



Do: Kancelaria Główna | DW: Kierownika Jednostki

Szanowni Państwo,

w imieniu **Centrum Szkoleniowego Administracja Publiczna** oraz p. Anny Magdaleny Kiluk zapraszam na:

## **SZKOLENIE ONLINE**

### **„Jak skutecznie rozmawiać z pracownikami podczas wdrażania EZD - od oporu do zaangażowania”**

**Prowadzenie: Anna Magdalena Kiluk\***

**11 sierpnia 2026 roku (wtorek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**

***\*Anna Magdalena Kiluk** - trenerka i konsultantka wdrożeń EOD/EZD; od ponad trzech dekad łączy praktyczną znajomość procesów kancelaryjnych i IT z doświadczeniem we wdrażaniu nowych technologii w środowiskach urzędowych; z powodzeniem prowadziła projekty dotyczące elektronicznego obiegu dokumentów, archiwizacji i bezpieczeństwa informacji; jako audytor i koordynator wdrożeń EZD zna realia pracy instytucji publicznych „od środka” - wie, z czym mierzą się pracownicy i potrafi przekładać język przepisów na język zrozumiały i możliwy do zastosowania w praktyce.*

**Skuteczne wdrożenie EZD w jednostce publicznej jest nie tylko przedsięwzięciem organizacyjnym, lecz także procesem obarczonym istotnymi ryzykami prawnymi i praktycznymi. W praktyce koordynatorzy wdrożeń mierzą się z oporem, który nie wynika ze złej woli, lecz z obaw, niepewności i utrwalonych nawyków zawodowych. Umiejętność właściwego reagowania na te zjawiska ma bezpośredni wpływ na trwałość wdrożenia EZD.**

**Szkolenie obejmuje zagadnienia** psychologii zmiany w kontekście cyfryzacji administracji oraz praktyczne metody prowadzenia rozmów w sytuacjach oporu wobec EZD. **Omawiane są typowe postawy pracowników**, sposoby ich rozpoznawania oraz narzędzia komunikacji pozwalające ograniczyć napięcia i nieporozumienia. **Program uwzględnia konkretne modele** reakcji, pracę z emocjami oraz techniki budowania zaangażowania zespołu.

**Szkolenie skierowane jest do** sekretarzy jednostek, kierowników działów i kancelarii, koordynatorów EZD i EOD, archiwistów, audytorów wewnętrznych oraz osób odpowiedzialnych za jakość i ciągłość działania.

Szkolenie odbędzie się 11 sierpnia 2026 roku (wtorek) na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE.

**Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty** na konto organizatora **oraz przesłanie zgłoszenia** na e-mail: [szkolenia@administracjapubliczna.pl](mailto:szkolenia@administracjapubliczna.pl) lub numer faksu: 71 798 48 48 albo wypełnienie formularza na stronie: [szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/JSR](http://szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/JSR)

W razie wątpliwości pozostajemy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu: 71 798 48 40.

Z poważaniem,

**Arkadiusz Karasek**

- **Szkolenie w czasie rzeczywistym**  
- nie jest to uprzednio nagrany materiał
- **6 godzin wraz z przerwą**  
- rozpoczynamy o godz. 9.00
- **Możliwość zadawania pytań**  
i dyskusji z innymi uczestnikami
- **Grupa do 25 osób** - każdy będzie miał czas na zadawanie pytań
- **Niższa cena** - w porównaniu do szkolenia stacjonarnego
- **Wydrukowany certyfikat**  
- wyślemy pocztą
- **Dostępne na komputerze, tablecie i smartfonie** - z dowolnego miejsca

Pełny kalendarz naszych szkoleń  
i konferencji na stronie [www:  
szkolenia.administracjapubliczna.pl](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl)



## **HARMONOGRAM SZKOLENIA ONLINE**

### ***„Jak skutecznie rozmawiać z pracownikami podczas wdrażania EZD - od oporu do zaangażowania”***

***Prowadzenie: Anna Magdalena Kiluk\****

***11 sierpnia 2026 roku (wtorek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE***

#### **1. Zmiana jako proces psychologiczny a nie techniczny:**

- a. co naprawdę dzieje się w głowie człowieka, gdy słyszy „wdrażamy nowy system”;
- b. fazy akceptacji zmiany:
  - i. zaprzeczenie,
  - ii. złość,
  - iii. negocjacja,
  - iv. akceptacja,
  - v. integracja;
- c. dlaczego ludzie opierają się EZD - nie złośliwość, tylko mechanizmy obronne.

#### **2. Skąd się bierze opór wobec EZD:**

- a. typowe postawy wobec cyfryzacji:
  - i. sceptyk,
  - ii. sabotażysta,
  - iii. perfekcjonista,
  - iv. „złota rączka”,
  - v. entuzjasta;
- b. jak ich rozpoznać i jak z nimi rozmawiać;
- c. różnice pokoleniowe - inne motywacje u 25-lątka i u 55-lątka.

#### **3. Jak mówić, żeby ludzie słuchali - język komunikacji bez presji:**

- a. zasady komunikacji bez obwiniania i ocen („od systemu do człowieka”);
- b. komunikat 3P:
  - i. po co;
  - ii. po co mi,
  - iii. po co teraz;
- c. jak unikać biurokratycznego tonu, który zabija zaangażowanie.

#### **4. Techniki rozmowy w sytuacjach oporu:**

- a. jak reagować na zdania:
  - i. „to nie ma sensu”,

---

**\*Anna Magdalena Kiluk** - trenerka i konsultantka wdrożeń EOD/EZD; od ponad trzech dekad łączy praktyczną znajomość procesów kancelaryjnych i IT z doświadczeniem we wdrażaniu nowych technologii w środowiskach urzędowych; z powodzeniem prowadziła projekty dotyczące elektronicznego obiegu dokumentów, archiwizacji i bezpieczeństwa informacji; jako audytor i koordynator wdrożeń EZD zna realia pracy instytucji publicznych „od środka” - wie, z czym mierzą się pracownicy i potrafi przekładać język przepisów na język zrozumiały i możliwy do zastosowania w praktyce.



- ii. „nie mam czasu”,
- iii. „zawsze było inaczej”;
- b. Model reakcji EMPA:
  - i. E - empatia,
  - ii. M - motywacja,
  - iii. P - plan,
  - iv. A - akceptacja rytmu;
- c. praca z emocjami - jak zachować spokój i nie wchodzić w dyskusję „na poziomie nerwów”.

## 5. Jak budować zaangażowanie w zespole:

- a. efekt „pierwszego zwycięstwa” - małe sukcesy jako paliwo zmiany;
- b. jak włączać ludzi w proces wdrażania (rola ambasadorów EZD);
- c. narzędzia komunikacji:
  - i. tablica postępów,
  - ii. krótkie spotkania,
  - iii. pochwały.

## 6. Plan komunikacji i wsparcia 30 - 60 - 90 dni.

## 7. Odpowiedzi na pytania uczestników szkolenia.

---

### Jak wygląda szkolenie online?

- 1. **Zgłoszenia dokonujesz** wysyłając wypełnioną kartę zgłoszeniową na adres: **szkolenia@administracjapubliczna.pl**, lub numer faksu: **71 798 48 48** lub poprzez formularz na stronie **www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/JSR**
- 2. Na 2 dni przed szkoleniem na wskazane w zgłoszeniu adresy e-mail prześlemy unikatowe linki do platformy.
- 3. W dniu szkolenia logujesz się do platformy z dowolnego miejsca na dowolnym urządzeniu (komputer, tablet lub smartfon).
- 4. W trakcie szkolenia widać ekran prowadzącego oraz jego samego.
- 5. Możesz zadawać pytania trenerowi przez mikrofon lub wbudowany czat.
- 6. Materiały w formacie PDF będą do pobrania w trakcie szkolenia, a wydrukowany certyfikat otrzymasz pocztą.
- 7. Po zakończeniu szkolenia, nie ma możliwości jego ponownego odtworzenia.

---

### Co jest potrzebne od strony technicznej?

- **Komputer z przeglądarką internetową** (Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari, Microsoft Edge, Opera) **lub tablet lub telefon z przeglądarką lub bezpłatną aplikacją** do pobrania z Apple App Store lub Google Play Store.
- Można, ale nie trzeba używać podczas szkolenia wbudowanej kamery lub kamery internetowej, mikrofonu, zestawu słuchawkowego lub głośników, ale nie powinny być one jednocześnie używane przez inną aplikację.

---

*\***Anna Magdalena Kiluk** - trenerka i konsultantka wdrożeń EOD/EZD; od ponad trzech dekad łączy praktyczną znajomość procesów kancelaryjnych i IT z doświadczeniem we wdrażaniu nowych technologii w środowiskach urzędowych; z powodzeniem prowadziła projekty dotyczące elektronicznego obiegu dokumentów, archiwizacji i bezpieczeństwa informacji; jako audytor i koordynator wdrożeń EZD zna realia pracy instytucji publicznych „od środka” - wie, z czym mierzą się pracownicy i potrafi przekładać język przepisów na język zrozumiały i możliwy do zastosowania w praktyce.*

**KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE ONLINE****„Jak skutecznie rozmawiać z pracownikami  
podczas wdrażania EZD - od oporu do zaangażowania”****Prowadzenie: Anna Magdalena Kiluk****11 sierpnia 2026 roku (wtorek), godz. 9.00-15.00 na profesjonalnej platformie do SZKOLEŃ ONLINE**

|                                                                                                                                                                                                                                  |                 |                                                              |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------|-----------|
| Wypełnioną kartę prosimy przysyłać na numer faksu: <b>71 798 48 48</b> lub e-mail: <b>szkolenia@administracjapubliczna.pl</b><br>Zgłoszenia można także dokonać na stronie <b>www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/JSR</b> |                 |                                                              |           |
| 1.                                                                                                                                                                                                                               | Imię i nazwisko | Stanowisko                                                   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Telefon         | E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy) | Kwota     |
| 2.                                                                                                                                                                                                                               | Imię i nazwisko | Stanowisko                                                   |           |
|                                                                                                                                                                                                                                  | Telefon         | E-mail (na który wyślemy unikatowy kod dostępu do platformy) | Kwota     |
| RAZEM                                                                                                                                                                                                                            |                 |                                                              | Suma kwot |

**Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu online wynosi 690 zł i obejmuje koszt materiałów w formie elektronicznej oraz wydrukowany certyfikat** przesyłany pocztą po szkoleniu. Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 6 sierpnia 2026 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 790 zł. **Liczba miejsc ograniczona jest do 25.**

**Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT po podpisaniu poniższego oświadczenia o finansowaniu ze środków publicznych.** W przeciwnym razie doliczamy podatek VAT w wysokości 23%.

- ☐ **Oświadczam, że szkolenie korzysta ze zwolnienia z VAT, ponieważ stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego i jest finansowane w całości ze środków publicznych** zgodnie z art. 43 ust. 1 pkt 29c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (z późn. zm.).

Data, pieczęć, podpis

|                             |                                                                                                                                                                                                  |                       |                       |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>DANE DO<br/>FAKTURY:</b> | Płatności prosimy realizować: <b>PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław</b><br><b>Erste Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418</b> z tytułem płatności: <b>20260811JSR</b> |                       |                       |
| <b>DANE<br/>ODBIORCY:</b>   | Nazwa                                                                                                                                                                                            |                       |                       |
|                             | Ulica                                                                                                                                                                                            | Kod                   | Miejscowość           |
|                             | NIP                                                                                                                                                                                              | IDWew / nr zamówienia | E-mail do księgowości |
| <b>DANE<br/>NABYWCY:</b>    | Nazwa                                                                                                                                                                                            |                       | NIP                   |
|                             | Ulica                                                                                                                                                                                            | Kod                   | Miejscowość           |

Przesłanie karty zgłoszenia stanowi prawnie wiążące zobowiązanie do uczestnictwa w szkoleniu na warunkach w niej określonych. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie w formie pisemnej (e-mail, fax, poczta), najpóźniej 7 dni roboczych przed szkoleniem. W przypadku otrzymania rezygnacji przez organizatora później niż na 7 dni roboczych przed dniem szkolenia lub niezalogowania się uczestnika do platformy i tym samym niewzięcia udziału w szkoleniu, zgłaszający zostanie obciążony pełnymi kosztami uczestnictwa, wynikającymi z przesłanej karty zgłoszenia, na podstawie wystawionej faktury VAT. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w szkoleniu.

Przesłanie zgłoszenia i podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie wymaganych danych uniemożliwi realizację umowy/zamówienia. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingu produktów i usług własnych Presscom Sp. z o.o. Administratorem danych osobowych będzie Presscom Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS 0000173413. Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim bez prawidłowej podstawy prawnej. W szczególności mają Państwo prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania w celach marketingowych, a także żądania od Presscom Sp. z o.o. dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania lub usunięcia. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych możliwy jest kontakt z [do@presscom.pl](mailto:do@presscom.pl). Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

Data, pieczęć, podpis