



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Místní komunikační plán Postoloprty, 2020 - 2022

Markéta M. Fridrichová, Lukáš Houdek, Charlota Dědková

únor 2020



MINISTERSTVO
PRO MÍSTNÍ
ROZVOJ ČR



Agentura
pro sociální začleňování

Tento materiál vznikl za finanční podpory Evropského sociálního fondu prostřednictvím Operačního programu Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu: CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605

Obsah:

Popis výchozího stavu (Analytická část)	4
2) Analýza mediálních výstupů	5
3) Komunikace v obci.....	6
4) Cíle	8
5) Obsah komunikace.....	8
6) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály	10
7) Harmonogram.....	12
8) Krizová komunikace.....	15

Úvodní slovo

Od roku 2008 plní Agentura pro sociální začleňování roli expertního aktéra, který je partnerem nejen samospráv, ale i resortů, neziskových organizací, odborné veřejnosti či obyvatel sociálně vyloučených lokalit (SVL). Na místní úrovni pracuje Agentura s více než stovkou obcí, na jejichž území se nachází přes 230 SVL. Podle výsledků mapování z roku 2015 žije v obcích spolupracujících s Agenturou zhruba polovina obyvatel SVL.

Práce Agentury je financována z 90 % dvěma systémovými evropskými projekty, jejichž cílem je nastavení systémových změn na místní úrovni. Agentura pracuje formou komplexního, koordinovaného a dlouhodobého přístupu: v obcích pomáhá z místních aktérů ustavit tzv. lokální partnerství, která vytvoří Strategický plán sociálního začleňování (SPSZ) a Místní plán inkluze v oblasti vzdělávání (MPI). V každé obci by měl také v rámci systémového projektu OPZ, vzniknout tzv. Místní komunikační plán, který je výstupem společné práce odborných pracovníků Agentury a členů Lokálního partnerství.

Předkládaný komunikační plán města Postoloprt představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. Výchozím dokumentem je zde zejména Strategický plán sociálního začleňování města Postoloprt, který rámuje problematiku sociálního začleňování a detailně vymezuje cíle Lokálního partnerství pro sledované období. Správně nastavená komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obci.

Komunikační plán přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny. Zásadní částí dokumentu je soubor plánovaných mediálních výstupů pro roky 2020 - 2022, na jejichž vzniku budou členové lokálního partnerství spolupracovat se zástupci Agentury.

David Beňák

ředitel Agentury pro sociální začleňování

Popis výchozího stavu (Analytická část)

Město Postoloprty vstoupilo do spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování na začátku roku 2016. V rámci Koordinovaného přístupu k sociálně vyloučeným lokalitám byl zpracován Strategický plán sociálního začleňování, závazný dokument pro koordinované čerpání prostředků ze tří operačních programů Evropských strukturálních a integračních fondů.

Město Postoloprty se nachází v Ústeckém kraji, západně od města Louny. Jedná se o obec druhého typu s celkem 12 spádovými oblastmi. Počet obyvatel města se pohybuje okolo 5 tisíc, z toho dle odhadů se jich cca 500 potýká se sociálním vyloučením. Postoloprty bojují zejména s vysokou nezaměstnaností, zadlužeností obyvatel a vysokým počtem uživatelů drog.

V Postoloprtech byla identifikována řada vyloučených lokalit. Jedná se spíše o jednotlivé nemovitosti, případně jednotlivé obývané byty, které se nachází ve všech částech města včetně prostoru kolem náměstí. Většina těchto domů a bytů, které jsou charakteristické sníženým standardem, je ve vlastnictví soukromých majitelů, kteří je pronajímají mnohaposledním rodinám za nadstandardní nájemné.

V roce 2016 vytvořila Agentura vstupní analýzu, která identifikovala tyto základní problémy ve městě:

- vysoká nezaměstnanost, nedostupnost pracovních míst pro sociálně vyloučené osoby v Postoloprtech, jejich nízká motivace a bariéry pro vstup na legální trh práce
- špatné sousedské vztahy a občanské soužití, vypjaté vztahy mezi majoritní a minoritní společností
- vysoká zadluženost a probíhající exekuce
- nepříznivá rodinná situace, vysoká míra migrace soc. vyloučených obyvatel z, do i v rámci Postoloprty
- omezené možnosti trávení volného času dětí ze SVL (absence NZDM, předškolního klubu, vysokoprahovost DDM pro děti ze soc. vyloučeného prostředí)
- velký výskyt osob závislých na omamných a psychotropních látkách a alkoholu (výskyt varen pervitinu a pěstíren konopí)
- riziko ztráty bydlení, ztráta či absence (soc.) bydlení, nevyhovující bydlení pro seniory a osoby sociálně vyloučené nebo osoby sociálním vyloučením ohrožené.
- spekulace s byty (byty skupují podnikatelé a pronajímají osobám, které pobírají dávky státní sociální podpory a dávky pomoci v hmotné nouzi)

- nedostatečná finanční podpora sociálních služeb
- nedostatek kvalifikovaného personálu

Na tyto potřeby reagoval Strategický plán sociálního začleňování na roky 2017 – 2019. Lokální partnerství rozhodlo o potřebných opatřeních z oblasti bydlení, vzdělávání a volného času, sociálních služeb a prevence kriminality.

Díky kvalitní spolupráci s městem a místními aktéry se zatím podařilo nastartovat mnoho změn k lepšímu. Ve městě byla z Koordinované výzvy zavedena služba Terénní drogový program, vznikla metodika sociálního bydlení a město podalo žádost do Integrovaného regionálního operačního programu o dotaci na pět sociálních bytů a další tři byty rekonstruuje město ze svých zdrojů. V současné době došlo k rekonstrukci prostoru pro vybudování nízkoprahového centra pro děti a mládež, finance na provoz služby chceme získat z Koordinované výzvy. Zároveň byl ve spolupráci místní fary, spolku Romano jasnica, Místa zblízka a Agentury založen komunitní klub pro děti ze sociálně vyloučených lokalit.

2) Analýza mediálních výstupů

Analýza mediálních výstupů o Postoloprtech vychází z 53 vyhledaných článků. Část z nich se tematicky opakovala v různých periodikách. Hlavními periodiky informující o této lokalitě jsou Žatecký a Lounský deník (redaktor Petr Kinšt), ohremedia.cz, e-lounsko.cz (redaktorka Sandra Veverková), občasně MF Dnes, ceska-justice.cz. „Domácím“ periodikem je měsíčník Zpravodaj, který vydává a zdarma distribuuje do schránek Městský úřad.

Hlavními tématy v posledních 12 měsících byla kriminalita ve městě, zavedení bezdoplatkové zóny, soud se zastupiteli Postolopr, rozhodnutí Ústavního soudu o zrušení „sedací vyhlášky“ nebo investiční dotace. Mezi redaktory není obvyklý vysloveně bulvární nebo štvavý způsob publikace, zpravidla se nehovoří o „nepřizpůsobivých“ nebo o konkrétním etniku.

Téma zrušení sedací vyhlášky ústavním soudem tvořilo jedno z hlavních témat roku a věnovala se mu celá řada periodik – MF Dnes, irozhlas.cz, echo24.cz, Právo, ČRO Sever, bulletin-advokacie.cz, Impuls a další. Články se příliš nelišily, věcně popisovaly důvod zrušení vyhlášky uvedený soudem, v některých případech dostalo město prostor k vyjádření (reagovalo nesouhlasem a upozorňovalo na neznalost a nepochopení situace soudními úředníky).

Druhým velkým tématem bylo zavedení „bezdávkové zóny“ v obci. O významu opatření obecné povahy informovala většina místních periodik. Zde se již hojně vyskytuje výraz

„nepřízřivý občan“, jak v samotných textech autorů, tak v citacích. Na druhé straně je zde také zdůrazněn aspekt obchodu s chudobou a zneužívání dávek ze strany spekulativních majitelů bytů. Redaktoři podrobně rozepisují také důvody zavedení tohoto opatření, tedy výskyt trestných činů, drog, zanedbávání výchovy. Paradoxně je zde jako argument kladen důraz na počet exekucí mezi obyvateli. Jako problematické se jeví vyjádření Deníku: „V sociálně slabých rodinách je běžným jevem zanedbávání výchovy dětí“.

Žatecký a Lounský deník dále informoval například o investičních dotacích – o jedné již získané na rekonstrukci školy a o plánované dotaci na sociální bydlení. Text je stručný, informuje o výši dotace a nehodnotí potřebnost ani cílovou skupinu.

Server e-lounsko.cz se často věnuje kriminalitě v obci, informuje o rabování opuštěných objektů lidmi bez domova a krádežích železa.

Server ohremedia.cz informoval například o potravinové sbírce poskytované městem, jako cílovou skupinu uvádí korektně osoby v krizi, s nízkými příjmy nebo sociálně vyloučené.

V neposlední řadě byl na serveru hatefree.cz publikován článek o volnočasových aktivitách v obci, kde je také citována lokální konzultantka z Agentury, tajemnice města a zástupci NNO. Všichni se shodují na potřebnosti preventivních aktivit a spolupráce na jejich zajištění.

3) Komunikace v obci

Web města

Hlavním komunikačním kanálem obce jsou webové stránky www.postoloprty.cz. Stránky jsou poměrně moderní, přehledné a odpovídají potřebám takto velkého města. Město na nich komunikuje velmi často, zpravidla několikrát týdně - a to různá témata. Téma sociálního začleňování je zmíněno v rámci položky Sociální oddělení v rubrice Městský úřad. Zde jsou nalinkované strategické dokumenty k sociálnímu začleňování v PDF, níže pak v souvisejících odkazech jsou témata jako sociální začleňování, drogová problematika apod. Ty většinou po rozkliknutí obsahují další dokumenty a směrnice.

Zpravodaj

Zpravodaj města Postoloprty vychází jednou měsíčně v nákladu 2.200 výtisků (přes léto vychází dvojnásobek) a je distribuován zdarma do schránek obyvatel, je ho také možné stáhnout na stránkách města.

Informuje zejména o dění v obci. Velké množství textů se věnuje správním záležitostem, objevují se informace z kultury, sportu i historie. O sociálním začleňování informuje sporadicky. Od ledna 2019 změnil svou podobu na poutavější grafiku. V roce 2018 se tématu sociálního

začleňování netýkal žádný příspěvek ve Zpravodaji, hned lednové číslo následujícího roku však přineslo článek o dlužích a zejména možnosti oddlužení. Upozorňoval také na úskalí, které mohou čekat na klienty u některých komerčních insolvenčních společností. Na stejné stránce pak přináší miničlánek o potravinové bance, s níž město navázalo spolupráci. Vedoucí sociálního oddělení v něm velmi empaticky nabádá občany, kteří se ocitnou v nouzi, aby služeb banky využili. V dubnovém čísle přinesl Zpravodaj krátkou informaci o městských sociálních bytech a upravení jedné bytové jednotky pro rodiny v nouzi, než dojde k dostavbě objektu, který by měl za tímto účelem poskytovat více bytů. Na další straně pak následuje rozsáhlý text od vedoucí sociálního oddělení věnovaný tématu sociálního bydlení. V tom je velmi konkrétně vysvětleno, v čem sociální bydlení spočívá, komu je určena a vyvrací rovnou některé mýty, které kolem něj panují, uklidňuje občany, zároveň působí empaticky. V trendu článků psaných vedoucí sociálního oddělení města by se mělo pokračovat i nadále. Ke zvážení by mohlo být zřízení pravidelné rubriky.

Facebookový profil města

Facebooková stránka města má více než 500 fanoušků. Do konce září 2019 na FB město nasdílelo celkem dva příspěvky, v roce 2018 pět. V rámci budoucích aktivit města by bylo vhodné Facebook zapojit do komunikace znatelně více. Tato sociální síť je totiž dnes nejen pro mladé jedním z hlavních komunikačních nástrojů. Na příkladu dalších obcí spolupracujících s Agenturou pro sociální začleňování se ukazuje jeho důležitost, pokud je mu věnován čas a kreativita. Facebook může být pro město zásadním nástrojem, jak s občany komunikovat na denní bázi a vést s nimi dialog.

Facebooková skupina Postoloprty

Neformální skupina občanů Postoloprty a okolí, ve které řeší nejrůznější záležitosti týkající se života v obci - kulturní akce, prodej použitých věcí, přečiny v sousedském soužití, historie nebo nabídka služeb. Občané se v tomto typu skupin zpravidla svěřují také s různými stížnostmi a frustracemi, jsou také někdy na počátku různých konfliktů, které se týkají problémů ve vzájemném soužití a sociálního vyloučení. I proto je dobré z pozice obce skupinu vnímat, sledovat dění v ní a v případě potřeby reagovat, vysvětlovat a předejít dalším problémům.

Obecní rozhlas a novinky z webu

Město začalo využívat služby aplikace Obecní rozhlas, skrz kterou rozesílá registrovaným občanům informace o dění v obci formou SMS zpráv. Opakovaně ve Zpravodaji také nabízí možnost přihlášení se k odběru novinek e-mailem.

4) Cíle

Čeho chceme dosáhnout v průběhu příštích dvou let pomocí komunikace

Město Postoloprty realizuje řadu opatření reagujících na sociální vyloučení. Cílem komunikační strategie v dalších letech je proto dostat relevantní a srozumitelné informace o probíhajících opatřeních k veřejnosti atraktivním a srozumitelným způsobem a přesvědčit ji tak o jejich smysluplnosti. Zároveň dostat potřebné informace o probíhajících opatřeních k potenciálním klientům a vzbudit v nich důvěru.

Aby si lidé lépe představili, v čem jsou realizované kroky a nástroje výhodné pro všechny občany města, je třeba je komunikovat záživně, srozumitelně a ilustrativně. Jedním z cílů proto také je najít reálné příběhy lidí z Postoloprty a okolí, jejichž život tato opatření pozitivně ovlivnila, současně lidí, kteří mohou v této oblasti působit jako vzory pro ostatní.

Proaktivní a otevřená komunikace o těchto často ožehavých tématech podloženými informacemi vycházejícími z reálného stavu věcí také eliminuje šíření nežádoucích mýtů a domněnek, které mohou značně stupňovat napětí ve městě.

5) Obsah komunikace

Připravované komunikační aktivity jsou obsahově věnovány prioritám Strategického plánu sociálního začleňování města Postoloprty, které zahrnují zejména oblasti zadluženosti, prevence rizikového chování, práce s ohroženými rodinami s dětmi a mládeží, řešení problematiky závislosti na drogách a zvyšování kapacit sociálního bydlení. Nastavené aktivity mají za cíl podpořit sociální začleňování, přiblížit spolupráci města s Agenturou pro sociální začleňování a napomoci se šířením výstupů strategického plánu k relevantním cílovým skupinám. Důležitou dimenzí komunikačního plánu je i snaha zasazovat lokální události do širšího kontextu a informovat o obecnějších trendech, které ale mají výrazný dopad na dění v konkrétní obci.

Bydlení

Otázka kvality a dostupnosti bydlení patří k nejskloňovanějším tématům sociálního vyloučení. I v Postoloprtech je bydlení dlouhodobě tematizováno díky zejména tzv. obchodníkům s chudobou, kteří soukromé byty a objekty nabízejí chudým lidem, často sociálně vyloučením, kterým se jiné bydlení najít nedaří, za vysoké nájemy. Toto téma se také v minulosti v souvislosti s městem objevilo v mediálních výstupech.

Město má program sociálního bydlení a vznikla také jeho metodika. Město současně podalo žádost do Integrovaného regionálního operačního programu o dotaci na pět sociálních bytů a

další tři byty rekonstruuje ze svých zdrojů. Kvůli složité situaci některých rodin zrekonstruovalo také jeden skromný byt, který mohou takové rodiny využívat v mezičase, než zmíněné sociální byty dokončí.

S klienty, kteří v těchto nemovitostech bydlí, pak pracují sociální pracovníci, kteří dohlížíjí na plnění závazků. Za osoby v nouzi pak město podle přijaté vyhlášky považuje: osoby spící venku, muže a ženy v azylovém domě, matky nebo otce s dětmi v azylovém domě, osoby bez příštířešší po vystěhování z bytu, muže a ženy v seniorském věku, osoby přechodně bydlící u příbuzných nebo přátel, osoby, které dostaly výpověď z nájemního bytu, osoby před opuštěním zdravotnického zařízení, osoby žijící v budově, která není určena k bydlení.

Téma bylo dosud komunikováno sporadicky, vyšel však jeden velmi dobře stavěný článek ve Zpravodaji města. V tomto trendu by bylo dobré pokračovat i nadále skrz další formáty. V budoucnu by také bylo dobré v komunikaci obce přinést příklady úspěšného řešení problémů s bydlením, a uvést také konkrétní pozitivní příklady, kdy taková práce měla smysl a některá z rodiny nebo jednotlivců se dále posunula.

Zadluženost

Zadluženost patří k nejpalčivějším problémům v Postoloprtech. Situace má samozřejmě negativní dopady i na další oblasti jako např. oblast zaměstnanosti, kdy se lidem mnohdy nevyplatí legálně pracovat, a tudíž pracují načerno či nepracují vůbec. V případě absence pravidelného příjmu a závislosti pouze na sociálních dávkách se tak ztrácejí i pracovní návyky; zvyšuje se zároveň i riziko ztráty bydlení a s ním související další negativní jevy. Díky snadné dostupnosti nevýhodných půjček a riziku dluhové pasti je zapotřebí účinná komunikace prevence zadlužování a možnosti řešení předlužení. Pro občany je proto zajištěna služba dluhového poradenství, kterou provozuje Centrum služeb pro zdravotně postižené Louny.

Je žádoucí toto téma více komunikovat na veřejnost. Jednak docílit pochopení ze strany širší veřejnosti, která se často na dlužníky dívá skrz prsty. To má pak za následek stigma, které může vyústit také v neochotu situaci řešit, dlužníky zaměstnávat apod. Současně je cílem vzbudit zájem u potenciálních klientů, aby své problémy s dluhy řešili, protože si uvědomí, že jim město s jejich palčivými problémy může a chce pomoci.

Drogová problematika

Jedním z palčivých problémů v souvislosti s tématem sociálního vyloučení je v Postoloprtech problematika užívání návykových látek. V médiích se objevily také zprávy o odhalení varen drog na území obce. Drogová problematika a pomoc závislým nebývá ve společnosti populární

a takové služby nezřídka budí pohoršení části veřejnosti. Bylo by proto dobré toto téma více pozitivně komunikovat - z pohledu nabízených služeb na území Postoloprty, osvěty v problematice a šíření relevantních informací.

Práce s mládeží

Obyvatelé si dlouhodobě stěžují na hluk a nepořádek v ulicích v souvislosti s bezprizorní mládeží. Město se na to snaží v posledních letech reagovat. V Postoloprtech proto došlo k rekonstrukci prostoru pro vybudování nízkopražového centra pro děti a mládež. Zároveň byl ve spolupráci místní fary, spolku Romano jasnica, Místa zblízka a Agentury založen komunitní klub pro děti ze sociálně vyloučených lokalit. V létě 2018 proběhl také z popudu dříve zmíněných aktérů pro tyto děti příměstský tábor, který se setkal s pozitivním ohlasem dětí i jejich rodičů, města ve finále i obyvatel obce, kteří uznali, že se situace v ulicích toto léto zlepšila. Protože stížnost na bezprizorní mládež v ulicích patří mezi velmi časté, je dobré tyto nové aktivity dostat poutavým způsobem zejména k občanům. Prvním takovým úspěšným pokusem byl článek na webu www.hatefree.cz, který první ročník tábora zmapoval. V dalších měsících a letech by bylo dobré v tomto trendu pokračovat.

6) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály

Tato kapitola identifikuje mediální kanály, jaké bude lokální partnerství používat, aby se mu úspěšně podařilo dostat informace ke všem skupinám obyvatel v lokalitě. Každé cílové skupině obyvatel je přiřazeno několik komunikačních kanálů, u kterých se dá předpokládat, že je daná skupina sleduje a má k nim přístup. (Například lidé starší 65 let mohou pravidelně odebírat a poctivě číst obecní Zpravodaj, avšak nebudou členy facebookové skupiny obce. U mladých lidí tomu bude zase naopak.)

Každá informace, kterou se město snaží rozšířit mezi obyvatele, by se měla objevit na všech kanálech. Následující tabulka vychází z uvědomění, že ke komunikaci neslouží jen tradiční a sociální média. Jsou použity vývěsní tabule, webové stránky i tištěná média. V komunikačně hůře dostupných lokalitách se pak počítá s využitím konkrétních pracovníků.

Cílová skupina	Mediální kanál
Obyvatelé města	Zpravodaj města Postoloprty
	Místní tištěná periodika
	Web města a členů lokálního partnerství

	Facebookové stránky obce a členů lokálního partnerství	
	Aplikace Obecní rozhlas	
	Veřejná setkání a osobní kontakty	
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit	Výlep na frekventovaných místech města	
	Zpravodaj města Postoloprty	
	Místní tištěná periodika	
	Web města a členů lokálního partnerství	
	Facebookové stránky obce a členů lokálního partnerství	
	Osobní kontakty a veřejná setkání	
	Sociální pracovníci obcí a NNO	
	Aplikace Obecní rozhlas	
	Výlep na frekventovaných místech města	
	Členové lokálního partnerství	Zpravodaj města Postoloprty
		Místní tištěná periodika
Web města a členů lokálního partnerství		
Facebookové stránky obce a členů lokálního partnerství		
Aplikace Obecní rozhlas		
Veřejná setkání		
Osobní kontakty		
Emailová komunikace		
Setkání lokálního partnerství a pracovních skupin		
Odborná veřejnost	Místní tištěná periodika	
	Celostátní tištěná periodika	
	Veřejná setkání	
	Osobní kontakty	
	Emailová komunikace	
	Setkání lokálního partnerství a pracovních skupin	
	Web Agentury	
Politická reprezentace obcí, kraje atp.	Místní tištěná periodika	
	Facebookové stránky obce a členů lokálního partnerství	
	Veřejná setkání	

	Osobní kontakty
	Web Agentury
	Setkání lokálního partnerství

7) Harmonogram

Na základě informací získaných z předchozích kapitol byl připraven harmonogram komunikace. Celkem se nabízí 12 komunikačních výstupů, které by měly pokrýt všechna témata relevantní pro lokalitu Postoloprty. Jejich cílem je informovat obyvatele o konkrétních opatřeních a službách, které se v jejich lokalitě zavádějí a zároveň jim poskytovat kontext, z něhož bude pochopitelná potřebnost a užitečnost daných změn.

Datum plánované publikace	Téma zprávy	Kategorie
1. čtvrtletí 2020	Článek v některém z lokálních deníků o sociálním bydlení v Postoloprtech. Učiníme tak za použití konkrétních příkladů a nabídneme téma médiím proaktivně. Důležité je pro novináře „připravit terén“, tzn. zajistit mu kontakty na zajímavé respondenty - vedoucí sociální oddělení města, neziskové organizace, které se tomu věnují, v ideálním případě i někteří z klientů, kterým bylo pomoheno a jejich situace se díky tomu zlepšila - pokud budou ochotní o tom mluvit (je možné i anonymně). Pokud by žádná z rodin v článku vystupovat nechtěla, může nějaký anonymizovaný příběh zmínit pracovnice úřadu. Článek pak město nasdílí na svém FB, nasdílí ho také další členové lokálního partnerství. Na FB může být po uvážení vhodné zeptat se lidí na jejich názor na takovou službu a případně i zkušenosti.	Univerzální i lokální téma

2. čtvrtletí 2020	<p>Článek ve Zpravodaji města o dluhové problematice obecně s odkazem na místní služby dluhového poradenství. Článek by měl obsahovat (případně anonymizované) příběhy některých klientů, aby si dokázal člověk daný problém a jeho řešení představit. Současně potenciální klient našel důvěru k tomu, že má návštěva takové služby smysl. Článek se objeví i na webu města (pokud je to možné) v aktualitách a dále pak na jeho FB, současně na FB lokálních partnerů.</p> <p>Na FB může být po uvážení vhodné zeptat se lidí na jejich názor a zkušenosti s dluhy. Vyvolané diskuse totiž zvyšují přirozený dosah příspěvku. Článku by měl být věnován dostatečný prostor - tedy minimálně celostrana, aby se dalo téma rozpracovat podrobněji.</p>	Lokální téma
3. čtvrtletí 2020	<p>Článek ve Zpravodaji města o chystaných aktivitách pro „bezprizorní“ mládež na léto. Článek se hodí v tomto období právě proto, že se léto blíží a dá se proto očekávat obava lidí z toho, jak to bude na ulicích města vypadat. Je dobré je tedy „uklidnit“, že na to město myslí a s dětmi, které tráví často čas na ulici, pracuje a má pro ně připravený smysluplný program, především v rámci nově otevřeného nízkoprahového zařízení. Článek pak zveřejníme také na webu města a nasdílíme na FB členů lokálního partnerství, včetně obecního.</p>	Lokální i univerzální téma
4. čtvrtletí 2020	<p>Rozhovor ve Zpravodaji se zástupcem některé z organizací, které ve městě působí - např. Romano Jasnica - o jejích aktivitách, situaci sociálně vyloučených obyvatel v obci i regionu. Měl by mít potenciál vysvětlit čtenářům důležitost konaných aktivit, přínos nejen pro soc. vyloučené, ale pro celou obec. Otázky by měly být konkrétní a stejně tak i odpovědi. Dobré je také zmínit pozitivní posun, ke kterému ve městě od zavedení různých aktivit a opatření došlo.</p>	Lokální téma

	Rozhovor pak zveřejníme také v aktualitách na webu města a nasdílíme na FB lokálních partnerů.	
1. čtvrtletí 2021	Rozhovor v některém z deníků (proaktivně jim ho nabídneme) s vedoucí sociálního oddělení města - o různých sociálních opatřeních, které město ve vztahu k různým negativním jevům činí. Jak na poli sociálního bydlení, dluhů, pomoci lidem na okraji (včetně seniorů apod.), tak práci s mládeží. Rozhovor pak zveřejníme také na webu města a nasdílíme na sociálních sítích - jak obce, tak lokálních partnerů. Pokud by lokální média neměla o téma zájem, uděláme rozhovor do Zpravodaje. Věnujeme mu minimálně jednu celou stranu (i více), aby byl prostor všechna potřebná témata probrat a rozhovor nebyl jen povrchní. Výstup pak nasdílí město i členové lokálního partnerství na svých sociálních sítích a město na něj upozorní také na svém webu v aktualitách.	Lokální téma
2. čtvrtletí 2021	Rozhovor s pracovníkem protidrogového centra v lokálních médiích (nebo regionálním ČRo) - o problematice drog, stigmatizaci klientů a úspěších v práci ve městě (lokální deník, televize, rádio). V rozhovoru se zaměřit zejména na úspěchy, ale přiznat i případné neúspěchy - pro uvěřitelnost. Rozhovor by měl čtenářům vysvětlit, že je taková práce smysluplná.	Lokální téma
3. čtvrtletí 2021	Příběh z dluhové poradny - lokálním médiím nabídneme příběh z lokální dluhové poradny, případně rozhovor s některým z pracovníků, který pohovoří konkrétně o situaci v lokalitě a úspěších, obecně také popíše samotné téma.	Lokální téma / Univerzální téma

4. čtvrtletí 2021	Nějaký inspirativní příběh z vyloučené lokality v obecním Zpravodaji nebo lokálních médiích. Měl by mít možnost zaujmout širší veřejnost a potenciál měnit pohled veřejnosti na lidi, kteří ve vyloučení žijí. Článek může buď zpracovat redakce Zpravodaje, nebo být proaktivně předán některému z lokálních médií.	Lokální téma
1. čtvrtletí 2022	Článek ve Zpravodaji k aktivitám na poli práce s mládeží - měly by už být rozběhlé/doběhlé projekty, které toto téma řeší. Dá se tedy už bilancovat a zhodnotit, jaký měly na život v Postoloprtech efekt. Článek následně zveřejníme také na webu obce a nasdílíme na jeho FB i FB lokálních partnerů.	Lokální téma
2. čtvrtletí 2022	Souhrnný článek ve Zpravodaji města o úspěších v sociálním začleňování, ke kterým díky lokálnímu partnerství došlo. Současně uvede rezervy, na kterých je ještě třeba zapracovat. Článek pak vyjde i na webu města i lokálních partnerů a bude sdílen na sociálních sítích.	Lokální téma

8) Krizová komunikace

Tato kapitola nabízí stručný návod, jak efektivně řešit některé modelové krizové situace. Téma sociálního začleňování a vzájemné soužití různých etnických i sociálních skupin bývá zdrojem napětí. I banální událost (např. na dětském pískovišti nebo ve škole) může spustit řetězovou reakci a vyvolat na lokální úrovni vlnu nenávisi vůči určité skupině lidí, která pak má za následek další prohloubení problémů. Pokud k takové situaci dojde, je těžké ji zcela zastavit,

existují ale dvě strategie k eliminaci jejich dopadů: **Následnou-okamžitou a Dlouhodobou-preventivní.**

Následná-okamžitá strategie

V tomto případě již došlo k události, která má potenciál stát se roznětkou pro vlnu nenávisti. Agentura na tuto událost reaguje a snaží se zmírnit její potenciál. Ve většině případů je efektivní co nejdříve uvést věc na pravou míru, avšak praxe ukazuje, že ne vždy je k dispozici dostatek informací. Například ve chvíli, kdy dojde k potyčce mezi několika lidmi a vyšetřování nebylo uzavřeno, nemůže se Agentura postavit na žádnou stranu konfliktu - jednoduše proto, že nemůže poskytovat neověřené informace. Některým občanům naopak zdrženlivost chybí a šíří ukvapené závěry a spekulace.

Tím správným krokem, který musíme podniknout, je podpořit důvěru obyvatel v instituce. Především v okolí lokality, ve které k incidentu došlo. Když obyvatelé vědí, že je situace pod kontrolou, mají menší tendenci uchylovat se k emotivním reakcím a činům. Jednoduše je potřeba sdělit: „Policie to řeší (a vyřeší!), takže nemá smysl planě spekulovat – v něčem takovém se přece nechceme splést. Navíc platí, že když to teď vyřešíme správně, tak už se třeba znovu nic podobného nestane.“ Klíčová je však vždy komunikace. Ticho ze strany odpovědných institucí nebo vedení obce naopak spekulace podporuje.

Obecné charakteristiky reakcí na míru:

Reakce #1 – Zpráva o incidentu

Reakce musí být rychlá – tzn. nejpozději do jednoho týdne od incidentu. Nesmí být chybná nebo nepravdivá.

Jedná se o vyjádření přirozené autority v lokalitě, jehož cílem je uklidnit situaci (podpořit důvěru v instituce a spravedlnost, upozornit na možnost omylu, připomenout, že správným postupem se zajistí snížení pravděpodobnosti opakování incidentu – např. dopadením skutečného pachatele.)

Je potřeba dbát na to, aby se vyjádření dostalo především na sociální sítě – a v upravené podobě, jako tisková zpráva – do redakcí médií relevantních pro daný region.

Reakce #2 – Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

Zvýšený zájem o témata spojená se sociálním začleňováním využijeme. Agentura a pracovníci PR společně vytvoří krátký článek o pozitivěch sociálního začleňování v dané lokalitě a zajistí jeho publikaci v různých komunikačních kanálech - zejména na internetu.

Pozn.: Je možné, že například nějaká extremistická skupina zorganizuje v reakci na incident v lokalitě demonstraci. V takovém případě se snažíme k demonstraci nevyjadřovat a odvádět od ní pozornost pozitivním PR.

Dále je důležité kontaktovat Krajské ředitelství Policie České Republiky a ujistit se, že o akci ví a vyšle anti-konfliktní tým. Také je doporučeno navázat přímý kontakt se styčným důstojníkem pro menšiny a Krajským koordinátorem pro romské záležitosti.

Dlouhodobá-preventivní strategie

Abychom mohli čelit množství mýtů, které ve spojitosti se sociálním začleňováním v české společnosti kolují, musíme vést dlouhodobou informační kampaň. Kvalitní informování se dá přirovnat k očkování. A společnost dobře „proočkováná“ pravdivými informacemi je mnohem méně náchylná k epidemiím mýtů a lží. V době sociálních sítí toto platí dvojnásob.