



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání


MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

Inspiromat 10

Zpracování/aktualizace komunikačního plánu včetně konzultačního procesu

listopad 2017



V úvodu projektu je nezbytné zpracovat/aktualizovat komunikační plán včetně jednotlivých kroků konzultačního procesu. Komunikační plán je v podstatě rozpracovanou původní Komunikační strategií. Komunikační plán doporučujeme zpracovat společně se členy Partnerství (např. na výjezdním zasedání, v rámci jednání pracovních skupin). Hlavním důvodem pro takový způsob zpracování je, že se zvýší zájem (tato aktivita partnery baví) o další práci a dále že si jednotliví partneři uvědomí širší souvislosti v rámci realizace.

Postupy MAP II, s. 35 až 37:

„Cílem je zajistit informovanost všech aktérů a široké veřejnosti o jednotlivých dílčích výstupech společného plánování, zpracovaném SR MAP, o přípravě a finální podobě jednotlivých akčních plánů a o realizaci konkrétních aktivit, samozřejmě také sběr námětů a připomínek.

V této podaktivitě jsou realizovány tyto činnosti:

- zpracování komunikačního plánu včetně začlenění plánovaných aktivit konzultačního procesu – komunikační plán musí být zpracován do 3 měsíců od zahájení fyzické realizace projektu/vydání právního aktu (podle toho, co nastane později);
- realizace jednotlivých aktivit konzultačního procesu.

Nedílnou součástí konzultačního procesu je:

- Každý MAP bude mít svůj facebookový profil, popř. využije jiná sociální média.
- Informace o MAP bude zveřejněna v místních nebo jiných médiích minimálně 4× ročně.
- Realizace nejméně 1 tiskové besedy nebo jiné formy setkání s novináři.
- Realizace informativního setkání ke kvalitě vzdělávání s místními podniky, zastupiteli a dalšími aktéry.“

Obecné podmínky

- Nezapomeňte na povinnou publicitu projektu.
- Nezapomeňte průběžně informace aktualizovat.
- Nezapomeňte dávat srozumitelné informace.
- Nezapomeňte, že větší účinek než psané slovo mají fotografie či videa.

Internetové stránky

Informace na internetových stránkách jednotlivých aktérů a ORP (případně MAS, DSO apod.). Kromě internetových stránek území (ORP, MAS, DSO) je nezbytné, aby informace byly umístěny i u jednotlivých aktérů minimálně formou odkazu v hlavním menu.



Sociální sítě

Vzhledem k tomu, že podle Postupů MAP II je nezbytné zpracovat vlastní facebookový profil či využít jiná sociální média, je důležité si předem vyhodnotit, kdo primárně bude tyto sociální sítě navštěvovat. Sociální sítě jsou stále obecně bližší mladší generaci, tedy žákům a rodičům žáků. Proto i forma stránky by měla být zajímavá, poutavá.

Přestože se mohou objevit názory, že tato média jsou zbytečná, jedná se jednoznačně o nejrychlejší a nejaktuálnější formu komunikace s veřejností.

MÉDIA

Regionální noviny

Je možné využít kontaktů na regionální noviny, problémem však může být zajímavost tématu v této fázi zpracování MAP. Vhodnější je placená inzerce. Zpracovatel MAP napíše vlastní článek, který není vydavatelem nijak upravován. Cena závisí na velikosti článku.

Uvědomujeme si, že pouhé informování o realizaci MAP je pro novináře nezajímavé. Je tedy vhodnější informovat o konkrétních aktivitách (např. školení, kurzy, přednášky, konference a výstupy z nich, rozhovory s partnery apod.).

Místní zpravodaje

Jde o jeden z neúčelnějších prostředků pro informovanost. Ve většině případů je distribuován do všech domácností, často zdarma. Pokud ve čtyřech místních zpravodajích čtyř obcí uveřejníte informace o MAP, máte splněnou povinnou aktivitu ve vztahu k médiím.

Propagační materiály, letáky

Jednoduché letáky, případně brožurky formátu A4. V případě MAP II můžete využít informace o již proběhlých aktivitách.

Tisková zpráva (nepovinné)

Tisková zpráva by měla předcházet realizaci tiskové besedy, není to ale podmínkou.

Tisková beseda (povinná)

Tiskovou besedu použijte až v případě, kdy můžete prezentovat konkrétní výstupy.

Snídaně s novináři (nepovinná, lze realizovat místo tiskové besedy)

Snídaně s novináři je osvědčenou metodou, která může nahradit tiskovou besedu. Je méně formální, v podstatě jde o posezení s novináři, kde mohou získat mnohem více informací než v rámci tiskové besedy.

Konference

Organizování konferencí pro sdílení příkladů dobré praxe s ostatními realizátory MAP a KAP nejen v regionu. Konference jsou vhodné pro přenos informací a sdílení příkladů dobré, ale i špatné praxe.



Komunitní veřejné projednávání

Komunitní veřejné projednání můžeme použít pro informování široké veřejnosti o výstupech zpracování MAP a akčního plánu včetně harmonogramu realizace.

Komunitní projednávání je tedy:

- zaměřeno na širokou veřejnost;
- jeho účastníky by měli být zástupci všech aktérů (podnikatelé, veřejná správa, neziskové organizace, aktivní občané, školy, zástupci sociální oblasti apod.);
- jeho výstupy jsou více či méně závazné (se znalostí a představením limitů);
- je podkladem pro další aktivity (akční plán, strategický dokument a jeho dopracování apod.).

Postup:

- výběr cílové skupiny;
- výběr prostoru (pozor – ani malý, ani velký, příjemné prostředí);
- zaslání pozvánek (je dobré osobní pozvání starosty);
- zajištění médií pro prezentování výstupů;
- umístění informace o akci na internet a sociální sítě;
- zajištění moderátora, facilitátora;
- zajištění základních vstupních informací pro účastníky (materiály apod.);
- zpracování záznamu;
- rozeslání zápisu;
- zpětná vazba od účastníků.

Doporučení:

- Volte zajímavé formy oslovení veřejnosti. Nikdo zřejmě nepřijde na komunitní projednávání. Např.: *Kopřivnice zve občany na setkání s názvem S vámi o všem? Ovšem! Městský úřad Studénka již před mnoha lety nazval toto projednání a aktivity s tím spojené O vás s vámi. Netradiční název, blízký lidem je zcela nezbytný pro zajištění jejich účasti.*



- Zvolte si marketingové nástroje, které pomohou celou akci propagovat a prezentovat, a díky tomu získat účastníky.
- Oslovte především školy a školky, spolupracujte s nimi, připravte výtvarnou soutěž pro děti /např. *Co bych si přál(a)*/. Budete tak mít zajištěnu účast všech cílových skupin – rodičů i prarodičů.
- Připravte doprovodné materiály (zkrácené verze dokumentů, plánky, fotografie z předchozích akcí, výstavu z prací dětí, mládeže).
- Jako doprovodný program zvolte tombolu nebo vyhlášení výsledků soutěží, které jste k danému tématu vyhlásili (např. fotografická, literární apod.).
- Proces by měl být veden zkušeným facilitátorem.
- Zajistěte zapisovatele.
- Mějte připravena pravidla diskuze.
- Pozvěte zástupce médií.
- Zajistěte fotografa, případně záznam z celé akce.
- Připravte občerstvení.
- Celá příprava akce může trvat až 3 týdny. Vyčleňte na tuto dobu některému z pracovníků část úvazku (pokud v obci není koordinátor MA21¹).

Podrobně bude komunitní veřejné projednávání vysvětlováno v rámci webinářů.

Níže uvádíme také zjednodušený návod pro práci v rámci pracovních skupin.

1 Koordinátor MA21 koordinátor zajišťuje propojování aktivit, spolupráci, zapojování dalších subjektů, školení cílových skupin a práci na plánech rozvoje za účasti veřejnosti.

Místní Agenda 21 (dále jen MA21) zapadá do širšího proudu snahy o kvalitní veřejnou správu, která je zahrnuta pod pojem („řádná správa věcí veřejných“ či „dobré vládnutí“). Kvalitní správa věcí veřejných, musí být (z pohledu OSN i EU) otevřená, transparentní a odpovědná veřejnosti, efektivní, umožňující účast veřejnosti na rozhodování a plánování a založená na partnerské spolupráci s ostatními společenskými sektory a respektující odborný pohled na věc. Jedině taková veřejná správa může vést k dlouhodobě udržitelnému rozvoji obce či regionu. A právě MA21 je procesem, jehož je udržitelný rozvoj základním cílem. Nezbytnou součástí fungující MA21 bezesporu jsou:

- kvalitní strategické plánování a řízení včetně systému financování;
- průběžná a aktivní komunikace s veřejností - budování partnerství;
- systémové a měřitelné směřování k udržitelnému rozvoji.

Podrobnější informace zde: <http://ma21.cenia.cz/>



Techniky práce ve skupinách

Co	Proč a kdy	Jak, doporučení
Brainstorming	Skupinová technika Zvýšení tvořivosti skupiny Co nejvíce myšlenek Analytická část	Zapisovat na flipchart, případně rovnou do PC (doporučuji) . Nehodnotí se nápady, po ukončení společná diskuze. Všechny nápady jsou OK.
	Získání konkrétnějších návrhů Ve skupině by mohly převládnout „silné hlasy“ Skupinová technika Analytická část	Metoda 6-3-5 (6 účastníků napíše během 5 minut 3 nápady), poté posune svůj papír napravo, ostatní si přečtou náměty, připíší své. Na závěr se přečtou všechny náměty, skupina vybere ty nejdůležitější.
POST-IT brainwriting	Získání konkrétnějších návrhů Ve skupině by mohly převládnout „silné hlasy“ Skupinová technika Analytická část	Po dokončení první části sezení (tj. během hodnocení) se náměty shlukují a uspořádávají podle různě nastavených kritérií.
	Získání konkrétnějších návrhů Ve skupině by mohly převládnout „silné hlasy“ Skupinová technika Analytická část	Rozmístíte po místnosti stojany s flipcharty (nebo vytvoříte podobná místa např. pomocí balicího papíru). Na jednotlivé flipy můžete nadepsat témata. Příliš se nepoužívá, velmi složité vyhodnocování toho, co je důležité, lze použít u plánovacího víkendu, kdy je dostatek času.



Facilitace skupinových řešení

Facilitace skupinových řešení je poměrně náročný proces, který klade na osobu facilitátora značné nároky. V některých procesech není zapotřebí facilitátora, ale jen moderátora. V dalším textu si vysvětlíme rozdíly mezi oběma rolemi.

Aktivita	Kdo se podílí	Potřeby	Použití
Veřejné komunitní projednávání	Facilitátor	Pozvánky	
	Zodpovědný politik	Propagace (viz Fórum)	Po aktualizaci
	Koordinátor	Flipchartové papíry, fixy, papíry A4, propisky, tužky, post-it papírky, občerstvení, označení prostor	Po zpracování plánu
	Organizátoři	Prezenční listiny	Po návrhu implementace
Kulatý stůl		Proveden zápis, zaslán účastníkům (pokud dali kontakt), vyvěsit na internet	
		Hodiny pro hlídání času (ne mobil, ani hodinky)	
	Moderátor	Pozvánky (konkrétní osoby, lidé, kteří mají k řešení problematice blízko)	
	Zodpovědný politik	Flipchart, fixy, notebook, plátno (zapisujeme přímo do notebooku)	Uzavírání dohod s partnery, na konkrétní téma Kdykoli během procesu
	Koordinátor	Prezenční listiny	
	Organizátoři	Proveden zápis, zaslán účastníkům (pokud dali kontakt), vyvěsit na internet	
		Hodiny pro hlídání času (ne mobil, ani hodinky)	



Workshop	Moderátor	Pozvánky (konkrétní osoby, lidé, kteří mají k řešené problematice blízko)	
	Zodpovědný politik	Flipchart, fixy, notebook, plátno (zapisujeme přímo do notebooku)	Konkrétní postupy – např. akční plán
	Koordinátor	Prezenční listiny	
	Organizátoři	Proveden zápis, zaslán účastníkům (pokud dali kontakt), vyvěsit na internet	
	Hodiny pro hlídání času (ne mobil, ani hodinky)		
Plánovací víkend, plánování pod širým nebem	Facilitátor – 2 až 3 osoby	Pozvánky – široká veřejnost	Implementace (hřiště škol, komunitní centra apod.)
	Zodpovědný politik	Propagace – místní rozhlas, kabelová televize, zpravodaj, letáky, plakáty	
	Koordinátor MA21	Zapojení dětí z MŠ a ZŠ – modely, soutěže	
	Organizátoři	Prezenční listiny	
		Proveden zápis, zaslán účastníkům (pokud dali kontakt), vyvěsit na internet	
		Hodiny pro hlídání času (ne mobil, ani hodinky)	



Facilitátor

Role facilitátora	Musí mít	Nesmí mít
<p>Facilitátor pomáhá procesu.</p> <p>Pomáhá účastníkům procesu formulovat myšlenky, neustále se dotazuje na souhlas.</p> <p>Je primárně orientovaný na potřeby skupiny a účastníků, ne na své.</p> <p>Pomáhá vzájemnému porozumění členů ve skupině.</p> <p>Je opravdu nestranný.</p> <p>Připraví – spoluvytváří strukturu procesu, který potom vede.</p> <p>Přetváří očekávání účastníků na body diskuze, které je možno řešit.</p> <p>Je pružný ve struktuře procesu i ve stylu práce.</p> <p>Je primárně orientovaný na způsob, jakým se vede setkání, hlídá konfliktní a krizové situace.</p> <p>Sám neřeší, ale pomáhá skupině vyřešit problémy.</p> <p>Krokuje sezení.</p> <p>Dává účastníkům otevřené a cílené otázky.</p> <p>Vytváří společný zápis ze setkání.</p> <p>Povzbuzuje a reguluje skupinu v její práci.</p> <p>Pojmenovává a hlídá pravidla komunikace a fungování skupiny dohodnuté s účastníky (Pravidla diskuze).</p> <p>Získává souhlas o pravidlech diskuze.</p> <p>Získává souhlas o žádaných výsledcích a bodech programu.</p> <p>Identifikuje účel setkání a očekávané výstupy.</p> <p>Udržuje pořádek v diskuzi.</p> <p>Navrhuje procesuální cesty, jak postupovat na jednání, a ověřuje si, je-li s nimi souhlas.</p> <p>Naslouchá nápadům jiných, v diskuzi nedominuje.</p> <p>Udržuje diskuzi u tématu.</p> <p>Zabezpečuje, aby měl každý možnost aktivní účasti.</p> <p>Hlídá čas a to, aby se informace zaznamenávaly.</p>	<p>Minimálně středoškolské vzdělání.</p> <p>Věk nad 25 let.</p> <p>Dostatečnou míra empatie.</p> <p>Schopnost analyzovat v krátké době získané informace.</p> <p>Schopnost strukturovaného myšlení.</p> <p>Orientaci na VY nebo MY, ne na JÁ.</p> <p>Dobrou vyjadřovací schopnost, a to jak v ústním, tak písemném projevu.</p> <p>Dobrou znalost mateřského jazyka.</p> <p>Znalost cizího jazyka výhodou.</p> <p>Velmi dobré komunikační dovednosti.</p> <p>Schopnost pracovat s problematickými typy osobností.</p> <p>Schopnost předcházet konfliktům, případně je řešit.</p> <p>Schopnost řízení svého času i času ostatních.</p> <p>Umí pracovat s notebookem, diaprojektorem, PowerPointem, mikrofonom.</p> <p>Zná techniky skupinové práce.</p>	<p>Já – já to znám, já tam byl, já bych to udělal lépe, já jsem odborník.</p> <p>Používání pomocných slovíček, výplní ve slovech a větách – uhm, tedy, jako, že, samozřejmě, prostě, takže...</p> <p>Nahrajte si sami sebe při běžné řeči a naslouchejte sami sobě.</p> <p>Neschopnost empatie, neschopnost „číst“ v lidech jejich pocity, tedy nedostatečnou znalost neverbální komunikace.</p> <p>Malou sebejistotu. Velkou sebejistotu.</p> <p>Netrpělivost.</p> <p>Neschopnost přizpůsobení se okamžité situaci.</p> <p>Neschopnost vnímat několik věcí najednou (nastavení skupiny, naslouchání, poznámky apod.)</p>



Moderátor

Na rozdíl od facilitátora by měl moderátor mít minimální znalosti o problematice, kterou moderuje. Na druhou stranu je jeho role mnohem jednodušší, než je role facilitátora.

Role moderátora	Při akci
Hlídá celkový harmonogram akce.	Přivítání účastníků, poděkování za jejich účast.
Organizační a technické informace pro účastníky.	Představení hostů.
Hlídá čas jednotlivých prezentujících.	Představení financování akce, poděkování donátorům.
Udržuje pozitivní atmosféru při akci.	Předání slova hostům, úvodní „zdravice“.
Eliminuje vznikající konflikty.	Technicko-organizační záležitosti, např. vypnout mobily, kdy budou přestávky, kdy bude konec, jestli někdo potřebuje dříve odejít apod.
Řeší konflikty, které již vzniknou, primárně má na paměti klidný a pozitivní průběh akce.	Představení prezentujících. Hlídání času prezentací.
Je v neustálém kontaktu s organizátory akce i v jejím průběhu.	Hlídání nastavení účastníků – některé prezentace mohou být nudné, je zapotřebí rozpoznat na lidech, jak se cítí.
Přizpůsobuje časování vzniklým situacím.	Hlídá vnější vlivy – horko, zima, hluk z ulice, snaží se eliminovat nebo alespoň na ně upozornit. V případě, že prezentátor použije cizí slova nebo hovoří tzv. svahilsky, tedy svým vlastním jazykem (eurožargon apod.), kterému ne všichni účastníci v sále rozumějí, převede je po skončení prezentace do českého jazyka, ale velmi šetrně, aby neurazil prezentující. Poděkování za příspěvek. Řízení diskuze (pozor, při větším počtu lidí je nezbytný mikrofon i pro dotazy a další člověk, který upozorňuje na další zájemce o diskuzi). Poděkování za diskuzi, poděkování za účast. Rozloučení. Závěr – většinou některá z VIP nebo organizátoři.



Organizátor

Je zřejmé, že při realizaci samotné akce nemůže všechno dělat jeden člověk. U prezence mohou být např. dobrovolníci ze střední školy, zástupci spolků (hezky vypadají např. skauti v krojích).

Role organizátora	Výstupy
Je nápomocen celému procesu.	Rozeslané pozvánky.
Připravuje návrh pozvánky.	Přijaté návratky (pokud se použijí, možno u kulatých stolů a workshopů).
Konzultuje návrh s vedením obce, města.	Realizovaná propagace, občané vědí o akci. Zajistit si zpětnou vazbu – ptát se, zda zná mí, přátelé apod. o akci vědí.
Rozesílá pozvánky.	Připravené podklady pro jednání.
Zajišťuje propagaci akce.	Upravené prostory pro dané setkání (kulatý stůl chce jinou úpravu než fórum).
Připravuje podklady pro jednání.	Prostory jsou označeny tak, že se každý zorientuje.
Zajišťuje úpravu prostor.	Na místě jsou prezenční listiny, na fóru a komunitním veřejném projednání se nemusí všichni chtít podepsat, akceptujte to.
Zajišťuje označení prostor.	Občerstvení je připraveno (vody, káva, mléko, sušenky, při delších akcích i oběd – např. plánovací víkend).
Zajišťuje prezenční listiny a to, aby byly podepsány.	Zpracovaný a rozeslaný zápis, zápis je umístěn na internetové stránky MAP, popř. obce, města, společně s fotografiemi.
Zajistí občerstvení.	
Zajistí provedení zápisu, záznamu z akce.	
Zajistí fotodokumentaci, případně videozáznam.	

Základní pravidla pro diskuzi ve skupině

Při jednání v malých pracovních skupinách (asi do 15 osob) a především tam, kde očekáváme velkou diskuzi, případně i prosazování partikulárních zájmů, je vhodné buď ve spolupráci se skupinou (lepší varianta, zajistí obecné přijetí, je funkční u dlouhodobých procesů), nebo samostatně zpracovat pravidla diskuze.

Pravidla tvořená na prvním společném setkání celou skupinou vytváří základní interakci a facilitátorovi mohou napovědět, jaké osobnosti ve skupině má. Možná pravidla diskuze jsou tato:

- Je dohodnut časový limit.
- Zjistit, zda má každý čas na celé setkání – není-li tomu tak, zjistit, kdy musí odejít.
- Jsou určeny cíle setkání, očekávané výstupy a body programu s přibližným časovým limitem.
- Je určen vedoucí setkání nebo facilitátor a zapisovatel.



- Mluví vždy jen jeden člověk.
- Časový limit se respektuje a na jeden vstup pro člověka je...
- Všichni se účastní stejnou měrou, nikdo nedominuje.
- Je v pořádku, jestliže někdo nesouhlasí.
- Pořadí diskutujících je určeno podle toho, jak se přihlásili do diskuze.

Možný průběh konzultačního procesu

Kurzívou jsou uvedeny nepovinné aktivity, nicméně jsou doporučeny k realizaci, lomítko má význam „nebo“:

Fáze	Co	Kdy
Zpracování MAP	Internetové stránky Facebook/sociální síť Regionální noviny/místní zpravodaje/internetové noviny <i>Panely</i> <i>Letáky</i> <i>Komunitní veřejné projednání</i> <i>Placená inzerce (článek)</i>	Zahájení realizace zpracování Průběžně Po zpracování SWOT3 analýzy
Realizace MAP	Facebook/sociální síť Regionální noviny/místní zpravodaje/internetové noviny Tisková zpráva/placená inzerce (článek) Tisková beseda/snídaně s novináři <i>Panely</i> <i>Letáky</i> <i>Informační letáky s informací o konkrétním projektu na třídních schůzkách, případně přímá komunikace člena realizačního týmu a možnost diskuze s rodiči</i> <i>Konference</i> <i>Komunitní veřejné projednání</i> <i>Propagační materiály</i>	Průběžně Průběžně 1 × za měsíc Příprava nebo realizace projektu Průběžně Realizace projektu 1 × ročně Po zpracování MAP Průběžně
Zpracování MAP	Internetové stránky Facebook/sociální síť Regionální noviny/místní zpravodaje/Internetové noviny Kulatý stůl/ workshop <i>Panely</i> <i>Letáky</i> <i>Komunitní veřejné projednání</i> <i>Placená inzerce (článek)</i>	Průběžné informace Výstupy SWOT3 analýz



Seznam zkratk

DSO – dobrovolný svazek obcí

KAP – krajský akční plán

MAP – místní akční plán

MAS – místní akční skupina

ORP – obec s rozšířenou působností

SR MAP – Strategický rámec MAP