



Kryzys w gminie. Jak informować mieszkańców, kiedy liczy się czas? Komunikacja w kryzysie.

szkolenie online

Termin szkolenia: 4 listopada 2026 r. godz. 9.00 - 12.30

Koszt uczestnictwa: 380 zł / os. netto

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

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.

Cel szkolenia

Awaria wody, podtopienie, pożar czy długotrwała przerwa w dostawie prądu mogą w krótkim czasie zmienić codzienne życie mieszkańców. Gmina musi być również przygotowana do komunikowania zagrożeń związanych z sytuacją bezpieczeństwa za polską granicą. W każdym z tych przypadków ludzie potrzebują informacji, którym mogą zaufać, oraz jasnych wskazówek, co powinni zrobić.

Spokojna, regularna i dobrze zorganizowana komunikacja pomaga chronić mieszkańców. Ogranicza niepewność, ułatwia współpracę ze służbami i wzmacnia odporność lokalnej wspólnoty na kolejne kryzysy.

Założenia szkolenia

Szkolenie ma formę praktycznego warsztatu opartego na sytuacjach, z którymi może zetknąć się gmina. Uczestnicy przygotowują komunikaty, planują ich publikację i ćwiczą podejmowanie decyzji przy niepełnych informacjach oraz pod presją czasu.

Szczególną uwagę poświęcamy odporności na kryzysy: przygotowaniu procedur i kanałów kontaktu wcześniej, budowaniu zaufania mieszkańców oraz utrzymaniu sprawnego przepływu informacji nawet wtedy, gdy sytuacja trwa wiele dni lub zakłócone są zwykłe sposoby komunikacji.



Adresaci

Wójtowie, burmistrzowie, prezydenci miast i ich zastępcy, sekretarze, rzecznicy prasowi, pracownicy odpowiedzialni za komunikację i zarządzanie kryzysowe, kierownicy jednostek organizacyjnych oraz osoby mające bezpośredni kontakt z mieszkańcami.

Formuła: stacjonarnie lub on-line, szkolenia otwarte i zamknięte

Program szkolenia

1. Kryzys zaczyna się przed pierwszym komunikatem

- o Jak przygotować gminę do informowania mieszkańców, zanim wystąpi zagrożenie?
- o Mapa zagrożeń, odbiorców, kanałów komunikacji i osób odpowiedzialnych.
- o Budowanie zaufania do oficjalnych źródeł informacji w zwykłym czasie.

2. Jeden obraz sytuacji, jasny podział ról

- o Obieg informacji między kierownictwem urzędu, jednostkami gminnymi, służbami i innymi właściwymi instytucjami.
- o Weryfikowanie informacji oraz uzgadnianie zaleceń dla mieszkańców.
- o Kto zatwierdza komunikat, kto go publikuje i kto odpowiada na pytania?

3. Pierwszy komunikat: co mieszkańcy muszą wiedzieć teraz?

- o Co się wydarzyło, kogo dotyczy zagrożenie i co należy zrobić.
- o Jak oddzielić potwierdzone fakty od kwestii, które są jeszcze sprawdzane.
- o Jak zapowiedzieć kolejną aktualizację, nie obiecując więcej, niż urząd może zapewnić.

4. Jak informować bez wzbudzania paniki

- o Prosty język, spokojny ton i konkretne instrukcje.
- o Jak nie bagatelizować zagrożenia ani go nie wyolbrzymiać.
- o Jak reagować na emocje mieszkańców, plotki i niepotwierdzone wiadomości.

5. Komunikacja zarządzana w czasie

- o Plan pierwszych godzin oraz kolejnych dni kryzysu.
- o Regularne aktualizacje, również wtedy, gdy nie ma jeszcze nowych rozstrzygnięć.
- o Zmiana zaleceń, prostowanie błędów i jasne odwołanie wcześniejszych komunikatów.
- o Jak utrzymać spójność informacji publikowanych różnymi kanałami.

6. Gdy zwykle kanały nie wystarczają

- o Jak dotrzeć do osób starszych, osób z niepełnosprawnościami i mieszkańców bez dostępu do internetu.
- o Komunikacja przy zakłóceniach prądu, telefonii lub internetu.
- o Współpraca z sołtysami, szkołami, placówkami opieki i lokalnymi organizacjami.

7. Zagrożenia związane z wojną za granicą

- o Jak komunikować lokalne skutki sytuacji bezpieczeństwa: napływ osób potrzebujących pomocy, zakłócenia usług czy podwyższoną gotowość służb.
- o Jak przekazywać mieszkańcom oficjalne ostrzeżenia i zalecenia bez tworzenia własnych, niepotwierdzonych scenariuszy zagrożenia.

Kryzys w gminie. Jak informować mieszkańców, kiedy liczy się czas?

Komunikacja w kryzysie. – 4 listopada 2026 r.



- Jak reagować na dezinformację, fałszywe alarmy i treści wywołujące strach.
- Jak mówić o przygotowaniu i bezpiecznych zachowaniach aby wzmacniać sprawczość mieszkańców, a nie poczucie bezradności.

2. Ćwiczenie: kryzys rozwija się w czasie

- Uczestnicy pracują na scenariuszu, w którym pojawiają się nowe informacje, pytania mieszkańców i sprzeczne doniesienia.
- Przygotowują pierwszy komunikat, kolejne aktualizacje oraz krótką wypowiedź dla mediów.
- Po ćwiczeniu tworzą roboczy schemat komunikacji kryzysowej do wykorzystania we własnej gminie.

Efekt szkolenia: uczestnicy wiedzą, jak przygotować gminę do komunikowania zagrożeń i jak prowadzić mieszkańców przez zmieniającą się sytuację — od pierwszej informacji po zakończenie kryzysu.

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.

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: **380 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