

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

FAKULTA HUMANITNÍCH STUDIÍ

Katedra studií občanské společnosti

Mgr. Jasňa Šlédrová

Mluvíme o imigraci do Evropy

Analýza facebookových příspěvků Lékařů bez hranic

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Dana Moree, Dr.

Praha 2017

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně. Všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Souhlasím s tím, že tato diplomová práce může být zveřejněna v elektronické knihovně FHS UK a může být využita i jako studijní text.

V Praze dne 5. ledna 2017

Jasňa Šlédrová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala především Daně Moree nejen za vedení této práce, ale především za způsob, jakým mě doprovázela a podporovala po celou dobu mého studia. Velký dík také patří komunikačnímu oddělení organizace Lékaři bez hranic, jehož zaměstnanci mi poskytli a zpřístupnili zásadní informace pro můj výzkum a byli ochotni se mnou o tématu diskutovat. Zároveň bych chtěla poděkovat svým rodičům, kteří byli vždy připraveni pomoci a nikdy ve mě neztráceli důvěru.

Abstrakt

Předmětem zájmu této práce je analýza způsobů, kterými organizace občanské společnosti mohou prostřednictvím Facebooku ovlivňovat debatu o imigraci do Evropy. Závěry prezentované v práci se opírají o vlastní empirický výzkum a studium literatury zaměřené na oblast public relations. Výzkum je koncipován jako případová studie facebookové komunikace Lékařů bez hranic. V práci se zabývám tematickou a argumentační bohatostí komunikace organizace, reakcemi ze strany publika a interakcemi mezi publikem a organizací. Pojednávám o významu, jaký má nejen obsahová, ale také vizuální a formální stránka příspěvků pro oslovení co nejširšího publika, jehož názory se organizace snaží formovat a ovlivňovat. Výzkum poukazuje na nevyváženost komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy, která se především odvíjí od činnosti a poslání organizace. Tuto nevyváženost do určité míry kompenzuje angažované publikum organizace, které debaty pod facebookovými příspěvky organizace obohacuje o rozmanitá témata a názory. V práci poukazuji na význam pnutí mezi organizací a jejím publikem, která vyvolávají podnětnou diskuzi, jež by v případě absolutního konsenzu nevznikla.

Klíčová slova

komunikace, public relations, imigrace, Facebook, hatespeech, organizace občanské společnosti, kontroverzní téma

Abstract

The subject of this diploma thesis is the potential of organizations of civil society to influence public debate about immigration to Europe via Facebook. Conclusions introduced in this diploma thesis are based on my own empirical research as well as on literature focused on public relations. Research is designed as single case study of Facebook communication of Doctors without Borders. I explore the diversity of topics and argumentation present in the organization's communication, reactions of its audience and mutual interactions between organization and its audience. I explain that content, visual and formal aspects may play a key role when an organization is trying to address wide audience, whose ideas is willing to shape and influence. Research points out that the communication of Doctors without Borders about migration to Europe is one-sided, because it's mainly driven by activities and mission of the organization. This one-sidedness is partly compensated by engaged audience that enriches discussions under the Facebook posts of the organization with diverse topics and opinions. The thesis tries to capture the significance of tension between organization and its audience that raises inspirational discussions, which might not occur in case of absolute consensus.

Key words

communication, public relations, immigration, Facebook, hatespeech, civic sector, controversial topic

Obsah

1. Úvod	8
2. Teoretické pozadí.....	11
2.1. Organizace občanské společnosti a imigrace do Evropy	11
2.1.1. Subjekty pomáhající imigrantům v Evropě.....	11
2.1.2. Komunikace o imigraci do Evropy.....	13
2.1.3. Vyváženost informování o imigraci do Evropy	14
2.2. Public relations.....	16
2.2.1. Vymezení oboru public relations	16
2.2.2. Klady a zápory public relations	19
2.2.3. Specifika public relations organizací občanské společnosti	21
2.2.4. Publikum / stakeholdeři organizací občanské společnosti.....	24
2.2.5. Modely public relations	27
2.2.6. Komunikace o kontroverzních tématech	29
2.2.7. Komunikační kanály – internetová komunikace.....	33
2.2.8. Závěrečná shrnutí problematiky komunikace OOS	37
3. Výzkumné strategie	39
3.1. Výzkumné otázky.....	39
3.2. Výzkumný design.....	42
3.3. Volba případu.....	43
3.4. Práce s daty.....	46
3.5. Kvalita výzkumu a jeho limity	47
3.6. Etika výzkumu	49
4. Analýza komunikace Lékařů bez hranic o tématu imigrace do Evropy.....	50
4.1. Facebooková komunikace	50
4.1.1. Tematická rozmanitost příspěvků	50
4.1.2. Uprchlíci, migranti, běženci, ilegální, legální... ..	58
4.1.3. Formální stránka příspěvků Lékařů bez hranic.....	60
4.2. Reakce publika na příspěvky o imigraci do Evropy	63
4.2.1. Angažovanost publika	63
4.2.2. Příspěvky vzbuzující největší odezvu	66
4.2.3. Příspěvky vzbuzující nejmenší odezvu	75
4.2.4. Jak zaangažovat publikum.....	78
4.2.5. Názory diskutujících na imigraci do Evropy.....	80

4.2.6. Témata a argumenty zaznívající na straně podporovatelů organizace	82
4.2.7. Témata a argumenty zaznívající na straně odpůrců organizace	87
4. 2. 8. Tematický a argumentační repertoár diskutujících	93
4. 2. 9. Hatespeech v komentářích publika	95
4.3. Práce organizace s publikem	98
4. 3. 1. Cíle facebookové komunikace o imigraci do Evropy	98
4. 3. 2. Oboustranná komunikace s publikem.....	100
4. 3. 3. Práce s hatespeech	104
4. 4. 4. Základní aspekty facebookové komunikace Lékařů bez hranic s jejím publikem.	106
5. Závěr.....	108
Seznam použité literatury:	112
Příloha č. 1.....	124
Příloha č. 2.....	125
Příloha č. 3.....	133

1. Úvod

O lidech pohybujících se v občanském sektoru se občas říká, že jsou idealisté a snílci. Často si představují, že svět může být lepší, a věří, že k jeho pozitivnímu směřování dokážou přispět. Mnohdy s velikým nasazením a urputností obětují svůj čas, své prostředky či své pohodlí, aby pomohli ostatním. Na své cestě za lepší budoucností potkávají spojence a pomocníky, ale také ty, kteří s jejich činností a vizí nesouhlasí, anebo jí nerozumí. Nesouhlas idealisty občas překvapí. Někdy neshody vyplývají ze vzájemného nepochopení, jindy z odlišných představ o dobru. Idealisté nesmí být naivní a musí si uvědomovat, že společnost, ve které žijí a které chtějí pomáhat, nemusí sdílet jejich představu o obecném blahu a už vůbec nemusí podporovat jejich snahy o jeho dosažení. Takové zjištění je občas velmi nepříjemné, tíživé a nepochopitelné.

I když jsem si to o sobě nikdy nemyslela, v dubnu 2015, kdy jsem nastoupila do komunikačního oddělení Lékařů bez hranic, jsem zjistila, že i já svým způsobem patřím mezi idealisty. Vždy jsem byla přesvědčena, že se záchranou životů a pomoci lidem v nouzi musí souhlasit všichni anebo alespoň téměř všichni. Již po několika dnech práce v pražské pobočce mezinárodní humanitární a zdravotnické organizace jsem poznala, nakolik byly mé představy naivní. Byla jsem svědkem řady nepřátelských telefonátů, ve kterých lidé organizaci vyčítali její činnost; slyšela jsem své kolegy mluvit o nenávisných emailech, které jim přicházely do schránek; anebo jsem sledovala vyostřené debaty plné urážek a vulgarismů, které probíhaly pod facebookovými příspěvky Lékařů bez hranic. Nejvíce mě však zasáhla a zarmoutila míra a úroveň kritiky, které organizace čelila kvůli své pomoci imigrantům mířícím do Evropy.

V posledních dvou letech je imigraci do Evropy věnována stále větší pozornost, a to jak na celosvětové úrovni, tak v České republice. Téma probouzí u řady lidí silné emoce a mnohé debaty nám ukazují, nakolik jsou názory české veřejnosti nejednotné až zcela protichůdné. Pohybují se na škále od výrazně pozitivních až po značně negativní. Argumenty, které v debatách zaznívaly, mě překvapovaly svojí krutostí a nedostatkem empatie. Z některých debat o imigraci do Evropy se zcela vytrácel respekt k lidskému životu. Diskutující na sebe nevybíravě útočili, uráželi se a mluvili o imigrantech jako o škůdcích, teroristech, špíně, odpadu či póvlu. Kladla jsem si proto otázku, jakým způsobem mohou organizace občanské společnosti kultivovat debatu

o imigraci do Evropy. Právě touha nalézt na ni odpověď mě motivovala k napsání této práce.

Nejprve jsem prostudovala odbornou literaturu zabývající se komunikací organizace se širším publikem. Zaměřila jsem se na studium teorií vztahujících se k public relations, které představují nejrůznější významné aspekty strategické komunikace s veřejností. Tyto teorie především ukazují, jak budovat a udržovat kladné vztahy s veřejností, nevěnují však takovou pozornost situacím, kdy organizace informuje o kontroverzně přijímaném tématu, od kterého např. z důvodu svého poslání nechce či nemůže ustoupit. Další zdroje informací jsem proto hledala ve výzkumech zabývajících se komunikací organizací občanského sektoru nebo těch, které se zaměřovaly přímo na studium komunikace o imigraci do Evropy. Ani v teoretické literatuře ani v rozmanitých výzkumech jsem nenalezla odpovědi na otázky, které jsem si v souvislosti s možnostmi občanského sektoru kultivovat debatu o imigraci do Evropy kladla. Rozhodla jsem se proto provést svůj vlastní empirický výzkum, jehož závěry prezentuji v této práci.

Výzkum je koncipován jako případová studie facebookové komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy. Cílem práce je poukázat na způsoby, jakými se organizace snaží prostřednictvím Facebooku působit na své publikum a ovlivňovat veřejnou debatu. Na základě kvalitativní analýzy facebookových příspěvků o imigraci do Evropy, rozhovoru se zaměstnanci Lékařů bez hranic a studia odborné literatury identifikuji několik aspektů, které mohou být pro informování o kontroverzním tématu významné. Tato práce si neklade za cíl nalézt ideální způsob, jakým by organizace občanské společnosti měly informovat o imigraci do Evropy; prozkoumává spíše, jaké otázky by si organizace měly klást a na jaké aspekty by měly zaměřit svoji pozornost.

Práce je rozdělena do tří hlavních kapitol. V druhé kapitole, následující po kapitole úvodní, představuji teoretická východiska, o která se opírá vlastní výzkum. Zabývám se zde rolí, kterou hrají organizace občanské společnosti v imigraci do Evropy, a upozorňuji na vliv, jaký má způsob, kterým o tématu informují, na smýšlení a chování veřejnosti. Představuji zde také základní teorie zabývající se budováním a udržováním vztahů mezi organizací a veřejností a možnosti, které nabízí internetová komunikace. V třetí kapitole prezentuji výzkumné strategie, kterými se řídil vlastní empirický výzkum. Pokládám základní výzkumné otázky, osvětluji výzkumný design,

práci s daty a zamýšlím se nad kvalitou výzkumu a jeho limity. Ve čtvrté kapitole již prezentuji samotnou analýzu a závěry, ke kterým jsem na základě zkoumaných dat a literatury dospěla. Zabývám se tematickou a argumentační bohatostí komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy, reakcemi ze strany publika a interakcemi mezi publikem a organizací. V analytické části práce poukazuji na nevyváženost komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy, která pravděpodobně pramení ze snahy organizace být alternativním zdrojem informací. Zároveň dokládám, že pro angažovanost publika je významná nejen obsahová stránka příspěvku, ale také jeho stránka vizuální a formální. Výzkum ukázal, nakolik je zásadní, aby v diskuzích s publikem zaznívaly názory nejen zastánců organizace, ale také jejich odpůrců. Kritika ze strany publika podněcuje vznik obsahově a argumentačně bohatých debat, na základě kterých si publikum může utvářet a ujasňovat své názory. Jedním ze závěrů, ke kterému dospívám, je, že každá organizace potřebuje aktivně se projevující odpůrce, aby vůbec měla šanci ovlivnit a utvářet postoje veřejnosti.

2. Teoretické pozadí

2.1. Organizace občanské společnosti a imigrace do Evropy

Organizace občanské společnosti (OOS) se věnují celé škále nejrůznějších témat, aktivit a oblastí. Problematiku imigrace do Evropy jsem si zvolila především vzhledem k její aktuálnosti, pocíťované palčivosti a osobnímu i pracovnímu zájmu. V dubnu 2015 jsem nastoupila jako stážistka do komunikačního oddělení Lékařů bez hranic. Stále intenzivněji jsem vnímala, nakolik problematické je informovat veřejnost o imigraci do Evropy a cítila jsem potřebu většího prozkoumání této oblasti. V této kapitole vysvětlím, jak vnímám vztah mezi organizacemi občanské společnosti a imigrací do Evropy a z jakého důvodu považuji za užitečné zabývat se právě otázkou komunikace o tomto tématu. Nejprve poukážu na typy subjektů, které se věnují pomoci migrantům a uprchlíkům přicházejícím do Evropy, a objasním, z jakého důvodu hrají právě organizace občanské společnosti významnou roli. Představím odlišné funkce, které OOS mohou plnit, a vysvětlím, jak jsou některé z nich provázané s komunikačními aktivitami organizací. Zamyslím se nad tím, jak může prezentace tématu imigrace do Evropy ovlivnit smýšlení a chování společnosti, a upozorním na některá selhání, ke kterým při informování o tomto tématu dochází.

2.1.1. Subjekty pomáhající imigrantům v Evropě

Imigraci do Evropy se věnují subjekty veřejné i soukromé sféry (včetně organizací občanské společnosti). Povinností každého státu OSN je podle Úmluvy o právním postavení uprchlíků poskytnout ochranu a bezpečné útočiště všem uprchlíkům (Úmluva, 1951). Uprchlík je přitom definován jako osoba, která „se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti; totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, a která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit“ (Úmluva, 1951). V praxi ale mnohdy není tento závazek dodržován; ať již z důvodů politických rozhodnutí, která jsou často orientována spíše na ochranu vnějších hranic země, nebo i z důvodů praktických, kdy jednotlivé státy nemají finanční či personální kapacity zvládat množství příchozích. Často dochází k selhání

státu, který není schopen pružně reagovat na rychle se měnící situaci a nedokáže zabezpečit veřejné statky a jejich distribuci (Muháč Dizdarevič, 2010: 101). Jednotná evropská integrační politika může vést k přílišné strnulosti byrokratických aparátů a k přehlížení variabilních podmínek v různých zemích. Politická řešení imigrace do Evropy jsou příkladem problému racionálního výběru, se kterým se potýká státní správa: „s omezenou intelektuální kapacitou čelí komplexním problémům soudobé civilizace“ (Potůček, 2005: 100). Je třeba podotknout, že pomoci migrantům se věnují také mezivládní organizace a agentury – jako UNHCR či IOM, které jsou v poskytování pomoci pružnější, avšak mnohdy jsou limitovány vazbou na státní politiku.

Do pomoci imigrantům v Evropě nejsou ve větší míře zapojeny čistě tržní soukromé subjekty, neboť se nejedná o činnost, u které by bylo možné počítat s většími finančními zisky, ale která se zakládá primárně na hodnotách solidarity a altruismu.¹ Významnou roli proto sehrávají organizace občanské společnosti, které zde chápou na základě strukturálně-operacionální definice jako subjekty, které jsou do určité míry institucionalizované, nezávislé na státu, nerozdělují zisk mezi členy, vlastníky nebo manažery, jsou samosprávné a na jejich činnosti se podílejí dobrovolníci (Skovajsa, 2010: 38-39). Dle Potůčka je občanský sektor lepší než trh či stát u činnosti „generujících buď minimální, nebo vůbec žádný zisk; vyžadujících vcítění se do potřeb ostatních a ochotu jim pomoci; vyžadujících celostní přístup; předpokládajících efektivní okamžitou pomoc jednotlivcům (...), předpokládajících značnou důvěru na straně klientů, vyžadujících dobrovolnou práci; jejichž cílem je získání finanční podpory prostřednictvím darů; zahrnujících uplatnění morálních kritérií a individuální odpovědnosti ve vykonávané činnosti“ (Potůček, 2005: 106). Výše popsané charakteristiky vystihují činnosti spjaté s pomocí imigrantům v Evropě.

Funkce organizací občanské společnosti v pomoci imigrantům jsou různorodé. Některé z nich se soustředí na různé typy pomoci migrantům přímo na jejich cestě - od poskytování zdravotní péče (Červený kříž, Lékaři bez hranic, Lékaři světa, Waha) přes záchranu na moři (Greenpeace, Lékaři bez hranic, MOAS, Redningssselskapet – Norská společnost pro záchranu na moři), zajišťování přístřešku, distribuci jídla, základních prostředků pro přežití (Mercy Corps, Červený kříž apod.), vzdělávání, jiné se věnují

¹ Na migračních trasách samozřejmě působí řada soukromých tržních subjektů, které imigrantům nabízejí nejrůznější statky. Často je však nabízejí za neadekvátně vysoké ceny a spíše než o pomoci migrantům můžeme mluvit o zneužívání jejich svízelného postavení.

hájení práv migrantů a uprchlíků (a21, Action Aid), integračním aktivitám, vzděláváním společnosti (Open society Foundations – OSF). V oblasti imigrace se projevují různé funkce, které mohou organizace občanské společnosti zastávat. Obvykle zmiňovanými je funkce servisní – neboli poskytování služeb, funkce advokační – neboli prosazování a hájení soukromých či veřejných zájmů, a budování komunity. Dalšími funkcemi může být ale například ochrana společenských hodnot, podpora společenských změn či podpora pluralismu (Skovajsa, 2010: 42-43). Právě poslední tři zmíněné jsou úzce spjaté s komunikačními aktivitami organizací občanské společnosti, které o imigraci do Evropy informují veřejnost. Prostřednictvím svých komunikačních aktivit mohou přispívat k uchování společenských hodnot, jakými je solidarita, rovnoprávnost, tolerance, či k důležitým změnám ve smýšlení a chování jednotlivců a společnosti a mohou udržovat pluralismus ve společnosti prostřednictvím podporování rozmanitých cílů a hodnot často znevýhodněných skupin a menšin (Skovajsa, 2010: 43).

2.1.2. Komunikace o imigraci do Evropy

Organizace občanské společnosti, ale stejně tak i další veřejné a soukromé subjekty významně usměřňují a formují normativní rámec imigrace do Evropy. Nejen svým jednáním a svojí pomocí potřebným, ale také prostřednictvím komunikace o tomto tématu ovlivňují povahu a náplň veřejných debat, chování společnosti a také veřejnou politiku. Diskursivní rovinu neboli rovinu výpovědí a promluv o daném tématu nemůžeme chápat jen jako rovinu promlouvání, která z různých úhlů pohledu a názorových pozic popisuje realitu. Diskursivní rovina do této reality zasahuje a spoluutváří ji. Nastavuje hranici normálního a žádoucího v našem smýšlení i chování, ať již v přítomnosti, tak také do budoucnosti. Moci diskursu, definic situace a slov obecně se věnuje řada sociologických, lingvistických či filosofických textů (srov. Foucault, 1994; Austin, 2000). Připomeňme zde například Mertonovu teorii o sebenaplňující předpovědi, podle které „jednou zformulovaná předpověď o stavu lidských věcí se stává součástí sociální skutečnosti a může ji neočekávaným způsobem ovlivnit“ (Petrušek, Balon, 2011: 17). Tato teorie pracuje s Thomasovým teorémem formulovaným již v 20. letech, který zní: „jestliže je určitá situace lidmi definována jako reálná, pak je reálná ve svých důsledcích“ (Petrušek, Vodáková, Miltová, 2000: 158). Obě dvě zmíněné teorie upozorňují na význam, jaký hraje způsob, jímž situaci nadefinujeme, pro další jednání. Definujeme-li např. imigraci do Evropy jako z velké části neoprávněnou a nelegální, bude s příchozími zacházeno jako se zločinci,

kteří se chovají nezákonně. Jejich zadržování v centrech podobných vězením bude považováno za legitimní. Definujeme-li příchozí naopak jako uprchlíky, kteří utíkají před násilím a mají opodstatněné důvody svého příchodu, bude mnohem samozřejmější snažit se těmito lidem pomáhat. Tutéž situaci můžeme definovat jak ohrožení naší společnosti, kterou je potřeba ochránit, anebo jako ohrožení jiné společnosti, které je potřeba pomoci, přičemž tyto odlišné definice vyvolávají odlišné reakce.

Význam slov, která nejsou pouhými slovy, ale mocnými činiteli, připomněl i Václav Havel ve své eseji Slovo o slovu, v níž upozorňuje, že „slovo je úkaz tajemný, mnohoznačný, ambivalentní a zrádný“ (Havel, 2012: 280). Připomíná události v Německu, kdy slova jednoho muže způsobila nevýslovné hrůzy; ale také vzpomíná na pozdvižení, významné změny i kruté následky, které měly příhodně nazvané texty „2000 slov“ a „Několik vět“ (Havel, 2012: 280). Moc slov vnímá jako natolik silnou, že říká, že „(v)šechny důležité děje reálného světa – krásné i obludné – mají ... vždycky svou předehru ve sféře slov (Havel, 2012: 287). Určitá slova a vyjádření nejen popisují a zprostředkovávají svět, ale také jej významným způsobem spolutvářejí. Slova a činy jsou neodlučitelně provázány. Jak upozorňuje Austin – „...slova mohou dát najevo emoci nebo předepsat způsob chování nebo toto chování konkrétními způsoby ovlivnit“ (2000: 20). Vyslovit větu, tak může znamenat vykonat čin (Austin 2000: 24).

2.1.3. Vybáženost informování o imigraci do Evropy

O tématu imigrace do Evropy informuje řada veřejných i soukromých médií. Některé výzkumy poukazují na jednostranný způsob, jakým o tématu tato média pojednávají. Analýza mediálního pokrytí uprchlické krize Michala Tkaczyka et al. (2015) například poukazuje na nevyvážený způsob informování ve veřejné České televizi a soukromé TV NOVA. Celkem v 507 příspěvcích, které autoři analyzovali, převažovaly informace o aktuálním dění v různých evropských lokalitách (v Maďarsku, Rakousku, Calais aj. – ČT 26,5%; Nova 18,5%), druhým nejčastějším tématem byla politická jednání o krizi včetně návrhů kvót (ČT 18,5%; Nova 24%). „Třetí velkou skupinou byla ‘policejní témata’: policejní kontroly, zadržení uprchlíků a zabezpečení detenčních zařízení (ČT 15,7%; Nova 13,5%)“ (Tkaczyk, Pospěch, Macek, 2016: 2). Zajímavé je, že hlavním tématem ani jednoho příspěvku nebyly příčiny migrace a situace v zemích původu. Podle autorů mohl tento nevyvážený způsob komunikace vést některé lidi k představě, že příčinou krize jsou samotní uprchlíci (Tkaczyk,

Pospěch, Macek 2015: 2). Závěrem své analýzy autoři říkají: „Obecně lze říci, že pokrytí uprchlické krize v hlavních zpravodajských relacích obou televizí nebylo vyvážené a jednostranně zdůrazňovalo bezpečnostní a administrativní rizika spojená s imigrací. Takto prezentované zpravodajství v divácích mohlo vyvolat pocit ohrožení a zvýšenou poptávku po krátkodobých a silových řešeních problému. Potlačení humanitárního hlediska a nedostatečná pozornost věnovaná kritické situaci v zemích původu mohly divákům odebrat či výrazně omezit možnost soucitu s lidmi na útěku“ (Tkaczyk, Pospěch, Macek 2015: 6).

Organizace občanské společnosti by v rámci úsilí o zachování pluralismu měly vyvíjet snahu směrem k diversifikaci témat, která bývají s imigrací do Evropy spjata, neboť veřejné a komerční soukromé subjekty v tomto ohledu selhávají. Jejich úkolem by tak mohlo být podávání různorodých a především pravdivých informací, které by vyváženějším způsobem zpravovaly veřejnost o daném tématu. Řada organizací občanské společnosti se shoduje na tom, že jejich úkolem je mj. kultivovat veřejnou debatu o tématu migrace. Společnost Člověk v tísni například vydala analýzu projevů nenávisti v online prostoru na sociálních sítích (Hrdina et al., 2015), ve které věnuje speciální pozornost právě tématu imigrace. Spolupracovníci organizací občanské společnosti se také občasně scházejí a porovnávají své zkušenosti s informováním o tomto tématu. Ovšem i u OOS se často setkáváme s určitou nevyvážeností podávaných informací. Na rozdíl od většinového přístupu, jsou organizace občanské společnosti obvykle nekritické ke konceptu multikulturalismu a bývají vnímány jako pro-imigrantské (Muhič Dizdarevič, 2009: 39). Jsou proto mnohdy obviňované z toho, že zdůrazňováním specifických potřeb migrantů přispívají k jejich větší izolaci od zbytku společnosti (Muhič Dizdarevič, 2009: 39-40).

Komunikace organizací občanské společnosti je ovlivněna nejen cíli a vizemi organizací, ale také jejich publikem. Jak v následujících kapitolách vysvětlím, OOS se nacházejí ve velmi komplikované situaci, neboť komunikují se značně rozmanitou skupinou lidí, od kterých potřebují podporu. Organizace proto hledají cesty vedoucí k vzájemnému porozumění s heterogenním publikem. Problematikou vzájemného porozumění organizací a jejich publika se zabývá oblast public relations, které se budu podrobněji věnovat v následujících kapitolách.

2.2. Public relations

Jedním z obvykle uváděných důvodů vzniku a existence organizací občanského sektoru je hájení zájmů společnosti či snaha o dosahování veřejného blaha (Jones-Bodie, 2008: 12). Vzhledem k tomu, že zájmy jednotlivých členů společnosti nejsou jednotné a pojem „veřejné blaho“ je sám o sobě problematický, cíle a vize OOS jsou rozmanité a málokdy souzní s názory úplně celé společnosti. Organizace tedy musí neustále vyvíjet snahu o legitimizaci své existence. Potřebují veřejnosti kontinuálně vysvětlovat svoji činnost, ospravedlňovat své kroky a zdůrazňovat svůj význam a to také proto, že jsou do velké míry závislé na podpoře veřejnosti a potřebují s ní udržovat dobré vztahy. „V dokonalém světě by se neziskové organizace vyhřívaly na výsluní veřejného ocenění a uznání“ (Selnick, 2005: 20). Svět ale není dokonalý, a dokonce i ty nejlepší aktivity potřebují být propagovány, aby byly zaznamenány a oceněny (Selnick, 2005: 20). K tomuto účelu slouží především public relations, jak následně vysvětlím v této kapitole.

Nejprve obecně představím obor public relations (PR), poukážu na jeho provázanost s dalšími obory a vymezím jeho hlavní definiční charakteristiky. Následně pojednám o kladech a záporech PR a o jeho specifických v oblasti občanského sektoru. V dalších kapitolách popíšu publikum, ke kterému sdělení OOS směřují, a představím hlavní teoretické modely vztahů mezi organizací a veřejností. V práci také zmíním odlišnou povahu sdílených informací a upozorním na úskalí, která přináší komunikace o problematických tématech. V poslední kapitole se věnuji komunikaci na facebookových profilech OOS, neboť ta je předmětem mého výzkumu.

2. 2. 1. Vymezení oboru public relations

PR je zkratkou pro anglické spojení „public relations“, které v doslovném překladu znamená vztahy s veřejností. Vztahy mohou nabývat celé škály různých podob – od negativních k pozitivním, od jednosměrných k oboustranným, od konfliktních ke konsenzuálním atp. Stejně tak veřejnost, ke které se organizace vztahuje, může být velice pestrá, či naopak velmi homogenní. Oba termíny tedy ještě rozeberu podrobněji. Nejprve však termín public relations vymezím na obecnější úrovni.

Teoretický přístup k public relations občanského sektoru bývá v literatuře začleněn pod oblast marketingu (Bačuvčík, 2011; Leroux-Miller, 2013), případně fundraisingu (Jones-Bodie, 2008; Kelly, 1991), jak následně vysvětlím. Armstrong a Kotler, kteří bývají chápáni jako největší autority teorie marketingu, jej definují jako „společenský a řídicí proces, ve kterém jednotlivci a skupiny prostřednictvím vytváření a směny produktů a hodnot získávají to, co chtějí“ (1992:2 in Bačuvčík, 2011:10). Obsahem marketingu přitom není pouze vytváření obchodní strategie a transformace užité hodnoty na hodnotu směnnou, ale také se jedná o nástroj sociální komunikace, která by v ideálním případě „měla být oboustranná a symetrická a měla by směřovat ke spolupráci a sdílení hodnot“ (Bačuvčík 2011:12). Marketing je prostředkem k ovlivňování myšlení lidí – ať již ve smyslu negativním, kdy vytváří poptávku po statcích, které nikdo nepotřebuje, tak ve smyslu pozitivním, kdy vytváří prostor pro diskusi společensky důležitých témat (Bačuvčík 2011:12). Pokud je marketing úspěšný, daří se mu vytvářet konzistentní a přitažlivý obraz organizace.

Obdobným způsobem popisuje public relations významná teoretička PR OOS Kathleen Kelly. Ve svých teoriích, které jsou i po dvaceti letech velmi uznávané (Swagner, 2013: 566), zdůrazňuje místo marketingu úzké sepjetí PR s fundraisingem, který dokonce považuje za specifickou výseč PR. Fundraising ve své knize „*Fundraising and public relations: a critical analysis*“ redefinovala jako řízenou komunikaci mezi organizací občanské společnosti a jejími dárci (Kelly, 1991:6). Stále více teorií a fundraisingových příruček zdůrazňuje jaký význam pro fundraisingové aktivity má intenzivní a dlouhodobá komunikace nejen s velkými, ale i s drobnými dárci (Waters, 2011: 459), případně i mnohem širším publikem (Kelly, 1994: 20). Zaměstnanci, vláda, média, klienti, dárci a další skupiny mohou ovlivňovat a limitovat autonomii organizaci, mohou způsobit snížení příjmů, zvýšení nákladů, nárůst daní, sníženou produktivitu, negativní publicitu apod. (Kelly, 1994: 20).

Oblast fundraisingu má k PR velmi blízko, vymezení její cílové populace je však úžeji zaměřené. Fundraisingové aktivity usilují primárně o rozvíjení vztahů s trhem dárců či potenciálních dárců, kteří by mohli služby a produkty organizace financovat. Široké vymezení publika, o kterém mluví Kelly, není úplně běžné. V tomto ohledu má k PR mnohem blíže marketing OOS, který se soustředí nejen na trh dárců, ale také klientů, tedy na adresáty, kteří by mohli služby a produkty organizace užívat a nakupovat, případně i na širší okruh stakeholderů. Hlavní rozdíl lze ovšem spatřovat

v tom, že marketing i fundraising jsou ekonomicky zaměřeny. Přestože je jejich cílem také budování vztahů s veřejností založené na strategické komunikaci, konečným cílem a záměrem je především zvyšování finančních příjmů a větší odbyt nabízených služeb. Samotné oblasti PR jde také o navyšování kapitálu, nejen materiálního, ale také sociálního. Hlavním cílem by při tom nemělo být přesvědčení společnosti k nákupu či financování poskytovaných služeb, cílem by mělo být samotné diskutování a budování vztahů. PR bychom neměli chápat ani jako podobor či naopak obor nadřazený marketingu či fundraisingu. Na jedné straně je součástí obou oblastí, na druhé straně obě oblasti přesahuje.

Public relations jako obor vznikl více než před sto lety a v České republice se etabloval teprve před čtvrt stoletím (Hejlová, 2015: 10). Přestože se systematická snaha o budování vztahů s veřejností v České republice rozvinula v 90. letech, doposud je teoretická reflexe nedostatečná. Neuspokojivé teoretické uchopení oblasti PR je patrné nejen u nás, ale i ve světě (Hejlová, 2015: 10). Dostupná literatura se víceméně shoduje na tom, že neexistuje obecně přijímaná jednotná definice PR (Hejlová, 2015; Coombs, Holladay, 2014). Kanadská společnost pro PR vymezila v roce 2009 public relations na základě obsahové analýzy doposavad existujících definic takto: „Jedná se o strategické řízení vztahů mezi organizací a rozličným publikem prostřednictvím komunikace, za cílem dosažení oboustranného porozumění, realizace organizačních cílů a naplňování zájmů veřejnosti“ (Coombs, Holladay, 2014: 24) O dva roky později udělala Americká společnost pro PR (PRSA) soutěž o novou definici PR, ve které zvítězilo toto pojetí: „PR je proces strategické komunikace, který staví na vzájemně prospěšném vztahu mezi organizacemi a jejich publikem“ (Coombs, Holladay, 2014: 24). Obdobně PR chápou i Coombs a Holladay jako: „...řízení vzájemně se ovlivňujících vztahů v rámci sítě vztahů, které existují mezi organizací a stakeholdery“ (Coombs, Holladay, 2014: 34).

Považuji za důležité věnovat se právě této oblasti, nikoliv komunikaci obecně, protože PR na rozdíl od komunikace, která může být jednosměrná a pouze informačního charakteru, zdůrazňuje budování vztahů s veřejností a soustředí se na proměnu jejího smýšlení. Jedná se o strategický postup, dlouhodobý dynamický proces, nikoliv jednorázovou akci (Kohout, 1999: 21). „PR ... neznamená pouze „péči o zákazníky“ nebo prostě „propagaci stanoviska organizace, také s sebou nese předjímání analýzy nově objevujících se problémů, které by se mohly organizace nějakým způsobem dotýkat“ (L'Etang, 2009: 37). Pro správné budování vztahů s veřejností tak nestačí

rozumět komunikačním procesům, je také potřeba rozumět sociálnímu a organizačnímu kontextu, ve kterém komunikace probíhá (L'Etang, 2009: 37).

2. 2. 2. Klady a zápory public relations

Oblast PR se primárně věnuje utváření a proměňování vztahů s veřejností. Zatímco výše uvedené definice zmiňují naplňování zájmů veřejnosti, vzájemně se ovlivňující a prospěšné vztahy, řada kritiků PR mluví o jednostranném manipulativním vztahu a upozorňuje na moc odborníků na PR, kteří jsou schopni přetvářet realitu a vést společnost k akceptaci názorů a činností, které nejsou v její prospěch (Potter, 2010 in Coombs, Holladay, 2014: 17). Podle Millera a Dinana se PR snaží schovávat v co největší temnotě tak, aby cíle a zájmy organizací nebylo snadné odhalit (2008: 1 in Coombs, Holladay, 2014: 18). Tato kritika vychází z předpokladu, že primárním zájmem PR není získat co největší podporu veřejnosti, ale co nejúčinněji předcházet a zabraňovat tomu, aby zájmům organizace oponovali (Coombs, Holladay 2014: 18). V případě organizací občanské společnosti, které jsou závislé na podpoře ze strany veřejnosti, na dobrovolném zapojení společnosti, případně se snaží o prosazování zájmů a práv různých skupin, by PR zaměřené na vymýcení či potírání zájmů a názorů konfliktních se zájmy organizace, bylo nedostatečné a neneslo by kýžené výsledky. „Každá organizace občanské společnosti působí v určité komunitě a potřebuje porozumění a podporu své komunity k tomu, aby přežila“ (Holland, 2010: 238). „Cílem public relations v neziskovém sektoru je budování a udržování příznivých vztahů s veřejností, které se mohou projevit jako (tichá či projevená) podpora či spojení při prosazování zájmů souvisejících s činností organizace“ (Bačuvčík, 2011: 92). Vztahy s vnějším prostředím ovlivňují obraz organizace u širší veřejnosti a míru ocenění a podpory, kterou si u ní organizace mohou získat. I u organizací občanské společnosti se ovšem můžeme setkat s manipulativním přístupem k PR. Obavy z moci, jakou může PR mít, jsou oprávněné. Jak jsem již vysvětlila v první kapitole, moc slov utvářet a přetvářet realitu není zanedbatelná.

V každém informování je přítomen jistý prvek přesvědčování. Informace totiž nikdy nemohou být zcela neutrální a objektivní (Coombs, Holladay, 2014: 47). I když organizace informuje o nepopíratelných faktech, vždy se jedná o výběr konkrétních informací z nepřeberného množství jiných faktických informací. Suma poskytnutých informací nezrcadlí realitu, ale představuje pouze její výseč. Svět nelze prezentovat

v celé jeho existenci, ale aby bylo sdělení vůbec realizovatelné, musí být výsledkem abstrakce, selekce a značných zjednodušení. Samotný výběr prezentovaných informací hraje klíčovou roli v utváření představy o určitém problému a následném přístupu k němu. Pečlivým výběrem informací tak můžeme přetvářet představy, které naše publikum o realitě má. „Informace, které obdržíme, nebo naopak neobdržíme, utváří náš pohled na svět a způsob, jakým na něj reagujeme“ (Coombs, Holladay, 2014: 47). PR tak může být mocným nástrojem pro vytváření poněkud pokřivené reality.

Jednou z charakteristik demokratické společnosti je volná výměna myšlenek, které se někdy přezdívá tržiště myšlenek (marketplace of ideas). Jednotlivé ideje a myšlenkové proudy na tomto tržišti zápasí, při čemž zvítězí ta myšlenka, která je uznávána největším počtem lidí. Public relations jsou nástrojem, který umožňuje organizacím občanského sektoru, aby se podílely na tržišti idejí a aby byly jejich názory vyslyšeny. Public relations tak mohou být prostředkem nejen k informování, ale také hodnotnému upevňování vztahů ve společnosti (Coombs, Holladay, 2014: 28).

Společnost se stále více rozrůžňuje a ozývají se z ní rozmanité hlasy, které odráží rozdíly v těch nejzákladnějších hodnotách. „Public relations se doslova rodí z rozporu a jsou v něm ponořeny – neexistuje-li nutnost změny, není potřeba PR“ (Banks, 1995: ix cit. in L'Etang, 2009: 37). Odborníci na PR organizací občanské společnosti by měli přebírat aktivní roli na tržišti idejí a zprostředkovávat výměnu jednotlivých názorů. Měli by monitorovat názory ve společnosti a ukazovat, že jsou ochotni naslouchat všem. Ve snaze o dosažení sociální spravedlnosti by měli usnadňovat dialog a dávat prostor opomíjeným a marginalizovaným skupinám. Kýženým cílem úspěšného PR je schopnost rozpoznat konflikt a nalézt nové cesty, jak o problému uvažovat (Coombs, Holladay, 2014: 56-57).

„V souladu s definicí cílů a cílových skupin, mohou neziskové organizace nést různé druhy sdělení“ (Bačuvčík, 2011: 93). Mohou publikum informovat o své existenci, činnosti, výsledcích, úspěších či se například mohou snažit upozornit na problém, který byl doposud opomíjen (Bačuvčík, 2011: 93). Zmíněné typy sdělení mohou být povahy informativní anebo persuasivní, tedy přesvědčovací. Mezi těmito dvěma rozměry nemůžeme uměle vytvářet ostrou hranici, neboť většina sdělení do určité míry naplňuje rozměry oba.

2. 2. 3. Specifika public relations organizací občanské společnosti

Public relations využívá řada subjektů, ať již soukromých či veřejných, ziskových či neziskových, formálních či neformálních. Největší množství teoretických zdrojů věnujících se public relations se zaměřuje na na zisk orientované firmy. Podle Coombse s Holladayem přitom stál občanský aktivismus u zrodu firemního public relations či jej dokonce zapříčinil. Autoři připomínají, že strategická komunikace řady firem a snaha o budování vztahů s veřejností vznikly jako reakce na protesty či výtky ze strany některých aktivistů či novinářů, kteří upozorňovali na nejrůznější nemorální praktiky velkých ziskových subjektů (2014: 63-72). Public relations OOS však bývá opomíjeno. Existuje velmi málo akademických textů, které by problematiku vztahů s veřejností popisovaly s využitím teoretických konceptů. Spíše se můžeme setkat s populárními příručkami, které jsou plné zcela elementárních informací, které může vyvodit i laik, nebo naopak obsahují tvrzení, jejichž platnost není ničím doložitelná. V praxi navíc OOS obvykle mnohem méně investují do oblasti PR, což se projevuje nejen na úrovni finanční, ale také na úrovni lidských zdrojů. Nemohou si obvykle dovést vynakládat takový objem financí do public relations jako ziskové subjekty, a to především kvůli příslibu dárcům, že peníze, které od nich získají, využijí k naplnění svého poslání a s maximální efektivitou. Poslední Zpráva² o stavu neziskového sektoru konstatuje, že „(o)rganizace OS chápou důležitost public relations a snaží se zveřejňovat své aktivity, ale často nemají prostředky k tomu, aby se propagaci věnovaly systematicky a intenzivně. Některé místní organizace nepovažují rozvoj public relations za důležitý, protože v rámci místní komunity je jejich činnost veřejně známá” (Zpráva, 2014: 8).

Na teoretické úrovni by se základní principy PR různých typů subjektů neměly významně lišit. Vždy se jedná o utváření vzájemného porozumění s rozmanitým publikem, které vyžaduje strategické plánování, profesionalitu, dodržování morálních zásad apod. PR ziskových subjektů nemusí být klamavé a manipulativní a PR organizací občanského sektoru nemusí být neprofesionální a chaotické. Jedná se o stereotypy, se kterými se sice v praxi můžeme setkat, rozhodně se však nejedná o ideální modely, které by byly zakotvené v teoriích public relations a kterým by se jednotlivé subjekty měly snažit přiblížit.

² Poslední Zpráva o stavu neziskového sektoru vydaná v době psaní této práce pochází z roku 2014 a vztahuje se ke stavu v roce 2013.

Přesto lze vyzdvihnout několik rozdílů či specifíků odlišujících PR organizací občanského sektoru, které souvisí především s povahou nabízených služeb a produktů a s odlišným složením trhu, na který se jednotlivé organizace obrací. Ziskové subjekty pracují s trhem klientů, kterým nabízejí nejrůznější služby a produkty. Jejich užitečnost si lidé mohou přímo ověřit, protože nabízené statky obvykle vedou k uspokojování individuálních potřeb, které pociťují, či jsou v nich vyvolány. Legitimitu své existence mohou zmíněné subjekty zakládat na poptávce po těchto soukromých statcích. OOS naproti tomu pracují primárně s dvojitým trhem – trhem klientů a trhem dárců. Dárci přitom obvykle nejsou těmi, kteří využívají služeb nabízených organizací a mnohdy si jejich kvalitu přímo nemohou ověřit. Jedním z úkolů PR je proto přiblížit a legitimizovat dárcům (v případě organizací financovaných z veřejných peněz to znamená všem lidem placícím daně v České republice) svoji činnost, odůvodnit význam svých aktivit a vlastní existence, případně jej doložit výsledky svého působení. Velký důraz na zprostředkování činnosti dárcům musí klást veřejně prospěšné OOS, které nabízejí veřejné statky, o jejichž potřebnosti a užitečnosti nepanuje shoda, ale je potřeba o nich vyjednávat. Špatná informovanost dárců může vést ke ztrátě důvěry a ke zpretrhání vazeb s organizací, které nejsou založeny na dobrém pocitu z užívání statků, jež organizace nabízí, ale především právě na strategické komunikaci. Významnou roli hraje sociální kapitál a s ním související důvěra.

Pierre Bourdieu definoval sociální kapitál „jako množinu skutečných či potenciálních zdrojů, spojených s trvalou sítí víceméně institucionalizovaných vztahů vzájemných známosti a uznání“ (Bourdieu, 1986: 248). Členství ve skupině znamená vyšší zisky, které jsou základem pro solidaritu, jenž tyto zisky zároveň umožňuje. Tato síť vztahů neexistuje sama od sebe ani není vytvořena jednou pro vždy, ale vzniká jako výsledek kontinuálního úsilí. Tvorba sociálního kapitálu vyžaduje nepřetržitou snahu o sociabilitu a výměnu, při které je uznání potvrzováno a znovu stvrzováno (Bourdieu, 1986: 248-250). Dochází k výměně statků všeho druhu (darů, slov, žen apod.), která předpokládá a zároveň vytváří vzájemné poznání a uznání. Vztáhneme-li teorii sociálního kapitálu k oblasti public relations, můžeme říci, že PR představuje kontinuální snahu o vytváření sítí vztahů prostřednictvím výměny slov, znalostí a názorů, jejímž cílem je získání zdrojů, které může organizace mobilizovat. Podle Luomy-aho by public relations mohly být chápány jako praktiky vytváření sociálního kapitálu organizace (2009: 240 in Dodd, Brumette, Hazleton, 2015: 473).

V pojetí Roberta Putnama hraje sociální kapitál zásadní roli v překonávání nedůvěry, která je hlavní překážkou kolektivního jednání, vytváření společenských hodnot, zvyšování blahobytu apod. Sociální kapitál se zakládá na zásadách reciprocit a občanské angažovanosti. Odkazuje k důvěře, normám a vztahům, které zprostředkovávají koordinované jednání a zvyšují efektivitu společnosti (Putnam, 1993: 261- 265). Základní složkou sociálního kapitálu je právě důvěra, která ovšem není slepá. Nedůvěřujete lidem jen na základě slibů. Věříte jim, protože znáte jejich možnosti, jejich důsledky a jejich schopnosti (Putnam, 1993: 268-269). Protože, jak jsem uvedla již výše, si lidé často nemohou přímo ověřit činnost organizace, jsou jejich znalosti závislé na informacích, které obdrží, a do určité míry tak musí věřit v to, že se něco děje jenom proto, že se to říká. Vzhledem k rozvoji technologií a masové komunikace není zdrojem informací pouze samotná organizace, ale existuje více poměrně snadno dostupných zdrojů, které mohou podávat odlišné informace. Tyto informace spolu soupeří na pomyslném tržišti idejí, na kterém si organizace neustále potřebují hájit a vyjednávat svůj prostor. Uváděním pravdivých informací a vyvracením informací zavádějících či lživých si získávají a udržují důvěru veřejnosti. Platí přitom Putnamův předpoklad, že důvěra se nezakládá na jednorázovém a jednosměrném ústním příslibu, ale vyžaduje kontinuální obousměrnou výměnu informací, která je právě úkolem public relations. Lidé vyžadují, aby se organizace stále více zodpovídaly ze své činnosti, dokládaly své financování, efektivitu vynaložených nákladů a aby ukazovaly, že jednají jako „dobrý občan“ (Waters, 2014: 222).

Důvěru veřejnosti si organizace může získat, pokud vysvětluje, proč a jak poskytuje služby uspokojující veřejné potřeby, z jakého důvodu potřebuje podporu veřejnosti a ozřejmením organizační integrity, historie a kapacit k dodržení svých slibů (Harrington, 2007: 116). „Vztah mezi neziskovou organizací a jejím publikem můžeme chápat jako vztah vzájemných očekávání“ (Harrington, 2007: 113). Publikum očekává, že organizace budou usilovat o veřejné blaho, výměnou za poskytované služby je podporují. Pokud nejsou očekávání naplněna nebo panují pochybnosti o schopnosti organizace sliby dodržet, ztrácí organizace důvěru (Harrington, 2007: 114). Tím zároveň ztrácí podporu, díky které může existovat.

Sociální kapitál a důvěra jsou důležité i pro ziskové subjekty, neboť i jim umožňují dosahovat zisků a navyšovat je. Rozdíl spočívá v očekáváních a v povaze

prospěchu, který z činnosti organizace může mít veřejnost. Zatímco od ziskových subjektů lidé především očekávají, že za poskytnuté peníze uspokojí jejich individuální potřeby, od organizací občanské společnosti dárce očekávají, že budou následovat sdílené hodnoty a efektivně využívat poskytnuté prostředky (Holland, 2010: 240). To, zda jsou očekávání naplněna, není v případě ziskových subjektů ani organizací občanské společnosti dáno pouze kvalitou poskytovaných statků, ale také způsobem, jakým jsou prezentovány a vyjednávány.

Strategickou komunikaci OOS od ziskových subjektů také odlišuje role, kterou by v diskuzi s veřejností měla zastávat. Oba typy subjektů by měly přinášet pravdivé informace, oba typy subjektů usilují o vlastní propagaci a naklonění si veřejnosti na svoji stranu. Od organizací občanské společnosti se ovšem více očekává, že budou přebírat aktivní roli na tržišti idejí, budou jakýmsi moderátory, kteří zprostředkovávají výměnu jednotlivých názorů, jak jsem uvedla již výše (viz kapitola „Klady a zápory public relations“). Jsou přitom vázáni snahou o naplňování svého poslání a dosahování vize, která by měla být vedena občanskými hodnotami a ctnostmi. Zatímco ziskové subjekty mohou svoji komunikaci i nabídku služeb proměňovat v závislosti na jejich oblíbenosti, OOS by od komunikace o některých tématech, aktivitách a od aktivit samotných neměly upustit, přestože nejsou obecně pozitivně přijímané. O rozmanitosti publika OOS, jeho odlišných postojích a názorech a práci s ním pojednám v následující kapitole.

2. 2. 4. Publikum / stakeholderi organizací občanské společnosti

V českém prostředí občas dochází k mylnému užívání termínu public relation v jednotném čísle (Kohout, 1999: 33). Metody a techniky public relations, o nichž zde mluvím, jsou ovšem charakteristické svojí mnohonásobností a pluralitou. Termín public relations označuje vícero vztahů s různými aktéry, se kterými organizace přichází do styku. Tím je oblast PR právě zajímavá – spojuje v sobě komunikaci s odlišnými skupinami, které můžeme označit za publikum organizací občanské společnosti či za jejich stakeholdery.

Publikem organizací občanské společnosti je kdokoliv, jehož názory mohou ovlivnit úspěšnost organizace. Publikum můžeme zařadit do širší kategorie s názvem stakeholderi. Zjednodušeně řečeno se jedná o všechny, na které může činnost organizace jakýmkoliv způsobem dopadnout (Coombs, Holladay, 2014: 31). Poprvé

termín stakeholder popsal výzkumný institut ve Stanfordu jako skupiny, bez jejíž podpory by organizace nemohly existovat (Hejlová, 2015:116). Později tento koncept rozpracoval R. Edward Freeman a definoval stakeholdery jako „všechny osoby, kterých se důsledek komunikace či působení dané organizace může dotknout, a to v nejširším slova smyslu“ (Hejlová, 2015:116). Spadají sem tedy klienti organizace, její donátoři, zaměstnanci, ale také široká veřejnost a společnost obecně. V dnešní době internetu a sociálních sítí, je skupina stakeholderů velice rozmanitá a dalo by se říct, že do ní spadají téměř všichni (Hejlová, 2015:116). Může se tedy jednat o sociálně, kulturně a ekonomicky značně diferencovaný celek. Zájmy a představy jednotlivých členů této heterogenní skupiny by však organizace občanské společnosti měly reflektovat.

OOS se nemohou spoléhat na existenci jednotné představy o veřejném blahu ani na totožnost či soulad mezi zájmy jednotlivců či skupin. Cíle jednotlivých stakeholderů jsou různorodé a mohou být i protichůdné až konfliktní (Coombs, Holladay, 2014: 32). Úkolem organizace je udržet vztahy se všemi skupinami co nejvíce v harmonii a dosáhnout prostřednictvím úspěšné komunikace souhlasu a podpory společnosti. Jedním z klíčových aspektů úspěšné PR strategie je proto důkladná znalost stakeholderů a jejich zájmů. Komunikace s cílovými skupinami by měla být cílená a měla by napomoci k rozvíjení silných mentálních pout jednotlivců k organizaci (Jones-Bodie, 2008: 15). Organizace tedy musí zjišťovat, co stakeholdery zajímá a jaká témata by podporovali a jaká naopak ne. Musí si správně definovat své publikum a způsoby, jakými s ním komunikovat (Selnick, 2005: 20). Jedná se o poměrně nový přístup ke strategii komunikace, který klade důraz na analýzu postojů stakeholderů, na oboustrannou komunikaci a aktivní zpětnou vazbu. Analýzou stakeholderů se zabývá tzv. stakeholder mapping nebo stakeholder analysis (Hejlová, 2015: 117).

Komunikace odvíjející se především od zájmů stakeholderů může být pro organizace velice výhodná, neboť navyšuje pravděpodobnost získání dostatečně velké podpory, ať již finanční či materiální a lidské. Obvykle se totiž PR strategie zaměřují na zájmy specifické skupiny stakeholderů, kterými jsou dárci. Mluvíme o tzv. donor-centered perspective či donor-centred view, tedy o přístupu, který se soustředí na vyhledávání potenciálních dárců a budování a rozvíjení vztahů, které by vedly k zajištění velkých darů (Jones-Bodie, 2008: 16). Tímto prizmatem jsou PR strategie chápány jako klíčový prostředek k zajištění zdrojů, tedy jako specifická

součástí fundraisingu. Takovéto pojetí PR je poměrně časté, avšak snižuje či nerespektuje roli, kterou by OOS ve společnosti měly zastávat. Organizace občanské společnosti se vedle uspokojování partikulárních zájmů jednotlivých skupin „mnohdy podílejí na uskutečňování obecného blaha naplňováním veřejně prospěšných cílů“ (Skovajsa, 2010: 79). Jak již bylo zmíněno, toto obecné blaho a veřejně prospěšné cíle nemusí být stakeholdery rozpoznány, či dokonce mohou být odmítány. Úkolem organizace potom je, aby prostřednictvím svých komunikačních aktivit dokázala vysvětlit, že její činnost směřuje k uchování významných společenských hodnot. Přednostní zaměření se na potřeby a nálady dárců ignoruje základní sociální rozměr aktivit neziskového sektoru, kterým je uspokojování potřeb společnosti (Jones-Bodie, 2008: 17).

Činnost a komunikace organizací občanské společnosti by se proto neměly řídit čistě zájmy a potřebami svých stakeholderů případně fundraisingového oddělení. Organizace musí primárně následovat své vize a cíle a ty se snažit prosazovat. Vztahy s veřejností jsou samozřejmě důležité pro přežití organizace, ale mají také veliký potenciál v ovlivňování názorů a chování společnosti (Coombs, Holladay, 2014: 90). Komunikace s veřejností má vždy dvě roviny – reaktivní a proaktivní. Reaktivní komunikace je taková, která navazuje na existující problémy a obavy společnosti a na požadavky médií či jiných institucí. Proaktivní komunikací se rozumí strategické zveřejňování informací s cílem ovlivnit či změnit chování cílové populace (Ritsino, 2007: 55). Organizace by měly být při své komunikaci proaktivní, nikoliv reaktivní, tzn., že by neměly pouze reagovat na nálady ve společnosti, ale měly by aktivně usilovat o jejich formování (Ritsino, 2007: 91). Přeci jen mezi významné funkce občanského sektoru patří snaha o změnu smýšlení a chování jedinců a prosazování společenských hodnot, jako je solidarita a tolerance (Skovajsa, 2010: 42-43), jak již bylo řečeno výše.

Ne všechny organizace usilují o proměnu vnímání a chování společnosti. Některé z nich skutečně odvíjí svoji činnost a komunikaci pouze od zájmů svých stakeholderů, jiné naopak zájmy stakeholderů příliš nerespektují a nestojí o žádnou zpětnou vazbu. Povaha vztahů mezi organizací a jejím publikem samozřejmě souvisí s funkcí, kterou chce organizace ve společnosti zastupovat. Komunikační aktivity se tedy pohybují od čistého jednosměrného informování o činnosti organizace až

k plnohodnotnému dialogu mezi organizací a veřejností. O různých formách vztahů mezi organizací a jejími stakeholdery pojednám v následující kapitole.

2. 2. 5. Modely public relations

Již od počátků oboru PR se řeší, nakolik má být přesvědčovací, nakolik má pouze informovat a nakolik má zprostředkovávat komunikaci mezi organizací a ostatními stakeholdery. Gruning společně s Hunttem vytvořili v 80. letech snad nejcitovanější systémovou teorii PR, která zachycuje čtyři různé modely vztahů organizace k veřejnosti (Hejlová, 2015: 113-114). Tyto modely odrážejí míru zapojení jednotlivých stran do komunikace a povahu informací, které jsou zveřejňovány či sdíleny. Autoři tuto obecnou koncepci vytvořili na základě studia několika teorií středního dosahu, které prověřovali pomocí průzkumů a rozhovorů s odborníky z Ameriky, Velké Británie a Kanady (Gruning, Hunt, 1984).

Prvním modelem je tiskový model (press agency model), který se vyznačuje jednosměrnou komunikací především s novináři. V tomto přístupu se organizace snaží především prosazovat své vize a přesvědčovat veřejnost prostřednictvím publikování co největšího množství zpráv. Tento model PR bývá často spojován s jedním z předchůdců public relations P. T. Barnumem, který byl zastáncem přehnaných a senzacechtivých přesvědčovacích reklam, které se později začaly označovat jako „barnumská reklama“ (Hejlová, 2015: 33). Cílem tiskového modelu je přesvědčování společnosti o kvalitách organizace a budování jejího pozitivního mediálního obrazu. Tento model zcela rezignuje na jakoukoliv zpětnou vazbu a neusiluje o vytváření a prohlubování vzájemných vztahů důvěry a podpory. Pro organizace občanské společnosti, které potřebují reagovat na odlišné názory heterogenní skupiny stakeholderů a hledat mezi nimi kompromisy, je ovšem tento poněkud zastaralý model značně nevhodný.

Dalším velmi podobným modelem je model veřejného informování (public information model), v němž se organizace na rozdíl od modelu předchozího soustředí předně na informování, nikoliv přesvědčování (Hejlová, 2015: 115). Tento model je pro OOS stejně nevhodný, neboť opět zcela ignoruje zájmy a názory veřejnosti.

Třetí model, dvousměrný asymetrický model (two-way asymmetrical model), je naopak silně přesvědčovací. Záměrem tohoto přístupu je naklonit si veřejnost a legitimizovat tak svoji činnost. Cílem je upevňovat vize organizace, nikoliv je měnit

podle veřejného mínění (Hejlová, 2015: 115). Stejně jako modely předchozí neusiluje o zprostředkování dialogu, ale spíše o hledání cest, jak veřejnost přesvědčit, aby uvažovala a zároveň se chovala v souladu s posláním a vizí organizace.

V posledním z modelů, dvousměrném symetrickém modelu (two-way symmetrical model), naopak dochází k postupným změnám na obou stranách – jak na straně organizace, tak na straně veřejnosti. Symetrický model se zaměřuje na rovnováhu mezi organizací a stakeholdery a snaží se mezi nimi rozvíjet výměnu informací, kterou lze označit jako dialog. V komunikaci dochází k vyjednávání a strany se vzájemně ovlivňují (Coombs, Holladay, 2014: 47). Gruning s Huntem považovali tento model za ideální. Podrobněji jej rozpracovali v teorii, kterou nazvali teorie excelence (excellence theory). Později svoji teorii na základě kritických připomínek upravili a zakomponovali do ní i prvky teorie her, s pomocí kterých se soustředili na způsoby, jakými lze dosahovat konsenzu mezi organizací a jejím publikem (Hejlová, 2015: 114).

Od dvousměrného symetrického modelu se dnes odvíjí řada teoretických přístupů, ale také samotná praxe (Hejlová 2015: 114-115). Spolu s rozvojem internetu a nových médií se totiž prohloubila potřeba přesunu od modelu prvního k modelu poslednímu. Leroux-Miller říká, že organizace občanské společnosti by již neměly se stakeholdery pracovat jako s publikem, které pokojně sedí a pasivně konzumuje informace. Úkolem PR občanského sektoru je probudit stakeholdery k akci, angažovat je. Zapojení publika do interakce s organizací a následné budování vzájemných vztahů pravděpodobně povede k tomu, že lidé budou ochotnější napomoci organizaci v dosahování její mise. Jako zapojení se do interakce s organizací přitom můžeme počítat i to, že jedinec „klikne“ na Facebooku na ikonku „líbí se mi“ u článku či příspěvku, který organizace sdílela. Komunikace by v moderním světě internetu a sociálních sítí neměla proudit jedním směrem, ale měla by se odehrávat jako neustálá informační a názorová výměna mezi organizací a jejími rozmanitými stakeholdery (Leroux, Miller, 2013: 4-5).

Teorie excelence a oboustranně symetrický model mohou vést k nerealistickým očekáváním směrem k organizační a individuální komunikaci (Stoker, Tusinski, 2006: 157). Jsou ideálem, kterého v podstatě nelze dosáhnout a to především ze tří důvodů. Není možná komunikace a udržování vztahů s celou škálou stakeholderů. Jak jsem vysvětlila v předešlé kapitole. Jedná se o natolik heterogenní a vnitřně diferencovanou

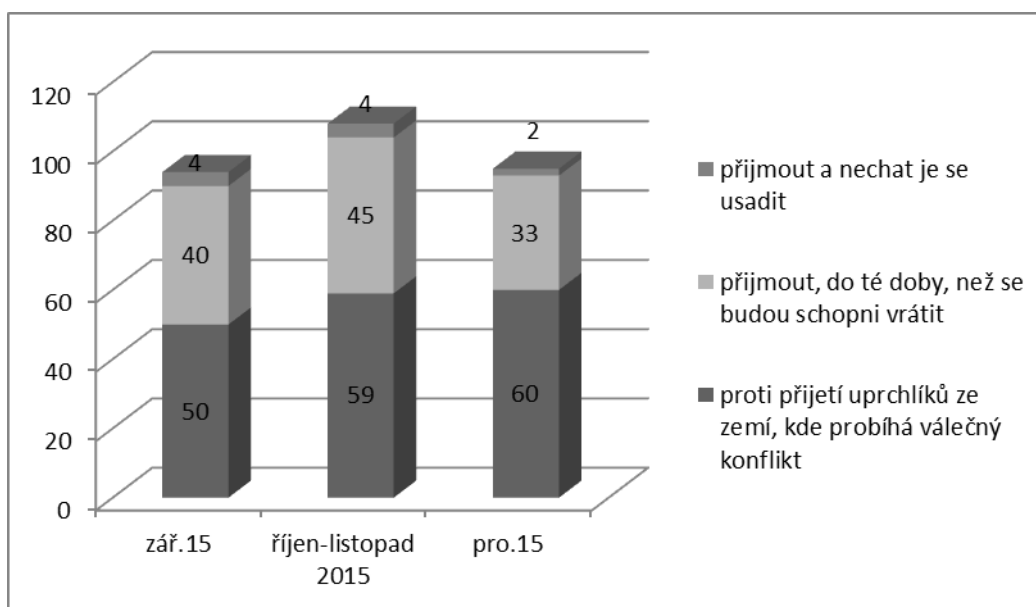
skupinu, že snaha vyslechnout názory všech by vyžadovala neomezený čas a zdroje. Další výtka k teorii excelence se týká samotného označení vztahu jako „symetrického“. Je potřeba mít na paměti, že co se týče mocenských vztahů, tak jsou organizace a její stakeholderi velmi vzácně v rovnocenném postavení. V PR komunikaci obvykle disponuje větší mocí organizace (Coombs, Holladay, 2014: 47). V neposlední řadě teorie excelence příliš idealisticky předpokládá, že se prostřednictvím dialogu dají vyřešit veškeré problémy a že je možné dosáhnout všeobecného konsenzu mezi organizací a všemi stakeholdery (Coombs, Holladay 2014: 65). Takový předpoklad v sobě skrývá přehnanou víru v možnost konsenzuálního řešení veškerých neshod mezi organizací a veřejností. Stoker a Tusinski ve své kritice oboustranně symetrického přístupu navíc upozorňují, že důležitější než hledání shody by mělo být hledání pravdy (Stoker, Tusinski, 2006: 157).

Teorie excelence nepočítá s tím, že organizace v některých případech nemůže od své kontroverzně či negativně vnímané činnosti upustit, protože by tím zradila svoji misi a poslání. V případech zásadní neshody ovšem může dojít i k ohrožení existence organizace v důsledku značného úbytku podporovatelů. OOS musí tato rizika předvídat a nastolit specifický druh komunikace o konfliktních a kontroverzních tématech.

2. 2. 6. Komunikace o kontroverzních tématech

Míra podpory, kterou organizace může od veřejnosti získat, souvisí se společenskou přijatelností témat, která navenek prezentuje. Některá témata jsou společností akceptována, a dokonce oceňována, zatímco jiná jsou tabuizována či přijímána kontroverzně (Bačuvčík, 2011: 93). Ne vždy však lze společnost dovést k obecné shodě. Případy, kdy se organizace dostane do sporu s veřejností, nejsou nijak výjimečné. Na vině může být jednak samotná organizace, např. pokud jedná neeticky, nemorálně, nakládá nečistě s financemi či v rozporu se zásadami o rozdělování apod. Viníkem však může být i veřejnost, „která vyvine vnější nátlak, který může být projevem netolerantnosti, což se dá dobře ilustrovat na příkladech uprchlických táborů a jiných zařízení pro běžence, duševně nemocné, narkomany a další menšiny, které pravidelně budí značnou nevoli a někdy až xenofobní vášně“ (Bačuvčík, 2011: 105-106). Jak Bačuvčík uvádí, kontroverzní či tabuizovaná témata bychom neměli chápat jako překážku PR, ale spíše jako jejich výzvu (Bačuvčík, 2011: 93).

Jak jsem již zmínila dříve, názory organizací občanské společnosti na téma imigrace jsou obvykle v rozporu s uvažováním velké části společnosti. Zatímco přístup OOS bývá chápán jako pro-imigrantský, výzkumy ukazují, že české veřejné mínění je spíše proti-imigrantské. Z výzkumů CVVM vyplývá, že česká veřejnost se v období, na které se zaměřuje můj výzkum (květen – prosinec 2015),³ stavěla z velké části proti přijímání uprchlíků. Výzkumy provedené v červenci, září a prosinci 2015 ukázaly, že cca 70 % lidí bylo proti přijímání Syřanů a uprchlíků ze severní Afriky (CVVM 2015a, 2015b, 2015d). Tři výzkumy provedené od září do prosince 2015 se také dotazovaných ptaly na to, zda by byli pro přijetí uprchlíků ze zemí postižených válečným konfliktem. I v této otázce převažovaly negativní odpovědi (CVVM 2015 b, 2015c, 2015d), jak je vidět na následujícím grafu:



(Graf č. 1, Zdroj: CVVM 2015b, 2015c, 2015d, vytvořila autorka)

Výzkumy mj. poukazují na zvýšený zájem veřejnosti o téma migrace. 74 % respondentů podle výzkumů z října do prosince odpovědělo, že sleduje vývoj okolo migrační krize (CVVM, 2015c, 2015d). Téma uprchlíků bylo také předmětem každodenních rozhovorů. V říjnu si o něm povídalo 77 % dotázaných (CVVM, 2015c).

Jakákoliv pomoc migrantům a uprchlíkům může být významnou částí české společnosti vnímána jako nežádoucí a často vyvolává negativní reakce. V této

³ Volbu tohoto období vysvětlují v kapitole „Výzkumné strategie“.

souvislosti se v internetových diskuzích mnohdy objevují projevy nenávisti, pro které se ujal termín „hatespeech“. Pojem hatespeech není v českém ani mezinárodním právu jasně vymezen. V roce 1997 vydala Rada Evropy Doporučení výboru ministrům a členským státům k nenávisným projevům (*hatespeech*), ve kterém hatespeech definuje jako jakékoliv vyjádření, které šíří, podněcuje, podporuje či ospravedlňuje rasovou nenávist, xenofobii, antisemitismus nebo jakékoliv jiné formy nenávisti založené na netoleranci včetně netolerance vyjádřené agresivním nacionalismem, etnocentrismem, diskriminací, nepřátelstvím vůči menšinám, migrantům a lidem přistěhovaleckého původu (Council, 1997: 1).

Nenávisný projev přitom nemusí nutně vést k nenávisným či násilným činům. Zásadní je samotný nenávisný obsah projevu vůči jednotlivcům nebo nejrůznějším skupinám. Tyto projevy nemusí být úderné a jednoznačně urážlivé, může se také jednat o jemné narážky či vtipy, jejichž podstatou je nepřátelství a nenávist. Některé projevy naopak mohou být útočné či nepřijatelné, ale nemusí se jednat o hatespeech (Parekh, 2006: 214). Pro označení určitého projevu jako hatespeech, je nutné znát širší kontext. Podle Parekha má hatespeech tři základní rysy. Prvním z nich je, že vyčleňuje jedince nebo skupinu na základě nějaké charakteristiky. Pokud tedy někdo řekne, že nenávidí všechny lidi, nejedná se o hatespeech, protože takové vyjádření není zaměřené proti určitému jedinci či skupině, ale zahrnuje i samotného mluvčího. Druhým rysem hatespeech je, že mluvčí přisuzuje jedincům a skupinám soubor kvalit, které jsou vnímány jako nežádoucí a tím je stigmatizuje. Posledním rysem, který Parekh uvádí, je vyčleňování jedinců či skupiny mimo běžné sociální vztahy a poukazování na to, že nejsou schopni se do společnosti začlenit, přijmout běžnou praxi a podříditi se institucionálním pravidlům (Parekh, 2006: 214).

Hatespeech není v českém prostředí novým fenoménem. K jeho šíření významně přispěl rozmach sociálních sítí. Výrazné byly například „nenávisné projevy vůči Romům související s vlnou protiromských demonstrací a pochodů, které vrcholily mezi lety 2011 a 2013. Od roku 2014 se pak na sociálních sítích stále častěji setkáváme s nenávisnými projevy vůči migrantům, které z části navazují na existující předsudky a xenofobní tendence, ale zároveň kopírují reálný nárůst migrace do Evropy z nestabilních zemí Blízkého východu, Afghánistánu a Afriky“ (Hrdina, Daňková, Kopecká, 2016: 4-5). V sociálních vědách se v této souvislosti občas mluví o „morální panice“. Jedná se o pojem, který označuje situaci, kdy „...určitý rizikový jev (jde

obvykle o chování, které se výrazně odchyluje přijatých a sdílených norem), který vyvolává nebo by mohl vyvolávat paniku (která ohrožuje vážné a důležité hodnoty našeho života ...), je zesilován co do rozsahu a vlivu působením prostředků masové komunikace, takže veřejnost má nakonec dojem, že rozsah tohoto jevu je několikanásobně větší, než je tomu ve skutečnosti“ (Petrušek, Balon, 2011: 23).

Podle výzkumu sociálních sítí společnosti Yeseter vyvolalo téma uprchlické krize „stejně nadstandardní objem negativní komunikace jako pařížské atentáty v redakci Charlie Hebdo“ (Yeseter, 2015: 4). Zpráva rozděluje diskutující do tří skupin. První část diskutujících (30 %) nerozlišuje mezi migranty z Afriky a Blízkého východu a je proti všem migrantům včetně uprchlíků. Druhá část diskutujících alespoň částečně rozlišuje mezi uprchlíkem a ekonomickým migrantem. K oběma skupinám se však vyjadřuje negativně a pomoc by ve velmi omezené míře poskytla spíše jen křesťanským válečným uprchlíkům. Třetí skupinu diskutujících (25 %) tvořili lidé, kteří nevyjadřovali žádné předsudky nebo byli programově proti rasismu (Yeseter, 2015: 5).

Člověk v tísní na základě analýzy 398 náhodně vybraných internetových příspěvků o imigraci identifikoval 207 příspěvků jako hatespeech.⁴ Nejčastěji se v této skupině objevovalo téma bezpečnosti a kriminality, kdy diskutující v příspěvcích nazývali migrující do Evropy „teroristy“ či „kriminálníky“, kteří „pro nás představují nebezpečí“. Druhá nejčastější hatespeech se týkala kritiky příliš vstřícného postoje české vlády k uprchlíkům - nenávistné projevy se vztahovaly k jednotlivým politikům. Se stejným počtem výskytů se objevila socioekonomická témata s narativy jako: „my“ budeme muset na uprchlíky platit, „krmit je“, zatímco „my“ nemáme na rozdávání, je spousta „našich“ potřebných lidí apod. Objevily se zde názory, že uprchlíci chtějí především čerpat z našeho sociálního systému a systému zdravotního zabezpečení. Další kategorie výroků byla namířena proti islámu jako zdroji ohrožení. Často se také objevovaly výroky o nepravých uprchlících – „ilegálních“, „nelegálních“, „rádoby uprchlících“. Poslední významnou kategorií tvoří nadávky ostatním diskutujícím za jejich názory na téma migrace (Hrdina, Daňková, Kopecká, 2016: 21-23). Nenávistný diskurs namířený proti různým skupinám lidí nemusí vycházet ani souviset s tématem

⁴ Jak jsem však již dříve uvedla, hatespeech není snadné identifikovat, neboť tato kategorie má velmi nejasné hranice. Na základě vlastního výzkumu zpochybňuji především nízkou míru výskytu hatespeech u komentujících, kteří názorově vyjadřují podporu pomoci lidem přicházejícím do Evropy. Je možné, že se v hodnocení projevil pro-imigrantský postoj hodnotitelů.

příspěvku či debaty, ale může mít kořeny v širším psychologickém, sociálním a kulturním kontextu (Hrdina, Daňková, Kopecká, 2015: 32).

Člověk v tísní se své zprávě také zabýval způsoby, jakými lze s nenávisnými projevy pracovat. Vymezuje se přitom proti běžně uváděné teorii, že nenávisť pramení ze strachu, strach pramení z neznalosti a proti nenávisti je tedy potřeba bojovat především poskytováním relevantních informací a podložených argumentů. Podle organizace existuje velké množství informací o tématu migrace, lidé však mají tendenci vyhledávat informace na místech, kde si mohou potvrdit či posílit svůj názor. Mnoho informací se tak k cílovému publiku vůbec nedostane, protože komunikační strategie často uzavírají jedince do názorově homogenních skupin. Zpráva také zpochybňuje doporučení Hatefree, reagovat na nenávisné příspěvky věcně, vtipem nebo nenávisné komentáře a skupiny nahlásit a žádat o jejich blokování. Člověk v tísní nedává žádná doporučení týkající se samotných strategií komunikace na sociálních sítích či veřejném prostoru. Klíč proti šíření nenávisných a xenofobních projevů spatřuje v osvětových a vzdělávacích aktivitách zaměřených na mládež (Hrdina, Daňková, Kopecká, 2015: 34-35).

Vzdělávání společnosti již ve školách je rozhodně zásadním a nutným krokem pro předcházení nenávisným projevům. Zároveň však není možné rezignovat na snahu o kultivaci debaty i s lidmi dospělými, jejichž názory nemusí být pevně dané, ale dochází k jejich utváření a přetváření při výměně nejrůznějších informací. Zásadní při tom je práce s masovými komunikačními prostředky,

2. 2. 7. Komunikační kanály – internetová komunikace

V teoriích komunikace se obvykle řeší pět zásadních aspektů: kdo sděluje, komu sděluje, co sděluje, jak a prostřednictvím jakého komunikačního kanálu. Prvním čtyřem aspektům jsem se alespoň okrajově v práci již věnovala, nyní bych se chtěla krátce zastavit u jednoho ze stále častěji využívaného komunikačního kanálu, kterým je internet a především sociální sítě. OOS při svých PR aktivitách reflektují narůstající a dnes již poměrně samozřejmý význam online komunikace. Sociální sítě se tak pomalu stávají, či spíše již staly, samozřejmou součástí PR strategií (Waters a kol., 2009: 102).

Čím je komunikace na sociálních sítích specifická? Sociální sítě patří mezi nová média, jejichž rozšíření umožňuje organizacím občanské společnosti současně oslovit nejen dárce a příjemce služeb, ale také dodavatele, zaměstnance, média či odpůrce. Spojují tak podstatnou část stakeholderů vzájemnými vztahy a nabízí se jako vhodný prostředek nejen pro informování, ale také pro zapojení společnosti (Pavlovic, 2014: 186). Internet nabízí možnosti, jak zaangažovat stakeholdery a ovlivňovat veřejnou politiku a to především díky „sociálním mediím, jako je Facebook a Twitter, technologiím, jejichž interaktivita, decentralizovaná struktura a formální sdílení posilují možnosti organizací občanské společnosti pro strategickou komunikaci“ (Guo, Saxton, 2014: 58). Sociální sítě umožňují nenákladnou cestu pro mobilizaci příznivců, navázání dialogu s širokým publikem a přilákání pozornosti k tématům, která by mohla být jinými komunikačními kanály přehlížena (Guo, Saxton, 2014: 60).

Nejpopulárnější a nejnavštěvovanější sociální sítí na světě, ale i v České republice, je v současné době Facebook (Guo, Saxton 2014: 60; Přehled, 2013). V České republice se na Facebook každý měsíc přihlásí 4,5 milionů lidí, přičemž každý den jej používá 3,4 milionů lidí (Newsfeed, 2016). Tato sociální síť představuje jeden z významných kanálů, prostřednictvím kterého organizace rozvíjejí vztah s veřejností a stakeholdery. Facebook umožňuje organizacím sdílet se stakeholdery aktuální informace a vyměňovat si s nimi názory, čímž může docházet k výraznému upevnění, nebo naopak oslabení vzájemného vztahu (Pavlovic et al., 2014: 186). Facebookový profil nabízí několik interaktivních nástrojů, pomocí kterých se lidé mohou vyjadřovat k činnosti organizace. Ne každá organizace těchto interaktivních nástrojů využívá. Organizace občanské společnosti často používají Facebook jako jednosměrný komunikační kanál, a to i přesto, že Facebook je považován za ideální prostředek, prostřednictvím kterého lze zapojit velké množství jedinců do interakce. Jedním „klikem“ na ikonku „líbí se mi“ mohou lidé vyjádřit sympatie, které k organizaci chovají. Sdílením navíc dávají tuto pozitivní vazbu najevo svému okolí a stávají se tak dobrovolným „poslíčkem“ sdělení organizace. Za nejvyšší úroveň angažovanosti na Facebooku pak můžeme považovat komentáře, které jsou přímou reakcí na zveřejněnou zprávu a vyžadují největší úsilí. V komentářích může jedinec reagovat přímo na sdělení organizace a navíc se zapojovat do diskuzí s ostatními stakeholdery (Cho et al., 2014: 565-566).

Výzkum facebookových profilů organizací občanské společnosti ukázal, že z hlediska Gruningovy a Huntovy systémové teorie se na facebookovém profilu organizace nejvíce vyplatí aplikovat obousměrný symetrický model komunikace. Veřejnost raději komentuje činnost organizace, pokud se jí dostává následné odpovědi a může s organizací vstupovat do skutečného dialogu (Cho et al., 2014: 566-567). O využívání online komunikace jako prostředku ke kultivaci vztahů organizace se stakeholdery poprvé výrazně promluvili Kent a Taylor. Tito autoři považují pro budování a udržování vztahů se stakeholdery na internetu za klíčové tři strategie: transparentnost, užitečnost a interaktivnost (in Waters et al. 2014: 103). Facebookové profily, jejichž obsah není kontinuálně obnovovaný, nepřináší pravdivé informace o organizaci a není na nich podporován dialog se stakeholdery, ztrácejí pro organizaci význam. Výzkumy ukázaly, že většina organizací si neuvědomuje potenciál internetu v nastolení obousměrné komunikace a nevyužívají tohoto nástroje strategicky (srov. Pavlovic et al., 2014: 190; Waters et al., 2009: 106).

Internetová komunikace ovšem není pouze nástrojem pro budování vztahů mezi organizací a jejím publikem, ale také prostředkem pro výměnu názorů široké veřejnosti i pro jejich občanskou angažovanost. Šíření komunikačních technologií je často spojováno s nadějí na demokratizaci společnosti, posilování pluralismu, větší politickou participací a občanskou angažovanost. Tyto naděje se mnoha případech naplnily a naplňují. Na druhé straně ale internetová komunikace také přinesla řadu negativních jevů. Jedním z nich je vytváření komunikačních bublin, ve kterých dochází k omezení plurality v debatách, která může ústit v radikalizaci společnosti (Hrdina, Daňková, Kopecká, 2015: 4). Komunikace organizací občanské společnosti proto může mít dopad na širší společenské fenomény.

Komunikace na Facebooku spadá pod oblast masové komunikace, „...která dokáže velkokapacitně vyrábět sdělení veřejného charakteru a distribuovat ji směrem k rozptýlenému, rozmanitému a individuálně neurčenému publiku“ (Urban, Dubský, Murdza, 2011: 48). Dochází ke sdělování, směně a distribuci informací mezi více lidmi „...v síti sociálních vztahů a v rámci sociálního chování. ... Lidé komunikací konstruují a aktualizují řad“ (Urban, Dubský, Murdza, 2011: 16-17). Zároveň mezi nimi dochází k vytváření nejrůznějších sociálních pout. Internet i Facebook jsou komunikačním prostředkem, který spojuje rozmanité skupiny lidí a vytváří pomyslná společenství, jak

o nich mluvil Benedict Anderson. Společenství, „jehož příslušníci většinu ostatních členů nikdy nepoznají, nikdy se s nimi nesetkají a ani o nich neuslyší, přesto však v jejich mysli žije představa jejich společenství“ (Anderson 2002: 243-244). Vědomí existence ostatních lidem dává pocit sounáležitosti a soudržnosti, které ovšem nejsou všeobjímající. I na internetu stejně jako v přímém kontaktu platí, že „soudržnost skupiny lze posilovat konstruováním druhých, kteří jsou líčeni jako nepřátelští a nebezpeční“ (Müller, 2016: 227). Pocit kolektivní identity umocňuje binární rozlišování mezi „my“ a „oni“, „tedy konstruování představ o nás samých i o těch druhých“ (Müller, 2016: 228). V rámci heterogenního prostoru internetu tak dochází k vytváření homogennějších skupin, které se vymezují vůči skupinám ostatním. Místo sdílení rozdílných názorů napříč rozmanitým publikem a nárůstu tolerance k odlišnostem, často dochází k uzavírání lidí do specifických diskursivních prostorů, které limitují možnosti poznání a výměny informací. Což také vychází z naší potřeby někam patřit, zažívat a prožívat kolektivní identitu. „Odlišování je přirozeným, avšak kritickým momentem formování (kolektivní) identity“ (Müller, 2016: 229). Cílem by mělo být dospět k odlišování bez vymezování.

Pocit náležitosti k dalším lidem, kteří podle nás sdílejí stejný či podobný názor, může ústít v chování, které je podobné davovému chování, jak jej popsal Gustav Le Bon. Lidé se podle něj v davu chovají jinak, než kdyby vystupovali jako jedinci sami za sebe. Jedním z důvodů je, že se ve větší skupině neznámých lidí anonymizují a mohou proto jednat otevřeněji než v menším okruhu známých. Nabývají navíc pocitu síly a neporazitelnosti, které jsou umocněné přítomností jiných. V neposlední řadě je davové chování poznamenáno sugescí neboli silnou nakažlivostí emocemi a idejemi ostatních (Petrusek, Balon, 2011: 18). Zmíněné aspekty davového chování jsou na internetu ještě umocněny. Anonymita je zde v podstatě neomezená. Téměř nikdo nemusí vědět, kdo se za facebookovým profilem skrývá. Možnosti odhalení pravé totožnosti jsou pro běžné uživatele velmi omezené.

Podpora, kterou cítíme díky existenci ostatních, může být mnohonásobně vyšší, protože pomyslné společenství, jehož součástí se cítíme být, nezná jiných hranic než hranic internetového připojení. Do tohoto společenství můžeme navíc řadit mnoho lidí, kteří by se s ním sami neidentifikovali, což ale nemusíme zjistit, protože je nikdy nepotkáme a možná se s nimi nebudeme ani nikdy bavit. Naše představa o množství lidí

stojících na naší straně, vytvářejících náš pomyslný dav, se zakládá na naší klasifikaci světa, na našem chápání ostatních a jejich atributů a nemusí souznít s klasifikacemi těch, o nichž si myslíme, že náleží do našeho společenství. Nejedná se však pouze o vykonstruované představy, které nemají žádný vztah k realitě. Připomenu zde již dříve zmiňovaný Thomasův teorém, který říká, že pokud definujeme situaci jakou reálnou, je reálná ve svých důsledcích. Pociťujeme-li tedy velkou podporu od ostatních, jednáme tak, jako kdybychom ji měli, bez ohledu na to, zda tuto podporu skutečně máme.

Podíváme-li se na poslední zmíněný aspekt davového chování – onu nakažlivost idejí, je zjevné, že některé myšlenky a informace jsou na internetu (a sociálních sítích především) vysoce infekční, což je dáno snadnou možností sdílení s ostatními, kdy dvěma kliknutími rozešleme zprávu mezi stovky, tisíce či miliony lidí. Takovýchto zpráv však na internetu koluje nepřeborné množství. „Úspěch subjektů participujících na procesu masové komunikace dnes spočívá v promyšlené volbě (mixu) výrazových prostředků, tedy prostředků, které jsou schopny v permanentním šumu upoutat pozornost vybrané skupiny příjemců, ti navíc dokážou sdělení porozumět a ještě navíc na ně zareagovat vyprojektovaným způsobem“ (Urban, Dubský, Murdza, 2011: 9). Jedině tak mohou organizace občanské společnosti zaujmout širokou veřejnost a ovlivňovat veřejnou debatu.

2.2.8. Závěrečná shrnutí problematiky komunikace OOS

Organizace občanské společnosti hrají významnou roli nejen v samotné pomoci imigrantům do Evropy, ale také v komunikaci o tomto tématu, které je v České republice kontroverzně přijímané. Jejich úkolem je kultivovat veřejnou debatu, podávat rozmanité, ale především pravdivé informace, které by umožnily společnosti vytvořit si co nejlepší představu o situaci. Tyto informace soupeří s řadou dalších informací na tzv. tržišti idejí. Aby na něm organizace mohly uspět, nemůže být jejich komunikace nahodilá, ale musí být předem dobře promyšlená a zohledňovat řadu aspektů včetně rozmanitosti stakeholderů, atraktivnosti a významu komunikovaných témat či vize a poslání organizace. Organizace by za tímto účelem měly využívat teorií z oblasti public relations, které se zabývají strategickým budováním vztahů s veřejností a budováním vzájemného porozumění. Jako nejvhodnější model komunikace bývá doporučován obousměrný symetrický model komunikace, podle kterého dochází ke vzájemné výměně názorů a informací mezi organizací a jejím publikem, které se

v probíhající diskuzi utvářejí a přetvářejí. OOS při tom hrají roli moderátorů, kteří se snaží naslouchat rozmanitým skupinám a diskutují s nimi o tom, co je pro společnost prospěšné. Měly by také přispívat ke schopnosti lidí „odlišovat ‘jiné’ od nebezpečného a reflexivně přehodnocovat a nalézat meze ... tolerance (jakožto snášenlivosti vůči jinému, které není nebezpečné),“ což podle Müllera představuje „...jistý druh občanské kompetence, jenž posiluje rozvoj kompetencí jiného typu (profesní, sociální i personální), čímž napomáhá formování pozitivních identit“ (Müller, 2016: 234-235). Cílem OOS je podpora solidarity, tolerance a zmírňování nenávistných projevů, které se díky novým médiím mohou šířit velikou rychlostí. „Schopnost řešit konflikty znamená na jedné straně vnímavost a otevřenost vůči jinakosti, na straně druhé schopnost nalézat a napravovat nedostatky a chyby ve svém věděni“ (Müller, 2016: 243). Úspěšnou komunikací OOS o imigraci do Evropy by se mělo dařit kultivovat debatu o tomto rozporuplném tématu a zároveň budovat důvěru v organizaci a navyšovat tak svůj sociální kapitál, díky kterému může existovat a poskytovat své služby.

3. Výzkumné strategie

V této kapitole osvětlím, jakým způsobem jsem dospěla k poznání, které v práci prezentuji. Na jedné straně vycházím z teoretických konceptů a dosavadních výzkumů prezentovaných v předešlé části, na druhé straně se moje práce opírá o vlastní empirický výzkum. „Výzkum můžeme vymezit jako proces epistemického, čili poznávacího jednání v rovině empirické i teoretické s cílem nalézt odpověď na výzkumnou otázku“ (Loučková 2010: 11). V první části kapitoly proto nejprve uvádím výzkumné otázky, které vymezují zaměření výzkumu a celé práce, a objasňuji cíl, ke kterému jejich zodpovězením směřuji. Následně představím výzkumný design a zdůvodním jeho volbu. Popíšu a odůvodním volbu případu a způsob, jakým se získanými daty pracuji. V závěru kapitoly pojednám o kvalitě výzkumu a jeho etických aspektech.

3.1. Výzkumné otázky

Jak již vyplývá z teoretické části práce, hlavním předmětem mého zájmu je komunikace o tématu imigrace do Evropy ze strany organizací občanské společnosti. Jak jsem již uvedla v teoretické části práci, OOS prostřednictvím své činnosti, ale také komunikace, spoluutvářejí normativní rámec tématu imigrace do Evropy (viz. Kapitola „Komunikace o imigraci do Evropy“). Jedním z prostředků komunikace, na který se ve svém výzkumu zaměřuji, jsou facebookové příspěvky a komentáře, prostřednictvím kterých organizace podává informace o tématu a vyjednává se svým publikem.

Hlavní výzkumnou otázkou mé práce je:

Jak vypadá komunikace o tématu imigrace do Evropy na facebookovém profilu Lékařů bez hranic?

Tuto široce formulovanou otázku se snažím zodpovědět prostřednictvím hledání odpovědí na řadu dílčích otázek. Ty se zaměřují jak na obsahovou stránku facebookové komunikace Lékařů bez hranic o tématu imigrace do Evropy, tak na její stránku formální, na odezvu ze strany publika a na následnou práci s publikem.

V prvním okruhu otázek se soustředím na popis obsahové a formální stránky facebookové komunikace Lékařů bez hranic. Komunikace o imigraci do Evropy nutně nemůže být všeobsažná a vyčerpávající, ale podléhá selekci (viz kapitola „Klady a zápory public relations“). OOS někdy bývá vytýkán pro-imigrantský postoj, důsledkem

kterého je komunikace nevyvážená a nepřispívá k rozvoji pluralismu (viz kapitola „Komunikace o imigraci do Evropy“). V tomto kontextu si proto kladu otázku:

Jaká témata se v příspěvcích o tématu imigrace do Evropy (ne)objevují?

Jedná se o informování o činnosti organizace, svědectví pracovníků, svědectví uprchlíků či migrantů, informace o aktuálním dění v různých evropských lokalitách, o politických jednáních, o policejních kontrolách, o zadržení uprchlíků a zabezpečení detenčních zařízení, o příčinách migrace a situaci v zemích původu či jiné? Jaké je jejich zastoupení? Na základě analýzy zveřejňovaných témat posoudím, nakolik lze obraz imigrace do Evropy prezentovaný Lékaři bez hranic na facebookovém profilu považovat za vyvážený. Významná jsou však i samotná slova a vyjádření, prostřednictvím kterých organizace informace předává a kterými napomáhá definovat situaci. Kladu si proto otázku:

Jaké konkrétní narativy se ve facebookových příspěvcích organizace objevují?

Protože jsou OOS jedním z mnoha aktérů snažících se prosadit své myšlenky na tržišti idejí, potřebují hledat způsoby, jak přitáhnout pozornost publika a svojí komunikací oslovit a ovlivnit co nejvíce lidí. Roli zde přitom nehraje pouze obsahová stránka příspěvku, ale také jeho formát, který může být rozhodující pro to, zda příspěvek bude mít nějaký dopad. Ptám se proto:

V jakých formátech Lékaři bez hranic publikují na svém facebookovém profilu příspěvky o imigraci do Evropy? Zajímám se o formální stránku příspěvků – jedná se o články, blogy, videa, fotogalerie či jiné? Jaké je zastoupení těchto jednotlivých formátů?

Druhý okruh otázek se již zaměřuje na mapování reakcí publika na jednotlivé příspěvky. V této souvislosti si kladu následující otázky:

Jaké příspěvky vyvolávají nejvíce reakcí? Jak vypadají po formální a obsahové stránce?

Vedle čtenosti jednotlivých příspěvků zkoumám, kolik lidí kliklo na „líbí se mi“, kolik mají jednotlivé příspěvky sdílení a kolik je u nich komentářů (což, jak bylo řečeno výše, můžeme chápat jako jistou formu občanské angažovanosti). Především mě ale bude zajímat, jaké názory se v komentářích objevují. Podívám se proto na procentuální

zastoupení komentářů, které vyjadřují podporu organizaci a které její činnost naopak kritizují. Kladu si tedy otázky:

Jaké reakce facebookové příspěvky Lékařů bez hranic o tématu imigrace do Evropy vyvolávají?

Jaké narativy se u jednotlivých názorových skupin objevují?

S pomocí induktivní kvalitativní analýzy usiluji o prozkoumání narativů, které jsou s tématem imigrace do Evropy ze strany publika spojovány. Zajímám se o argumenty, kterými diskutující prezentují své názory a o výpovědi, které se v komentářích objevují.

V třetím okruhu otázek se věnuji práci organizace se svým publikem. Budu se zde zajímat o význam komunikačních aktivit na facebookovém profilu pro kultivaci debaty o imigraci do Evropy. Pokládám si otázku:

Jakým způsobem organizace pracuje s publikem?

Zde se zamyslím nad modelem komunikace, který organizace užívá. V návaznosti na dříve představené modely komunikace (viz kapitola „Modely public relations“) prozkoumám, zda se příspěvky zaměřují především na jednosměrné přesvědčování publika o kvalitách organizace, jednosměrné informování, obousměrnou komunikaci usilující o naklonění si veřejnosti a legitimizaci vlastní činnosti, nebo zda organizace rozvíjí obousměrnou komunikaci, jejímž cílem je dialog. V této souvislosti hledám odpovědi na následující otázky:

Zajímá se organizace o názory svého publika?

Usiluje o vyvracení negativních příspěvků či naopak o podpoření příspěvků pozitivních?

Jakým způsobem reagují Lékaři bez hranic na nenávistné projevy? Co je dle jejich názoru možné s nimi dělat?

Zodpovězení zmíněných výzkumných otázek směřuje k několika cílům. Jednak povede ke zmapování samotné komunikace Lékařů bez hranic na facebooku a k identifikaci témat a narativů, které organizace používá při informování o tématu imigrace do Evropy, a jednak k identifikaci narativů jejího publika. Cílem práce je zamyslet se nad způsobem, jakým může organizace na své publikum působit a jak může

ovlivňovat veřejnou diskusi o problematice přijímaném tématu, konkrétně o imigraci do Evropy. Zodpovězení výše položených otázek umožní pochopit, jaký je obraz tohoto tématu ve specificky vymezeném prostoru facebookové komunikace. Díky popisu jednotlivých názorových pozic a s nimi spojených argumentů je možné se zamyslet nad aspekty, které mohou být pro informování o imigraci do Evropy významné. Analýza ukáže, na jaké názory a postoje je potřeba reagovat, a také povede k zamyšlení nad tím, jaké strategie komunikace jsou úspěšné, či neúspěšné a proč. Celkově by tato analýza neměla být pouze zpětnou vazbou pro vybranou organizaci, pro Lékaře bez hranic, ale některé její závěry by mohly posloužit i jiným OOS informujícím o imigraci do Evropy.

3.2. Výzkumný design

Můj výzkum je, jak již z výzkumných otázek vyplývá, především deskriptivní a explorativní povahy. Záměrem není hledání jednoznačných odpovědí, ale spíš zpřesňování otázek, které by si organizace měly klást při informování veřejnosti o imigraci do Evropy. Výzkum je inspirován několika studiemi, které se věnovaly komunikaci na sociálních sítích o tématu migrace, nenávistným projevům a možnostmi práce s nimi. Připomínám například již dříve zmíněnou studii Člověka v tísní „Projevy nenávisti v online prostoru na sociálních sítích“ (Hrdina, Daňková, Kopecká, 2015), report „Mediální kampaň proti rasismu a násilí z nenávisti“ (Yeseter, 2015) či publikaci „Nenávistné projevy v online prostředí internetové diskuse v Česku“ (Svobodová, 2015).

Téma práce tedy není zcela neprobádané, avšak role organizací občanského sektoru v kultivaci internetových diskuzí si dle mého názoru zaslouhuje hlubší prozkoumání. Rozhodla jsem se proto provést kvalitativní výzkum, který mi umožní hlouběji pochopit dané téma a přinést o něm maximální množství informací (Švaříček, Šedřová, 2007: 24), které jsou v současnosti nedostupné. Primárně vycházím z induktivní výzkumné strategie, jejímž cílem není ověřování předem daných hypotéz, ale tvorba nových hypotéz či budování nové teorie (Loučková, 2010: 59). Záměrem je tedy zachytit širší zkoumaného tématu. Kvalitativní zjištění také doplňují kvantitativními daty, kterými ilustruji rozložení prezentovaných názorů organizace a jejího publika.

Pro uskutečnění výzkumu jsem zvolila design případové studie a to z několika důvodů. Zabývám se aktuálním fenoménem, který je kontextově silně ukotven a jehož hranice nemusí být jasně rozpoznatelné (Baxter, Jack, 2008:545; Yin, 2009: 5-8).

Způsob informování veřejnosti o tématu imigrace do Evropy ze strany OOS je bezpochyby ovlivněn řadou kontextových faktorů, jakými jsou například: poslání a vize organizace, vlastní činnost OOS, zdroje financování organizace, publikum OOS, nálada ve společnosti, politická rozhodnutí, vyjádření politických reprezentantů, mediální obraz imigrace, postavení migrantů v ČR aj. Jedná se tedy o velmi komplexní fenomén, který lze pochopit pouze ve vztahu s dalšími okolnostmi. Design případové studie je navíc pro tento výzkum vhodný i z důvodu zaměření výzkumných otázek, jejichž zodpovězení směřuje k identifikaci způsobu, jakým vybraná organizace informuje o imigraci do Evropy. Výzkum se tedy soustředí na otázky „jak“, tolik typické právě pro výzkumný design případové studie (Baxter, Jack, 2008:545; Yin, 2009: 5-8).

Výzkum je koncipován jako single case study. Výzkum jednoho případu jsem zvolila především proto, že způsob informování je ovlivněn velkou řadou faktorů (viz výše), jež jsou pro každou organizaci natolik specifické, že by jakékoliv srovnání typické pro multiple-case study nebylo možné (Baxter, Jack, 2008:549). Nabízela by se varianta případové studie s více jednotkami analýzy, která by ovšem narážela na obdobné limity jako multiple-case study. Výrazné rozdíly mezi jednotlivými organizacemi věnujícími se imigraci by neumožnily hlubší pochopení způsobů komunikování o migraci. Snaha o propojení sesbíraných dat z různých organizací by naopak mohla vést k nepřesným a matoucím interpretacím.

3.3. Volba případu

V práci mě především zajímá, jakým způsobem informuje o imigraci do Evropy velká a významná organizace občanské společnosti, která se věnuje širšímu spektru témat a je z velké části financována rozsáhlou a heterogenní skupinou dárců. Zároveň je pro mě důležité, aby zvolená organizace intenzivně komunikovala se svým publikem, což mi umožní získat bohatá data o pnutích spojených s reflektováním zájmů organizace a publika.

Zkoumaným případem bude facebooková komunikace organizace Lékaři bez hranic věnující se imigraci do Evropy, jakožto typické organizace občanské společnosti s heterogenním publikem a rozsáhlými komunikačními aktivitami. Vzhledem k tomu, že moje práce je zaměřená na facebookovu komunikaci českých organizací o imigraci do Evropy, mohla jsem vybírat mezi řadou subjektů věnujících se tomuto tématu. Tyto subjekty jsem dohledávala s pomocí serveru neziskovy.cz, ale také s pomocí klasického

internetového vyhledávače. Vytvořila jsem seznam všech organizací věnujících se imigraci do Evropy, z nichž mezi nejvýznamnější patří:

- **Lékaři bez hranic**
- **Člověk v tísni**
- **Amnesty International**
- **Charitas**
- **Červený kříž**
- SIMI (Sdružení pro integraci a migraci)
- IOM (Organizace pro pomoc uprchlíkům)
- ASIM (Asociace pro právní otázky imigrace)
- BERKAT
- Centrum pro integraci cizinců
- **Český helsinský výbor**
- Organizace pro pomoc uprchlíkům
- SIRIRI
- **Unicef**
- **Adra**

Protože se chci v práci zaměřit na komunikaci s heterogenním publikem, rovnou jsem ze seznamu možných organizací vyřadila ty organizace, které se věnují čistě migraci, protože jejich publikum bude pravděpodobně mnohem homogennější a lze předpokládat, že lidé pravidelně sledující informace od těchto organizací jsou pomoci migrantům a uprchlíkům určitým způsobem nakloněni. Tučně vyznačené organizace jsou ty, které se věnují širšímu okruhu témat a tak při komunikování s publikem mají větší možnost výběru mezi tématy, o kterých chtějí informovat. Problematika komunikace je zde mnohem komplexnější a měla by ve větší míře řešit otázku, jak pracovat s publikem, jehož zájmy jsou rozmanité a nelze u něj předpokládat kladný postoj k pomoci migrantům a uprchlíkům.

Protože je pro mě důležité zodpovědět si otázku, jaké aspekty je potřeba zvažovat při komunikaci s rozmanitým publikem, potřebuji, aby facebookovou komunikaci dané organizace sledovalo co největší množství lidí a aby byla co nejintenzivnější. Dvěma nejsledovanějšími organizacemi s rozmanitými činnostmi zahrnujícími migraci a s intenzivní komunikací na facebookovém profilu jsou Člověk v tísni (cca 46 000 sledujících) a Lékaři bez hranic (cca 106 000 sledujících).⁵ Pro výzkum jsem zvolila Lékaře bez hranic nejen proto, že mají větší facebookové publikum, ale také proto, že v roce 2015 byla jejich činnost z 98 % financována příspěvky od soukromých dárců (Lékaři bez hranic 2016c), zatímco u Člověka v tísni

⁵ podle aktuálních informací z facebooku ze 7. 12. 2016

tvořily dary pouze 8 % z příjmů (Člověk v tísni, 2016). Což znamená, že Lékaři bez hranic musí více dbát na rozvíjení vztahů s publikem, které svými finančními dary umožňuje, aby organizace vůbec mohla fungovat. Špatná komunikace by mohla mít pro organizaci katastrofální následky. K volbě Lékařů bez hranic také přispělo, že sama od dubna 2015 pracuji v komunikačním oddělení této organizace a měla jsem tak možnost pozorovat, jak problematické je informovat veřejnost o tématu imigrace do Evropy prostřednictvím facebooku.

Lékaři bez hranic jsou mezinárodní humanitární a zdravotnickou organizací, která poskytuje zdravotnickou pomoc lidem v ohrožení a v případech krizí. Působí v téměř 70 zemích po celém světě. Úkolem české pobočky Lékařů bez hranic je podávat svědectví z jednotlivých projektů a získávat finanční a lidské zdroje pro jejich uskutečnění (Lékaři 2016a). Veřejnost si organizaci obvykle spojuje především s pomocí v rozvojových zemích v Africe, která je většinou vnímána poměrně nekonfliktně. Lékaři bez hranic mají ale také řadu projektů zaměřených právě na imigraci do Evropy. Aktuálně působí v řadě uprchlických táborů v Evropě (v Itálii, Slovinsku, Maďarsku, Řecku, Srbsku a Chorvatsku), zároveň pomáhají na třech záchranných a pátracích lodích přímo ve Středozemním moři. Informování o těchto aktivitách vyvolalo na facebookové profilu organizace v porovnání s jinými tématy nebývale kritické reakce.

Pro analýzu facebookových příspěvků nikoliv článků na internetových stránkách organizace jsem se rozhodla kvůli míře interaktivity, kterou Facebook nabízí (o které hovořím v kapitole „Komunikační kanály – internetová komunikace“), ale také ze dvou dalších důvodů. Prvním důvodem je obsahová bohatost facebookového profilu organizace. Veškeré příspěvky, které Lékaři bez hranic zveřejňují na svých internetových stránkách, zároveň sdílí přes svůj facebookový profil. Zde se ovšem objevují ještě další příspěvky, které nejsou zveřejněné na internetových stránkách organizace. Druhým důvodem je velikost publika, které může komunikace jednotlivými komunikačními prostředky oslovit. Facebookové příspěvky se zobrazují výrazně většímu počtu lidí než články na internetových stránkách Lékařů bez hranic. Facebookové příspěvky se ve zkoumaném období zobrazily zhruba 430 tisícům lidí, zatímco internetové stránky navštívilo průměrně 40 tisíc lidí.⁶

⁶ Podle interních analýz pražské kanceláře.

3.4. Práce s daty

V práci pracuji se dvěma typy textových dokumentů – facebookovými příspěvky a přepisem rozhovoru. Na jedné straně analyzuji facebookové příspěvky samotné organizace, na druhé straně analyzuji komentáře ostatních uživatelů, které se k jednotlivým příspěvkům vážou. Svůj výzkum jsem zaměřila na příspěvky, které byly publikovány v období od 21. dubna 2015 do prosince 2015. 21. dubna vydala organizace tiskovou zprávu s názvem „Lékaři bez hranic vyzývají ke spuštění evropské operace na vyhledávání a záchranu ve Středozemním moři“, ve které apelují na EU a členské státy, aby pomáhaly zachraňovat životy přímo ve Středozemním moři (Lékaři bez hranic, 2015). V květnu roku 2015 Lékaři bez hranic spustili vlastní pátrací a záchranné operace ve Středozemním moři a jejich komunikace o tomto tématu zintenzivnila. Zároveň se jedná o období, kdy počet příjíždějících do Evropy narůstal, jak ukazují na následujícím grafu obdobně jako zájem médií a společnosti celkově o toto téma.



(Graf č. 2, Zdroj: UNHCR 2016b)

Tento textový materiál analyzuji s využitím otevřeného kódování - analytické techniky navržené Straussem a Corbinovou. Otevřené kódování mi umožňuje identifikovat klíčová témata, která se v příspěvcích a komentářích o imigraci do Evropy objevovala. Jednotlivé kódy vznikaly postupně s tím, jak se v textu vyskytovaly. Protože chci zachytit co nejširší škálu témat, nechávám kódy co nejvíce vynořovat samotné z textu a neomezují svoji pozornost apriorně vytvořenými kategoriemi. Klíčové pro mě je zachytit témata a narativy, které se ve facebookové komunikaci o tématu imigrace do Evropy objevují jak ze strany organizace, tak ze strany jejího publika. Hledám obsahové souvislosti mezi jednotlivými příspěvky a komentáři a také se

zabývám otázkou, jakou podobu mají příspěvky, které jsou výrazně pozitivně přijímané a které naopak výrazně negativně.

Druhým typem textového materiálu je přepis rozhovoru. V rámci výzkumu jsem provedla polostrukturovaný rozhovor se dvěma zaměstnanci komunikačního oddělení, kteří spravují sociální síť Facebook. Záměr rozhovoru je dvojitý; jednak mi umožňuje zachytit subjektivní pohled zaměstnanců na zkoumanou problematiku, jednak slouží jako ověření vlastních interpretací. Provádím pouze jeden rozhovor se dvěma lidmi, protože facebookovou komunikaci v Lékařích bez hranic mají na starost právě dva lidé – digitální stratég Jan Böhm a digitální editor Jakub Hein. Své respondenty v práci neanonymizuji, ani jsem jim tuto možnost nenabídla, protože uvádím název organizace, je zřejmé, o koho přesně se jedná. Moji informátoři proti zveřejnění svých jmen nic nenamítali. V rozhovoru jsem se zaměřovala především na význam, který facebookové komunikaci o tématu imigrace do Evropy přisuzují, jaké v ní spatřují možnosti pro kultivaci názorů veřejnosti a jaká rozhodnutí jsou s ní spjata. Jak bylo uvedeno výše, výpovědi informátorů zde fungují také jako triangulace mých výzkumných závěrů. Zaměstnance organizace jsem tak do výzkumu přizvala jako spoluvýzkumníky. Výpovědi expertů přitom nechápu jako objektivní fakta, ale jako interpretace (Bogner 2009: 5), které dávám do vztahu s interpretacemi vlastními. Získané výpovědi jsem vzájemně porovnávala a ověřovala jejich platnost prostřednictvím vlastních nasbíraných dat (Yin 2003: 106-109). Rozhovory byly nahrávané. Před rozhovorem jsem dala informátorům k podpisu informovaný souhlas, ve kterém vyjádřili svůj souhlas či nesouhlas s nahráváním rozhovoru a mohli požádat o autorizaci rozhovoru (viz příloha).

3.5. Kvalita výzkumu a jeho limity

Hlavním kritériem pro posuzování kvality kvalitativního výzkumu dle Henworda a Pidgeona – respektování dat, vytváření různých úrovní abstrakce, dokumentování, citlivost k sjednaným skutečnostem a správné vymezení zobecnitelnosti a přenositelnosti závěrů výzkumu (Henword, Pidgeon cit. in Loučková, 2010: 59-62).

„Kvalitativní výzkum by měl mít širokou datovou základnu umožňující vyhledat „stavební kameny“ pro tvorbu nových hypotéz či pro vybudování teorie (induktivně). Těmito stavebními kameny jsou „pojmové kategorie“, které jsou vzájemně propojovány tak, aby mohly být vytvářeny pojmy různé obecnosti“ (Loučková, 2010: 59-60).

Důležité proto je, aby zkoumaná data byla interpretována v jasně vymezených pojmech, které umožňují jak mně samotné, tak ostatním badatelům výzkum hodnotit. Při analýze dat proto odkazuji k pojmům a konceptům vymezeným v teoretické části práce, zároveň osvětluji, jak byly jednotlivé kódy klíčové pro analýzu příspěvků konstruovány a k jakým konkrétním datům odkazují. Současně usiluji o vytváření závěrů na různých úrovních abstrakce – od deskriptivního popisu jednotlivých konkrétních obsahů příspěvků a komentářů, po jejich význam pro facebookovou komunikaci organizací občanské společnosti. Svě interpretace v analytické části doplňuji reflexí osobních hodnot, předpojatostí a limitů, které jsem si v průběhu výzkumu zaznamenávala do terénního deníku, a které nutně spoluutvářely vědění o zkoumaném tématu. Při zpracování rozhovorů se zaměstnanci organizace jsem dbala na rozlišování jejich interpretací, vlastních interpretací a existujících teorií, které se ke zkoumané problematice vztahují. Závěry, které zde prezentuji, jsou výsledkem vyjednávání mezi výzkumníkem, zkoumanými a dostupnou literaturou. Jako takové je potřeba je brát. Nemůžeme zde proto mluvit o objektivitě, ale spíše o vyjednávaném vědění. Ve výzkumu se navíc silně projevila moje pozice v organizaci. Od dubna 2015 zde působím na pozici mediální stážistky v komunikačním oddělení. Toto úzké sepětí s výzkumným terénem vyvolává otázky ohledně nestrannosti analýzy a výzkumných závěrů. Ve výzkumu se proto primárně snažím analýzu propojovat s teoretickými koncepty uvedenými s první částí práce a usiluji o vytváření závěrů, které jsou vyjednáváné nejen mojí pozicí a pozicí zkoumaného, ale také do jejich utváření zasahují přístupy subjektů zastávajících rozličné pozice.

Zásadní otázkou při jakémkoliv výzkumu je také míra zobecnitelnosti výzkumných závěrů. Přestože jsem přesvědčena, že výzkum by mohl napomoci k vylepšování strategií facebookové komunikace o tématu imigrace do Evropy řadě organizací občanské společnosti, výzkumné závěry, které zde prezentuji, se vztahují primárně k případu, kterým se zabývám – na facebookovou komunikaci Lékařů bez hranic v období od 21. dubna do prosince 2015. Určitá míra zobecnění je možná díky výše popsanému teoretickému pozadí, které umožňuje uvést dílčí poznatky do širšího kontextu.

3.6. Etika výzkumu

„Etická dilemata a obavy jsou součástí běžné výzkumné praxe, ať už se jedná o jakýkoli druh výzkumu“ (Guillemin, Gillam 2004: odst. 2). Antropologické asociace obvykle ve svých kodexech a směrnících stanovují, že všichni účastníci výzkumu by měli být o jeho průběhu informováni. Česká asociace pro sociální antropologii říká, že „výzkumník by měl lidem, s nimiž pracuje, v jim srozumitelném jazyce a termínech vysvětlit, čeho se daný výzkum týká, proč jej dělá a kdo je jeho zadavatelem, případně kdo jej finančně podporuje“ (CASA, 2016). Zároveň by měl výzkumník respektovat právo lidí se výzkumu neúčastnit (CASA, 2016).

Před tím, než jsem facebookovou komunikaci Lékařů bez hranic začala zkoumat, projednala jsem své záměry s komunikačním oddělením organizace a s jejím ředitelem. Nikdo proti mému výzkumu nic nenamítal. Za tímto účelem mi byl zřízen přístup k potřebným informacím. Digitální stratég Lékařů bez hranic mi dokonce poskytl vlastní analýzu facebookových příspěvků za období od dubna 2015 do července 2015, jejíž závěry jsem v práci sice přímo nevyužila, ale byla významným zdrojem pro ověřování vlastního metodologického postupu. O výzkumu jsem organizaci neinformovala pouze v jeho počátku, ale také v jeho průběhu a nabídla jsem svoji analýzu k dalšímu využití.

Dalším eticky významným aspektem jakéhokoliv výzkumu, je respektování důstojnosti, soukromí, zájmů a způsobu života lidí v oblasti výzkumu, jak doporučuje Česká asociace pro sociální antropologii (2016). Kritériem etického přístupu pro mě byly principy zmiňované v doporučeních a směrnících nejrůznějších, především amerických, kanadských a australských asociací, které kladou důraz na minimalizaci škod, ochranu soukromí a úctu k lidem (Guillemin, Gillam 2004: odst. 21). Zodpovědnost a etika by se ovšem neměly vztahovat pouze k lidem, ale obecně k předmětu našeho zájmu a v mém případě tedy i k samotné organizaci Lékaři bez hranic. V průběhu výzkumu, ale také v samotné práci jsem proto dbala na to, abych svým počínáním neohrozila činnost organizace nebo nepoškodila její pověst. Ve výzkumu jsem používala pouze informace, kterými se organizace prezentuje veřejnosti, a rozhovory se zaměstnanci jsem oběma informátorům zaslala k autorizaci. Poškození organizace není vzhledem k mému vztahu k organizaci ani v mém vlastním zájmu.

4. Analýza komunikace Lékařů bez hranic o tématu imigrace do Evropy

Zkoumaný případ jsem v metodologické části práce omezila na facebookovou komunikaci Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy v období od 21. dubna 2015 do konce prosince 2015 (tuto volbu jsem zdůvodnila v kapitolách „Volba případu“ a „Práce s daty“). V tomto období Lékaři bez hranic publikovali celkem 42 příspěvků věnujících se imigraci do Evropy, k nimž se celkem vázalo 2391 komentářů. V této analytické části práce hledám odpovědi na výzkumné otázky vztahující se k takto vymezenému případu, které jsem položila v předchozí kapitole. Kapitola je rozdělena do tří tematických celků. V prvním se zabývám obsahovou a formální stránkou příspěvků Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy, v druhém prozkoumávám reakce publika na tyto příspěvky a v třetím se věnuji interakci mezi organizací a publikem.

4.1. Facebooková komunikace organizace

V první podkapitole analytické části popíšu základní rysy příspěvků o imigraci do Evropy, které Lékaři bez hranic zveřejňovali na svém facebookovém profilu. Nejprve představím škálu témat, která se v příspěvcích objevovala a v konfrontaci s dříve prezentovanými teoriemi a výzkumy se zamyslím nad jejich rozmanitostí a vyvážeností. Následně se pozastavím nad vybranými narativy charakteristickými pro prezentaci tématu ze strany organizace. Vedle obsahové stránky příspěvků facebookové komunikace Lékařů bez hranic, poukážu na jejich formální stránku a upozorním na význam, který mohou mít jednotlivé aspekty příspěvku pro jeho (ne)úspěšnost.

4.1.1. Tematická rozmanitost příspěvků

Nejprve jsem si kladla otázku: Jaká témata se v příspěvcích o tématu imigrace do Evropy (ne)objevují? Jejím zodpovězením se snažím zjistit, nakolik byla komunikace této organizace občanské společnosti vyvážená a zda obsahovala rozmanitá témata, která jsou s problematikou spjata. Ve vybraném období byla komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy poměrně intenzivní. Každý měsíc publikovali o tomto tématu minimálně tři příspěvky, v říjnu jich bylo dokonce osm. Organizace za zkoumané období publikovala celkem 298 příspěvků obsahujících různorodá témata – od činnosti organizace po celém světě, přes akce pořádané v České republice, charitativní internetový obchod aj. Příspěvky o imigraci do Evropy tvořily zhruba 14 % z příspěvků zveřejněných na facebookovém profilu organizace. Lékaři bez hranic při publikaci textů a jiných materiálů vycházejí ze zpráv, informací a podkladů, které jim

přicházejí ze zahraničních kanceláří. Takových zpráv je několik denně a vždy je na zaměstnancích komunikačního oddělení, aby se rozhodli, o jakém tématu budou informovat. Toto rozhodování probíhá v rámci každotýdenní porady komunikačního oddělení. Té se kromě digitálního stratéga a editora účastní také vedoucí komunikačního oddělení, tisková koordinátorka, koordinátorky událostí a případní stážisté (včetně mě). Pražská kancelář vydává velmi zřídka své vlastní zprávy či videa, pokud tak činí, obvykle se týkají aktivit v České republice, článků či rozhovorů, které o činnosti kanceláře vyšly v médiích a odjezdů či návratů spolupracovníků.

Mezi zkoumanými příspěvky byla pouze jedna zpráva, kterou o tématu imigrace do Evropy vytvořilo přímo komunikační oddělení pražské kanceláře. Jednalo se o tiskovou zprávu, kterou organizace vyzývala politiky k respektování lidských životů a v níž upozorňovala na nenávistná a xenofobní vyjádření, která se v debatě o uprchlících objevovala.

Téma imigrace do Evropy bylo ve zkoumaném období podle digitálního stratéga Lékařů bez hranic Jana Böhma prioritní.

„Na začátku, když to celý začalo, tak jsme se v nějaké diskusi rozhodli, že to téma je pro nás hodně důležitý, a že se mu chceme hodně věnovat a hodně otevřeně a intenzivně o tom komunikovat. Vlastně dřív, než to jako svoji komunikační prioritu identifikovalo celý MSF (MSF – mezinárodní zkratka organizace pocházející z originálního francouzského *Medécins sans Frontières – pozn. autorky*), což je teď třeba vidět, že pro celé hnutí to je priorita, tak my jsme se už takto rozhodli sami na začátku. Jedním z těch důvodů pro mě osobně, proč jsem hodně chtěl, abychom do toho šli, bylo vlastně to, že my se vlastně těšíme velké popularitě a hodně lidí nás má rádo a přijde mi, že to je jako závazek, který můžeme k něčemu využít, než sklouznout do toho, že budeme publikovat věci, který budou vzbuzovat jenom oslavné komentáře, chválu a tak.“

Příspěvky na facebookovém profilu Lékařů bez hranic byly různých formátů, jak vysvětlím později. Samotný příspěvek viditelný na facebookovém profilu organizace či na domovské stránce uživatelů Facebooku obvykle obsahoval fotografii či náhled videa a krátký text. Protože mnoho lidí si příspěvek pouze prohlédne a již nekliká na odkaz, který je zavede na stránky, kde je zveřejněn celý článek, další informace, fotky a videa,⁷ analyzovala jsem především témata a narativy, které se objevují v samotných

⁷ Toto tvrzení vychází z interní analýzy komunikačního oddělení Lékařů bez hranic.

příspěvcích zveřejněných na Facebooku Lékařů bez hranic. Náhledy veškerých zkoumaných příspěvků naleznete v Příloze č. 3. Příspěvky vždy obsahovaly více témat. Celkový součet výskytů jednotlivých témat je proto vyšší než celkový počet příspěvků (42).

Více jak polovina příspěvků (celkem 29) se v různé míře věnovala aktivitám Lékařů bez hranic souvisejícím s imigrací do Evropy. Jak jsem uvedla dříve (viz kapitola „Volba případu“), Lékaři bez hranic pomáhají imigrantům a uprchlíkům přicházejícím do Evropy, jak na pevnině – v Itálii, Řecku, Maďarsku, Srbsku, Slovinsku, Rakousku, Chorvatsku, tak přímo ve Středozemním moři. Záchranné a pátrací operace Lékařů bez hranic na moři začaly právě ve zkoumaném období, konkrétně 2. května 2015, kdy z Malty vyrazila záchranná loď MY Phoenix provozovaná Organizací na pomoc migrantům překonávajícím moře (MOAS) společně s Lékaři bez hranic. O týden později vypravili Lékaři bez hranic svojí vlastní loď Bourbon Argos, ke které se v červnu 2015 připojila třetí loď nazvaná Dignity I (MSF USA, 2015). Záchranné aktivity ve Středozemním moři byly nejčastějším tématem, které se ve zkoumaných příspěvcích informujících o činnosti organizace objevovalo. Věnovalo se mu celkem 23 příspěvků a pouze 7 se zabývalo pomocí na pevnině. Pomoc ve Středozemním moři Lékaři bez hranic přibližovali prostřednictvím svědectví pracovníků, videí ze záchranných akcí, nebo psanými zprávami o aktuálním dění ve Středozeří doprovázenými fotografiemi. Pomoc na pevnině prezentovali také prostřednictvím krátkých textů s fotografiemi a svědectvím pracovníků. Významnou část příspěvků také tvořila svědectví imigrantů.

Stejně častým tématem, jako činnost organizace bylo téma nebezpečí a smrti, které migrantům a uprchlíkům hrozí ať již v zemi původu, tak při jejich cestě do Evropy a po Evropě. Lékaři bez hranic mluvili ve svých příspěvcích o lidech, kteří prchají před válkou, vojenským režimem, hladem, útlakem a vážnými humanitárními krizemi ve svých zemích, kteří jsou zoufalí a hledají bezpečí a útočiště. Zdůrazňovali přitom, že cesta, kterou volí je nebezpečná, riskantní a pro mnohé končí smrtí. V řadě příspěvků informovali o neštěstích, která se ve Středozemním moři udála, o počtu lidí, jejichž pokus o překonání Středozemního moře skončil úmrtím. Právě takovou zprávou začíná mnou zkoumané období. Ve Středozemním moři utonulo 20. dubna 2015 na 700 lidí. Lékaři bez hranic v návaznosti na tuto událost vyzvali den poté ke spuštění evropských záchranných a pátracích operací ve Středozemním moři (viz Obr. 1).

Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)
21 April 2015 · 🌐

Po nedělní tragédii ve Středozemním moři nemůžeme mlčet.
„Evropa zavřela dveře tisícům lidí, kteří prchají před válkou a vážnými humanitárními krizemi ve svých zemích. Nezbývá jim než se vydat na nebezpečnou cestu přes moře. Nemáme čas na rozmyšlení, je potřeba jednat.“ řekl Loris De Filippi, prezident Lékařů bez hranic.



Vyzýváme ke spuštění evropské operace na vyhledávání a záchranu ve Středozemním moři
„Politika přijatá Evropskou unií mění Středozemní moře v masový hrob.“
LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

(Obr. 1, zdroj: facebookových profil Lékařů bez hranic)

Uvedený příspěvek v sobě obsahuje, kromě činnosti organizace, hlavní témata komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy – důvody, proč lidé odcházejí ze svých domovů (válka, humanitární krize), nebezpečí, které je s jejich cestou spjato, výzvu k aktivitě a pomoci těmto lidem a mluví i zodpovědnosti Evropy za nastalou situaci. V citovaném příspěvku se dokonce říká, že „politika Evropské unie mění Středozemní moře v masový hrob“ (příspěvek 21. 4. 2015). Kvůli rozhodnutí evropských států dle Lékařů bez hranic lidem nezbývá než vydat se na nebezpečnou cestu, při které je mnoho lidí v ohrožení a mnoho z nich zemře. To ilustrují následující úryvky z facebookových příspěvků organizace.

„Čelní evropští představitelé musí zajistit, že jejich politické aktivity neohrozí ty, které se snažíme chránit, ale zaměří se na zmenšení jejich utrpení a záchranu životů“ (příspěvek ze 14. 5. 2015).

„Čelní představitelé Evropy ukázali, že okamžitá záchrana životů v ohrožení stále není jejich prioritou (...). Zástupci EU setrvávají v postoji, který se již ukázal jako neefektivní a navíc si vyžádal tisíce životů“ (příspěvek z 24. 4. 2015).

„Pomozte nám prosím vyzvat lídry EU, aby změnili svou politiku, která mění zvládnutelný příval lidí prchajících za záchranou v lidskou

tragédii na pobřežích, hranicích, vlakových nádražích a cestách“ (příspěvek z 15. 9. 2015).

„Jediná možnost, kterou může Evropa předejít zhoršování krize na svém území je nahradit pašeráky tím, že poskytne bezpečnou, legální a dostupnou alternativu“ (příspěvek z 16. 9. 2015).

Špatný přístup evropských lídrů a jejich nečinnost jsou jedním z argumentů, kterým Lékaři bez hranic vysvětlovali, proč spustili pátrací a záchranné operace na moři. Organizace nutnost svých aktivit zdůvodňovala selháním státu, o kterém mluvím v kapitole „Subjekty pomáhající imigrantům v Evropě“.

„Jelikož politici tápou, jak tragédiím zabránit, Lékaři bez hranic a organizace MOAS spustili na moři vlastní pátrací a záchrannou operaci“ (příspěvek 4. 6.2015).

Nejčastěji však spuštění záchranných a pátracích operací spojovali s nutností záchrany životů. Lékaři bez hranic v příspěvcích uváděli počet lidí, které se jim podařilo na moři zachránit – 369 lidí (5. 5. 2015), celkem 1000 lidí (14. 5. 2015), 219 lidí (20. 5. 2015), celkem 1817 lidí (26. 5. 2015), 500 lidí (17. 6. 2015), 94 lidí (6. 8. 2015, 11 482 lidí za 100 dní (31. 8. 2015), 1658 (4. 9. 2015), loď Dignity celkem zachránila 5000 lidí (19. 10. 2015). Záchranu životů uváděli jako hlavní cíl záchranné a pátrací mise (v příspěvku z 21. 7. 2015) a zdůrazňovali nezbytnost této aktivity.

„Pokud nebudeme pomáhat lidem v nouzi, zatímco hledáme řešení, budou lidé umírat. V otázce nezbytnosti záchrany lidských životů máme jako humanitární a zdravotnická organizace zcela jasno. (...) V souladu s naší více než čtyřicetiletou praxí i v této krizi bráníme tomu, aby se smrt lidí stala přijímaným řešením situace. Právě proto operují Lékaři bez hranic na lodích ve Středozemním moři a také na pevnině...“ (příspěvek z 17. července 2015).

Svoje aktivity organizace legitimizovala nutností zachraňovat životy. Lékaři bez hranic několikrát uvedli, že pokud by na místě nebyli a nepomáhali, lodě by se potápěly a lidé by umírali.

„Tady víte, že pokud lidem v nouzi nepomůžete hned, určitě zemřou“ (příspěvek z 7. 6. 2015).

„Během několika minut by se mohli octnout na dně moře, místo aby našli domov“ (příspěvek 21. 7. 2015).

Digitální strateg k tomu dodává, že organizace se v tomto směru nemusí nijak hájit.

„My se zásadně neobhajujeme, protože na tom není co obhajovat, poskytujeme zdravotní péči jako kdekoli jinde na světě, o tom, jestli se má nebo nemá pomáhat lidem, nehodláme spekulovat“ (Jan Böhm).

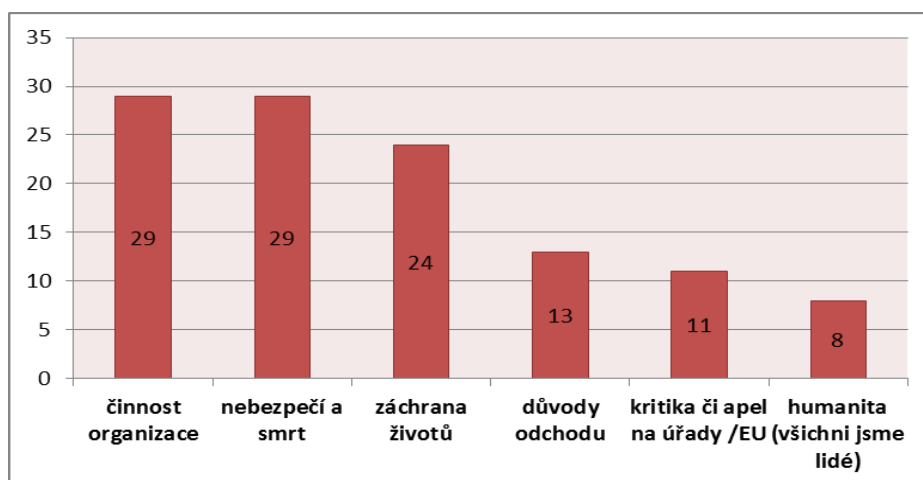
Téma záchrany života se v příspěvcích objevilo 24krát. Převážně souviselo s činností organizace, vyskytlo se ale také v několika příspěvcích vyzývajících evropské země k respektu k životu přicházejících lidí a k organizaci aktivit zaměřených na jejich záchranu. Četnost tohoto tématu bezpochyby souvisí se zaměřením organizace, jejímž posláním je poskytovat „odbornou zdravotnickou pomoc lidem v ohrožení a v případě krizí“ (Lékaři bez hranic, 2016d).

Posledním významným tématem, které jsem v příspěvcích identifikovala, byla humanita či lidskost. Organizace zdůrazňovala, že všichni jsme lidé a neměli bychom rozlišovat „my“ a „oni“.

„Tito lidé jsou ti samí, které léčíme v našich klinikách kdekoli jinde na světě – jsme proto pyšní, že je neopouštíme ve chvílích nouze“ (příspěvek z 2. 5. 2015).

„Jsou to zkrátka lidé – opravdové trojrozměrné bytosti, které mají duši stejně jako já. Není už žádné ‚oni‘, je jenom ‚my‘... Jsme doslova na jedné lodi, bez hranic“ (příspěvek z 23. 9. 2015).

Rozložení četnosti jednotlivých témat objevujících se v příspěvcích Lékařů bez hranic shrnuje následující graf:



(Graf č. 3, vytvořila autorka na základě vlastních dat)

Uvedená témata se liší od témat, která ve své (dříve zmiňované) analýze televizní komunikace identifikovali Tkaczyk, Pospěch a Macek (2016, srov. kapitola „Vyváženost informování o imigraci do Evropy“). Podle jejich výzkumu se informace zveřejňované v hlavních zpravodajstvích ČT a Novy týkaly tří hlavních tematických oblastí: aktuálního dění v evropských lokalitách, politických jednání o krizi včetně návrhů kvót a „policejních témat“ (policejních kontrol, zadržování uprchlíků, zabezpečení detenčních zařízení apod.). Lékaři bez hranic ve své facebookové komunikaci také většinou informovali o aktuálním dění. Tyto informace se převážně týkaly samotné činnosti organizace, případně nebezpečí, kterému lidé imigrující do Evropy čelí a tragických událostí, jež je na cestě či před cestou potkaly. Lékaři bez hranic se ovšem více věnovali přímo situaci ve Středozezemním moři a méně informovali o dění v evropských lokalitách.

Téma politických jednání se explicitně objevilo pouze ve dvou příspěvcích – v jednom Lékaři bez hranic reagovali na mimořádný summit EU věnovaný problému migrace (příspěvek z 24. 4. 2015), v druhém na návrh Evropské komise, která se rozhodla navýšit financování a geografický rozsah mise Frontex/Triton (příspěvek z 14. 5. 2015). Oba dva tyto příspěvky byly k politice EU kritické a vyzývaly evropské státy, aby svoji politiku změnily, protože jejich „postoj je neefektivní a vyžádal si tisíce životů“ (příspěvek z 24. 4. 2015). Lékaři bez hranic v příspěvcích apelovali na změnu politiky zaměřené na ochranu hranic, a na zlepšení podmínek v přijímacích centrech na jihu Evropy (příspěvek z 14. 5. 2015). Samotná politická jednání zde ale nepopisovali, spíše na ně reagovali. Kritice evropských států a apelu na změnu jejich politiky se věnovalo dalších devět příspěvků, o kterých jsem pojednávala již výše.

Policejní témata, která Tkaczyk a kol. identifikovali ve svém výzkumu jako třetí nejčastější téma, se v příspěvcích vyskytovala jen okrajově. Věnovaly se jim pouze dva příspěvky. V jednom Lékaři bez hranic uvedli, že kvůli špatnému přijímacímu řízení museli lidé čekat v dlouhých frontách na registraci, důsledkem čehož vznikl dav, který policie nedokázala zvládnout a rozháněla jej hasičími přístroji (příspěvek z 12. 8. 2015). V druhém příspěvku vyprávěli příběh jednoho uprchlíka z Afghánistánu, který kvůli špatně vystaveným dokumentům musel zůstat na srbsko-makedonských hranicích.

Tkaczyk a kol. vytýkali televiznímu zpravodajství nedostatek informací vztahujících se ke kritické situaci v zemi původu a potlačení humanitárního hlediska a naopak přílišný důraz kladený na bezpečnostní a administrativní rizika spojená s migrací (2016: 6). Tyto výtky nelze vztáhnout na komunikaci Lékařů bez hranic. Ta se naopak bezpečnostním a administrativním rizikům pro Evropu nevěnovala vůbec. Pouze v jednom příspěvku organizace uvedla, že rozumí „obavám o budoucnost Evropy a cháp[ou], že debaty na tak závažné téma doprovází emoce a často vyhrocenost“ (příspěvek ze 14. 7. 2015). V příspěvku, který následoval další den, položili otázku: Jsou mezi imigranty teroristé? (příspěvek z 15. 7. 2015). Odpověděli na ni v článku, na nějž příspěvek odkazoval, že: „(j)e to velmi nepravděpodobné. Cesta přes moře je velmi riskantní, záchranění lidé jsou navíc na pevnině policií a pohraničními složkami registrováni a jsou jim odebrány otisky“ (Lékaři bez hranic, 2015b). Více ovšem o rizicích, o kterých mluvily televizní příspěvky, Lékaři bez hranic nepojednávali. Imigraci do Evropy neprezentovali jako ohrožení Evropy, naopak zdůrazňovali nebezpečí a rizika, která imigrantům hrozí jak v zemi původu, tak při jejich cestě do Evropy.

Pro facebookovou komunikaci Lékařů bez hranic neplatí ani další výtka adresovaná televiznímu zpravodajství, že hlavním tématem žádného z příspěvků nebyly příčiny migrace. Jak jsem uvedla výše, příčiny odchodu byly čtvrtým nejzmiňovanějším tématem. Lékaři bez hranic přímo ve facebookových příspěvcích uváděli obecné důvody migrace jako je válka, vojenský režim, hlad, útlak a vážné humanitární krize v zemích původu. V článcích na které příspěvky odkazovaly, pak Lékaři bez hranic vyprávěli konkrétní příběhy lidí utíkajících do Evropy, ve kterých pojednávali o individuálních pohnutkách jednotlivých imigrantů. Vyprávěli zážitky žen, mužů a rodin pocházejících z různých zemí – Sýrie, Afghánistánu, Eritreji, Pobřeží slonoviny, Nigérie, Somálska, Bangladéše, Guineji, Gambie či Palestiny. Jedna žena se do Evropy například vypravila proto, že potřebuje operaci zad, kterou jí v Eritreji, odkud pocházela, nebyli schopni poskytnout. Někteří utíkali kvůli přísné vojenské službě, do které museli nastoupit, kvůli bombám, které dopadaly na jejich bydliště a pracoviště či zasahovaly cíle v jejich blízkosti, kvůli chudobě, chybějícím pracovním příležitostem, nespravedlnosti či úmrtím příbuzných v důsledku násilí páchaném na civilistech.

Ani komunikaci Lékařů bez hranic však nemůžeme považovat za vyváženou. Příběhy spojené s imigrací do Evropy vyprávěli převážně prizmatem organizace, jejímž

úkolem je zachraňovat lidské životy, a uprchlíků, již hledají bezpečné útočiště. Komunikace zcela opomíjela negativní aspekty, které by s sebou imigrace do Evropy mohla přinášet a obavy, které panovaly či nadále panují v zemích příchodu. Vinu za veškeré negativní jevy spjaté s imigrací do Evropy přisuzovala pašerákům či politice evropských států. Komunikaci organizace lze vnímat jako nekritickou vůči konceptu multikulturalismu a pro-imigrantskou, což jsou výtky, které organizacím občanské společnosti bývají adresovány (viz kapitola „Vyváženost informování o imigraci do Evropy“), protože otázkou soužití různých národností a kultur se Lékaři bez hranic ve svých příspěvcích nezabývali. Stejně tak organizace nemluvila o lidech, kteří nemají nárok na útěk a ochranu, ale primárně informovala o těch, kteří mají právo vyhledávat útočiště v Evropě, a kterým by měla být zajištěna bezpečná legální cesta. Lékaři bez hranic zdůrazňovali potřeby uprchlíků, na které je potřeba reagovat, což by podle Muiči Dizdarevič mohlo vést k větší izolaci migrantů od zbytku společnosti (2009: 39-40). Tomuto vydělování se však organizace snaží bránit důrazem na sdílenou humanitu. Lékaři bez hranic poukazovali na to, že potřeby uprchlíků jsou stejné, jako potřeby ostatních, že jsme všichni lidé a neexistuje „my“ a „oni“. Snažili se tím smazávat vytváření kolektivní identity založené na negativním vymezování vůči „jiným“.

4. 1.2. Uprchlíci, migranti, běženci, ilegální, legální...

Jazyk příspěvků je důležitou součástí prezentace jakéhokoliv tématu. V kapacitách mého výzkumu nebylo možné provést důkladnou diskursivní analýzu. Zaměřila jsem se proto především na analýzu označení hlavních subjektů našeho zájmu – lidí, kteří imigrují do Evropy. Různá pojmenování skupin naznačují názorovou pozici mluvčích a mnohdy v sobě implicitně obsahují další představy, které mají s danou skupinou spjaté. Použitá označení naznačují míru naší náklonnosti či identifikace s imigranty, ale také míru našich antipatií či distance. V této souvislosti považuji za důležité nejprve ujasnit základní terminologii spojenou s migrací.

V nejširším slova smyslu lze migraci chápat jako jakýkoliv pohyb osob z místa na místo, bez ohledu na vzdálenost, délku, místo či motivy. Migrací se rozumí nejen pohyb přeshraniční, ale také přesun v rámci hranic daného státu.⁸ „Pojem migrace proto

⁸ Pokud lidé opustili své obvyklé místo pobytu kvůli ozbrojenému konfliktu, násilí, porušování lidských práv či přírodním katastrofám, ale zůstávají na území státu, mluvíme o vnitřně vysídlených (IOM, 2011: 52).

zastřešuje pohyb uprchlíků, vysídlených osob, ekonomických migrantů, jakož i osob cestujících za jiným účelem, včetně sjednocení rodiny“ (Výkladový, 2012: 49). Stejně tak pojem migrant lze užívat velmi široce, neboť pokrývá celou škálu výše zmíněných kategorií. Označení „migrant“, proto můžeme považovat za neutrální, neboť neodkazuje k motivům pohybujících se lidí, ani k legalitě či ilegalitě jejich jednání.⁹

Problém ovšem nastává, pokud jsou zaměňovány jednotlivé specifické kategorie, které pod označení „migrace“ či „migrant“ spadají. Jako zásadní považuji především správné užívání pojmu uprchlík. Úmluva OSN o právním postavení uprchlíků z roku 1951 uprchlíka definuje jako osobu, která „se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti; totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti nacházející se mimo zemi svého dosavadního pobytu následkem shora zmíněných událostí, a která vzhledem ke shora uvedeným obavám se tam nechce nebo nemůže vrátit“ (Úmluva, 1951). Každý, kdo o sobě prohlásí, že je uprchlík, může požádat o azyl. Ne každému žadateli je však status uprchlíka přiznán – neexistuje na něj právní nárok. Rozlišování mezi pojmy migrant a uprchlík je poměrně zásadní, jejich zaměňování ignoruje zvláštní právní ochranu, která je uprchlíkům výše zmíněnou úmluvou přisouzena a navíc může vést k zaměňování dobrovolné a nedobrovolné migrace.

Užíváním pojmu uprchlík, můžeme dávat najevo, že respektujeme motivy odchodu lidí z jejich zemí původu a uznáváme právo na jejich ochranu. Takovéto užití označení „uprchlík“ však vyžaduje znalost výše uvedeného denotativního významu. Ve skutečnosti však lidé mnohdy používají pojmy na základě subjektivního vnímání a asociací (tzv. konotativní význam). Užití pojmu „uprchlík“ tedy nemusí nutně vyjadřovat, že mluvčí považuje migraci některých lidí za oprávněnou. Arbitrární užívání pojmu „uprchlík“ dokazuje i často užívané označení „ilegální uprchlík“, které je oxymóronem. Uprchlík, resp. žadatel o azyl, nemůže být ze své podstaty ilegální. V případě migrace navíc někteří odborníci termín ilegální vůbec nepoužívají, ale mluví o neregulární migraci, která je označením pro jakoukoliv migraci, která se pohybuje

⁹ Proto i já v této práci užívám převážně označení „migrant“, případně „imigrant“.

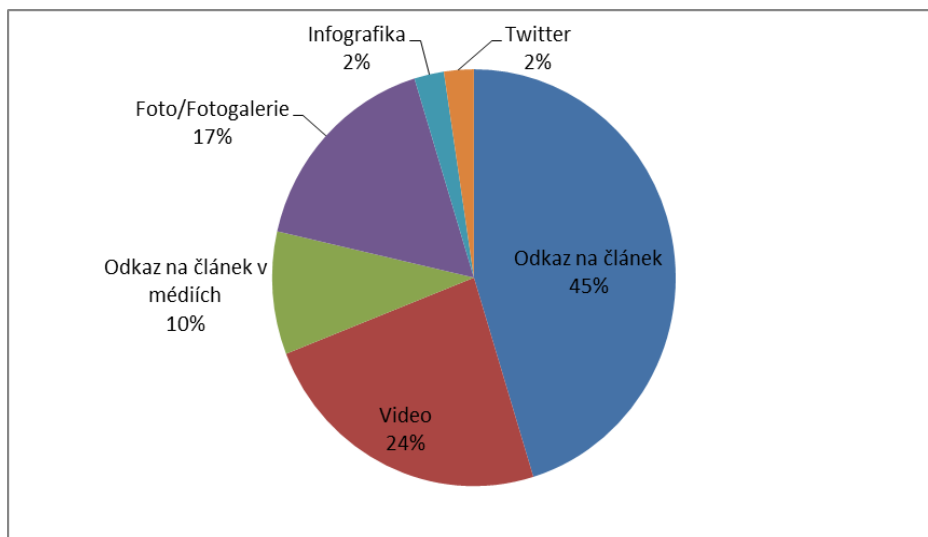
mimo právně-institucionální rámec země původu, tranzitní země či cílové země (IOM, 2011: 54); o migrantech bez dokladů a o neregistrovaných migrantech. Za užíváním těchto pojmů stojí přesvědčení, že člověk nemůže být ilegální. Ilegální migrace má negativní konotace a vyvolává představu, že migrace je něčím nezákonným (Baldwin-Edwards, 2008: 1149; Žižková, 2016).

Lékaři bez hranic ve svých příspěvcích nejčastěji mluví o lidech. O lidech, kteří prochají před válkou a vážnými humanitárními krizemi; o lidech napěchovaných v rybářských lodích; o lidech, jimž se snaží pomáhat; o lidech v nouzi; o lidech, kteří prochají přes moře, o lidech prochajících za záchranou, o lidech na útěku, o lidech uvězněných na hranicích apod. V příspěvcích téměř nepoužívají obecnější označení „migranti“, ale spíše označení „uprchlíci“. Organizace si je vědoma denonativního významu slova, protože pojem uprchlík sama několikrát ve svých příspěvcích a člancích definuje, jeho užívání tedy může být chápáno jako vyjádření názorové pozice; přesvědčení, že lidé mají oprávněné důvody pro cestu do Evropy a zaslouží si ochranu.

4. 1.3. Formální stránka příspěvků Lékařů bez hranic

Cvijikj a Michahellese vytvořili konceptuální rámec digitální komunikace, podle kterého atraktivita příspěvku závisí na nejen na zveřejněném obsahu, ale také na formátu příspěvku a času, ve kterém je publikován (2013: 846 – 848). Ve výzkumu jsem se proto vedle obsahové stránky příspěvků zajímala také o jejich formální stránku, o strategie, kterými se Lékaři bez hranic snaží přitáhnout pozornost svého publika.

Lékaři bez hranic na svém facebookovém profilu zveřejňují příspěvky různých formátů. Ve zkoumaném období se převážně jednalo o textové příspěvky s fotografií, které dále odkazovaly na internetové stránky organizace, na nichž byly zveřejněny celé články s doplňujícími informacemi a fotografiemi. Velkou část příspěvků také tvořila videa vložená přímo na facebookový profil organizace, která byla doplněná krátkým textem. Někdy organizace odkazovala na článek, který byl o její činnosti a spolupracovnících napsán v jiných médiích, jindy zveřejnila fotografii či fotogalerii s krátkými popisky. Výjimečně použila infografiku či odkaz na Twitter. Četnost jednotlivých formátů zobrazuje následující graf.



(Graf č. 4, vytvořila autorka na základě vlastních dat)

Zaměstnanci Lékařů bez hranic, kteří mají na starosti správu facebookového profilu organizace, považují formální stránku příspěvku společně s jeho obsahem za zásadní aspekty ovlivňující čtenost daného příspěvku a jeho celkové vyznění.

„Tak to rámování určitě také něco udělá, ve smyslu toho, že když dáš nějaký úvodní obrázek, tak ten obrázek tě někam usadí. U toho obrázku je něco málo napsané. Samozřejmě často se ty lidi někam dál neproklíknou, reagují pouze na titulek. To jsou ty nárazníkové prvky postu nebo titulku, za které se řada lidí nedostane.“

(Jakub Hein)

„To bylo hodně výrazné loni, když jsme dali třeba do toho statusu krátkou citaci z toho textu, tak lidi se už často točili jenom kolem té citace a bylo vidět, že nám třeba vyčítají různé věci, které my vysvětlujeme přímo v tom textu, kdyby si ho rozklikli, tak to tam vidí, bylo to velmi často znát. Nebo když jsme měli fotogalerii, na které bylo velké množství různých fotek, různých lidí, různých situací, různých pohlaví, ale na úvodní fotce byla na facebooku loď plná mužů, tak se to okamžitě začalo točit kolem toho, byť obsah toho sdělený byl úplně jiný.“

(Jan Böhm)

Zaměstnanci digitálního oddělení se opírají o premisu, že celek je více než soubor jeho částí, která je východiskem holistických přístupů či gestaltismu (Nakonečný 1998: 266). Příspěvky na facebookovém profilu Lékařů bez hranic jsou obvykle tvořeny krátkým textem – perexem vysvětlujícím a akcentujícím základní informace, obrazovým materiálem (ať již se jedná o fotografii,

infografiku či náhled videa) sloužícím k názornosti a případně titulkem. Pokud jsou tyto tři základní složky v souladu, mohou být čtenářem snáze vnímány jako srozumitelný kohezní celek. Dojde k zarámování informace do jasně vnímaného celku, jak uvádí Jan Böhm.

O vlivu formátu a jednotlivých aspektů utvářejících příspěvek na angažovanost publika pojednám v následující kapitole věnované odezvě publika na příspěvky Lékařů bez hranic.

4. 2. Reakce publika na příspěvky o imigraci do Evropy

V této kapitole pojednám o reakcích publika na příspěvky zveřejněné Lékaři bez hranic o imigraci do Evropy. Představím základní interaktivní prvky, díky kterým se lidé mohli zapojit do komunikace, vysvětlím důsledky jejich užití a zamyslím se nad potenciální motivací k jejich užití. Své interpretace ověřím na příkladech příspěvků s největší a naopak nejmenší odezvou. Následně představím základní témata a argumenty, které se objevovaly v příspěvcích diskutujících, porovnáám tematické a argumentační repertoáry jednotlivých názorových stran a upozorním na užívání „hatespeech“ jak kritiky organizace, tak jejími zastánci.

4.2.1. Angažovanost publika

Facebookový profil Lékařů bez hranic sledovalo ve zkoumaném období od 78 353 lidí (v dubnu 2015) do 100 326 lidí (v prosinci 2015). Příspěvky se mohly díky placeným reklamám, kterých Lékaři bez hranic využívají, či na základě hodnocení, komentování a sdílení zobrazovat i dalším uživatelům Facebooku. Míra angažovanosti uživatelů Facebooku ovlivňuje viditelnost neboli tzv. dosah příspěvku. Zatímco nejméně hodnocené, komentované a sdílené příspěvky se zobrazily pouze 10 až 20 tisícům lidí, nejvíce hodnocené, komentované a sdílené příspěvky se zobrazily 80 až 160 tisícům lidí. Takto početné bylo publikum, jehož názory mohla organizace svou facebookovou komunikací ovlivňovat a formovat.

V utváření normativního rámce imigrace do Evropy na facebookovém profilu Lékařů bez hranic nehrála zásadní roli pouze samotná organizace, ale také aktivní publikum – uživatelé, kteří interaktivními nástroji vyjadřovali zájem o téma a prezentovali své názorové pozice (kliknutím na příspěvek, zaškrtnutím „líbí se mi“¹⁰, sdílením příspěvku s přáteli anebo napsáním komentáře pod příspěvek). Počet uživatelů aktivně zapojených do komunikace na facebookovém profilu Lékařů bez hranic se ve sledovaném období pohyboval mezi 19 907 až 62 256 lidmi.¹¹ Někteří z nich debatovali v diskuzích s organizací a ostatními uživateli Facebooku nad vybranými tématy, postojí

¹⁰ Ve zkoumaném období byla možnost zaškrtnout pouze „líbí se mi“, k rozšíření nabídky rychlých reakcí došlo až později.

¹¹ Mluvíme o tzv. „engaged users“, neboli zaangažovaných uživatelích, které Facebook definuje jako ty, kteří jakýmkoliv způsobem zareagují na zveřejněný příspěvek – kliknutím, označením příspěvku pomocí „líbí se mi“, sdílením, či komentováním. Mezi zaangažované uživatele patří i lidé, kteří nesledují daný profil (Smitha, 2013).

a argumenty. Výběrem témat a slovních vyjádření ovlivňovali nejen sebe navzájem, ale také tiše přihlížející, kteří se do diskuzí nezapojili.

Nejčastěji používaným nástrojem hodnocení a vyjádření názoru byla ikonka „líbí se mi“, kterou uživatelé v reakcích na příspěvky zabývající se imigrací do Evropy použili celkem 18 111krát. Tento způsob je uživatelsky nejjednodušším (vyžaduje pouze jedno kliknutí) a jasně vyjadřuje pozitivní postoj k příspěvku. Druhým nejčastěji užívaným nástrojem hodnocení bylo sdílení příspěvků, kterého uživatelé Facebooku využili celkem 3884krát. Sdílením nemusí uživatel dávat najevo pouze pozitivní postoj; protože sdílený příspěvek může doplnit negativním komentářem a kritikou.¹² Nástrojem, jehož užití bývá chápáno jako známka největší angažovanosti, jsou komentáře (viz kapitola „Komunikační kanály – internetová komunikace“). Pod každý příspěvek může jakýkoliv uživatel Facebooku napsat libovolně dlouhý komentář. Jeho obsah by se měl řídit pravidly diskuze, která mají Lékaři bez hranic zveřejněné na svém facebookovém profilu.

PRAVIDLA DISKUSE

Komentáře návštěvníků našeho facebookového profilu se nemusí shodovat s oficiálními stanovisky Lékařů bez hranic.

Vážíme si všech příspěvků, které jsou relevantní a uctivé ke komunitě Lékařů bez hranic a tématům, jimž se věnujeme. Jsme otevření všem otázkám a komentářům včetně konstruktivní kritiky.

Vyhrazujeme si možnost mazat tyto druhy příspěvků:

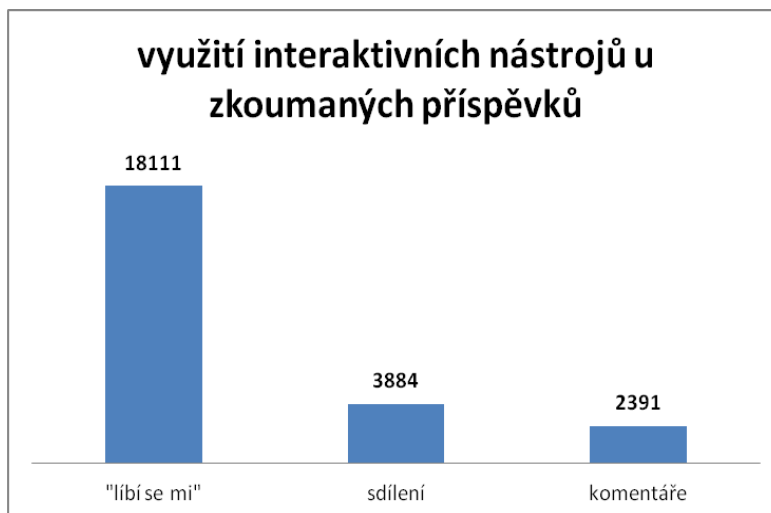
- porušující platné zákony
- poškozující cizí duševní vlastnictví
- lživé, podvodné, hanlivé
- vulgární, útočné nebo zobrazující násilí
- zaměřené proti jakékoli rase, etniku, náboženství, národnosti, pohlaví nebo politickému názoru
- komerční sdílení
- spamming, trolling, linkbaiting

V případě opakovaného porušení těchto pravidel budeme uživatele blokovat.

(Zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

¹² Podle digitálního stratéga, který reakce publika analyzoval, byly příspěvky sdíleny převážně s pozitivním komentářem, lidé, kteří chtěli vyslovit svůj negativní názor, jej psali spíše přímo pod příspěvky na facebookovém profilu organizace. Komentáře vztahující se ke sdíleným příspěvkům nebyly předmětem analýzy, proto není možné toto tvrzení vyvrátit ani jej potvrdit.

Komentáře se u příspěvků objevovaly nejméně často. Celkem se jich u zkoumaných příspěvků objevilo 2391. Využití jednotlivých interaktivních nástrojů u konkrétních příspěvků variovalo (počet „líbí se mi“ se pohyboval od 46 do 2080, sdílení od 6 po 522 a počet komentářů od 3 po 304). Celkové využití těchto nástrojů ilustruje následující graf.



(Graf č. 5, vytvořila autorka na základě vlastních dat)

Přestože jsou komentáře nejméně využívaným interaktivním nástrojem, pro výzkum představují nejhodnotnější materiál. Jejich analýzou je možné zjistit, jaká témata a názory rezonují ve společnosti a s jakými představami a přesvědčeními by měla organizace pracovat. Komentáře na Facebooku samozřejmě netvoří reprezentativní vzorek, který by odrážel názory českého veřejného mínění, neboť k internetu nemají přístup všichni členové české společnosti. Řada uživatelů internetu navíc nemá potřebu se aktivně zapojovat do diskuzí a jejich názory se tedy nedozvídáme. Další nevýhodou je, že není znám sociální profil diskutujících. Virtuální identita nemusí vypovídat o identitě „skutečné“. Prezentované názory nadto nemusí odpovídat názorům, které lidé prezentují v přímé sociální interakci. Tyto nevýhody lze však chápat do určité míry také jako výhody. Analytik je totiž v menším pokušení vyvozovat něco z charakteristik účastníků diskuze a musí k nim přistupovat pouze jako k někomu, kdo se svým projevem někam situuje v mluvení a psaní o daném tématu. Povaha diskuze a vzájemné reakce účastníků diskuze na jednotlivé příspěvky umožňují analytikovi ověřovat vlastní porozumění textu. Zásadní pro analýzu je nezobecňovat její závěry na svět mimo zkoumaný kontext (Homoláč, 2009: 42). I přesto však není nutné závěry výzkumu bagatelizovat, protože i analýza internetových diskuzí vypovídá o tom, co se o daném

tématu v určité části společnosti nějak říká (Homoláč, 2009: 38) a poskytuje hodnotný materiál pro tvorbu hypotéz, které je případně možné ověřovat v dalších kontextech.

4.2.2. Příspěvky vzbuzující největší odezvu

Podle řady psychologických teorií, ale i teorií a výzkumů věnujících se přímo internetovým diskuzím nás k aktivitě a jednání stimulují především probuzené či vyvolané emoce (Young, 1961: 202, Nakonečný, 2000: 31, Bittl, Moree, 2007: 13, Pei-Wen, Chi-Cheng, Yung-Jan, 2016: 25). Emoce lze zjednodušeně (bez aspirace na výstižnou psychologickou definici) chápat jako prožívání stavů jako jsou radost, láska, hrdost, hněv, nenávisť, žárlivost, smutek, strach, jež běžně označujeme jako *city* (Nakonečný, 2000: 8-11). Emoce mají v podstatě vždy reaktivní charakter – jsou odezvou na nějaké vnější či vnitřní podněty (Nakonečný, 2000: 100). Facebookový příspěvek může být vnějším podnětem, který v nás probudí některou z výše uvedených emocí v takové míře, že nás přiměje k aktivitě (k označení příspěvku „líbí se mi“, sdílení či komentování). Základním zdrojem emocí jsou situace, které jedinci považují za životně významné – ať již pro sebe, tak pro lidstvo (Nakonečný, 2000: 105). Vnímání situací je však individuální záležitostí a odvíjí se od odlišných zkušeností každého z nás. „Na tutéž situaci tedy různí jedinci mohou reagovat různými emocemi, táž situace se někomu může jevit jako vážná, jinému jako směšná, někoho může pobuřovat, rozhořčovat, jiného nikoli“ (Nakonečný 2000: 105).

Podle některých studií není pro (ne)oblíbenost internetových obsahů určující jejich emocionální náboj (tedy zda se jedná o příspěvek obsahující pozitivní či negativní sdělení), ale jejich emocionální intenzita. Příspěvky, které vzbuzují velké emocionální vzrušení se snadněji šíří, snáze se stávají virálními¹³ (Pei-Wen, Chi-Cheng, Yung-Jan, 2016: 25).

Na následujících řádcích budu zkoumat, jaké podněty mohli publikum Lékařů bez hranic stimulovat k aktivnímu zapojení se do komunikace. Zaměřím se na dva příspěvky, které získaly nejvíce „líbí se mi“, dva příspěvky, které byly nejvíce sdílené a dva příspěvky, které byly nejvíce komentované.¹⁴

¹³ O virálním příspěvku mluvíme, pokud se stane natolik populárním, že se v krátké době rozšíří mezi velké množství lidí, k čemuž dochází právě sdílením.

¹⁴ Právě dva příspěvky, jsem zvolila, protože počet „líbí se mi“ u prvních dvou nejvíce oblíbených výrazně převyšoval počet „líbí se mi“ u jiných příspěvků (nejoblíbenější příspěvek získal 2080 „líbí se mi“, druhý 1880, zatímco třetí pouze 653. U nejčastěji sdílených příspěvků tomu bylo obdobně, i když

Nejvíce „líbí se mi“ a zároveň nejvíce sdílení získalo video z 22. října 2015, ve kterém Lékaři bez hranic informovali o narození miminka na jedné ze záchranných a pátracích lodí. Převážnou část videa popisuje spolupracovnice Lékařů bez hranic okolnosti související se samotným porodem, následně však také poznamenává, že „je děsivé slyšet, že žena v (tomto) stavu se rozhodne vydat na takovou cestu v gumovém člunu. Díky tomu rozumíme, že opravdu, ale opravdu nemají jinou možnost.“ V závěru videa se dozvídáme, že těhotná žena pocházela z Kamerunu, kde ji unesli a ona zůstala bez svého muže a druhého dítěte. Vydala se do Libye, kde ji bili a kde viděla, jak znásilňují jiné ženy.



(Obr. 2, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Nejvíce oceňovaný příspěvek se vyznačuje především velmi silným příběhem obsahujícím jak pozitivní události (podařilo se porodit zdravé dítě), tak události silně negativní (situace, kterými žena prošla). Tyto dvě roviny se promítají nejen ve videu, ale v samotném textovém příspěvku. Vizuální obraz, tedy náhled videa s narozeným miminkem, akcentuje pozitivní vyznění zprávy.

Tento příspěvek byl také čtvrtým nejčastěji komentovaným (celkem se u něj objevilo 119 komentářů). Podíváme-li se na komentáře pod příspěvkem, vidíme, že většina z nich byla pozitivních (což je, jak později vysvětlím poměrně výjimečné). Lidé především oceňovali práci Lékařů bez hranic a vyjadřovali jim uznání.

nejvíce sdílený příspěvek výrazně převyšoval i druhý nejčastěji sdílený (první byl sdílen 522krát, druhý 333krát, zatímco třetí 187krát). U nejvíce komentovaných příspěvků nebyl rozdíl mezi druhým a třetím místem již tak výrazný, rozhodla jsem se však dodržet jednotný formát.

„Moc vám fandím a podporuji vás. Jste skvělí a máte můj respekt. Ne každý má tu odvalu riskovat vlastní pohodlí a dokonce vlastní život, aby pomohl těm nejchudším z nejchudších. Ne každý má tu svatou trpělivost, aby donekonečna vysvětloval zdejšími „chudákům“, co je to skutečná nouze.“

„Ubozaci soudí v africe je byda a to ze si to nedokazeme vubec predsravit jste skveli co delate.Modlim se kazdy den za vsechny tyhle lidi.“

„Absolutní respekt! Jste skvělí. Díky za vaši práci“¹⁵

(komentáře k příspěvku z 22. 10.2015)

Druhým nejčastějším tématem komentujících, kteří se vyjadřovali kladně vůči činnosti organizace, byla kritika těch, kteří se k činnosti organizace či k imigrantům stavěli negativně a odmítavě. Zde je vidět, že zdrojem emocí a stimulem pro aktivitu v mnoha případech nemusí být samotný příspěvek organizace, ale také komentáře některých diskutujících. Ty někdy vzbuzovaly velmi negativní emocionální vzrušení, jehož důsledkem lidé zveřejňovali útočné a nenávistné komentáře vůči ostatním diskutujícím.

„Caroline Šindelářová oni tak zrovna mají poneti o nejakých vickach u nas?Nemají si ale delat deti ze?Ona si ho udelala sama a pak chcela do gumoveho clunu,proboha.Nemela zrat 15 let antikoncepci?“

„Serte na Radky, Milany a Caroline! Jsou to chudaci co ci nevidi na špičku nosu a jen se zbytecne rozcilujete! Tohle je naposled co jsem hajila svuj (slunickovy;))) nazor tady na fb! Priste jedine tvaru v tvar! Dobrou noc v suchu a pohodli vasich loznic Vam vsem preju a zminene trojci preju jednu noc v bahne v 5 stupnich bez deky a platenky at je ten mraz probere!“

„Co by podle vas ty lékaři měli dělat ...? A další negr tak ho necháme chcipnout? Ta žena začala rodit ..a doktoři ji pomohli...“

„A co se to tady vlastně řeší ???? Lékaři,co pomohli na svět dítěti,zachránili matku...nebo, zda rodička měla ,či neměla mít sex, ??????. Trapné,kam až zacházíte..Respekt před lékaři !!!!! Mají můj obrovský obdiv, a vy neřápejte a raději přemýšlejte !!!!! Tady je to o něčem jiném“

(komentáře k příspěvku z 22. 10. 2015)

Jak je patrné, tak diskutující ve výše uvedených komentářích (ale i v řadě dalších necitovaných) byli silně pobouřeni výroky některých příspěvů. Ironickým způsobem poukazovali na jejich absurditu, parodovali jejich rétoriku, čímž se vůči nim

¹⁵ Komentáře z důvodu autentičnosti uvádím v jejich původním znění i s chybami, které obsahovaly.

vyhrazovali. Vedle kritiky odpůrců, však zároveň projevovali pouto, které je váže k Lékařům bez hranic a působili jako jejich obhájci.

Pokusím-li se domyslet, jaké emoce příspěvek u zastánců Lékařů bez hranic vyvolával, jednalo se pravděpodobně především o radost z činnosti, kterou organizace vykonává a již lidé považují za dobrou a důležitou. Negativní komentáře pod příspěvkem pak vyvolávaly smutek, hněv a zlobu, která v diskutujících vzbuzovala potřebu vymezit se vůči odpůrcům organizace a hájit její činnost. I negativní příspěvky tedy sehrály zásadní roli v šíření myšlenek organizace, protože diskutující vybudily k aktivitě, jejímž prostřednictvím podporovali zájmy organizace. Zde vidíme jaký význam má budování vztahů s publikem. Pokud se organizaci daří vytvářet silná pouta alespoň s částí svého publika, získává pomocníky, kteří ji usnadňují práci. Nabývá totiž na sociálním kapitálu, tedy na množství zdrojů, které může v případě potřeby využít pro dosažení svých cílů (viz kapitola „Specifika public relations organizací občanské společnosti). Lidé se stávají dobrovolnými poslíčky, šířiteli myšlenek organizace.

Pro úspěšnost analyzovaného příspěvku byl také pravděpodobně zásadní příběh rodící ženy, do nějž se alespoň část publika dokázala vcítit. Těhotenství a mateřství jsou událostmi a obdobími, kterými prošla řada žen sledujících komunikaci Lékařů bez hranic. Příspěvek v nich proto vyvolával empatii a soucit.

„(...) me jako máme 3 děti to video vehnalo slzy do očí...protože jen máma si umí představit co tahle žena podstoupila“

„neskutečné jen si představit pocity a myšlenky té ženy :(respekt vaší práci !“

„To je jasné. Každá maminka chce porodit svoje dítě v bezpečí a ne ve válečné atmosféře. Je prima, že jste porod zvládli bez komplikací :-“

„Je to velké štěstí,gratuluji,musi to být velmi silní lidé,já si to nedokáži představit a jsem matka dvou dětí a ještě zdrav.sestra.“

(komentáře k příspěvku z 22. 10. 2015)

Jak již z výše uvedeného vyplývá, příspěvek vyvolal také několik negativních reakcí, i když jich vzhledem k množství komentářů pozitivních (69) bylo poměrně málo (pouze 13). Tyto komentáře nemají kromě jasně čitelného názorového postoje k imigraci a pomoci imigrantům příliš společných témat. Některé mluví o nutnosti pomáhat spíš v České republice, jiné o násilí, které zde imigranti budou páchat. Jedná se

o krátké poznámky, které se povětšinou nevážou k danému příspěvku, ale k imigraci obecně a mohly by se tak objevit pod jakýmkoliv jiným příspěvkem.

„Hlavně mít starost o chudáky z Afriky! Tady je stovky dětí, co nemají obědy ve škole, nikdo se o ně nestará a my pomáháme na nesmyslných místech!!! Proč nejde k dětem u nás??? To mi hlava nebere...“

„Nejdřív začneme pomáhat našemu rodu a pak ostatním. Jinak dopadnou naše děti jak v Africe.“

„Modlit se budete až vám budou taky hořet auta před domem až vám pár tisíc tech chudáku nastrhjou do okolí.“

„Kontaktujte někoho v Německu, tam už znají ty konce, nic není jen jak to vypadá...“

(komentáře k příspěvku z 22. 10. 2015)

Z komentářů lze vyčíst, že imigrace a pomoc imigrantům v diskutujících vzbudila především hněv, ale také možná strach a obavy.

Druhým příspěvkem, který získal nejvíce „líbí se mi“ (celkem 1196), byla zpráva o nejrušnějším dnu záchranných a pátracích operací ve Středozemním moři. V něm Lékaři bez hranic informovali, že se jim podařilo zachránit 1658 lidí. K pozitivnímu ladění příspěvku přispěla také fotografie, na které drží spolupracovnice organizace zachráněné dítě.



(Obr.3, Zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Druhým nejčastěji sdíleným příspěvkem bylo „12 otázek a odpovědí k uprchlické krizi“. V něm Lékaři bez hranic avizovali, že v odkazovaném článku zodpoví často kladené otázky, které zaznívají i ze strany odpůrců. Sdílením tohoto příspěvku lidé nejvíce přispívali osvětě o imigraci do Evropy a pomáhali organizaci vyvracet některé mýty, které byly a jsou s tématem spojeny. To může opět dokazovat, že stimulem k aktivitě byl odpor k negativním a odmítavým postojům. Lidé měli chuť vyvracet nejrůznější argumenty a teorie ze strany odpůrců imigrace a organizace, které je (jak ještě později v analýze ukážu) často rozčilovali.

„MSF, díky za tento článek, myslím že byl potřeba jako sůl. Dost mě překvapilo, že i na vaší fanouškovské stránce se objevilo tolik prehnanych a nenavistnych názoru na tuto problematiku. Tak snad se některým lidem konečně rozsvítí a třeba si uvědomí, že každý lidský život má svou cenu a že je potřeba poskytnout zdravotnickou pomoc všem nezávisle na jejich původu a vyznání :). Jeste jednou díky, velice obdivuji vaši práci a držím vám palce.“

„Konečně solidní seriózní článek od lidí kteří ví o čem mluví, a neplkají jen z pohodlí domova (střední evropy) ! Díky LBH“

(komentáře k příspěvku z 15. 7. 2015)

Zároveň z reakcí pod příspěvkem vidíme, že mezi kritiky organizace a pomoci imigrantům vyvolal silnou negativní odezvu. V komentářích vyzývali k pomoci v zemi původu, v České republice, celkově kritizovali činnost organizace pomáhající imigrantům a obviňovali příchozí ze zneužívání pomoci, které se jim dostává.

„Docela by mě zajímalo kolika českým dětem na které se poradají zbirky vaše organizace nabídla pomoc. ---- Blázníte? Pomáhat v Česku??? My jsme přece bohatá společnost. Pokud se chcete náležitě zviditelnit a ukojit své ješitné ego, musíte pomáhat chudým a nemocným. A za těmi se musíte vydat do Třetího světa.“

„ano jsou ty clanky smesne, chcete tam byt, prosim, pomahejte, ale nase bile lidi nechejte spokojene zit, rozvijet se, tahle sebranka, co si rika lekari bez hranic obvykle rodinu nemaji, jsou to rozvedeni nebo jinak odtrhnuti lide s jinym myslenim, nez pocestne rodiny, nasim mladym manzelum trhaji rozvoj statneho zivota a starym lidem berou strechy nad hlavou, vazila jsem si prace lekaru bez hranic, ale postupem casu mi pripominaji vymyvace mozku a je potreba jich vyradit z zivota bilych lidi“

„nulovou toleranci migrantským příživníkům...“

„No, to by nejeden blil.. důchodci hladoví, na děti sbíráme víčka, ale sponzorovat takovou pakáž příživnickou.. proč ne. Super nápad“

„presne, vicka na deti a od pristehovalcu se nechat znasilnovat, okradat“

(komentáře k příspěvku z 15. 7. 2015)

Nyní se zaměřím ještě na příspěvky, které v publiku vyvolaly největší chuť komentovat, a vzbudily tedy touhu největší angažovanosti. Nejvíce komentovaným příspěvkem byla fotogalerie, která byla publikována na Aktuálně.cz.¹⁶



Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)

4 June 2015 · 🌐

Do Evropy od začátku roku vyrazily desetitisíce běženců. Pro stovky z nich ale cesta přes Středozemní moře skončila smrtí. Jelikož politici tápou, jak tragédiím zabránit, Lékaři bez hranic a organizace MOAS spustili na moři vlastní pátrací a záchrannou operaci. Na Aktuálně.cz najdete fotografie přímo z paluby lodi.

(Obr. 4, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Tento příspěvek vyvolal především kritické ohlasy, ve kterých se lidé negativně vyjadřovali k činnosti organizace, zpochybňovali důvody lidí k migraci, mluvili o jejich násilném chování, zdůrazňovali, že se jedná především o silné mladé muže či argumentovali tím, že „Evropa není nafukovací“ a není možné do Evropy všechny imigranty přijmout.

„Toto téma není vůbec sporné nikdo je v Evropě nechce, a MSF je vesele a zdarma se vším komfortem pořád cpe do Evropy, a pak jen řekne poradte si jak chcete (...).“

„Ano logicky, vy je vylovíte a odvezete k břehům EU. Urady EU poradte si. Proč je nevracíte zpět? Vase akce zachranuje ekonomické bezence a poskozuje obyvatele EU a narušuje jejich bezpečí a sociální systém. Už dnes vase lode uvádí paseráci lidi jako pojistku a jistotu ze se na druhou stranu bezpečně dostanou!“

„Nj, vetsina tech bezencu jsou mladi bojeschopni muzi. Ja bych je nezachranovala, ale topila...“

¹⁶ Při zpětném dohledání příspěvku se již bohužel nezobrazil obrázek, který byl jeho součástí.

"Nejsou všichni z válečných oblastí ,jsou tam i tací co prostě hledají snadnější obživu,Zaplatí pašerákům dost peněz na které ani našinec nedosáhne.Připlují sem ve značkovém oblečení a s mobily (...).“

(komentáře k příspěvku ze 4. 6. 2015)

Příspěvek samotný zdůrazňuje především aktivitu Lékařů bez hranic – tedy pomoc lidem utíkajícím přes Středozemní moře na záchranných a pátracích lodích. Samotná fotogalerie potom zobrazuje především snímky z paluby, na kterých můžeme vidět, jak a v jakých podmínkách záchranné akce probíhají. Obsahem příspěvku ani fotogalerie nejsou příběhy jednotlivých imigrantů a důvody jejich odchodu. Na snímcích jsou vyobrazeni nejen muži, ale také ženy a děti. Diskutující tedy primárně reagovali na informace, že lidé utíkají do Evropy a Lékaři bez hranic jim na jejich cestě pomáhají. Obě informace v nich vzbudily takový nesouhlas, že měli potřebu, jej vyjádřit.

Druhým nejvíce komentovaným příspěvkem bylo video z první záchranné akce v Egejském moři, která proběhla ve spolupráci Lékařů bez hranic s Greenpeace.



(Obr. 5, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Toto video opět primárně přibližuje samotnou činnost Lékařů bez hranic a jejich pomoc imigrantům. Lidé mohli vidět záznam z jedné ze záchranných akcí, při které se podařilo zachránit všechny lidi z lodi, která se právě potápěla. Velká pozornost byla

věnována záchraně jednoho miminka. Důvody odchodu migrantů jsou zde zmíněny pouze velmi okrajově.

Přestože se může zdát, že hlavní sdělení obou nejkomentovanějších příspěvků je velmi podobné, reakce, které se objevovaly v komentářích, byly odlišné. U tohoto příspěvku totiž převažovaly pozitivně laděné komentáře, v nichž lidé, stejně jako u videa o narození miminka, především oceňovali práci Lékařů bez hranic a kritizovali názory těch, kteří se vůči organizaci či imigrantům vyjadřovali negativně.

Na místě je proto klást si otázku, jaké jsou rozdíly v těchto dvou příspěvcích – z jakého důvodu jeden stimuloval k reakci především kritiky imigrace a Lékařů bez hranic a druhý naopak jejich zastánce? Odlišné je samotné rámování sdělovaných informací. Zatímco v příspěvku odkazujícím na fotogalerii jsou zdůrazněna především dvě již dříve zmíněná témata – migranti směřují do Evropy a Lékaři bez hranic jim pomáhají, druhý příspěvek zdůrazňuje zoufalou situaci, ve které se lidé na potápějící lodi ocitají a také pomoc Lékařů bez hranic. Zatímco první příspěvek začíná větou „Do Evropy od začátku roku vyrazily desetitisíce běženců,“ druhý začíná citací z videa: „Lod' byla plná rodin, dětí a dokonce miminek, všichni stejně zoufalí.“ Je pravděpodobné, že první příspěvek spíše vzbuzoval hněv a obavy odpůrců imigrace z velkého množství cizích lidí přicházejících do Evropy, zatímco druhý příspěvek empatii a smutek těch, kteří podporují pomoc imigrantům. Informace o zoufalé situaci lidí cestujících do Evropy však u některých jiných příspěvků podnítily k reakci opačnou názorovou stranu.

Podíváme-li se na komentáře u všech zkoumaných příspěvků, zjistíme, že u většiny z nich v různé míře převažovaly komentáře negativní. U těchto příspěvků je velmi obtížné najít společného jmenovatele. Podíváme-li se však na příspěvky, u kterých bylo alespoň 50 komentářů¹⁷ a u nichž převažovaly (minimálně o 20 %) komentáře pozitivní, všimneme si, že u každého z nich je fotografie, či náhled videa, na kterých je vyobrazeno miminko či malé dítě (viz Obr.5 a Obr. 6).

Ve zkoumaném období Lékaři bez hranic publikovali celkem deset příspěvků o imigraci do Evropy, na kterých jsou vyobrazeny děti. Pouze u tří z nich převažovaly

¹⁷ Hranici 50 komentářů jsem zvolila, protože u menšího počtu byly rozdíly mezi množstvím pozitivních a negativních reakcí poměrně malé. Případně bylo u příspěvku tak málo komentářů, že procentuální rozdíl mezi pozitivními a negativními byl značně zkreslující.

negativní komentáře nad komentáři pozitivními (u jednoho z nich však bylo negativních komentářů pouze o tři více než pozitivních). Zobrazování trpících, umírajících či zachráněných dětí je středobodem komunikačních a fundraisingových strategií organizací občanské společnosti minimálně v posledním století a pravděpodobně mnohem déle. Humanitární organizace vybírají fotografie za účelem vyvolání emocí jako je empatie či rozhořčení. Vyobrazování dětí je strategií, jejímž cílem je vyvolat emoce i u témat, která se nám zdají vzdálená, u kterých můžeme mít pocit, že se nás netýkají. (Fehrenbach, Rodogna, 2015: 1121 - 1130). V dalších výzkumech by proto bylo dobré ověřit, nakolik může vyobrazení miminek a dětí v kontextu imigrace do Evropy (ale i jiných témat) stimulovat k pozitivní reakci a jaká vyobrazení jsou v tomto ohledu funkční a jaká nikoliv.



(Obr. 6, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic, upravila autorka)

4. 2. 3. Příspěvky vzbuzující nejmenší odezvu

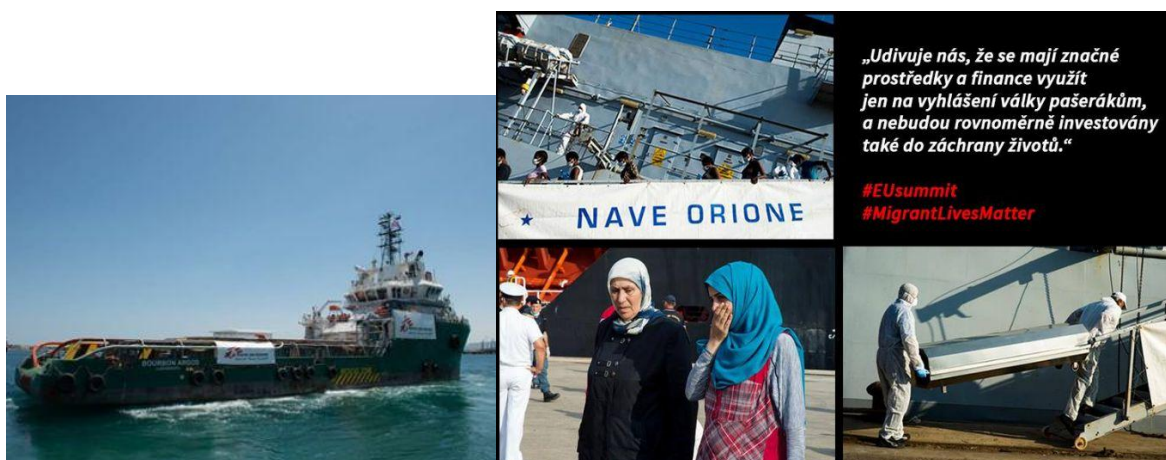
Abychom zjistili, jaké příspěvky stimulují publikum k angažovanosti, je dobré podívat se také na příspěvky, které naopak v publiku nevyvolávají žádnou nebo téměř žádnou reakci. Analyzovala jsem opět dva příspěvky, které měly nejméně „líbí se mi“, dva nejméně sdílené a dva nejméně komentované.

Příspěvkem, který získal nejméně „líbí se mi“ a byl druhým nejméně komentovaným a nejméně sdíleným, byl příspěvek ze 14. května, ve kterém Lékaři bez

hranic reagovali na návrh Evropské komise k migraci. Vítají v něm, že se Evropská komise rozhodla navýšit financování a geografický rozsah mise Frontex/Triton, zároveň však vyjadřují obavy z ohrožení záchranných a pátracích akcí humanitárních organizací. Vyzývají Evropskou unii k zajištění bezpečných cest pro imigranty a ke zlepšení podmínek v přijímacích centrech. Na závěr uvádějí, že ve spolupráci s MOAS pracují na záchranné lodi My Phoenix.

Druhým příspěvkem, který získal nejméně „líbí se mi“ byla reakce Lékařů bez hranic na výsledky mimořádného summitu Evropské unie věnovaného problému migrace. Organizace v něm především vyjadřuje kritiku vůči Evropské unii, jejíž přístup si vyžádal tisíce životů.

Tyto dva příspěvky jsou mezi zkoumanými obsahově ojedinělé, protože se primárně vyjadřují k politice Evropské unie (takový už byl pouze jeden další příspěvek). Neobsahují příběhy uprchlíků ani svědectví spolupracovníků. Na fotografii, která se váže k prvnímu příspěvku, je vyobrazena loď MY Phoenix v dálce (viz Obr. 7), na níž Lékaři bez hranic pomáhají; druhý příspěvek doprovází kompozice fotografií, na níž jsou vidět imigranti odcházející ze záchranné lodi, dvě ženy v šátku, které jsou pravděpodobně vyděšené nebo mají strach (jedna z nich má ruku na puse), dva lidé odnášející rakev a citát: „Udivuje nás, že se mají značné finance využít jen na vyhlášení války pašerákům, a nebudou rovnoměrně investovány také do záchrany životů“ (viz Obr. 8).



(Obr. 7, Obr. 8, Zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Tyto příspěvky nedokázaly v publiku vyvolat emoce ani po informační ani po vizuální stránce. Nabízí se tedy otázka, zda byl nezájem uživatelů Facebooku způsoben politickým zaměřením příspěvků a zda by oblíbenosti příspěvků nepomohly odlišné fotografie. Muži odnášející rakev by mohli vyvolávat v publiku smutek, avšak v kompozici fotografií nevynikají, stejně tak jako výraz ve tváři žen není příliš zřetelný.

Druhým nejméně sdíleným příspěvkem byl ten, v němž Lékaři bez hranic informovali o vyplutí loď MY Phoenix. Tento příspěvek spojuje s těmi, které získaly málo „líbí se mi“, jeho formát. Stejně jako dva výše uvedené příspěvky ani tento neodkazuje na další informace – jedná se pouze o fotografii s doprovodným textem, na které je opět vyobrazena loď Lékařů bez hranic v dálce.



(Obr. 9, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Nejméně komentovaným příspěvkem, byl příspěvek z 20. října, který odkazuje na sérii článků (svědectví uprchlíků a spolupracovníků) o situaci v Srbsku. Jak jsem již uvedla dříve, Lékaři bez hranic o situaci na evropské pevnině informovali výrazně méně než o situaci na moři. Příběhy ze Středozemního moře navíc publikum, jak se zdá z jeho reakcí, také zajímaly mnohem více a vyvolávaly větší odezvu (ať již negativní, tak pozitivní). Lidé paradoxně měli větší potřebu vyjadřovat se k událostem na vzdáleném

Středozemním moři než na méně vzdáleném Balkáně. Situace na moři vzbuzovala větší emoce na obou názorových stranách, pravděpodobně protože právě zde lidé umírali a byli nejvíce ohroženi, právě zde se podle některých Lékaři bez hranic dopouštěli pašeráctví. Příběhy lidí, kteří museli přebývat v těžkých podmínkách v uprchlických táborech v Evropě, nedokázaly v publiku vyvolat natolik silné emoce, které by je motivovaly k aktivitě.

4. 2. 4. Jak zaangažovat publikum

Výše uvedenou analýzou dvou nejvíce a nejméně oblíbených, sdílených a komentovaných příspěvků jsem chtěla prozkoumat aspekty, které by mohly ovlivňovat míru angažovanosti publika. Sledovala jsem přitom hlavní témata příspěvků, jejich textovou i vizuální složku a okrajově i jejich formát, o kterém pojednám více v této kapitole.

Po obsahové či tematické stránce nelze mezi příspěvky s největší odezvou publika nalézt mnoho jednoznačných podobností. Všechny tyto příspěvky spojuje, že se věnují primárně situaci ve Středozemním moři, která v publiku vyvolávala více emocí než příspěvky zabývající se situací imigrantů v Evropě. Je však nutné dodat, že takových příspěvků publikovali Lékaři bez hranic výrazně méně, a proto může být toto srovnání zkreslující. Čtyři z pěti příspěvků, jež vyvolaly největší reakce, informovaly především o záchranných akcích Lékařů bez hranic (tři z nich se věnovaly konkrétní záchranné operaci, jeden z nich pomocí fotografií přibližoval, jak obecně záchranné operace probíhají). I zde je třeba dodat, že záchrana životů na moři se věnovala téměř polovina příspěvků Lékařů bez hranic. Reakce u ostatních příspěvků, které se tomuto tématu věnovaly, variovaly.

Naopak u příspěvků, které v publiku vyvolaly nejmenší odezvu, lze spatřovat tematickou podobnost. Dva příspěvky, které získaly nejméně „líbí se mi“, z nichž zároveň jeden z nich byl nejméně sdíleným a druhým nejméně komentovaným, reagovaly na politiku Evropské unie. Lze se proto domnívat, že politická témata v publiku vzbuzovala méně emocí, mohla být pro publikum vzdálená či příliš abstraktní.

Vzhledem k velikosti zkoumaného vzorku a kvalitativní povaze výzkumu nebylo záměrem této práce ani v jejích možnostech ověřovat souvislost mezi tematickým

obsahem příspěvku a angažovaností publika. Z výzkumu se zdá, že určitá souvislost by zde mohla být. Vystává tu otázka pro kvantitativní výzkum, který by pracoval s rozsáhlejším vzorkem: Má téma příspěvku jako takové vliv na různé druhy angažovanosti ze strany publika? V této souvislosti by bylo zajímavé testovat hypotézu: Politicky orientované příspěvky věnované tématu imigrace do Evropy vzbuzují méně angažovanosti ze strany publika než příspěvky nepolitické.

Dalším nápadným pojítkem mezi příspěvky s nejmenší odezvou byl jejich formát. Jednalo se především o krátká textová vyjádření doplněná fotografií bez odkazu na rozsáhlejší článek, fotogalerii či video. Publikum pravděpodobně nezaujal příspěvek ani po obsahové ani po vizuální stránce – fotografie nezachycovaly jeden emocionálně silný moment, ale vyobrazovaly záchranou loď Lékařů bez hranic v dálce, či tříštily pozornost publika užitím více fotografií, v jejichž kompozici mohly silné záběry zanikat.

Význam vizuální stránky příspěvku naznačuje i analýza příspěvků s největší odezvou. Tři z pěti příspěvků, na něž publikum nejvíce reagovalo, spojovalo vyobrazení zachráněného miminka. Zveřejňování záběrů trpících, umírajících či zachráněných dětí patří k dlouhodobým komunikačním a fundraisingovým strategiím organizací občanské společnosti, jak jsem vysvětlila výše. Analýza dalších příspěvků, na nichž byly vyobrazené děti, ukázala, že takové příspěvky jsou jedněmi z mála, u nichž pozitivní komentáře převažují nad komentáři negativními. V dalších výzkumech by proto bylo dobré zabývat se souvislostí mezi vizuální stránkou příspěvku a angažovaností publika. Vracím se zde k teorii, že pro (ne)úspěšnost příspěvku je klíčová nejen jeho obsahová stránka, ale také jeho celkové rámování a formální stránka.

Podle studie Valeria a kol. souvisí míra angažovanosti publika s formátem facebookového příspěvku. Ve zkoumaném období patřila videa mezi formáty, které poměrně hojně vyvolávaly aktivitu ze strany publika. Mezi deseti příspěvky, které získaly nejvíce „líbí se mi“ byla čtyři videa. Formát videa převažoval u nejsdílenějších příspěvků (tvořil sedm z deseti nejvíce sdílených). Videa také tvořila polovinu z deseti nejvíce komentovaných příspěvků.

Zaměstnanci digitálního oddělení Lékařů bez hranic v rozhovoru také uvedli, že si uvědomují význam, jaký hraje načasování příspěvků.

„My ty věci publikujeme večer, protože to je ta naše komunita na facebooku nejvíc a je nejaktivnější. Takže ty věci mají všeobecně největší zásah, ať už se jedná o jakýkoliv obsah. Pak to zasahuje i do soukromého, nepracovního života, protože, když vypustíš takovou zprávu v 6 večer, to je takový ideální čas, tak dvě tři hodiny to budeš muset sledovat, monitorovat.“

(Jan Böhm)

Formát příspěvku a jeho načasování pravděpodobně mají dopad na míru angažovanosti publika a velikost osloveného publika. Tyto aspekty by proto měly organizace využívající facebookový profil brát v potaz. Vzhledem k velikosti mého vzorku je ale potřeba, aby se dopadu, jaký má formální stránka zveřejňovaných příspěvků na publikum, věnovaly další výzkumy.

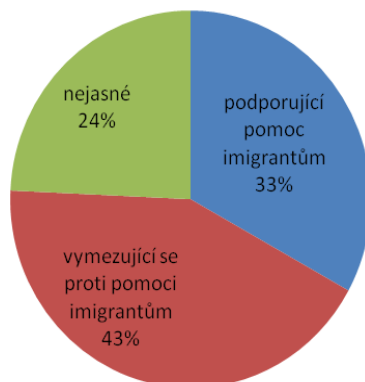
Každý příspěvek je tvořen řadou dílčí aspektů (textem příspěvku, titulkem, vizuální doprovodem aj.), které jako celek pravděpodobně ovlivňují odezvu ze strany publika. Ta ovšem může být ovlivněna ještě dalšími událostmi, jako jsou mediálně prezentovaná témata, výroky politiků či význačných osobností, jež organizace může ovlivnit jen velmi okrajově. Tyto kontextuální aspekty by však měla monitorovat a společně s odezvou na svoji komunikaci analyzovat. Pouze tak může oslovit široké publikum a ovlivňovat a formovat jeho názory.

4.2.5. Názory diskutujících na imigraci do Evropy

Ve výše prezentované analýze několika vybraných příspěvků jsem naznačila některá témata a argumenty, které se v debatách pod příspěvky Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy objevovaly. V této kapitole již na základě analýzy všech zkoumaných příspěvků představím různorodou náplň komentářů, které na facebookovém profilu organizace zveřejnili zaangažovaní uživatelé Facebooku. Zaměřím se přitom na rozmanitost témat a argumentů prezentovaných na jedné straně publikem podporujícím pomoc imigrantům a na druhé straně publikem, které se vůči pomoci imigrantům vymezuje.

Názorové pozice nelze z komentářů snadno vyvodit. Posuzování komentářů navíc není objektivní záležitostí a je ovlivněno názory a zkušenostmi hodnotitele. Protože mi digitální stratég Lékařů bez hranic poskytl analýzu, v níž hodnotil postoje publika, mohla jsem alespoň část svých hodnocení ověřit a tím triangulovat svůj úsudek. Některé komentáře vyjadřovaly ambivalentní postoj, nevztahovaly se k imigraci

do Evropy nebo nebylo zjevné, jaké je jejich sdělení. Takové komentáře jsem řadila do kategorie „nejasné“. Následující graf zobrazuje celkové rozložení názorových pozic zastoupených v komentářích pod zkoumanými příspěvky.



(Graf č. 6, vytvořila autorka na základě vlastních dat)

Jak z grafu vyplývá, převažovala vyjádření, která byla vůči pomoci imigrantům či imigrantům samotným, kritická. Toto zastoupení názorových pozic prezentovaných v komentářích uvádím spíše pro ilustraci bohatosti dat, ze kterých jsem čerpala.¹⁸ Graf neodráží rozložení názorů v publiku Lékařů bez hranic, a to hned z několika důvodů. Jak jsem již dříve uvedla, řada uživatelů Facebooku se aktivně neúčastní diskuzí pod příspěvky. Mnozí se diskuzí naopak účastní intenzivně a pod jediný příspěvek zveřejňují více komentářů. V kapacitách výzkumu nebylo sledovat, kolik komentářů zveřejnili jednotliví diskutéři ani kolik unikátních uživatelů se pod příspěvky celkem vyjádřilo. Dalším zkreslujícím aspektem může být odlišná motivace k napsání souhlasného a nesouhlasného komentáře, o které během rozhovoru mluvili zaměstnanci Lékařů bez hranic.

„Já mám takovou teorii, kterou jsem sledoval v tom posledním roce a ověřoval i těma datama, které jsem ti pak dával k dispozici. Že lidé, kteří mají pozitivní či negativní postoj k té otázce, tak se chovají jinak. Člověk, který je naštvaný a nelíbí se mu to, tak nám to půjde vmést do tváře a půjde spíš do těch komentářů, kdežto člověk, kterému se to líbí, ale zároveň si je vědom toho, jaká je atmosféra ve společnosti, tak nám dá spíše like nebo to pošle dál ... Ale posuzovat to jenom podle těch komentářů podává trochu zkreslený obraz o tom, jaké to názorové rozložení ve skutečnosti bylo.“

(Jan Böhm)

¹⁸ Během výzkumu jsem se setkala s názorem, že publikum Lékařů bez hranic je jistě převážně nakloněno pomoci imigrantům a mnou vymezený případ mi neumožnil zkoumat témata a argumenty, které zaznívají od kritiků imigrace. Uvedeným grafem jsem chtěla takové domněnky vyvrátit.

„Když jsem s něčím spokojený, tak nemusím vynakládat nějaké větší úsilí, všechno funguje, můžu jít dál. Pokud chci provést ve světě nějakou změnu, tak musím vynaložit úsilí, aktivně, takže jdu si někam stěžovat, zařídit, aby to bylo jinak.“

(Jakub Hein)

Tuto teorii podporuje i zjištění, že komentáře kritizující pomoc imigrantům byly tematicky a argumentačně bohatší než komentáře vyjadřující podporu organizaci a pomoci imigrantům, jak následně doložím.

4.2.6. Témata a argumenty zaznívající na straně podporovatelů organizace

Lidé, kteří se pod zkoumanými příspěvky vyjadřovali pozitivně, mnohdy chválili Lékaře bez hranic a děkovali jim za jejich činnost. Takové komentáře byly často velmi stručné, jak ilustruje následující výběr:

„Všichni jste uzasni!!!“
„DÍKY, DÍKY, DÍKY!!!!!!!!!!!!“
„máte můj obdiv“

(komentáře k příspěvku z 20. 5. 2015)

Lekari bez hranic=RESPECT
díky a úctu za Vaší práci

(komentáře k příspěvku z 6. 8. 2015)

„Velká poklona !“
„jste borci“
„Děkuju!“
„Hrdinové dneška“
„Díky.... posouváte lidskost někam nadohled“
„Jste skveli!!!!“

(komentáře k příspěvku ze 4. 12. 2015)

Tento typ komentářů poskytuje organizaci krásnou zpětnou vazbu a zároveň ji ujišťuje, že alespoň část publika její aktivity podporuje. Primárně jsou tyto komentáře určené organizaci a nejsou cílené na ostatní uživatele facebooku. I vzhledem k tomu, že v nich nezaznívají žádné argumenty, nepřispívají k formování názorů nerozhodnutých či váhajících přihlížejících ani k ovlivnění názorů kritiků imigrace.

V některých pozitivně laděných komentářích zaznívala chvála komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy.

„Moc pěkně napsané.“

(komentář k příspěvku z 24. 4. 2015)

„Snad ještě víc než to, co děláte, obdivuji trpělivost, s jakou odpovídáte na nenávistné výpady, stále klidně a věcně.“

(komentář k příspěvku ze 4. 6. 2015)

„Díky za tyto vysvětlující informace, zatím jsem se tady na jedné malé diskuzi dozvěděla víc než z nejrůznějšího zpravodajství za posledních několik týdnů.“

„Díky za vaši činnost a vaši misi. Díky ale taky za způsob, jakým odpovídáte na řadu českých \"systémových\" pochyb v diskusích tady i jinde. Zdá se mi ta vaše trpělivost a věcná argumentace v našem domácím kontextu neméně důležitá. Musí to stát hodně času a soustředění. Díky.“

(komentáře k příspěvku z 6. 8.2015)

I tyto komentáře byly především určené organizaci, neobsahovaly argumenty a neměly potenciál ovlivňovat debatu o imigraci do Evropy.

V některých komentářích diskutující hájili organizaci před jejími odpůrci, které také často kritizovali, jak jsem již uvedla výše.

„Petra Novotná je to furt dokola - přečtěte si někdy, co skutečně MSF dělají - ZACHRAŇUJÍ lidi v nouzi. To, že lidi z potápějících se lodí končí na březích Evropy NENÍ rozhodnutí MSF, ti se pouze a jenom řídí instrukcemi pobřežních stráží. Už nevím, kolikrát to tady MSF sami opakovali, ale je to v podstatě jedno. Jak se někde objeví zpráva, že zase MSF někoho zachránili, objeví se někdo, kdo jim bude spílat, že navážejí uprchlíky do Evropy. Zkuste se někdy zamyslet, co byste dělala, stát na palubě lodi a sledovat, jak před vámi jde ke dnu bárka plná lidí, který se topí a volají o pomoc. Plivnete jejich směrem a se slovy \"zasr... čmoudi\" se otočíte a odejdete ? To, co se s nimi děje potom, je problém, který s činností MSF nemá nic společného. Nadávejte politikům, kteří si s imigrační vlnou neví rady, ale ne lidem, kteří dobrovolně a NIKOLIV ZA VAŠE peníze pomáhají lidem, kterým jde opravdu o život, ať už se do situace dostali vlastním, možná i neuváženým rozhodnutím.“

(komentář k příspěvku ze 4. 12. 2015)

„Rado - Zivot v mistech vylozeni musi byt tezky at uz pro uprchliky, tak uz pro tamni obyvatele. A to proto, ze to EU a patricni lide proste nezvladli. To neni zadny argument pro nebo proti prijimani uprchliku, stejne tak, jako to neni argument pro nebo proti jejich pomoci. Co se tyce toho, ze je muj priklad mimo, prosil bych vysvetlit, proc je mimo, protoze naprazdno tlachat umi kazdy. Lide, kteri prchaji treba ze Syrie kvuli tomu, ze jim tam hrozi bezprostredni smrt, vratime zpatky, cimz jim tento osud v podstate najisto zpecetime. Prijde mi to tedy docela prihodne.“

(komentáře k příspěvku ze 4. 6. 2015)

„Marie Cimplová - Však taky českým dětem pomáhají čeští doktoři seč mohou. Tady jste na stránkách mezinárodní organizace. Její poslání snad jasně vyplývá z názvu.“

(komentář k příspěvku z 11. 6. 2015)

Tyto příspěvky již nebyly určené primárně Lékařům bez hranic, ale byly cílené na ostatní účastníky diskuze. Komentáře reagovaly na názory diskutujících a často podněcovaly publikum k dalším reakcím. Osamocené komentáře se staly dialogem mezi odlišnými názorovými skupinami. Takové debaty jsou podstatné, protože v nich dochází k ověřování, vymezování a upevňování názorů a argumentů diskutujících. Můžeme mluvit o „postojových diskuzích“, neboť lidé v nich „primárně prezentují své názory na něco či postoje k něčemu“ (Homoláč, 2009: 39). Takové diskuze jsou významné i pro pasivní publikum, které „pouze“ přihlíží – na základě zveřejněných názorů si utváří a dotváří představu o problému, zjišťuje možná pro a proti a dozvídá se odpovědi na otázky, které ho možná napadají, ale nechce či bojí se na ně zeptat. Vliv komentářů na mlčící přihlížející si zaměstnanci Lékařů bez hranic dobře uvědomují, a proto do debat mezi jednotlivými účastníky diskuze občas vstupují, o čemž pojednám v poslední kapitole analytické části práce (viz kapitola „Komunikace organizace s publikem“).

Diskutující podporující organizaci uváděli velmi zřídka důvody, proč je dobré pomáhat imigrantům. Argumentovali zejména humanitou či hodnotou lidského života (což byl argument také hojně uváděný Lékaři bez hranic – viz kapitola „Facebooková komunikace organizace“).

„Ja si myslim ze kazdy ma tu svoji pravdu a kazdy to vidi trochu zjineho pohledu .ale ja to беру tak jsou to lidi a nikdo znas nemuze vedete jestli priste na jejich miste nebudeme my a je lidske pomahat jeden druhemu

bez ohledu na rasu a narodnost.a stejne mi osud neovlivnime stejne co ma byt bude jestli budeme pro nebo proti stane se co se stat ma.mam taky deti a udelala bych cokoliv a sla kamkoliv za jakoukoliv cenu a abych je ochranila jako kazda mama...“

(komentář k příspěvku z 2. 10. 2015)

„Chapu Vas Dan Barney Harstrok i Lekare bez hranic. My mame obavy z toho co ceká Evropu pod prilivem imigrantů, nevime, kdo sem prichazi, jak se zde bude chovat, zda si najde praci nebo ho nedostatek prostredku k obzive přivede az k trestne činnosti. Sdilim tez Vase obavy Dane. Ale lekare zajima jen clovek bez ohledu na to jaky je, ale clovek, ktery potrebuje pomoci. To je jejich poslani a za to je obdivuji. Pracuji casto v podminkach, kdy jsou sami ohrozeni na zivotech.“

(komentář k příspěvku ze 4. 9. 2015)

Lidé podporující pomoc imigrantům také upozorňovali na těžké podmínky, které lidé zažívali ať již v zemi původu, tak při cestě do Evropy. Stejně jako organizace zdůrazňovali, že imigranti potřebují pomoc.

„Notabene předtsvate si, co ti lidé jsou ochotní absolvovat za lepším životem, když překonávají cestu přes Afriku, šílené cesty po moři v kontejnerech a pak se vylodí v Evropě a co dál?? V jak strašných nuzných, ubohých a chudých podmínkách musí žít, aby toto podstoupili?“

(komentář k příspěvku z 5. 8. 2015)

„Takže jí unesli rodinu, musela být na útěku 6 měsíců, než se dostala do Libye, riskovala svůj život na gumovém člunu a vy se ptáte, proč jí někdo pomáhá? Normálně se takhle na internetu nevyjadřuju, ale dejte si facku.“

(komentář k příspěvku z 22. 10.2015)

Někteří diskutující si představovali, co by dělali, kdyby se ocitli v obdobných situacích jako imigranti, a přesvědčovali ostatní, že i oni by utíkali, případně připomínali okolnosti, za nichž Češi také utíkali. Ať již těmito argumenty či argumenty o hodnotě lidského života se diskutující snažili smazávat hranici mezi „my“ a „oni“, která je zdrojem negativně vymezené kolektivní identity. Poukazovali na podobnosti, které spatřují mezi sebou či ostatními diskutujícími a imigranty.

„Viktor Klíma těžko si představit nemít na výběr, když jste se do takové doby (schválně nepíšu situace, protože tohle není chvílka co přejde)

nedostal... tohle není o tom rozhodnout se kam pojedou na dovolenou ve svých dvou týdnech volna svým rodinným vozem,, ale mít štěstí potkat jakýkoliv dopravní prostředek, mít štěstí aby v něm bylo místo a pak je člověku úplně jedno kam vlastně jede, když ho veze dál od utrpení“

(komentář k příspěvku z 22. 10 2015)

„No my jsme v historii přece za svobodu taky bojovali. V Obecné škole byli Cesi dobře popsáni. To jsou mi mi moudrá paní Dagmar . Ja bych se tedy v nouzi i s malým sbalila pryč , to říkám narovinu.“

(komentář k příspěvku ze 4. 12. 2015)

Posledním z identifikovaných argumentů lidí podporujících činnost organizace byla vlastní zkušenost s imigranty. Diskutující v komentářích vyprávěli konkrétní pozitivní zážitky s příchozími, poukazovali na podobnosti mezi příchozími a s ostatními lidmi či z vlastní zkušenosti vyvraceli některé další argumenty zaznívající ze strany odpůrců imigrace.

„No nevím ale jako zapšklá vyschlá paprika se tu projevuje někdo jiný.Vy o muslimech nic nevíte.Já mám mezi nimi přátele a tak vím že je to jako všude jsou lidi hodní a zlí a různí a to že věří v boha z nich nedělá zločince.“

„Jana Svobodová Já jsem jela do Bodrumu, kde jsem se setkala přímo z očí do očí se se sysrskými uprchlickými rodinami s malými dětmi. jela jsem tam do dvou uprchlických táborů přinést pomoc v podobě sanitárního materiálu a šatstva, jídla. to, co jsem viděla v jejich očích, rozhodně nebyla touha jít za penězi. (...) kdybyste žila v zemi, kde se několik let válčí a musíte se skrývat před bombami a pak Vám nějaká \"křesťanka\" řekla, že si chcete jen polepšit, když byste našla odvahu překročit hranice své domoviny, tak byste možná uviděla ten fakt, že není všechno jen černé nebo jen bílé (...).

(komentář k příspěvku ze 4. 12. 2015)

„Stehovackej Válec Zeny a deti by takovou cestu nemuseli prežit, I mladi silni muzi maji co delat, dostat se prez Saharu a prez Stredozemni more. Myslite si ze je EU bude zivit? To jste na omylu. Nikdo jim nic zadarmo neda. Oni na zadne davky u nas nemaji narok! To by se museli zaclenit, naucit se jazyk a nekolik let u nas legalne pracovat a vydelavat si na svoje zivobiti. Napr.moje zena (z republiky Niger) tady v CR nema narok vubec na nic. Kdyz byla poprve tehotna, tak jsem ji musel platit zdravotni pojisteni typu novorozenec za 50 tisíc korun, jen aby mohla v ceske republice poridit. U druheho ditete to same, dalsich 50 tisíc korun. A k tomu

ani jako cizinka nema narok na porodne, ani na materskou dovolenou. Na nic nedostane od statu ani korunu, a jeste k nam chodi domu kontroly jak to zvladame. Tak mi prosim reknete jak tady cizince zivi stat. Pokud ma nekdo spatne nebo zadne vzdelani, tak podle toho bude vypadat prace kterou dostane.“

(komentář k příspěvku z 5. 5. 2015)

4.2.7. Témata a argumenty zaznívající na straně odpůrců organizace

Jak jsem již uvedla výše, komentáře kritizující pomoc imigrantům či imigranty samotné byly tematicky i argumentačně bohatší. Lidé se v nich převážně vymezovali vůči imigraci lidí právě do Evropy. Argumentovali tím, že příchozí tady nikdo nechce, že „Evropa není nafukovací“, a proto je potřeba imigranty vracet do země jejich původu.

„Promínte, ale co cekali? Petihvezdickovy hotel? Nikdo jich tu tolik nepredpokladal a nikdo je tu nechce, tak at necekaji, ze se tu budou mit kralovsky. Peceni holubi (v tomto pripade spis dum a penize bez prace, coz si oni myslí, ze dostanou) jim tu do pusy litat nebudou!“

„pro celou Evropu bude nejlepší, když je vrátí zpět, odkud přišli!“

(komentáře k příspěvku z 12. 8. 2015)

„Nikdo jim nebere, že jsou lidi je nám jich svým způsobem líto, ale Evropa nejde nafouknout ani není dojná kráva , aby to všechno nasýtila a nakonec málo z nich si váží toho co se jim poskytuje na rozdíl lidí domácích kteří strádají.“

„Podle komisaře OSN přijde do konce roku do EU 1,5 mil. lidí. Za nimi přijdou jejich rodiny, tj. krát čtyři a více? Podílíte se také na vymýšlení, kam tyto lidi umístit, jak je uživit, jak je zapojit? Bylo by fajn, kdyby bylo možné realizovat projekty navržené egyptským miliardářem. Ostrov, kde si uprchlíci postaví bydlení, školy, budou si pěstovat plodiny.. Je to vymyšlené dál? Jinak budou ghetta, kriminalita a nešťastní imigranti i původní obyvatelstvo.“

(komentáře k příspěvku z 2. 10. 2015)

V těchto komentářích zaznívá především obava z množství příchozích, které je dle diskutujících neúnosné. Podle údajů Vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR) bylo na konci roku 2015 přes 60 milionů lidí na útěku. Jedná se o historicky nejvyšší

zaznamenaný počet vysídlených. Přes 20 milionů z celkového čísla tvořili uprchlíci (UNHCR, 2016a). Do Evropy z nich mířila poměrně malá část. V roce 2015 připlulo do Evropy přes milion lidí po moři, kolem 35 tisíc lidí uteklo do Evropy po souši z Turecka do Bulharska a Řecka, a kolem 4 tisíc se pohřešuje (pravděpodobně se utopili) (UNHCR 2016b). Celkový počet lidí, kteří v roce 2015 přišli do Evropy (nejen ze z Afriky či Blízkého východu), se pohybuje kolem 2 milionů. Přestože se jedná o relativně malý počet lidí vzhledem k počtu obyvatel Evropy (množství příchozích odpovídá zhruba 0,2 % počtu obyvatel Evropy), musí se země zabírat otázkou, jakým způsobem imigranty začlenit do společnosti a jak pracovat s případnými kulturními odlišnostmi. Právě ty v diskutujících vyvolávaly tak velké obavy.

„(...) byl byste na cestach do arabskych zemi???????????? Tady se stále bavíme, ze nejvetsi problem je kulturní a mentalni odlisnost, neprizpusobivost.....tady nejde o uprchliky z Evropy.“

(komentář k příspěvku z 21. 9. 2015)

Bohužel z vašich příspěvků zde vyznívá, že jsme všichni povinni respektovat muslimy. Oni nerespektují nikoho a nic! Jistě, nehažme všechny do toho jednoho pověstného pytle. Ale kde je jejich respekt k životu a náboženství druhých :-/”

Bojim se michani kultur,jejich zacleneni do zivota a podobne...to nebude sranda v zadnym pripade. Nasi lide utikali do zemi se stejnou kulturou,snazili se pracovat...”

(komentáře k příspěvku z 14. 7. 2015)

Podle kritiků imigrace a pomoci imigrantům mají příchozí jiné zvyky a nebudou je chtít měnit, nebudou se chtít přizpůsobovat zvykům evropské země, do které přijdou. Zatímco podporovatelé organizace upozorňovali na podobnosti mezi imigranty a Čechy, případně Evropany, její odpůrci zdůrazňovali zásadní rozdíly v chování obou skupin. Kritici vnímali a prezentovali ostrou a těžko překonatelnou hranici mezi „my“ a „oni“. V komentářích měli tendenci přisuzovat skupině, vůči níž se vymezovali, negativní vlastnosti, kterých se bojí. Skupinu, do níž se řadili, prezentovali někteří diskutující jako ohroženou, jako tu, které je či bude potřeba pomoci. O imigrantech mluvili jako o násilnících a jako lidech, kteří využívají pomoci, již si naváží. Sami sebe a skupinu, s níž se identifikují, naopak prezentovali pozitivně. Poukazovali na to, že oni by se v dané situaci zachovali zcela jinak.

„Pokud utikam před valečným konfliktem a mám starost o svou rodinu, jsem vdečný za každou pomoc, která se mi v bezpečí a míru dostane. To se ovšem ze strany uprchlíků nedeje.“

(komentář k příspěvku z 2. 10. 2015)

„jde o prílív mladíků, kteří dělají peklo obyvatelům, dělají nepokoje, vytrvale dávají do popředí jejich fanatismus, z násilují, kradou, kamenují.....a my jim máme sloužit, pomáhat a nechat se zabít?????a pracovat na ně?“

(komentář k příspěvku z 15. 7. 2015)

„Obecně by mě zajímalo kde zůstává vaše odpovědnost k obyvatelům zemi k jejich břehům tyto chudáky s tisíci dolary po kapsách a iphony v ruce. Když se bohatý západ nekonečně rabuje a likviduje krásná letoviště. Aktivně se podílíte na likvidaci morálních, kulturních a bezpečnostních hodnot EU a jejich obyvatel.“

„já to samozřejmě chápu, ale aby jsme pak ve finále nezachraňovali sebe a naše děti před nimi. A kdo pak pomůže nám??o to tu jde! Pomáháte lidem, kteří ve finále ohroží nás všechny. Tak to bohužel je, když teď pozoruju co se děje :“(

(komentáře k příspěvku ze 4. 6. 2015)

Negativní vlastnosti imigrantů a jejich špatné chování lidé potvrzovali vlastními zkušenostmi. Stavěli se přitom do pozice někoho, kdo o imigrantech ví více než ostatní diskutující (obdobně jako činili zastánci imigrantů).

„Radka Valová : Ano já to viděl také, ale co to jako máte madam za argument? Já to tam viděl uklízet, ale ne uprchlíky, ale organizace co to darovali z peněz, které jsem já přispěl. Vrácených pár věcí a vyhozeno za miliony. Nechápu co se snažíte říci.“

(komentář k příspěvku z 2. 10. 2015)

"Vždy jsem si říkala, jak to mají těžké lidi, kteří utíkají před válkou. Jak mi jich bylo líto, sami válčit nechtějí a nemají kam jít. Ha ha! Byla jsem velmi rychle probuzena! Manžel jezdí kamionem a já s ním. Když jedeme do Anglie, a uprchlíci se tam chtějí dostat, naleznou nám na návěs. A buď to vyjde, nebo ne. Jak jsou zlí! Jak na drzo přijdou pro mlíko a jídlo! Jim o nic nejde, oni nic nemají, nic jim nemůžete vzít. Pokud Vás někde zapíchnout no a! Jak nechtějí vystoupit z nákladu. Močí tam a všechno. Vlezou úplně všude. Je to hnus. Takže lítost šla rychle stranou. Pokud chci pomoci musím

se umět chovat. To je můj názor prožitý na vlastní kůži. Měli by jste si poslechnout příběhy různých kamionáků."

(komentář k příspěvku z 21. 4. 2015)

Odpůrci imigrantů také ve svých komentářích zpochybňovali, že do Evropy přicházejí uprchlíci, tedy lidé, kteří mají závažné, jiné než ekonomické, důvody pro útěk ze země původu a pro příchod do Evropy. Většina příchozích si dle některých diskutérů nezasluhuje ochranu a pomoc či ji nepotřebuje. Poměrně častým argumentem bylo, že převážnou část imigrantů tvoří silní mladí muži v produktivním věku, kteří nemají ze svých zemí utíkat, ale pokud v nich opravdu probíhá válka, tak v ní mají zůstat a chránit svoji rodinu. Z komentářů vyplývá, že určitá část publika Lékařů bez hranic si představuje uprchlíky jako slabé či zubožené. Nárok na pomoc a ochranu si podle nich zaslouží pouze ženy, děti a případně staří či nemocní lidé.

„Jako uprchlíky bych bral ženy a děti. Nikoliv muže v nejlepších letech, kteří by měli bránit své domovy a ne se vylodovat v Evropě. Pokud je z 2000 uprchlíků 10% žen, dětí a pod. ,tak není něco v pořádku“

(komentář k příspěvku z 5. 5. 2015)

„(...) Budeme si do země pouštět každého kdo bude tvrdit že je chudák postižený válkou? (...) Naprosto podporuji pomoc postiženým válkami, chudým a nemocným, ale falešný soucit ve mně tímto nikdo nezbudí, nelíbí se mi vpouštění každého kdo bude tvrdit že utíká před válkou kamkoli si umane...to bude znamenat jediné rozklad řádu a pravidel, která v civilizovaných zemích dlouho fungují (...)“

(komentář k příspěvku z 7.12. 2015)

„\„opustil jsem svou zemi“...jak dojemné :(.. připomínám, že křesťanský jih Nigerie by byl pro tohoto maníka bezpečným útočištěm (naopak útěk do Evropy přes Saharu a celý arabský muslimský sever (Niger, Čad, Libye) byl mnohem nebezpečnější, stačí se podívat na mapu). Mohl nejen zůstat \"ve své zemi\", ale po boku armády vlastní země bojovat proti Boko Haram. Je to podle mne vyčůraný sketa a lhář. Nevěřím mu ani slovo.....“

(komentář k příspěvku z 12. 11.2015)

V komentářích pod příspěvky se mj. objevovala kritika organizace, její činnosti, ale také její komunikace. Ta mnohdy zaznívala od lidí, kteří deklarovali, že obecně si

činnosti organizace váží, ovšem v tomto případě s ní nemohou souhlasit. Diskutující v některých komentářích Lékaře bez hranic označovali za pašeráky, převaděče či za vrahy.

„Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF) : Vážím si vaší práce, pokud je zacílena na skutečně potřebné. Bohužel v souvislosti s migrační krizí čím dál častěji hájíte neobhajitelné. Vaše filosofie \"hlavně všechny zachránit a co s nimi, řešit až potom\" je nebezpečně podobná pravidlu \"napřed střílej a pak se ptej\"... :(,

„Lekari bez hranic rozjeli naplno proimigracni vymejvarnu mozku, jejich skoda.“

(komentáře k příspěvku z 5. 11. 2015)

„jen se zeptám. Není mezinárodním pravidlem pomoci lodi v nouzi a pomoci ji dosáhnout nejbližší pevniny? Takže Vy jste obyčejní pašeráci? Obchodníci s lidským neštěstím? Jak se Vám usíná když víte, že kvůli Vám umírají na moři tisíce lidí? Že máte na rukou krev Ajlana, že máte na rukou krev udušených z dodávky v Rakousku...Dochází Vám, že to kvůli Vám umírají lidé? Vy, že se je snažíte zachraňovat? Nejste nic než sprostí vrazi.“

(komentář k příspěvku z 16. 9. 2015)

„Lékaři bez hranic = Obchod s lidmi bez hranic ... tak se teď prezentujete, jako obchodníci s lidmi.“

(komentář k příspěvku z 15. 7. 2015)

Podle některých diskutujících by Lékaři bez hranic měli pomáhat spíše v zemi původu anebo v České republice. Zde je podle nich řada problémů (jako jsou nemocné děti, nemocní senioři, lidé bez domova), které se neřeší anebo se neřeší řádně. Již klasickým argumentem se stalo, že zatímco organizace pomáhá imigrantům, na české děti se sbírají víčka (myšleno plastová víčka od lahví).

„jen mě štve, že na naše děti se sbírají víčka a cizincům se pomáhá bez rozmyslu. Jsem pro pomoc, ale nerujnujme svojí zemi.“

(komentář k příspěvku z 21. 4. 2015)

„V naší zemi je 30tis lidí bez domova, denně ohrožených na zdraví a životě, a asi půl milionu stejně ohrožených lidí pod hranicí chudoby, a MSF zachraňuje ve středozemním moři? No bravo □“

(komentář k příspěvku z 11. 6. 2015)

„Nebolo by rozumnejsie ist do uteceneckych taborov priamo do Sirie?“

(komentář k příspěvku z 23. 9. 2015)

"Nebylo by rozumnejsi zajistovat temto lidem bezpecny zivot u nich doma? I ten islamsky stat nekdo stvoril, nic nevznika z niceho. Komu pak z toho plyne uzitek?",

(komentář k příspěvku z 2. 10. 2015)

Odpůrci imigrace se kriticky nevyjadřovali pouze vůči Lékařům bez hranic. Někteří cítili potřebu vymezit se vůči diskutujícím, kteří zastávali opačný názor (stejně jako tomu bylo u zastánců imigrantů). Mnohé z těchto komentářů zesměšňovaly, parodovaly či urážely ty, kteří souhlasili s činností organizace. Někteří kritici imigrace označovali své názorové protivníky za „humanisty“ a „sluníčkáře“.

"Katarina Picq ja za se nechápu ty vaše bláboly co tu melete! Vůbec si nedovedete ani představit co všechno se změní k horsimu ale hlavně ze ste solidární a humánní je mi zvas na zvracení !"

(komentář k příspěvku ze 4. 12. 2015)

"Smutne je ze na takych zaslepenych humanistov ako ste vy doplati cela europa. Prestante si krmit svoje humanne ego a otvorte konecne oci. Pomocť im treba tam kde su. Ak vobec chcu pomoc... potom v cechach vyhukuju ako maju cesi pockat kym ich bude viac ze vsetkych podrezu. Pekny start a pekna vdaka...",

(komentář k příspěvku ze 7. 8. 2015)

Nevybíravé hádky mezi uživateli internetu někdy bývají označovány jako „flame wars“, neboli ohnivé války či plamenné diskuze. Ty se vyznačují nepřátelskými a urážlivými výroky, které lidé pronášejí vůči svým oponentům (Homoláč, 2009: 39). Typický je pro ně provokativní charakter, který má druhou stranu vyburcovat k další reakci. Analýza jednotlivých komentářů ukázala, že urážlivé a nepřátelské výroky se mnohem častěji objevovaly v komentářích, ve kterých se uživatelé Facebooku zastávali organizace.

4. 2. 8. Tematický a argumentační repertoár diskutujících

Argumenty a názory, které zaznívaly pod zkoumanými příspěvky od lidí kritizujících pomoc imigrantům a od těch, kteří ji naopak oceňovali, se v mnohém lišily. Spojovalo je však několik témat, ke kterým se diskutující zastávající odlišné postoje, vyjadřovali.

Společným tématem byla samotná pomoc imigrantům ze strany organizace. Zatímco jedni ji chválili a děkovali za ni, protože ji považovali za potřebnou a užitečnou, druzí ji kritizovali a naopak ji vnímali jako škodlivou a nebezpečnou. Zatímco první skupina diskutérů Lékaře bez hranic považovala za anděly či hrdiny, druhá skupina diskutérů o nich mluvila jako o pašerácích, převaděčích či vrazích. Velký rozdíl spatřuji v potenciálu jednotlivých komentářů ovlivňovat a formovat myšlení lidí, kteří diskuzím přihlíželi či se do nich aktivně zapojovali.

Značná část pozitivních komentářů byla určena primárně organizaci. Lidé v nich obecně chválili činnost Lékařů bez hranic, aniž by udávali konkrétnější důvody svého kladného postoje k organizaci. Kritické komentáře naopak obsahovaly množství rozmanitých důvodů, proč je činnost organizace špatná. Diskutující například uváděli, že organizace má řešit situaci v zemích, ze kterých lidé utíkají, místo „aby je vozila do Evropy“; upozorňovali na problémy v České republice, kterým by dle jejich názoru měla být věnována větší pozornost než pomoci imigrantům; vyčítali organizaci, že ohrožuje Evropu, protože napomáhá přílivu nepřizpůsobivých, násilných lidí, kteří navíc zneužívají pomoci, již si neváží aj. Zmíněné argumenty mohly v mnoha lidech vyvolat obavy z příchozích, které dříve neměli, nebo je naopak mohly v jejich obavách utvrdit. Tyto komentáře měly větší potenciál ovlivnit publikum Lékařů bez hranic než méně konkrétní poděkování a ocenění činnosti organizace.

V mnoha případech se však zastánci Lékařů bez hranic aktivně vymezovali vůči proti-imigrantským názorům a komentářům, ve kterých diskutující kritizovali činnost organizace. Z řady takových příspěvků je cítit rozhořčení, které prezentované názory odpůrců imigrace v diskutujících vyvolaly. Pravděpodobně důsledkem tohoto rozhořčení zastánci pomoci imigrantům zveřejňovali útočné komentáře mířené proti odpůrcům imigrace. V nich poukazovali na absurditu jejich argumentů, ale zároveň prezentovali některé argumenty podporující činnost organizace – uváděli například, že Lékaři bez hranic nejsou těmi, kdo způsobují války, kvůli kterým lidem do Evropy

utíkají; připomínali hlavní poslání organizace, kterým je záchrana životů, nikoliv politické řešení situace; nebo připomínali, že lidem v České republice pomáhají jiné organizace. Takové příspěvky byly významné nejen proto, že mohly ovlivňovat a formovat názory lidí přihlížejících diskuzi, ale také proto, že demonstrovaly silné pouto, které některé jedince k organizaci váže. Zastánci organizace se stávali prodlouženou rukou Lékařů bez hranic, neboť zastupovali a hájili její názory a postoje před ostatními. Problematickým byl ovšem v některých případech útočný tón příspěvků, jehož výsledkem mohlo být spíše větší rozhořčení než změna názoru.

Obě názorové strany se také měly potřebu vyjadřovat ke způsobu, jakým organizace o imigraci do Evropy informuje. Zatímco jedni oceňovali zveřejňované příspěvky, jejich informační bohatost a trpělivost, s kterou organizace komunikuje o tématu s rozmanitým publikem; druzí publikované informace považovali za zavádějící a pro jejich popis používali termíny jako „bláboly“ či „vymejvárna mozku“.

Zajímavá je podobnost v argumentačním postupu, kterým zastánci imigrantů i jejich kritici dokládali své názory. Obě dvě skupiny diskutérů argumentovaly vlastními zkušenostmi s imigranty. Pro jednu skupinu byla tato zkušenost pozitivní, pro druhou naopak negativní. Prezentací vlastních zkušeností se určitým způsobem stavěli nad ostatní diskutující, neboť „jim nemusí nikdo nic vysvětlovat, protože oni to sami zažili na vlastní kůži“.

Obdobný argumentační postup zastánci odlišných názorových pozic také použili, když zdůvodňovali, proč by lidé měli v zemi původu zůstat, anebo naopak z ní odejít. Lidé zastávající protichůdné názory říkali, co by dělali, kdyby se ocitli na místě imigrantů. Zatímco jedni by utíkali, druzí by zůstali doma, kde by chránili svoji rodinu a bránili svou zemi.

Zásadní rozdíly lze naopak spatřit v argumentačních postupech, kterými jednotlivé názorové strany dokládaly, proč si imigranti zaslouží či nezaslouží pomoc. Lidé oceňující pomoc imigrantům mluvili především o hodnotě lidského života a o humanitě. Snažili se ostatní přesvědčit, že imigranti jsou lidé stejně jako všichni ostatní, a proto si i oni zaslouží lidský přístup. V komentářích kritizujících pomoc imigrantům naopak zaznívalo, že příchozí jsou zcela odlišní a nemají s těmi, se kterými se diskutující identifikují, mnoho společného. Zastánci pomoci imigrantům usilovali

o překročení hranic mezi „my“ a „oni“, jejich názorovi protivníci naopak tyto hranice zdůrazňovali a vymezovali.

Z komentářů kritiků imigrace je patrný strach a ohrožení, který v lidech imigrace do Evropy vyvolává. Z komentářů obhájců pomoci imigrantům je zase cítit strach z proti-imigrantských názorů, které v diskuzích zaznívají. Důsledkem obou těchto strachů jsou útočné komentáře – v jednom případě vůči imigrantům a organizaci, která z pohledu některých diskutujících imigraci do Evropy napomáhá, v druhém případě vůči názorovým oponentům. Útočné komentáře jsou v obou případech strategií, kterou se lidé snaží bránit vnímanému ohrožení.

Analýza komentářů zveřejněných pod příspěvky Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy poukázala na některé podobnosti, ale také odlišnosti v tematickém a argumentačním repertoáru publika zastávajícího rozličné názory. Podpořila hypotézu zaměstnanců digitálního oddělení, že nesouhlasný postoj vyvolává větší touhu k prezentování a zformulování názoru a argumentů, které jej podporují. To bylo patrné nejen u komentářů kritizujících činnost organizace, ale také u těch, které se organizace zastávaly. Komentáře obsahovaly konkrétnější argumenty v situacích, kdy se diskutující měli potřebu vůči něčemu vymezit – ať již vůči samotné organizaci či imigrantům, tak vůči ostatním příspěvovatelům do diskuze.

4. 2. 9. Hatespeech v komentářích publika

Řada komentářů, které se objevily pod příspěvky Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy, naplňovala definici „hatespeech“, jak jsem ji uvedla v teoretické části práce (viz kapitola „Komunikace o kontroverzních tématech“). Jednalo se o projevy, které vyčleňovaly jednotlivce či skupinu na základě určité charakteristiky; o projevy, v nichž mluvčí přisuzovali jedincům či skupinám soubor nežádoucích či stigmatizujících kvalit; a o projevy, v nichž mluvčí vyčleňovali jedince či skupiny mimo běžné sociální vztahy poukazováním na to, že nejsou schopni přijmout pravidla společnosti a začlenit se do ní.

Již z výše citovaných komentářů je zřejmé, že takové projevy se vyskytovaly u odpůrců imigrace. Ti lidem přicházejícím do Evropy přisuzovali nejružnější nežádoucí a stigmatizující charakteristiky pouze na základě toho, že se jednalo o imigranty. O příchozích říkali, že to jsou násilníci, kriminálníci, teroristé, že jsou netolerantní, nevděční, nevzdělaní apod. Často navíc říkali, že tito lidé nejsou schopni

přizpůsobit se evropské kultuře a nebudou schopni v ní žít. Kritici imigrace také užívali hatespeech vůči Lékařům bez hranic a i jejich zastáncům. Na nenávistné projevy odpůrců imigrace je ve výzkumech často zaměřená pozornost (viz výzkum Člověka v tísní – Hrdina, Daňková, Kopecká, 2015), již méně často si výzkumníci uvědomují, že hatespeech nezaznívá pouze ze strany odpůrců imigrace, ale také od lidí, kteří jsou pomoci imigrantům nakloněni.

Analýza mnou zkoumaných komentářů poukazuje na to, že hatespeech se poměrně často vyskytoval i v komentářích lidí, kteří se stavěli na stranu organizace a imigrantů. Nenávistné projevy přitom byly namířené proti lidem, kteří pomoc imigrantům či imigranty samotné kritizovali. Někteří diskutující o ostatních na základě jejich proti-imigrantského komentáře usuzovali, že jsou hloupí, že pořád koukají jenom na televizi, neumí si ověřovat informace nebo nikdy nevyjeli do ciziny.

„Helenus Ab: a vy si ako myslite ze ked pride nejaky ind a povie ze je syrčan ze mu to ako zapisu? Ze nemaju ludi ktori overuju dialektu? Ktori overuju konkretne informacie? Je na to jedna samostatna obrovská masineria tak skuste tam ist a odrbat to ja fakt nechápem z toho ako mozete byt taki sprosti, ale naozaj SPROSTI, ze uplna absencia kritickeho myslenia, ze vam ani nenapadne ze na tej vasej debilnej teorii zalozenej na utrkovych informaciach asi nieco nesedi (...).“

(komentář k příspěvku z 21. 10. 2015)

„Aaa odborníci promluvili. Doporučovala bych, aby místní diskutéri sebrali zadky ze svých vyhratých obyčků, vypnuli tv a šli se sami podívat, jaká situace je a s pár lidmi třeba promluvit.“

„Bohužel, píšete ke čtenářům Blesku i když člověk kolem sebe takové lidi nemá, FB je lidová zábava a IQ se bohužel nedostává v průměru nad 100 bodů, viz komentáře zde“

(komentáře k příspěvku ze 7. 12. 2015)

„Oni děkují za vše, mnohokrát a každý den jejich cesty.. To ale v tv nevidíte.. To by ste musela zvednout někdy zadek z gauče a jet se o tom přesvědčit.. Nechte si své soudy a názory, nevíte o nich, o situaci vůbec nic.. Nevěřte hloupě a omezeně televizím a novinářům...používejte mozek a nejlépe i osobní zkušenost..či zkušenost někoho důvěhodného.. Podléhání mediálnímu masáží je snad tím největším zlem, které se kolem migrantů děje.. A následný křik a poplach lidských ovcí...“

(komentář k příspěvku z 5. 11. 2015)

„Pane Kolar, znate misi Doktoru bez hranic? Vy sedite doma a delate se dulezitym. Ale jste pritom hloupy“

(komentář k příspěvku z 15. 9. 2015)

Označení komentáře jako hatespeech je opět velmi nejednoznačné. Hodnotitelé musí umět odhlédnout od svých názorů a nevnímat kritiku postojů, které třeba také zastávají, automaticky jako hatespeech. Výzkumníci musí být velmi citliví k jemným rozdílům mezi konstruktivní a nediskriminační kritikou a hatespeech. Já jsem si v mnoha případech nebyla v posuzování komentářů jistá. Bylo by vhodné, kdyby v následujících výzkumech jednotlivé komentáře posuzovalo více hodnotitelů. Zásadní ovšem také je, aby výzkumníci zbytečně neočerňovali odpůrce imigrace a byli kritičtí i vůči názorům zaznívajícím ze strany lidí, kteří pomoc imigrantům podporují. Pokud totiž výzkumníci budou sledovat pouze hatespeech u odpůrců imigrace, sami se dopouštějí vyčleňování určité skupiny lidí na základě jedné charakteristiky (kritiky imigrantů), což je právě jedním z definičních znaků hatespeech.

4.3. Práce organizace s publikem

V předchozích kapitolách analytické části práce jsem se zabývala normativním rámcem imigrace, který konstruovali Lékaři bez hranic prostřednictvím svých příspěvků o imigraci do Evropy. Následně jsem analyzovala odezvu ze strany publika, kterou tyto příspěvky vyvolaly, a normativní rámec, který utvářeli především zastánci a kritici pomoci imigrantům ve svých komentářích. Jak ovšem z teoretického úvodu práce vyplývá, předmětem mého zájmu je utváření public relations, neboli strategická komunikace organizace, jejímž základem není jednostranná komunikace ze strany organizace či jejího publika, ale především vzájemné interakce mezi organizací a publikem. Právě na ně se zaměřím v této kapitole.

4. 3. 1. Cíle facebookové komunikace o imigraci do Evropy

Jak jsem vysvětlila v teoretické části práce, komunikace organizace může nabývat různých podob. Může se jednat o poskytování informací, jejichž cílem je primárně dosahovat cílů a naplňovat vize organizace; nebo se komunikace může naopak řídit primárně zájmy svého publika (viz kapitoly „Publikum/stakeholdeři organizací občanské společnosti“ a „Modely public relations“). Z analýzy zkoumaných příspěvků vyplývá, že organizace se ve svých příspěvcích věnovala ve velké míře prezentování vlastní činnosti. Lékaři bez hranic na svém facebookovém profilu seznamovali publikum s pomocí, kterou imigrantům poskytují, a podávali svědectví o své činnosti. Uvědomovali si přitom, že pro velkou část jejich publika bude toto téma nepřijatelné či minimálně kontroverzní. V rozhovoru se zaměstnanci digitálního oddělení zaznělo, že komunikační oddělení pražské kanceláře Lékařů bez hranic se rozhodlo učinit imigraci jedním z prioritních témat, a to bez ohledu na její oblíbenost či neoblíbenost mezi publikem organizace.

Jedná se v podstatě o obrácený přístup, než jakým je „donor-centered perspective“ (viz kapitola „Publikum / stakeholdeři organizací občanské společnosti“). Lékaři bez hranic se o tématu nerozhodli komunikovat, protože by bylo oblíbené, ale spíše proto, že tušili jeho neoblíbenost a věřili, že z pozice uznávané a oceňované organizace dokážou změnit, ovlivnit či formovat názory svého publika.

Z analýzy obsahové stránky příspěvků vyplývá, že komunikace byla především proaktivní povahy. Lékaři bez hranic v příspěvcích (až na pár výjimek) nereagovali na témata, která se diskutovala v médiích či společnosti – jako je například kriminalita

imigrantů, kulturní rozdíly, náboženství příchozích apod., ale přinášeli především zprávy z míst, kde sami působili. Řídili se přitom svým posláním, kterým je vedle poskytování zdravotní péče potřebným také podávání svědectví o událostech a situacích, které na misích zažívají, a které bývají mnohdy přehlíženy (Lékaři bez hranic, 2016d). Lékaři bez hranic cítili potřebu věnovat se spíše tématům a argumentům, které ve veřejných debatách chyběly, než těm, které zaznívaly opakovaně. Škála diskutovaných a naopak přehlížených témat se proměňovala v čase – zatímco ve zkoumaném období dle digitálního editora scházely příběhy konkrétních lidí, v současnosti se z debat vytrácí faktografické údaje.

„Minulý rok mi chyběly ty příběhy. Že to není masa lidí, ale tenhle člověk, který toto zažil. Uvádět konkrétní jednotlivosti. Teď se setkávám s tím, že mnoho příběhů je podobných a já si říkám, že to už nestačí. Je to to, co už ostatní slyšeli a nemá cenu ty lidi tímhle zahlcovat. Když to do té debaty nepřinese nějaké nové světlo, ani nový pohled, nebo úžasně nový důvod, proč ten člověk vyrazil na cestu, tak není nutné ho tam dávat za každou cenu.“

(Jakub Hein)

Digitální stratég Lékařů bez hranic vnímá facebookovou komunikaci organizace jako alternativní zdroj informací o imigraci do Evropy, který prezentuje téma odlišným způsobem než média.

„V loňském roce byla úloha médií převážně dost tristní a negativní. Média a političtí představitelé v České republice mají obrovský díl zodpovědnosti za to, jak negativní a jakých rozměrů ta hysterie dosáhla. A vnímal jsem, že spousta lidí jednak v té naší komunitě, ale i v mojí sociální bublině, přirozeně čerpá informace z médií a přirozeně očekává, že politici mají nějaký vhled do té situace, a tím pádem jsou schopný podávat nějaké relevantní informace. A najednou celá tato scéna přinášela nějaké informace, který přemýšlejícím lidem neseseděly. Bylo to takový zvláštní, někteří si lidé si říkali: „já nepředpokládám, že celý svět se zvednul a jde do Evropy, a teď se tak vlastně všichni tváří, já bych si třeba nemyslel, že v jednom státě můžou žít samí kriminálníci, kteří se najednou rozhodnou, že sem půjdou, mně to přijde vlastně divný, ale nemám to vlastně o co opřít, čím si to ověřit. Jestli si to myslím blbě nebo jestli jsem naivní nebo jak to je možný.“ A to jsem cítil zmatení, který jsem cítil hodně silně. A ta příležitost pro nás, že my dáme ty relevantní data a ukážeme, že je tady někdo, kdo je seriózní, kdo je taky zdrojem zásadních informací a říká něco jiného, než všichni ostatní a má to podložený, je moment, který mnoha lidem mohl přinést nějakou úlevu a uklidnění, že „dobry, tak já jsem se nezbláznil, já si

nemyslím jako jediný v celém státě, že to je trošku jinak, než nám ministři tvrdí.“

(Jan Böhm)

Dle dotazovaných zaměstnanců Lékařů bez hranic není cílem facebookové komunikace o imigraci do Evropy pouze informovat o tématu a neusilovat o formování a ovlivňování názorů publika. Komunikací se však také nesnaží za každou cenu přesvědčovat publikum o pravdivosti svých argumentů či postojů.

„Tak mně přijde, že to dobrý a smysluplný není ani s nimi souhlasit, ani jim za každou cenu oponovat. Ale ukázat jim na konkrétních věcech, kde se odchyľují, nebo jim něco vyjasnit. Neměli bychom v nich vyvolávat pocit: „vy tomu vůbec nerozumíte, je to úplně jinak a měli byste okamžitě svoje postoje změnit a se vším souhlasit“. Spíše jim v momentu, kdy uvádějí nějakou zavádějící informaci, na konkrétní věci ukázat, že to funguje maličko jinak. (...) Nemluvit s nimi o všem najednou, mluvit na ně o jednom konkrétním příkladu a takhle se snažit jemně tepat a posouvat jejich krustu poznání, která zatvrdla v nějaké podobě. Ale opatrně a v klidu a v malém měřítku.“

„Nejlíp to vyjadřuje to sloveso narušovat, to je náš úkol, nebo alespoň tak jsem to vnímal celou tu dobu. Ne přesvědčovat, ale když má někdo jasnej názor, i hotovej názor, tak mu nabízet ještě trochu jiný pohledy na věc.“

(Jakub Hein)

4. 3. 2. Oboustranná komunikace s publikem

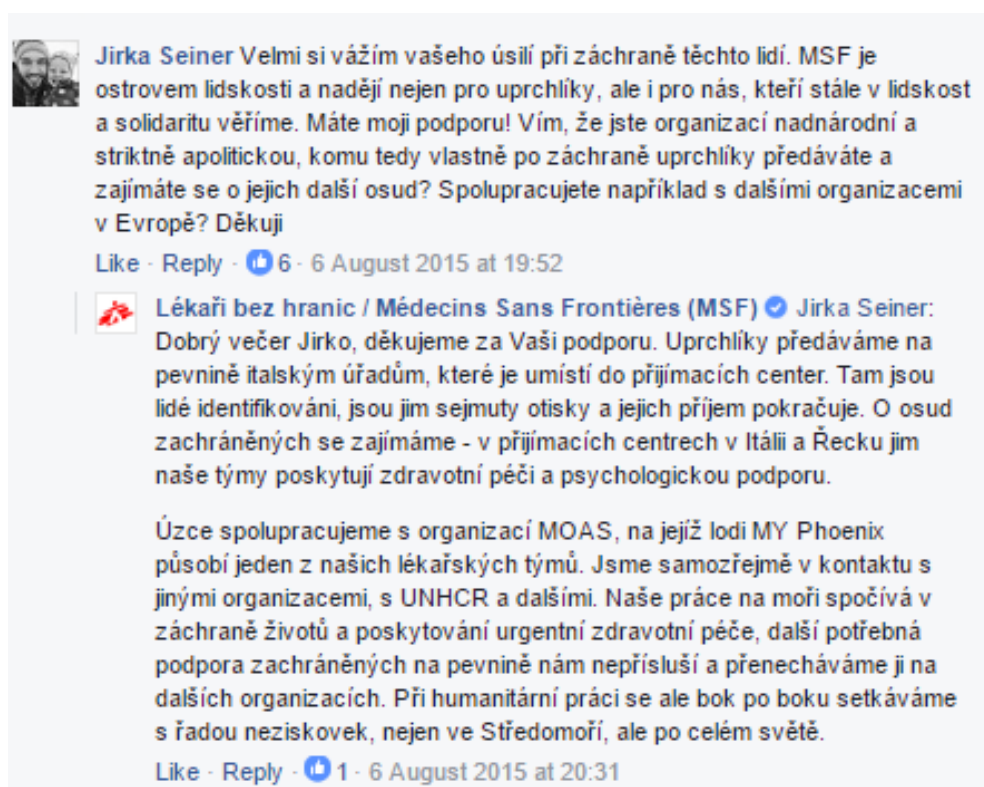
Lékaři bez hranic se snažili ovlivňovat a formovat názory svého publika nejen prostřednictvím samotných příspěvků, které zveřejňovali na svém facebookovém profilu, ale také debatami, které s diskutujícími vedli v komentářích pod příspěvky. Odpovídání na komentáře ze strany publika považovali za samozřejmou součást svojí práce. Jak mi digitální stratég v rozhovoru vysvětlil, stanovili si s kolegou kritéria, podle kterých se rozhodovali, zda na daný komentář zareagují či nikoliv.

„Pak jsme si vlastně určili takový přístup ke komentářům, který obsahoval tři věci - my se zásadně neobhajujeme, protože na tom není co obhajovat, poskytujeme zdravotní péči jako kdekoli jinde na světě, o tom jestli se má nebo nemá pomáhat lidem, o tom vůbec nehodláme spekulovat; za druhé - pokud se někdo na něco ptá, odpovídáme úplně na všechno, i když ty otázky jsou mimo, i když jsou ty otázky jasné, zřejmé, děláme informační servis, pomáháme těm lidem se zorientovat se v té situaci; a třetí vlastně takový


moment, kdy se do diskuse pouštíme, je, pokud tam někdo napíše nějaký mylný nebo zavádějící informace, tak uvádíme věci na pravou míru.“



(Jan Böhm)

Z rozhovoru se zaměstnanci digitálního oddělení Lékařů bez hranic vyplývá, že Facebook nevnímají jako jednostranný komunikační nástroj, ale uvědomují si jeho potenciál pro obousměrnou komunikaci. Toto tvrzení dokazují četné reakce Lékařů bez hranic na otázky či argumenty ze strany publika, které zveřejnili pod zkoumanými příspěvky. Dokládají také, že se administrátoři facebookového profilu řídili pravidly, o nichž v rozhovoru mluvil digitální stratég Jan Böhm – odpovídali na otázky, které zaznívaly, a snažili se opravovat nepravdivé informace, které někteří diskutující uváděli. V některých případech však organizace také hájila svoji pomoc imigrantům, i když to nemělo být primárně účelem komentářů. Lékaři bez hranic při tom reagovali nejen na komentáře negativní, ale také na komentáře pozitivní, jak ukazují následující příklady.







(Obr. 10, zdroj: Facebookový profil Lékařů bez hranic)

 **Martin Křížek** Proč leze tolik lidí do zřejmě ne zrovna bezpečných lodí ? Záchraně práce stojí jistě hodně úsilí a financí. Nechtělo by to spíše tyto prostředky využít na prevenci toho aby se nikdo nepokoušel riskovat vlastní život ? Tj. poskytnout pomoc na místě ?
Like · Reply ·  2 · 6 August 2015 at 13:45

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**  **Martin Křížek**: Dobrý den, Martine. Lidé volí cestu v člunech často nezpůsobilých přeplout Středozemní moře proto, že neexistují jiné legální cesty jak se do Evropy dostat.

Záchraně práce jsou nutné, chceme-li zabránit dalším úmrtím. Naše organizace poskytuje krizovou zdravotní péči i v zemích, odkud lidé utíkají, uprchlická krize je ale příliš velký problém a vyžaduje komplexní politické řešení. Dokud takové řešení nebude, Lékaři bez hranic budou na moři plnit své poslání: záchranu životů, poskytování zdravotní péče a přinášení svědectví o krizi.
Like · Reply ·  7 · 6 August 2015 at 13:54

 **Tomáš Hlavsa** Vozíte je zpatky? Nebo zhorsujete situaci v Evrope?
Like · Reply ·  4 · 6 August 2015 at 20:18

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**  **Tomáš Hlavsa**: Dobrý večer, Tomáši. Řídíme se rozhodnutími úřadů, které záchraně operace koordinují, a zachráněné vozíme tam, kam to tyto instituce určí.
Like · Reply ·  2 · 6 August 2015 at 21:58

(Obr. 11, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

 **Lukáš Kroupa** Přišli nelegálně,tak co by chtěli?Ještě že to není naopak,že neutíkáme mi k nim.
Like · Reply ·  8 · 12 August 2015 at 11:35

^ Hide 25 Replies

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**  **Lukáš Kroupa**: Máte pravdu, Lukáši, tyto lidé skutečně většinou přicházejí do Evropy nelegálními cestami - to proto, že legální způsoby, jak by se lidé s právem na azyl do EU dostali, neexistují. A právě tento fakt současnou krizi ve Středomoří umocňuje, na což delší dobu Lékaři bez hranic upozorňují.
Like · Reply ·  21 · 12 August 2015 at 11:41

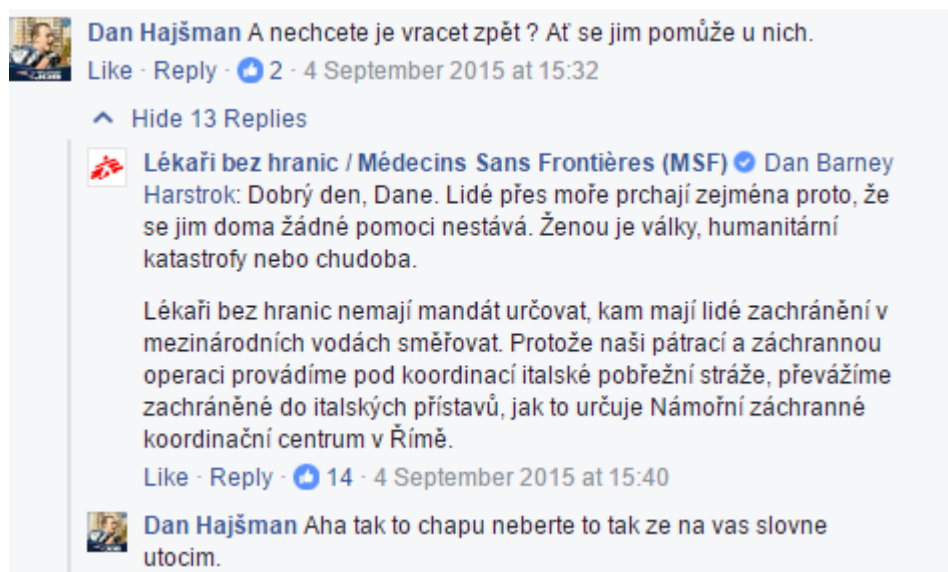
 **Lukáš Kroupa** Dejme tomu že utíkají před válkou.Proč volí cestu která je skoro nebezpečná jako válka sama?Kam by jste utekli vi?
Like · Reply ·  3 · 12 August 2015 at 11:49

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**  **Lukáš Kroupa**: Lidé volí takto nebezpečnou cestu, protože nemají jinou možnost, jak se do bezpečí dostat. Váleční uprchlíci nemohou o azyl v EU požádat na ambasádách v zahraničí, ve své situaci ani nedostanou víza, aby se do Evropy legálně dostali a o azyl požádali na evropském kontinentu.

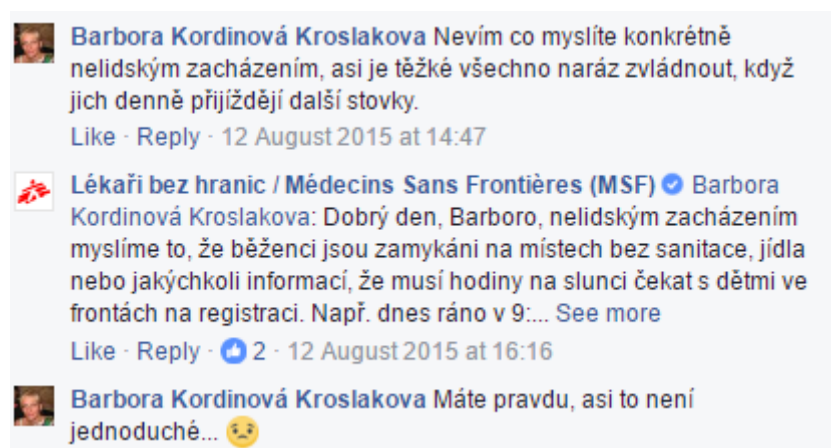
Otázku "kam tedy utéct" si lidé prchající před válkou nemají možnost klást - v první řadě utíkají, aby si zachránili život.

(Obr. 12, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Reakce Lékařů bez hranic někdy vyvolaly další komentáře a doplňující otázky, na které administrátoři opět reagovali. V rozhovoru uvedli, že publikováním příspěvku práce nekončí a že je potřeba vyhradit si určitý čas po zveřejnění příspěvku právě na komunikaci s publikem. Pokud organizace reagovala na negativní příspěvky, často se setkala s dalším odmítnutím svých aktivit a postojů (jak je vidět výše). V některých případech však diskutující uznali argumenty organizace a pozměnili svůj názor, jak dokládají následující příklady.



(Obr. 14, zdroj facebookový profil Lékařů bez hranic)



(Obr. 15, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Debata s diskutujícími je významná nejen proto, že v ní organizace může odpovědět na dotazy, které ze strany publika zaznívají, doplnit či upřesnit některé informace k tématu či ovlivnit názor aktivně diskutujících uživatelů Facebooku. Lidé si

ve vzájemné interakci ujasňují svoje názory a díky reakcím ze strany organizace či dalších diskutujících se dozvídají další informace, které ovlivňují a formují jejich postoj k tématu. Významný dopad má však také na ty, kteří diskuzi pouze sledují a aktivně se do ní nezapojují, jak jsem již několikrát uvedla. I tito lidé mohou ze zveřejňovaných názorů a informací čerpat. Tento aspekt veřejné oboustranné komunikace je jednou z motivací zaměstnanců Lékařů bez hranic, kvůli které se snaží na komentáře publika odpovídat.

„Ještě bych k tomu dodal, že ta linie, která se táhne veškerou mojí prací na sociálních médiích, je vědomí, že když vedu diskusi s jedním člověkem, tak kolem je dalších desetitisíce lidí, který by se sami nezeptali, anebo je ta otázka nenapadne, a proto je i tato možnost - sledovat - vhodná i pro ně. Proto je podle mě dobré odpovídat i na komentáře, které by někdo mohl označit za hloupé nebo nesmyslné, protože tam jde o spoustu těch lidí, který se díky tomu mohou něco dozvědět.“

(Jan Böhm)

4. 3. 3. Práce s hatespeech

Jak jsem již dříve uvedla, řada komentářů zveřejněných pod příspěvky organizace naplňovala definici hatespeech (viz kapitola „Hatespeech v komentářích publika“). Ptala jsem se proto zaměstnanců organizace, zda si myslí, že z pozice administrátorů diskuze mohou užívání hatespeech nějak ovlivnit.

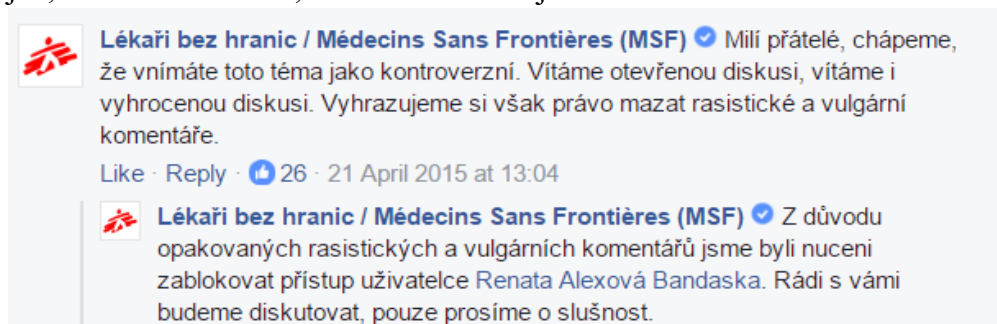
„Já bych se asi vrátil k tomu narušování. Já jsem spíše skeptický k možnostem změny tímto způsobem. Nedělám si velké iluze o tom, jak velký dopad by naše práce měla, právě na ty hatery, který už nám tam třeba něco píšou. Trochu větší naději mám u lidí, kteří nepíšou, jen to sledují, který si ten názor teprve tvoří, tak tam mám naději, že takové lidi je možné třeba ovlivnit.(...) Bralo se hodně dlouho dobu jako samozřejmost, že to jsou kriminálníci, že to jsou všichni lidi, kteří se jdou jen válet, na kterých není vůbec nic dobrého. A podařilo se nám několikrát ukázat to, že v té diskusi, že i ti hateři občas napsali: „tento konkrétní člověk by si tu pomoc vlastně zasloužil, ale jsou tady i jiní“. A to je pro mě moment, kdy se to podařilo trochu narušit.“

(Jan Böhm)

Dotazování zaměstnanci Lékařů bez hranic zcela nesouhlasí se závěry výzkumu Člověka v tísní, které jsem prezentovala v teoretické části práce (viz kapitola „Komunikace o kontroverzních tématech). Zatímco Člověk v tísní ve své studii uvádí,

že proti nenávisným projevům nemá smysl bojovat poskytováním relevantních informací a podložených argumentů, Jan Böhm a Jakub Hein v této strategii vidí jistý potenciál k ovlivnění debaty o imigraci. Poukazují přitom na momenty, kdy některý z „haterů“ na základě poskytnutých informací změnil názor, ale také na tolikrát zmiňovaný vliv odpovědi na ty, kteří diskuzím přihlížejí.

Administrátoři facebookového profilu mohou nenávislné komentáře smazat. Lékaři bez hranic mají na svém facebookovém profilu uvedeny pravidla diskuze (viz kapitola „Angažovanost publika“), ve kterých je napsáno, že v případě porušení si vyhrazují právo na odstranění komentáře. Administrátoři Facebooku této možnosti využívají zřídka. Pokud některý z komentářů smažou, obvykle k tomu napíší i důvody, které zveřejní na facebookovém profilu pod příspěvkem, kde se nenávislný komentář objevil. O smazání komentáře a jeho důvodech se dozví nejen příslušný diskutující, ale všichni ostatní, kteří debatu sledují.



(Obr. 16, zdroj: facebookový profil Lékařů bez hranic)

Mazání komentářů však zaměstnanci Lékařů bez hranic nepovažují za strategické, neboť takový přístup k hatespeech nemá potenciál ovlivňovat debatu, pouze ji cenzuruje, a naopak může vyvolat větší rozhořčení. Podle digitálního editora organizace dávají nenávislné příspěvky příležitost vyvrátit mylné názory a prezentovat argumenty, které mohou řadu lidí ovlivnit.

„V případě kdyby to podal sprostě a jenom bys ho smazala, tak pro nějaké napravení toho mínění nebo omezení těchto výrazů neuděláš vůbec nic. Prostě jsi to jenom smazala a ono to zmizelo. Anebo to využiješ přesně k tomu, že uděláš dobrou zmínku, nebo něco kvalitního ukážeš. A mám pocit, že lidi, který něco takového uvidí, tak si více rozmyslí, jestli budou říkat negři, čmoudi a všechno to budou nějak sjednocovat, anebo jestli si uvědomí: „hele já můžu něco takovýho vykřiknout, ale možná mě na tom někdo usmaží, že jsem jako blbeček“. Jasně, že ne všechno na té stránce

může zůstat, něco se má smazat, ale často to zároveň může sloužit k tomu, něco dobrého ukázat, nějak s tím pracovat.“

(Jakub Hein)

4. 4. 4. Základní aspekty facebookové komunikace Lékařů bez hranic s jejím publikem

Jak jsem již uvedla v teoretické části práce, základem public relations je strategická oboustranná komunikace, jejímž cílem je budování a řízení vztahů mezi organizací a jejím publikem. Zmíněné aspekty charakterizují i facebookovou komunikaci Lékařů bez hranic, jak následně vysvětlím.

Z příloženého a napříč prací hojně citovaného rozhovoru s digitálním stratémem a digitálním editorem Lékařů bez hranic (viz Příloha č. 2) je zjevné, že administrátoři facebookového profilu organizace komunikaci s publikem předem plánují a dlouhodobě promýšlejí. Jsou si vědomi řady aspektů, které mohou ovlivnit vyznění zveřejněného příspěvku a reakci ze strany publika. Sama jsem měla možnost zažít mnoho výstupů digitálního stratéga Lékařů bez hranic, během kterých ostatním zaměstnancům organizace prezentoval výsledky svých analýz, v nichž prozkoumával, jaký dopad měly jednotlivé příspěvky na publikum, jaké bylo jeho chování, míra angažovanosti, názory apod. Jak jsem již uvedla, Jan Böhm mi také poskytl vlastní analýzu komentářů pod některými příspěvky Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy.

S definicí PR také koresponduje způsob, jakým Lékaři bez hranic využívají svůj facebookový profil. Zaměstnanci digitálního oddělení organizace chápou, ale také využívají, Facebook jako oboustranný komunikační kanál, nikoliv jako prostředek k jednostrannému informování. Facebooková komunikace Lékařů bez hranic neodpovídá ani jednomu z jednosměrných modelů komunikace – ani tiskovému modelu zaměřenému na přesvědčování novinářů ani modelu veřejného informování (viz kapitola „Modely public relations“). Komunikace zcela nenaplnuje ani definici dvousměrného asymetrického modelu, jehož záměrem je naklonit si veřejnost a legitimizovat činnost organizace, ani definici dvousměrného symetrického modelu, pro nějž jsou charakteristické změny chování a názorů jak na straně organizace, tak na straně jejího publika. Organizace se sice svými příspěvky snaží prezentovat a legitimizovat svoji činnost, zároveň ji však nejde primárně o naklonění si veřejnosti, jak následně vysvětlím. Přestože se organizace zajímá o názory svého publika a reaguje na

jeho připomínky, drží se primárně svého poslání, které jakkoliv negativní reakce publika neovlivní.

Coombs a Holladay říkají, že záměrem public relations je dosažení oboustranného porozumění a budování vzájemně prospěšného vztahu mezi organizací a jejím publikem (2014: 24). Facebooková komunikace Lékařů bez hranic ovšem není zaměřená na dosahování konsensu mezi organizací a publikem. Hlavním cílem facebookové komunikace organizace, jak jej prezentují její zaměstnanci, je poskytovat relevantní informace o imigraci do Evropy, které v diskuzi o tomto tématu příliš často nezaznívají. Záměrem není přesvědčit publikum o postoji organizace, ale rozvíjet diskuzi, která umožní těm, kteří komunikaci sledují, utvářet si na základě prezentovaných argumentů vlastní názor. I z tohoto důvodu organizace nemaže některé nenávistné projevy, které se pod jejími příspěvky objevují, ale raději na ně reaguje, protože věří, že tímto přístupem spíše ovlivní postoje zaangažovaného i pasivního publika. Tento přístup umožňuje rozvíjet debatu obsahující rozmanitá témata, odlišné názory a argumenty, čímž může přispívat k zachování pluralismu. Komunikace je pak obsahově bohatší a stává se cenným zdrojem informací pro ty, kteří si svým postojem ještě nejsou zcela jisti. Nenávistné příspěvky také organizaci otevírají možnost k prezentaci doplňujících informací, které v samotném facebookovém příspěvku nezazněly. Komentáře odpůrců imigrace navíc často stimulují k reakci zastánce organizace, kteří jinak nemají potřebu prezentovat své názory. Je pravděpodobné, že bez kritiků a „haterů“ by diskuze pod příspěvky postrádala dynamiku, obsahovou bohatost a celkový přínos pro veřejnou debatu.

5. Závěr

Hlavní motivací pro napsání této práce byl zájem o prozkoumání způsobů, kterými organizace občanské společnosti mohou ovlivňovat veřejnou debatu o imigraci do Evropy. Na základě studia teoretické literatury a vlastní případové studie jsem studovala aspekty, kterým by organizace při komunikaci s veřejností měly věnovat pozornost. Zaměřovala jsem se přitom na facebookovou komunikaci, která umožňuje vzájemnou interakci mezi organizací a rozmanitým publikem. Předmětem mého zájmu byla facebooková komunikace Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy. Kladla jsem si poměrně obecnou výzkumnou otázku – Jak vlastně vypadá facebooková komunikace organizace o imigraci do Evropy?

Jak uvádím v teoretické části práce, každé informování o jakémkoliv problému podléhá selekci. Svět ani jeho výseky nemůžeme prezentovat v celé jejich šíři. Vždy, když chceme komunikovat o jakémkoliv tématu, musíme volit mezi řadou jednotlivých informací, argumentů a výrazových prostředků. Tato volba odráží, ale také ovlivňuje, způsob, jakým definujeme svět, jak k němu přistupujeme a jak jej prožíváme. Předchozí výzkumy ukázaly, že komunikace o imigraci do Evropy je značně nevyvážená, a to především v podání médií. Analýza facebookových příspěvků, které Lékaři bez hranic zveřejnili ve zkoumaném období (od 21. dubna do konce prosince 2015) ukázala, že i komunikace této humanitární a zdravotnické organizace není vyvážená, ale upřednostňuje určitá témata, zatímco jiná upozaduje či opomíjí. Komunikace Lékařů bez hranic se ovšem vymyká teoriím, které říkají, že zásadním kritériem pro informování veřejnosti by měly být zájmy a názory publika (tzv. donor-centered perspective). Zaměstnanci organizace se pro informování o imigraci do Evropy naopak rozhodli mj. z důvodu neoblíbenosti tohoto tématu; věřili totiž, že z pozice uznávané a oceňované organizace dokážou narušovat negativní veřejné mínění o imigraci.

Obsah příspěvků Lékařů bez hranic se řídil především zájmy a posláním organizace, mezi které patří přinášení svědectví z míst, kde působí. I z tohoto důvodu v komunikaci o imigraci do Evropy převažovaly zprávy věnující se aktivitám organizace ať již ve Středozezemním moři nebo na evropské pevnině. Lékaři bez hranic prostřednictvím svědectví svých spolupracovníků, záběrů ze záchranných akcí a příběhů

imigrantů přibližovali nástrahy a nebezpečí, s kterými se lidé přicházející do Evropy potýkají. Proaktivně však neinformovali o nástrahách a nebezpečích, které imigrace do Evropy může přinést lidem žijícím v cílových zemích a kterých se mnoho lidí obává.

Tento jednostranný pohled do jisté míry vyvažovalo publikum organizace, které komentováním jednotlivých příspěvků obohatilo komunikaci nejen o další témata, ale také názory a argumenty, které by jinak pravděpodobně nezazněly. Právě díky těmto diskuzím nabývala komunikace na facebooku Lékařů bez hranic na dynamičnosti a obsahové i argumentační pestrosti. Výměna názorů mezi zastánci a odpůrci pomoci imigrantům se tak mohla stát bohatým zdrojem informací pro ty, kteří si svým názorem nebyli jistí anebo si jej teprve utvářeli.

Aby organizace mohla prostřednictvím Facebooku ovlivňovat veřejnou debatu, potřebuje oslovovat co nejširší publikum. K tomu však potřebuje zaangažované publikum, které bude příspěvky sdílet, komentovat nebo se k nim vyjadřovat jinými interaktivními nástroji. Díky reakcím ze strany publika se informace zobrazí širšímu publiku, jehož názory může organizace formovat a ovlivňovat. Jak výzkum ukázal, ne každý příspěvek dokázal podnítit publikum k vyjádření názoru a k zapojení se do debaty. Roli hrála pravděpodobně nejen obsahová stránka příspěvku, ale také jeho stránka vizuální a formální. Největší odezvu (ať již pozitivní či negativní) vyvolávala videa ze záchranných akcí, informace o dění ve Středozezemním moři nebo příspěvky, na kterých byly vyobrazeny děti. Nejmenší odezvu naopak měly příspěvky, které kritizovaly politiku Evropské unie, věnovaly se dění na evropském kontinentu, nepřinášely konkrétní příběhy imigrantů a z formálního hlediska se jednalo o příspěvky, které neodkazovaly na další informace.

Vzhledem k velikosti zkoumaného vzorku (42 příspěvků) nebylo možné prozkoumat, jaký vliv mají jednotlivé aspekty utvářející facebookový příspěvek na angažovanost publika. Na základě analýzy však vyvstalo několik otázek a hypotéz, které by bylo dobré zkoumat v dalších výzkumech pracujících s větším vzorkem. Bylo by dobré například testovat hypotézu, že politicky laděné příspěvky o imigraci do Evropy vyvolávají menší odezvu než příspěvky nepolitické. Dále by se výzkumy mohly zabývat tím, zda příspěvky, na kterých jsou vyobrazeny děti (trpící, umírající či zachráněné) vyvolávají větší množství pozitivních reakcí než jiné příspěvky. Podstatnou

otázku také je, zda samotné téma má vliv na různé druhy angažovanosti uživatelů Facebooku, či zda významnější roli hrají jiné aspekty.

Pod příspěvky, kterým se podařilo stimulovat publikum k reakci, se rozvíjely nejrůznější debaty. Zaznívaly názory odpůrců imigrace, kteří připisovali příchozím negativní a stigmatizující vlastnosti, ale také názory jejich zastánců, již mnohdy zdůrazňovali, že imigranti jsou lidé stejně jako kdokoliv jiný. Ze zkoumaných komentářů bylo patrné, že ti, kteří nesouhlasí, mají větší potřebu vyjádřit a zformulovat svůj názor. Odmítavé komentáře byly tematicky i argumentačně bohatší. Negativní odezva však zaznívala nejen ze strany odpůrců organizace, ale také ze strany jejich zastánců, které mnohdy vyprovokoval k reakci některý z proti-imigrantských názorů, jenž se v diskuzi objevil. Postojové diskuze byly v některých případech značně vyostřené a nabývaly podoby tzv. flame wars, neboli ohnivých debat, které se vyznačují nepřátelskými a urážlivými výroky, které lidé pronášejí vůči svým oponentům (Homoláč, 2009: 39). Řada komentářů naplňovala podstatu hatespeech, v nichž mluvčí na základě určité charakteristiky přisuzovali jedincům či skupinám soubor nežádoucích či stigmatizujících kvalit či je vyčleňovali mimo běžné sociální vztahy poukazováním na to, že nejsou schopni přijmout pravidla společnosti a začlenit se do ní. Takové komentáře nezaznívaly pouze ze strany odpůrců imigrace, jak bývá často prezentováno, ale také ze strany jejich zastánců. I tyto ohnivé debaty přispívaly k utváření normativního rámce imigrace do Evropy.

Lékaři bez hranic tedy nebyli jedinými, kdo na jejich facebookovém profilu přispíval k definování imigrace do Evropy. Do konstruování představ o tomto tématu zasahovali svými reakcemi také zaangažovaní uživatelé. Administrátoři facebookového profilu Lékařů bez hranic měli možnost komentáře ostatních uživatelů Facebooku mazat či je ignorovat, povětšinou tak však nečinili a snažili se, ať již na dotazy, tak na mylné informace, výtky či pochvaly, reagovat. Často jejich odpovědi sklidily kritiku, v některých případech se jim však diskutující podařilo přesvědčit, že se mýlí. Přestože zaměstnanci digitálního oddělení Lékařů bez hranic nejsou přesvědčeni, že svými reakcemi mohou změnit postoj publika s vyhraněným názorem, věří, že vytrvalou oboustrannou komunikací mohou ovlivnit přihlížející, kteří se debat aktivně neúčastní a o jejichž názorech v podstatě nic nevíme.

Výzkum ukázal, nakolik jsou nesouhlas a kritika zásadní pro komunikaci organizace. Jednak podněcují reakci ze strany publika, díky které se informace mohou rozšířit mezi větší skupinu lidí, a jednak dávají organizaci možnost rozvíjet s publikem argumentačně a tematicky bohatou debatu, která by v případě absolutního konsenzu nevznikla. Pnutí mezi organizací a jejím publikem tedy nemusí být čistě negativním jevem, může naopak být vitální silou, díky které se publikum zajímá o organizaci a její komunikaci.

Můj výzkum byl koncipován jako případová studie facebookových příspěvků Lékařů bez hranic o imigraci do Evropy. Závěry, které v této práci prezentuji, se primárně vztahují na mnou vymezený případ, jak opakované napříč prací připomínám. Nelze z nich tedy vyvozovat obecné závěry o komunikaci organizací občanské společnosti s publikem. Zároveň jsem však díky analýze formulovala několik otázek a hypotéz, které by bylo zajímavé zkoumat v dalších výzkumech na odlišných datech či v jiných kontextech. Komunikace OOS je často opomíjená, doufám proto, že tato práce přispěje k zaměření větší pozornosti na tuto oblast.

Seznam použité literatury:

- Anderson, Benedict. 2002. „Pomyslná společenství“ In Miroslav Hroch: *Pohledy na národ a nacionalismus*. Praha: SLON, 239- 269.
- Austin, John Langshaw. 2000. *Jak udělat něco slovy*. Praha: Filosofia.
- Bačuvčík, Radim. 2011. *Marketing neziskových organizací*. Zlín: VeRBuM.
- Baldwin-Edwards, Martin. 2008. „Towards a Theory of Illegal Migration: Historical and Structural Components”. *Third World Quarterly* (27) 7: 1449–1459.
- Banks, Stephen. 1995. *Multicultural Public Relations: A social Interpretative Approach*. London: Sage.
- Baxter, Pamela, Susan Jack. 2008. „Qualitative case study methodology: Study design and implementation for novice researchers“. *The Qualitative Report* 13(4): 544–559. Dostupné z: < <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR13-4/baxter.pdf> > [naposledy navštíveno 2. 12. 2016].
- Bittl, Karl-Heinz, Dana Moree. 2007. *Pokladnice hodnot. Transkulturní učení hodnotám*. Praha: Institut PONTES.
- Bogner, Alexander. 2009. *Interviewing experts*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Bourdieu, Pierre. 1986. „The Forms of Capital“ In John G. Richardson. *Handbook of theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood Press, s. 241–258.
- Coombs, W. Timothy, Sherry J. Holladay. 2014. *It's not just PR: public relations in society*. London: Willey Blacwell.
- Cvijikj, Pletikosa, Irena, Florian Michahelles. 2013. „Online engagement factors on Facebook brand pages“. *Social Network Analysis and Mining*, 3(4), 843-861.
- Dodd., D. Melissa, John Brumette, Vincent Hazleton. 2015. „A social capital approach: An examination of Putnam's civic engagement and public relations roles“. *Public relations review* 41: 472-479.
- Fehrenbach, Heide, Davide Rodogno. „'A horrific photo of a drowned Syrian child': Humanitarian photography and NGO media strategies in historical perspective“. *International Review of the Red Cross* (2015): 97 (900): 1121-1155.
- Foucault, Michel. 1994. *Diskurs, autor, genealogie*. Praha: Svoboda.

- Gruning, James, E., Todd. T. Hunt. 1984. *Managing public relations*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Guillemin, Marilyns a Lynn Gillam. 2004. „Etika, reflexivita a ‚eticky důležité okamžiky‘ ve výzkumu“. *Biograf* (35): 47 odst. Dostupné z: <<http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=3502>> [naposledy navštíveno 30. 3. 2016].
- Guo, Chao, Gregory D. Saxton. „Tweeting to Social Change: How Social Media Are Changing Nonprofit Advocacy“. *Nonprofit na Voluntary Sector Quarterly* (43) 1: 57-79.
- Harrington, J. Bryce. 2007. „The Public’s trust in nonprofit organizations: The Role of Relationship Marketing and Management“. *California management review* 49 (4): 112–131. Berkley: Unversity of California.
- Havel, Václav. 2012. „Slovo o slovu“ In Václav Havel. *Moc bezmocných a jiné eseje*. Praha: Knihovna Václava Havla, s. 274–291.
- Hejlová, Denisa. 2015. *Public relations*. Praha: Grada Publishing.
- Holland, Thomas P. 2010. „Management organizací občanské společnosti“. In Marek Skovajsa (ed.). *Občanský sektor: organizovaná občanská společnost v České republice*. s. 225–247.
- Homoláč, Jiří. 2009. *Internetové diskuze o cikánech a Romech*. Praha: Karolinum.
- Cho, Moonhee, Tiffany Schweickart, Abigail Haase. 2014. „Public engagement with nonprofit organizations on Facebook“. *Public Relations Review* 40 (3): 565-567.
- Jones-Bodie, Ashley. 2008. „Public Relations and the Nonprofit Sector: An Examination of Research Possibilities“. *Conference Papers. National Communication Association (1): 1-38*.
- Kelly, Kathleen S. 1991. *Fundraising and public relations: a critical analysis*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates.
- Kelly, Kathleen S. 1994. „Fund-raising encroachment and the Potential of Public Relations Departments in the Nonprofit Sector“. *Journal of Public Relations Research* 6 (1): 1-22.
- Kohout, Jaroslav. 1999. *Veřejné mínění, image a metody public relations*. Praha: Management Press.
- Kotler, Philip, Gary Armstrong. 1992. *Marketing*. Bratislava: SPN.

- L' Etang, Jacquie. 2009. *Public relations: základní teorie, praxe, kritické přístupy*. Praha: Portál.
- Leroux Miller, Kivi. 2013. *Content marketing for nonprofits: a communications map for engaging your community, becoming a favorite cause, and raising more money*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Loučková, Ivana. 2010. *Integrovaný přístup v sociálně vědním výzkumu*. Praha: SLON.
- Luoma-Aho, Vilma. 2009. „On Putnam: Building together – applying Putnam’s theories of a community and social capital to public relations“. In Oyvind Ohlenm, Betteke van Ruler, Magnus Fredriksson (eds.): *Public relations and social theory*. New York, Routledge, s. 231 – 251.
- Miller, David, William. Dinan. 2008. *A Century of Spin: How Public Relation Became The Cutting Edge of Corporate Power*. Ann Arbor, MI: Pluto Press.
- Muhič Dizdarevič, Selma. 2009. *Immigration and Integration Policies of the European Union and the Czech Republic and their Relation to the Civil Society Organizations and Other Relevant Stakeholders in the Czech Republic*. Nepublikovaná dizertační práce. Praha: FSV UK. Dostupné z: < <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/8001196054>> [naposledy navštíveno 3. 6. 2016].
- Muhič Dizdarevič, Selma. 2010. „Občanský sektor, trh a stát z pohledu vybraných teorií“ In Marek Skovajsa (ed.) *Občanský sektor. Organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál, s. 90–112.
- Müller, Karel. 2016. *Občanská společnost a evropské výzvy*. Praha: Triton.
- Nakonečný, Milan. 1998. *Základy psychologie*. Praha: Academia.
- Nakonečný, Milan. 2000. *Lidské emoce*. Praha: Academia.
- Parekh, Bhikhu. 2006. „Hate Speech“. *Public, Policy, Research* (12):4: 213-223. Dostupné z: < <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1070-3535.2005.00405.x/abstract> > [naposledy navštíveno 2. 1. 2017].
- Pavlovic, Jasmina, Danijela Lalic a Dusan Djuraskovic. 2014. „Communication of Non-Governmental Organizations via Facebook Social Network“. *Engineering Economics* 25 (2): 186 – 193. Dostupné z: <<http://www.inzeko.ktu.lt/index.php/EE/article/view/3594>>. [naposledy navštíveno 2.12 2016].
- Pei-Wen , Fu, Wu Chi-Cheng, Cho Yung-Jan. 2016. „What makes users share content on facebook? Compatibility among psychological incentive, social capital focus, and content type“. *Computers in Human Behavior* 67 (2017): 23-32.

Petrusek, Miloslav, Alena Vodáková a Alena Miltová. 2000. „Společnost jako význam, interpretace a smysl: fenomenologická sociologie a symbolický interakcionismus“. In: Alena Vodáková (red.): *Sociologické školy, směry, paradigmatata*. Praha: SLON, s. 157–176.

Petrusek, Miloslav, Jan Balon. 2011. *Společnost naší doby*. Praha: Academia.

Potter, Wendell. 2010. *Deadly spin: An Insurance Company Insider Speaks out on How corporate PR is Killing Health Care and Deceiving Americans*. New York: Bloomsbury, 2010.

Potůček, Martin. 2005. *Veřejná politika*. Praha: SLON.

Putnam, Robert. 1993. *Making Democracy Work*. Chapter 6 „Social Capital and Institutional Success“. Princeton: Princeton University Press, s. 261–283.

Ristino, Robert J. 2007. „Communicating with External Publics: Managing Public Opinion and Behavior“. *Health Marketing Quarter* 2007, 24 (3-4): 55-80 Dostupné z: <<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/07359680802119025>> [naposledy navštíveno 2. 12. 2016].

Selnick, Daniel. 2005. Public relations and the nonprofit: A necessary alliance. *Public Relations Tactics*, 12 (8): 20-21.

Skovajsa, Marek. 2010. „Občanská společnost a demokratický stát“. In Marek Skovajsa (ed.). *Občanský sektor. Organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál, s. 62-89.

Skovajsa, Marek. 2010. „Organizovaná občanská společnost: teorie a vývoj“. In Marek Skovajsa (ed.). *Občanský sektor. Organizovaná občanská společnost v České republice*. Praha: Portál, s. 30-61.

Stoker, Kevin L., Kati A. Tusinski. 2006. „Reconsidering Public Relations' Infatuation With Dialogue: Why Engagement and Reconciliation Can Be More Ethical Than Symmetry and Reciprocity“. *Journal of Mass Media Ethics* 21(2-3): 156–176.

Swagner, William, Shelly Rodgers. 2013. „Revisiting fundraising encroachment of public relations in light of the theory of donor relations“. *Public Relations Review* 39(5): 566-568. Dostupné z: <<http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0363811113000611>> [naposledy navštíveno 2. 12. 2016].

Švaříček, Roman, Klára Šedřová. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007.

- Urban, Lukáš, Josef dubský, Karel Murdza. 2011. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada.
- Valerio, Gabriel a kol. 2015. „The Relationship between Post Formats and Digital Engagement: A Study of the Facebook Pages of Mexican Universities“. *RUSC. Universities and Knowledge Society Journal*, 12(1): 50-63.
- Waters, Richard D., Emily Burnett, Anna Lamm, Jessica Lucas. 2009. „Engaging stakeholders through social networking: How nonprofit organizations are using Facebook“. *Public Relations Review* 35 (2): 102–106.
- Waters, Richard D. 2011. „Increasing Fundraising Efficiency Through Evaluation: Applying Communication Theory to the Nonprofit Organization–Donor Relationship“. *Nonprofit and Voluntary sector Quarterly* 40(3): 458– 475.
- Waters, Richard. 2014. „Overcoming nonprofit sector challenges through improved communication. Editorial“. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing* 19: 221–223.
- Yeseter. Report 3. *Mediální kampaň proti rasismu a násilí z nenávisli*. Praha: Hate free.
- Yin, Robert K. 2003. *Case study research: design and methods*. Thousand Oaks: Sage.
- Young, Paul Thomas. 1961. *Motivation and emotion: a survey of the determinants of human and animal activity*. New York: John Wiley & Sons.
- Yin, Robert K. 2009. *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, CA: Sage.

Internetové zdroje:

- CVVM. 2015a. *Postoj české veřejnosti k přijímání imigrantů a uprchlíků červen 2015*. [online] Dostupné z: <<http://cvvm.soc.cas.cz/mezinarodni-vztahy/postoj-ceske-verejnosti-k-prijimani-imigrantu-a-uprchliku-cerven-2015>>. [naposledy navštíveno 10. 6. 2016]
- CVVM. 2015b. *Postoj české veřejnosti k přijímání uprchlíků - září 2015*. [online]. Dostupné z: <<http://cvvm.soc.cas.cz/mezinarodni-vztahy/postoj-ceske-verejnosti-k-prijimani-uprchliku-zari-2015>> [naposledy navštíveno 10. 6. 2016]
- CVVM. 2015c. *Postoj české veřejnosti k přijímání uprchlíků - říjen a listopad 2015*. [online]. Dostupné z: <<http://cvvm.soc.cas.cz/mezinarodni-vztahy/postoj-ceske-verejnosti-k-prijimani-uprchliku-rijen-a-listopad-2015>> [naposledy navštíveno 10. 6. 2016].

CVVM. 2015d. *Postoj české veřejnosti k přijímání uprchlíků prosinec 2015*. [online]. Dostupné z: <<http://cvvm.soc.cas.cz/mezinarodni-vztahy/postoj-ceske-verejnosti-k-prijimani-uprchliku-prosinec-2015>> [naposledy navštíveno 10. 6. 2016].

IOM. 2011. *Glossary on Migration*. International Migration Law Series (25). Praha: IOM. [online] Dostupné z: <<http://www.epim.info/wp-content/uploads/2011/01/iom.pdf>>

Hrdina, Matouš, Hana Daňková a Ludmila Kopecká. 2015. *Projevy nenávisti v online prostoru na sociálních sítích*. [online] Praha: Člověk v tísni. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/uploads/file/1459365027-Hate_Speech_Zaverecnazprava_final_verze.pdf> [naposledy navštíveno 25. 12. 2016]

Smitha, Nate. 2013. Facebook Metrics Defined: Engaged Users. *The simply measured blog*. [online] Dostupné z: <<http://simplymeasured.com/blog/facebook-metrics-defined-engaged-users/#sm.0000q17zax149aem9qmoao3jg7dw2>> [naposledy navštíveno 27. 12. 2016]

Svobodová, Andrea. 2015. *Nenávistné projevy v online prostředí internetové diskuze v Česku*. [online]. Dostupné z: <http://migraceonline.cz/doc/nenavistne_projevy_v_online_prostredi_cz_web.pdf> [naposledy navštíveno 3. 1. 2017]

Tkaczyk, Michal, Pavel Pospěch a Jakub Macek. 2015. *Analýza mediálního pokrytí uprchlické krize* [online] Nepublikovaná výzkumná zpráva. Brno: Masarykova univerzita. Dostupné z: <https://www.researchgate.net/publication/286454922_Analyza_medialniho_pokryti_u_prchlicke_krize_vyzkumna_zprava> [naposledy navštíveno 9. 6. 2016].

Výkladový slovník migrační terminologie. 2012. Praha: IOM. [online] Dostupné z: <http://www.iom.cz/files/Vykladovy_slovník_migracni_terminologie_IOM.PDF> [naposledy navštíveno 10. 6. 2016]

Webové stránky:

CASA. 2016. *Etické směrnice České asociace pro sociální antropologii* [online]. Dostupné z: <http://www.casaonline.cz/?page_id=9> [cit. 2016-03-20].

Člověk v tísni. 2016. *Jak hospodaříme*. [online]. Dostupné z: <<https://www.clovekvtisni.cz/cs/jak-hospodarime>> [cit. 2016-01-31].

Lékaři bez hranic. 2015. *Lékaři bez hranic vyzývají ke spuštění evropské operace na vyhledávání a záchranu ve Středozezemním moři* [online]. Dostupné z: <<http://www.lekari-bez-hranic.cz/cz/clanek/lekari-bez-hranic-vyzyvaji-ke-spusteni-evropske-operace-na-vyhledavani-zachranu-ve>> [cit. 2016-06-10].

Lékaři bez hranic. 2015. 12 otázek a odpovědí k uprchlické krizi. [online] Dostupné z: <<http://www.lekari-bez-hranic.cz/cz/12-otazek-odpovedi-k-uprchlicke-krizi>> [cit. 2016-12-20].

Lékaři bez hranic. 2016a. *Lékaři bez hranic v ČR* [online]. Dostupné z: <<http://www.lekari-bez-hranic.cz/cz/lekari-bez-hranic-v-cr>> [cit. 2016-01-31].

Lékaři bez hranic. 2016b. *Uprchlíci a vnitřně vysídlení* [online]. Dostupné z: <<http://www.lekari-bez-hranic.cz/cz/uprchlici-a-vnitrne-vysidleni>> [cit. 2016-06-14].

Lékaři bez hranic. 2016c. *Výroční zpráva za rok 2015* [online]. Dostupné z <http://www.lekari-bez-hranic.cz/sites/czech/files/vz_finalni_nahled_komplet.pdf> [cit. 2016-12-06].

Lékaři bez hranic. 2016d. *O nás*. [online] Dostupné z: <<http://www.lekari-bez-hranic.cz/cz/o-lekarich-bez-hranic>>. [cit. 2016-12-13].

MSF USA. 2015. *Mediterranean Sea*. [online] Dostupné z: <<http://www.doctorswithoutborders.org/country-region/mediterranean-sea>> [cit. 2016-12-13].

Newsfeed. 2016. Jak se daří facebooku v ČR. Dostupné z: <http://newsfeed.cz/jak-se-dari-facebooku-v-cr/> [cit. 2016-12-03].

PŘEHLED SOCIÁLNÍCH SÍTÍ PODLE ZEMÍ. 2013. *Dvoran LTD* [online]. Dostupné z: <http://www.dvoran.com/socialni-site/marketing/prehled> [cit. 2015-08-24].

UNHCR. 2016a. Figures at a glance [online]. Dostupné z: <<http://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>> [cit 2016-06-06].

UNHCR .2016b. Refugees/Migrants emergency response – Mediterranean [online]. Dostupné z: <<http://data.unhcr.org/mediterranean/regional.php>> [cit. 2016-06-06].

Zpráva o stavu neziskového sektoru v ČR. USAID. 2014. [online] Dostupné z: <http://www.neziskovky.cz/sdata/INDEX_CSOSI_2013_692.pdf> [cit 2016-11-27].

Žižková, Markéta. 2016. *Migrant nemůže být nelegální, uznává i Evropská rada*. [online] Dostupné z <<https://www.clovekvtisni.cz/cs/clanky/migrant-nemuze-byt-nelegalni-uznava-i-evropska-rada>> [cit. 2016-06-06].

Facebookové stránky:

Facebookový profil Lékařů bez hranic. Dostupné z: <<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/?fref=ts>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 21. 4. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153260597310070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 24. 4. 2015. Dostupné z

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/photos/a.10150115922140070.319000.130038285069/10153268043590070/?type=1>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 2. 5. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/photos/a.10150115922140070.319000.130038285069/10153287145745070/?type=1>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 5. 5. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153293013040070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 14. 5. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/photos/a.10150115922140070.319000.130038285069/10153311043160070/?type=1>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 20. 5. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153325543050070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 26. 5. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153345785940070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 4. 6. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153377568790070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 7. 6. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153383284160070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 11. 6. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/videos/10153390817875070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 17. 6. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/timeline/story?ut=43&wstart=0&wend=1435733999&hash=7111933906606014414&pagefilter>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 22. 6. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153417417760070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 26. 6. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/videos/10153428438890070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 14. 7. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153467198915070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 15. 7. 2015.
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153467283655070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 21. 7. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153484974980070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 5. 8. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153519842985070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 6. 8. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/videos/vb.130038285069/10153522447575070/?type=2&theater>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 7. 8. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153524833065070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 12. 8. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153538218845070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 20. 8. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153556155230070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 31. 8. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153582902350070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 4. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/photos/a.10150115922140070.319000.130038285069/10153591122740070/?type=3&theater>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 8. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/media/set/?set=a.10153601979415070.1073741916.130038285069&type=3>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 10. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/photos/a.10150115922140070.319000.130038285069/10153606747805070/?type=3>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 15. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/photos/a.10150115922140070.319000.130038285069/10153618334285070/?type=3&theater>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 16. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/videos/10153620659985070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 17. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153624111415070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 21. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153632737480070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 23. 9. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153636959760070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 2. 10. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/videos/10153652739895070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 19. 10. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/videos/10153684690200070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 20. 10. 2015. Dostupné z:

<<https://www.facebook.com/lekaribezhranic/posts/10153686500590070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 21. 10. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/posts/10153684583600070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 22. 10. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/videos/10153689749340070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 26. 10. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/posts/10153697751125070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 5. 11. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/posts/10153715646830070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 12. 11. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/videos/10153727940545070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek z 19. 11. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/videos/10153739956820070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 4. 12. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/videos/10153768054930070/>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 7. 12. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/posts/10153773114910070>> [cit 2016-11-27].

Příspěvek ze 17. 12. 2015. Dostupné z:
<<https://www.facebook.com/lekaribezhronic/posts/10153792201510070>> [cit 2016-11-27].

Zákony a úmluvy

Úmluva o právním postavení uprchlíků přijatá v Ženevě dne 28. července 1951, vyhlášená ve Sdělení ministerstva zahraničních věcí č. 208/1993 Sb., o Úmluvě o právním postavení uprchlíků.

Council of Europe. Comitte of Ministers. 1997. RECOMMENDATION No. R (97) 20 OF THE COMMITTEE OF MINISTERS TO MEMBER STATES ON "HATE SPEECH". Dostupné z:

<http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/hrpolicy/other_committees/dh-lgbt_docs/CM_Rec%2897%2920_en.pdf> [naposlady navštívěno 27. 12. 2016]

Příloha č. 1

SOUHLAS S ÚČASTÍ NA ROZHOVORU

Já, _____, níže svým podpisem stvrzuji, že dobrovolně souhlasím:

s účastí na výzkumu (rozhovoru) pro diplomovou práci Bc. Jasni Šlédrové,¹⁹ studentky Studií občanského sektoru na FHS UK (vedoucí diplomové práce Dr. Dana Moree).

- s tím, že všechny získané údaje budou použity jen pro účely výzkumu;
- s tím, že výsledky výzkumu mohou být publikovány (v diplomové práci, odborném článku atd.), a to včetně citací z rozhovoru.

Přitom²⁰

- souhlasím/nesouhlasím s nahráváním celého průběhu rozhovoru;
- vyžaduji/nevyžaduji autorizaci přepsaného rozhovoru.

Zároveň prohlašuji, že jsem byl/a informována o všech náležitostech týkajících se rozhovoru, tj. o jeho podstatě, cíli, metodách a postupech, které budou při rozhovoru využívány, stejně jako o dalších způsobech zpracování získaných informací.

Tento souhlas je vyhotoven ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž jeden obdrží moje osoba a druhý řešitelka diplomové práce.

V Praze dne _____

Podpis řešitelky diplomové práce: _____

Podpis účastníka/účastnice rozhovoru: _____

¹⁹ Kontakt: jasna.sledrova@gmail.com, +420 732 277 962

²⁰nehodící se škrtněte

Příloha č. 2

Rozhovor s digitálním stratégem Janem Böhmem a digitálním editorem Jakubem Heinem

Já: Tak já bych se vás chtěla na začátek zeptat, co si myslíte, že je cílem nebo úkolem vaší facebookové komunikace o tématu imigrace do Evropy. Co si myslíte, že máte dělat?

Jakub: To se asi proměňovalo v čase.

Jan: Na začátku, když to celý začalo, tak jsme se v nějaké diskusi rozhodli, že to téma je pro nás hodně důležitý, a že se mu chceme hodně věnovat a hodně otevřeně a intenzivně o tom komunikovat. Vlastně dřív, než to jako svoji komunikační prioritu identifikovalo celý MSF, což je teď třeba vidět, že pro celé hnutí to je priorita, tak my jsme se už takto rozhodli sami na začátku. Jedním z těch důvodů pro mě osobně, proč jsem hodně chtěl, abychom do toho šli, bylo vlastně to, že my se vlastně těšíme velké popularitě a hodně lidí nás má rádo a přijde mi, že to je jako závazek, který můžeme k něčemu využít, než sklouznout do toho, že budeme publikovat věci, který budou vzbuzovat jenom oslavné komentáře, chválu a tak. Je dobrý s téma lidma nějak hejbat a nějak je někam posouvat. Takže to byl ten první motiv a pak jsme si vlastně určili takový přístup ke komentářům, který obsahoval tři věci - my se zásadně neobhajujeme, protože na tom není co obhajovat, poskytujeme zdravotní péči jako kdekoli jinde na světě, o tom jestli se má nebo nemá pomáhat lidem, o tom vůbec nehodláme spekulovat; za druhé - pokud se někdo na něco ptá, odpovídáme úplně na všechno, i když ty otázky jsou mimo, i když jsou ty otázky jasný, zřejmý, děláme informační servis, pomáháme těm lidem se zorientovat se v té situaci; a třetí vlastně takový moment, kdy se do diskuse pouštíme, je, pokud tam někdo napíše nějaký mylný nebo zavádějící informace, tak uvádíme věci na pravou míru. Byla to trošku výzva, protože pak nastal problém s limitem našeho zásahu, kdy by bylo fajn těm lidem vysvětlovat, jak funguje azylový systém i třeba tady v Česku, jaká je tady situace v těch detenčních zařízeních atd. Což už jsme zase úplně nechtěli nebo jsme se ani do toho pouštět nemohli. Druhá velká výzva v současnosti, nebo od začátku letošního roku, je, že ta debata na internetu, o čemž mluví i Josef Šlerka, je méně intenzivní, to téma přestává být tak zajímavý a tu hysterii není možné držet tak dlouho. Ten zájem o to opadá a zůstává takové jádro, které už je přesvědčené, už to nejsou ty lidi, který by se jenom chtěli na něco zeptat, který se v tom neumí zorientovat, ale ty nesouhlasný komentáře už se redukuje na takové výkřiky, které není za co vzít.

Já: No a tím úkolem je primárně prostě informovat, vzdělávat, přesvědčovat nebo prostě hledat vzájemný konsensus s téma lidma nebo tlačit hlavně poslání MSF nebo jak to vidíte v tomhle směru?

Jakub: Tak mně přijde, že to dobrý a smysluplný není ani s nimi souhlasit, ani jim za každou cenu oponovat, ale ukázat jim na konkrétních věcech, kde se odchyľují, nebo jim něco vyjasnit. Neměli bychom v nich vyvolávat pocit: „vy tomu vůbec nerozumíte, je to úplně jinak a měli byste okamžitě svoje postoje změnit a se vším souhlasit.“ Spíše jim v momentu, kdy uvádějí nějakou zavádějící informaci, na konkrétní věci ukázat, že to funguje maličko jinak. Jak se to například má se statutem uprchlíka, že se to má takhle a takhle, a že tím pádem nemůžu tvrdit, že ti lidé jsou nelegální migranti. Tzn. nepouštět se do rozsáhlých ideových debat, ale na jednotlivých pochopitelných faktech prezentovat, kde se v něčem odchyľili nebo jak to doopravdy funguje. Ale to zacílení je to důležité. Nemluvit s nimi o všem najednou, mluvit na ně o jednom konkrétním příkladu a takhle se snažit jemně tepat a posouvat jejich krustu poznání, která zatvrdla v nějaké podobě. Ale opatrně a v klidu a v malém měřítku.

Jan: Nejlepší to vyjadřuje to sloveso narušovat, to je náš úkol, nebo alespoň tak jsem to vnímal celou tu dobu. Ne přesvědčovat, ale když má někdo jasnej názor, i hotovej názor, tak mu nabízet ještě trochu jiný pohledy na věc. Ať už se jedná o povahu té krize, rozsah té krize, chování uprchlíků, nebo oprávněnost jejich požadavků atd. Nabízet jiný alternativní pohledy, přinášet příběhy těch lidí, aby to dostalo plasticitu, uvádět jasná čísla a fakta, aby to zase dostalo nějaký informační základ. Zároveň další rovina toho narušování je pro mě v tom ukazování, že my ty věci máme vlastně promyšlený - víme co děláme, jsme vysoce profesionální organizace, a nejsme nějaká hurá akce, která si neumí spočítat, co se stane zítra, nebo co to přinese. A tento moment byl výrazný na konci loňského roku a to souvisí to s tím, proč jsem se rozhodl to dělat - když nás lidi jenom oslavují, tak ani nemáme šanci ukázat, jak moc promyšlená naše práce je. Právě střet s někým, kdo má pocit, že jsme se zbláznili, nekoukáme nalevo napravo a jdeme prostě pomoci dělat nějaký dobro, tak nám dává příležitost ukázat, že přesně víme, co děláme. Máme v tom expertízu, rozumíme tomu, máme to promyšlený a umíme to obhájit. Ještě bych k tomu dodal, že ta linie, která se táhne veškerou mojí prací na sociálních médiích, je vědomí, že když vedu diskusi s jedním člověkem, tak kolem je dalších desetitisíce lidí, který by se sami nezeptali, anebo je ta otázka nenapadne, a proto je i tato možnost - sledovat - vhodná i pro ně. Proto je podle mě dobré odpovídat i na komentáře, které by někdo mohl označit za hloupé nebo nesmyslné, protože tam jde o spoustu těch lidí, který se díky tomu mohou něco dozvědět.

Já: A když dáváte ten post na tohle téma na facebook, tak jaké věci zvažujete nebo o čem přemýšľíte, co řešíte? Co všechno promýšľíte?

Jan: Tak to se taky hodně proměňuje, loni jsme se hodně snažili reagovat na aktuální vývoj. Byla období, kdy těch příběhů bylo strašně moc, a pak bylo právě dobré to uzemnit nějakými čísly, statistikami nebo co je to právo nebo jaký jsou právní aspekty. Jindy bylo zase hodně dat, kolik umřelo kde lidí, kolik jich přichází do Evropy a těm číslům bylo zase dobré dávat nějaká jména. To byl vlastně editorský přístup, který platí i doteďka, ale i teď o tom vedeme debaty nejen my dva ale i s Ivetou, tiskovou koordinátorkou, jakou pozici chceme vlastně zastávat v té české debatě.

Jakub: Já můžu do toho přidat pohled toho, kdo tady předtím nebyl - že minulý rok mi chyběly ty příběhy. Že to není masa lidí, ale tenhle člověk, který toto zažil. Uvádět konkrétní jednotlivosti. Teď se setkávám s tím, že mnoho příběhů je podobných a já si říkám, že to už nestačí. Je to to, co už ostatní slyšeli a nemá cenu ty lidi tímhle zahlcovat. Když to do té debaty nepřinese nějaké nové světlo, ani nový pohled, nebo úžasně nový důvod, proč ten člověk vyrazil na cestu, tak není nutné ho tam dávat za každou cenu. Teď se u sebe setkávám s tím, že si říkám: tenhle článek je dobrý, protože je stručný, faktografický, má nějaký čísla, a tak to hezky shrnuje, aniž by apeloval na soucitné pocity lidí. Mám pocit, že toho bylo již v současné debatě hodně a není nutné do toho tepat, protože pak vzniká pocit, že lidi nutíme do toho, aby měli soucit a to se mi nelíbí a nemám pocit, že toto je správné dělat. Apelů už bylo hodně, bylo i hodně příběhů. Takže buď přinesme novou část toho příběhu, nebo přinesme teda věcné shrnutí toho, jak to vypadá. My už jsme se dost ze všeho vyzpovídali, už je ta pozice jasná. Teď už jen lidem nelhat a nevypouštět je z těch informací, neříct, že už jsme to všechno vysvětlili a nemluvit o tom. V nějakých intervalech je dobré říct, co kde děláme, je toho tolik a tolik a dělá to tolik lidí, ale nehrnout na ně za každou cenu emoce a příběhy, pokud nepřinesou něco nového.

Jan: V tomhle si myslím, že je teď hlavní výzva nepřestat s tou komunikací o uprchlické krizi. Už se to trochu rozměnilo, vychladlo a stalo se z toho stereotypní téma, kde ty dvě skupiny té společnosti jsou usazené a už to není o tom, že by se ty lidi nějak zorientovávali, ale začínají to ignorovat. A mně připadá důležitá role pořád upozorňovat, že i když se o tom tolik nemluví, že krize stále pokračuje, a že je to špatný, nic se nezlepšilo, a my se toho nehodláme pustit jenom proto, že to přestává táhnout nebo ty debaty nejsou tak zajímavý.

Já: No a ještě by mě zajímalo, že toto téma má mezi ostatními tématy MSF dost specifickou pozici a je to třeba právě i vidět, nebo se mi zdá, když se rozhodujete, kdy tam třeba ten post dát. Jako třeba když říkáte, že nebudete mít čas na tu smršť, co to vyvolá. Tak jak moc je tohle téma specifické oproti jiným?

Jakub: Tak u těch témat se dá trochu předem odhadovat, jak to zaujme, jak moc je to nové, nakolik standardní jako například, že jsme někde naočkovali určitý počet lidí. Je možné odhadnout, nakolik to téma bude někomu stát za to, aby se do toho opřel s tím standardním hatem – „vy jste se úplně zbláznili“, „a to je strašný“, ale možná už i to se proměňuje. Protože ne na každé hate je nutné reagovat, ale nejobecnější je tvrzení, že když lidé na něco zareagují a bude to mít hlavu a patu, tak na to odpovíš, už kvůli té probíhající debatě, o které mluvil Honza. I když se bavíš s kamarády, tak ty pochybnosti má spousta lidí, ale nezeptá se, protože by vypadali, že jsou nelidové a tak, kdyby řekli, že se bojí uprchlíků... Ale někdo se třeba blbě zeptá, a když je ten dotaz rozumně, slušně zformulovaný, má hlavu a patu, tak i když je třeba jakoby divnej, tak je dobrý na něj odpovědět. Protože pak spousta dalších lidí z toho čerpá, přesně těch, kteří se na to budou bát zeptat. Proto potom když to vyjde, je dobrý to kontrolovat a ještě tak tři až čtyři hodinky na ty smysluplné věci odpovídat. Protože, když dám „publish“, tak ta práce neskončí. Ještě se toho hodně odehraje v té následné debatě.

Jan: Ještě k tomu kdy ty věci publikujeme. My ty věci publikujeme večer, protože to je ta naše komunita na facebooku nejvíc a je nejaktivnější. Takže ty věci mají všeobecně největší zásah, ať už se jedná o jakýkoliv obsah. Pak to zasahuje i do soukromého nepracovního života, protože, když vypustíš takovou zprávu v 6 večer, to je takový ideální čas, tak dvě tři hodiny to budeš muset sledovat, monitorovat. Jsou zprávy, kde si můžeš trochu vybrat, zvláště loni, letos těch zpráv není kvantitativně tolik. Loni jsme třeba vypustili zprávu třeba i kolem poledne, to je takový druhý nejlepší čas, a pak jsme tady ve dvou seděli celé odpoledne, čtyři hodiny a jeli jsme jenom odpovědi na komentáře. Přehazovali jsme si to mezi sebou, schvalovali jsme si to, konzultovali a to bylo extrémně časově náročné. V letošním roce se to dalo plánovat, v loňském tak úplně ne, protože část z těch věcí byla takových, že se zrovna někde něco stalo, že se potopila loď, že došlo k rychlému vývoji někde. Já jsem udělal párkrát takové rozhodnutí, že ty věci posunu a udělám to s odstupem, větším rozsahem a tak, a to pak mělo výrazně menší dopad. Už to třeba proběhlo médii a my už jsme byli v podstatě neakutální. Ta možnost vybírat si čas je, když máme třeba nějaké prohlášení jako např. k uzavření uprchlického tábora v Daábu, tak to jsme si mohli trochu naplánovat a říct, kdy se do toho pustíme. Ale někdy to nejde. Je to hodně komplikované. Někdy se to ani nedá odhadnout. Já mám konkrétní příběh z ledna letošního roku, kdy Pavel byl v DVTV na rozhovoru o uprchlících, já jsem tady byl sám. A to si pamatuju, že za celou tu dobu, co se tím tématem zabýváme, tak to byla asi nejhorší vlna komentářů, co jsme kdy měli. My máme nastavená pravidla, která jsou veřejně přístupná na té stránce, která říká, že budeme mazat komentáře, které jsou rasistické, vulgární atd. A spíš se snažíme být otevření a benevolentní, a když to nepřekročí nějakou úroveň, tak to tam spíš necháme a zareagujeme, ale tady si pamatuju, že jsem za celou tu dobu, za celých těch x měsíců, co to jelo minulý rok, tak jsem nesmazal tolik komentářů než za ten jediný den, co byl po tom DVTV. A to vzbudilo z mého pohledu úplně nečekaný extrémně negativní ohlas, který byl hodně agresivní.

Já: Čím si vysvětlujete, že některý ty příspěvky mají šíleně negativní odezvy, některý hrozně pozitivní, a některý prostě žádnou...

Jan: Já jsem to loni docela sledoval, uvědomoval jsem si to, bylo vidět úplně skvěle, naprosto jednoznačně byl vidět vliv autorit, veřejně činných lidí, zejména třeba prezidenta, případně předních politiků. Jakmile použili nějaký obrat, podle toho to bylo krásně vysledovatelné, že řekli např. mladí opálení muži nebo sluníčkář nebo něco jiného. Jakmile se objevil takový obrat v projevu, tak bylo vidět, že lidi to hned začali přebírat a začali s tím pracovat. Pro mě osobně je to důkaz trochu frustrující toho, že kdyby ty autority byly schopny zprostředkovávat nějaký racionální pohled a spíš tu situaci uklidňovat, tak to podle mě bude mít i ten pozitivní dopad. Bohužel to, co se tady děje, je zmatený a negativní. A to pak byl vidět bezprostřední vztah mezi tím, že když se objevilo ve veřejné debatě něco z úst těch vysoce postavených, zejména politiků, tak ty lidi to okamžitě přebírali. Hned to bylo znát.

Jakub: Já budu mluvit z nějakého svého pocitu, nemám to úplně podložené nějakým výzkumem. Ale mám pocit, že když publikujeme věci o tom, že někde něco děláme,

exportujeme pomoc ven, tak je vnímaná jako pozitivní. Dáváme najevo, že existuje východisko z toho, že lidi mají pocit, že svět stojí za prd. Tak my těm lidem řekneme, že jsme někam přijeli, tam jsme pomohli a tam je to tedy lepší. A ty lidi si řeknou - „výborně, té organizaci jsem dal pár peněz a teď se lidi jinde mají dobře a je to strašně pozitivní. Ale nějak se mě to vlastně netýká. Svět je o něco lepší, ale nějak se mně to nedotklo.“ V momentu, kdy komunikujeme o tématu uprchlické krize, které má ty konotace v tom, že se to může dotknout lidí, kteří jsou tady, už mají obavu – „budu muset něco dělat, něco měnit a ta pomoc mě bude stát víc, než posláni pár korun.“ Už vzniká strach a nějaký problém - když se pomáhá někde jinde, tak to je fajn a pozitivní, když se to dotýká našeho světa, tak se cítí ohroženi tím, že by museli něco měnit. Nelíbí se jim to.

Já: Myslíte si, že to, co je obsahem toho postu nebo i jakej má formát, ovlivňuje to, jaký to bude mít reakce nebo ty reakce jsou víc dané tím veřejným diskursem?

Jakub: Tak to rámování určitě také něco udělá, ve smyslu toho, že když dáš nějaký úvodní obrázek, tak ten obrázek tě někam usadí. U toho obrázku je něco málo napsané. Samozřejmě často se ty lidi někam dál neprokliknou, reagují pouze na titulek. To jsou ty nárazníkové prvky postu nebo titulku, za které se řada lidí nedostane. Vůbec to nemusí číst dál. Občas se ale stane, že ti lidé si to přečtou a pak v tom komentáři píšou: „ale vy v tom článku píšete tohle“ a snaží se nás na tom uvařit, že si opravdu dají tu práci, ale to je výjimečné. Obrázek, titulek a perex jsou určitě strašně důležité a zarámují tu reakci, nebo nastaví výchozí odrazový můstek toho, jestli ti lidé budou říkat, že je to úspěch, nebo ne.

Jan: Tohle můžu potvrdit. To bylo hodně výrazné loni, když jsme dali třeba do toho statusu krátkou citaci z toho textu, tak lidi se už často točili jenom kolem té citace a bylo vidět, že nám třeba vyčítají různé věci, které my vysvětlujeme přímo v tom textu, kdyby si ho rozklikli, tak to tam vidí, bylo to velmi často znát. Nebo když jsme měli fotogalerii, na které bylo velké množství různých fotek, různých lidí, různých situací, různých pohlaví, ale na úvodní fotce byla na facebooku loď plná mužů, tak se to okamžitě začalo točit kolem toho, byť obsah toho sdělení byl úplně jiný. Takže s tím jsme pak začali také pracovat, že jsme se snažili do těch doprovodných textů, do upoutávky, jsme se snažili toho dávat co nejmíň a co nejvíc nutit lidi, aby se dostali do toho článku a četli ho.

Já: No a jak si myslíte, že máte možnost ovlivňovat hatespeech? Já nevím, jestli jste si četli takovou zprávu Člověka v tísni, tak oni tam říkají, že hatespeech vychází spíš ze vzdělání lidí, a že na této úrovni už člověk nemůže nic moc udělat.

Jan: Já bych se asi vrátil k tomu narušování. Já jsem spíše skeptický k možnostem změny tímto způsobem. Nedělám si velké iluze o tom, jak velký dopad by naše práce měla právě na ty hatery, který už nám tam třeba něco píšou. Trochu větší naději mám u lidí, kteří nepíšou, jen to sledují, který si ten názor teprve tvoří, tak tam mám naději, že takové lidi je možné třeba ovlivnit. A hlavně přes to narušování. Že když všichni říkají, že je země placatá a bere se to jako samozřejmá věc a ty přijdeš s tím, že jsou tu

relevantní důvody, proč by si člověk mohl myslet, že je kulatá, tak o té věci, kterou považovali za jasnou a nezpochybnitelnou, tak se najednou začnou na to koukat jinak a dostane se to do té úrovně, o čem se už dá pochybovat. Bralo se hodně dlouho dobu jako samozřejmost, že to jsou kriminálníci, že to jsou všichni lidi, kteří se jdou jen válet, na kterých není vůbec nic dobrého. A podařilo se nám několikrát ukázat to, že v té diskusi, že i ti hateři občas napsali: „tento konkrétní člověk by si tu pomoc vlastně zasloužil, ale jsou tady i jiní“. A to je pro mě moment, kdy se to podařilo trochu narušit.

Jakub: To jsou ty malé jednotlivosti, o kterých jsem mluvil dříve. A k tomu hateování, tak rozvedu historku, kterou jsem dnes povídal Honzovi. V nějaké debatě přišla otázka, že je jasný, že chceme pomáhat všem, kdo jsou ze Sýrie. Ale že někteří se za to vydávají a při tom jsou z Afganistánu, a jak to teda rozlišíme. Klidně tam může být i komentář - „vždyť se všichni ty čmoudi nebo negři vydávají za Syřany.“ Jedna cesta je ty lidi okřiknout: „takhle tady nemluvte nebo vás vyrazíme“, ale to podle mě nic neudělá. Můžeš je zakázat a vyřešit si to, ale nikam s tím nepohneš. Anebo řekneš ok, kousnu to a můžeš to nějak vysvětlit. Stejně jako to vysvětlil ten Robil, proč Afghánec nevypadá jako Syřan, jak moc mluví jiným jazykem, jak třeba vypadá jinak a fakt jakoby toho člověka udolal, obsáhlou dobrou kvalitní argumentací. Celý mu to rozebral, ale ten člověk na konci zareagoval „stejně to je jiná kultura“ a tím to vlastně celý smazal. Ale mám pocit, že v prostředí téhle debaty si těch dvacet, čtyřicet lidí co to vidělo, muselo říct: „hele jasně, tak nějaký rozdíl je, ten člověk, co to na začátku vykřikoval, tak neměl pravdu.“ V případě kdyby to podal sprostě a jenom bys ho smazala, tak pro nějaké napravení toho mínění nebo omezení těchto výrazů neuděláš vůbec nic. Prostě jsi to jenom smazala a ono to zmizelo. Anebo to využiješ přesně k tomu, že uděláš dobrou zmínku, nebo něco kvalitního ukážeš. A mám pocit, že lidi, který něco takového uvidí, tak si více rozmyslí, jestli budou říkat negři, čmoudi a všechno to budou nějak sjednocovat, anebo jestli si uvědomí: „hele já můžu něco takového vykřiknout, ale možná mě na tom někdo usmaží, že jsem jako blbeček“. Jasně, že ne všechno na té stránce může zůstat, něco se má smazat, ale často to zároveň může sloužit k tomu, něco dobrého ukázat, nějak s tím pracovat.

Jan: Ještě jenom bych dodal, že v loňském roce byla úloha médií převážně dost tristní a negativní. Média a političtí představitelé v České republice mají obrovský díl zodpovědnosti za to, jak negativní a jakých rozměrů ta hysterie dosáhla. A vnímal jsem, že spousta lidí, jednak v té naší komunitě ale i v mojí sociální bublině, přirozeně čerpá informace z médií a přirozeně očekává, že politici mají nějaký vhled do té situace a tím pádem jsou schopný podávat nějaké relevantní informace. A najednou celá tato scéna přinášela nějaké informace, který přemýšlejícím lidem neseděly. Bylo to takový zvláštní, někteří lidé si říkali: „já nepředpokládám, že celý svět se zvednul a jde do Evropy, a teď se tak vlastně všichni tváří, já bych si třeba nemyslel, že v jednom státě můžou žít samí kriminálníci, kteří se najednou rozhodnou, že sem půjdou, mně to přijde vlastně divný, ale nemám to vlastně o co opřít, čím si to ověřit. Jestli si to myslím blbě nebo jestli jsem naivní nebo jak to je možný.“ A to jsem cítil zmatení, který jsem cítil hodně silně. A ta příležitost pro nás, že my dáme ty relevantní data a ukážeme, že je

tady někdo, kdo je seriózní, kdo je taky zdrojem zásadních informací a říká něco jiného, než všichni ostatní a má to podložený, je moment, který mnoha lidem mohl přinést nějakou úlevu a uklidnění, že „dobrý, tak já jsem se nezbláznil, já si nemyslím jako jediný v celém státě, že to je trošku jinak, než nám ministři tvrdí.“

Já: To se mně právě hrozně líbilo, jak jsem ti psala, že lidi chválí vyloženě tu komunikaci MSF o tom, což byly sice jenom 4 %, ale právě tam lidi psali dost, že si váží toho, že můžou získat právě ty informace. A mám poslední otázku - jaký je publikum facebookového profilu Lékařů bez hranic jakoby k tomuto tématu, jestli to dokážete nějak odhadnout. Z komentářů, které jsem zanalyzovala, to je půl napůl - půlka je pozitivních, půlka negativních, hromada nejasných. Jak si myslíte, že to je rozložené? Jestli máte o tom nějakou teorii.

Jan: Jako demograficky?

Já: Ne, názorově.

Jan: Názorově. Já mám takovou teorii, kterou jsem sledoval v tom posledním roce a ověřoval i těma datama, které jsem ti pak dával k dispozici, že lidé, kteří mají pozitivní či negativní postoj k té otázce, tak se chovají jinak. Člověk, který je našťvaný a nelíbí se mu to, tak nám to půjde vmést do tváře a půjde spíš do těch komentářů, kdežto člověk, kterému se to líbí, ale zároveň si je vědom toho, jaká je atmosféra ve společnosti, tak nám dá spíše like nebo to pošle dál. Měli jsme mizivý počet sdílení s nějakým negativním komentářem - že by to někdo sdílel, aby ukázal, jak jsme špatný. Kdežto v těch komentářích samotných, se negativita hodně projevovala a výrazně víc než u jiných příspěvků, které na ten facebook dáváme. A tak myslím, že tyto dvě skupiny se tomu kontaktu snaží spíše předcházet, aby k tomu nedošlo. Já taky, když si čtu nějakou zprávu na novinkách nebo na idnesu, tak do té diskuze nelez. Mám nějaký předpoklad, jak to tam asi vypadá, co za lidi tam asi píše a mě to nezajímá, nepotřebuji to, nechci to vidět. Takže si dokážu představit, že spousta lidí chtělo vědět, co dělají Lékaři bez hranic, rozklikla si to, přečetla nebo si přečetla jenom ten status, líbilo se jim to, že držíme pořád tuhle linii, že se věnujeme, čemu se věnujeme, a poslala to dál nebo nám dala lajk. Ale pak bylo i malinko lidí, kteří nám chtěli poděkovat v těch komentářích nebo se zapojovali a bránili nás v těch diskusích. Ale posuzovat to jenom podle těch komentářů podává trošku zkreslený obraz o tom, jaké to názorové rozložení ve skutečnosti bylo.

Jakub: Já si myslím, že to, co říká Honza je rozhodně pravda. Když jsem s něčím spokojený, tak nemusím vynakládat nějaké větší úsilí, všechno funguje, můžu jít dál. Pokud chci provést ve světě nějakou změnu, tak musím vynaložit úsilí, aktivně, takže jdu si někam stěžovat, zařídit, aby to bylo jinak. Z pohledu těchto lidí my děláme špatné věci, jim se nelíbí, jak ten svět v našem podání funguje, takže ten našťvaný smajlík je hrozně málo, nehledě na to, že dříve ani nebyla ta možnost. Pořád je to více lajkovací status, to znamená, že lidi nejsou navyklí tím vyjadřovat nějaký nesouhlas. A když ten

nesouhlas mají, tak ho chtějí zformulovat. A potom to druhý, co se k tomu vztahuj je, že napsání komentáře je vyjádření nesouhlasu. Tak tím pádem těch nesouhlasných komentářů je víc. Ale ty lidi v těch nesouhlasných komentářích se opakují. Jsou to podobný lidi. Pravda, je tam nějaké zaměření pozornosti z mojí strany, že si je více pamatuju, ale mám pocit, že kdyby sis udělala nějaký seznam lidí píšících komentáře, tak tam bude hodně lidí s jedním komentářem a pak bude blok dvou, tří, čtyř lidí, kteří píšou mraky těch negativních. Podle mě, jestli to vychází pozitivní negativní padesát na padesát, tak to nereflektuje to publikum.

Jan: To pozorujeme hlavně letos, že letos se ta skupina haterů výrazně redukovala na pár lidí, který si už pamatujeme i jménem, a který se do nás pouštějí i často pod úplně nerelevantním obsahem, který s uprchlíky nesouvisí a už jdou jen po nás. Ale je to malá skupinka.

Jakub: Ale ten argument, proč ne, je fakt častý. Řekneš, že někde pomáháme v Africe, že někde očkujeme lidi. Oni na to: „že pomáháte v Africe, to je hezký, ale co ty uprchlíci? Co je vozíte sem?“ Přitáhnou si to téma, ať je kdekoli - „tohleto děláte špatně, a to je součást vaší práce, proto vás nemám rád,“ i když o tom vlastně není ta původní informace.

Já: A ještě k tomu, co jste říkali, že ty lidi, co nesouhlasí, tak mají větší chuť zformulovat ten svůj názor, tak mě přišlo i jako blbý, že je nevyvážený, že ty lidi, který jakoby souhlasí, tak tam většinou nepišou argumenty - 38 % lidí chválí MSF, 24 % byla kritika protiimigrantských názorů, ale nejsou tam v podstatě argumenty - jenom „vy jste idioti“ nebo „vy jste skvělí“, a že to je vlastně hrozně nevyvážená diskuse, protože prostě jedna strana tam odůvodňuje svůj názor a druhá ne.

Jan: Ale to souvisí s tím, co Jakub říkal - že pokud to dobře funguje, tak nemám potřebu se ozvat, pokud něco nefunguje a myslím si to na základě nějakého svého myšlenkového procesu, který mně už z povahy věci dává do úst nějaké argumenty, nějak si zformuluji, proč s tím vlastně nesouhlasím, proč mně to vadí, už mám konkrétní výtky.

Příloha č. 3

Příspěvky Lékařů bez hranic (zdrojem všech obrázků je facebookový profil Lékařů bez hranic)

Obr. 1.



 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)** 24 April 2015 · ©

Čelní představitelé Evropy ukázali, že okamžitá záchrana životů v ohrožení stále není jejich prioritou

Lékaři bez hranic vyjadřují své zklamání nad výsledky mimořádného summitu EU věnovaného problému migrace. Zástupci států EU setrvávají v postoji, který se již ukázal jako neefektivní a navíc si vyžádal tisíce životů.

„Udivuje nás, že se mají značné prostředky a finance využít jen na vyhlášení války pašerákům, a nebudou rovnoměrně investovány také do záchrany životů,“ řekla Aurélie Ponthieu, humanitární poradkyně Lékařů bez hranic pro migraci. „Tento návrh nepočítá s adekvátními prostředky pro pátrací a záchranné aktivity, pouze pokračuje ve stávajícím přístupu, který k současné kritické situaci přispěl. Snaha udržet lidi mimo Evropu tím, že jim přerušíme jedinou možnou přístupovou cestu, povede pouze k tomu, že si ti, kdo se pokouší útekem zachránit život, vyberou jinou, ještě nebezpečnější. Ze setkání nevzešly žádné bezpečné a legální alternativy k migraci na lodích. Vyhlásit válku pašerákům bez zajištění bezpečných přístupových cest znamená ohrozit také ty, které pašeráci převáží. Členské státy EU přitom tvrdí, že jejich prioritou je ochrana životů právě těchto lidí.“

#EUsummit #MigrantLivesMatter Foto © Ikram N'gadi




Obr. III



Obr. IV.



Obr. V.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
14 May 2015 · €

REAKCE LÉKAŘŮ BEZ HRANIC NA NÁVRH EVROPSKÉ KOMISE K MIGRACI

Lékaři bez hranic vítají, že se Evropská komise začala intenzivně věnovat krizi odehrávající se na hranicích EU. Zůstáváme však obezřetní, dokud není zřejmé, jak se bude Agenda pro migraci, zveřejněná včera Evropskou komisí, skutečně realizovat.


Navýšení financování a geografického rozsahu mise Frontex/Triton je pozitivním signálem, že se Evropa konečně zapojuje a přebírá svůj díl odpovědnosti ve Středozemním moři. Obáváme se ale dopadů této víceúčelové mise. Silné vojenské zaměření na pašeráky lidí může mít vážný dopad na pátrací a záchranné snahy humanitárních organizací, jako jsou Lékaři bez hranic a MOAS, i na lidi, jimž se snažíme pomáhat.

Evropská unie musí urychleně prokázat, že dokáže situaci změnit a zachránit životy lidí na moři tím, že nabídne smysluplné alternativy k těmto riskantním cestám lodí. Činí evropští představitelé musí zajistit, že jejich politika a aktivity neohroží ty, které se snažíme chránit, ale zaměřit se na zmenšení jejich utrpení a záchranu životů.

Evropa také musí rychle zlepšit podmínky v přijímacích centrech na jihu Evropy, v nichž ti, kdo uprchli přes Středozemní moře, žijí. Lékaři bez hranic budou pokračovat ve svých pátracích a záchranných aktivitách na moři, dokud EU nezrealizuje svůj příslib. Nadále také budeme poskytovat zdravotní péči migrantům a uprchlíkům na pevnině, po jejich příchodu do Evropy.

Tým Lékařů bez hranic pracuje na lodi MY Phoenix, kterou provozuje organizace MOAS. Toto plavidlo vyplulo z Malty 2. května a pomohlo již zachránit životy přibližně 1.000 lidí v ohrožení. Pátrací a záchranné aktivity ve Středozemním moři posílila také vlastní loď Lékařů bez hranic. 68metrová MY Bourbon Argos pojme na palubu až 300-350 záchráněných. Obě lodě spolupracují, aby co nejrychleji přispěchaly na pomoc lidem v nouzi.


Fotografie lodi MY Bourbon Argos © Alessandro Pansa



Like Comment Share

60 Top comments

Obr. VI.

 Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF) 20 May 2015 · €

„Proč jsem tady? Nestačí odpovědět, že jsem zatím měl v životě velké štěstí, že je snadné udělat si názor nebo darovat peníze. Já ale chtěl nabídnout svůj čas. Nebo můžu říct, že jsem se rozhodl přidat k Lékařům bez hranic a pracovat s nimi kdekoli a zkrátka jsem dostal nabídku téhle mise. Má to ale mnohem víc společného s lidmi a jejich příběhy, s tím, co se musí udělat. Není to jen otázka záchrany před dehydratací, podchlazením nebo utopením. Jde o sdílení lidskosti, o pokus podat svědectví o šrámech na duši, jde o snahu naslouchat. Je to o tom, že mi to všechno není fuk. Je to celé o dvojici mladíků na klinice, kteří tiše plakali, když nám vyprávěli takový příběh, že bych si nedokázal představit prožít něco podobného.“

Blog ze Středozemního moře: Proč jsem tady?
„Na internetu si můžete zjistit aktuální polohu naší lodi. Nedozvíte se tam ale nic o tom, že jsme právě zachránili 219 dalších životů, nebo důvod, proč jsem tady.“
LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

Like Comment Share

Obr. VII.

 Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF) 28 May 2015 · €

Vítejte na palubě MY Phoenix! Náš lékařský tým ve spolupráci s posádkou organizace MOAS na této lodi pomáhá ve Středozemním moři. Projděte se naší lodí, která zachránila už 1817 lidí, z toho 352 žen a 123 dětí.

Zachránná loď organizace MOAS a Lékařů bez hranic



MY Phoenix - Zachránná loď Lékařů bez hranic/MOAS by Lékaři bez hranic - MSF Czech
bezpečnostní letoun
THINGLINK.COM | BY THINGLINK

Like Comment Share

Michael Adamec, Mila Jan and 171 others Top comments

Obr. VIII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
4 June 2015 · 🌐

Do Evropy od začátku roku vyrazily desetitisíce běženců. Pro stovky z nich ale cesta přes Středozemní moře skončila smrtí. Jelikož politici tápou, jak tragédiím zabránit, Lékaři bez hranic a organizace MOAS spustili na moři vlastní pátrací a záchrannou operaci. Na [Aktuálně.cz](#) najdete fotografie přímo z paluby lodi.



Foto přímo z paluby: Tak ve Středomoří zachraňují uprchlíky | Aktuálně.cz
Snímky ze záchranné operace, kterou spustili Lékaři bez hranic a MOAS.
[ZPRAVY.AKTUALNE.CZ](#)

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. IX.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
7 June 2015 · 🌐

„Když jsme během naší záchranné operace poprvé dorazili k plavidlu v ohrožení, sahala voda lidem na palubě už po kotníky. Za pár hodin by se loď potopila a všichni by utonuli. Takhle mise Lékařů bez hranic se od mých předchůzců hodně liší. Tady víte, že pokud lidem v nouzi nepomůžete hned, určitě zemřou.“



Blog ze Středozemního moře: Volání o pomoc
„Dřív jsem moře milovala. Teď už se na něj ale nedokážu dívat stejnýma očima.“
[LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ](#)

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

400 [Tak komentovat](#)

Obr. X.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
11 June 2015 · 🌐

Naše týmy na palubách dvou lodí ve Středozemním moři dál pokračují v záchraně životů. Kdo jsou lidé, kteří přes moře prchají? Kolik tisíc bezejmenných obětí už leží na dně mezi Afrikou a Evropou?

Warning - Graphic Video
Videos that contain graphic content can shock, offend and upset.
Are you sure you want to see this?

▶

16k Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. XI.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
added 6 new photos to the album Zachránění na moři:
„Jediné co chci, je žít v míru“.
17 June 2015 · 🌐

„Jediné co chci, je žít v míru“ - „Jsem na cestě už pět let, protože chci utéct před vojenským režimem v mé zemi.“ - „Celkem jsem na své cestě viděl zemřít sedm lidí.“

Loď Lékařů bez hranic Bourbon Argos zachránila při svém prvním zásahu ve Středozemním moři téměř 500 lidí v nouzi. Příběhy zachráněných najdete na www.lekari-bez-hranic.cz/svedectvi-zachranenych-na-mori.



👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. XII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
22 June 2015 · 🌐

„Když jsem na loď vstoupil, myslel jsem na svoji rodinu, ne na sebe. V takové situaci musíte být stateční. Někteří lidé v lodi plakali. Člun pro nás byl moc malý, asi jen 8 metrů dlouhý. Měl jsem štěstí, že jsem se sem vůbec dostal.“



Můj otec zmizel bez vysvětlení
Afghánský uprchlík líčí nebezpečnou cestu přes moře za bezpečím.
LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. XIII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
26 June 2015 · 🌐

„Netrvalo ani dvě hodiny a polovina lodi usnula. Byl to dojemný obraz, na který jen tak nezapomenu...“
www.lekari-bez-hranic.cz/stredozemni-more



25k Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👤 Michael Adamec, Andrea Lisa and 379 others Top comments ~

200 shares 25 comments

Obr. XIV.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
14 July 2015 · 🌐

„Pokud nebudeme pomáhat lidem v moři, zatímco hledáme řešení, budou lidé umírat. V otázce nezbytnosti záchrany lidských životů máme jako humanitární a zdravotnická organizace zcela jasno. Ať už bude další osud těch, kdo míří do Evropy, jakýkoli. V souladu s naší více než čtyřicetiletou praxí i v této krizi bráníme tomu, aby se smrt lidí stala přijímaným řešením situace. Právě proto operují Lékaři bez hranic na lodích ve Středozemním moři a také na pevnině...“

Rozumíme obavám o budoucnost a podobu Evropy a chápeme, že debaty na tak závažné téma provází emoce a často vyhrcočenost. Hlasitě však voláme po respektu k lidskému životu a naléhavě žádáme veřejnost, média i veřejné činitele, aby hodnotu lidského života bránili. Požadujeme, aby se respekt k lidskému životu odrazil i v navrhovaných a přijímaných řešeních.“



Z debat o uprchlících se nesmí ztratit respekt k životu
Lékaři bez hranic v ČR k současné uprchlické krizi ve Středozemním moři
LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

Obr. XV.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
15 July 2015 · 🌐

Proč lidé do Evropy prchají? Proč je mezi nimi tolik mužů? Nejsou mezi zachráněnými teroristé? Odpovědi na tyto a další palčivé otázky ohledně uprchlické krize ve Středomoří najdete na našem webu.



12 otázek a odpovědí ke krizi ve Středomoří
Proč lidé do Evropy prchají? Proč je mezi zachráněnými tolik mužů? Nejsou mezi nimi teroristé? Proč se o uprchlíky nepostarají např. bohaté arabské státy?
LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. XVI.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
21 July 2015 · €

Ano, vypadá to hrozně, jsou to velká čísla, ale ve skutečnosti to vídáš celou dobu, jen si to po nějakém čase přestaneš uvědomovat. Ale když jste tady, pochopíte, že to nejsou jen čísla. Nejsou to jen lékařské případy. Jsou to lidi. To je důvod, proč jsme rádi, že jsme tady.



Během několika minut by se mohli ocitnout na dně moře, místo aby našli domov

Příběhy z lodi Bourbon Argos, pátrací a záchranné lodi Lékařů bez hranic, která se 7. května 2015 vypravila na misi, jejímž hlavním cílem je zachraňovat životy.

LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

Like Comment Share

Obr. XVII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
5 August 2015 · €

MIMORÁDNÁ ZPRÁVA: Ve Středozemním moři se potopila loď, na které bylo zřejmě až 700 lidí. Naše záchranná loď Dignity zrovna 20 minut od místa neštěstí prováděla jinou záchrannou operaci, teď je na místě. Další dvě lodě s našimi lékaři už míří na místo. Živé zpravodajství můžete sledovat na Twitteru:



MSF Sea (@MSF_Sea) | Twitter

The latest Tweets from MSF Sea (@MSF_Sea). Updates from #MSF projects around the #Mediterranean & our SAR operations on board the #MSF boats #Argos & #Dignity1 as well as the #Phoenix operated with #MOAS. Mediterranean Sea

TWITTER.COM

Like Comment Share

Obr. XVIII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
6 August 2015 · 🌐

VIDEO: Včera přišlo ve Středozemním moři o život až 300 lidí. Náš tým na lodi Dignity I se snažil co nejdříve dostat k plavidlu v nouzi, cestou ale musel jinde zachránit dalších 94 lidí z moře. Když dorazil na místo neštěstí, byla loď už převrácená...

Tato tragédie potvrzuje potřebu navýšení záchranných kapacit ve Středozemním moři. Více v naší tiskové zprávě: [www.lekari-bez-hranic.cz/stredomori-stovky-mrtvych-pri-posl....](http://www.lekari-bez-hranic.cz/stredomori-stovky-mrtvych-pri-posl...)



16k Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👤 Michael Adamec and 270 others **Top comments**

130 shares 52 comments

Obr. XIX.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
7 August 2015 · 🌐

Jak vypadá záchrana životů na moři přímo z pátracího člunu? Podívejte se na video našich kolegů z lodi Dignity I na [Aktuálně.cz](http://Aktualne.cz).




Video: Jde o minuty a dobrý zrak. Záchranáři pomáhají běžencům z moře
Živé záběry ze záchranné akce po převrácení lodi se stovkami lidí na palubě.
VIDEO.AKTUALNE.CZ

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👤 Michael Adamec and 195 others **Top comments**

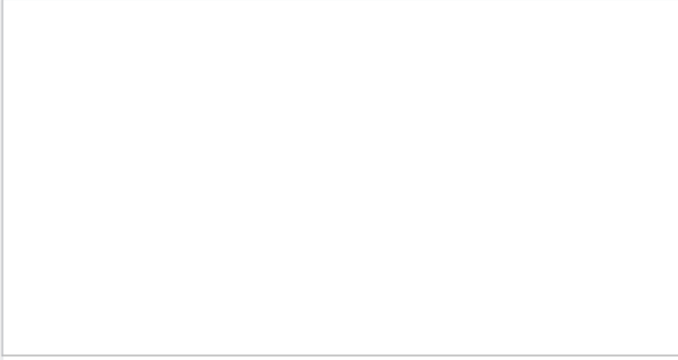
30 shares 27 comments

Obr. XX.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
12 August 2015 · 🌐

Situace na řeckém Kosu se zhoršuje. Na ostrov během července dorazilo 7.000 běženců. Na místě scházejí odpovídající přijímací zařízení a lidé se museli uchýlit do stanů ve veřejných parcích a na náměstích.

Včera ráno byly na místním stadionu 2.000 lidí, mezi nimi mnoho rodin s dětmi. Lidé čekali hodiny ve frontách na žhavém slunci, aby dostali příležitost být registrováni. Policie nebyla schopna dav zvládnout a rozháněla jej pomocí hasicích přístrojů.



Nečinnost úřadů na Kosu se mění ve špatné zacházení s lidmi

Na místě scházejí odpovídající přijímací zařízení a většina běženců se proto musela uchýlit do stanů ve veřejných parcích a na náměstích.

LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. XXI.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
20 August 2015 · 🌐

Jsou to dva týdny, co se ve Středozemním moři převrátila loď se stovkami lidí na palubě. Záchrané a lékařské týmy na naší lodi Dignity I jako jedny z prvních pomáhaly přeživším. Přinášíme vám příběhy dvou zachráněných rodin: „Byla jsem si jistá, že je to můj konec. Manžel mi zachránil život.“



„Byla jsem uvnitř lodi, když se začala potápět.“

Příběhy rodin zachráněných po potopení lodi s 800 lidmi na palubě z 5. 8. 2015.

LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. XXII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
31 August 2015 · €

„Pro mnoho lidí v Evropě je srpen časem dovolených, měsícem zaslouženého odpočinku. Pro mnoho lidí na světě je to jen další měsíc na útěku před válkou, nouzí, nebezpečím, hladem a útlakem. Nikdo neriskuje život ve Středozemním moři kvůli větší televizi.“

Naše týmy na třech lodích ve Středomoří zachránily za 100 dní přes 11 tisíc životů - čtěte více na [http://www.lekari-bez-hranic.cz/11482-zachranenych-za-100-d....](http://www.lekari-bez-hranic.cz/11482-zachranenych-za-100-d...)



11 482 lidí zachráněných za 100 dní
Pátrací a záchranné operace, na nichž se ve Středozemním moři podílí Lékaři bez hranic, umožnily záchranu celkem 11 482 lidí.
LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

Like Comment Share

Obr. XXIII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
4 September 2015 · €

Naše týmy na lodích Dignity I, Bourbon Argos a MY Phoenix ve středu zachránily celkem 1.658 lidí, z toho 547 žen a 199 dětí. Byl to vůbec nejnáročnější den pátracích a záchranných operací od 2. května, kdy jsme začali ve Středozemním moři pomáhat.
Více na [www.lekari-bez-hranic.cz/nejrusejsi-den-zachranne-operace-....](http://www.lekari-bez-hranic.cz/nejrusejsi-den-zachranne-operace-...)



Like Comment Share

Lucia Brinzanik Duricova, Reena Sattar and 1.1k others · Top comments

160 shares · 58 comments

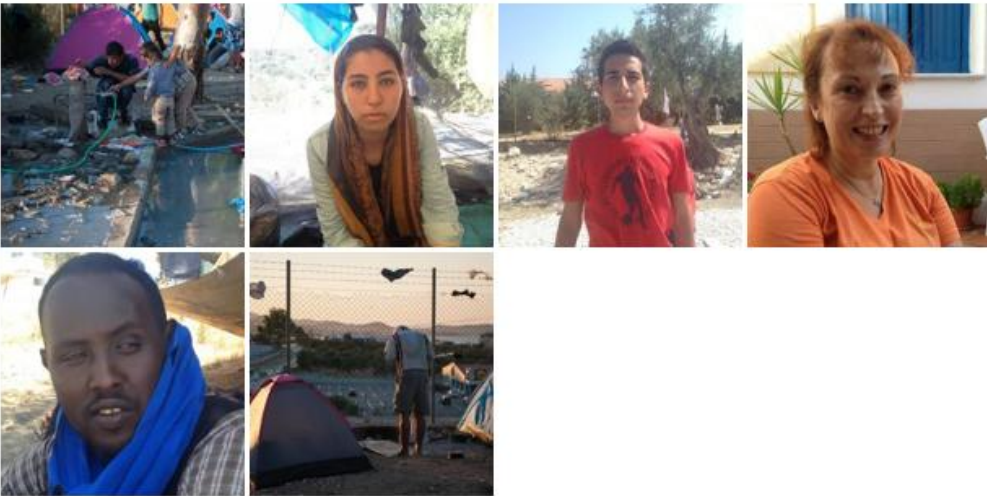
Obr. XXIV.

Albums > Svědectví z ostrov...

Svědectví z ostrova Lesbos

6 photos · Updated over a year ago

„Cesta byla těžká. Neměli jsme žádnou vodu, jídlo, ani pro sebe, ani pro děti...“ Uprchlíci ze Sýrie, Afghánistánu a Somálska spolu s členkou krizového týmu Lékařů bez hranic na www.lekari-bez-hranic.cz/svedectvi-z-ostrova-lesbos vypovídají o nebezpečné cestě do Evropy a situaci v Řecku. Naše týmy pomáhají běžencům na ostrově Lesbos a na Dodekanéských ostrovech. Provozují také mobilní kliniky na řecko-makedonské hranici a v Srbsku.



Like Comment Share

Lucia Brinzanik Duriova and 221 others Top comments

Obr. XV.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**

10 September 2015 · 🌐

Maďarsko: Naše mobilní klinika od pondělí poskytla ošetření 400 uprchlíkům ve městě Röszke. 60 % pacientů jsou děti s dýchacími obtížemi, dalších 30 % tvoří ženy, často těhotné. Více na www.lekari-bez-hranic.cz/madarsko-mobilni-klinika-rozke.



Like Comment Share

Obr. XVI.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
15 September 2015 · 🌐

Proměňme spolu Facebook na moře plné záchranných vest, abychom dali najevo, že nejsme lhostejní. Letos již 380.000 lidí riskovalo životy na útěku před válkou a humanitárními katastrofami. Více než 2.500 jich při zoufalém pokusu dostat se přes Středozemní moře zahynulo. Lidé prchající přes moře často píšou jména svých blízkých na vesty pro případ, že by se utopili.

Koho byste na takovou vestu napsali vy? Sdílejte tento obrázek a označte v něm ty, na nichž vám záleží. Změňte si svou profilovou fotografii a šiřte hashtag #safepassage prosím.

Pomozte nám prosím vyzvat lídry EU, aby změnili svou politiku, která mění zvládnutelný příval lidí prchajících za záchranou v lidskou tragédii na pobřežích, hranicích, vlakových nádražích a cestách. Více v našem otevřeném dopisu na www.lekari-bez-hranic.cz/safepassage.



👍 Like 💬 Comment ➦ Share

Obr. XVII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
16 September 2015 · 🌐

„Jediná možnost, jak může Evropa předejít zhoršování krize na svém území, je nahradit pašeráky tím, že poskytne bezpečnou, legální a dostupnou alternativu. Žádáme Vás, abyste zajistili bezpečné cesty.“

Zaslali jsme lídrům EU otevřený dopis (www.lekari-bez-hranic.cz/safepassage), v němž žádáme pro lidi na útěku do Evropy o #safepassage. Jen tak je možné předejít tomu, aby dál zbytečně umírali v zoufalé snaze dostat se do bezpečí.



6.8k Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👍 170 Top comments

33 shares 31 comments

Obr. XVIII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
17 September 2015 · €

Posilujeme aktivity v Srbsku, mapujeme situaci v Chorvatsku. Přečtěte si, jak to na místě vypadá.

"Lidé uvěznění na srbsko-maďarské hranici jsou v tuto chvíli v naprosté nejistotě, bez možnosti vrátit se zpátky nebo jít kupředu, bez jakékoliv možnosti najít někde bezpečí. Ještě nebyli v jediné evropské zemi, která by byla schopná odpovídajícím způsobem reagovat na jejich potřeby. To ukazuje absurditu současné evropské reakce na situaci uprchlíků."



Po uzavření maďarských hranic posilují Lékaři bez hranic aktivity v Srbsku

Lékaři bez hranic posílili své týmy v Srbsku, kde mnoho lidí uvízlo poté, co Maďarsko uzavřelo své hranice. Část týmu, která během posledních týdnů pracovala v...

LEXARI-BEZ-HRANIC.CZ

Obr. XXIX.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)** added 4 new photos.
21 September 2015 · €

Náš tým poskytuje zdravotní péči uprchlíkům v chorvatském městě Tovarnik. Tisíce lidí zde čekají na to, aby se mohli dostat ze Srbska dál do Chorvatska, protože Maďarsko uzavřelo své hranice. Uprchlíci čekají na nádraží na vlaky a autobusy, které by je odvezly do Záhřebu.

Tým Lékařů bez hranic tvoří 14 pracovníků: zdravotníků a logistiků. Naše mobilní kliniky pokrývají rozsáhlou oblast, kde se lidé na útěku po cestě přes Srbsko nacházejí. Foto @ Juan Carlo Tomasi/MSF.



XXX.

 Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)
23 September 2015 · €

„Jsou to zkrátka lidé – opravdové trojrozměrné bytosti, které mají duši stejně jako já. Není už žádné ‚oni‘, je jenom ‚my‘... Jsme doslova na jedné lodi, bez hranic. Některé z příběhů zachráněných vám musím odvyprávět, protože jsou klíčem k tomu, aby se změnil způsob, jakým se o uprchlické krizi mluví.“
Toto silné svědectví přednesla před Evropským parlamentem naše krizová koordinátorka z lodi Bourbon Argos. Stojí za přečtení.



„Nejsou to čísla, jsou to lidé“
Svědectví Lindis Hurum, krizové koordinátorky na Bourbon Argos - jedné ze tří pátracích a záchranných lodí Lékařů bez hranic ve Středozemním moři.
LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

Like Comment Share

522 Top comments

148 shares 39 comments

XXXI.

 Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)
2 October 2015 · €

#uprchlici: „Musíme pamatovat, že to jsou lidské bytosti, zkrátka lidé jako vy a já. Mají své potřeby. Musí existovat lepší způsob, než jak věci fungují teď...“
Poslechněte si celou výpověď našeho kolegy, který na lodi Bourbon Argos pomáhá zachraňovat lidské životy.



22k Views

Like Comment Share

Michael Adamec, Martin Klzo and 449 others Top comments

138 shares 61 comments

XXXII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)** 19 October 2015 · €

„Když za sebou musíte nechat svůj domov, protože se bojíte nebo protože nemáte naději, měli byste mít možnost cestovat bezpečně.“

Jaké to je být kapitánem lodi, která zachraňuje lidi na útěku, a sám vědět, jak těžké je opustit domov? Poslechněte si dojemnou výpověď kapitánky naší lodi Dignity I - týmy na palubě už zachránily 5 000 lidí.



8.4k Views

XXXIII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)** 20 October 2015 · €

Jaký příběh vyprávějí sami uprchlíci?
Co o svých pacientech vypráví naši lékaři, kteří pracují na Balkáně?
Jak na místě působí spontánní česká dobrovolnická iniciativa?

Přečtěte si náš speciál o aktuální situaci v Srbsku:
<http://www.lekari-bez-hranic.cz/.../special-zima-muze-na-balk...>



Speciál: Zima může na Balkáně způsobit katastrofu

Speciál: Zima může na Balkáně způsobit katastrofu

Like Comment Share

121 Top comments

39 shares 3 comments

XXXIV.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
21 October 2015 · 🌐

„Některé přeplněné nafukovací lodě uprostřed moře se při našem připlutí začaly potápět s lidmi na palubě. Bez záchranných vest. Mnohdy neumí ani plavat.“

Přečtěte si rozhovor s naší porodní asistentkou Barborou Šollerovou, která pomáhala na palubě lodi Dignity I. Jaké dobré i špatné vzpomínky si z práce na moři odnesla? Jak záchranná operace na moři vypadá?



Česka pomáhá uprchlicím rodit na moři. Změnilo mi to život, říká - iDNES.cz
Rozhovor s českou porodní asistentkou o pomoci ve vlnách Středozemního moře.
ZPRAVY.IDNES.CZ | BY IDNES.CZ

XXXV.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF) at 📍**
Mediterranean Sea.
22 October 2015 · 🌐

V neděli se na naší pátrací a záchranné lodi ve Středozemním moři narodilo miminko! Máme z toho velkou radost. Zároveň je ale děsivé, když si představíte, v jak zoufalé situaci musí být matka, která se rozhodne cestovat v tak pokročilé fázi těhotenství v gumovém člunu po moři.



48k Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👍 1.2k Top comments ▾

485 shares 65 comments

XXXVI.

 Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)
28 October 2015 · €

#Slovensko #Uprchlíci: Tisíce lidí, včetně žen, dětí, starých a handicapovaných osob, tráví noci sice na území tranzitních táborů, ale venku, v čím dál větší zimě, bez možnosti se schovat v teple. Po vyhodnocení situace Lékaři bez hranic ve Slovensku rozšiřují svou činnost.



Tisíce lidí procházejících Slovenskem potřebují okamžitou pomoc

Tisíce lidí procházejících Slovenskem potřebují okamžitou pomoc

XXXVII.

 Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)
5 November 2015 · €

"My je připravujeme i na to, že je ne všichni lidé v Evropě budou srdečně vítat. Jeden chlapec z Nigérie mi na to řekl, že o rasismu ví. Ale že pokud ho 70 procent lidí bude nenávidět, pořád je tu těch 30 procent lidí, kteří možná budou milí. A to mu za to stojí."

Přečtěte si rozhovor s krizovou koordinátorkou Lékařů bez hranic, která letos pracovala na pátrací a záchraně lodi ve Středozemním moři.



Zachraňovala běžence před smrtí. Nežene je vidina větší televize, ale touha přežít, říká

Nežene je vidina lepšího života. Utíkají, aby si život zachránili, popisuje Lindis Hurum, krizová koordinátorka Lékařů bez hranic.

ZPRAVY.AKTUALNE.CZ

Like Comment Share

Lucie Voldánová, Lucia Brinzanik Duricova and 445 others Top comments

83 shares 27 comments

XVIII.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
12 November 2015 · 🌐

Kelly z Nigérie: „Opustil jsem svoji zemi kvůli Boko Haram“
#HumansOfMediterranean: Přinášíme svědectví lidí, které jsme zachránili ve Středozemním moři. Při příležitosti Valletského summitu o migraci chceme připomenout, že přes moře do Evropy nepřicházejí bezejmenné masy, ale konkrétní lidé. Konkrétní lidé, kteří potřebují bezpečnou cestu. Upozorníme, že umírání lidí na moři nelze zastavit útočením na pašeráky ani stavěním plotů, nýbrž zajištěním bezpečné cesty. Že každý člověk na palubě zachráněných člunů má příběh, který je potřeba vyslechnout. A že potřeby uprchlíků nebo migrantů nelze vyhodnocovat výhradně na základě země původu.



7.4k Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

XXXIX.

 **Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)**
19 November 2015 · 🌐

Mezi lidmi, kteří museli uprchnout před válkou v Sýrii, byli i místní pracovníci Lékařů bez hranic. Ve videu vypovídají, jak strašlivá je situace lidí v Sýrii, proč se sami rozhodli utéct a co za sebou nechali.

„Riskovali jsme své životy a věděli jsme, že na nás můžou kdykoli zaútočit. Měl jsem mnoho přátel lékařů, kteří se mnou pracovali v Aleppu nebo okolí a kteří zemřeli...“



12k Views

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👤 Strážce Napůžerdi Bondoru, Michael Adamec and 224 others Top comments

164 shares 9 comments

XL.



Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)

4 December 2015 · €

„Lodí byla plná rodin, dětí a dokonce miminek, všichni stejně zoufalí. Všechny jsme včera zachránili.“

Jak dostat miminko z potápějící se lodi uprostřed rozbouřených vln? Podívejte se na video z první záchranné akce v rámci naší společné operace s Greenpeace International, kterou jsme zahájili v Egejském moři. Více na www.lekari-bez-hranic.cz/zachranna-operace-msf-a-greenpeace...



14k Views

Like Comment Share

XLI.



Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)

7 December 2015 · €

„Přijeli jsme vlakem a k hranicím jsme šli pěšky, jako všichni ostatní. Bylo to v noci. Na hranicích nás zastavila policie a chtěla doklady o našem původu. Moje rodina šla jako první, prošli bez problému. Když jsem byl na řadě já, ukázal jsem papíry, které jsem dostal v Makedonii. Bylo v nich chybně uvedeno, že jsem z Íránu. Teta se snažila policisty přesvědčit, že patříme k sobě, že jsme rodina, ale vůbec ji neposlouchali. Zakázali mi přejít přes hranici. Byl jsem zoufalý... zůstal jsem spát přímo na poli.“

Tak začíná příběh šestnáctiletého uprchlíka z Afghánistánu, kterého na útěku zadržela policie, protože balkánské země začaly uplatňovat národnostní selekci uprchlíků. Nová nařízení nutí běžence vydávat se mnohem nebezpečnějšími cestami, v podstatě je vhání do rukou pašeráků a připravuje je o přístup k jakékoli humanitární pomoci.



„Musel jsem utíkat. Jiná možnost nebyla.“

Svědectví šestnáctiletého chlapce z Afghánistánu, který na útěku kvůli novým pravidlům balkánských zemí o národnostní selekci uprchlíků uvízl na hranicích.

LEKARI.BEZ.HRANIC.CZ



Lékaři bez hranic / Médecins Sans Frontières (MSF)

17 December 2015 · 🌐

Pediatr, bývalý spolupracovník Lékařů bez hranic v Sýrii, je teď v Holandsku. Jak se tam dostal a proč musel zemi opustit, nebudeme prozrazovat – přečtěte si to v jeho výpovědi. Toto je jedno z těch silných svědectví, která zůstanou v paměti hodně dlouho.



Příběh uprchlíka: Vládní nálety přes den, koalici v noci

V Sýrii jsem pracoval jako pediatr, měl jsem ženu a dvě děti. Žili jsme ve městě Rakka, které je známé jako pevnost Islámského státu. Provozoval jsem malou soukromou kliniku v chudé části města, a zároveň jsem poskytoval bezplatnou...

LEKARI-BEZ-HRANIC.CZ

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

👍 😞 Jiří Šlédr and 207 others

Top comments ▾

76 shares

10 comments