

## Téma: Pravidla efektivní komunikace modrozelené infrastruktury směrem k veřejnosti

### Úvodní popis:

Zprávy pro klíčové aktéry vydává Platforma pro zelenou a modrou infrastrukturu. Jsou výsledkem mezioborové diskuse aktuálních témat v rámci setkávání Platformy a spolupráce jednotlivých členů. Jejich účelem je poskytnout praktická doporučení a zvýšit povědomí o tématech ve vazbě na klimatickou změnu, modrozelenou infrastrukturu a kvalitu života.

### Klíčová sdělení Zprávy pro klíčové aktéry:

- Implementace prvků modrozelené infrastruktury vyžaduje **nejen technické znalosti**, neméně významná je schopnost získat **podporu veřejnosti**. Tu lze ovlivnit dobrou komunikací.
- Dobrý projekt musí být zároveň **dobře odkomunikovaný** – od odborného obsahu po zapojení emocí. Dobrá komunikace je také **prevencí konfliktů** a nástroj pro **budování důvěry** mezi obyvateli a politiky.
- Komunikace má svá **pravidla** vycházející z osvědčených postupů a **dobré praxe**. Klíčová jsou **odvaha** a schopnost zvládat kritiku při zavádění inovativních řešení.
- Osvědčilo se budování důvěry pomocí **pravidelného osobního kontaktu**, důraz na **pilotní** projekty i zapojení dobrých **řečníků** a místních autorit.
- Osvědčené postupy a základní pravidla komunikace přináší **nová publikace** s názvem **Obce mluví o vodě**. Ta základní shrnuje tato Zpráva.

# Devět pravidel, jak uspět při komunikaci prvků modrozelené infrastruktury

1. Komunikace přínosů opatření na začátku i na konci projektu

Je klíčové, aby občané rozuměli přínosům projektu nejen při jeho zahájení, ale i po jeho dokončení. Tím, že budou moci vidět reálný efekt, který projekt přináší, jako například zlepšení životního prostředí a vzhledu místa, se zvýší jejich podpora. Pokud komunikace chybí, lidé si mohou vytvořit mylné domněnky nebo se cítit vyloučení z rozhodování.

- **Přizpůsobte intenzitu komunikace typu projektu:** Parky či aleje zaujmou více než podzemní retenční nádrž, ale i méně viditelné projekty mohou mít zásadní dopad. Jejich komunikace pak může při prosazení hrát o to větší význam.
- **Zdůrazněte dlouhodobé efekty:** U projektů, které mají zpožděný efekt (např. vysazování stromů), připravte občany na to, že výsledky přijdou až později, ale budou trvalé.
- **Komunikujte i po dokončení projektu:** I po dokončení projektu sdílejte jeho přínosy. Podpora kontinuálního zájmu obyvatel zvyšuje šance na úspěch dalších opatření.

2. Zvládání nespokojených občanů

Každý projekt se může stát terčem kritiky – nákladů, změn v parkování, nebo zásahů do zeleně. Stížnosti a nespokojenost jsou přirozenou součástí realizace, ale otevřený a transparentní přístup je klíčem k jejich zvládnutí.

- **Vyvážené úsilí:** Počítejte s „věčnými stěžovateli“ a odlište je od těch, kdo mají věcné připomínky. Poslouchajte obavy občanů a hledejte kompromisy nebo úpravy projektu, které mohou být přijatelné pro všechny.
- **Efektivní přístup:** Zvažte, kolik času a zdrojů věnovat nespokojeným občanům. Zaměřte se na vlivné odpůrce, kteří mohou ovlivnit širší veřejnost, a pokuste se je o významu opatření přesvědčit, a tak je získat na svou stranu.
- **Ohlasy vyvažujte:** Pozitivní zpětná vazba přichází pomaleji než negativní. Aktivně ji vyhledávejte, například od odborníků či zájmových skupin. Posílí to vaši motivaci pokračovat.

3. Důraz na pilotní projekty a pozitivní příklady z praxe

Pilotní projekty jsou klíčové pro přesvědčení občanů o smysluplnosti dalších opatření. První úspěšné realizace mohou sloužit jako inspirace a důkaz, že inovace mají pozitivní vliv na kvalitu života ve městě.

- **Pečlivý výběr a komunikace pilotního projektu:** Vyberte opatření, která jsou pro občany srozumitelná a relevantní. Aktivně informujte o jeho průběhu a výsledcích prostřednictvím různých komunikačních kanálů, abyste zaručili širokou informovanost.
- **Přenos dobré praxe a inspirace z jiných měst:** Ukažte úspěšné projekty z jiných měst, aby občané viděli, že podobná opatření přinesla pozitivní změny. Můžete se také inspirovat těmito projekty při realizaci vlastního.
- **Dokumentování a flexibilita:** I když pilotní projekt neprobíhá podle plánu, dokumentujte vzniklé problémy a učte se z nich pro budoucnost. Buďte připraveni upravit projekt na základě zpětné vazby a nových informací.

4. Poznání cílové skupiny komunikace

Je důležité identifikovat, které skupiny obyvatel se opatření dotknou více a které je třeba zapojit do procesu od samého začátku. Kromě samotných občanů je nutné oslovit i další klíčové aktéry, jako jsou místní organizace, odborníci nebo instituce, které mohou pomoci podpořit úspěšnou realizaci opatření.

- **Poznejte cílové skupiny:** Vytvořte databázi kontaktů, identifikujte klíčové osoby a instituce, které budou mít vliv na průběh projektu. Využijete metodu sněhové koule - začnete s několika klíčovými kontakty a přes jejich doporučení rozšiřujete síť zapojených osob. Konflikty z minulosti nemusí být překážkou - zapojení odpůrců může zlepšit vztahy a přinést cennou zpětnou vazbu.
- **Oslovení institucí:** Pro hladký průběh je nutné získat podporu od klíčových městských i mimoměstských institucí a organizací. Jednotná podpora vám umožní efektivní komunikaci směrem k občanům.
- **Cílená komunikace:** Přizpůsobte komunikační kanály jednotlivým skupinám. Obecné informace zveřejňujte na městských webech a sociálních sítích. Specifické skupiny oslovujte osobními setkáními, workshopy nebo vizuálně atraktivními materiály.

5. Budování důvěry pomocí osobního kontaktu  
Osobní setkání a dialog přispívají k otevřené komunikaci a odbourávají bariéry. Zvláště účinné jsou komentované prohlídky nebo komunitní akce přímo na místě projektu.

- **Přímý dialog:** Organizujte setkání na neutrální půdě nebo v blízkosti projektu, což umožní otevřenější komunikaci a budování vzájemné důvěry.
- **Atraktivní akce:** Plánujte zajímavé programy, které zahrnují aktivity pro děti, občerstvení nebo kulturní programy, aby bylo setkání přístupné široké veřejnosti.
- **Pravidelná setkání:** Udržujte kontakt s veřejností prostřednictvím pravidelných setkání, diskusí a komunitních akcí, což pomáhá udržet dlouhodobý zájem a důvěru.

6. Využití dobrých řečníků a nestranných odborníků  
Pro efektivní komunikaci je klíčové mít tváře projektu, které jsou důvěryhodné a přitahují pozornost. Zapojte nezávislé odborníky a známé osobnosti, které mohou podpořit projekt a přesvědčit veřejnost. Nepodporujte celý projekt pouze jednou osobou – různorodý tým zvyšuje šance na oslovování různých skupin obyvatel.

- **Odborníci a osobnosti:** Využijte odborníky, jako jsou arboristé nebo urbanisté, a místní osobnosti, které mohou oslovit různé skupiny obyvatel a snížit nedůvěru, kterou mohou občané mít vůči politikům.
- **Důvěryhodnost:** Vybírejte osoby, které mají reputaci a schopnost srozumitelně vysvětlit projekt. Tato důvěryhodná tvář může šířit informace i prostřednictvím sociálních sítí.
- **Komunitní podpora:** Spolupráce s místními spolky nebo neziskovými organizacemi podporuje šíření informací a přitahuje širokou veřejnost.

7. Používání více komunikačních kanálů  
Pro efektivní šíření informací mezi občany je klíčová kombinace tradičních a moderních komunikačních kanálů. Města by měla využívat jak osvědčené metody, jako jsou tištěné noviny a osobní setkání, tak moderní nástroje jako sociální sítě, webové stránky a mobilní rozhlas.

- **Výběr kanálů:** Zvolte kanály podle cílové skupiny, například sociální sítě pro mladší generace nebo tištěné noviny pro starší občany.
- **Přízpusobení obsahu:** Každý kanál vyžaduje jiný přístup. Na sociálních sítích použijte stručný, vizuálně atraktivní obsah, zatímco v novinách poskytněte podrobnější informace.

- **Komunikační strategie:** Propojte kanály tak, aby jeden obsah vedl k dalšímu. Například příspěvek na sociálních sítích může odkazovat na článek na webu města pro podrobnosti.

8. Důležitost vizuálně atraktivní komunikace  
Forma komunikace je stejně důležitá jako její obsah. Ať už jde o klasický text nebo vizuální prvky, měly by být zvoleny s ohledem na efektivitu a přitažlivost pro cílovou skupinu. Využívání grafiky, videí a dalších multimediálních nástrojů se stalo nezbytnou součástí moderní komunikace, která usnadňuje šíření informací a zvyšuje jejich atraktivitu.

- **Komunikační styl a kanály:** U každého komunikačního kanálu definujte jeho styl (formální nebo neformální), jazyk a míru využívání obrázků a videí. Vyhněte se odborným termínům a zkuste používat analogie, které pomohou lidem lépe pochopit složité informace.
- **Vizuální styl a konzistence:** Udržujte jednotný vizuální styl odpovídající městské identitě. Vytvořte šablony pro různé formáty komunikace, jako jsou fotografie, grafy, infografiky, a zajistěte jejich kvalitní profesionální zpracování.
- **Multimediální obsah:** Využívejte infografiky, videa a interaktivní prvky pro zjednodušení složitějších informací. Tento obsah je snadno sdílený a lépe osloví širokou veřejnost.

9. Zaměření se na vnímané přínosy  
Pro efektivní komunikaci s občany je důležité ukázat, že opatření nejsou abstraktními změnami, ale přinášejí konkrétní zlepšení v jejich každodenním životě. Město by mělo propojit plánované změny s problémy, které občané znají – například přehřáté ulice, suchou zeleň nebo problémy s povodněmi. Důraz na přínosy, jako je snížení teploty, zlepšení estetického vzhledu městských prostorů a ochrana přírody, pomáhá občanům pochopit, proč jsou opatření potřebná a jak přispívají k lepší kvalitě života.

- **Komunikujte emocemi:** Představte fakta v kontextu každodenní zkušenosti občanů, například jak stromy zlepšují mikroklima a poskytují stín. Použijte zajímavé údaje, jako "jeden strom dokáže denně vyparovat až 400 litrů vody."
- **Ukázky z praxe:** Používejte příklady z jiných měst, kde podobná opatření již přinesla pozitivní změny, pokud vlastní projekty ještě nejsou realizovány.
- **Zaměřte se na estetiku:** Představte, jak zlepšení zeleně přináší příjemnější prostředí, zkrášluje městské prostory a zároveň poskytuje útočiště pro přírodu.

**Zpráva pro klíčové aktéry** je výstupem diskusních setkávání Platformy pro zelenou a modrou infrastrukturu. Platforma byla založena Institutem pro ekonomickou a ekologickou politiku (IEEP, [www.ieep.cz](http://www.ieep.cz)), který je součástí Univerzity J. E. Purkyně v Ústí nad Labem. Aktuální činnost a výstupy jsou realizovány v rámci projektu Centrum výzkumu pro odolnou, smart, inovativní a udržitelnou společnost (CESMOD; č. TQ12000017) spolufinancovaného se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu SIGMA. Prezentované výsledky vznikly v rámci projektu Obce mluví o vodě: Komunikace implementace opatření na hospodaření s dešťovou vodou ve městech (TL05000674) spolufinancovaného se státní podporou Technologické agentury ČR v rámci Programu ÉTA.



**Cílem Platformy** je propojovat zástupce z řad výzkumníků, aplikační sféry, samosprávy a státní správy a naleznout společné průniky pro budoucí rozvoj v tématech, kterými se aktuálně ve vazbě na klimatickou změnu, zelenou a modrou infrastrukturu a uplatňování Koncepce Smart Cities v těchto oblastech zabývají obce v ČR.

Předchozí zpráva pro klíčové aktéry je možné najít na:

<https://www.ieep.cz/platforma-pro-zelenou-a-modrou-infrastrukturu/>

#### **Více o tom, jak komunikovat, najdete v knize:**

**Obce mluví o vodě:** Pravidla a postupy pro komunikaci vybraných opatření na hospodaření s dešťovou vodou mezi místní samosprávou a veřejností

V 'Obce mluví o vodě' zdůrazňujeme, že dobrá komunikace je založena na jejím dobrém načasování, formě, obsahu i osobě, která komunikuje. Kniha charakterizuje aktéry komunikace s důrazem na veřejnost, proces komunikace a jak jej svázat s procesem implementace modrozelené infrastruktury a HDV. V knize je pak formulováno devět pravidel pro komunikaci obce s veřejností. Čtenáři nabízí inspiraci v podobě dobré praxe napříč českými městy, velkými i malými.

**Najdete volně ke stažení na [www.ieep.cz](http://www.ieep.cz) v sekci Publikace a produkty**



#### **Hlavní autoři Zprávy:**

Marek Hekrlé, Jan Macháč, Lucie Povolná (UJEP FSE & IEEP; [www.ieep.cz](http://www.ieep.cz))

[Marek.hekrle@ujep.cz](mailto:Marek.hekrle@ujep.cz); [machac@ieep.cz](mailto:machac@ieep.cz); [lucie.povolna@ujep.cz](mailto:lucie.povolna@ujep.cz)

**Grafická úprava:** Matouš Bělohoubek, [belohoubekmatous@gmail.com](mailto:belohoubekmatous@gmail.com)