**MÍSTNÍ KOMUNIKAČNÍ PLÁN MIKROREGIONU ROZVODÍ**



**Vypracovali:**

Manažer SPSZ: Bc. Miroslava Hrčková

Lokální konzultant: Mgr. Marcela Bužgová

Místostarostka: Mgr. Libuše Králová

**Ve spolupráci s:**

Centrální expert na komunikaci a PR: Jakub Varvařovský

**Jedná se o dokument, který doplňuje Strategický plán sociálního začleňování a je vypracován pro potřeby Lokálního partnerství.**

# Úvodní slovo

Předkládaný Místní komunikační plán mikroregionu Rozvodí představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. Výchozím dokumentem je zde zejména Strategický plán sociálního začleňování mikroregionu Rozvodí (SPSZ) pro období 2019-2022, který rámuje problematiku sociálního začleňování a detailně vymezuje cíle Lokálního partnerství mikroregion Rozvodí pro sledované období. Díky společnému úsilí místních aktérů se podařilo naplánovat řadu cílů SPSZ. Správně nastavená komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšnou realizaci opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obcích mikroregionu Rozvodí.

Místní komunikační plán Mikroregion Rozvodí přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny. Zásadní částí dokumentu je soubor plánovaných mediálních výstupů pro roky 2019-2022, na jejichž vzniku budou členové lokálního partnerství spolupracovat se zástupci Agentury.

Tento komunikační plán vzniknul jako samostatný dokument Lokálního partnerství na základě spolupráce místních aktérů a zástupců Agentury. Pro komunikaci v oblasti vzdělávání vzniká samostatný dokument, který doplňuje Místní plán inkluze.

**Agentura pro sociální začleňování**

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) nebo Místní plán inkluze v oblasti vzdělávání (MPI).

Obsah

[Úvodní slovo 2](#__RefHeading__590_1675754629)

[1)Popis výchozího stavu (Analytická část) 4](#__RefHeading__592_1675754629)

[2)Vize 5](#__RefHeading__594_1675754629)

[3)Cíle a obsah komunikace 6](#__RefHeading__596_1675754629)

[1.Obecná témata: 6](#__RefHeading__598_1675754629)

[2.Lokální témata: 7](#__RefHeading__600_1675754629)

[3.Osobní témata: 8](#__RefHeading__602_1675754629)

[4)Cílové skupiny a jejich komunikační kanály 9](#__RefHeading__604_1675754629)

[5) Harmonogram aktivit 10](#__RefHeading__606_1675754629)

[6) Přílohy 11](#__RefHeading__608_1675754629)

# 1. Popis výchozího stavu (Analytická část)

## 1. Strategické plánování a spolupráce s Agenturou

V současné době se mikroregion Rozvodí nachází ve stádiu tvorby Strategického plánu sociálního začleňování Mikroregion Rozvodí 2019 – 2022. Spolupráce obce a Agentury pro sociální začleňování je nyní ve stádiu tzv. intenzivní komplexní podpory – tj. Agentura spolupracuje s obcemi na konkrétních stanovených tématech a poskytuje v nich metodickou podporu. V roce 2018 byla za účelem tvorby SPSZ zpracována Vstupní analýza sociálního vyloučení v mikroregionu Rozvodí a soustředí se na dluhovou problematiku, oblast zaměstnanosti, bezpečnost, stabilitu rodiny a problematiku v oblasti bydlení. Analýza mapuje situaci ve všech těchto zmíněných oblastech napříč mikroregionem a je jedním z pokladů tvorby SPSZ.

Tématem Vzdělávání a volného času se dále zabývá zpracovaný Místní plán inkluze pro období 2019-2022.

Na tvorbě SPSZ se dále podílí členové tematickým pracovních skupin. Tyto pracovní skupiny byly rozděleny na následující dvě oblasti: Bydlení a dluhová problematika a Rodina, zaměstnanost a prevence rizikového chování.

Jako hlavní témata jsou v SPSZ stanovena: vysoká míra zadluženosti obyvatel, problematika trávení volného času, nízké zapojení cílové skupiny do veřejného života v obci a nedostupnost sociálních služeb v lokalitě.

## 2. Stávající komunikační strategie

V rámci komunikace s veřejností využívají obce mikroregionu webové stránky obcí.

Zapojování veřejnosti do komunikačních kanálů není běžné, obce mikroregionu nemají aktivity, při kterých by toto bylo možné (např. veřejná fóra atd.)

# 2) Vize

Vizí rozumíme situaci, které bychom chtěli v ideálním stavu dosáhnout v rámci komunikace sociálního začleňování v mikroregionu Rozvodí.

**Vize č. 1:**

**Všichni obyvatelé obcí mikroregionu Rozvodí jsou dle svých potřeb informováni o různých tématech v oblasti sociálního vyloučení**

**Vize č. 2:**

**Informovanost v mikroregionu Rozvodí v rámci témat sociálního vyloučení vede ke zmírňování případného napětí v obci souvisejícího s tímto tématem**

# 3) Cíle a obsah komunikace

Při informováni o sociálním začleňování budeme vycházet z následujících **komunikačních tezí**:

* sociální začleňování je součástí sociální politiky obce,
* ze sociálního začleňování profituje celá obec,
* strategický plán sociálního začleňování přináší komplexní a dlouhodobá řešení,
* strategický plán sociálního začleňování vychází ze spolupráce s odborníky,
* strategický plán sociálního začleňování staví na propojování všech relevantních místních aktérů, včetně veřejnosti.

Obsah komunikace a stanovení cílů můžeme rozdělit na 3 oblasti témat, kterých se týkají:

## Obecná témata:

***1. Obecné komunikační cíle:***

**1.1.Všechny cílové skupiny v mikroregionu Rozvodí budou informovány o některém z vybraných témat (či tématech) sociálního začleňování**

Komunikací o obecných tématech, nových trendech či nástrojích v rámci sociálního začleňování se rozšiřuje povědomí CS 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**.**

**Obecná komunikační témata:**

## Lokální témata:

Přenos informací v období let 2019-2022 bude v mikroregionu Rozvodí zaměřen především na tato témata lokálního partnerství:

***2. Specifické (lokální) komunikační cíle*:**

**2.1. Cílové skupiny budou informovány o přípravě SPSZ**

**2.2. Cílové skupiny budou informovány o připravovaných projektových opatření SPSZ**

**2.3. Cílové skupiny budou informovány o průběžném plnění cílů SPSZ**

**2.4 Cílové skupiny budou informovány o výstupech situační analýzy a případných dalších výzkumech v obcích mikroregionu.**

# 4. Cílové skupiny a jejich komunikační kanály

Jednou z částí úspěšnosti zaváděných strategií a nástrojů v oblasti sociálního začleňování je zajištění předání dostatku informací nejrůznějším cílovým skupinám. K tomu slouží dostupné komunikační kanály.

Cílovými skupinami pro úspěšnou komunikaci sociálního začleňování v obci jsou:

* Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit
* Obyvatelé v okolí sociálně vyloučených lokalit
* Obyvatelé obce/veřejnost
* Politická reprezentace v obci
* Neziskové organizace/členové LP
* Zaměstnanci obce
* Zaměstnavatelé

|  |  |
| --- | --- |
| **Cílová skupina** | **Mediální kanál** |
| Všechny uvedené | Webové stránky obcí, Webové stránky ASZ - sdílení dobré praxe |
| Obyvatelé SVL | Informace terénních pracovníků |
| Politická reprezentace obce | Informace a prezentace v rámci jednání zastupitelstev obcí  |
| Neziskové organizace, realizátoři SPSZ | Setkání na jednání k SPSZKomunitní plánování města Hranice |
| Veřejnost, zaměstnanci obce | Veřejná setkání  |

.

# 5. Harmonogram aktivit

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Komunikační plán obce Odry Časový harmonogram**  | **Komunikační aktivity**  | **Cílové skupiny**  | **Klíčové sdělení**  | **Zodpovědná osoba** | **Kategorie**  |
|  |
| 2.čtvrtletí 2019 | **Aktualita na webové stránce, tisková zpráva** | všechny  | Tvorba a schválení Strategického plánu sociálního začleňování MR Rozvodí 2019 – 2022.  | Manažer SZ ve spolupráci s ASZ | Specifická témata |
| 1 x za ½ rok  | **Tisková zpráva**  | všechny | Informace o projektech realizovaných v rámci KPSVL v MR Rozvodí.  | Manažer SZ ve spolupráci s ASZ | Specifická témata |
| 1 x za ½ rok | **Aktualita na webové stránce** | všechny | Informace k vybranému tématu sociálního začleňování | Manažer SZ ve spolupráci s ASZ | Obecná témata |
| Dle potřeb na zasedání zastupitelstva; 1x ročně | **Pravidelný bod o sociálním začleňování na jednání zastupitelstva**  | Politická reprezentace obce, příp. angažovaná veřejnost  | Aktuality z oblasti sociálního začleňování a naplňování SPSZ;  | Vedení obce s využitím podkladů manažera SPSZ | Obecná témata |
| Dle potřeb na zasedání zastupitelstva; 1x ročně | **Monitoring projektů realizovaných v rámci KPSVL**  | Politická reprezentace obce, příp. angažovaná veřejnost  | Průběžný monitoring reálných dopadů realizovaných projektů | Manažer SPSZ ve spolupráci s ASZ | Specifická témata |

# Příloha - PR pohotovost / Krizová komunikace

*Co dělat když dojde v obci nebo jejím okolí k neočekávanému incidentu, který rozdmýchá vlnu nenávisti a přiláká pozornost nejen médií, ale i extremistických skupin*

Oblast sociálního začleňování obsahuje témata, která mohou vyvolat vášnivé reakce. Dokonce i banální událost může spustit řetězovou reakci a vyvolat celostátní vlnu nenávisti. V tuto chvíli nemáme kapacity na zastavení nenávisti, jsme však schopni zmírňovat její projevy a dopady. ASZ k tomu využívá dvě strategie:

1. **Následná – okamžitá strategie**
2. **Dlouhodobá – preventivní strategie**

**1) Následná - okamžitá strategie**

V tomto případě již došlo k nějaké události, která má potenciál stát se roznětkou pro vlnu nenávisti. ASZ na tuto událost reaguje a snaží se zmírnit její potenciál. Většinou by stačilo pouze uvádět věc na pravou míru, avšak praxe ukazuje, že ne vždy máme 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, prostě proto, že nemůže poskytovat neověřené informace. Problém je, že u mnoha lidí tato zdrženlivost k ukvapeným závěrům chybí – a 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 uchylovat se k emotivním reakcím a činům. Jednoduše je potřeba sdělit: *„Policie to řeší (a vyřeší!), takže nemá smysl spekulovat – v něčem takovém se přece nechceme splést. Navíc platí, že když to teď vyřešíme správně, tak už se znovu nic podobného nestane.“*

**Jak by tedy měl takový postup konkrétně vypadat:**

1. Člen/členové Lokálního Partnerství se včas o potencionálně krizové události dozvědí a budou okamžitě (telefonicky) kontaktovat svého lokálního konzultanta.
2. Lokální konzultant okamžitě informuje metodika a  vedoucího Regionálního centra Východ (dále RCV).
3. Vedoucí RCV musí rozhodnout, zda skutečně hrozí, že by událost mohla vyvolat vlnu nenávisti. Pokud nehrozí vyvolání nenávisti, pak je lépe nereagovat a nepřitahovat k incidentu pozornost.
4. V případě, že je potřeba reagovat, pověří vedoucí lokálního konzultanta, aby okamžitě kontaktoval pracovníka Oddělení komunikace a PR ASZ.
5. Každá lokalita má jiné výhody a nevýhody, takže je potřeba, aby lokální konzultant a pracovník Oddělení komunikace a PR ASZ připraví alespoň dvě reakce na míru lokalitě:
	1. Zpráva o incidentu
	2. Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

**Obecné charakteristiky reakcí na míru:**

a. Zpráva o incidentu

* Naše reakce musí být rychlá – tzn. nejpozději do jednoho týdne od incidentu.
* Nesmí být chybná nebo nepravdivá.
* Použít vyjádření nějaké 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 pravého pachatele.
* Pokud z nějakého důvodu není možné získat takové vyjádření od starosty obcí, musí ASZ najít jinou lokální autoritu, která má důvěru obyvatel.
* 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. 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.

b. Zpráva o dosavadních úspěších sociálního začleňování

Zvýšený zájem o témata spojená se sociálním začleňováním lze dále využít. Lokální konzultant a pracovník Oddělení komunikace a PR ASZ společně vytvoří krátký článek o pozitivech sociálního začleňování v dané lokalitě a zajistí jeho publikaci na internetu.

**Poznámka:**

*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.*

**2) Dlouhodobá - preventivní strategie**

Toto je nutná podmínka našeho úspěchu. Abychom mohli čelit množství mýtů, které ve spojitosti se sociálním začleňováním v České republice 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 OPZ takzvané Místní komunikační plány (MKP) a v Projektu Výzkum Vývoj Vzdělávání jsou to Komunikační Strategie (KS). Tyto dokumenty vznikají za intenzivní účasti členů Lokálního Partnerství, kteří jsou nepostradatelní pro své znalosti lokality – jejích problémů, ale i příležitostí a možností.

**Příklady neočekáváných incidentů:**

* Náhlé vystěhování obyvatel ubytovny
* Nenávistné nebo rasistické vyjádření nějaké autority v lokalitě
* Trestný čin spáchaný na příslušníku nějaké menšiny
* Trestný čin spáchaný příslušníkem menšiny
* V lokalitě se začne šířit nějaká fáma nebo mýtus - obvykle *„obava z invaze“* nebo *„sdílení nějakého hoaxu“*)
* Obyvatelé se negativně staví k projektům zaměřeným na sociální začleňování - *„Obyvatele nesouhlasí s výstavbou sociálních bytů.“*
* Romské děti jsou odmítnuty ve škole