Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej
im. Jerzego Regulskiego

SZKOLENIE ONLINE
9 grudnia 2026 r.

KRYTYKA, HEJT I KRYZYS W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH JAK SKUTECZNIE REAGOWAĆ, MODEROWAĆ DYSKUSJE I CHRONIĆ WIARYGODNOŚĆ INSTYTUCJI PUBLICZNEJ?

WAŻNE INFORMACJE:

- Proponowane szkolenie koncentruje się na praktycznych sposobach radzenia sobie z krytyką, hejtem i sytuacjami kryzysowymi w mediach społecznościowych instytucji publicznych. Uczestnicy poznają zasady reagowania na negatywne komentarze, prowadzenia trudnych dyskusji oraz moderowania treści na Facebooku i Instagramie.
- Podczas szkolenia omówione zostaną również sposoby rozpoznawania sytuacji, które mogą przerodzić się w kryzys wizerunkowy, zasady przygotowywania komunikatów kryzysowych oraz najczęstsze błędy, których warto unikać.
  Szkolenie ma charakter praktyczny. Analiza przykładów, wspólne opracowywanie odpowiedzi na trudne komentarze oraz ćwiczenia oparte na realistycznych sytuacjach pozwolą uczestnikom przećwiczyć właściwe sposoby reagowania i podejmowania decyzji w codziennej komunikacji instytucji.

CELE I KORZYŚCI:

- Celem szkolenia jest przygotowanie pracowników instytucji publicznych do skutecznego reagowania na krytykę, negatywne komentarze, hejt i sytuacje kryzysowe w mediach społecznościowych.
- Uczestnicy poznają zasady prowadzenia trudnych rozmów z odbiorcami, moderowania dyskusji oraz przygotowywania odpowiedzi i komunikatów w sytuacjach wymagających szybkiej reakcji.
- Po szkoleniu będą potrafili rozpoznawać różne rodzaje negatywnych komentarzy, dobierać sposób reagowania do sytuacji, unikać błędów komunikacyjnych i współpracować z osobami odpowiedzialnymi za podejmowanie decyzji w instytucji.
- Uczestnicy otrzymają materiał szkoleniowy: „Trudny komentarz? Sprawdź, jak zareagować!” – praktyczny niezbędnik administratora profilu instytucji publicznej.

PROGRAM:

1. Krytyka, hejt czy początek kryzysu? Jak rozpoznawać trudne sytuacje w mediach społecznościowych
   - Czym różni się uzasadniona krytyka, skarga, prowokacja, hejt i dezinformacja?
   - Jak rozpoznać komentarz, na który warto odpowiedzieć, a kiedy lepiej nie wdawać się w dyskusję?
   - Jakie sytuacje mogą przerodzić się w kryzys wizerunkowy instytucji?
   - Dlaczego nie każda fala negatywnych komentarzy oznacza kryzys?
   - Jak rozpoznawać pierwsze sygnały narastającego problemu?
   - Najczęstsze błędy instytucji w reagowaniu na krytykę.
   - Ćwiczenie.
2. Jak odpowiadać na trudne komentarze i nie zaostrzać konfliktu
   - Kiedy odpowiadać publicznie, kiedy zaprosić do kontaktu prywatnego, a kiedy nie odpowiadać?
   - Jak reagować na zarzuty, emocjonalne wypowiedzi i niesprawiedliwe oceny?
   - Jak formułować odpowiedzi spokojne, rzeczowe i profesjonalne, bez urzędowego dystansu?
   - Jak przyznać się do błędu i przeprosić, gdy instytucja rzeczywiście popełniła błąd?
   - Jak odpowiadać, gdy nie znamy jeszcze wszystkich faktów?
   - Jak reagować na powtarzające się pytania, oskarżenia i nieprawdziwe informacje?
   - Jak zakończyć dyskusję, która przestaje być konstruktywna?
   - Ćwiczenie.

3. Moderowanie dyskusji i ochrona profilu instytucji
    - Gdzie przebiega granica między moderacją a usuwaniem niewygodnej krytyki?
    - Kiedy ukryć lub usunąć komentarz, ograniczyć użytkownika albo zgłosić treść?
    - Jak reagować na wulgaryzmy, obrażanie pracowników, spam i uporczywe prowokacje?
    - Jak przygotować proste zasady moderacji profilu instytucji?
    - Jakie narzędzia moderowania komentarzy oferują Facebook i Instagram?
    - Jak dokumentować agresywne komentarze, groźby i inne poważne incydenty?
    - Kiedy sprawę przekazać przełożonemu, rzecznikowi prasowemu lub odpowiednim służbom?
    - Pokaz praktyczny.
4. Kryzys w mediach społecznościowych – jak działać krok po kroku
    - Kiedy negatywna sytuacja wymaga uruchomienia działań kryzysowych?
    - Pierwsze działania: ustalenie faktów, ocena sytuacji i poinformowanie odpowiednich osób.
    - Kto powinien decydować o treści i publikacji komunikatu kryzysowego?
    - Jak przygotować pierwszą odpowiedź, gdy nie mamy jeszcze wszystkich informacji?
    - Jak formułować komunikaty kryzysowe i aktualizować je wraz z rozwojem sytuacji?
    - Jak zachować spójność komunikacji na Facebooku, Instagramie, stronie www i w kontaktach z mediami?
    - Jak reagować na plotki, nieprawdziwe informacje i publikacje podsycające konflikt?
    - Jak odbudowywać zaufanie i wyciągać wnioski po zakończeniu kryzysu?
    - Ćwiczenie końcowe.

ADRESACI:

Pracownicy odpowiedzialni za promocję, komunikację społeczną i kontakty z mieszkańcami w administracji publicznej, rzecznicy prasowi oraz administratorzy profili w mediach społecznościowych, w szczególności urzędach miast i gmin, starostwach powiatowych, urzędach marszałkowskich oraz samorządowych jednostkach organizacyjnych, takich jak ośrodki kultury, sportu i rekreacji, biblioteki oraz inne instytucje publiczne, np. uczelnie.

PROWADZĄCA:

absolwentka Międzynarodowej Wyższej Szkoły Nauk Politycznych przy Uniwersytecie Śląskim oraz podyplomowej Szkoły Marketingu i Zarządzania. Doświadczenie zawodowe zdobywała również w międzynarodowych korporacjach, pracując w obszarze marketingu, promocji i reklamy. Doradza w zakresie marketingu online, mediów społecznościowych oraz spójnej komunikacji marki w różnych kanałach. Przygotowuje strategie marketingowe i komunikacyjne, tworzy koncepcje działań online oraz treści do mediów społecznościowych, stron internetowych i innych kanałów komunikacji. Od 2016 roku prowadzi szkolenia i warsztaty dla firm oraz instytucji publicznych. Specjalizuje się m.in. w social mediach, tworzeniu treści, storytellingu, content marketingu, wykorzystaniu Canva oraz narzędzi AI w marketingu i komunikacji. Prowadzi szkolenia dotyczące m.in. Facebooka, Instagrama, TikToka, LinkedIna i YouTube, a także praktycznego tworzenia grafik, krótkich materiałów wideo (rolki) i komunikacji dopasowanej do odbiorców. Jest także autorką artykułów i treści na strony internetowe oraz prelegentką podczas wydarzeń skierowanych do przedsiębiorców. Przeprowadziła szkolenia zamknięte m.in. dla Wojsk Obrony Terytorialnej, Politechniki Śląskiej, Urzędu Marszałkowskiego Województwa Opolskiego, Starostwa Powiatowego w Drawsku Pomorskim, Uniwersytetu Zielonogórskiego, Muzeum Gdańska, Uniwersytetu Medycznego w Łodzi, Narodowego Centrum Kultury, Stowarzyszenia Kin Studyjnych, Uniwersytetu Przyrodniczego w Poznaniu, Wojskowej Akademii Technicznej w Warszawie, Lotniczej Akademii Wojskowej w Dęblinie oraz Powiatowego Urzędu Pracy w Radomiu, Urzędu Marszałkowskiego Województwa Świętokrzyskiego.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

KRYTYKA, HEJT I KRYZYS W MEDIACH SPOŁECZNOŚCIOWYCH
Jak skutecznie reagować, moderować dyskusje i chronić wiarygodność instytucji publicznej?

	Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium online**.
9 grudnia 2026 r.	**Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**
	Cena: 479 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do **26 listopada 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 online z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.
DANE DO KONTAKTU:	Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego, Centrum Mazowsze; ul. Jelinka 6, 01-646 Warszawa; tel. 732 983 894; szkolenia@frdl.org.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

(dane do faktury)
Nazwa i adres nabywcy
NIP Nabywcy

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 należy przesyłać do 5 grudnia 2026 r.

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 _____