
Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátoraljaújhely

KOMMUNIKÁCIÓS TERV
és
VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓS TERV

PROJEKT SZÁMA:
TOP-2.1.2-15-BO1-2016-00009

Készítette:

Zemplén Televízió Közhasznú Nonprofit Kft.

Sátoraljaújhely Város Önkormányzata közreműködésével

Sátoraljaújhely, 2017. október

1. Helyzetelemzés és stratégiai célkitűzések

Előzmények és általános célok

Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátoraljaújhely

Előzmények: Sátoraljaújhelyben az utóbbi évek rehabilitációs programjai során több rekreációs tér újult meg, azonban az elkezdett munkát szükséges folytatni. A közösségi terek, sportlétesítmények egy részének állapota fejlesztésre szorul. A felújítások hatására vonzó városkép alakul ki, mely hozzájárul a színvonalasabb közösségi élet feltételeinek megteremtéséhez, növeli a település népességmegtartó erejét. A környezettudatos szemléletformálás, az egészséges életmód erősítése, a rendezett, egységes városkép kialakítása, a szabadidő hasznos eltöltésének elősegítése, a lakatlan ingatlanok funkcióval való megtöltése a városban kiemelt jelentőségű prioritást élvez. A korábbi rehabilitációs programok folytatásával a belváros jelentős része megújul, mely mind a lakosság, mind a látogatók számára ideális környezetet biztosít szabadidejük eltöltésére. A városközponti parkolóhelyek zsúfoltságának csökkentése a parkolók számának növekedésével érhető el. A zöldfelületek növelése nemcsak kellemesebb környezetet biztosít, hanem lehetőséget ad szabadidős programok megrendezésére is. A belváros fejlesztése hozzájárul a kereskedelmi és szolgáltató egységek színvonalasabb környezetének kialakításához.

A stratégiai cél: A „Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátoraljaújhely” című program megvalósításával Sátoraljaújhely Város Önkormányzatának célja Sátoraljaújhely járásközponti szerepének erősítése, a városi életminőség javítása, a város környezeti állapotának javítása és a városi funkciók megerősítése. A programnak köszönhetően megvalósul a város közterületeinek fejlesztése a zöld infrastruktúra állapotának javításával és a városi lakosság szabadidejének hasznos eltöltésére alkalmas funkciókkal való gazdagításával. Hasznosulnak a városközpont kihasználatlan önkormányzati épületei, így bővül Sátoraljaújhely szabadidős, közösségi kulturális városi szolgáltatásai és javul a meglévők állapota. A belváros fejlesztése hozzájárul a kereskedelmi és szolgáltató egységek színvonalasabb környezetének kialakításához.

A projekt stratégiai céljai:

1. Sátoraljaújhely turisztikai jövedelemtermelő képességének erősítése.
→ Szálláshelyek diverzifikált fejlesztése.
2. A helyi gazdaság versenyképességének javítása.
→ Vonzó üzleti infrastruktúra továbbfejlesztése.

3. A társadalmi kohézió erősítése.
→ A társadalom önérvényesítő, önszerveződő képességének erősítése.
4. Színvonalasabb közösségi élet feltételeinek megteremtése.
→ Rendezett, egységes városkép kialakítása.
→ Szabadidő hasznos eltöltésének elősegítése.
→ Lakatlan ingatlanok funkcióval való megtöltése.
5. A közszolgáltatások minőségi színvonalának fejlesztése.
→ Épületek energetikai hatékonyságának javítása.

A fejlesztés középpontja a város funkcionális központjára összpontosít, ennek megfelelően az akcióterület a városközpont területén kerül lehatárolásra. A város járásközponti szerepéből adódóan a település funkcionális ellátottsága a hasonló méretű városokhoz mérten jónak mondható. A funkciók a város központjában egymáshoz közel helyezkednek el. A funkciók a város központjában egymáshoz közel helyezkednek el, így a projekt célja a városi funkciók bővítésére, minőségének a javítására irányul.

Az akcióterület határai: Esze Tamás utca- Mártírok útja – Kazinczy utca – Erdős Imre utca – Jókai utca – Fürdő utca – Barátság utca – Móricz Zsigmond utca – Rákóczi utca – Vasvári Pál utca – Dózsa György utca – Fehér-patak – Árpád utca – Kölcsey utca – Batthyányi utca – Dohány utca – Pataki utca - Kossuth Lajos utca. Az akcióterület belterületen kerül kijelölésre, külterületet nem érint.

A fejlesztés eredményeképpen új innovatív szabadidős funkciók (játszótér, mini színpad, szalonnasütők, közösségi kert) jönnek létre a jelenleg alulhasznosított közterületeken.

Projekt tevékenységek:

- Zöldfelületek növelése, kialakítása.
- Városi aktív rekreációs zöldterületek létrehozása.
- Közösségi kertek kialakítása.

Projekt helyszínek:

→ Dohány úti sportpálya: A Dohány úti sportpálya jelenleg nem üzemel. A projekt keretében megvalósul a sportöltöző teljes felújítása szigeteléssel, nyílászáró cserével. Az öltöző energiatakarékos és megújuló energiával kombinált felújítása új funkciókat ad az épületnek. (Pl.:

büfé, kölcsönző, szauna, orvosi szobák). A tervezett sportpályák a lakosság sportolási igényeit hivatottak kiszolgálni. Az új komplexumban a sportágak széles választéka lesz elérhető (tollaslabda, futó, streetball, tenisz, kézilabda, kosárlabda és atlétika pályák), így széles körű lehetőségeket biztosít a sportolni vágyóknak. A pálya mellett parkolók épülnek, valamint telepítésre kerül 2 darab térfigyelő kamera.

→ Kossuth Tömb belső: A rendezésre kerülő terület a település központi belterületén helyezkedik el. Közvetlen környezete közfunkciójú épületekkel, társas lakóházakkal, illetve zárt sorúan kialakított lakóépületekkel van beépítve. A projekt keretében kiépül a Kossuth Tömb belső energiatakarékos közvilágítási rendszere. A program tartalmazza a Kossuth Tömb kiszolgáló és WC épületének kialakítását, a zöldfelülethez kapcsolódóan tájékoztató táblák és kerti bútorok kihelyezését valamint a zöldterület használatát segítő vízáteresztő sétáló utak és akadálymentesített burkolt gyalogutak és felületek kialakítását. Az akcióterületen található társasházak lakói részére közösségi kert kerül kialakításra.

A projekt tartalmaz környezettudatosságra, energiatudatosságra nevelő, szemléletformáló, a program elemeit bemutató, hasznos gyakorlatok elterjesztését segítő akciókat. A projekt infrastrukturális elemihez kapcsolódva bemutatásra kerül a megújuló energiák hasznosítása, valamint a vízvizsszatartás és vízhasznosítás elvei és a gyakorlatban hasznosítható lakossági elemei.

2. Kommunikációs célok meghatározása

A „Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátoraljaújhely” című projekt kommunikációs tevékenységei elérhetővé válnak és elősegítik a program társadalmi elfogadottságát.

Jelen dokumentum a „Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátoraljaújhely” című program kommunikációs feladatainak összegzése, amely azt a célt szolgálja, hogy a lakosság, illetve az érintett célcsoportok támogatása mellett valósuljon meg a projekt. A célcsoportba tartozókat megfelelő, aktuális információval ellátva érhetjük el, hogy a projekt által kitűzött célokat elfogadják és tudatosan támogassák. A projekt kommunikációjának pozitív hangvételűnek kell lennie, hangsúlyozva, hogy a projektben érintett városrészek fejlesztése hatással van lakosság életére, a térség gazdasági helyzetére.

A kommunikáció elsősorban a projekt által közvetlenül érintett célcsoportoknak kell, hogy szóljon, azzal az üzenettel, hogy a program elsősorban az ő életükre van kihatással, pozitív változást eredményezhet saját és családtagjaik életében.

A kommunikációs eszközök, technikák által közvetített információknak konkrétumokra kell épülniük, az általános megfogalmazások kizárólag a stratégiai célok bemutatására használhatóak, egyéb esetben a projekt sikere érdekében kerülendők.

A projekt három célcsoport felé kommunikál:

- Sátoraljaújhely lakosai felé, mert a program keretében megvalósuló fejlesztések javítják az életminőséget.
- Kereskedelmi és szolgáltató egységek vezetői felé, mert a beruházás végeredményeként színvonalasabb környezet alakul ki a szolgáltató egységek környezetében.
- Sátoraljaújhelybe érkező vendégek felé, mert bővül a szabadidő hasznos eltöltését segítő létesítmények száma.

A kommunikációs terv elfogadása után, az annak végrehajtásában részt vevők számára történő kihirdetés, illetve a terv végrehajtásának felügyelete a projektvezető kizárólagos feladata és hatásköre.

3. Célcsoportok – üzenetek meghatározása

Célcsoportok	Üzenetek
Sátoraljaújhely lakossága	A projektnek köszönhetően rendezett városkép alakul ki, továbbá Sátoraljaújhely alulhasznosított területeinek fejlesztése a lakosság számára teret biztosít a szabadidő hasznos időtöltésére.
Kereskedelmi és szolgáltató egységek vezetői	A fejlesztés eredményeként vonzóbb üzleti infrastruktúra alakul ki a városközpontban, ennek köszönhetően versenyképesebbé válnak a kereskedelmi és szolgáltató egységek.
Sátoraljaújhelybe érkező vendégek	A fejlesztés eredményeképpen játszótér, mini színpad, szalonnasütők, közösségi kert jön létre, mely növeli a városba érkező vendégek, turisták szabadidős tevékenységeinek lehetőségeit is.

4. Kommunikációs stratégia megalkotása

A program sikere függ a társadalmi elfogadottságból eredő kockázattól is. A kommunikáció során ezért érzékeltetni kell a lakossággal, a célcsoportba tartozó személyekkel, a projekt gazdasági és társadalmi hasznát.

A kommunikáció eszközszerkezete

A „Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátorlajújhely” című projekt kommunikációs tervének ütemezése a vállalkozási szerződésben rögzített ütemterv szerint kell, hogy haladjon, annak meg kell, hogy feleljen.

A támogatási szerződésben foglaltakhoz képest kisebb volumenű kommunikációs tevékenység nem valósulhat meg. A különböző csatornák igénybevétele, a források hatékony felhasználásával történik.

Fontos, hogy a kommunikáció valóban azokhoz érjen el, akiknek szánták az üzenetet, azaz céltudatos és sikeres kommunikáció valósuljon meg.

Tekintettel a térség szociálisan hátrányos helyzetére, a kommunikációnak és a válságkommunikációnak kiemelt szerepet kell játszania a projekt megvalósítása során, annak minden elemében.

Kommunikációs csatornák, ütemterv

Sátorlajújhely Város honlapján a projekthez kapcsolódó oldal megjelenítése.

Megvalósítása a projekt indulásával párhuzamos. Az internetes honlap tartalmazza a projekt leírását, megvalósulásának menetét, aktuális információt nyújt a jelenlegi állapotról. Tájékoztatást nyújt a lakosság és a projekt résztvevői számára. Az oldalon megtalálhatók a legfrissebb hírek a megvalósítás menetére vonatkozóan. Megtalálható a program indoklása, a projektismertető és a pályázat várható eredményei.

Ismertető tábla elhelyezése

A tájékoztató tábla biztosítja az európai uniós forrásból megvalósuló fejlesztések láthatóságát a lakosság számára. A tábla elhelyezése a legszükségesebb projektinformációkat tartalmazza az európai uniós pályázat emblémákkal ellátva.

Sajtóközlemény, sajtóesemények összegyűjtése

A projekt indításakor és zárásakor sajtóközlemény készül, mely bemutatja a program elemeit, céljait, várható eredményeit. A sajtóközlemény megjelenik a Zemplén televízió hirdetési felületein /képújság/ valamint a helyi nyomtatott sajtóban.

Fotódokumentáció

A program legfontosabb állomásai fotók segítségével is dokumentálásra kerülnek, melyek a projekthez kapcsolódó térképtéren elérhetőek.

TV tájékoztató a térségi televízióban

A televízió ellátottsági területén képes a legszélesebb célcsoport, illetve a közönség elérésére. A helyi Zemplén TV-ben való hír-megjelenés a projekt megvalósításának legfontosabb állomásáról számol be. Például a projekt indulásakor, legfontosabb állomásairól, zárásáról.

5. A tájékoztatás során használt kommunikációs eszközök

	Kommunikációs eszközök	Tevékenység időbeni ütemezése (év, hónap)	Darabszám	Az eszköz paraméterei	Az eszköz költsége (nettó ár forintban + ÁFA)
1	Kommunikációs terv készítése	2017. október	1		100.000
2	Nyomtatott tájékoztatók (brosúrák, szórólapok, stb.) elkészítése és lakossági terjesztése	-	-	-	-
3	A kedvezményezett működő honlapján a projekthez kapcsolódó tájékoztató (esetleg aloldal) megjelenítése és folyamatos frissítése a projekt fizikai zárásáig.	2017. november -2019. szeptember 30.	1	A projekt kedvezményezettje Sátoraljaújhely Önkormányzata. A város honlapján kerül kialakításra a projekt bemutatását célzó aloldal, mely a program teljes időszaka alatt elérhető.	60.000

4	Sajtóközlemény kiküldése a projekt indításáról és a sajtómegjelenés összegyűjtése	2017. november	1	A sajtóközlemény röviden összefoglalja a projekt célját, legfontosabb információit tartalmazza a kedvezményezett nevét, a támogatás mértékét, a támogatót, illetve a szükséges formai elemeket, lógókat, szlogent, valamint a projekt kódszámát. Megjelenik a helyi sajtóban. (Zemplén TV képűjság, Újhelyi Körkép)	40.000
5	Sajtónyilvános események szervezése (ünnepélyes eseményekhez, pl. alapkőletétel, egyes beruházási fázisok befejezése, projektlátogatás, átadások, képzés zárása, stb.)	-	-	-	-
6.a	A projekt helyszínein „B” típusú tábla elhelyezése	2017. november - 2019. szeptember 30.	1	A projekt megvalósulásának helyszínén 1 darab „B” típusú tábla kihelyezése. Mérete: 300 x 150 cm.	60.000
6.b	A projekt helyszínein „C” típusú tábla elhelyezése	2017. november-2019. szeptember 30.	2	A projekt megvalósulásának helyszínén 2 darab „C” típusú tábla kihelyezése. Mérete: 59,4 cm x 42 cm	20.000
7	Média-megjelenés vásárlása a projekthez kapcsolódóan	-	-	-	-
8	Kommunikációs célra alkalmas fotódokumentáció készítése	2017. november - 2019. szeptember 30.	minimum 3 darab	A projekt megvalósulása során fotódokumentáció készül. Minimum 2448x3264 ~ 8,0 MP felbontásban.	50.000
9	Sajtónyilvános ünnepélyes projektátadó rendezvény szervezése	-	-	-	-
10	Sajtóközlemény kiküldése a projekt zárásáról és a sajtómegjelenések összegyűjtése	2019. szeptember 30.	1	A sajtóközlemény röviden összefoglalja a projekt célját, elért eredményeit.	40.000

				Tartalmazza a kedvezményezett nevét, a támogatás mértékét, a támogatót illetve a szükséges formai elemeket, lógókat, szlogent valamint a projekt kódszámát. Megjelenik a helyi sajtóban. (Zemplén TV képűjság, Újhelyi Körkép)	
11	Eredménykommunikációs információs anyagok, kiadványok készítése	-	-	-	-
12	TÉRKÉPTÉR feltöltése a projekthez kapcsolódó tartalommal	2017. november - 2019. szeptember 30.	1	TÉRKÉPTÉR feltöltése, mely tartalmazza a projekthez kapcsolódó leírást, a kommunikációs célú fotókat, egyéb más a projektről készült sajtóanyagot.	5.000
13	A beruházás helyszínén „D” típusú emlékeztető tábla elkészítése és elhelyezése	2019. szeptember 30.	1	A projekt zárását követően annak megvalósításának helyszínén elhelyezésre kerül a „D” típusú emlékeztető tábla. Mérete: A3 (29,7 cm x 42,0 cm)	5.000

Eszköz	Értékelési módszer
Sajtómunka	A megjelent sajtócikkek, tudósítások, sajtóközlemények összegyűjtése
Honlap	Megvizsgálásra kerül, hogy a projektről való tájékoztatás érdekében Sátoraljaújhely weboldalán létrehozott aloldalt mennyien látogatták meg.
Személyes visszajelzések	Tapasztalatok összegyűjtése a projekt

	célcsoportjának tagjaitól
--	---------------------------

6. Értékelés

Források

A kommunikációs tervben foglalt feladatok végrehajtása, a kiválasztott kommunikációért felelős szervezet ajánlata és a megkötött szerződés alapján a tervek szerint 380.000 Ft + Áfa összegben igényel forrást.

Ezen forrásra aszámú támogatási szerződés szerint fedezet áll rendelkezésre.

Sátoraljaújhely, 2017. október

A tervben foglaltak végrehajtását elrendelem!

Érvényes visszavonásig.

Sátoraljaújhely, 2017. október 30.

p.h.

.....

Seres Péter

Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátoraljaújhely

VÁLSÁGKOMMUNIKÁCIÓS TERV

PROJEKT SZÁMA:

TOP-2.1.2-15-BO1-2016-00009

Készítette:

Zemplén Televízió Közhasznú Nonprofit Kft.

Sátoraljaújhely Város Önkormányzat közreműködésével

Sátoraljaújhely, 2017. október

1. BEVEZETÉS

Bármennyire is egyedülállóan és gondosan kidolgozott, a terület értékeit, előnyeit és hátrányait maximálisan figyelembevétt, elkészített terv keretében valósul meg a „Zöldebb és városi funkciókban gazdagabb Sátoraljaújhely” című projekt, fel kell készülnünk olyan előre nem látható események bekövetkezésére és károsító hatására is, amelyek nem tervezhetőek.

Esetünkben a válság a projekt megvalósítása során a konzorciumi partnerek, a kivitelezést végző cégek meghátrálása jelenthet rizikót. A válságban az események felgyorsulnak és összegződnek, mellyel párhuzamosan az emberek reagálása kiterjed és felerősödik.

A valódi válsággal együtt jár a nyilvánosságra kerülés, mely kikényszeríti, hogy ne csak a válság tulajdonképpeni kezelésével foglalkozzunk, hanem a válságkommunikációval is. A tapasztalatok azt mutatják, a hogy válság elhárításánál sokszor a felmerült probléma kommunikációs kezelése a nehezebben megoldható feladat.

Tekintettel a térség lakosságának szociális helyzetére különbözőségére meghatározó, hogy egy esetleges válsághelyzetben milyen kommunikáció valósul meg.

2. LEHETSÉGES RENDKÍVÜLI HELYZETEK

A válságkezelés és a válságkommunikáció szükséges, de nem elégséges feltétele a válság típusának meghatározása. Már a válság megjelenése előtt fel kell készülnünk a gyors, pontos helyzetértékelésre, ismernünk kell a célcsoport tagjainak szociális helyzetét, a lakosság egymástól eltérő attitűdjét, a környezet eltérő véleményalkotási jellemzőit, a válság kontrollálhatóságának érvényre juttatási lehetőségeit. Minden válságnak vannak sajátos, egyedi vonásai, amelyek tulajdonképpen egyértelműen csak azt az esetet jellemzik, amelyek más esetben nem, vagy nem ugyanúgy fordulnak elő. Van azonban négy közös elem, amely minden válságot jellemez, és e négy elem ismerete nagymértékben elősegíti a válsághelyzet kialakulásának a felismerését, illetve a konkrét kezelését. E négy elem pedig a következő:

- ✓ alapvető (kiváltó, indító) ok;
- ✓ a fenyegetettség megjelenése;
- ✓ nem kontrollálható helyzetek kialakulása;
- ✓ koncentrált, azonnali beavatkozás szükségessége.

A projekt megvalósításának során összegezve az alábbi válságesemények bekövetkezése lehetséges:

- ☞ A projektben részt vevők váratlan kilépése,
- ☞ Gondatlanságból eredő bűncselekmény elkövetése a megvalósítás szakaszában,
- ☞ Tűz, egyéb nagyobb káreset;
- ☞ Baleset;
- ☞ A projektvezető rövid idejű kiesése a döntéshozatalból;
- ☞ A lakossági támogatás hiánya;
- ☞ A meghatározó vezetőt tragikus baleset éri;

3. Kommunikációs célcsoportok és elérésük módjának meghatározása

Elsődleges célcsoport minden esetben Sátoraljaújhely lakossága. A válságkezelés alatt az ő informálásuk elsődleges, kiemelt feladat kell, hogy legyen. Szintén fontos a szolgáltatók és a városba érkező turisták tájékoztatása, mert a projekt hatással van a város gazdasági életének fejlődésére is.

Fontos célcsoport a konzorciumi partnerek, kiknek szintén pontos információkkal kell rendelkezniük a válságról, és akikkel közös összefogásban lehet megoldást találni a kialakult problémás helyzet kezelésére.

A sajtó esetében minden körülmények között a nyílt, őszinte kétoldalú kapcsolatot kell kialakítani, azaz elérni, hogy ha bármit megtudnak, elsőként a projekt menedzsmentjéhez forduljanak kérdéseikkel. El kell érni, hogy ne a „szenzáció” megjelentetése legyen az elsőrendű cél. Ezzel együtt erősíteni kell a helyi kiadványok színvonalát, növelni kell a projekttel kapcsolatos tájékoztatók megjelenési gyakoriságát is. Fontos, hogy az elsődleges célcsoport a menedzsmenttől kapjon mindenekeelőtt tájékoztatást a kialakult válságokról, így némileg csökkenthetjük az információtorzulás veszélyét.

Elsőként a munkatársakat kell tájékoztatni (vezetők, teljes munkatársi kör), mivel ők hiteles információforrásként jelennek meg környezetük felé, nekik azt is külön meg kell határozni, hogy mit és milyen formában mondhatnak tovább.

A válságkezelés szempontból kiemelt jelentőséggel bír, hogy valamennyi célcsoport első kézből kapjon hiteles, pontos információkat a kialakult helyzetről.

Fontos, hogy minden célcsoportot rendszeresen tájékoztassunk a válság stádiumáról. A válságot követően demonstráljuk, hogy úrrá lettünk a helyzeten és túlléptünk a válságon. Ezért bármilyen jellegű zavar esetén, amely a megvalósítás során keletkezett, nyílt napot kell tartani.

VÁLSÁGSTRATÉGIA

Kommunikációs kezelésük módja

A projekt válságkommunikációja a válságmenedzsmentünk része. A válságkommunikáció nézőpontjából minden olyan esemény, vagy jelenség válsághelyzetnek tekintendő, mely a projektbe vetett bizalom megrendülését eredményezheti. A válsághelyzetek kommunikációs kezelése PR feladat, melynek sarkalatos pontja, hogy a válságkezelés kommunikációs stratégiája, lépései hogyan kerülnek kidolgozásra, és a munkaszervezet ezeket hogyan tudja elfogadni.

Jelen esetben is a szervezetek egészét kell érteni, annak legfelső szintjétől a legalsóig, tehát mindenkit ez alatt értünk, aki a kidolgozott tervnek, elképzelésnek megfelelően tevékenykedik a projektért a válság megoldása érdekében. Így a válsághelyzettel kapcsolatos legfontosabb teendő a valóságos, jól megalapozott tényekről szóló konkrét információk gyors és konzisztens alkalmazása. Ezzel csökkenthető a szakmailag helyesen értékelt válság tényleges állapota és a kívülállók, például a közvélemény által gondolt, vagy vélelmezett válsághelyzet közti különbség.

A válságok hatása nem múlik el a válsághelyzet lecsengésével, következményei hosszú ideig hatnak mind az illető szervezetre és annak környezetére, mind a vele kapcsolatban álló emberekre.

A válsághelyzet megjelenésénél a cselekvési tervben meghatározott módon kell cselekedni:

- ☞ Az esemény bekövetkezésekor az azt észlelő személynek azonnal értesítenie kell az illetékes vezetőt;
- ☞ A válságos helyzet bekövetkezését a projekt vezetőségének fel- és el kell ismernie;
- ☞ A lehető legrövidebb időn belül ki kell alakítani a válságstábot és a kommunikációs stábot;
- ☞ Figyelni kell a környezet reakcióját és a tapasztaltakat késedelem nélkül kell beépíteni a cselekvési programba;
- ☞ Össze kell gyűjteni a válsággal kapcsolatos lehető legtöbb információt, az előzmények hatását is értékelve (ezek a későbbiekben figyelmeztető jelként szolgálhatnak adott helyzetben);

- ☞ A válsághelyzettel kapcsolatos tények ismeretében osztályozni kell az eseményeket, majd mobilizálni az erőket és forrásokat;
- ☞ Ezen lépések után kerülhet sor a környezet és a közvélemény korrekt, valóságnak megfelelő tájékoztatására;
- ☞ Biztosítani kell a projekt profi, kiválóan felkészült kommunikációs stábjának révén a folyamatos, korrekt tájékoztatást, olyan időpontokban, amikor valóban hasznos információk állnak rendelkezésre;
- ☞ Érzékeltetni kell minden lehetséges módon és eszközzel, hogy a projekt vezetősége és teljes személyzete ura a helyzetnek és készen áll a válság elhárítására;
- ☞ A válság megszűnéséig összehangolt munkát kell végeznie a projektben közreműködő személyeknek, szervezeteknek alapul véve az előre kidolgozott cselekvési tervet.
- ☞ Majd a projekt vezetőségének is le kell vonnia a tapasztalatokat, következtetéseket, és meg kell tenniük a hosszabb távra szóló módosításokat.

Egy adott válság a kommunikáció eszköztárával jelentősen csökkenthető, illetve megoldható. A kockázatkezelés és válságmenedzsment számos elemből áll, de az alapelv minden esetben az, hogy minden veszélyesnek ítéltető jelenséget időben kell kezelni. Ez többnyire többletinformáció eljuttatását jelenti, de mindig a konkrét helyzet szabja meg, hogy mikor melyik kommunikációs csatornát és eszközt kell használni.

Hatásosabb és olcsóbb a válság elkerülése a jó kommunikációval, mint a már kialakult válság menedzselése. A tájékoztatás során lehetőséget kell biztosítani arra, hogy az érintettek elmondhassák véleményüket projektről. A jogszabályokból és előírásokból eredő kötelezettségek betartása mellett a lehető legteljesebb körű, közérthető tájékoztatást kell biztosítani, olyan folyamatos párbeszédet kell nyitni, amely a partnerség szellemében tájékoztatja a célcsoportokra váró feladatokról és követelményekről. A nyílt, kétoldalú kommunikáció a kérdésekre adott megfelelő válaszokkal eloszlatja a lakosság kétségeit és félelmeit, növelve ezzel a pályázati program lakossági elfogadásának esélyeit.

A kommunikációs- a válságkommunikációs stratégiát és az alkalmazott eszközöket folyamatosan értékelni, és azokat szükség esetén, a tapasztalatokhoz igazítva rugalmasan módosítani kell. A szereplőknek folyamatosan figyelniük és értékelniük kell a kockázatokat, a felbukkanó válságjeleket és azokat a leghatékonyabb módszerekkel csökkenteni vagy optimális esetben semlegesíteniük kell.

Összességében: a jól felépített tájékoztatás előre megválaszolja a kérdéseket, felméri a kockázatokat és időben nyújtott, tartalmas, őszinte, hiteles, kiegyensúlyozott és nyílt tájékoztatással

megelőzi a konfliktusok, válságok kialakulását – ezáltal hozzájárul a projekt sikeres megvalósításához.

Krízismenedzsment tartalma

A kríziskommunikációs kézikönyv a projekt végrehajtását szolgálja, hiszen három kockázati tényező is akadályozhatja a program menetét.

- **Humán kockázat**

Csúszik a projekt indítása (pl. nincs elegendő személy a képzésekre vagy a képzőközpontok nem tudják időben elkezdni a munkát).

A projektmenedzsmentben bekövetkező változások

Feladat:

- probléma meghatározása
- az érintett területen a feladatok átadás-átvételének megszervezése
- a legmegfelelőbb személy kiválasztása
- a változások bejelentése
- a változások kommunikálása
- szakértői egyeztetés, a megoldás meghatározása
- a megoldás kommunikálása
- a károk felmérése, a költségvetés újratervezése
- felelősök meghatározása, kártérítés érvényesítése

- **Jogi szabályozás változásából eredő kockázat**

Gazdasági környezetet befolyásoló változások, melyek elsősorban többletköltséget jelentenek (pl. adónövekedés, minimálbérnövekedés, munkajogi szabályok stb.)

Feladat:

- a változás hatásainak meghatározása, felmérése
- válaszlépések meghatározása
- a keletkező többletköltségek kiszámítása
- költségvetés módosítása

- **Pénzügyi-gazdasági fenntarthatóság kockázata**

A folyamatos finanszírozás meghiúsul (a projektgazda gazdasági nehézségei, fenntartóváltás stb.)

Feladat:

- finanszírozás folytatás időpontjának meghatározása
- költségvetés módosítása
- projekt kivitelezés befejező időpontjának módosítása

- a változások bejelentése az irányítóhatóság felé
- a megváltozott körülmények és hatásainak kommunikálása

A krízismenedzsment a felsorolt problémák megoldása közben a kommunikációs tevékenységét összehangoltan és minél pozitívabban kell, hogy ellássa.