



Komunikacja która buduje odpowiedzialność, czyli Feedback, trudne rozmowy, konflikty i zespoły globalne

Numer usługi 2026/10/07/215197/3862962

3 500,00 PLN brutto
 3 500,00 PLN netto
 250,00 PLN brutto/h
 250,00 PLN netto/h
 181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

XPERTEO SPÓŁKA Z
 OGRANICZONĄ
 ODPOWIEDZIALNOŚ
 CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 14:00 h
- 📅 23.11.2026 do 24.11.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do managerów, liderów zespołów, kierowników oraz liderów technicznych i ekspertów w środowiskach lokalnych i rozproszonych/globalnych. Dedykowane osobom zmagającym się z trudnościami w prowadzeniu korygujących rozmów, unikaniem odpowiedzialności i oporem w zespole, konfliktami merytorycznymi i relacyjnymi oraz wyzwaniem komunikacji międzykulturowej i zdalnej w różnych strefach czasowych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	12
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie przygotowuje uczestnika do prowadzenia trudnych i korygujących rozmów z pracownikami, reagowania na opór i brak odpowiedzialności, mediowania konfliktów w zespole oraz skutecznego zarządzania komunikacją i egzekwowania ustaleń w zespołach rozproszonych i międzykulturowych bez eskalacji emocji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Komunikuje się jasno i konkretnie, odróżnia fakty od opinii. Zna struktury udzielania feedbacku (SBI, FUKO) oraz prowadzenia rozmów korygujących o błędzie czy braku odpowiedzialności. Rozumie mechanizmy powstawania i mediacji konfliktów oraz zasady zarządzania komunikacją międzykulturową i globalną w zespołach rozproszonych.	Uczestnik charakteryzuje różnice między faktami a opiniami, opisuje elementy modeli SBI i FUKO, przedstawia etapy rozmowy korygującej oraz zasady mediacji i komunikacji w zespołach międzykulturowych.	Test teoretyczny
Umie opracować checklistę trudnej rozmowy, zastosować modele SBI i FUKO, przeprowadzić rozmowę korygującą, sporządzić mapę konfliktu i interesów stron, przygotować checklistę mediacji oraz opracować zasady współpracy i komunikacji dla zespołu globalnego.	Uczestnik poprawia niejasne komunikaty managerskie, przeprowadza symulację rozmowy korygującej z osobą niedowożącą zadań, wykonuje ćwiczenie mediacji konfliktu oraz analizuje i rozwiązuje problem komunikacyjny w zespole międzykulturowym.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie 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

DZIEŃ 1

Moduł I: Jasna komunikacja lidera (cz. 1)

- Komunikacja do zespołu, pracownika, przełożonego i współpracujących managerów.

- Jak mówić jasno, krótko i konkretnie.
- Aktywne słuchanie i zadawanie trafnych pytań.
- Oddzielanie faktów, opinii, interpretacji i emocji.
- Komunikowanie decyzji oraz ich uzasadnienia.

Moduł II: Jasna komunikacja lidera (cz. 2)

- Potwierdzanie ustaleń i odpowiedzialności.
- Komunikacja pisemna w Teams, e-mailu i dokumentacji.
- Model „clarify – confirm – document”.
- Ćwiczenie: poprawa niejasnych komunikatów i poleceń managerskich.

Moduł III: Feedback i rozmowy korygujące (cz. 1)

- Feedback pozytywny, rozwojowy i korygujący.
- Modele SBI i FUKO.
- Jak mówić o zachowaniu bez atakowania człowieka.
- Jak łączyć szacunek ze stanowczością.
- Rozmowa o błędzie, opóźnieniu i braku odpowiedzialności.

Moduł IV: Feedback i rozmowy korygujące (cz. 2)

- Jak reagować na wymówki, zaprzeczanie i przrzucanie winy.
- Ustalanie oczekiwań, konsekwencji i dalszego wsparcia.
- Dokumentowanie ustaleń.
- Ćwiczenie: symulacja rozmowy z osobą, która nie zrealizowała uzgodnionego zadania.

Moduł V: Konflikty i trudne zachowania (cz. 1)

- Najczęstsze źródła konfliktów w IT.
- Konflikt merytoryczny, relacyjny i konflikt interesów.
- Jak rozpoznawać napięcie na wczesnym etapie.
- Mapa stanowisk i rzeczywistych interesów stron.
- Mediacja pomiędzy pracownikami.

DZIEŃ 2

Moduł VI: Konflikty i trudne zachowania (cz. 2)

- Rozmowa z trudnym ekspertem.
- Reagowanie na pasywną agresję, opór i podważanie decyzji.
- Budowanie kultury otwartego rozwiązywania problemów.
- Ćwiczenie: mediacja konfliktu pomiędzy dwoma członkami zespołu lub zespołami.

Moduł VII: Komunikacja w zespołach globalnych (cz. 1)

- Różnice w bezpośredniości, hierarchii, podejściu do konfliktu i podejmowaniu decyzji.
- Komunikacja wysoko- i niskokontekstowa.
- Jak nie mylić zgody z rzeczywistym zobowiązaniem.
- Jak prowadzić spotkania, aby każdy miał możliwość zabrania głosu.
- Strefy czasowe, lokalne święta i dostępność.

Moduł VIII: Komunikacja w zespołach globalnych (cz. 2)

- Jak egzekwować ustalenia w środowisku międzykulturowym.
- Jak budować wspólną tożsamość zespołu rozproszonego.
- Jak unikać stereotypów bez ignorowania różnic.
- Ćwiczenie: analiza nieporozumienia w globalnym zespole i przygotowanie nowego sposobu komunikacji.

Moduł IX: Walidacja efektów uczenia się

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Moduł I: Jasna komunikacja lidera cz1	Zajęcia	Marcin Piątkowski	23-11-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 15 -	Przerwa	-	23-11-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 15 Moduł II: Jasna komunikacja lidera cz. 2	Zajęcia	Marcin Piątkowski	23-11-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 15 -	Przerwa	-	23-11-2026	12:15	12:45	00:30
5 z 15 Moduł III: Feedback i rozmowy korygujące cz. 1	Zajęcia	Marcin Piątkowski	23-11-2026	12:45	14:15	01:30
6 z 15 -	Przerwa	-	23-11-2026	14:15	14:30	00:15
7 z 15 Moduł IV: Feedback i rozmowy korygujące cz. 2	Zajęcia	Marcin Piątkowski	23-11-2026	14:30	15:00	00:30
8 z 15 -	Przerwa	-	23-11-2026	15:00	15:15	00:15
9 z 15 Moduł V: Konflikty i trudne zachowania cz. 1	Zajęcia	Marcin Piątkowski	23-11-2026	15:15	16:45	01:30
10 z 15 Moduł VI: Konflikty i trudne zachowania cz. 2	Zajęcia	Marcin Piątkowski	24-11-2026	09:00	10:30	01:30
11 z 15 -	Przerwa	-	24-11-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 15 Moduł VII: Komunikacja w zespołach globalnych cz. 1	Zajęcia	Marcin Piątkowski	24-11-2026	10:45	12:15	01:30
13 z 15 -	Przerwa	-	24-11-2026	12:15	13:00	00:45
14 z 15 Moduł VIII: Komunikacja w zespołach globalnych cz. 2	Zajęcia	Marcin Piątkowski	24-11-2026	13:00	14:30	01:30
15 z 15 -	Walidacja	-	24-11-2026	14:30	15:15	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	14:00
w tym suma godzin zajęć	11:00
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	02:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	15:30

Cennik

Cennik

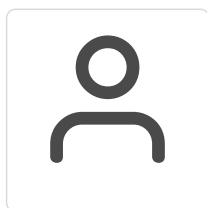
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 500,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	250,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	14:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Piątkowski

Doświadczony lider, wykładowca akademicki oraz certyfikowany trener z ponad 20-letnim międzynarodowym stażem w zarządzaniu operacjami IT oraz strukturami Global Business Services (GBS) i SSC. Specjalizuje się w budowaniu i prowadzeniu zespołów w rozproszonych środowiskach globalnych (m.in. Polska, USA, Meksyk, Indie, Chiny, Filipiny).

Jako mentor wspiera kadrę menedżerską w nawigowaniu po różnicach kulturowych, budowaniu autorytetu w zespołach rozproszonych oraz zarządzaniu zmianą (w tym transformacjach i procesach carve-out). W pracy trenerskiej łączy kompetencje procesowe z empatycznym przywództwem, ucząc wykorzystania AI, automatyzacji i analityki do optymalizacji procesów zarządczych.

Jest wykładowcą na Uniwersytecie Morskim w Gdyni (Executive Offshore Wind MBA), Uniwersytecie Ekonomicznym w Krakowie (profil GBS) oraz w programie Clark MBA. Jako certyfikowany trener ITIL i Lean Management prowadzi warsztaty oraz występuje jako ekspert z obszaru przywództwa i ITSM.

Ukończył studia Executive MBA w Krakowskiej Szkole Biznesu, studia podyplomowe w Akademii Leona Koźmińskiego oraz Informatykę i Ekonometrię na UE w Katowicach. Posiada certyfikacje ITIL Expert v3 / Managing Professional v4 (oraz standard ITIL v5), SIAM Professional, COBIT, Prince2, Agile, Lean Six Sigma (Green Belt) i Kaizen.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje prezentację szkoleniową w formacie PDF, autorskie ćwiczenia i arkusze pracy (m.in. checklistę trudnej rozmowy, formularze przygotowania i strukturę rozmowy korygującej, modele SBI i FUKO, mapę konfliktu i interesów stron, checklistę mediacji, szablon podsumowania ustaleń oraz kartę współpracy zespołu globalnego), a także imienny certyfikat ukończenia szkolenia z wyszczególnionymi efektami uczenia się.

Warunki techniczne

Platforma i komunikator: MS Teams. Wymagania sprzętowe: komputer lub urządzenie mobilne wyposażone w sprawną kamerę oraz mikrofon (rekomendowany zestaw słuchawkowy). Wymagania dotyczące łącza: stabilne połączenie internetowe o minimalnej prędkości pobierania/wysyłania 2 Mb/s (zalecane 5 Mb/s). Niezbędne oprogramowanie: przeglądarka internetowa (np. Chrome, Edge) lub zainstalowana aplikacja MS Teams oraz pakiet MS Office lub czytnik plików PDF.

Kontakt



MICHAŁ GRABOWY

E-mail grabowym94@gmail.com

Telefon (+48) 690 468 037