuous changes (AI, transitions, transformations, reorganizations) have become the operational standard. The human brain interprets change processes similarly to physical pain and threats to status, certainty, and decision-making autonomy, which automatically activates "survival mode" (**3F: Fight, Flight, Freeze**).

Leaders operating in constant "digital noise" often face decision paralysis and isolation, which impacts their relationships with both superiors and teams. This practical workshop, set in the realities of the GBS/SSC/CoE environment, provides leaders with neuroscience-based tools to effectively shift themselves and their teams from a state of fight or freeze to a mode of engagement, creation, and innovation.

Key Takeaways (Workshop Impact)

Participation in this program allows a GBS/SSC/CoE leader to transition from reactive "firefighting" to strategic resilience design. After the workshop, every participant will achieve specific results in five key areas:

1. **Neurobiological Decision Clarity:** Instead of acting under "emotional reactivity," leaders gain tools for immediate nervous system regulation (based on the HeartMath® method). This means maintaining composure and professional scepticism even during the 8th hour of a difficult audit or a high-level escalation.
2. **Reclaiming "Stolen" Time (Deep Work):** Participants will learn how to drastically reduce the cost of context-switching in digital noise. Through Deep Work techniques, teams complete processes not only faster but, above all, more accurately, eliminating errors caused by sensory overload.
3. **Solution Culture vs. Blame Culture:** By implementing the "Learner vs. Judger" model, leaders permanently break down communication silos. They replace defensive feedback with constructive *feedforward*, ensuring team energy is redirected from finding culprits to innovation and process optimization.

4. **Elevating GBS/SSC/CoE as a Business Partner:** Leaders stop being "invisible." Through the Square Squad concept and rituals like Remarkable Wednesday, they build authority based on facts and strategic self-presentation. GBS transitions from a "cost center" to a key strategic partner in the eyes of global structures.
5. **Team Stability and Loyalty:** By understanding the neurobiology of psychological safety, the leader becomes a "point of stability" in an unstable system. The result is a team resilient to burnout, more engaged, and loyal, which significantly reduces one of the biggest costs in GBS – employee attrition.

Why it works?

This workshop is more than just standard leadership training. The program has been specifically designed to address the real pain points of GBS leaders and provide them with a practical "rescue toolkit." These are techniques a leader can activate in just 3 minutes between Teams meetings to immediately regain influence over results, relationships, and their own energy.

WORKSHOP PROGRAM:

DAY 1: Personal Resilience Architecture (SELF)

- **The GBS/SSC/CoE Brain:** Neurobiology of resistance. Why old management methods fail in a VUCA/BANI world.
- **Circles of Concern and Influence:** Strategic attention management – identifying where we lose energy versus where we have real agency.
- **HeartMath® and the Neurophysiology of Resilience:** Learning heart coherence as the foundation for mental clarity under pressure.
- **Neuro-hygiene of Attention:** Energy management in digital noise. Designing "Deep Work" hours and protecting cognitive resources.
- **The 4 Domains of Resilience System:** An audit of physical, mental, emotional, and spiritual energy. Building a Micro-habit Dashboard.


DAY 2: Connected Leadership and Communication (TEAM & SYSTEM)

- **The Leader's Iceberg:** Transitioning from reactive management ("Knower") to curiosity-based leadership ("Learner").
- **Neuro-communication (4xS Model):** How to exit the blame loop in difficult SLA conversations. Practicing "I" vs. "You" messaging.
- **Learner vs. Judger Model:** Transforming a culture of blame into a culture of solutions.

- **Leader as a Sense-Maker:** Feedforward techniques (Goldsmith) and building Agency within matrix structures.
- **Strategic Presence:** Mapping support networks (Personal Board of Directors) and building professional reputation (Remarkable Wednesday).

WORKSHOP FORMAT

- **Methodology:** An interactive transformational workshop designed specifically for leaders working under high responsibility and pressure. Based on Dare to Lead practices, measurable neuroscience evidence, and the psychophysiology of stress.
- **Tools:** HeartMath® coherence practice, group facilitation (GBS/SSC/CoE cross-sector experience exchange), and an Individual Implementation Card ("Monday Action Plan").
- **Language:** Polish or English (full business terminology).
- **Available Formats:**
 - **1-Day Variant (6–7h):** An intensive "injection" of knowledge and tools. Focused on neurobiology of stress, circles of influence, and basic HeartMath® coherence.
 - **2-Day Variant (Flagship):** A full transformational process. Extended version including emotional resilience and advanced self-regulation. Enriched with communication modules (Learner vs. Judger, handling criticism, stakeholder management).

About the Trainer:  **Alicja Dworowska** – An expert supporting leaders and teams in building resilience, cognitive calm, and high-quality communication. As a former EMEA CFO with years of experience in Centers of Excellence (COE) for American corporations, she perfectly understands the specific challenges of the GBS sector. She understands not only the operational side of the business but also the real financial cost of stress in an organization.

Today, she combines leadership practice with neuroscience and the certified HeartMath® method, helping leaders regain access to their most valuable assets: clarity of mind, intuition, and decision resilience under high pressure. She is an active member of international finance structures (ACMA, CGMA), allowing her to bridge the language of hard data with a modern approach to Neuroleadership.