



Konsultacje społeczne w samorządzie – od planowania do dialogu w sytuacji konfliktu

szkolenie online

Termin szkolenia: 28 września 2026 r., godz. 9.00 - 13.00

Koszt uczestnictwa: 390 zł / os. netto

Zgłoszenie: [Formularz zgłoszeniowy znajduje się na końcu dokumentu](#)

INFORMACJE ORGANIZACYJNE:

- zajęcia prowadzone on-line, za pomocą specjalnej platformy internetowej, umożliwiającej komunikację pomiędzy wykładowcą a uczestnikami, pozwalającej także na zadawanie pytań wykładowcy w formie chatu,
- uczestnicy przed szkoleniem otrzymają na wskazane w karcie zgłoszeniowej adresy e-mail zaproszenia wraz z linkami do wirtualnego pokoju, w którym będą mogli wziąć udział w szkoleniu,
- platforma szkoleniowa na której odbywają się zajęcia jest dostępna przez przeglądarkę internetową w dowolnym komputerze lub przez aplikację w smartfonie.

Szkolenie przygotowuje pracowników samorządowych do zaplanowania, zakomunikowania i przeprowadzenia konsultacji społecznych. Szczególny nacisk zostanie położony na praktyczne narzędzia angażowania mieszkańców oraz prowadzenie konsultacji dotyczących trudnych i konfliktowych spraw.

WYKŁADOWCA: **dr Aneta Kowalewska** – ekspertka samorządowa, dyrektor Biura Związku Gmin Wiejskich RP, zastępca burmistrza Wyszkowa 2014-2024, doktor nauk społecznych specjalizująca się w samorządności, specjalistka PR i marki osobistej, doradczyni samorządowa i polityczna, mentorka, trenerka umiejętności społecznych, mediatorka. Absolwentka SLP.

PROGRAM SZKOLENIA

1. Konsultacje społeczne – po co i dla kogo?

- konsultacje jako narzędzie dialogu, a nie jedynie formalny obowiązek;
- cele konsultacji i określenie realnego zakresu wpływu mieszkańców;
- konsultacje, informowanie, badanie opinii i współdecydowanie – najważniejsze różnice;
- najczęstsze błędy, które prowadzą do rozczarowania i utraty zaufania;
- jak jasno powiedzieć mieszkańcom, co podlega konsultacjom, a co zostało już przesądzone.



2. Planowanie procesu konsultacyjnego

- diagnoza problemu i otoczenia społecznego;
- identyfikacja interesariuszy: mieszkańcy, organizacje, przedsiębiorcy, grupy nieformalne i lokalni liderzy;
- rozpoznanie grup szczególnie zainteresowanych, pomijanych lub przeciwnych zmianie;
- wybór terminu, miejsca, harmonogramu i odpowiedzialnego zespołu;
- określenie ryzyk oraz możliwych źródeł konfliktu;
- przygotowanie prostego planu konsultacji.

Ćwiczenie: opracowanie mapy interesariuszy i planu konsultacji wybranego przedsięwzięcia.

3. Dobór metod konsultacji

- spotkania otwarte, warsztaty, ankiety, wywiady, spacerzy badawcze i punkty konsultacyjne;
- konsultacje internetowe i formy hybrydowe;
- jak dobrać metodę do tematu, skali projektu i grupy mieszkańców;
- sposoby docierania do osób, które zwykle nie uczestniczą w konsultacjach;
- jak zadawać pytania, aby uzyskać wartościowe odpowiedzi;
- kiedy jedno spotkanie nie wystarczy.

4. Komunikacja przed konsultacjami i w ich trakcie

- tworzenie prostego i zrozumiałego komunikatu;
- jak wyjaśniać skomplikowane decyzje bez urzędniczego języka;
- komunikowanie celu, zasad i granic konsultacji;
- dobór kanałów komunikacji do różnych grup mieszkańców;
- współpraca z mediami lokalnymi i komunikacja w mediach społecznościowych;
- reagowanie na plotki, dezinformację i emocjonalne komentarze;
- jak nie obiecać mieszkańcom więcej, niż samorząd może zrealizować.

Ćwiczenie: przygotowanie zaproszenia i głównego komunikatu dotyczącego konsultacji.

5. Prowadzenie spotkania konsultacyjnego

- rola prowadzącego i podział zadań w zespole;
- ustalenie zasad rozmowy;
- otwarcie spotkania i przedstawienie tematu;
- aktywne słuchanie, parafraza i zadawanie pytań;
- dbanie o równy udział uczestników;
- reagowanie na długie wypowiedzi, przerywanie i próby zdominowania dyskusji;
- dokumentowanie uwag, wniosków i rozbieżności;
- zamknięcie spotkania oraz przedstawienie dalszych kroków.

Symulacja: fragment spotkania konsultacyjnego z udziałem mieszkańców.



6. Konsultacje trudne i konfliktowe

- jak rozpoznać konflikt, zanim dojdzie do otwartej eskalacji;
- odróżnianie stanowisk od rzeczywistych potrzeb i obaw mieszkańców;
- praca z gniewem, lękiem, poczuciem krzywdy i brakiem zaufania;
- reagowanie na zarzuty, ataki osobiste i agresywny sposób wypowiedzi;
- prowadzenie rozmowy z grupą zdecydowanie przeciwną inwestycji lub zmianie;
- jak rozmawiać, gdy część decyzji została już podjęta;
- neutralność prowadzącego i znaczenie bezstronnej moderacji;
- sytuacje, w których warto skorzystać z mediatora lub zewnętrznego moderatora;
- zasady bezpieczeństwa podczas spotkań o wysokim poziomie napięcia.

Ćwiczenie: praca z przypadkiem konfliktu dotyczącego np. zamknięcia szkoły, lokalizacji inwestycji, podwyżki opłat lub zmiany organizacji ruchu.

7. Podsumowanie konsultacji i informacja zwrotna

- opracowanie i porządkowanie zgłoszonych uwag;
- przygotowanie czytelnego raportu;
- wyjaśnianie, które postulaty zostały uwzględnione, a które odrzucone;
- komunikowanie decyzji, która nie spełnia oczekiwań części mieszkańców;
- ocena skuteczności procesu;
- odbudowanie relacji po trudnych konsultacjach;
- najważniejsze standardy wiarygodnego dialogu z mieszkańcami.

Efekty szkolenia

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili:

- zaplanować cały proces konsultacji społecznych;
- rozpoznać interesariuszy i potencjalne źródła konfliktu;
- dobrać metody konsultacji do tematu i grup uczestników;
- przygotować jasną komunikację skierowaną do mieszkańców;
- poprowadzić otwarte spotkanie konsultacyjne;
- reagować na silne emocje, sprzeciw i próby zakłócania rozmowy;
- podsumować wyniki i przekazać mieszkańcom rzetelną informację zwrotną.

Ośrodek Wspierania Administracji Lokalnej

OWAL S.C 16-002 Dobrzyniewo Duże ul. Klubowa 2

NIP: 966-209-15-26 Regon: 200837306

tel. 5 700 82 700 fax 22 350 77 47 www.owal.edu.pl biuro@owal.edu.pl



OWAL
E D U . P L

KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

Koszt uczestnictwa w szkoleniu: **390 zł netto / os.**

(Zwolnione z VAT w przypadku, gdy udział w szkoleniu jest finansowany ze środków publicznych zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. ze zmianami)
Cena zawiera: materiały szkoleniowe i certyfikat w formie elektronicznej.

Rezygnacji można dokonać mailem, lub telefonicznie na 2 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia. W przypadku rezygnacji ze zgłoszonego uczestnictwa po tym terminie ośrodek może obciążyć instytucje delegujące kosztami ww. szkolenia.

Pełne dane do faktury w KSeF

Nabywca

Adres:

.....**NIP**.....

Odbiorca (Opcjonalnie)

Adres.....

.....**NIP**.....

Dodatkowe uwagi:

Wypełnioną kartę proszę
przesłać mailem na adres:

biuro@owal.edu.pl

lub faxem na numer:

22 350 77 47

lub **85 87 42 196**

Informacje: **570 082 700**

Iwona Grabska

Zgłaszamy udział następujących osób w szkoleniu:

Imię i nazwisko	adres e-mail (oddzielny dla każdego uczestnika)	tel. kontaktowy (kontakt na wypadek zmian)

kierownik jednostki zgłaszającej uczestników

UWAGA! Oświadczenie na potrzeby zwolnienia z podatku VAT w celu wystawienia faktury (podpisz TYLKO jeśli szkolenie jest finansowane ze środków publicznych)

Oświadczam, że szkolenie dla wyżej wymienionych pracowników ma charakter usługi kształcenia zawodowego/przekwalifikowania zawodowego oraz że jest finansowane ze środków publicznych
(zaznacz właściwe):

- ☐ 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. z 2018 r. poz. 2174 z późn. zm.) lub
- ☐ w co najmniej 70% - zgodnie z treścią par. 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 2015 r., poz. 736).

Pieczęć i podpis osoby upoważnionej do zaciągania zobowiązań w imieniu zgłaszającego



Informacje organizacyjne

Należność za uczestnictwo w szkoleniu płatna na konto: ING 66 1050 1823 1000 0092 1943 0437 na podstawie otrzymanej faktury. Prosimy o niedokonywanie przedpłat należności za szkolenie, nie mamy zwyczaju naliczania odsetek od niewielkich opóźnień w płatnościach. W szczególnych przypadkach konieczności przedpłaty prosimy kontaktować się z biurem przy składaniu zgłoszenia.

UWAGA:

W przypadku braku potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia (telefonicznie bądź mailowo na adres podany w karcie zgłoszenia) na 2 dni przed szkoleniem prosimy o kontakt na numer **570 082 700** celem upewnienia się, że zgłoszenie dotarło.

Informacja dotycząca ochrony danych osobowych zgodna z unijnymi przepisami dotyczącymi przetwarzania danych osobowych (Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 – tzw. RODO).

- ✓ Informujemy, że administratorem powyższych danych osobowych jest spółka OWAL s.c.
- ✓ Dane osobowe zostały przekazane dobrowolnie i będą przetwarzane wyłącznie w celu przesłania zainteresowanemu informacji o usłudze.
- ✓ Twoje dane osobowe nie będą udostępniane odbiorcom danych. Jako osoba, której dane dotyczą masz prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania.
- ✓ Masz prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie, przy czym cofnięcie zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed cofnięciem zgody.
- ✓ Dane osobowe będą przetwarzane aż do ewentualnego wycofania przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych.
- ✓ Podanie danych jest dobrowolne, ale konieczne w celu prowadzenia marketingu.
- ✓ Masz prawo dostępu do Twoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych oraz prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.

Oświadczenia dotyczące ochrony danych osobowych

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z art. 6 ust. 1 RODO. Zostałem/zostałam poinformowany/a, że wyrażenie zgody jest dobrowolne oraz że mam prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie, a wycofanie zgody nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na jej podstawie przed jej wycofaniem.

podpis składającego oświadczenie

Wyrażam zgodę na otrzymywanie od OWAL s.c. informacji handlowej za pomocą środków komunikacji elektronicznej, w szczególności poczty elektronicznej, zgodnie z ustawą o świadczeniu usług drogą elektroniczną z dnia 18 lipca 2002 roku (Dz.U. z 2002 roku, Nr 144, poz. 1204 ze zm).

podpis składającego oświadczenie