

MANIPULACJA W MEDIACH I INTERNECIE, CZYLI JAK REAGOWAĆ NA ATAŁ W SIECI, PLOTKĘ I HEJT

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

- W obliczu dynamicznego rozwoju mediów społecznościowych, komunikacja na linii urząd-mieszkaniec staje się coraz większym wyzwaniem. Urzędnicy i pracownicy samorządowi codziennie mierzą się nie tylko z merytoryczną krytyką, ale także z dezinformacją, emocjonalnymi atakami czy celową manipulacją.
- Zapraszamy na szkolenia, podczas którego w przedstawimy w praktyczny sposób wiedzę i narzędzia, które pozwolą Państwu zespołowi skutecznie zarządzać kryzysami informacyjnymi, pisać zrozumiałym językiem urzędowym oraz chronić własne zdrowie psychiczne przed skutkami hejtu. Podczas spotkania uczestnicy poznają skuteczne sposoby rozpoznawania hejtu, prowokacji, dezinformacji i krytyki, a także nauczą się reagować na trudne komentarze w sposób spokojny, rzeczowy i profesjonalny. Szkolenie koncentruje się na realnych sytuacjach pojawiających się w mediach społecznościowych oraz lokalnych grupach internetowych.

W programie znajdują się m.in. zagadnienia dotyczące tworzenia jasnych komunikatów dla mieszkańców, reagowania na plotki i fałszywe informacje, ograniczania eskalacji konfliktów online oraz budowania spójnej komunikacji urzędu w sytuacjach kryzysowych. Uczestnicy przećwiczą również praktyczne scenariusze reakcji, przygotują przykładowe odpowiedzi i poznają narzędzia wspierające codzienną pracę w komunikacji publicznej.

CELE I KORZYŚCI / UDZIAŁ W ZAJĘCIACH POMOŻE SKUTECZNIE:

- **Rozpoznawać hejt, krytykę, trolling i manipulację**, odróżniać realne pytanie mieszkańca od prowokacji, agresywnego komentarza, lokalnej plotki lub celowej manipulacji.
- **Diagnozować poziom ryzyka komunikacyjnego**, ocenić, czy dana sytuacja wymaga krótkiej odpowiedzi, szerszego komunikatu, reakcji wewnętrznej, eskalacji do przełożonych albo moderacji komentarzy.
- **Reagować na trudne komentarze mieszkańców**, przygotujemy Cię do tworzenia odpowiedzi, które są rzeczowe, spokojne, zrozumiałe.
- **Tworzyć jasne komunikaty urzędowe**, przekładać język formalny na prostą, ludzką i zrozumiałą komunikację, bez utraty powagi instytucji publicznej.
- **Ograniczać eskalację konfliktów online**, pokażemy, jak reagować, aby uspokajać emocje, prostować fakty i nie wciągać urzędu w niepotrzebne przepychanki.
- **Przygotowywać odpowiedzi na plotki i fałszywe informacje**, prostować nieprawdziwe informacje krążące w lokalnych grupach, komentarzach lub mediach lokalnych.
- **Budować spójną komunikację urzędu**, uporządkować sposób współpracy między wydziałami, osobami decyzyjnymi i pracownikami odpowiedzialnymi za kontakt z mieszkańcami.
- **Tworzyć podstawowe procedury reagowania kryzysowego**, wspólnie wypracujemy elementy praktycznej „apteczki komunikacyjnej JST”: schematy odpowiedzi, ścieżkę eskalacji, listę tematów ryzyka i zasady reagowania.
- **Chronić dobrostan psychiczny pracowników**, wzmocnią odporność psychiczną osób, które mają kontakt z agresją słowną, presją mieszkańców i trudnymi emocjami w sieci.

- **Wzmacniać zaufanie mieszkańców do JST**, nauczymy się komunikować w sposób, który pokazuje urząd jako instytucję dostępną, spokojną, kompetentną i odpowiedzialną.

PROGRAM:

1. Wprowadzenie do tematu hejtu, plotki i manipulacji w JST:

- Specyfika komunikacji samorządowej w środowisku lokalnym.
- Najczęstsze źródła napięć między urzędem a mieszkańcami.
- Różnica między krytyką, niezadowoleniem, hejtem, trollingiem i manipulacją.
- Rola mediów społecznościowych w eskalowaniu lokalnych konfliktów.
- Wpływ plotek i niepełnych informacji na zaufanie do urzędu.

2. Mechanizmy powstawania dezinformacji i lokalnych kryzysów:

- Jak powstaje i rozprzestrzenia się plotka w społeczności lokalnej.
- Tematy szczególnie podatne na eskalację: remonty, odpady, opłaty, inwestycje, szkoły, transport, wydarzenia publiczne.
- Bańki informacyjne i lokalne grupy internetowe.
- Mechanizmy polaryzacji i wzmacniania negatywnych emocji.
- Słowa, komunikaty i decyzje, które mogą nieświadomie podgrzewać konflikt.

3. Psychologia hejtu i emocji mieszkańców:

- Dlaczego mieszkańcy reagują emocjonalnie na decyzje urzędu.
- Mechanizm rozhamowania online, czyli dlaczego ludzie w Internecie piszą ostrzej niż mówią twarzą w twarz.
- Typy trudnych nadawców: mieszkaniac z realnym problemem, osoba sfrustrowana, krytyk, prowokator, troll, hejter.
- Jak odróżniać emocjonalną reakcję od celowego ataku.
- Jak nie brać komentarzy osobiście i zachować profesjonalny dystans.

4. Zasady reagowania na trudne komentarze i zarzuty:

- Kiedy odpowiadać publicznie, kiedy prywatnie, a kiedy nie wzmacniać prowokacji.
- Jak tworzyć spokojne, rzeczowe i zrozumiałe odpowiedzi.
- Jak odpowiadać na krytykę bez tonu defensywnego.
- Jak prostować nieprawdziwe informacje bez eskalowania konfliktu.
- Jak zamykać dyskusję, gdy rozmowa przestaje być merytoryczna.
- Jak zachować ton instytucji publicznej, ale nie brzmieć jak paragraf ubrany w garnitur.

5. Prosty język w komunikacji z mieszkańcami:

- Jak przekładać język urzędowy na język zrozumiały dla odbiorcy.
- Jak pisać komunikaty o trudnych sprawach: jasno, konkretnie i spokojnie.
- Jak unikać sformułowań, które mogą zostać odebrane jako chłodne, aroganckie lub wymijające.
- Jak wyjaśniać decyzje urzędu bez nadmiernego formalizmu.
- Jak budować komunikaty, które porządkują fakty i obniżają napięcie.

6. Komunikacja kryzysowa w JST:

- Czym różni się trudny komentarz od sytuacji kryzysowej.
- Jak oceniać poziom ryzyka komunikacyjnego.
- Jak reagować na falę komentarzy, lokalną plotkę lub jednostronny przekaz medialny.
- Jak przygotować komunikat porządkujący fakty.
- Jak współpracować z mediami lokalnymi w sytuacji napięcia.
- Jak zapobiegać efektowi Streisand, czyli sytuacji, w której reakcja urzędu niechcący zwiększa zasięg problemu.

7. Procedury reagowania i „apteczka komunikacyjna” JST:

- Zasady monitorowania komentarzy i lokalnych dyskusji.
- Ścieżka decyzyjna: kto analizuje sytuację, kto przygotowuje odpowiedź, kto ją zatwierdza i kto publikuje.

- Lista tematów wysokiego ryzyka dla danej jednostki.
- Podstawowe schematy odpowiedzi na powtarzające się sytuacje.
- Zasady moderacji komentarzy.
- Współpraca między wydziałami, jednostkami organizacyjnymi i osobami decyzyjnymi.
- Spójność komunikacji urzędu w sytuacjach trudnych.

8. Odporność psychiczna pracowników JST:

- Wpływ hejtu i agresji słownej na pracowników urzędu.
- Jak zachować dystans wobec ataków personalnych i komentarzy emocjonalnych.
- Jak oddzielać rolę zawodową od osobistego odbioru krytyki.
- Jak stawiać granice w komunikacji z mieszkańcami.
- Jak ograniczać przeciążenie informacyjne i emocjonalne.
- Jak dbać o higienę cyfrową w pracy związanej z mediami społecznościowymi.

9. Podsumowanie i wdrożenie po szkoleniu:

- Najważniejsze zasady reagowania na hejt, plotkę i manipulację.
- Wnioski dla codziennej pracy urzędu.
- Elementy, które warto wdrożyć w komunikacji JST po szkoleniu.
- Rekomendacje dotyczące dalszego porządkowania procedur komunikacyjnych.
- Omówienie dobrych praktyk, które pomagają budować zaufanie mieszkańców.

ADRESACI:

- Pracownicy obsługi mieszkańców,
- Dyrektorzy i pracownicy jednostek organizacyjnych samorządu (domów kultury, bibliotek, ośrodków pomocy społecznej, szkół, zakładów komunalnych, centrów usług wspólnych, jednostek sportu i rekreacji),
- Pracownicy biur komunikacji, promocji i informacji publicznej, osoby prowadzące media społecznościowe JST,
- Wójtowie, burmistrzowie, prezydenci, starostowie, członkowie zarządów, radni oraz osoby występujące publicznie w imieniu samorządu,
- Rzecznicy prasowi JST,
- Kierownicy wydziałów i osoby zarządzające zespołami, Sekretarze gmin, miast i powiatów,
- Osoby odpowiedzialne za konsultacje społeczne i partycypację,
- Pracownicy działów kryzysowych, bezpieczeństwa i zarządzania kryzysowego.

PROWADZĄCY:

Trener z 16-letnim doświadczeniem w pracy szkoleniowej, coachingowej i mentorskiej. Ekspert w obszarze komunikacji, mechanizmów wpływu społecznego oraz świadomego odbioru przekazów medialnych. Dyrektor Wykonawczy Maxwell Leadership, certyfikowany trener, mówca i coach The John Maxwell Team. Dydaktyk Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi, autor programów szkoleniowych i publikacji z zakresu komunikacji, przywództwa i rozwoju kompetencji społecznych. Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z komunikacją interpersonalną, rozpoznawaniem mechanizmów perswazji i manipulacji, budowaniem odporności na wpływ oraz świadomym analizowaniem przekazów medialnych i internetowych. W pracy szkoleniowej wykorzystuje wiedzę z zakresu NLP, Transforming Communication oraz praktyczne case study, pokazując uczestnikom, jak rozpoznawać techniki wpływu, dezinformację i manipulację w mediach społecznościowych oraz przestrzeni internetowej. Współpracuje z administracją publiczną, uczelniami i firmami, prowadząc warsztaty oparte na praktycznych przykładach i aktualnych wyzwaniach komunikacyjnych. Stawia na wiedzę, którą można od razu wykorzystać w codziennej pracy i świadomym korzystaniu z informacji.

Manipulacja w mediach i internecie, czyli jak reagować na atak w sieci, plotkę i hejt



Szkolenie będziemy realizowali w formie **webinarium online**.



19 października 2026 r.

Szkolenie w godzinach 9:00 – 13:30



Cena: 479 PLN netto/os. Przy zgłoszeniu do 5 października 2026 r. cena wynosi 439 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia.

DANE DO KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze;
ul. Jelinka 6, 01 646 Warszawa
tel. 698 343 042;
szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy

NIP Nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP Odbiorcy

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK ☐

NIE ☐

Faktura zostanie wystawiona jako faktura ustrukturyzowana w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).

Uwagi:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora www.frdl.mazowsze.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przysyłać do 15 października 2026 r. na szkolenia@frdl.org.pl

UWAGA! Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. **Płatność należy uregulować przelewem na podstawie faktury w KSeF.**

Podpis osoby upoważnionej _____