



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



MÍSTNÍ KOMUNIKAČNÍ PLÁN JESENICKO 2019 - 2022



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost

Vypracovala:

Leona Hrubá – lokální konzultantka ASZ

Ve spolupráci s:

Jakub Varvařovský - centrální expert na komunikaci a PR ASZ

**Dokument doplňuje Strategický plán sociálního začleňování Jesenicko 2019 - 2022 a
Tematický akční plán Jesenicko pro oblast bydlení a dluhové problematiky 2019 – 2022 a je
vypracován pro potřeby Lokálního partnerství Jesenicko.**

OBSAH

Úvodní slovo	4
Agentura pro sociální začleňování	4
1) Analytická část	5
A. Strategické plánování a spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování	5
B. Stávající komunikační strategie	6
2) Vize	7
3) Cíle a obsah komunikace	8
A. Obecná témata.....	8
B. Lokální témata.....	9
C. Osobní témata.....	9
4) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály	10
5) Harmonogram aktivit	11
6) PR pohotovost / Krizová komunikace	12

Úvodní slovo

Předkládaný Místní komunikační plán Jesenicka představuje souhrn aktivit, které mají podpořit proces sociálního začleňování či zlepšit informovanost o jeho přínosech. Výchozími dokumenty jsou Strategický plán sociálního začleňování Jesenicka 2019 až 2022 a zejména Tematický akční plán Jesenicka pro oblast bydlení a dluhové problematiky 2019 - 2022. Tyto dokumenty rámcují problematiku sociálního začleňování a detailně vymezují cíle Lokálního partnerství Jesenicka pro období 2019 až 2022.

Díky společnému úsilí místních aktérů se podařilo úspěšně realizovat řadu cílů sociálního začleňování již v letech 2016 až 2018, v následujícím období budeme v těchto aktivitách pokračovat. Velká pozornost bude věnována problematice bydlení a dluhů. Správně nastavená komunikace je pak důležitým předpokladem pro úspěšné pokračování realizovaných opatření a zajištění pozitivního dopadu do života v obcích.

Místní komunikační plán Jesenicka přibližuje současný stav v oblasti komunikace, vymezuje užívané nástroje i předpokládané cílové skupiny. Zásadní částí dokumentu je soubor plánovaných mediálních výstupů pro roky 2019 až 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 sociální začleňování. Pro komunikaci v oblasti vzdělávání vzniká samostatný dokument, který doplňuje Místní plán inkluze.

V Jeseníku 1. srpna 2019

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 vytváří a následně naplňuje strategické dokumenty zaměřené na sociální začleňování - Strategický plán sociálního začleňování (SPSZ), Tematický akční plán (TAP) nebo Místní plán inkluze v oblasti vzdělávání (MPI).

Více informací: www.socialni-zaclenovani.cz

1) Analytická část

A. Strategické plánování a spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování

Region Jesenicko je oblast, která se nachází v severní části Olomouckého kraje. Rozlohou odpovídá bývalému okresu Jeseník. Patří sem 24 obcí různé velikosti, přičemž 22¹ z těchto obcí bylo v letech 2015 až 2019 zapojeno do spolupráce s Agenturou pro sociální začleňování. Spolupráci obcí a ASZ lze rozdělit do dvou časových etap:

- **2015 až 2018** – byl zpracován **Strategický plán sociálního začleňování Jesenicko 2015 – 2018** (dále jen SPSZ Jesenicko 2015 – 2018), na jehož základě byly připraveny a následně realizovány projektové a neprojektové aktivity, které směřovaly k naplňování strategického plánu. Zároveň v lokalitě i mimo ni proběhla řada vzdělávacích aktivit zaměřených na odborné posílení partnerských organizací, síťování a výměnu zkušeností a dobré praxe.
- **Rok 2019 se stal v mnoha ohledech přelomový.** V první půlce roku 2019 došlo k revizi SPSZ Jesenicko 2015 – 2018, tato revize je popsána ve **Strategickém plánu sociálního začleňování Jesenicko 2019 – 2022** (dále v textu **SPSZ Jesenicko 2019 – 2022**), který navazuje na předchozí strategický plán. Tento dokument kromě vyhodnocení naplňování předchozích opatření stanovuje nová, jejichž pomocí chceme na Jesenicku společně přispět k eliminaci sociálního vyloučení.

SPSZ Jesenicko 2019 – 2022 doplňuje **Tematický akční plán Jesenicko 2019 – 2022 - bydlení a dluhy** (dále v textu jen **TAP Jesenicko 2019 – 2022**). Tento dokument se specificky věnuje problematice bydlení v úzké vazbě na řešení dluhové problematiky, která výrazně ovlivňuje schopnost získat si, případně si udržet vhodné bydlení. Do jeho přípravy a realizace se rozhodlo zapojit **12 obcí/měst a několik neziskových organizací**:

- Jeseník
- Černá Voda
- Kobylá nad Vidnavkou
- Skorošice
- Stará Červená Voda
- Vápenná
- Velká Kraš
- Vidnava
- Žulová
- Vlčice
- Bělá pod Pradědem
- Česká Ves
- Mikroregion Žulovsko
- Zahrada 2000 z.s.

¹ Do spolupráce s ASZ nebylo zapojeno město Zlaté Hory a obec Ostružná.

Tento materiál vznikl za finanční podpory ESF prostřednictvím OP Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_030/000605. Více: www.socialni-zaclenovani.cz

- Bóetheia z.s.
- Člověk v tísní o.p.s.
- EUROTOPIA.CZ, o.p.s.
- a Středisko rozvoje sociálních služeb, o.p.s.

Témata bydlení a dluhy byla určena na základě diskuze s vedením zapojených obcí. Vybraná témata reagují na zkušenost dosavadních nastavených opatření a plně respektují dlouhodobě monitorovaný vývoj situace.

Pro **plánované období září 2019 až září 2022** bude stěžejní:

- Příprava a podání plánovaných projektů OPZ do výzvy č. 52. Cílem těchto projektů je přispět ke zlepšení situace v oblasti bydlení a dluhů. Více viz TAP Jesenicko 2019 – 2022
- projektové poradenství zaměřené na realizátory projektů IROP zaměřených na vybudování sociálních bytů v partnerských obcích,
- projektové poradenství zaměřené na realizátory projektů OPZ zaměřených na oblast bydlení a dluhů
- naplňování neprojektových opatření SPSZ Jesenicko 2019 – 2022 a TAP Jesenicko 2019 – 2022 – zejména síťování partnerů, komunikace sociálního začleňování,
- vzdělávání v oblasti sociálního začleňování, které bude poskytováno na Jesenicku případně v dalších partnerských lokalitách,
- evaluace procesu sociálního začleňování na Jesenicku.

6

Pozornost bude i nadále upřena na udržení Lokálního partnerství a spolupracujících subjektů a na pokračování procesů a aktivit, které mírní sociální vyloučení v partnerských obcích. Tématem Vzdělávání a volného času se dále zabývá nově zpracovaný Místní plán inkluze pro období 2018 až 2021.

Bydlení

Hlavním tématem v této oblasti je zajištění dostupného či sociálního bydlení pro obyvatele lokality. Partnerské obce budou podpořeny v realizaci projektů IROP zaměřených na budování sociálních bytů. Tyto „tvrdé“ aktivity budou vhodně podpořeny projekty OPZ zaměřenými právě na podporu specifických skupin obyvatel při získávání či udržení bydlení. Více viz SPSZ Jesenicko 2019 – 2022 a TAP Jesenicko 2019 – 2022.

Zadluženost

Hlavním cílem v této oblasti je snížit podíl zadlužených či předlužených osob na Jesenicku. Naším cílem je rozšířit terénní dluhové poradenství. Dluhy jsou totiž jedním z nejzásadnějších problémů Jesenicka. Míra zadlužení obyvatel je poměrně vysoká, přičemž se zdaleka netýká jen sociálně vyloučených lokalit, ale prochází napříč celou populací regionu. U obcí Jesenicka, dosahuje podíl osob v exekuci **průměrných hodnot 12,48 % a přesahuje tak celostátní**

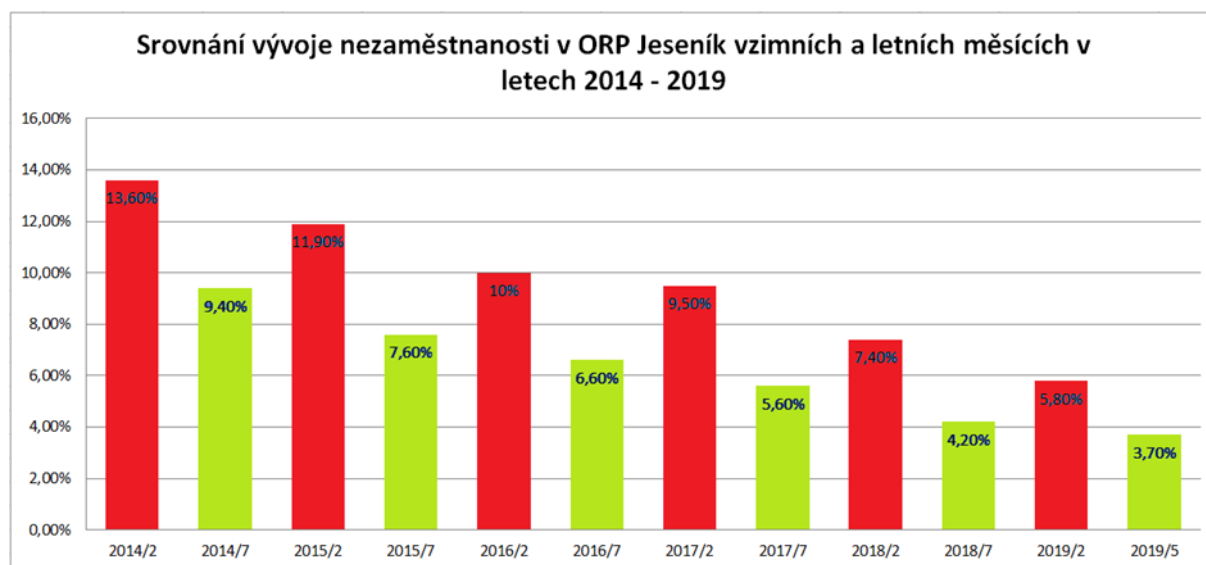
průměr (9,7 %) o 3 %. Průměrně 71 % zadlužených se přitom potýká s vícečetnými exekucemi. Mezi lety 2016 – 2017 se meziročně snížil počet osob v exekuci o 0,2 % (v absolutních číslech jde o 7 osob). Vzrostl naopak ale celkový počet exekucí. Celkový přehled údajů o počtu exekucí obyvatel v ORP Jeseník viz tabulka. Více viz SPSZ Jesenicko 2019 – 2022 a TAP Jesenicko 2019 – 2022.

Rok	Obyvatel 15 +	Osob v exekuci	Procentuální podíl osob v exekuci	Celkový počet exekucí	Počet exekucí na osobu	Počet osob v insolvenční	Podíl osob v insolvenční v poměru k exekucím
2017 ²	33753	4212	12,48 %	22018	5,2	441	10,47 %
2016	2573	4219	12,50 %	21334	5,1	x	X

Zaměstnanost

Jesenicko patří v rámci Olomouckého kraje mezi regiony s vyšší mírou nezaměstnanosti. Důvodů je pro to celá řada. Kromě nízké kvalifikace obyvatelstva, je to periferní poloha, špatná dopravní dostupnost, chybějící infrastruktura nebo častý nezájem větších investorů. Mezi limitující faktory hospodářského rozvoje patří také odchod části mladší a vzdělanější populace nebo slabá kupní síla místních obyvatel. Svou roli potom v tom nepochybně i velké množství lidí, kteří se potýkají s exekucemi. Přesto se však v poslední době drží registrovaná míra nezaměstnanosti historicky na rekordně nízké úrovni i zde.

7



Současná nezaměstnanost na Jesenicku je nejnižší za celou historii evidence. U lidí, kteří stále v evidenci zůstávají, především pak dlouhodobě, je problémem demotivovaný přístup, exekuce nebo práce na černo. Více informací viz: Strategický plán sociálního začleňování Jesenicko 2019 - 2022.

² Údaje za rok 2018 doposud nejsou k dispozici

Tento materiál vznikl za finanční podpory ESF prostřednictvím OP Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_030/0000605. Více: www.socialni-zaclenovani.cz

Prevence kriminality

Oblast Jesenicka pokrývá území celkem tří územních obvodů Policie České republiky. Jedná se o OOP Javorník, OOP Jeseník a OOP Zlaté Hory. Následující tabulka zohledňuje vývoj indexu kriminality na dotčeném území v letech 2013 – 2018.

Rok	OOP Javorník	OOP Jeseník	OOP Zlaté Hory	Průměr
2013	217,8	311,8	222,4	250,6
2014	226,6	286,9	222,1	246,2
2015	160,7	222,4	164,7	182,6
2016	205,7	220,1	205,1	210,3
2017	135,8	166	167,6	156,5
2018	176,8	163,2	148,5	162,8

Pokud se na koncentraci trestných činů nebo přestupků podíváme optikou číselných statistik (viz tabulka výše), potom je zřejmé, že na Jesenicku došlo mezi lety 2013 až 2018 ke značnému poklesu počtu evidovaných trestných činů, a o více než 35 %. Pro průběžný pokles indexu kriminality jsou zásadní příčiny nadregionálního významu, například dlouhotrvající a nízká nezaměstnanost a zlepšující se socio-ekonomická situace obyvatel (což má nepochybně vliv na nižší výskyt majetkové trestné činnosti).

8

B. Stávající komunikační strategie

V rámci komunikace s veřejností využívají obce především vlastní webové stránky, na kterých obyvatelé i návštěvníky lokality informují o své historii, fungování, realizovaných projektech a důležitých akcích. Většina obcí má rovněž vlastní facebookové stránky, na kterých informují o chystaných a již proběhlých akcích. Informace o dění přináší také některé zájmové či soukromé facebookové profily zástupců obcí případně angažovaných občanů.

Webové stránky a facebookové profily obcí:

- <https://www.jesenik.org/>
- <https://www.facebook.com/mestojesenik>
- <http://cves.cz/>
- <https://www.facebook.com/obecceskaves>
- <http://www.bela.cz/>
- <https://www.vlcice.cz/>
- <http://www.obeccernavoda.cz/>
- <https://www.oukobyly.cz/>
- <http://www.skorosice.cz/>

Tento materiál vznikl za finanční podpory ESF prostřednictvím OP Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_030/0000605. Více: www.socialni-zaclenovani.cz

- <https://www.facebook.com/obecskorosice>
- <http://www.staracervenavoda.cz/>
- <http://www.vapenna.cz/>
- <https://www.facebook.com/obec.vapenna>
- <http://www.velkavras.cz/>
- <https://www.vidnava.cz/>
- <http://m.mestozulova.cz.vismo.cz/index.asp>

Významným zdrojem informací jsou potom vývěsní tabule, které jsou obzvláště v menších obcích vyhledávaným zdrojem informací. Na vývěsních tabulích jsou zveřejňovány všechny zásadní informace o životě a dění v jednotlivých obcích. Některé obce využívají k šíření informací rovněž obecní zpravodaje, které vychází několikrát ročně.

Dalším informačním kanálem jsou www stránky sdružení obcí. Velká část zapojených obcí je součástí Mikroregionu Žulovsko (<https://www.zulovsko.cz/>), Jeseník, Česká Ves a Bělá pod Pradědem jsou součástí Mikroregionu Jesenícko (www.jesenicko.org).

Součástí našeho partnerství v lokalitě jsou rovněž NNO působící v oblasti sociálního začleňování. Na www stránkách partnerské organizace podrobně informují o svém poslání a činnosti, na facebookových profilech zprostředkovávají především informace o chystaných a již proběhlých akcích. Vybrané webové stránky a facebookové profily spolupracujících neziskových organizací:

- <http://www.zahrada2000.cz/>
- <http://www.boetheia.eu/>
- <https://www.clovekvtisni.cz/jesenicko-4156gp>
- <http://opava.eurotopia.cz>
- <http://srssjesenik.cz/>

O dění v lokalitě informuje rovněž řada regionálních médií, která jsou dostupná v tištěné i elektronické podobě:

- Jesenický týdeník - <https://www.jestyd.cz/> a <https://www.facebook.com/JesenickyTydenik/>
- Šumperský a jesenický deník <https://sumpersky.denik.cz/>
- Jesenické noviny <https://www.jesenickenoviny.cz/>
- PositivJe <https://www.positivje.cz/> a <https://www.facebook.com/positivje/>

2) Vize

Vizí rozumíme situaci, které chceme v ideálním stavu dosáhnout v rámci komunikace sociálního začleňování na Jesenicku.

Vize č. 1:

Všichni obyvatelé Jesenicka jsou dle svých potřeb informováni o tématech v oblasti sociálního vyloučení.

Vize č. 2:

Informovanost na Jesenicku v rámci témat sociálního vyloučení vede ke zmírňování případného napětí v obcích souvisejícího s tímto tématem.

3) Cíle a obsah komunikace

Při informování o sociálním začleňování budeme vycházet z následujících komunikačních tezí:

- ze sociálního začleňování profitují všechny obce a obyvatelé obcí zapojených do spolupráce s ASZ,
- strategické dokumenty³ sociálního začleňování přináší komplexní a dlouhodobá řešení,
- strategické dokumenty sociálního začleňování vychází ze spolupráce s odborníky,
- strategické dokumenty sociálního začleňování staví na propojování všech relevantních místních aktérů, včetně veřejnosti.

Obsah komunikace a stanovení cílů můžeme rozdělit na:

- obecná témata,
- lokální témata
- osobní témata.

³ SPSZ Jesenicko 2019 až 2022, TAP Jesenicko 2019 - 2022

Tento materiál vznikl za finanční podpory ESF prostřednictvím OP Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_030/0000605. Více: www.socialni-zaclenovani.cz

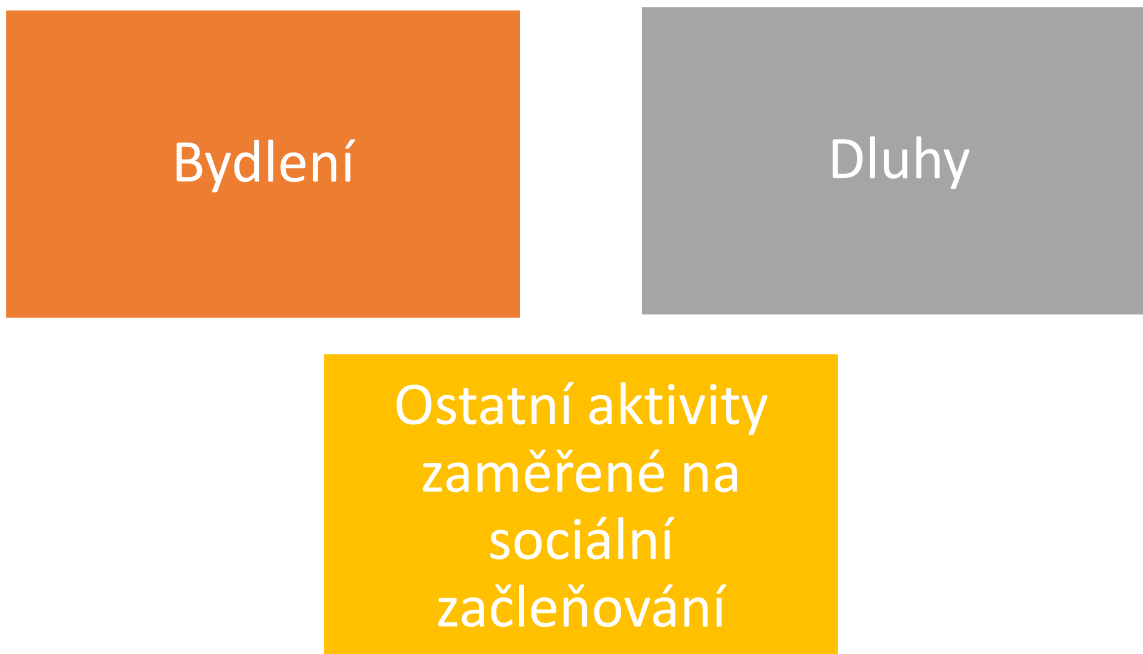
A. Obecná témata

Obecné komunikační cíle:

1.1. Všichni obyvatelé Jesenicka 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 pramenících z neporozumění tématu či ze získaných mylných informací, které se šíří médii.

Přenos informací v období let 2019 až 2022 bude na Jesenicku zaměřen především na:



12

B. Lokální témata

Lokální komunikační cíle:

2.1. Obyvatelé zapojených obcí budou informováni o průběhu spolupráce obcí a ASZ v období 2016 až 2019 a to zejména prostřednictvím:

- SPSZ Jesenicko 2019 až 2022, který zahrnuje vyhodnocení SPSZ Jesenicko 2019 - 2022
- Monitoringu dopadů projektů OPZ realizovaných v období 2016 až 2019

Tento materiál vznikl za finanční podpory ESF prostřednictvím OP Zaměstnanost v rámci projektu „Systémové zajištění sociálního začleňování“, registrační číslo projektu CZ.03.2.63/0.0./0.0/15_030/0000605. Více: www.socialni-zaclenovani.cz

- Situační analýzy
- a případně dalších doplňujících dokumentů

2.2. Obyvatelé budou informováni o aktuálních strategických dokumentech obcí a jejich naplňování v období 2019 až 2022, bude se jednat především o:

- SPSZ Jesenicko 2019 až 2022
- TAP Jesenicko 2019 – 2022
- další strategické dokumenty obcí.

2.3. Obyvatelé budou informováni o realizaci projektů OPZ a IROP realizovaných v období 2019 až 2022 zaměřených na sociální začleňování. Bude se jednat zejména o:

- realizované či připravované projekty IROP zaměřené na sociální bydlení a infrastrukturu sociálních služeb,
- realizované projekty OPZ zaměřené především na oblast bydlení a dluhů.

C. Osobní témata

3.1. Každý rok bude publikován jeden osobní příběh v rámci příkladu dobré praxe sociálního začleňování v obcích

13

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. Je proto dobré se tomuto trendu přizpůsobit. Jedná se o propagaci aktivit projektů konkrétním uvedením osobního příběhu (pokud potřeba – v rámci zachování anonymity klienta) v rámci mediální informovanosti.

4.) Cílové skupiny a jejich komunikační kanály

Cílovými skupinami pro úspěšnou komunikaci sociálního začleňování v obci jsou:

- obyvatelé sociálně vyloučených lokalit,
- obyvatelé žijící v okolí sociálně vyloučených lokalit,
- obyvatelé obcí,
- politické reprezentace v obcích,
- neziskové organizace,
- členové Lokálního partnerství,

Cílová skupina	Mediální kanál
Všechny cílové skupiny	<ul style="list-style-type: none">• veřejné akce• lokální a celostátní media• vývěsní desky obcí• obecní zpravodaje• FB a webové stránky obcí• FB a webové stránky neziskových organizací• FB a www stránky ASZ
Obyvatelé sociálně vyloučených lokalit Obyvatelé žijící v okolí sociálně vyloučených lokalit	<ul style="list-style-type: none">• informace od realizátorů projektů zaměřených na sociální začleňování• informační materiály realizátorů projektů• vývěsní desky obcí
Politické reprezentace v obcích	<ul style="list-style-type: none">• informace od realizátorů projektů zaměřených na sociální začleňování• informace a prezentace v rámci jednání zastupitelstev obcí
Neziskové organizace Členové Lokálního partnerství	<ul style="list-style-type: none">• účast na pracovních skupinách• Lokální partnerství• komunitní plánování obcí

5) Harmonogram aktivit

Harmonogram	Komunikační aktivity	Cílové skupiny	Klíčové sdělení	Zodpovědná osoba	Kategorie
3. čtvrtletí 2019	<ul style="list-style-type: none"> Informace na vybraných webových stránkách případně tisková zpráva 	všechny	<ul style="list-style-type: none"> Plán aktivit na další období shrnutí z předchozího období 	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata
1 x za ½ rok	<ul style="list-style-type: none"> Tisková zpráva 	všechny	Realizace projektů a opatření na podporu sociálního začleňování a jejich přínos pro lokalitu/obec	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata
1 x za ½ rok	<ul style="list-style-type: none"> Informace na vybraných webových stránkách 	všechny	Informace k vybranému tématu sociálního začleňování	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Obecná témata
1 x ročně	<ul style="list-style-type: none"> Veřejné setkání 	Veřejnost	<ul style="list-style-type: none"> Prezentace příkladů dobré praxe sdílení zkušeností s ostatními obcemi 	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Obecná témata
1x za ½ rok	<ul style="list-style-type: none"> Článek v regionálních novinách 	všechny	<ul style="list-style-type: none"> Shrnutí dosavadních výsledků a úspěchů v oblasti sociálního začleňování konkrétní lidské příběhy plánované aktivity 	Manažer SZ ve spolupráci s ASZ	Specifická témata Osobní témata
1x ročně	Pravidelný bod o sociálním začleňování na jednání zastupitelstev obcí	Politické reprezentace v obcích angažovaná veřejnost	Aktuality z oblasti sociálního začleňování	Vedení obce s využitím podkladů manažera SPSZ	Obecná témata
1x ročně	Monitoring probíhajících projektů	Politické reprezentace v obcích angažovaná veřejnost	Průběh a vyhodnocení realizovaných projektů	Vedení obce s využitím podkladů manažera SZ	Specifická témata

6) 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:
 - a. Zpráva o incidentu
 - b. 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 pozitivích 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 vyše 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 „proočkováná“ 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 neočekávaných 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