



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Místní komunikační plán Ralsko, 2020 - 2022

Pavla Tuháčková, Charlota Dědková

červen 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:

Úvodní slovo	3
Sociální začleňování v Ralsku - strategické dokumenty.....	4
Popis výchozího stavu komunikace	4
Historie mediálních výstupů – narativ sociálního začleňování v posledních pěti letech	4
Sociální služby	4
Asistenti prevence kriminality	5
Plány do budoucna – rozhovor se starostou.....	6
Shrnutí	6
Komunikační kanály v Ralsku.....	7
Webové stránky města	7
Mobilní rozhlas.....	7
Zpravodaj Dnešní Ralsko.....	7
Sociální sítě	7
Oficiální profil na Facebooku	7
Veřejné neformální skupiny a stránky.....	8
Vize pro oblast komunikace (2020 - 2022).....	8
Navrhovaný obsah komunikace.....	9
Obecné komunikační cíle.....	9
Specifické komunikační cíle	9
Osobní příběh jako nástroj komunikace	9
Příklady vhodného obsahu.....	9
Cílové skupiny a jejich komunikační kanály	10
Harmonogram	12
Přílohy	14
Krizová komunikace.....	14
Následná-okamžitá strategie	14
Dlouhodobá-preventivní strategie.....	15

Úvodní slovo

Od roku 2008 plní Odbor pro sociální začleňování (Agentura) 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 Ralska představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. Výchozím dokumentem je zde zejména Strategický plán sociálního začleňování, který rámuje problematiku sociálního začleňování a detailně vymezuje cíle Lokálního partnerství Ralska pro sledované období, stejně tak návazný Tematický akční plán. Správně nastavená komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obci.

Komunikační plán Ralska 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

Sociální začleňování v Ralsku - strategické dokumenty

Základními materiály jsou z hlediska sociálního začleňování dva strategické dokumenty - Program prevence kriminality města Ralska na období 2018 – 2022 a Strategický plán sociálního začleňování 2018 - 2021. V roce 2020 vznikl také Tematický akční plán pro oblast prevence kriminality, který propojuje oblast sociální a oblast bezpečnostní, zaměřuje se na preventivní opatření, aktualizuje a inovuje opatření v důsledku změn v průběhu času. Právě na opatření Tematického akčního plánu navazuje i tento místní komunikační plán.

Popis výchozího stavu komunikace

Historie mediálních výstupů – narativ sociálního začleňování v posledních pěti letech

Ralsko se do širšího povědomí prostřednictvím celostátních a regionálních médií pravidelněji nedostává. Město se nachází na území bývalého vojenského výcvikového prostoru a má zhruba dva tisíce obyvatel. Vzhledem k velikosti obce je tato skutečnost pochopitelná. Přesto se najde několik málo případů, kdy alespoň do regionálních médií Ralsko v posledních pěti letech proniklo. **Na základě analýza těchto výstupů bude možné lépe naplánovat mediální strategii pro období vymezené místním komunikačním plánem a prezentaci opatření realizovaných v rámci projektu *Systémové zajištění sociálního začleňování (Operační program Zaměstnanost)*.**

Sociální služby

V Českolipském Deníku byl publikován článek na téma sociální práce v Ralsku. Citována byla konkrétní sociální pracovnice, Margita Loosová, která hovořila o rozsahu a diverzitě práce sociálního pracovníka.

„Sociální pomoc je poskytována všem lidem bez rozdílu s tím, že je zajišťována úplná anonymita každého,“ uvádí Margita Loosová, terénní pracovnice v sociálních službách. Pro rady si k ní místní chodí, když potřebují vyřídit osobní doklady, zlepšit svou bytovou situaci či pomoci s jednáním s nejrůznějšími úřady. „To, proč mě lidí navštěvují nebo já je, je opravdu různorodé. Nejvíce se věnuji problému se zadlužeností.“

Českolipský Deník, 21. 4. 2016

V dalších odstavcích článku je popsán rozsah činnosti sociálních služeb, jejich bezplatnost a také naznačeno různorodé spektrum klientů. Článek můžeme považovat za vhodnou ukázkou

toho, jak šířit důležité informace pro potenciální klienty sociálních služeb nenásilnou formou. Informace jsou navíc užitečné i pro čtenáře, kteří sami pomoc nepotřebují.

Bohužel není k dispozici žádný další, návazný článek, který by téma ještě více rozvíjel. Aby byla komunikace efektivní, mělo by být v ideálním případě o sociálních službách publikováno více výstupů s jasně danou periodicitou.

Asistenti prevence kriminality

O asistentech prevence kriminality proběhlo několik málo informací na webu i v tištěné verzi Deníku. Na příkladu si můžeme ukázat způsob informování o tomto pro Ralsko a pocit bezpečí místních obyvatel důležitém tématu.

„Přes sedm a půl milionu korun získalo město Ralsko z Evropského sociálního fondu na asistenty prevence kriminality a na činnost sociálních a terénních pracovníků. Je to dosud nejvyšší částka, kterou město na problematiku sociálně vyloučených lokalit získalo. V Ralsku, především v částech Ploužnice a Náhlov, tak budou v následujících dvou letech působit čtyři asistenti prevence kriminality. Radnice si od jejich práce slibuje především snížení počtu trestných činů a větší bezpečnost ve městě. Evropské peníze pomohou také terénním sociálním službám.“

13. 7. 2017, Českolipský Deník

Citovaný článek má ryze zpravodajský charakter a není doplněn žádným konkrétním příběhem. Podobně formulovaný článek vyšel ve stejném médiu i v roce 2018:

„Zastupitelstvo v Ralsku schválilo plán prevence kriminality na dalších 5 let. Plán prevence je jedním z prvků, který slouží k vytvoření komplexního přístupu k prevenci kriminality, s cílem ochránit lokální komunity před kriminalitou, posílit pocit bezpečí občanů, snížit majetkovou a násilnou kriminalitu a tak podobně. Mezi priority města do dalších let patří například zvýšení personálního stavu Městské policie Ralsko. Cílem je navýšit stav na 5 až 6 strážníků a osm občanských zaměstnanců, kteří budou fungovat jako asistenti městské policie a obsluha kamerového systému.“

26. 2. 2018, Českolipský Deník

Oba texty jsou si velice podobné stylem komunikace. Ačkoliv je možné kladně hodnotit fakt, že se informace o asistentech prevence kriminality dostává do širšího povědomí v rámci regionu, bylo by vhodné ji posílit o více ilustrativní případy z praxe. Příkladem může být text zaměřený na konkrétní aspekty práce asistentů, případně jejich mentoring nebo také výpovědi lidí, kterým asistenti pomohli přímo v terénu.

Plány do budoucna – rozhovor se starostou

Velmi zdařilou formou komunikace jednotlivých opatření bývá rozhovor s lokální autoritou. V případě Ralska může být za takovou autoritu považován například starosta města. Jeden takový rozhovor o směřování města vyšel před několika lety v Českolipském Deníku. Tematicky se alespoň okrajově starosta dotkl i problému sociálního vyloučení na území Ralska:

„A jaké jsou plány do vzdálenější budoucnosti?”

Starosta: Je tu jeden objekt na sídlišti Ploužnice, který kdysi býval ruskou škola. I když je dost vyrabovaný, myslíme si, že by je stále ještě využitelný. Nechali jsme si udělat statický posudek a následně zpracovat studii zastavitelnosti. Ten objekt je ve tvaru písmena H, takže se dají postupně rekonstruovat jen části, nemusí se opravovat celý najednou. Tam bychom chtěli alespoň školku pro děti právě ze sídliště na Ploužnici. Ostatní části objektu poskytnout jednak pro služby lékaře, zubaře. Zkrátka aby tak vzniklo takové centrum se službami pro všechny. Zbytek objektu by měl být využitelný k volnočasovým aktivitám pro klubovny a podobně. Ploužnice je sociálně vyloučená lokalita, proto chceme, aby tam mohly sociální služby poskytovat svojí pomoc.“

24. 4. 2016, Českolipský Deník

Příklad rozvoru se starostou je uveden z toho důvodu, že podobná forma může velice dobře sloužit pro komunikaci přínosnosti opatření realizovaných v rámci sociálního začleňování, pokud bude na problematiku více zaměřen. Lokální autority jsou právě tím aktérem, který může předávat veřejnosti přesvědčivé argumenty. Bohužel nevidujeme aktuálnější příklad podobné iniciativy v jiném typu média.

Shrnutí

V posledních pěti letech vyšlo několik málo článků v lokálním tisku, které referovaly o sociálních tématech v souvislosti s Ralskem. Tyto výstupy nebyly samy o sobě negativně rámovány. Příklady uvedené výše mohou sloužit jako dobrý základ toho, kam by bylo dobré se v komunikaci dále ubírat – velmi by prospělo ale promyšlenější plánování jednotlivých komunikačních výstupů i v souvislosti se strategickými dokumenty, které město ve spolupráci s dalšími aktéry vytváří.

Komunikační kanály v Ralsku

Webové stránky města

Pro informování veřejnosti využívá Ralsko oficiální webové stránky <https://mestoralsko.cz/>. Zprávy týkající se sociálního začleňování nejsou na první pohled dohledatelné, uživatelé je musí spíše cíleně v záložce „Projekty“. Strategický plán sociálního začleňování je ovšem vyvěšen zřetelně pod hlavní záložkou „Město“.

Mobilní rozhlas

Ralsko pro komunikaci s občany využívá mobilní rozhlas. Jedná se o jednu z variant „smart“ komunikace samospráv s občany, realizované především prostřednictvím mobilních telefonů. Využívá především SMS zprávy, hlasové hovory, ale také push notifikace v aplikacích nebo emaily. Lze tvrdit, že zapojení Ralska do tohoto typu komunikace svědčí o zájmu samosprávy co nejefektivněji sdílet informace s občany.

Město komunikuje prostřednictvím mobilního rozhlasu jednak o novinkách ze zasedání zastupitelstva, ale také o kulturních akcích, které se ve městě konají. Novinky ze zastupitelstva mají obecně nižší dosah, SMS zprávu o dětském dni ale mělo možnost si přečíst 572 odběratelů, což je i vzhledem k velikosti města velmi uspokojivý výsledek.

Zpravodaj Dnešní Ralsko

Dosavadní komunikace ohledně témat sociálního začleňování probíhala zejména prostřednictvím městského zpravodaje – **Dnešního Ralska**. Zpravodaj vychází čtvrtletně.

Na jeho stránkách se objevují i sociální témata, která jsou buď koncipována jako aktualita, nebo jsou vtělena do rubriky *Slovo starosty* nebo *Slovo místopředsedky*. Obecně doporučujeme vyhradit například sociálním službám nebo novým projektům se sociálním zaměřením pravidelnou rubriku jak s osobními příběhy klientů, tak rozhovory s klienty nebo sociálními pracovníky. Chybět by neměly zejména informace o tom, jak může potenciální klient službu vyhledat a na koho se může obracet.

Sociální síť

Oficiální profil na Facebooku

Město nemá oficiální Facebookový profil. Komunikace na sociálních sítích probíhá zejména na neformální stránce Nové Ralsko.

Veřejné neformální skupiny a stránky

Komunikace na sociálních sítích probíhá zejména [neformální stránce Nové Ralsko](#) se 482 fanoušky a 507 sledujícími. Starosta jejím prostřednictvím pravidelně komunikuje – sdílí s jejími členy novinky z dění ve městě. Fanoušci stránky interagují, ovšem příspěvky často nejsou vůbec komentovány.

Neformální facebookové skupiny a stránky jsou velmi často nástrojem, který může odstartovat mezietnické napětí. Pokud se stane nějaký konflikt nebo událost, lidé ji často z vlastního neověřeného pohledu mají tendenci na takových platformách sdílet a odtud se pak šíří dál. Je proto vhodné ji z pozice města monitorovat a na případné dezinformace včas reagovat přímo ve skupině, případně pak oficiálním prohlášením. Stejně tak je monitorování dění ve skupinách dobré pro případné zachycení potřeb různých skupin obyvatel ve městě.

Pro efektivní komunikaci v rámci neformálních skupin doporučujeme zachovat pravidelné reportování o dění ve městě.

Vize pro oblast komunikace (2020 - 2022)

Ideálním výsledkem aplikace komunikačního plánu je **příspěk k posunu od striktně negativního vnímání lidí žijících v sociálním vyloučení, dostat relevantní a srozumitelné informace o probíhajících opatřeních k veřejnosti atraktivním a srozumitelným způsobem** a přesvědčit ji tak o jejich smysluplnosti. Ralsko by mělo být vnímáno jako zodpovědný aktér, který se staví k problémům proaktivně, a snaží se případným problémům předcházet ve spolupráci s místními organizacemi. **Hlavní důraz by měl být kladen na budování pocitu bezpečí místních obyvatel.**

Pokud město komunikuje se svými občany otevřeně, komplexně a pravdivě i o tak ožehavých tématech, jako je sociální začleňování, předchází tím prohlubování napětí ve městě a zároveň buduje důvěru občanů ve vlastní samosprávu. Ralsko má jako menší město velké limity z hlediska personálních kapacit, které by bylo možné vyčlenit na komunikaci. Je potřeba si tento limit připustit i při tvorbě komunikačního harmonogramu. **Kýžených výsledků lze dosáhnout i v případě, že výstupů nebude mnoho, ale budou zveřejňovány pravidelně a v dostatečné kvalitě.**

Navrhovaný obsah komunikace

Obecné komunikační cíle

Všichni obyvatelé Ralska budou informováni o vybraných tématech sociálního začleňování.

Komunikací o obecných tématech, nových trendech či nástrojích v rámci sociálního začleňování se rozšiřuje povědomí obyvatel o oblasti sociálního začleňování. Získávání širších znalostí o tématech je jedním z nástrojů snižování napětí pramenící z neporozumění tématu či ze získaných mylných informací, které se šíří médii.

Specifické komunikační cíle

Obyvatelé města Ralsko budou informováni o průběhu spolupráce města a Agentury prostřednictvím:

- Strategických dokumentů, komunikována bude zvolená strategie intervence, hlavní opatření a nástroje k řešení problémů
- Reflexe projektů a dalších opatření realizovaných v rámci spolupráce s Agenturou

Osobní příběh jako nástroj komunikace

Každý rok bude publikován jeden osobní příběh v rámci příkladu dobré praxe sociálního začleňování ve městě.

Nejvhodnější formou, kterou média nejčastěji a nejraději využívají, jsou konkrétní lidské příběhy. Přiblížení obecné události, obecného problému na příkladu konkrétní životní zkušenosti vybraného člověka je dnes jedním z nejčastějších postupů užívaných v médiích.

Městu doporučujeme na jím spravovaných komunikačních kanálech věnovat větší prostor sociálním službám a tématu prevence kriminality. Právě osobní příběhy a výpovědi klientů a případně také asistentů prevence mohou být klíčem k tomu, aby si širší veřejnost informace o dostupnosti lépe zafixovala.

Příklady vhodného obsahu

- **Reportáž v některém z lokálních deníků o asistentech prevence kriminality.** Členové lokálního partnerství předají kontakty na konkrétní asistenty vytipovaným médiím a připraví pro ně téma na místě tak, aby s tím měl novinář co nejméně práce.

Je dobré vytipovat takové asistenty, kteří se dobře vyjadřují, a jejich příběh může být pro média zajímavý. Na sociálních sítích je pak dobré zeptat se čtenářů, jaké mají s prací asistentů zkušenosti.

- **Rozhovor ve zpravodaji se sociálním pracovníkem** - jak obecně o terénní sociální práci, tak konkrétním specifikům činnosti v Ralsku. Rozhovor by měl být na celou stranu, aby se dostal více do hloubky.
- **Oběd/snídaně s novináři z lokálních médií**, kde je seznámíme s plánovanými aktivitami a úspěchy v sociálním začleňování v lokalitě. Účastnit se budou vedle novinářů členové lokálního partnerství.

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.

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 Dnešní Ralsko
	Místní tištěná periodika (mutace Deníku apod.)
	Web města a členů LP
	Neformální FB stránka Nové Ralsko (viz výše)
	Veřejná setkání a osobní kontakty
	Výlep na frekventovaných místech města
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit	Zpravodaj Dnešní Ralsko

	Místní tištěná periodika (mutace Deníku apod.)
	Web města a členů LP
	Neformální FB stránka Nové Ralsko (viz výše)
	Osobní kontakty a veřejná setkání
	Sociální pracovníci obcí a NNO
	Výlep na frekventovaných místech města
Členové lokálního partnerství	Zpravodaj Dnešní Ralsko
	Místní tištěná periodika (mutace Deníku apod.)
	Web města a členů LP
	Neformální FB stránka Nové Ralsko (viz výše)
	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 ASZ

Politická reprezentace obcí, kraje atp.	Místní tištěná periodika
	Lokální televize
	Veřejná setkání
	Osobní kontakty
	Web ASZ
	Setkání lokálního partnerství

Je důležité širokou veřejnost nejen informovat o novinkách v oblasti sociálního začleňování, ale také naslouchat veřejnému mínění. K nastavení průběžné a obousměrné komunikace jsou navrženy následující nástroje:

- e-mailová adresa pro dotazy a náměty občanů,
- průzkumy veřejného mínění,
- schránka na radnici pro dotazy a náměty občanů,
- veřejná jednání zastupitelstva,
- veřejná setkání a diskuze s veřejností – např. Veřejné fórum v rámci Zdravého města, případně veřejné konference k reflexi tématu sociálního začleňování,
- webové ankety na stránkách města.

Výše uvedené nástroje lze využít pro zjištění zpětné vazby, která může být vyhodnocována a zveřejňována v místním deníku.

Harmonogram

Aby byla komunikace cílená a efektivní, je vždy dobré připravit si konkrétní harmonogram aktivit. V komunikačním plánu předkládáme pouze obecný návrh toho, jak takový harmonogram sestavit. Konkrétní obsahová dimenze bude naplánována ve spolupráci s městem a může se měnit podle ad hoc událostí v rámci regionu.

Harmonogram	Komunikační aktivity	Cílové skupiny	Klíčové sdělení
1. pololetí 2020	Informace na vybraných webových stránkách	Všechny	Plán aktivit na další období Shrnutí z předchozího období
1x za ½ rok	Tisková zpráva Tisková zpráva	Všechny	Realizace projektů a opatření na podporu sociálního začleňování a jejich přínos pro město (asistenti prevence kriminality)
1 x za ½ rok	Informace na vybraných webových stránkách	Všechny	Informace k vybranému tématu sociálního začleňování (bydlení, sociální služby)
1 x za ½ rok	Veřejné setkání	Veřejnost	Prezentace příkladů dobré praxe
1x za ½ rok	Článek v regionálních novinách	Všechny	Shrnutí dosavadních výsledků a úspěchů v oblasti sociálního začleňování Plánované aktivity (setkání s novináři)
1x ročně	Pravidelný bod o sociálním začleňování na jednání zastupitelstva obce	Politické reprezentace angažovaná veřejnost	Aktuality z oblasti sociálního začleňování
1x ročně	Monitoring probíhajících projektů	Politické reprezentace angažovaná veřejnost	Průběh a vyhodnocení realizovaných projektů
1 x za ½ rok	Informace v místním deníku	Všechny	Vyhodnocená zpětná vazba veřejnosti v oblasti sociálního začleňování

Přílohy

Tato kapitola nabízí jednak některé ze služeb, které může Agentura v rámci spolupráce městu a LP nabídnout, jednak stručný návod, jak efektivně řešit některé modelové krizové situace.

Krizová komunikace

Téma sociální 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 nenávisti 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, které ASZ používá, aby její dopady eliminovala:

Následnou-okamžitou a Dlouhodobou-preventivní.

Následná-okamžitá strategie

V tomto případě již došlo k události, která má potenciál stát se roznětkou pro vlnu nenávisti. ASZ 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 ASZ postavit na žádnou stranu konfliktu - jednoduše proto, že nemůže poskytovat neověřené informace. Některým občanům naopak zdrženlivost chybí a šíří ukvapené závěry a spekulace. ASZ tak musí hledat způsob, jak se v takovéto situaci postavit za spravedlnost a přitom se nedopustit chyb, které by poškodily její důvěryhodnost v budoucnosti.

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 uchýlovat 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 znovu nic podobného nestane.“ Klíčová je však vždy komunikace. Ticho ze strany odpovědných institucí nebo vedení obce totiž naopak spekulace podporuje.

Jak by tedy měl takový postup konkrétně vypadat:

Spoléháme na členy Lokálního Partnerství, že se včas o potencionálně krizové události dozvědí a budou okamžitě (telefonicky) kontaktovat svého Lokálního konzultanta. Ten

informaci (také okamžitě – telefonicky) probere s Vedoucím Regionálního Centra, pod které daná lokalita spadá.

Vedoucí RC musí rozhodnout, zda skutečně hrozí, že by událost mohla vyvolat vlnu nenávisti. Pokud ne, pak je lépe nereagovat a nepřítahovat k incidentu pozornost.

V případě, že je potřeba reagovat, pověří Vedoucí Lokálního Konzultanta, aby okamžitě kontaktoval pracovníka Oddělení komunikace a PR ASZ.

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.

Bude se jednat 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.)

Pokud z nějakého důvodu není možné získat takové vyjádření od starosty obce, musí ASZ najít jinou lokální autoritu, která má důvěru obyvatel.

Je potřeba dbát na to, aby se vyjádření dostalo především na sociální síť – a v upravené podobě, jako tisková zpráva – do redakcí médií relevantních pro daný region. (V případě, že se z incidentu stane celostátní téma, chceme, aby se k novinářům, kteří budou o dané věci tvořit další články, naše vyjádření dostalo – a starosta je bude vždy zajímat.)

Reakce #2 – Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

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

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 „proočkovaná“ pravdivými informacemi je mnohem méně náchylná k epidemiím mýtů a lží. V době sociálních sítí toto platí dvojnásob.

K tomuto účelu slouží ASZ v Projektu Zaměstnanost takzvané Místní komunikační plány (MKP) a v Projektu Výzkum Vývoj Vzdělávání jsou to Komunikační Strategie (KS). Tyto dokumenty musejí vznikat za intenzivní účasti členů Lokálního Partnerství, kteří jsou nepostradatelní pro své znalosti lokality – jejích problémů, ale i příležitostí a možností.