



Posudek oponentky diplomové práce

Autorka: Mgr. Jasňa Šlédrová

Název práce: **Mluvíme o imigraci do Evropy Analýza facebookových příspěvků Lékařů bez hranic**

Oponentka: Mgr. Selma Muhič Dizdarevič, Ph.D.

Kritéria hodnocení:	Hodnocení (1 – 4):
Zdůvodnění relevance tématu vzhledem k oboru Studia občanského sektoru <i>Je téma relevantní vzhledem k oboru? Je dobře zdůvodněno?</i>	1
Stručné slovní hodnocení: Téma je relevantní pro obor a dobře zdůvodněno.	
Kvalita teoretického/konceptuálního rámce práce <i>Nakolik je obsah rámce relevantní vzhledem k tématu práce? Do jaké míry byla studovaná literatura představena přehledně a kriticky? Byla použita zahraniční literatura?</i>	3
Stručné slovní hodnocení: Teoretická část je lepší u otázek marketingu a PR než u OS.	
Formulace cílů, výzkumných otázek či hypotéz <i>Jsou dostatečně konkrétní a jasné? Odpovídají tématu práce a jejímu teoretickému/konceptuálnímu rámci?</i>	3
Stručné slovní hodnocení: Jak uvádí i autorka, výzkumná otázka je ryze popisná.	
Metody získávání a analýzy dat a jejich použití <i>Je vhodně zvolen, zdůvodněn a v průběhu výzkumu realizován design výzkumu/výzkumný rámec? Jsou využité techniky sběru dat, vzorek a metody analýzy dat dobře popsány, zdůvodněny a realizovány v rámci výzkumu vzhledem k výzkumným otázkám? Jsou diskutovány limity výzkumu a jeho etické aspekty?</i>	3
Stručné slovní hodnocení: Autorka provedla analýzu příspěvků, několik komentářů a dvou rozhovorů. Tímto poskytla popis toho, jak vypadá komunikace LBH na FB. Nejasné zůstává, jaký to přínos má.	
Kvalita závěrů práce <i>Byly naplněny praktické nebo teoretické cíle a zodpovězeny výzkumné otázky práce? Jak byla formulována praktická doporučení, pokud byla cílem práce?</i>	3
Stručné slovní hodnocení: Co tato práce přinesla LBH což už autorce respondenty (oba zaměstnanci LHB) neřekli? Malý počet zkoumaných příspěvků a komentářů, jak sama autorka uznává, nemohou stačit ani na bohatý popis natožpak na nějaká doporučení. Autorka, dle mého názoru, nechápe koncept hatespeech a nejsem si jistá, že pochopila poslání LBH.	
Práce se zdroji <i>Je v práci dodržen jednotný standard odkazů na literaturu a prameny? Byly v práci použity zdroje uvedené na seznamu použité literatury a</i>	3



<i>pramenů?</i>	
Stručné slovní hodnocení: Autorka cituje i u banálních tvrzení, to je jeden z důvodů proč práce nabyla obrovských rozměrů. Citace často působí samoučelně.	
Struktura práce, formulační a gramatická úroveň, grafická úprava	
<i>Je práce vhodně strukturovaná? Odpovídá formulační i gramatická úroveň magisterské práci?</i>	
Stručné slovní hodnocení:	

Celková známka před obhajobou: 3

pozn.: Lze udělovat známky od 1 do 4. V případě, že bude jedna část práce hodnocena známkou 4, je třeba práci nedoporučit k obhajobě.

Otázky a komentáře pro obhajobu:

- Str. 27 „press agency model“ press agency?
- Str. 32, p.p.č. 4, prosím o vysvětlení: „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.“
- Str. 38, na základě čeho autorka toto tvrdí/doporučuje? „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.“
- Str. 38, proč jen služby a navíc u organizací bojujících za práva migrantů/uprchlíků? „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.“
- Str. 39 a dál, výzkumná otázka popisná.
- Str. 42, ale jak se bude určovat, která komunikace je (ne)úspěšná? „a také povede k zamyšlení nad tím, jaké strategie komunikace jsou úspěšné, či neúspěšné a proč.“
- Str. 47, co zde autorka přesně cituje nebo uvádí? „Získané výpovědi jsem vzájemně porovnávala a ověřovala jejich platnost prostřednictvím vlastních nasbíraných dat (Yin 2003: 106-109).“
- Str. 49., kdo byl zkoumán, kdo mohl odmítnout se výzkumu zúčastnit? „Zároveň by měl výzkumník respektovat právo lidí se výzkumu neúčastnit (CASA, 2016).“



- Str. 58, vím, že je neobvyklé reagovat na vlastní citaci, ale nechápu, jak s tímto výrokiem pracujete „...zdůrazňovali potřeby uprchlíků, na které je potřeba reagovat, což by podle Muhič Dizdarevič mohlo vést k větší izolaci migrantů od zbytku společnosti (2009: 39-40).“
- Na str. 66, jednak neustále uvádění jednotlivých konceptů tam kde by měla být analýza, jednak neustálé citování i banálních věcí např. „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).“
- Str. 75, zajímavé, že si autorka u těchto výroků a citaci neklade žádné morální otázky. „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. 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.“
- Str. 78, jakoby jenom emoce rozhodovaly o tom, kdy a co lidé komentují „Příběhy lidí, kteří museli přebývat v těžkých podmínkách v uprchlických táborech v Evropě, nedokázaly v publiku vyvolat natolik silné emoce, které by je motivovali k aktivitě.“
- Autorka značně omezila počet příspěvků, které analyzovala (pouze 6), zdůvodňuje to menší odezvou na ostatní příspěvky, ale ten počet vážně ohrožuje možnost cokoli smysluplného o reakcích a významu komunikace LBH na FB říct.
- Str. 88, neúplné informace, kolik lidí přijelo s nárokem, že jsou uprchlíky? O jaký nárůst se jedná v horizontu x počtů let a neběží integrace už naplno po desetiletí? Např. už kolik let by počet obyvatel v západních státech klesal, kdyby nebylo imigrace? Zda se, že autorka



soucí s odpůrci migrace, ale neuvádí explicitně z jakých důvodů. Navíc v ČR je počet uprchlíků minimální.

- Jak témata a argumenty odpůrců a příznivců pomoci migrantům souvisí s komunikační strategií LBH na FB? A proč si autorka vybrala zrovna těch několik, které nám prezentuje? Málo polemizuje přímo s posláním nebo aktivitami LBH.
- Str. 96, jak autorka chápe hatespeech, ten se většinou váže na identitu či neměnné charakteristiky, nikoli na sprosté vypořádání se s názory, se kterými nesouhlasím „Nenávistné projevy přitom byly namířené proti lidem, kteří pomoc imigrantům či imigranty samotné kritizovali.“? Pak autorka uvádí příklad kde diskutující kritizuje někoho za absenci kritického myšlení a útržkovité informace. To není hatespeech, názor lze změnit, barvu pletí, pohlaví, národnost či náboženství už mnohem hůř. Poté co autorka uvádí příklady hatespeech v kapitole o hatespeech a to pouze u příznivců pomoci uprchlíkům, končí tímto výrokem „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.“ Takže neví ani u příkladů, které uvedla, jestli se jedná o hatespeech, nerozlišuje mezi názorem a identitou a odkazuje na předchozí komentáře pro ilustraci hatespeech u odpůrců pomoci uprchlíkům, tzn., neuvádí ani jeden příklad v této kapitole, aby možná mohla porovnat, jaký je rozdíl když někomu řeknu, že je sprostý a když řeknu, že jeho barva pleti je odporná a diskvalifikující.
- DP je obludných rozměrů. Str. 98 „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.“
- Na str. 107 autorka dospívá k závěru, že LBH nenaplnuje charakteristiky žádného z modelů PR, které uvedla v konceptuální části. K čemu pak ta konceptuální část byla resp. jaké následky pro konceptuální rámec její zjištění má?



- Str. 108, závěr: „Na základě studia teoretické literatury a vlastní případové studie jsem studovala aspekty, kterým by organizace při komunikaci s veřejností měly věnovat pozornost.“ A na co by si měli LBH dávat pozor, co jim ukázala nebo za ně objevila autorka co dva zaměstnanci, které vyzpovídala, už nevěděli?
- LHB nejsou ale think-tank „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.“
- Str. 109 „Proaktivně však neinformovali o nástrahách a nebezpečích, které imigrace do Evropy může přinést lidem žijícím v cílových zemích a kterých se mnoho lidí obává.“ Jak se informuje o něčem, co se může a nemusí stát z pozice organizace, která poskytuje záchrannou pomoc všude po světě? Pochopila autorka, jaké je poslání nestátní neziskové organizace, kterou zkoumala?
- Str. 110, co to znamená, že odpůrci pomoci uprchlíkům měli pravdu, co se skrývá pod termínem argumentačně bohatší „Odmítavé komentáře byly tematicky i argumentačně bohatší.“?
- Str. 104 „Zatímco Člověk v tísni ve své studii uvádí, že proti nenávisným projevům nemá smysl bojovat poskytováním relevantních informací a podložených argumentů,“ zatímco závěr studie Člověka v tísni zní, str. 34 „Dalším faktem je, že informování a osvěta jsou bezesporu prospěšné aktivity, ale často se vůbec nedostávají k cílovému publiku. Je to způsobeno nevhodným stylem komunikačních kampaní i dynamikou sociálních sítí, které uživatele uzavírají do názorově homogenních skupin.“ Ještě se studie zmiňuje o komunikaci s provozovatelem internetových stránek, jako s prostředkem boje proti hatespech na síti.

Celkové vyjádření/komentář oponenta práce:

(Není povinné.)

V Praze dne 18. ledna 2017

.....

Podpis oponenta práce.