

Między krytyką a hejtem. Jak chronić pracowników i wizerunek urzędu – szkolenie on-line

Praktyczne szkolenie dla pracowników samorządowych, kadry kierowniczej, rzeczników prasowych oraz osób prowadzących profile urzędu w mediach społecznościowych.

Data szkolenia:	27.10.2026
Godziny szkolenia:	9.00 – 12.30
Przebieg szkolenia:	8.00 – 9.00 – logowanie do platformy i sprawdzanie ustawień 9.00 – 12.30 – szkolenie
Termin nadsyłania zgłoszeń:	23.10.2026

Cena szkolenia: 380 zł netto / os.

Formularz zgłoszeniowy znajduje się na końcu dokumentu!

Cel szkolenia:

Uczestnicy nauczą się:

- odróżniać uzasadnioną krytykę od hejtu, znieważenia, groźby i nękania;
- odpowiadać na trudne komentarze spokojnie, rzeczowo i bez eskalowania konfliktu;
- prowadzić moderację profili urzędu według jasnych zasad;
- reagować na ataki wymierzone w urząd i konkretnych pracowników;
- dokumentować szczególnie niebezpieczne zachowania;
- chronić własne emocje i odporność psychiczną;
- budować spójny system reagowania na hejt w całej instytucji.

Adresaci szkolenia:

Praktyczne szkolenie dla pracowników samorządowych, kadry kierowniczej, rzeczników prasowych oraz osób prowadzących profile urzędu w mediach społecznościowych.

Informacje o prowadzącym: 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. Krytyka, konflikt czy hejt?

- Specyfika krytyki kierowanej wobec urzędu i jego pracowników.
- Gdzie kończy się prawo mieszkańca do wyrażania opinii?
- Krytyka merytoryczna, komentarz emocjonalny, prowokacja, dezinformacja i hejt.
- Jak rozpoznać wypowiedź, która wymaga reakcji?
- Dlaczego nie każdy negatywny komentarz jest hejtem?

Ćwiczenie: klasyfikowanie autentycznych przykładów komentarzy mieszkańców.

2. Dlaczego mieszkańcy atakują urząd?

- Poczucie bezsilności, brak informacji i niezrozumienie procedur.
- Emocje związane z decyzjami administracyjnymi.
- Personalizacja konfliktu – kiedy pracownik staje się „twarzą problemu”.
- Mechanizmy działania mediów społecznościowych.
- Jak nie przenosić agresji mieszkańca na siebie?

3. Jak odpowiadać na krytykę i hejt?

- Zasada: emocje przyjmujemy, fakty porządkujemy, granice wyznaczamy.
- Kiedy odpowiadać publicznie, a kiedy przenieść rozmowę do kontaktu bezpośredniego?
- Jak prostować nieprawdziwe informacje?
- Jak reagować na zaczepki, ironię i prowokacje?
- Czego urząd nie powinien pisać nawet pod wpływem silnych emocji?
- Język, który uspokaja, a nie zaośnia sytuację.

Warsztat: przygotowanie odpowiedzi na trudne komentarze i zarzuty.

4. Moderacja profili urzędu

- Jasny regulamin komentowania.
- Kiedy odpowiadać, ukrywać, usuwać lub zgłaszać komentarz?
- Blokowanie użytkowników – kiedy jest uzasadnione?
- Jak zachować równowagę między ochroną debaty a ochroną pracowników?
- Zasada jednej, spójnej odpowiedzi urzędu.
- Jak postępować, gdy kryzys przenosi się do lokalnych grup internetowych?

5. Hejt skierowany przeciwko pracownikowi

- Ataki personalne, wyśmiewanie wyglądu, kompetencji i życia prywatnego.
- Publikowanie danych lub wizerunku pracownika.
- Pomówienia, uporczywe nękanie i groźby.
- Dokumentowanie wpisów: zrzuty ekranu, linki, daty i dane profilu.
- Ścieżka zgłaszania zdarzenia przełożonemu.
- Kiedy potrzebne jest wsparcie prawne lub zawiadomienie odpowiednich służb?
- Rola pracodawcy w ochronie pracownika.

Ćwiczenie: opracowanie wewnętrznej procedury reagowania.

6. Odporność psychiczna w kontakcie z hejtem

- Dlaczego negatywny komentarz zostaje z nami dłużej niż dziesięć pozytywnych?

- Jak oddzielić rolę zawodową od własnej wartości?
- Techniki obniżania napięcia „tu i teraz”.
- Jak nie odpowiadać pod wpływem złości?
- Wsparcie zespołu po szczególnie trudnej sytuacji.
- Kiedy pracownik powinien czasowo wycofać się z kontaktu z odbiorcami?

Efekty szkolenia

Po szkoleniu uczestnicy będą potrafili szybciej ocenić sytuację, dobrać właściwą reakcję i nie angażować się w niepotrzebne spory. Urząd zyska podstawę do stworzenia jednolitego standardu moderacji oraz systemu ochrony pracowników przed hejtem i agresją.

Szkolenie on-line

- ✓ zajęcia prowadzone on-line, za pomocą specjalnej platformy internetowej, umożliwiającej komunikację pomiędzy wykładowcą a uczestnikami, pozwalającej także na zadawanie pytań wykładowcy w formie chatu;
- ✓ do obsługi platformy polecamy przeglądarkę internetową Google Chrome;
- ✓ 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 - **prosimy o podawanie własnych adresów e-mail i numeru telefonu na wypadek problemów technicznych**;
- ✓ platforma szkoleniowa na której odbywają się zajęcia jest dostępna przez przeglądarkę internetową w dowolnym komputerze lub przez aplikację w smartfonie;
- ✓ każdy uczestnik po szkoleniu otrzyma **materiały oraz certyfikat w formacie pdf na e-mail**;
- ✓ **OWAL s.c. i trenerzy nie wyrażają zgody na jakąkolwiek formę utrwalania, powielania, udostępniania lub nagrywania przebiegu szkolenia oraz materiałów szkoleniowych. Treść szkolenia i materiały szkoleniowe objęte są prawami autorskimi.**

KARTA ZGŁOSZENIA UCZESTNICTWA W SZKOLENIU

Koszt uczestnictwa w szkoleniu: **380 zł netto / os.**

Rezygnacji można dokonać mailem na 3 dni roboczych przed planowanym terminem szkolenia. W przypadku rezygnacji ze zgłoszonego uczestnictwa po tym terminie ośrodek może obciążyć instytucję delegującą kosztami ww. szkolenia.

Dane do faktury	
Nabywca	Wypełnioną kartę proszę przesać najpóźniej na 2 dni przed szkoleniem faxem na nr: 22 350 77 47 lub 85 87 42 196 lub mailem na adres: biuro@owal.edu.pl Informacje: 5 700 82 700 Agnieszka Złotorzyńska agnieszka@owal.edu.pl tel. 691 768 360
Adres:	
.....NIP.....	
Odbiorca (opcjonalnie).....	
Adres	
.....NIP.....	

Zgłaszamy udział następujących osób w szkoleniu:

Imię i nazwisko	adres e-mail	tel. kontaktowy (kontakt na wypadek zmian i problemów technicznych)

kierownik jednostki zgłaszającej uczestników

Oświadczenie na potrzeby zwolnienia z podatku VAT

Proszę podpisać TYLKO gdy szkolenie jest finansowane ze środków publicznych – za błędnie podpisane oświadczenie ponoszą Państwo odpowiedzialność przed Urzędem Skarbowym.

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

- ☐ 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).

* Odpowiednie zaznaczyć

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 **5 700 82 700** 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 w celach marketingowych 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