

**UNIVERZITA KARLOVA**  
**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**  
Katedra psychosociálních věd a etiky

**Projevy veřejného mínění v prostoru online médií  
aneb Hyde Park 21. století**

**Manifestations of a public opinion in the area of  
online media or Hyde Park of the 21st century**

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

Mgr. Lukáš Urban, Ph.D.

Autor práce:

Ester Fleischhansová

Praha 2017

## **PROHLÁŠENÍ**

Prohlašuji, že jsem předkládanou bakalářskou práci „Projevy veřejného mínění v prostoru online médií aneb Hyde Park 21. století“ vypracovala samostatně s použitím níže uvedených pramenů a literatury. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 5. 5. 2017

Ester Fleischhansová

## **PODĚKOVÁNÍ**

Ráda bych zde poděkovala vedoucímu bakalářské práce Mgr. Lukáši Urbanovi, Ph.D. za jeho trpělivost, rady a čas, který mi věnoval. V neposlední řadě také děkuji všem respondentům, kteří byli ochotni zapojit se do mé práce.

## **NÁZEV**

Projevy veřejného mínění v prostoru online médií aneb Hyde Park 21. století

## **ANOTACE**

Bakalářská práce se zabývá veřejností, veřejným míněním a jeho projevy v diskuzích na českých zpravodajských serverech. Snaží se přiblížit dnešní formy komunikace a jejich aplikace do online prostředí. Dále mapuje míru rasismu v České republice, zaobírá se nenávisťnými projevy (tzv. Hate Speech) na českém internetu a jejich vlivem na klienty sociálních služeb, kteří jsou příslušníky menšinových skupin obyvatel. Přibližuje důležitost mediální a IT gramotnosti pro obor sociální práce.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Diskutéri, komentáře, Hate Speech, média, nesnášenlivost, online, online média, publikum, rasismus, sociální práce, veřejnost, veřejné mínění, zpravodajské servery.

## **TITLE**

Manifestations of a public opinion in the area of online media or Hyde Park of the 21st century

## **ANNOTATION**

The work deals with public, public opinion and its manifestations in the discussions on Czech news servers. It seeks to bring contemporary forms of communication and their application to the online environment. It maps the extent of a racism in the Czech Republic. It further deals with hate speech on the internet and its impact on clients of social services who are members of minority groups. The work explains the importance of media and IT literacy in the field of social service work.

## **KEYWORDS**

Discussers, comments, Hate speech, media, intolerance, online, online media, audience, racism, social work, public, public opinion, news servers.

# OBSAH

<b>Předmluva</b> .....	<b>7</b>
<b>Úvod</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Online média a jejich uživatelé</b> .....	<b>11</b>
1.1. <i>Online žurnalistika</i> .....	14
1.2. <i>Zpravodajské servery v ČR</i> .....	16
1.3. <i>Zpravodajské diskuze a jejich uživatelé</i> .....	17
1.4. <i>Přímá diskuze</i> .....	19
1.5. <i>Nepřímá diskuze</i> .....	19
1.6. <i>Davové chování</i> .....	19
<b>2. O sociální komunikaci v 21. století</b> .....	<b>22</b>
2.1. <i>Masová komunikace a masová média</i> .....	26
2.1.1. <i>Mediální publikum</i> .....	28
<b>3. Normy v komunikaci a jejich aplikace v online prostředí</b> .....	<b>30</b>
3.1. <i>Etické normy</i> .....	30
3.2. <i>Zákonné normy</i> .....	33
3.3. <i>Pravidla (nejen) pro moderování online diskuzí</i> .....	35
3.4. <i>Netiketa</i> .....	37
<b>4. Hate speech na internetu</b> .....	<b>40</b>
<b>5. Nesnášenlivost a rasismus v online diskuzích</b> .....	<b>43</b>
5.1. <i>Antisemitismus v diskuzích na zpravodajských serverech</i> .....	48
5.2. <i>Islámofobie v diskuzích na zpravodajských serverech</i> .....	52
5.3. <i>Nenávist vůči Romům na zpravodajských serverech</i> .....	53
5.4. <i>Homofobie v diskuzích na zpravodajských serverech</i> .....	56
<b>6. Hate speech na internetu a sociální práce</b> .....	<b>58</b>
6.1. <i>Metodika rozhovorů</i> .....	61
6.2. <i>Průběh rozhovorů</i> .....	63

6.3. <i>Shrnutí</i> .....	64
6.4. <i>Stereotypy o sociálních pracovnících na zpravodajských serverech</i> .....	65
<b>Závěr</b> .....	<b>68</b>
<b>Seznam grafů</b> .....	<b>70</b>
<b>Seznam tabulek</b> .....	<b>70</b>
<b>Seznam použité literatury</b> .....	<b>71</b>
<b>Příloha</b> .....	<b>82</b>

## Předmluva

„Počítače jsou jako Bůh ve Starém zákoně - hodně příkazů a žádné slitování.“<sup>1</sup>

Joseph Campbell <sup>2</sup>

Snad každý odpovědný kriticky uvažující občan, který se aktivně zajímá o svůj život, pravidelně pročítá zpravodajství z domova i zahraničí. Seznamuje se nejen s událostmi a problémy svého nejbližšího okolí, ale i jeho horizonty jsou širší a vzdálenější.

Těžiště tohoto mapování světa se vlivem vědotechniky 21. století přeneslo do prostoru online médií. Pro mnohé z nás se tak první ranní činností stalo zapnutí počítače nebo mobilního telefonu a navštívení internetového prostředí. Ať už je to zkontrolování emailu, Facebooku nebo právě rychlé procházení zpravodajských serverů.

Informace, které se téměř v reálném čase dozvídáme skrze tato média, nás logicky ovlivňují a utvářejí náš světobzor. Snad přitom někdy opomíjíme fakt, že sebou necháváme dobrovolně manipulovat. Čas, který takto trávíme, se zvyšuje a leckdy proto i zanedbáváme svůj sociální život.

Cílem této bakalářské práce je poodhalit význam diskuzí na zpravodajských serverech. Pokládám si proto otázky jako: Proč se mnozí z nás snaží touhu po sociálním kontaktu uspokojit výhradně ve zmíněném internetovém prostoru? Jakým způsobem ovlivňují online média společnost a diskutující na internetu? Jaký vliv mají nenávistné komentáře na klienty sociálních služeb? Jak lidé vnímají rozdíl mezi přímým kontaktem *face-to-face* a prezentováním svého názoru ve zdánlivě bezpečnějším a odosobněném virtuálním prostředí?

---

<sup>1</sup> Cousineau P., Brown S. L., *The hero's journey: Joseph Campbell on his life and work*, s. 201.

<sup>2</sup> **Joseph Campbell (1904-1987)** – americký antropolog, religionista a filozof; autor knihy *Síla mýtu* (angl. *The Power of Myth* / 1991), která vznikla jako přepis autorova rozhovoru s americkým moderátorem Billem Moyerssem.

## Úvod

„Projevy veřejného mínění v prostoru online médií aneb Hyde Park 21. století“ je na první pohled možná poněkud krkolomným názvem pro bakalářskou práci, na druhou stranu ale přesně vystihuje předmět mého zájmu.

Jako autorka se budu s vědeckou pokorou snažit analyzovat mínění příspěvatelů v diskuzích na českých zpravodajských serverech, a to ve vybraných kauzách tématiky blízkým oboru „sociální práce“. Jaké je lepší srovnání než s londýnským Hyde Parkem, diskusním místem, kde je možné se svobodně vyjadřovat na téměř jakémkoliv téma a propagovat tak svůj názor.

Důvodem výběru tématu (jistě poněkud specifického v rámci oboru sociální práce) je má sounáležitost s onou početnou skupinou každodenních uživatelů sociální sítí a internetu, ale také snaha pochopit rozmanité stimuly vedoucí lidi k psaní nenávisných příspěvků do diskuzí (tzv. Hate Speech) a „změřit“ jejich vliv na kvalitu života menšinových skupin, které žijí v České republice a často se stávají terčem primitivních projevů intolerance a agrese. Úkolem mé bakalářské práce je také snaha obhájit důležitost tématu Hate Speech na internetu pro obor sociální práce.

Můj badatelský předpoklad je, že většina české společnosti má toho času přístup k internetu a je seznámena se zpravodajskými servery, které můžeme na území ČR sledovat. Domnívám se, že i sociální sítě jsou českou společností značně oblíbené a užívané.

Jako další důležitý předpoklad vnímám, že si příspěvatelé skrz diskuze na zpravodajských serverech kompenzují své osobní problémy a prosazují především své názory a (nepřátelské) postoje vůči diskutéry „oblíbeným“ tématům, například minoritním společnostem v ČR a uprchlíkům.

Celá bakalářská práce byla zpracovávána během zimního semestru roku 2016 a v letním semestru roku 2017.

V první kapitole práce jsou objasněny pojmy, jakými jsou veřejnost, veřejné mínění nebo online média, abych na konci práce mohla zhodnotit, zdali lze podle průběhu diskuzí mapovat nálady ve společnosti (především ty rasistické a xenofobní). Tato kapitola vychází především z publikace *Masová komunikace a veřejné mínění*



(2011), kterou vydali vysokoškolští pedagogové Lukáš Urban, Josef Dubský a Karol Murdza. Rovněž budu vycházet z Le Bonovy psychologie davu a zamyslím se nad možnostmi její aplikace na dav virtuální.

V druhé kapitole věnované sociální komunikaci přiblížím, jaké máme možnosti komunikace v 21. století. Hlavními prameny pro tuto kapitolu byly publikace *Psychologie komunikace* (2005) od českého psychologa Zdeňka Vybírala a *Základy mezilidské komunikace* (2008) od amerického emeritního profesora Josepha A. DeVita.

Následně byla do příběhu práce zařazena kapitola zabývající se normami, které bychom při vzájemném dorozumívání měli dodržovat. Pro internetového diskutéra je důležité si uvědomit, jaké normy, obzvláště pak ty zákonné, mu mohou zkrátit cesty online prostředím. Dále se pozastavuji nad tím, jestli existují v diskuzích normy etické a jak jsou případně i s těmi zákonnými porušovány. Zaměřím se především na interní pravidla zpravodajských serverů pro diskuze a na právní řád ČR.

Čtvrtá kapitola je věnována fenoménu Hate Speech a vysvětlení, proč dnes čelíme záplavě „odbrzděných“ nenávistných komentářů.

V kapitole pět se zaměřuji na deskripci míry rasismu v ČR a jeho projevy právě na zpravodajských serverech. Budu vycházet z průzkumů organizace *HATEFREE*, *Eurobarometeru* a výzkumů *Sociologického ústavu AV ČR*.

Poslední (šestá) kapitola je opět věnována fenoménu Hate Speech - už ve vazbě na obor sociální práce. Jejím východiskem je snaha obhájit své přesvědčení, že mediální a IT gramotnost je nesmírně důležitá pro efektivní výkon této profese. Pozastavím se nad Etickým kodexem sociálních pracovníků ČR a nad tím, co z něho pro sociální pracovníky plyne, pokud jsou svědky nenávistného útoku na internetu. Na základě polostandardizovaných rozhovorů s dobrovolnicí z organizace *Člověk v tísní*, psychologkou z Židovské obce v Praze, sociální pracovnící z Židovské obce v Praze, sociálním pracovníkem z nejmenovaného pražského nízkoprahového centra a studentkou sociální práce se pokouším podhalit a popsat vliv Hate Speech na klienty sociálních služeb. Při metodologii výzkumu práce vycházím z publikací *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* (2006) od českého profesora Michala Miovskeho a z *Jak se vyrábí sociologická znalost* (2011) od sociologa působícího v USA Miroslava Dismana.

V *Závěru* porovnáme své počáteční badatelské předpoklady se zjištěnými informacemi z odborné literatury, aktuálních veřejně dostupných empirických šetření a již zmíněných rozhovorů.

Ve své práci cituji použité prameny informací ve zkrácené formě ISO 690 a plné citace jsou uvedeny až v Seznamu použité literatury. Číním tak z důvodu úspory místa a zvýšené grafické přehlednosti textu.

# 1. ONLINE MÉDIA A JEJICH UŽIVATELÉ

Termíny jako veřejnost, veřejné mínění, média a online média jsou klíčové pro práci jako celek, představují pilíř jejího průběhu a v textu své absolventské práce s nimi budu průběžně pracovat, vydefinuji je a stručným způsobem vysvětlím.

Začnu s pojmem veřejnost. „*Veřejností je rozuměna větší část společnosti (populace) manifestující zájem o společenské dění, řešení problémů a aktivně se projevující.*“<sup>3</sup> Z výše uvedené definice vyplývá, že **veřejnost** má sklon k výměně a sdílení informací a zpráv, pokud mají obsah shodující s jejím zájmem. Tímto se veřejnost mj. formuje.<sup>4</sup> Tak vzniká **veřejné mínění**, které vědomě i nevědomě, více méně intenzivně a specificky, ovlivňuje každého člena společnosti, resp. veřejnosti. Jistě existují lidé, kteří si tvoří názory převážně dle průzkumů veřejného mínění, resp. dle některých dalších kanálů, jakými jsou třeba obrazy produkované médii či internetovými diskuzemi. Potřeba vyznat se, orientovat se, mít „vlastní“ názor a k někomu patřit jsou mocné lidské potřeby, a to zejména ve výkonové transparentní společnosti. Z této danosti těží například senzitivní reklamní společnosti a marketingová oddělení, dále politici a řada dalších subjektů. Ví, jak moc lidé sledují své „životní navigace“.

„*V současnosti je pojem veřejné mínění používán k označení souhrnu názorů, postojů a hodnocení, kterými se členové veřejnosti, společnosti vyjadřují k určitému veřejnému tématu. Tímto termínem je dále označována určitá shoda názorů mezi členy veřejnosti dosažená jejich vzájemnou diskuzí.*“<sup>5</sup>

Osobně zastávám názor (v kontextu své bakalářské práce), že pokud se statisticky významná část lidí shodne na stejném závěru v diskuzi na zpravodajských serverech, lze tuto shodu vnímat jako významný projev veřejného mínění, resp. **mediální veřejnosti**.

Pojmem **masová média** rozumíme noviny, časopisy, filmy, rozhlasové a televizní vysílání, internetové stránky a jiné produkty, o které z různých důvodů jeví zájem větší část společnosti. Vydávají se opakovaně z jednoho určitého centra tak, aby jejich rozšiřování mezi uživateli bylo co nejsnazší. Jejich obsah může být laděn

---

<sup>3</sup> Urban, L.; Dubský, J. a Murdza K. *Masová komunikace a veřejné mínění*, s. 125.

<sup>4</sup> McQuail, D. *Žurnalistika a společnost*, s. 58.

<sup>5</sup> Tamtéž, s. 120.

různorodě – například politicky, ekonomicky, zábavně nebo i naučně.<sup>6</sup> **Masová média** oslovují rozsáhlé počty osob. Z toho můžeme usuzovat, že jsou „nejoblíbenější“ a nejpřístupnější.

Pojem **online média** lze chápat v nejužším slova smyslu, jako zpravodajský útvar, který je vložený na internet a který může divák kdykoliv po připojení užívat. Každé médium má své specifické publikum.

**Publikum** je větší skupinou osob, která krátkodobě či dlouhodobě přijímá některé formy sociální komunikace. Vyznačuje se dominující aktivitou autorů sdělení, ale dnes už i možnou zpětnou vazbou od příjemců.<sup>7</sup> Publikum tvoří jedinci, kteří cíleně využívají některá z médií. Mohou se rozdělovat do čtyř kategorií:

- cílové publikum,
- tzv. střední vrstva,
- okrajové publikum,
- publikum potencionální.<sup>8</sup>

Tématu publika se více věnuje druhá kapitola „O komunikaci“.

**Mediální veřejnost** je tedy cílovou skupinou masových médií. Definuji ji jako skupinu osob, které dennodenně využívají média, resp. jsou mediálním vlivem přímo zasaženy, neboť jim média poskytují informace a řešení určitého společenského problému.

Umístěním článku či komentáře na zpravodajský server se jejich téma a vyznění (tón) jistě stávají veřejnými, neboť poskytují lidem - mediální veřejnosti - možnost zapojit se komunikací do společenského dění. Čtenáři a diváci se s nimi mohou dle své libosti seznamovat, sdílet je s druhými a komentovat.

Jako příklad zapojení diváků mohu uvést aktuální diskuze o plošném zákazu kouření v restauracích. Zákon, který kouření zakazuje, se dotýká velkého množství obyvatel České republiky,<sup>9</sup> a proto je diskuze logicky velmi živá a argumentačně bohatá. Pokud se zaměříme na článek ze serveru *idnes.cz* s názvem: *Úplný zákaz kouření v restauracích od května prošel. Kuřárny nebudou* ze dne 9. 12. 2016, vidíme,

---

<sup>6</sup> Bednařík, P.; Jiráček, J. Köpplová, B. *Dějiny českých médií: od počátku do současnosti*, s. 13.

<sup>7</sup> *Velký sociologický slovník*, II. svazek P-Z, s. 899.

<sup>8</sup> Urban, L.; Dubský, J. a Murdza, K. *Masová komunikace a veřejné mínění*, s. 87.

<sup>9</sup> V České republice žije 8,57 milionu lidí nad 18 let, kterých se zákon o kouření může dotýkat. Ať už v případě, že jsou nekuřáci a nebo kuřáci.

že ke dni 14. 12. 2016 je v diskuzi umístěné pod článkem 7.486 příspěvků.<sup>10</sup> Pro větší zapojení čtenářů autor umístil do článku i anketu: *Vítáte zákaz kouření v restauracích?* V ní 14.243 uživatelů odpovědělo „ano“ a 6.543 „ne“. Z tohoto postupu lze odvodit autorovu snahu o vytvoření pocitu důležitosti čtenářům. Jednou anketou se samozřejmě nic na zákoně nezmění, ale dobrovolný respondent má pocit aktivního zapojení a s ním přichází i pocity vlastní důležitosti. Otevřením diskuze pod článkem se člověk dostává do prostředí, kde si může navolit zobrazení komentářů. Jejich řazení je rozděleno na:

- doporučované,
- všechny podle vláken,
- všechny podle času.

Pokud zvolím nastavení doporučované, vidím příspěvky, které mají nejvíce kladných hodnocení. Ve zvoleném případě měl největší počet kladných hodnocení komentář Petra Horyny (pozn. příspěvatel *idnes.cz* musí být zaregistrováni dle jména a příjmení):

*„Je jedno kdo je kuřák, kdo ne, kdo je podnikatel, kdo zaměstnanec. Pokrytectví této vlády je neskutečné. Neumíme vybírat daně od neplatičů, poštveme na všechny za jejich peníze EET. Založíme bonzácký web a někdo to udělá za nás...Neumíme bojovat proti kouření, resp. nechceme, protože nám plní rozpočet? Zakážeme kouřit v hospodách. Zavidíme firmám, kde mají x let bez problémů v provozu home ofiice? Zregulujeme ho tak, že nebude nikde. Neumíme bojovat s obezitou dětí a s jejich nezdravou výživou? Zakážeme ve školním bufetu housku se šunkou. Neumíme donutit neplatiče výživného, aby platil? Zaplatíme to za něj. A tak dále Pro mne osobně, který si svůj život umí zařídit zcela sám, je aktivita vlády v bezvýznamných věcech na úkor důležitých, strašným zklamáním... A to nemluvím o tom, jak tyto nařízení pomáhají k atmosféře ve společnosti, o čemž svědčí i tato diskuze...“<sup>11</sup>*

Na citovaném příspěvku lze demonstrovat prototyp „naštvaného občana“, který si formou diskuze ulevuje od pocitu zklamání z vlády, politiky a celkově možná i svého života. Jeho komentář se nezaobírá jen zákazem kouření, ale dotýká se nejdiskutovanějších a nejprobíranějších mediálních témat české domácí politiky.

---

<sup>10</sup> Kopecký, J. *Úplný zákaz kouření v restauracích od května prošel. Kuřárny nebudou.* [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/druhy-pokus-zakazat-koureni-v-restauracich-fet-/domaci.aspx?c=A161208\\_210805\\_domaci\\_kop](http://zpravy.idnes.cz/druhy-pokus-zakazat-koureni-v-restauracich-fet-/domaci.aspx?c=A161208_210805_domaci_kop).

<sup>11</sup> Diskuze k článku: *Úplný zákaz kouření v restauracích od května prošel. Kuřárny nebudou.* Idnes.cz. [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A161208\\_210805\\_domaci\\_kop](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A161208_210805_domaci_kop).

Pokládám si otázku, jaké další motivy vedou člověka k psaní podobných sdělení. Může to být snad prokrastinace od povinností nebo si tím uspokojuje různé druhy frustrací?

Jen pro upřesnění toho, kolik času a financí jsou diskutující schopni obětovat, tedy kolik jim tato diskuze „vzala“, uvedu několik čísel. Řekněme, že napsání jednoho komentáře zabere zdatnému pisateli přibližně 3 minuty. Průměrná hrubá měsíční mzda k prosinci 2016 je 27.220 Kč.<sup>12</sup> Průměrná hodinová mzda je tedy přibližně 170,- Kč, to je 8,50 Kč za 3 minuty. Již zmíněných komentářů pod článkem je 7.486. Pokud je vynásobíme částkou 8,50, získáme souhrnnou hodnotu 65.877,- Kč. A to se zaobírám pouze jednou živější diskuzí. Zaručeně je možné najít na zpravodajských serverech i mnohem frekventovanější témata (například samozvaný Islámský stát, prezidentské volby v USA, tzv. migrační krizi a řadu jiných), která přispěvatele stála větší částky.

### **1.1. Online žurnalistika**

Online žurnalistika je jednou z poměrně nových forem zprostředkování informací veřejnosti, resp. uživatelům internetu. Nároky zpravodajských serverů na práci online žurnalistiky jsou takové, že musí být kvalitativně tzv. svěží, rychle čitelná, proto většinou krátká, ale hlavně aktuální, přičemž tento imperativ rychlosti a novosti ji snadno může okrádat o kvalitu, která však v životě zpravidla přichází právě až s jistým časovým odstupem, tedy s trpělivostí.

*„Živelný rozvoj znamená absenci jasných pravidel a mantinelů (kromě základních žánrových a výrobních pouček pro tradiční média vznikajících alespoň v českém kontextu v 90. letech 20.století) a „tady a teď“ nelze trendy popsat vyčerpávajícím způsobem, vždy se rodí něco nového.“<sup>13</sup>*

Dnes si snad už i nemnozí vybaví pod pojmem „noviny“ výhradně a jen jejich tištěný formát. Pravděpodobněji si větší část publika vybaví servery, jako jsou třeba *idnes.cz*, *ihned.cz* a podobně. Preference mladší a střední generace k užívání a konzumaci mediálních informací touto formou je nepochybně zapříčiněno technologickým pokrokem. Mladší generace chce být „trendy“ a „cool“, proto ctí heslo „čím více digitalizace, tím lépe“. Jen obtížně dnes můžeme předvídat, kdy zase přijde nějaká nová informační a komunikační technologie, a jak se s ní promění společnost, mezilidské vztahy a náš životní rytmus. Precedentů takových zlomových technologií

---

<sup>12</sup> Český statistický úřad: *Průměrné mzdy - 3. čtvrtletí 2016* [online]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cr1/prumerne-mzdy-1-ctvrtleti-2016>.

<sup>13</sup> Čuřík, J. *Nové trendy v médiích*, s. 9.

kolem sebe máme řadu: internet, smart phone, Facebook, Instagram a další. Nikoliv náhodou mnozí autoři hovoří o kvalitativně odlišných stavech společnosti před jejich příchodem a penetrací do společnosti.

Jedním z hlavních rysů tvorby a života zpravodajských serverů je **konvergence**, tj. souběžné šíření stejné zprávy mnoha různými portály a jen drobné nuance v odlišnosti sdělení.<sup>14</sup>

Vykonávat roli online novináře je náročné už jen z toho důvodu, že uživatelé zpravodajských serverů mají širokou škálu možností, co a odkud si zvolí přečíst. Specifičnost profese, její tvorby a komunikace ovlivňují i vnější faktory, jakými jsou ku příkladu možnost, rychlost a stabilita připojení k internetu. Je třeba si uvědomit, že konkurence je velká, uživatel si vybírá během několika málo sekund, a to nejen podle oblíbenosti jednoho online média, ale i podle titulu nadpisu, barvy písma a dalších různých faktorů. Hlavní vlastností, kterou by měl online žurnalista ovládat, je být „multi-skilled“, tedy ovládat ICT, znát a mít kvalitní zdroje a být kompetentní v oboru žurnalistiky.<sup>15</sup>

Jaká je **role online žurnalisty**? Jejím smyslem je rychlé předávání informací o tom, co se kolem nás děje, nebo pouze nenáročné pobavení čtenáře? Podle mého názoru záleží na profesní úrovni daného serveru, jehož prostřednictvím novinář publikuje, a individuálních kvalitách konkrétního žurnalisty - a samozřejmě také na mediální gramotnosti jednotlivého čtenáře.

Uvedu příklad selhání a jistého plíživého zneklitnění žurnalistiky, a to konkrétně na článku z *idnes.cz* ze 7. 6. 2016. Nadpis článku před opravou zněl *Upálení mistra Jana pokazí přeháňky*. Vzhledem k posměšným příspěvkům v diskuzích jako „*Bude pršet takže se jej možná ani nepodaří upálit, To je škoda... A tak krásně hořel...., Byly tady různé nadpisy, ale tohle je jednička, není to převzato z Kostnických novin z r. 1415?*“ upravila redakce název na *Svátek upálení mistra Jana pokazí přeháňky, o víkendu bude až 30 stupňů*.<sup>16</sup> Vzhledem ke komentářům uživatelů přepsali v redakci zprávu pouze na předpověď počasí. Kritická zpětná vazba od aktivních čtenářů zafungovala. Občas se vyplácí být angažován a dožadovat se kvality. Uvidíme, jaké články redakce *idnes.cz* připraví v budoucnu.

---

<sup>14</sup> Čuřík, J. *Nové trendy v médiích* s. 13.

<sup>15</sup> Tamtéž, s. 30.

<sup>16</sup> *Idnes.cz: Svátek upálení mistra Jana pokazí přeháňky, o víkendu bude až 30 stupňů* [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/predpoved-pocasi-cervenec-09w-/domaci.aspx?c=A160704\\_063148\\_domaci\\_fka](http://zpravy.idnes.cz/predpoved-pocasi-cervenec-09w-/domaci.aspx?c=A160704_063148_domaci_fka).

## 1.2. Zpravodajské servery v ČR

V České republice existuje toho času řadu zpravodajských serverů. Zastavím se nad těmi dlouhodobě nejnavštěvovanějšími. Podle průzkumu NetMonitor z října roku 2016 jsou to *novinky.cz*, *idnes.cz*, *aktualne.cz*, *lidovky.cz* a *ihned.cz*.<sup>17</sup>

Nejčtenějším a nejnavštěvovanějším zpravodajským serverem jsou už několik let *novinky.cz*. Najdeme je na *seznam.cz*, který vznikl v roce 1996 jako internetový katalog. V roce 1998 byl spuštěn projekt *novinky.cz*. Jeho původním posláním bylo spíše pobavit čtenáře, kteří zde mohli sdílet své vlastní nápady a články. Po čase ale došlo k transformaci na zpravodajský server. V roce 2003 porazily *novinky.cz* v počtu čtenářů svého největšího konkurenta *idnes.cz*.<sup>18</sup> Pokud se dnes podíváme na články na *novinky.cz*, lze postřehnout, že cílí spíše na nenáročného čtenáře, který vykazuje tendenci se při konzumaci informací bavit. Příspěvky jsou proto krátké a lehce bulvární.

Druhým nejčtenějším serverem je *idnes.cz*. Vznikl v roce 1998 jako zpravodajský server. Už od svého počátku se zabývá omnibusovými tématy domácího a světového zpravodajství, ale dokáže zacílit pozornost i prostřednictvím specifických témat a záložek z nemainstreamových oblastí života. Je největším webovým portálem společnosti MAFRA, a.s.<sup>19</sup> Tištěnou podobou *idnes.cz* je *Mladá forma Dnes*, která je vydávána od roku 1990. Do roku 2003 byl *idnes.cz* nejčtenějším serverem. Bohužel i v tomto případě musím konstatovat, že pro náročnějšího čtenáře je politováníhodnou skutečností zkracování a zjednodušování příspěvků do vkusu většinového konzumenta.

Vydavatelem *aktualne.cz* je Economia, a.s., která zároveň provozuje i *ihned.cz*. Je vydavatelem tištěného deníku *Hospodářské noviny*, týdeníků *Ekonom*, *Respekt*, *Marketing & Media* a několika odborných titulů.<sup>20</sup> *Aktualne.cz* vzniklo v roce 2005 jako zpravodajský server pro portál *centrum.cz*. Osobně bych doporučila rubriku názory, ve které nám osobnosti a odborné autority prezentují svůj pohled na aktuální dění. Ale samozřejmě na *aktualne.cz* nalezneme i běžné každodenní nonstop zpravodajství.

*Lidovky.cz* vznikly jako online forma *Lidových novin*. Samizdatové *Lidové noviny* v tištěné formě vyšly pod vedením Jiřího Rumla v roce 1988. Mezi prvními

---

<sup>17</sup> Net Monitor: *Veřejné výstupy: 2016 10 NetMonitor offline report*. [online]. Dostupné z: <http://www.netmonitor.cz/verejne-vystupy>.

<sup>18</sup> Seznam.cz: *O nás: Historie firmy* [online]. Dostupné z: <https://onas.seznam.cz/cz/o-firme/historie-firmy/2003/>.

<sup>19</sup> Mediální skupina MAFRA: *iDNES.cz* [online]. Dostupné z: <http://www.mafra.cz/portfolio.aspx?y=mafra/portfolio-idnes.htm&cat=internet>.

<sup>20</sup> E.economia: *O společnosti* [online]. Dostupné z: <http://economia.ihned.cz/o-spolecnosti/#historie>.



příspěvateli byl mimo jiných prezident Václav Havel.<sup>21</sup> V roce 2001 se noviny začaly vydávat online na serveru *lidovky.cz*. Posléze se v roce 2010 stává vydavatelem také společnost MAFRA, a.s.<sup>22</sup> I zde můžeme najít články z domova, ze světa, názory a další rubriky. Mohu-li soudit, *lidovky.cz* patří mezi servery pro náročnější čtenáře.

*Ihned.cz* je online formou *Hospodářských novin*. Jak už bylo výše zmíněno, je vydáván společností Economia, a.s. Tato společnost spustila server *ihned.cz* v roce 1999 jako svůj stěžejní projekt.<sup>23</sup> Tento zpravodajský server bych osobně hodnotila<sup>24</sup> jako jeden z našich nejkvalitnějších, s logicky narrowcastovým zacílením. Články jsou obsáhlé, podrobné a nerezignují na zdůraznění kontextů. Dokonce bych řekla, že po čtenářích vyžadují vyšší nebo minimálně pokročilejší ekonomické vzdělání, aby se v tématech správně orientovali.

Dále bych ráda zmínila nejstarší z našich publicistických serverů, a to *Neviditelného psa* Ondřeje Neffa. Ten byl jako první vydáván pravidelně, denně a s pevnou strukturou.<sup>25</sup>

Na trhu s informacemi existuje samozřejmě daleko více zpravodajských serverů, ale vzhledem k jejich malé návštěvnosti, nebo příliš vyhraněnému politickému zaměření (*Pravý prostor*, *Deník referendum*), se jimi nebudu v textu více zabývat.

### **1.3. Zpravodajské diskuze a jejich uživatelé**

Zpravodajská diskuze je interaktivním místem pod článkem, které je určeno k vyjádření názorů čtenářů. Diskuze nalezneme na všech zmíněných zpravodajských serverech. Relativně novým trendem posledních několika měsíců, vzhledem k nevyváženému a vyhraněnému postoji nemalé části české veřejnosti k uprchlické a migrační krizi, je na *novinky.cz* diskuze na zmíněnou problematiku zakazovat. Ze svého dřívějšího pročitání diskuzí o tzv. uprchlické krizi na tomto serveru usuzuji, že snad všichni diskutéři porušovali pravidla slušného chování i pravidla stanovená pro diskuzi. Těmito pravidly se budu v průběhu své práce ještě hlouběji zabývat.

Právě chováním čtenáře po přečtení zpravodajství se zabývá český sociolog Vojtěch Bednář.<sup>26</sup> Ten je rozděluje na:

<sup>21</sup> Lidovky.cz: *Zprávy z domova: Historie obrazem*. [online]. Dostupné z: <http://www.lidovky.cz/historie-obrazem.aspx>

<sup>22</sup> MAM: Marketing & Media: *Mafra bude vydavatelem LN*. [online]. Dostupné z: <http://mam.ihned.cz/c1-39557300-mafra-bude-vydavatelem-ln>.

<sup>23</sup> E.conomia: *O společnosti* [online]. Dostupné z: <http://economia.ihned.cz/o-spolecnosti/#historie>.

<sup>24</sup> Z důvodů specifčnosti publika *ihned.cz*.

<sup>25</sup> Bednář, V. *Internetová publicistika* s. 50.

- pasivní uživatele,
- příležitostně hodnotící uživatele,
- aktivní diskutéry,
- propagátory názoru,
- participanty na obsah.<sup>27</sup>

**Pasivní uživatel** je podle Bednáře takový, který přečte webové medium, ale nezapojuje se ani do diskuzí, ani do anket. Tito lidé buď o možnosti interakce neví, anebo se jednoduše nechtějí z mnoha rozličných důvodů zapojovat (stud, nedostatek času, nepotřeba veřejně ventilovat svůj názor a podobně). Podle Bednáře a jeho výzkumu je takovýmto typem největší počet návštěvníků online medií. Autor je označuje za konzumenty novinových článků.

**Příležitostně hodnotící** uživatelé využívají diskuze a obdobné interakce jen občas. Těchto uživatelů je menší množství než oněch pasivních.

**Aktivní diskutéři** plně využívají naskytnutých možností, jak se zapojit do dění kolem online média. Aktivně komunikují mezi sebou, ale i s redakcemi. Opakovaně se vracejí ke svému oblíbenému tématu. Podle Bednáře zprostředkovávají hlavní část zpětné vazby pro autora článku. Jako příklad aktivního diskutéra jsem uvedla Petra Horynu, konkrétně v rozboru jeho komentáře k článku s názvem *Úplný zákaz kouření v restauracích od května prošel. Kuřárny nebudou*.

**Propagátoři názorů** jsou ještě více činní než aktivní diskutéři. Tato do jisté míry exhibující skupina jde do diskuze beze všech zábran, tzv. přes mrtvoly. Jejich hlavním cílem je, aby se ostatní dozvěděli jejich názor na danou problematiku. Mají svůj typický rukopis, podle kterého je lze poznat – pokud tedy máte tuto ambici.

Poslední skupinou jsou **participanti na názoru**. Jsou to lidé, kterým nestačí být pouze aktivními diskutéry. Ti chtějí něco sami vytvářet. Uspokojením jejich potřeb se dosáhne tím, že jim médium nabídne vlastní blog.

Jistým dvojsečným problémem soudobého uživatele je selektivní vyhledávání informací. Dnes existuje velmi široká škála možností tkvící v tom, která média chce čtenář využívat a jaké konkrétní obsahy chce číst. Jsme sváděni ke snad i plně

---

<sup>26</sup> **Vojtěch Bednář (nar. 1979)** – český sociolog působil na několika vysokých školách v ČR (VŠE, UPOL). Dnes se věnuje manažerskému a mediálnímu poradenství. Dílo: *Internetová publicistika* (2011), *Mediální komunikace a management* (2011), *Strategie vyjednávání* (2012), *Krizová komunikace s médii* (2012) a další.

<sup>27</sup> Bednář, V. *Internetová publicistika*, s. 154.

neuvědomovanému potvrzování si vlastních názorů, čímž může docházet k další individualizaci konzumovaného informačního „koše“, tedy i fragmentování společnosti.

#### **1.4. Přímá diskuze**

Přímá diskuze je osobní přímou komunikací. *„Přímá komunikace mezi dvěma lidmi je setkání a konfrontace dvou živých bytostí, dvou „vnitřních prostředí“, dvou jedinečných a nezaměnitelných osobnostních fondů.“*<sup>28</sup> Dělí se na komunikaci verbální a neverbální. Z důvodu důležitosti věnuji tématu samostatnou kapitolu (více viz strana 24).

#### **1.5. Nepřímá diskuze**

Nepřímá diskuze, nebo spíše komunikace, je druhem sdílení informací, kdy je mezi komunikační partnery vkládám jistý prostředek (např. dopis, knihu, noviny, rozhlas, televize). Nepřímá komunikace může být zprostředkována v některých případech médii – právě skrze zpravodajské servery, televizi a další. Právě média s námi každý den komunikují, ovlivňují nás a poskytují nám důležité a nezbytné informace. O jejich pravdivosti a ověřitelnosti můžeme sice pochybovat, ale i tak si k nám cestu najdou. Jsou skutečně všudypřítomná a od dnešního života neoddělitelná. Přestože nevlastníme televizi, zprávy ze světa si k nám najdou cestu, například při nákupu potravin skrze puštěné rádio v obchodním domě, na billboardech kolem silnic při cestě v autě a podobně. Klady nepřímé diskuze vidím ve faktografické jednoduchosti sdělování. Ale výhody se snadno stávají i nevýhodou tvorby zavádějících kontextů a myšlenkovým nedostatkem. Pokud se bojíme říci svůj názor „face to face“, nebo máme problém s přímým vyjadřováním citů a emocí, dopis, email či zprávy nám sdělení usnadní. Hlavní negativum potom spatřuji v problému nemožnosti zaznamenat naše neverbální projevy. Komunikační partner na druhé straně nemusí přesně pochopit, co jsme daným sdělením mysleli, pokud tedy nejsme fyzicky v jeho dosahu.

#### **1.6. Davové chování**

*„Dav je shromáždění jakýchkoliv jedinců bez ohledů na jejich národnost, povolání nebo pohlaví a bez ohledu na náhodu, která je svedla dohromady.“*<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Cejpek, J. *Informace, komunikace a myšlení – Úvod do informační vědy*, s. 49.

<sup>29</sup> Le Bon, G. *Psychologie davu*, s.18.

Je důležité dávat pozor na snadnou záměnu davu s agregátem<sup>30</sup> či shlukem<sup>31</sup>. Dav lze totiž popsat jako skupinu osob, které se za nějakým účelem potkaly v jakémkoliv prostředí.

Le Bonova teorie davového chování upozorňuje na ztrácení identity jedince vlivem přítomnosti většího množství osob. Jedinec doslovně cítí, myslí a jedná jinak, než kdyby byl sám.<sup>32</sup> Dále Le Bon vyjasňuje, že se v davu **začínají projevat** nevědomé prvky, které máme uložené hluboko v sobě – řekněme primitivní instinkty. Tím ztrácíme rozumové schopnosti, anonymita davu svůdně nabízí prostor projevit skrývané, pudové a zlé. Nabízí náhlé a nečekané možnosti prakticky jakéhokoliv chování. Jedinec není schopen se objektivně podívat na svou situaci. **Pocit'uje autonomii z jednoty a podpory**. Pokud v sobě něco potlačujeme, snažíme se cosi skrývat, naše chování je navenek důstojné. V davu však tyto naučené zábrany odpadají. Stávají se z nás „zvířata“ toužící ukojit své základní (okamžitě pocit'ované) potřeby a prosadit skupinový názor stůj co stůj.

Dav se po čase svého fungování hierarchicky třídí. Nejdůležitější osobou v davu, dle mého názoru, je určitý „muž (osoba) činu“, který byl do jisté doby pouze součástí útvaru, ale náhle se stává díky své schopnosti obětovat cokoli a díky nadání pro lichotky vůdcem.<sup>33</sup> Vůdce musí být také výtečným řečníkem, musí umět citlivě využít situace, apeluje na lidské touhy, měla by z něj být cítit sebedůvěra. Má charisma. Proces charismatizace a ovlivňování, tedy manipulace skupin jednou „výjimečnou“ osobou, stojí často u zrodu nových náboženských a politických hnutí. Lorne Dawson<sup>34</sup> popsal pět základních vlastností, kterými oplývá charismatický vůdce.<sup>35</sup> První vlastností je **sebejistota**, energičnost a víra ve vlastní poslání, druhou je **vizionářství**, třetí vidí jako projev **citlivosti k potřebám druhým**, ať už hrané, nebo ne, čtvrtým nadáním jsou **rétorické schopnosti**, pátým je **vyvolání pocitu, že je jedinečný**. Dodnes se však dle religionisty Zdeňka Vojtíška nepodařilo přímo zkoumat nějakého vůdce využívajícího

---

<sup>30</sup> **Agregát** - (z lat. ad-gregare, shromáždit, doslova připojit ke stádu). Souhrn osob nebo obecně zkoumaných jednotek, které mají společné některé sociální znaky.

<sup>31</sup> **Shluk** - Umístění neznámých lidí ve stejném čase a prostoru.

<sup>32</sup> Le Bon, G. *Psychologie davu*, s.20.

<sup>33</sup> Tamtéž, s. 74.

<sup>34</sup> **Lorne L. Dawson (nar. 1954)** - kanadský sociolog náboženství zabývající se především technikami brainwashingu a novými náboženskými hnutími. Dílo: *Reason, freedom, and religion* (1988), *Religion Online: Finding Faith on the Internet* (2004), *The Sociology of Religion: A Canadian Perspective* (2013) a další.

<sup>35</sup> Dawson, L. *Charismatic Leadership in Millennial Movement*, s. 116-117; *Crises of charismatic legitimacy and violent behavior in new religious movements*, s. 82-83.

techniky charismatizace.<sup>36</sup> Le Bonovu teorii lze aplikovat i na dav virtuální, který se formuje právě na diskutovaných zpravodajských diskuzích.

Na druhé straně je určitě na místě položit si pochybovačnou otázku, jak a zda vůbec je možné zmanipulovat člověka na dálku, kdy má osoba přece více času nad problémem uvažovat. Přesto to lze. Jako příklad může posloužit radikalizace mladých evropských muslimů. V diskuzích máme možnosti hodnocení komentářů přispěvatelů. Časem se vždy vykrystalizuje někdo, kdo má nejvíce „plusových bodů“. A v této chvíli se tvoří vůdce. Osoba, kterou ostatní následují a jejímž názorům slepě věří z důvodu sledovanosti nejvíce uživateli. Lidé rádi a často věří názorům někoho, o kom mají ostatní dobré mínění, ať už je náš úsudek vytvářen médii, odborníky nebo okruhem přátel a rodinou. Snad se až bojíme vlastního názoru nebo nás jeho utvoření stojí příliš úsilí, které nehodláme obětovat. Koneckonců, myslet bolí, a tak máme tendenci občas pasivně přijímat myšlenky druhých.

Vůdce můžeme na internetových diskuzích najít pomocí vláken. Je to přispěvatel, který má nejvíce kladných bodů, a současně přispěvatel, na jehož příspěvek reagovalo vysoké množství diskutérů. Většinou diskutéři nadále vyhledávají jeho komentáře a v hlavních bodech s ním souhlasí. Na diskuzích lze vyzorovat i různé polemické boje mezi vůdci. Tak se často vytvoří dva názorově nesmiřitelné kempy se svými vůdci, kteří proti sobě hodiny argumentují.

Vyvstává zde ale také otázka, nakolik jsou jejich motivy čestné? Není iluze davu skutečně jen iluzí, kterou vyrábí hackeři, trollové a propagandisté? Může to být konspirační operace nějakých tajných služeb? Některé zpravodajské servery povolují anonymní přispěvatele do diskuzí, a proto můžeme v diskuzích pozorovat, jak anonymní jedinec postupně ztrácí zažité morální standardy. Proč se chovat slušně, poctivě a přátelsky, když vlastně nikdo nepozná autora příspěvku? Anonymita je ovšem jen zdánlivá, její iluze tu je pro technologicky méně gramotného a pátrajícího jedince. Technologicky zručný uživatel internetu dnes dohledá téměř cokoli, kohokoli a kdekoli – bez nadsázky a bez emocí řečeno.

---

<sup>36</sup> Vojtíšek, Z. Charisma a zneužívání. *Dingir* [online]. Dostupné z: [http://www.zvojtisek.cz/dokumenty/clanky/charisma\\_a\\_zneuzivani\\_\(03\\_2012\).pdf](http://www.zvojtisek.cz/dokumenty/clanky/charisma_a_zneuzivani_(03_2012).pdf)

## 2. O SOCIÁLNÍ KOMUNIKACI V 21. STOLETÍ

Způsob, jakým komunikujeme, je v mnoha ohledech mezi ostatními živými tvory na planetě Zemi jedinečný. Komunikace delfinů a netopýrů je také jedinečná, ale nelze v ní hledat předávání mezigeneračních informací a historie tak, jako je tomu u nás. Forma druhové komunikace je asi tím nejdůležitějším aspektem, který nás odlišuje od ostatních živočichů. Nepovyšuje nás, ale jistě tvoří nesrovnatelnými. Jsme jediní tvorové schopní číst, psát a učit se takovou formou, jakou to činíme. Předávat si tedy informace jinak, než jenom v reálném čase „face to face“.

Z tohoto důvodu považuji fenomén komunikace a jeho proměny pro svou absolventskou práci za klíčové. Veřejnost, publikum, veřejné mínění, online média, diskutéri a komentáře – všechny tyto pojmy jsou skrze komunikaci a její aspekty spojovány.

Slovo *komunikace* pochází z latinského *communicare*, což je sdílet nebo radit se. Etymologický slovník formuluje slovo komunikace jako *sdělení* a *sdílení*.<sup>37</sup> Sdílení je snahou podělit se, tedy předat informace, dále sdílet naše pohnutky a plody prožívání tak, aby komunikační partner pochopil naše úmysly. První, co asi napadne facebookového uživatele, je tlačítko „Sdílet“, které je pod každým potencionálním příspěvkem na facebookové zdi. Funkcí tohoto tlačítka je, aby bylo možné veřejně předat naše okamžité duševní pochody, fotografie, oblíbené články, hudbu a další typy informací. Tato nelimitovaná možnost u některých vyvolává nezadržitelnou touhu sdílet vše ze svého života. Jsou tací, kteří se nezadrží ani před tím sdílet své intimní informace z prostředí toalet, koupelny či postele. Je na individuálním uvážení každého z nás, jak bude se svým soukromím zacházet. Jen by tito jedinci měli mít na paměti, že třeba facebookové nastavení není tzv. stoprocentní a má dlouhou paměť, která se vztahuje i na smazané informace. Uvědomme si, že to první, co dnes udělá případný budoucí zaměstnavatel před pohovorem nebo kriminalista před výslechem, je analýza facebookového profilu a zadání našeho jména do vyhledávače Google.

Komunikaci můžeme chápat jako „*proces vysílání a přijímání, předávání a přebírání sdělení; proces produkce, směny, konzumace a sdílení informací a významů*.“<sup>38</sup>

Osobně jsem toho názoru, že v dnešní době se podoba sociální komunikace poněkud zvrhla. Jen si vzpomeňme a zapátrejme kriticky v paměti, jak vypadá náš každodenní způsob komunikace. Jako příklad uvedu sebe sama. Posílám příteli SMS, on mi odpoví ve zprávě na

<sup>37</sup> Rejzek, J. *Etymologický slovník*, s. 291.

<sup>38</sup> Urban, L. *Sociologie trochu jinak*, s. 176.

facebooku, já reaguji e-mailem a on mi posílá zpětnou vazbu přes Slack<sup>39</sup>. Vzhledem k tomu, že se nemůžeme dohodnout, zavolám mu mobilem a on mi zpět zavolá přes Skype. Oprávněně se můžeme nazvat otroky nových médií. Můžeme dávat vinu digitalizaci, přenosu dat nebo rychlosti společnosti, kdy spolu doma nestíháme mluvit, ať už jsou pro to důvody jakékoliv. Pro mladou a střední generaci tak nastává typicky zvláštní **komunikační mix**. Aktivně využíváme všechny druhy médií a možností, jak spolu komunikovat. Kontakt stále potřebujeme, je přece jedním ze smyslů života. Asi proto tak horlivě hledáme nové a další formy, jak ukojit v podmínkách uspěchané společnosti svoji touhu po něm.

Funkce komunikace podle psychologa Zbyňka Vybírala<sup>40</sup> známe následující:

- informovat,
- instruovat,
- přesvědčit se,
- vyjednat,
- pobavit se.<sup>41</sup>

U některých jedinců můžeme pozorovat zaměření spíše na formu, než na obsah komunikace, neboť exhibují. Proto citovaný autor přidává další dvě funkce, a to kontaktovat se a předvést se.<sup>42</sup> A ve výčtu lze jistě pokračovat. Dále existuje komunikace estetická a poetická, jinak bychom ubrali na důležitosti krásné literaturě.

Formami komunikace se zabývá profesor Joseph DeVito.<sup>43</sup> Rozdělil je na šest podskupin. Jako první formu jmenuje komunikaci **intrapersonální**, to je způsob komunikace sama se sebou, naše vnitřní monology, uvažování o svých činech a prožitcích. Druhou formou je **rozhovor**, při kterém jsme v kontaktu s dalším jedincem. Odpovídáme a klademe otázky. Třetí forma komunikace je v **malé skupině**. Za malou skupinou považuje autor skupinu lidí nejvíce do deseti osob, tedy například rodinu nebo skupinu přátel či spolužáků, se kterými řešíme různé úkoly. Čtvrtou formou je **veřejná komunikace**. Představit si lze přednášejícího,

---

<sup>39</sup> **Slack**: Aplikace využívána, jak pro firemní tak soukromé potřeby. Slouží především pro internetovou komunikaci.

<sup>40</sup> **Zbyněk Vybíral (nar. 1961)** – český psycholog působící na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity v Brně, dílo: *Psychologie jinak* (2006), *Psychologie komunikace* (2005), *Lži, pravdy a polopravdy v lidské komunikaci* (2003 a další).

<sup>41</sup> Vybíral Z. *Psychologie komunikace*, s. 31.

<sup>42</sup> Tamtéž, s. 32.

<sup>43</sup> **Joseph DeVito (nar. 1957)** – emeritní profesor na Hunter College, mezi jeho díla patří zmíněná: *Essentials of Human Communication* (1999), *The Psychology of Speech and Language: An Introduction to Psycholinguistics* (1970), *The Elements of Public Speaking* (2000) a další.

který mluví k velké skupině lidí. Pátá forma je **počítačem zprostředkovaná komunikace**. A za poslední, šestou formu DeVito považuje **komunikaci masovou**.<sup>44</sup>

Jak už jsem zmínila, každý z nás více či méně často (v závislosti na lidské povaze) potřebuje komunikovat s okolím. Nelze být věčně sám, osamělý a osamoceny, bez možnosti být s kýmkoliv v kontaktu, přestože se nám občas v životě objeví momenty, kdy s někým mluvit nemáme chuť. Motivaci ke komunikaci Vybíral rozdělil do devíti skupin. **Kognitivní motivace** je snaha o předání nějaké vize či myšlenky další osobě. **Zjišťovací a orientační motivace** má za cíl se dozvědět informace. **Sdružovací motivace** je potřebou navazovat vztahy. Nalezneme ji už v pyramidě základních lidských potřeb (A. Maslow, 1943) jako potřebu sounáležitosti. **Sebepotvrzující motivací** je naše potřeba dávat najevo, že jsme pro někoho důležití. Ostatně se navzájem trestáme tím, že spolu nemluvíme, což je strategie frustrující. **Adaptační motivace** nám velí začlenit se do společnosti. Ujmout se své sociální role a podle toho se vyjadřovat a chovat. **Přesilová motivace** je snahou být lepší, než jsou druzí. **Požitkářskou motivací** rozumíme snahu co nejvíce se pobavit a zapomenout na své problémy. **Existencionální motivace** nám dává směr a životní úkol. Snažíme se zjistit odpovědi na otázky našeho bytí. Existují i další motivace jako třeba rozptýlit se a zamluvit nepříjemná témata.<sup>45</sup>

Komunikaci dále dělíme dle výrazových prostředků na **verbální** a **neverbální**, které se v každodenním životě navzájem postupně doplňují.

*„Verbální komunikaci se má na mysli slovní komunikace uskutečňována prostřednictvím jazyka, jazykovým znakem a významem na něj vázaným – prostřednictvím mluvené a psané řeči. Verbální projevy hrají v případě lidské komunikace dominantní úlohu (umožňují pojmenovávat věci a jevy, vytvářet vztahy a vyjadřovat emoce) a z tohoto důvodu jsou považovány za nástroj centrálně směřovaných komunikačních procesů.“*<sup>46</sup> Verbální komunikace je tedy naším přímým kontaktem s danou osobou či osobami nebo kontaktem prostřednictvím knihy či jinak psaného slova.

**Verbální sdělení** jsou detonační a konotační. *„Detonace se vztahuje k objektivnímu významu nějakého termínu, k takovému, který můžeme nalézt ve slovníku.“*<sup>47</sup> Lexikální význam detonačních termínů je tedy pro každého totožný.

*„Konotace se vztahuje k subjektivnímu nebo emocionálnímu významu, který konkrétní mluvčí a posluchači připisují určitému slovu.“*<sup>48</sup> To znamená, že dané slovo má pro každého

<sup>44</sup> DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 30.

<sup>45</sup> Vybíral, Z. *Psychologie komunikace*, s. 33.

<sup>46</sup> Urban, L.; Dubský, J. a Murdza, K. *Masová komunikace a veřejné mínění*, s. 25.

<sup>47</sup> DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 123.



jiný význam nebo za ním spatřuje jiné souvislosti. Často je nutné při verbální komunikaci vzít na vědomí sociální roli jedince, kulturní a jiný kontext – okamžitou situaci, místo a čas, kde ke komunikaci dochází.

**Neverbální komunikace** se projevuje pohyby našeho těla. Jeden z autorů publikace *Masová komunikace a veřejné mínění* (L. Urban) ji dělí do dvou skupin, a to na distanční a kontaktní, záměrnou a nezáměrnou.<sup>49</sup>

K neverbálním projevům komunikace, ať už vědomým, nebo nevědomým tedy patří: mimika, kinezika, gestika, haptika, posturologie, proxemika, komunikace prostřednictvím očí, komunikace prostřednictvím tělesných modifikací a artefaktů spojených s lidským tělem, komunikace kulturními artefakty, komunikace barvami, komunikace čichovými a chuťovými signály.<sup>50</sup>

Jako příklad neverbální komunikace uvedu situaci při zkoušce ve škole. Pokud na ni nejsme dostatečně naučení, můžeme se zvýšeně potit, přecháčet se, cyklicky se opakovat, hrát si nervózně s prsty, uhýbat pohledem. Zkoušející tento projev registruje a začne z něj usuzovat, že jsme nervózní a třeba i málo naučení. Dochází k tomu i přesto, že jsme ze sebe nevydali ještě ani hlásku, ale už spolu komunikujeme prostřednictvím našeho těla.

Neverbální komunikace je z větší části transkulturní.<sup>51</sup> Gesty vyjadřuje stejný komunikační obsah široké spektrum národů a kultur. Přesto je třeba si při jejich interpretaci dávat pozor na kulturní odlišnosti. Například geograficky nejbližší výjimkou, z pro nás obecně srozumitelných kulturních gest, jsou Bulharsko a Albánie, kde lidé pohyby hlavou vyjadřují nesouhlas opačně, než jsme zvyklí ve střední Evropě.

Při verbální i neverbální komunikaci nelze obsah této komunikace izolovat od komunikačního šumu, tj. od „*nechtěného a nežádoucího zkraslení sdělení*“.<sup>52</sup> Ten může při komunikaci tvořit určitou bariéru.

Dnes poměrně často frekventovanou formou komunikace je **komunikace distanční**, tedy komunikace na dálku. Je efektivní a dnešní technologie nám ji snadno umožňují. Rozumíme tímto termínem komunikaci přes e-mail, telefon, SMS, ale i psaní blogů, příspěvků a podobně. Pokrok v technologiích limity distanční komunikace pomalu odstraňuje.

---

<sup>48</sup> DeVito, J. *Základy mezilidské komunikace*, s. 124.

<sup>49</sup> Urban, L.; Dubský, J. a Murdza, K. *Masová komunikace a veřejné mínění*, s. 25-26.

<sup>50</sup> Tamtéž, s. 26.

<sup>51</sup> Tamtéž, s. 27.

<sup>52</sup> Urban, L. *Sociologie trochu jinak*, s. 179.

*„Komunikace v rámci využití moderních technologií je specifická: na jedné straně je odosobněna a na straně druhé v ní zcela jasně vidíme prvky komunikace interpersonální, skupinové, hromadné i více stupňové.“<sup>53</sup>*

U tohoto druhu komunikace, jak už jsem jednou zmiñovala, je správné uvědomovat si, že náš partner na druhé straně často nebývá svědkem právě našeho neverbálního projevu. Těžko mu můžeme vysvětlit, jak se cítíme a co přesně máme na mysli, když nevidí, jak se tváříme a jaký máme například tón hlasu. Pro některé jedince je to možná bezpečnější (snadnější) formou komunikace. Nemusí čelit kritice a jiným názorům přímo, bezprostředně reagovat a vysvětlovat. Svě odpovědi si mohou delší dobu promýšlet a zpětné vazby si napláňovat dle vlastní nálady a potřeby. V poslední době je pro mnohé běžné, že se hádají a vyměňují si názory přes SMS nebo facebookové zprávy. Hlavním problémem tohoto způsobu komunikace je neschopnost adekvátně se vcítit do jedince na dálku, což často bývá nahrazováno podsouváním vlastních předpokladů a domněnek. Na druhou stranu takto můžeme zakrýt pocity a tělesné projevy. Komunikant nevidí vztek nebo pláč, což může být výhodou. Není svědkem projevů, které mohou zvyšovat naši zranitelnost. Také se nemůže nad nás povyšovat a zneužívat situace.

Je na každém z nás zvolit si pro nás nejvhodnější způsob komunikace. S rozvojem distanční komunikace se začínají formovat oficiální pravidla a zákony pro komunikaci online. Můžeme si připomenout například *Zákon o elektronických komunikacích* z roku 2005, *Kodex EU proti Hate Speech* z roku 2016 nebo i nový *Občanský zákoník*, který upravuje Uzavírání smluv distančním způsobem a závazky ze smluv uzavíraných mimo obchodní prostory (Předpis č. 89/2012 Sb.).<sup>54</sup>

## **2.1. Masová komunikace a masová média**

Masovou komunikaci a média dnes nemůžeme myslet bez společnosti a naopak. Masová komunikace je způsobem sdílení, jež je charakteristické pro moderního člověka.<sup>55</sup>

*„Jedná se o druh veřejného oznamování, které je prováděno specializovanými skupinami a zprostředkováno zvláštní technikou, a to při prostorové a časové distanci autorů i příjemců sdílení. Publikum je rozsáhlé, heterogenní a disperzní, neboli rozptýlené.“<sup>56</sup>*

---

<sup>53</sup> Leško, L. *Náhled do sociální komunikace*, s. 68.

<sup>54</sup> Občanský zákoník. *Portál veřejné správy: Informace pro občany České republiky* [online]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=74907&nr=89~2F2012&rpp=15#local-content>.

<sup>55</sup> Urban, L. *Sociologie trochu jinak*, s. 179.

<sup>56</sup> Tamtéž, s. 179.

Mylně někdy za prostředek masové komunikace považujeme pouze internet a televizi. První formou masové komunikace byly tištěné noviny, které si každé ráno lidé kupovali za účelem zjištění nových událostí. Jak ubíhal čas a vyvíjela se společnost, přidaly se kino a rozhlasové stanice. Životní úroveň se zvedala a s tím přibývalo volného času. „*S procesem modernizace společnosti, konkrétně její racionalizací, sekularizací, byrokratizací a pokračující specializací, se zrodila i potřeba rychlé výměny většího množství informací.*“<sup>57</sup>

V publikaci *Masová komunikace a veřejné mínění* vysvětluje Urban pojem *společenská masa*. Masu označuje za slabou ve vnitřním organizování a uvědomělosti. U masy se zohledňují příčiny, důsledky a kontexty, ve kterých se pohybuje. Abychom mohli nějakou skupinu lidí označit za masu, musí mít určité charakteristické vlastnosti: vnitřní různorodost, anonymitu, chybějící osobní i intimních vztahy mezi členy, neexistenci stálé hierarchie a vedení, chybějící autonomní názory a vize.<sup>58</sup>

Pro masovou komunikaci se využívají takzvaná **masmédia** (tisk, rozhlas, televize, Facebook a další).

Snad všichni doposud mnou citovaní autoři se v souvislosti s masovou komunikací shodují na potřebě vyučovat ve školách mediální výchovu, tedy na potřebě naučit společnost nakládat s přemnoženými informacemi, odhalovat propagandistické a manipulační techniky, kterým jsme den co den vystaveni. S tím souvisí nový termín *mediokracie*, který označuje stav společnosti, v níž média vytvářejí a spravují realitu, dohlížejí na ni.<sup>59</sup> Často nám noviny nabízí příběhy, kterým slepě důvěřujeme, a i když se později ukáže jejich nepravdivost, stále v nás zanechávají stopu (viz kauza Modrá velryba z dubna 2017). Masmédia jsou silným hráčem ve věcech veřejného mínění.<sup>60</sup> A proto není ani zdaleka přehnané tvrdit, že **kdo ovládá média, ovládá dnes společnost**.

Nedávno vzniklo zajímavé uskupení studentů z Masarykovy univerzity v Brně, kteří se snaží o zlepšení mediální gramotnosti v ČR. Usilují, aby byly veřejnosti přiblíženy informace o tom, jak s médii nakládat. „*S informacemi je to totiž trochu jako s jídlem a internet je velký supermarket, kde si je může kdokoli obstarat. Pokud si člověk dá zkažené nebo nezdravé jídlo, nebude mu po něm dobře. Pokud si ale nastaví vyvážený a zdravý jídelníček, pozitivní efekt se dostaví.*“<sup>61</sup>

---

<sup>57</sup> Urban, L.; Dubský, J. a Murdza K. *Masová komunikace a veřejné mínění*, s. 37.

<sup>58</sup> Tamtéž, s. 38.

<sup>59</sup> Tamtéž, s. 22.

<sup>60</sup> Giddens, A., *Sociologie* s. 360.

<sup>61</sup> Nebuď loutka propagandy: *Proč by sis měl zvolit info?* [online]. Dostupné z: <http://zvolsi.info/>

Zajímavý článek s názvem *Více než polovina Evropanů nevěří ve svobodu médií. Nejdůvěřivější jsou méně vzdělání* vyšel spolu s diskuzí 18. 11. 2016 na *aktualne.cz*. Z výzkumu společnosti Eurobarometr vyplynulo, že více než polovina respondentů ztratila víru v nezávislost médií. Jen 37 % respondentů si myslí, že orgán dohlížející na státní média je nezávislý.<sup>62</sup> Pokud si pod článkem otevřeme diskuzi, zjistíme, že zpětná vazba od čtenářů není pozitivní. Velká část z nich se rozčiluje nad tím, že jim článek a průzkum neprozradily nic nového a další část čtenářů vyjadřuje své přání, aby média byla více svobodná. Tento průzkum mě nutí pokládat si otázku, jak je to doopravdy s uvědomováním si pojmu *média*. Co je tvoří a jaké jsou jejich manipulační techniky? Kdo si jich je vědom? Diskutéři nevěří médiím, pod kterými vyjadřují své názory, ale věří jinému diskutérovi a jeho postojům, protože má nejvíce kladných bodů? Není to trošku chucpe<sup>63</sup>?! Z tohoto důvodu se připojuji k přání, aby se do školních osnov důsledně zařazovala efektivní výuka mediální gramotnost, a to nejen v základním rozsahu tzv. průřezového tématu, ale i v podobě specifických předmětů, které naučí žáky chápat mediální sdělení, vyjadřovat se k nim a pracovat se sociálními sítěmi a zpravodajskými servery.

### 2.1.1. Mediální publikum

**Mediálním publikem** rozumíme uživatele a konzumenty médií. Může se jednat o jednotlivce, jako uživatele nějakého jednoho vybraného média, ale i veřejnost, která přijímá informace skrze obecně dostupná sdělení.<sup>64</sup> Autoři Jiráček a Koppllová rozčleňují toto publikum podle dvou principů. Prvním principem je potencionální participace na veřejném, resp. politickém dění<sup>65</sup>. Tento princip je zakládán na lidské zvědavosti a touze zapojit se do spravování svého okolí, potřebě nad něčím se rozčítit – a politika je velice vděčné téma. Kdykoliv se nám zamane, máme možnost pustit televizi nebo zapnout počítač a zjistit, co se v našem okolí děje.

Druhým je princip zábavy, rekreace a spotřeby.<sup>66</sup> Tento je postaven na touze pobavit se. Moji tezi potvrzuje stále diskutované a probírané téma toho, kolik hodin denně děti stráví u televize a počítače pro potřebu jednoduše se zabavit a někde se „upíchnout“ a tzv. zabít volný čas.

---

<sup>62</sup> Aktualne.cz: *Více než polovina Evropanů nevěří ve svobodu médií. Nejdůvěřivější jsou méně vzdělání*[online]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/vice-nez-polovina-evropanu-neveri-ve-svobodu-medii-neduveriv/r~2abd7ff8ad5a11e687f70025900fea04/>.

<sup>63</sup> **Chucpe** – výraz z hebrejštiny, znamená: drzost, troufalost, cynismus, arogance, výsměšné chování.

<sup>64</sup> Jiráček, J.; Koppllová, B. *Masová média*, s. 180.

<sup>65</sup> Tamtéž.

<sup>66</sup> Tamtéž.

Americké Pew Research Centrum se zabývalo zjišťováním, jaká média v USA se v současné době nejvíce využívají. Výzkum proběhl v červnu roku 2010. Výsledkem bádání bylo zjištění, že nejvíce uživatelů sleduje **televizní zpravodajství**. Následovaly internet, rádio a noviny. Starší generace (74 +) uvádí užívání internetu jen ve 14 %. U mladé generace je ale užívání internetu až na 82 %. Přesně naopak je tomu u čtení klasických tištěných novin, které čte pouze 39 % mladých a 70 % starší generace.<sup>67</sup>

---

<sup>67</sup> Pavlů, O. *Proč noviny musí vycházet a proč bychom je měli číst* [online]. Dostupné z: <http://www.markething.cz/proc-noviny-musi-vychazet-a-proc-bychom-je-meli-cist>.

### 3. NORMY V KOMUNIKACI A JEJICH APLIKACE V ONLINE PROSTŘEDÍ

Aby mohla společnost řádně fungovat, můžeme též říci předvídatelně, musí mít stanovená pravidla mezilidských interakcí. Bez nich by bylo chování lidí chaotické, nečitelné a permanentně negativně stresující. Více či méně formalizované normy chování byly ustanoveny pro zlepšení kvality života lidí. I naše komunikace musí probíhat podle určitých pravidel, tedy aby plnila svůj pravý účel – dorozumívání a dosažení obohacujícího sdílení. V krajním případě nám takové normy formulují, co je komunikace amorální a která už naplňuje znaky trestného činu. Pravidla komunikace pracovně rozdělují do dvou skupin. **Etické normy** – tedy normy, které nám byly vštípeny výchovou s židovsko-křesťanskými kořeny, kde kontrolní prvkem má být naše svědomí. A **zákonné normy**, u kterých je při porušení možnost vymáhání právní cestou a v ideálním případě by měly představovat minimum nemožného.

#### 3.1. *Etické normy*

Etiku chápeme jako vědní obor snažící se hledat odpovědi na otázky správnosti rozhodnutí, jak být nejlepším člověkem.<sup>68</sup> Zkoumat etické otázky je důležité vždy v kontextu dané společnosti a jejího vývoje. Je třeba mít na paměti, že v dnešním, přirozeně multikulturním a hypermobilním světě jsme nuceni balancovat etické pohledy na svět mnoha rozmanitých kultur, které se ke světu a člověku v něm vztahují třeba i dosti rozličně. Je nezbytné brát v potaz také rozdíly ve výchově v rámci toho kterého civilizačního okruhu, etnika, regionu a rodiny.

Co tematizují mravní (etické) normy v komunikaci? Apelují na schopnost člověka tlumit své **sebeprosazování**.<sup>69</sup> Počítají se schopností **vlastní sebekontroly**. Je ale možné se tohoto pravidla držet v diskuzích, ať už se jedná o ty vedené online formou nebo „face-to-face“? Pokud někoho chceme tzv. udolat a vmluvit mu vlastní názor, není snadné nebýt při tom agresivně narcistický. A nejedná se o patologický předpoklad a očekávání od komunikačního aktu spočívající v tom, že někoho předělám k obrazu svému, neboť já mám tu jedinou a správnou pravdu?! Jako příklad takového stylu komunikace a chování uvedu

---

<sup>68</sup> Nytrová, O.; Pikálková, M. *Etika a logika v komunikaci*, s. 27.

<sup>69</sup> Tamtéž, s. 34.

vystupování prezidenta Miloše Zemana. Jeho způsob sebeprosazování, dle mého názoru, naneštěstí často překračuje meze slušného a etického chování. Je snad jediným novodobým českým prezidentem, kterého opakovaně usvědčili ze lži a jehož jméno se objevuje v souvislosti s extremismem ve *Zprávě o situaci v oblasti vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku v ČR za rok 2015*.<sup>70</sup> O způsobu sebe prezentace prezidenta Zemana ve spojitosti s kauzou, kdy prezident oznámil, že má informace o pohybu teroristy na území ČR, se výstižně vyjádřil bývalý ředitel Bezpečnosti informační služby Jiří Růžek: „*Já jsem měl s panem Zemanem svého času co do činění a vím, co je to za člověka. Pan Zeman je schopen říci cokoli a už mě to nepřekvapuje. Musí to vyhodnotit ti, kdo jsou k tomu povoláni: orgány činné v trestním řízení a politici....*“<sup>71</sup>

„*Osobou nejsme nikdy sami pro sebe, nýbrž jsme jí ve vztahu ke druhému. Je třeba, abychom **respektovali a ctili druhého**, vnímali ho partnersky jako osobnost a nezacházeli s ním jako s předmětem...*“<sup>72</sup> I v případě diskuze tedy platí, že pokud se do ní chceme aktivně zapojovat, musíme našeho diskuzního partnera vnímat jako sobě rovného. Pokud tak nečiníme, jedná se pouze a jen o exhibování našeho vlastního „já“.

Pro příklad špatné formy diskuze na zpravodajském serveru, kde se partneři nerespektují, uvedu komentáře k článku *Trump získal potřebný počet hlasů volitelů, bude prezidentem Spojených států*<sup>73</sup> (viz *aktualne.cz* z 20. 12. 2016).

„Sever Josefův: *Jak tedy můžete jít na diskuzi na tento tendenční serv?*

Adys: *To je dobrá otázka, ale jedinec obdareny inteligenci informace sbírá(kdekoliv, tedy i tady), aby je zpracoval a učinil si záver sám.*

Další komentář byl smazán

Sever Josefův: *je vidět, že ty nejsi chytráček, kremrolle*

Adys: *Asi není až tak špatný, když ho stalo zato smazat.*“<sup>74</sup>

---

<sup>70</sup> Ministerstvo vnitra ČR: *Zpráva o situaci v oblasti vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku na území České republiky v roce 2015*, s. 48.

<sup>71</sup> Aktuálně.cz: *Fatální selhání, bezprecedentní pitomost. Bývalí šéfové tajných služeb kritizují Zemanovo prohlášení*. [online]. Dostupné z: [https://zpravy.aktualne.cz/domaci/zeman-udelal-fatalni-chybu-nema-pravo-vyzradit-tajnou-inform/r~745e85ecd7f511e6b035002590604f2e/?\\_ga=1.233074718.1878655836.1478292543](https://zpravy.aktualne.cz/domaci/zeman-udelal-fatalni-chybu-nema-pravo-vyzradit-tajnou-inform/r~745e85ecd7f511e6b035002590604f2e/?_ga=1.233074718.1878655836.1478292543).

<sup>72</sup> Nytrová, O.; Pikálková M. *Etika a logika v komunikaci*, s. 40.

<sup>73</sup> Aktuálně.cz: *Trump získal potřebný počet hlasů volitelů, bude prezidentem Spojených států*. [online]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/trump-ziskal-potrebny-pocet-hlasu-volitelu-bude-prezidentem/r~72ee990ec63e11e68ddb0025900fea04/>.

<sup>74</sup> Diskuze k článku: *Trump získal potřebný počet hlasů volitelů, bude prezidentem Spojených států*. Aktualne.cz. [online]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/trump-ziskal-potrebny-pocet-hlasu-volitelu-bude-prezidentem/r~72ee990ec63e11e68ddb0025900fea04/v~diskuse/>.

Odhlédněme od tématu, o kterém Sever Josefův a Adys debatují. Povšimněme si jejich vyjadřovacích technik. Příspěvky jsou útočné a obsahující gramatické chyby. Můžeme tak vyvozovat, že tito dva pánové asi nemají žádné zažité znalosti etických norem komunikace. Nezáležím jim na tom, jaký dělají dojem na svého komunikačního partnera - kromě vlastní exhibice. Jde jim s velkou mírou pravděpodobností o již zmíněné patologické ukojení vlastní potřeby předat svůj „jedinečný a správný“ pohled na věc.

Pozastavím se ještě nad pravidly **etikety**<sup>75</sup> ve vzájemné komunikaci. Připomenu zde pouze základní pravidla. Ladislav Špaček<sup>76</sup> je ve své „*Nové velké knize etikety*“ označuje za slušnost, ohleduplnost k bližnímu, úctu k sobě samému, takt a empatii.<sup>77</sup>

Nejčastěji zmiňovanými nevhodnými tématy ke konverzaci jsou politika, náboženství, finance, zdravotní stav, milenky a faux pas.<sup>78</sup> Politická i náboženská témata hýbou od nepaměti světem. Je velice těžké nebýt v nich citově zainteresován a nevnímat je v případě odlišnosti jako osobní útok. O zdravotním stavu je pro některé z nás těžké hovořit, převážně z důvodu pocitu méněcennosti a připuštění si vlastních problémů, současně tímto od sebe obvykle odháníme lidi bojácné. Téma milenek, milenců a nevěry dané jedince také diskvalifikuje, a to i přes dnešní vysoké množství rozvodů a vztahový paralelismus. Všimněme si ale, že právě toto jsou nejdiskutovanější témata na mainstreamových zpravodajských serverech! Přivádí mě to k myšlence, jestli **lidé nepropagují své názory na tato témata v online diskuzích na zpravodajských serverech, protože nemají možnost o nich hovořit ve společnosti**. Možná je opravdu úroveň jejich mravní odpovědnosti naučená tak, že by se za své názory před přáteli styděli, a proto se raději schovají za přezdívky (třeba jako diskutéři na *aktualně.cz*), které pro ně představují relativně bezpečný prostor anonymity. Nelze tedy vidět v diskuzích na zpravodajských serverech podobnost s online krizovou linkou?<sup>79</sup> **Lidé se zkrátka někde potřebují vyprávět a možná i nalézt odpovědi na tabuizované otázky.**

Dle Špačkova výroku „*Etiketa se vyvíjí tak, jak se vyvíjí společnost lidí...*“<sup>80</sup> můžeme s napětím očekávat, kam se bude ubírat další vývoj. Od dětství nám bylo kladeno na mysl, abychom nelhali. Že je to špatné, nemorální, neetické a nevhodné. Ale dnes jsme svědky

---

<sup>75</sup> **Etiketa** – soubor pravidel společenského chování.

<sup>76</sup> **Ladislav Špaček** (nar. 1949) - český spisovatel, novinář, moderátor, pedagog, bývalý tiskový mluvčí prezidenta Václava Havla. Díla: *Velká kniha etikety* (2005), *Nová velká kniha etikety* (2008), *Deset let s Václavem Havlem* (2012), *Business etiketa a komunikace* (2013), a další...

<sup>77</sup> Špaček, L. *Nová velká kniha etikety*, s. 11-12.

<sup>78</sup> Wernerová, I. *Komunikace pro každého* s. 102.

<sup>79</sup> **Krizová linka** – služba pro osoby nacházející se v akutním stádiu krize: rozpad manželství, úmrtí v rodině, ztráta zaměstnání, a další...

<sup>80</sup> Špaček, L. *Nová velká kniha etikety*, s. 8.



příchodu tzv. **post-pravdivé společnosti**. Jejimi misionáři se v našem politickém prostředí stali prezident Miloš Zeman, mluvčí hradu Jiří Ovčáček a v zahraničí třeba prezident USA Donald Trump nebo hlava Ruské federace Vladimír Putin. Dnes už není výhercem debaty ten, kdo nalezne a předloží důkaz o pravdě nebo lži jedné ze stran konfliktu. Pravdivost výroku jakoby dnes pozbyla význam měřítko morální zdatnosti jedince. Nahrazeny byly kritérii přesvědčivosti, atraktivity, flexibility, účelovosti, pragmatismus a podobně.<sup>81</sup>

### 3.2. *Zákonné normy*

Vzhledem k charakteru diskuzí v posledních letech by měl mít každý přispěvatel na paměti vybraná zákonná opatření, a to především ta vztahující se k **restným činům z nenávisti**. V Trestním zákoníku nalezneme v části druhé v hlavě 10, v § 356 *Podněcování k nenávisti vůči skupině osob nebo k omezování jejich práv a svobod*

„(1) Kdo veřejně podněcuje k nenávisti k některému národu, rase, etnické skupině, náboženství, třídě nebo jiné skupině osob nebo k omezování práv a svobod jejich příslušníků, bude potrestán odnětím svobody až na dvě léta.

(2) Stejně bude potrestán, kdo se spolčí nebo srotí k spáchání činu uvedeného v odstavci 1.

(3) Odnětím svobody na šest měsíců až tři léta bude pachatel potrestán,

a) spáchá-li čin uvedený v odstavci 1 tiskem, filmem, rozhlasem, televizí, veřejně přístupnou počítačovou sítí nebo jiným obdobně účinným způsobem, nebo

b) účastní-li se aktivně takovým činem činnosti skupiny, organizace nebo sdružení, které hlásá diskriminaci, násilí nebo rasovou, etnickou, třídní, náboženskou nebo jinou nenávist.“<sup>82</sup>

Jedním z argumentů uživatelů při psaní nenávistných článků je, že policie nemůže omezovat jejich svobodu projevu zakotvenou v čl. 17 Listiny základních práv a svobod. Ani ta však není bezbřehá a absolutní. Každý neseme odpovědnost za své myšlenky (byť nepodpořené vyřčeným slovem a činem trestné nejsou), o to více za svá veřejně ventilovaná slova. A to platí v případě dětí i dospělých, těch obzvláště.

I přesto, že je jejich podněcování k nenávisti hůře dohledatelné, je oprávněné v případě osob, které porušily zákon, vymáhat ochranu práv osob postižených. Připomeňme si ještě další zákony z Trestního zákoníku jako: **trestné činy proti svobodě** (například

<sup>81</sup> Moláček, J. *Ovčáček a Zeman jsou průkopníky nové doby. Pravda ani lež je nezajímají*. [online]. Dostupné z: <https://nazory.aktualne.cz/komentare/ovcacek-a-zeman-jsou-prukopniky-nove-doby-pravda-lez/r~9dcace5695ea11e6a222002590604f2e/>.

<sup>82</sup> Trestní zákoník: 40/2009 Sb. *Zakony.centrum.cz* [online]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-2-hlava-10-dil-5-paragraf-356>.

Omezování osobní svobody - § 171 odst. 2 písm.), **trestné činy narušující soužití lidí** (Násilí proti skupině obyvatelů a proti jednotlivci - § 352 odst. 2, Hanobení národa, rasy, etnické nebo jiné skupiny osob - § 355), **trestné činy proti lidskosti** (Útok proti lidskosti - § 401, Založení, podpora a propagace hnutí směřujícího k potlačení práv a svobod člověka - § 403, Projev sympatií k hnutí směřujícímu k potlačení práv a svobod člověka - § 404, Popírání, zpochybňování, schvalování a ospravedlňování genocidia – § 405), **ostatní trestné činy** (Porušení tajemství listin a jiných dokumentů uchovávaných v soukromí - § 183 odst. 3 písm.).<sup>83</sup>

Zákony, které by přímo upravovaly fungování prostředí sociální sítě a diskuze na zpravodajských serverech, jsou zatím v rámci příprav. Průkopnickou zemí v této věci se nejspíš stane Německo. Tento fakt usuzuji vzhledem k vyjádření kancléřky Angely Merkel, že Facebook by měl být regulován pravidly podobně jako média, která podléhají tiskovému zákonu.<sup>84</sup>

Analyzuji v této kapitole také diskuzi ke článku z *idnes.cz* s názvem *Jiné město, jiná totožnost. Stovky Súdánců v Německu zneužívaly dávky*.<sup>85</sup> Úmyslně volím článek s uprchlickou tematikou. Většina příspěvků je na hraně slušného chování - jako nejoblíbenější komentáře od Roberta Dodeka:

*„Německo je opravdu v pasti. Vydrbe s ním kdejaký afričan, co umí s bídou číst a psát. Nevím, jestli to je vrchol naivity, nebo demence.“*<sup>86</sup> Zde pan Dodek expresivně překračuje „pouze“ normy slušného chování, ale ne normy zákonné.

Jako příspěvek na hraně trestného činu hanobení národa a rasy označuji příspěvek Petra Vocílka: *„Tak to je ovšem sok, uprchlici podvádějí? Na druhou stranu je zase svanda, jak je nemecky nadclovek oblbnuty nekym pomalu z pralesa. No, hlavne ze si chránili pracovni trh pred vychodaky, to byla ta prava hrozba. Na druhou stranu tihle jim urcite praci brat nebudou.“*<sup>87</sup>

Petr Vocílka dokázal ve svém komentáři urazit oba zmíněné národy. Němce s odkazem na 2. světovou válku označil posměšně za „nahlidi“ a Súdánce za „lidi z pralesa“.

<sup>83</sup> Policie České republiky: *Trestné činy z nenávisti: Co jsou trestné činy z nenávisti? POMOC OBĚTEM TČ* [online]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/trestne-ciny-z-nenavisti.aspx>.

<sup>84</sup> Horký, P. *Německo chce pomoci zákonů zastavit šíření nenávisti na facebooku*. [online]. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/denni-menu/nemecko-chce-pomoci-zakonu-zastavit-sireni-nenavisti-na-facebooku>.

<sup>85</sup> Idnes.cz, ČTK. *Jiné město, jiná totožnost. Stovky Súdánců v Německu zneužívaly dávky*. [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/nemecko-podovody-s-financi-podporou-migranti-sudanci-pla-zahranicni.aspx?c=A170102\\_172705\\_zahranicni\\_fka](http://zpravy.idnes.cz/nemecko-podovody-s-financi-podporou-migranti-sudanci-pla-zahranicni.aspx?c=A170102_172705_zahranicni_fka).

<sup>86</sup> Diskuze ke článku: *Jiné město, jiná totožnost. Stovky Súdánců v Německu zneužívaly dávky*. Idnes.cz [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170102\\_172705\\_zahranicni\\_fka](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170102_172705_zahranicni_fka).

<sup>87</sup> Tamtéž.

Následující příspěvek (řazeno dle oblíbenosti) je od Tomáše Muchy: „*Já jsem o té verbeži za celé dva roky neslyšel jedinou pozitivní věc.*“<sup>88</sup>

Pokud by byly striktně dodržovány a respektovány zákony naší země, potom by diskutéri označující veřejně někoho odlišného vyznání, etnika nebo národa za *verbež* (či *lidi z pralesa*) měli být, alespoň dle mého názoru, zákonně potrestáni. Na druhé straně nekriminalizovali bychom pak „půlku“ českého národa - včetně pana prezidenta, který se v takových případech rád ex post odvolává třeba na (ne)mysl pro humor a uměleckou nadsázku? Kdo může posoudit, co je nevychovanost, nadsázka, hloupost, a co už promyšlený projev dehonestace skupiny obyvatelstva?

Další z problematických událostí posledních měsíců, kterou bych ráda zmínila, je reklamní leták supermarketu Lidl (leden 2017), který svou kolekci oblečení nafotil s černošským modelem. Ten doslova rozlítl některé české facebookové uživatele. Společnost Lidl proto vydala oficiální zprávu, v níž si za svým modelem stojí a v níž uvedla, aby uživatelé, kterým kampaň vadí, v supermarketu již nenakupovali.<sup>89</sup> Reagující komentáře byly často za hranicí morálky i trestního řádu. Jediným postihem, který na facebookové pisatele nenávistných příspěvků dopadne, je smazání příspěvků a možná zablokování facebookového účtu. Není to ale málo pro kultivaci publika a společnosti jako celku? Server *aktualne.cz* nejspíš z preventivních důvodů diskuzi k článku o kauze zakázal.

Prvním, kdo na tento nenávistný projev upozornil, bylo hnutí **HATEFREE**<sup>90</sup>, které dlouhodobě sleduje nálady a nenávistné projevy na sociálních sítích. Snaží se proti nim bojovat i sepsáním manuálů, jak postupovat v případě, že jste vy sami nebo někdo z vašich přátel svědkem či obětí nenávistného činu.<sup>91</sup>

### **3.3. Pravidla (nejen) pro moderování online diskuzí**

Každý ze zpravodajských serverů u nás má vlastní pravidla pro diskuze. *Novinky.cz* zavedly vzhledem ke špatným zkušenostem s diskutéry korespondenční registraci. Poté, co se na jejich webu zaregistrujete, je vám odeslán přístupový kód, a to na adresu vašeho bydliště.

---

<sup>88</sup> Diskuze ke článku: *Jiné město, jiná totožnost. Stovky Súdánců v Německu zneužívaly dávky*. Idnes.cz [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170102\\_172705\\_zahranicni\\_fka](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170102_172705_zahranicni_fka).

<sup>89</sup> Špačková, I. *Černoch v letáku rozlítl některé Čechy. Už u vás nenakoupíme, vzkazují Lidlu*. [online]. Dostupné z: [https://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/cechy-rozlilil-letak-lidlu-model-cernochoa-v-nich-vyvolal-ras/r~8a6e818ed25a11e6be7d002590604f2e/?\\_ga=1.231323935.1073418006.1477900623](https://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/cechy-rozlilil-letak-lidlu-model-cernochoa-v-nich-vyvolal-ras/r~8a6e818ed25a11e6be7d002590604f2e/?_ga=1.231323935.1073418006.1477900623).

<sup>90</sup> **Projekt HateFree Culture** realizuje Agentura pro sociální začleňování, odboru Úřadu vlády ČR. Projekt je podpořen grantem z Islandu, Lichtenštejnska a Norska. Hlavním mediálním partnerem je Česká televize.

<sup>91</sup> Co dělat, když.. **HATE FREE** [online]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/co-delat-kdyz/uvod>.

Server si také vyhrazuje právo na telefonické ověření poskytnutých informací. V pravidlech připomíná, že diskuze není chat, má sloužit k vyjadřování názorů k danému článku a ne ke konverzování o jiných záležitostech. Příspěvky taktéž nesmí porušovat zákony ČR. Zakazují urážky, pomluvy, vyhrožování komukoliv násilím, podněcování nenávisti k jednotlivcům nebo skupinám obyvatel, zejména na základě národnosti, rasové nebo náboženské příslušnosti, příspěvky vulgární nebo obscénní, šíření reklamy, spamu, příspěvky nesouvisejí s tématem článku, odkazy na stránky s nelegálním obsahem. Povoleno není ani opakované vkládání stejných příspěvků, tedy **tzv. tapetování**, zveřejňování údajů o identitě ostatních uživatelů, jejich plné adresy či telefonního čísla, vydávání se za jinou osobu. Příspěvatelé, kteří se dopustí výše zmíněných projevů, budou mít přístup do diskuze na neomezenou dobu zablokovan.<sup>92</sup>

*Idnes.cz* zvolil jinou cestu moderování diskuzí, a to prostřednictvím bodování. Registrovat se lze pouze pod pravým jménem. Každému uživateli je přidělen tzv. *Íčkový účet* a za své příspěvky, vyplňování anket i přečtení článku získává body v podobě zmíněných *Íček*. Psát více komentářů pod zprávy smí uživatel až po dosažení hranice 1.000 *Íček*. Pokud je nemá, může napsat pouze tři komentáře denně. Uživatel diskuzí je postihován za své špatné, nenávistné či nevhodné komentáře odebráním zmíněných bodů.<sup>93</sup>

*Aktualne.cz* nás zase při vstupu do diskuze upozorňuje, že se zavazujeme k dodržování kodexu diskutujících. Má stanovena tři základní pravidla, jimiž jsou:

- 1) dodržování zákonů,
- 2) nezneužívání diskusního prostoru ke spamování,
- 3) slušnost. Ve většině bodů se shodují s pravidly *novinky.cz*. Pro psaní komentářů se musíte opět registrovat - avšak s tím rozdílem, že ověření je pouze přes email. Můžete si ale zvolit přezdívku.<sup>94</sup>

*Lidovky.cz* mají registraci zabezpečenu přes SMS, nebo zasláním dopisu. Pravidla pro obsah příspěvků stanovují s drobnými nuancemi (stejně jako předchozí tři servery).<sup>95</sup>

*Ihned.cz* povoluje registraci prostřednictvím účtu na Google, Facebook, Twitter, Yahoo či OpenID nebo přes systém Disqus. Také *Ihned.cz* uživatele ve zkrácené formě zavazuje k dodržování obdobných pravidel, jaká mají diskuze u jejich konkurentů.<sup>96</sup>

<sup>92</sup> Novinky.cz: *Vítejte v názorovém fóru serveru Novinky.cz*. [online]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/specialy/dokumenty/160329-vitejte-v-nazorovem-foru-serveru-novinky-cz.html>

<sup>93</sup> Idnes.cz: *Věrnostní klub čtenářů iDNES.cz – íčka*. [online]. Dostupné z: <https://muj.idnes.cz/Pravidla.aspx#diskuse-pravidla>.

<sup>94</sup> Aktualne.cz: *Pravidla diskuze na Aktualně.cz*. [online]. Dostupné z: [https://www.aktualne.cz/kodex-diskutujících/?\\_ga=1.266875790.1878655836.1478292543](https://www.aktualne.cz/kodex-diskutujících/?_ga=1.266875790.1878655836.1478292543).

<sup>95</sup> Lidovky.cz: *Pravidla diskuze na serveru Lidovky.cz*. [online]. Dostupné z: [http://www.lidovky.cz/redakce.aspx?c=A091215\\_094131\\_ln\\_redakce\\_tsh](http://www.lidovky.cz/redakce.aspx?c=A091215_094131_ln_redakce_tsh).

Online diskuze průběžně sleduje každá redakce daného zpravodajského serveru. Pokud porušíte stanovená pravidla, příspěvek z diskuze smažou a v případě opakovaného porušování zablokují účet přispěvatele.

Nyní (pouze ve stručnosti a pro ilustraci) připomenu nejznámější kauzy, při kterých došlo k úplnému zákazu diskuze pod článkem. I tato možnost se redakci naskytuje v případě, kdy se v diskusi objeví velké množství nenávistných či nevhodných komentářů.

Jedním z důležitých impulzů pro mazání celých diskuzí byla například kauza z roku 2006, ve které společnost Prolux Consulting podala žalobu na server *Měšec.cz*. Tehdy se v diskusi pod článkem objevila výrazná kritika přispěvatelů mířená proti zmíněné společnosti. V roce 2010 Městský soud v Praze rozhodl, že **server je odpovědný za diskuze pod článkem**.<sup>97</sup>

Na *idnes.cz* připomenu článek s názvem *V USA zemřel po delší nemoci odbojář Ctirad Mašín*.<sup>98</sup> K preventivnímu zablokování diskuze došlo pravděpodobně z důvodů stále (ne)vyhraněného názoru občanů ČR na kauzu bratří Mašínů. Dodnes se mnozí ostře přou, zda je můžeme označovat za zločince a vrahy, či hrdiny.

Dalším článek bez možnosti diskuze nalezneme například na *lidovky.cz*, a to u článku *Při sebevražedném útoku v Afghánistánu zemřeli čtyři čeští vojáci*.<sup>99</sup>

### 3.4. Netiketa

**Netiketa** je poměrně novým termínem. Jedná se o slovo odvozené od anglického termínu *netiquete*, který vznikl spojením slova *etiquette* (česky etiketa) a *net* (česky síť). Můžeme ho popsat jako „*přijatý standardy chování v online komunikaci*“.<sup>100</sup>

Netiketou se v poslední době zabývá čím dál více autorů. Jedním z těch nejznámějších je Angličan Matthew Strawbridge, který napsal knihu *Netiquete*. V ní popisuje, jak bychom se měli chovat v online prostředí, a to od používání emailu, přes pravidla na fórech, po komunikaci s internetovými poskytovateli.

---

<sup>96</sup> Ihned.cz: *Jak používat diskuse HN. Hospodářské Noviny*: [online]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-63209560-jak-pouzivat-diskuse-hn>.

<sup>97</sup> Marketing & Media: *Internet Info se odvolala proti rozhodnutí soudu o smazání diskuze na serveru Měšec.cz* [online]. Dostupné z: <http://mam.ihned.cz/c1-43026990-internet-info-se-odvolala-proti-rozhodnuti-soudu-o-smazani-diskuse-na-serveru-mesec-cz>

<sup>98</sup> Idnes.cz: *V USA zemřel po delší nemoci odbojář Ctirad Mašín* [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/v-usa-zemrel-po-delsi-nemoci-odbojar-ctirad-masin-f6k-/zahranicni.aspx?c=A110813\\_120406\\_zahranicni\\_jpl](http://zpravy.idnes.cz/v-usa-zemrel-po-delsi-nemoci-odbojar-ctirad-masin-f6k-/zahranicni.aspx?c=A110813_120406_zahranicni_jpl).

<sup>99</sup> Lidovky.cz: *Při sebevražedném útoku v Afghánistánu zemřeli čtyři čeští vojáci* [online]. Dostupné z: [http://www.lidovky.cz/pri-sebevrazednem-utoku-zemreli-v-afghanistanu-ctyri-cesti-vojaci-1-do-/zpravy-svet.aspx?c=A140708\\_090818\\_ln\\_zahranici\\_jci](http://www.lidovky.cz/pri-sebevrazednem-utoku-zemreli-v-afghanistanu-ctyri-cesti-vojaci-1-do-/zpravy-svet.aspx?c=A140708_090818_ln_zahranici_jci).

<sup>100</sup> Netiquette. *The Free Dictionary* [online]. Dostupné z: <http://www.thefreedictionary.com/Netiquete>.

Pro podobnost pravidel internetových diskuzí přeložím z anglického jazyka Strawbridgova pravidla pro komunikaci na fórech:

- Mysli, než něco napíšeš.
- Pokud je to možné, ať se tvé příspěvky věnují danému tématu.
- Pokud diskutuješ o dvou nebo více tématech, piš samostatnou zprávu pro každé téma.
- Píšeš-li neuvěřitelně dlouhou zprávu, upozorni na to v předmětě.
- Pokud se v příspěvku objevuje informace z knihy či filmu, napiš v předmětě: Pozor spoiler.
- Neposílej soukromé zprávy ve veřejných fórech.<sup>101</sup>

Vzhledem k důležitosti zmíním jen prvních pět pravidel, zbytek je umístěn v Příloze č. 1.<sup>102</sup>

Dalším významným autorem zabývajícím se netiketou je Američanka Virginia Shea, která zformulovala 10 pravidel, jak se správně chovat na internetu:

- Pamatuj na lidskost.
- Říd' se v online prostředí stejnými pravidly chování jako v běžném životě.
- Zjisti, kde se v kyberprostoru nacházíš.
- Respektuj čas a pásmo ostatních.
- Vypadej dobře online.
- Sdílej odborné znalosti.
- Pomáhej udržet flame war pod kontrolou.
- Respektuj soukromí druhých.
- Nezneužívej svou moc.
- Buď tolerantní k chybám druhých.<sup>103</sup>

Pokud provedu komparaci dvou zmíněných autorů a jejich pravidel, zjistíme podobnost v mnoha ohledech. Dodnes nebyla žádná z knih o netiketě přeložena do českého jazyka. Je ale otázkou, zdali by měl český diskutér o přeloženou publikaci vůbec zájem a jestli by se jí řídil.

---

<sup>101</sup> Strawbridge, M. *Netiquette: internet etiquette in the age of the blog*, s. 37-53.

<sup>102</sup> Viz Příloha č. 1, s I.

<sup>103</sup> Shea, V. *Netiquette*. [online]. Dostupné z: <http://www.albion.com/netiquette/book/TOC0963702513.html>.

Když dnes pozorujeme, že přispěvatelé nejsou často schopni dodržovat výchovou vštípené mravní zásady komunikace a často ani zákonné normy, byli by ochotni se zajímat o nějakou „tajemnou“ netiketu a ctít ji? A to i přesto, že se jedná o logická pravidla? A pro koho jsou vlastně tyto a podobné standardy sestavovány? Dle mého názoru pro zodpovědného diskutéra, který má touhu přispívat na úrovni. Pravidla netikety by měla být sestavena také pro učitele mediální výchovy, informatiky, sociální pracovníce pracující s menšinami nebo oběťmi kyberšikany. Toto je první krok k širší diskuzi, tedy i k penetraci do myslí lidí.

## 4. HATE SPEECH NA INTERNETU

*Hate Speech*, tedy projevy nenávisti, je dalším ze stěžejních pojmů mé práce. Existuje řada jeho definic. Žádná z nich však není mezinárodně uznávaná.<sup>104</sup> Definice, které můžeme nalézt v odborné literatuře či výkladových slovnících, jsou si povětšinou velice podobné. Jeden z nejdůležitějších dokumentů o Hate Speech je od *Council of Europe Committee of Ministers*. Jedná se o doporučení<sup>105</sup> Výboru ministrů členských států EU ohledně Hate Speech. Definují tento pojem následovně: „*Hate Speech je třeba chápat tak, že zahrnuje všechny formy šíření, podněcování, podporování a ospravedlňování rasové nesnášenlivosti, xenofobie, antisemitismu, a dalších forem nenávisti založené na intoleranci, včetně: nesnášenlivosti vyjádřené agresivním nacionalismem a etnocentrismem, diskriminací a nepřátelství proti působení menšin, migrantů a osob mající imigrantský původ.*“<sup>106</sup>

Online dostupné slovníky pak *Hate Speech* definují jako:

„*Bigotní a pohrdající řečový útok na sociální skupiny nebo členy takové skupiny.*“<sup>107</sup>

„*Řeč pohrdající rasovou, sexuální nebo etnickou skupinu nebo členem takové skupiny.*“<sup>108</sup>

„*Projev, který napadá osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientaci.*“<sup>109</sup>

Pokud definice porovnáme, zjistíme, že vždy by mělo jít o **slovní útok vůči jedinci či skupině, která se nějakým způsobem odlišuje od většiny**. Absurditou této je definice, že pokud například Róm (minorita) nadává Čechovi (majorita), nejde nejspíš o Hate Speech, což je přinejmenším dost zvláštní.

V České republice vznikla již zmíněná iniciativa HATEFREE, která bojuje proti veškerým projevům nenávisti, a to jak na internetu, tak i v běžném životě. Utvořili **HATEFREE Zone**, kterou popisují jako místo, kde můžete dát zákazníkům najevo, že se zde

---

<sup>104</sup> Weber, A. *Manual on hate speech* [online]. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=9pPjBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=cs#v=onepage&q&f=false>, s. 5.

<sup>105</sup> RECOMMENDATION No. R (97) 20 - Přijaté Výborem ministrů dne 30. října 1997.

<sup>106</sup> Weber, A. *Manual on hate speech* [online]. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=9pPjBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=cs#v=onepage&q&f=false>, s. 5.

<sup>107</sup> Hate Speech. *The Free Dictionary: Dictionary* [online]. Dostupné z: <http://www.thefreedictionary.com/hate+speech>.

<sup>108</sup> Tamtéž.

<sup>109</sup> Tamtéž.



nemusí obávat žádných útoků z důvodu sexuální orientace, náboženství, etnika a podobně.<sup>110</sup> Jednou z jejich činností je upozorňování na hoaxy<sup>111</sup>, které se objevují na zpravodajských serverech i na sociálních sítích. Jeden z nejznámějších hoaxů, který se dotkl českých občanů, se týkal teroristického útoku na Prahu. Autor v něm tvrdil 27. července 2016, že před půl hodinou v Praze zemřelo 300 osob a 600 jich bylo zraněno.<sup>112</sup>

Dalším, kdo se dlouhodobě zabývá Hate Speech, je **Člověk v tísni**, který je mj. autorem výzkumu *Projevy nenávisti v online prostoru a na sociálních sítích*<sup>113</sup>. Výsledky tohoto výzkumu se shodují s analýzou Petra Zavorala, které se budu věnovat v následující kapitole.

Dalšími pojmy spojenými s Hate Speech jsou *Trolling*, *Flooding* a *Flame war*. Bohužel ani tentokrát nemá jediný z těchto pojmů obecně akceptované definice. Jedná se o slangové výrazy, většina nebyla dosud přeložena do českého jazyka, respektive se překlady v češtině nezabýdly. **Trolling** je obtěžující činností přispěvatele diskuze, jehož příspěvky tkví v tom, že jsou útočné nebo vůbec nedávají smysl. „*Ten kdo „trolí“, je často také haterem, tedy tím uživatelem, který záměrně kritizuje, vyvolává hádky a otravuje svým působením ostatní členy řádné diskuze nebo chatu.*“<sup>114</sup> Pojem je odvozen od pohádkové bytosti trolla, který kam přišel, tam vše ničil. **Flooding** či také **Scrolling** nebo (zde existuje i český výraz) **Tapetování** jsou výrazy pro činnost, kdy přispěvatel zaplavuje chatovací místnost nebo diskuzi opakovaně jedním a tím samým příspěvkem.<sup>115</sup> **Flame war** a **Holy war** se používá v případech, kdy se na diskuzích objeví velice živá debata, v níž se účastníci navzájem slovně urážejí, napadají.<sup>116</sup> Cílem těchto a dalších činností spojených s Hate Speech je, dle mého názoru, škodit, zviditelnit se a naštvat diskutující.

Hate Speech, ať už v jakékoliv formě, můžeme vidět téměř ve všech diskuzích a na všech zpravodajských serverech, sociálních sítích i fórech. Vždy se najde nějaký přispěvatel, který se snaží upoutat pozornost nebo si kompenzuje nějaké vlastní problémy.

---

<sup>110</sup> Redakce HateFree Culture: *HateFree Zone: Síť míst bez násilí a nenávisti!* [online]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blo/aktuality/735-hate-free-zone>.

<sup>111</sup> **Hoax** – nebezpečná poplašné sdělení (na facebooku, na zpravodajských serverech apod.) šířené řetězovými zprávami.

<sup>112</sup> Kasík, P. *Po síti koluje falešná zpráva o útoku v Praze. Využívá atmosféru strachu.* [online]. Dostupné z: [http://technet.idnes.cz/falesna-zprava-hoax-praha-utok-facebook-fc1-/sw\\_internet.aspx?c=A160727\\_154154\\_sw\\_internet\\_pka](http://technet.idnes.cz/falesna-zprava-hoax-praha-utok-facebook-fc1-/sw_internet.aspx?c=A160727_154154_sw_internet_pka).

<sup>113</sup> Daňková, H.; Hrdina, M. a Kopecká, L. *Projevy nenávisti v online prostoru a na sociálních sítích* [online]. Dostupné z: [https://www.clovekvtisni.cz/uploads/file/1459365027\\_Hate\\_Speech\\_Zaverecnazprava\\_final\\_verze.pdf](https://www.clovekvtisni.cz/uploads/file/1459365027_Hate_Speech_Zaverecnazprava_final_verze.pdf)

<sup>114</sup> IT Slovník: *Trolling* [online]. Dostupné z: <http://it-slovník.cz/pojem/trolling>.

<sup>115</sup> The Free Dictionary: *Scrolling* [online]. Dostupné z: <http://encyclopedia2.thefreedictionary.com/scrolling>.

<sup>116</sup> The Free Dictionary: *Holy war* [online]. Dostupné z: <http://encyclopedia2.thefreedictionary.com/holy+war>.

Dle Zprávy Českého Helsinského výboru stojí za Hate Speech zhoršování životní úrovně. „*Důsledky této frustrace běžných lidí jsou velmi nebezpečné, protože na povrch společně s každým zhoršením společenské atmosféry vyplouvá latentní rasismus*“.<sup>117</sup> Můžeme tedy říci, že lidé zklamaní svým životem hledají místo, jak ublížit někomu jinému nejméně tak, aby se cítil o něco hůře než oni. Hledají hlavního viníka svých problémů. Jako už tomu bylo mnohokrát v historii, je pro mnohé třeba najít obětního beránka, na kterého svedeme vinu za své neštěstí či selhání. Internet nám dává neomezenou možnost, kde je šance se vypsát a ulevit tak své frustraci. Útok proti někomu, kdo je jiný, umožní ulevit zlobě, smutku a pocitům nespravedlnosti.

Dalším z důvodů, který vidím za psaním nenávistných komentářů, je strach vyvolaný médii. Bohužel, jak už bylo mnohokrát zmíněno, společnost je „masírována“ ze všech stran mediálními obrazy, jejichž obsah spočívá v obavě, že nás zaplaví vlna uprchlíků a ČR zanikne.

Jako jedna z forem pomoci obětem násilí z nenávisti, i ve formě Hate Speech na internetu,<sup>118</sup> vznikla organizace **In IUSTITIA**, která se jako první v ČR zabývá násilím z nenávisti. Poskytuje právní pomoc, usiluje o optimalizaci praxe státní správy, sleduje legislativní činnost, usiluje o zlepšení praxe orgánů činných v trestním řízení, zaměřuje se na vzdělávání a posilování prodemokratických postojů veřejnosti, kooperuje s českými a zahraničními nevládními organizacemi a spolupracuje s médii.<sup>119</sup>

---

<sup>117</sup> HELCOM: *Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012*. [online]. Dostupné z: [http://www.helcom.cz/dokumenty/uploads/2013/09/ZLP\\_2012.pdf](http://www.helcom.cz/dokumenty/uploads/2013/09/ZLP_2012.pdf), s. 13.

<sup>118</sup> In IUSTITIA Hate Speech označuje jako méně závažní online verbální útoky ve své publikaci *Znáte jejich práva: Sociální práce a lidé ohrožení násilím z nenávisti*, s. 6.

<sup>119</sup> In IUSTITIA: *O nás* [online]. Dostupné z: <http://www.in-ius.cz/o-nas/>.

## 5. NESNÁŠENLIVOST A RASISMUS V ONLINE DISKUZÍCH

**Rasismus** chápeme jako „nepřátelský postoj vůči příslušníkům jiné rasy nebo etnika lidově považovaného za rasu, který může nabýt fanatických podob a může přerůst v ideologii i v systematický teror. Většinou se obrací vůči izolované menšině s výraznějšími rozlišovacími znaky fyzickými, jazykovými, profesionálními, náb. atd.“<sup>120</sup>

Nyní se pokusím přiblížit, jaká je toho času míra expresivního rasismu na území České republiky. A zodpovědět současně otázku, kde vzniká nenávist, která je patrná na internetu, respektive v internetových diskuzích.

Asi každý už se s tímto fenoménem a jeho projevy setkal. Ať už v případě, kdy si například ve škole od vás odsedne spolužačka, či spolužák z důvodu vaší rasové odlišnosti, nebo když jako uživatel médií sledujete Hate Speech v diskuzích a na sociálních sítích. V horším případě jsme třeba byli přímo svědky rasově motivovaného činu (např. dehonestující pokřikování na ulici, nadávání do „cikánů“ či „židáků“, „bílých sviní“ a podobně).

Nesporným faktem je, že s příchodem **tzv. migrační krize**<sup>121</sup> se v celé Evropě zvedá vlna xenofobie a rasismu. Obyvatelé Evropy se bojí o své pohodlí, tradice a jsou soustavně masírováni mediálními zprávami o možných teroristických útocích motivovaných saláfistickým džihádismem. A to je zřejmě jedním z hlavních důvodů, proč kolem nás bují paušalizující nenávist k muslimům. Vzpomeňme třeba na jeden z mnoha bonmotů našeho prezidenta Zemana, který v prosinci 2011 prohlásil: „*Ne každý muslim je sice terorista, ale každopádně každý terorista je muslim.*“<sup>122</sup> Široká veřejnost často nevidí a nemá potřebu nacházet rozdíl mezi imigrantem a muslimem. Je tomu tak i z důvodu, že ze zemí, odkud lidé dnes přicházejí, je největší zastoupení právě tohoto náboženství.

Ministerstvo vnitra České republiky každý rok vydává *Zprávu o extremismu na území České republiky* a podle jejích výsledků vytváří *Koncepty boje proti extremismu*.<sup>123</sup> Problémem těchto zpráv je, že nevidují rasistické útoky na internetu. Nevyčteme z nich,

---

<sup>120</sup> *Velký sociologický slovník*, II. svazek P-Z, s. 908-909.

<sup>121</sup> **Migrační krize** – od roku 2015 migrační a humanitární krize EU způsobena velkou vlnou imigrantů ze zemí Blízkého a Středního východu, Subsaharské Afriky a západního Balkánu. Odhaduje se, že za rok 2015 přišlo do Evropy 1,3 milionu osob a v roce 2016 1,2 milionu osob.

<sup>122</sup> Topinka, D. *Muslimové v Česku: etablování muslimů a islámu na veřejnosti*, s. 254.

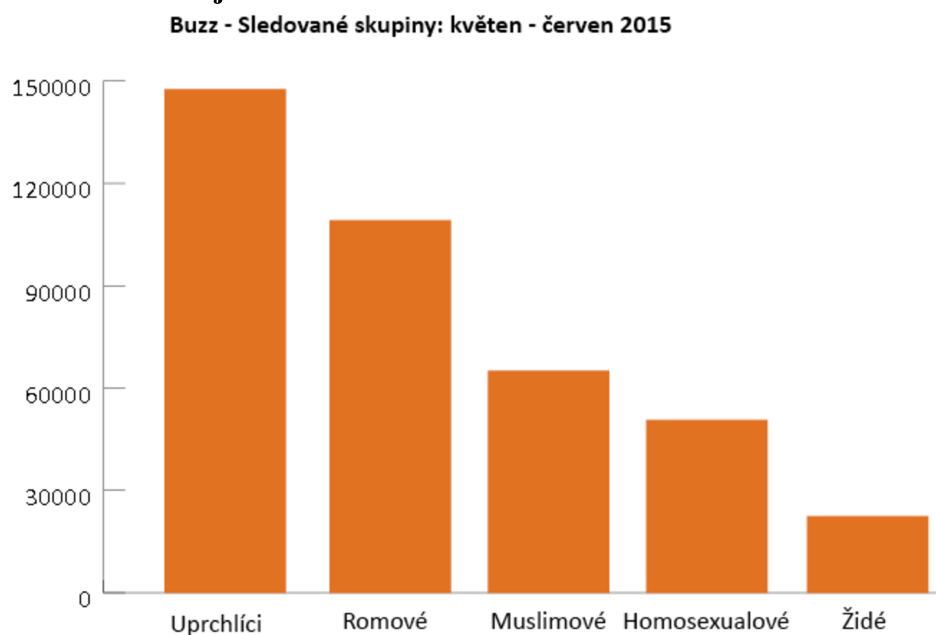
<sup>123</sup> Ministerstvo vnitra České republiky: *Výroční zprávy o extremismu a koncepcí boje proti extremismu* [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/extremismus-vyrocní-zpravy-o-extremismu-a-strategie-boje-proti-extremismu.aspx>.

k jakému počtu útoků dochází v online prostředí. Pouze můžeme srovnat počty zájmových akcí pořádaných extremistickými subjekty. A zde sledujeme pouze mírný nárůst.<sup>124</sup>

Internet nám dává neomezenou škálu možností, jak propagovat své ideologie. Je možné prakticky beztrestně koordinovat různé extremistické organizace a šířit propagandistické materiály, které mají dopad na obyvatele se sníženou schopností kritického myšlení. Pro životem „zmatené“ jedince je snadné zde nalézt generálního viníka svých problémů.<sup>125</sup>

Analýzou projevů nenávisti na českém internetu se zabýval Petr Zavoral<sup>126</sup> a vydal článek pod hlavičkou HATEFREE a s názvem *Analýza: Valí se na nás hordy verbeže, negrů a primitivů*.<sup>127</sup> Seznamuje nás s faktem, že přes sto čtyřicet sedm tisíc příspěvků bylo vygenerováno na téma imigrace jenom za květen a červen 2015. Z výzkumu dále jasně vyplývá, že nejdiskutovanějším tématem jsou uprchlíci, Romové, muslimové, homosexuálové a židé. Tři čtvrtiny toho, co najdeme o imigrantech na internetu, jsou projevy negativní.<sup>128</sup>

### Graf 5.1: Rozbor veřejné diskuze



Zdroj: ZAVORAL, Petr. *Analýza: Valí se na nás hordy verbeže, negrů a primitivů*<sup>129</sup>

<sup>124</sup> **Extremistických akcí Ministerstvem vnitra** evidovaných za rok 2015 bylo 307, 2014 bylo 291, 2013 bylo 272.

<sup>125</sup> Tydlitátová, V. *E-antisemitismus: Projevy antisemitismu na českém internetu*, s. 11-12.

<sup>126</sup> **Petr Zavoral** - Jednatel společnosti Yeseter Now a Yeseter Technologies zabývajících se sociálními médii.

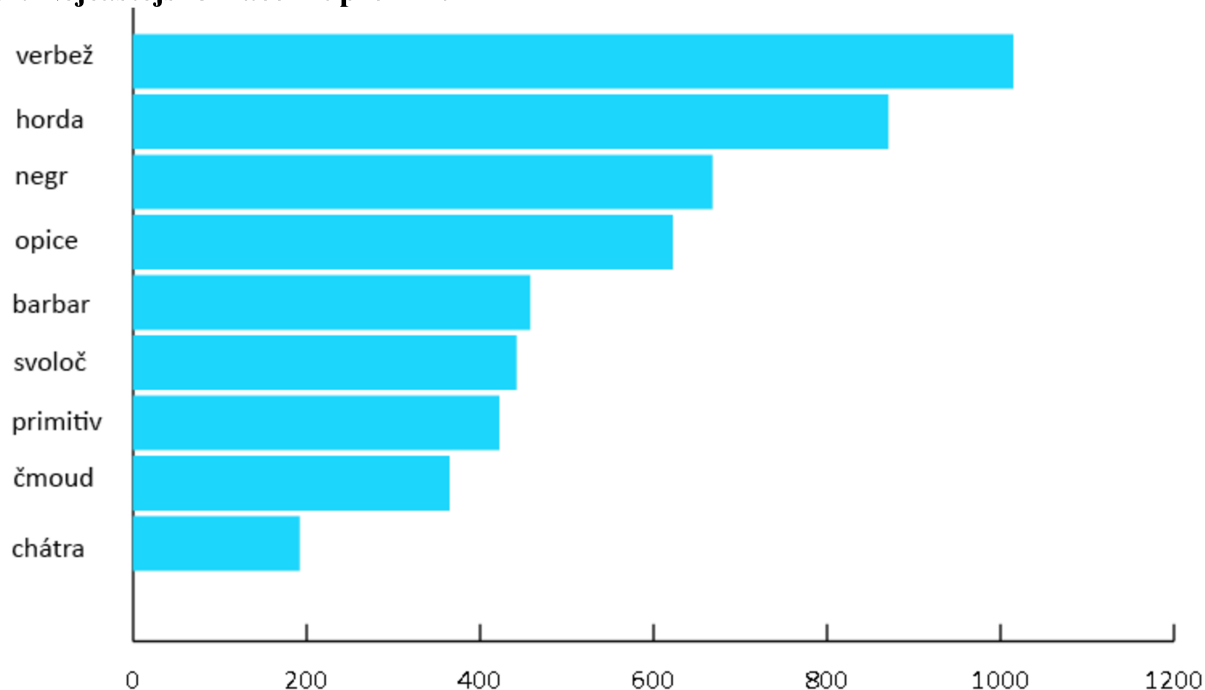
<sup>127</sup> Zavoral, P. *Analýza: Valí se na nás hordy verbeže, negrů a primitivů*. [online]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blo/analyzy/1049-analyza-verbez>.

<sup>128</sup> Tamtéž.

<sup>129</sup> Tamtéž.

Pro zajímavost se můžeme podívat, jaká jsou nejčastější označení uprchlíků na internetu od diskutujících.

**Graf 5.2: Nejčastější označení uprchlíků**



Zdroj: ZAVORAL, Petr. Analýza: Valí se na nás hordy verbeže, negrů a primitivů<sup>130</sup>

Česká republika se dostala na seznam zemí EU s nejvyšším skóre intolerance vůči menšinám. Toto zjištění vyplývá z průzkumů *Eurobarometeru* z roku 2015. Jen 11 % Čechů by nevadilo, kdyby si jejich dítě přivedlo domů partnera romského původu. 23 % by nevadil partner černé pleti a 25 % by nevadil Asiat (viz tabulka 1).

Průzkum nedopadl povzbudivě, ani co se týče pohledu na náboženské skupiny. Pouze 27 % Čechů by nevadilo, kdyby si dítě přivedlo domů za partnera muslima, 51 % budhistu, 66 % žida, 78 % ateistu a 87 % křesťana.<sup>131</sup>

Na grafu 3 můžeme vidět, že Češi nejsou ani příliš nadšeni ze souseda jiné barvy pleti, cizince žijícího v ČR a lidí jiného náboženského vyznání.

<sup>130</sup> Zavoral, P. *Analýza: Valí se na nás hordy verbeže, negrů a primitivů*. [online]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blo/analyzy/1049-analyza-verbez>.

<sup>131</sup> *DISCRIMINATION IN THE EU IN 2015: Special Eurobarometer 437*, s. 34.

Můžeme se domnívat, že jiné evropské národy na tom jsou možná hůře, ale naučili se o svých averzích na veřejnosti korektně mlčet. V ČR je jiná atmosféra, i díky našim politickým elitám, které se za svou přehnanou opatrnost a averzi nestydí, ba naopak ji vystavují na obdiv.

**Tabulka 1: Vadilo by Vám, kdyby si Vaše dítě přivedlo domů Bělocha, Asiata, Černocho nebo Roma?**

QC14. Regardless of whether you have children or not, please tell me, using a scale from 1 to 10, how comfortable you would feel if one of your children was in a love relationship with a person from each of the following groups. '1' means that you would feel, "not at all comfortable" and '10' that you would feel "totally comfortable".  
% of total 'Comfortable' (7-10) + 'Indifferent (SPONTANEOUS)' answers

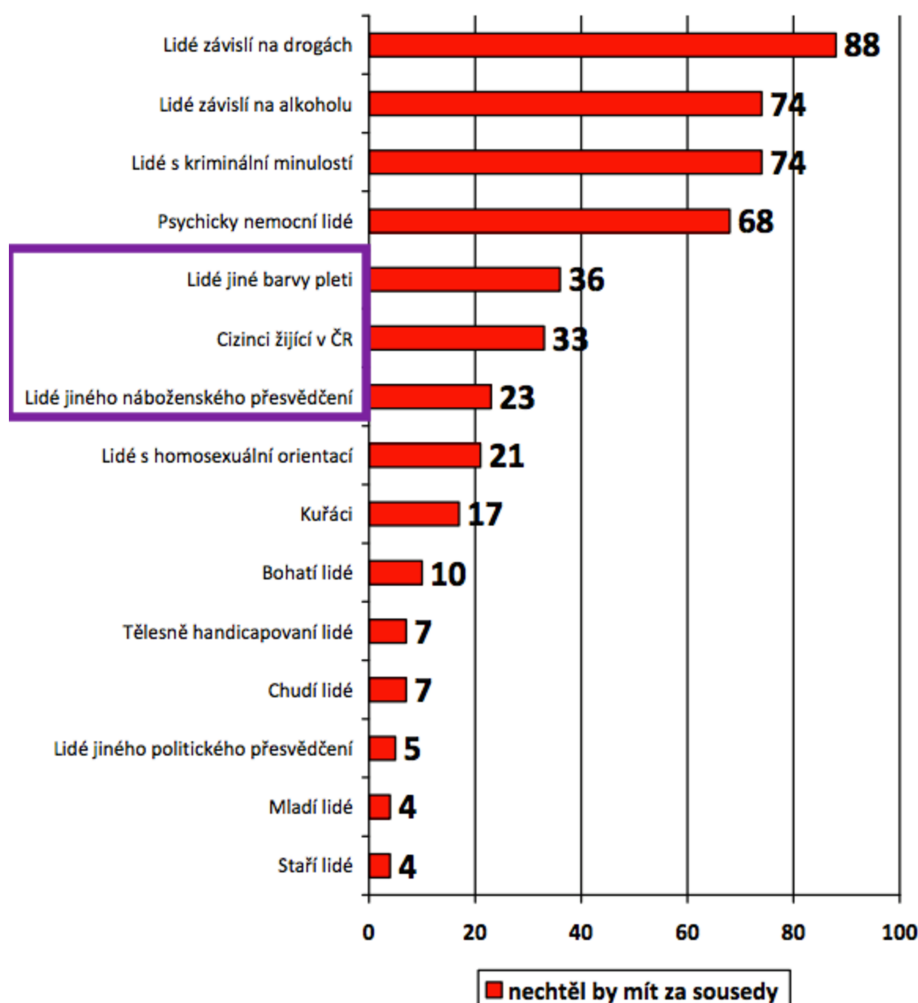
	A white person	An Asian person	A black person	A Roma person
EU28	92%	69%	64%	45%
BE	92%	74%	67%	36%
BG	91%	32%	21%	13%
CZ	90%	25%	23%	11%
DK	96%	85%	82%	48%
DE	88%	68%	58%	42%
EE	91%	52%	44%	32%
IE	96%	79%	78%	59%
EL	94%	45%	41%	21%
ES	97%	78%	77%	60%
FR	96%	85%	79%	53%
HR	87%	52%	52%	38%
IT	92%	62%	62%	26%
CY	95%	35%	38%	25%
LV	96%	51%	46%	40%
LT	94%	36%	34%	24%
LU	95%	87%	85%	63%
HU	88%	50%	47%	44%
MT	94%	49%	43%	36%
NL	95%	84%	83%	54%
AT	91%	68%	53%	46%
PL	86%	54%	54%	41%
PT	91%	69%	66%	40%
RO	84%	52%	49%	36%
SI	81%	57%	55%	42%
SK	84%	26%	23%	17%
FI	90%	72%	70%	50%
SE	97%	92%	89%	76%
UK	92%	80%	81%	65%

**Highest percentage per country**      **Lowest percentage per country**  
**Highest percentage per item**      **Lowest percentage per item**

Zdroj: *DISCRIMINATION IN THE EU IN 2015: Special Eurobarometer 437*<sup>132</sup>

<sup>132</sup> European Union: European Commission: *DISCRIMINATION IN THE EU IN 2015: Special Eurobarometer 437* [online]. Dostupné z: [http://www.equineteurope.org/IMG/pdf/eb\\_s\\_437\\_en.pdf](http://www.equineteurope.org/IMG/pdf/eb_s_437_en.pdf), s.26.

**Graf 5.3: Koho byste nechtěl mít za sousedy?**



Zdroj: Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.: Tolerance k vybraným skupinám obyvatel – březen 2016<sup>133</sup>

Nemůžeme být ale jednostranně vyhranění a obviňovat jen většinou společnost z rasismu a nenávisti. Je faktem, že čeští policisté jsou běžně při svých zásazích označováni Romskou menšinou za tzv. „bílé svině“. Romská zpěvačka Ida Kelarová v rozhovoru *Romové nechtějí být jako bílí, rasismus funguje na obě strany, je to horší a horší*<sup>134</sup> (DVTV) říká „pohybují se v romském světě dvacet let a rasismus je tu horší a horší, nenávist je strašně silná. Je tu ale i rasismus Romů vůči bílým...“<sup>135</sup>

<sup>133</sup> Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.: *Tisková zpráva. Tolerance k vybraným skupinám obyvatel – březen 2016*: [online]. Dostupné z: [http://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c1/a7540/f3/ov160411.pdf](http://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c1/a7540/f3/ov160411.pdf), s. 2.

<sup>134</sup> Aktualne.TV.cz: *Romové nechtějí být jako bílí, rasismus funguje na obě strany, je to horší a horší, říká Kelarová*. [online]. Dostupné z: <https://video.aktualne.cz/dvtv/strelba-na-romske-deti-te-nenavisti-jsem-se-strasne-lekla-bi/r~832d04e67ea311e682380025900fea04/>.

<sup>135</sup> Tamtéž.

Ze strany české muslimské komunity zas došlo v září roku 2013 k úvahám a sporům ohledně náplni kázání předsedy Ústředí muslimských obcí v České republice Muneeba Hassana Alrawiho, kde údajně nabádá k výchově dětí k nenávisti.<sup>136</sup>

Bohužel je stále nevyjasněnou otázkou, jak dojít k souladu majoritní společnosti se společnostmi minoritními, ale také jak dojít k harmonickým vztahům mezi samotnými minoritami.

### ***5.1. Antisemitismus v diskuzích na zpravodajských serverech***

Antisemitismus je termínem odvozeným od Šémy, praotce semitských národů z Genesis (Berešit) 6,10. Problémem slova je fakt, že by se mělo vztahovat na všechny semitské národy jako jsou například Arabové, Židé, Amorité, Aramejci, Feničané a další dnes už vymřelé národy jako Babyloňané a Asyřané.<sup>137</sup> Obecně je výraz **antisemitismus** aplikován na nenávist vůči Židům. Proto ho lze ještě vydefinovat s jemnými nepřesnostmi a nuancemi jako **antisionismus**, **antijudaismus** a **judeofobii**.

Hledání kořenů antisemitismu (či lépe antijudaismu) je úkolem pro judaisty či historiky. Kořeny a první zmínky jsou dohledatelné již v antice<sup>138</sup>.

Obecně se budu věnovat pouze momentální situaci a rozboru vybraných článků s židovskou tematikou.

*Federace židovských obcí* každým rokem vydá Výroční zprávu o projevech antisemitismu v České republice. Za rok 2015 eviduje 221 antisemitských incidentů. „*Antisemitské projevy nenávisti na internetu tvoří 82% ze všech evidovaných incidentů. Jedná se tak o nejběžnější typ incidentu. V roce 2014 došlo k nárůstu příspěvků nového antisemitismu. Trend pokračoval i v roce 2015, kdy tyto příspěvky tvořily 36 procent ze všech evidovaných příspěvků na internetu.*“<sup>139</sup> Příspěvky reagují na vojenské operace Ochranné ostří z léta 2014, na vlnu násilí v Izraeli na podzim roku 2015, návštěvu izraelského

---

<sup>136</sup> Idu.cz: *Za projev v brněnské mešitě může jít muslimský lídr k soudu*. [online]. Dostupné z: [http://brno.idnes.cz/zalobci-posilaji-policii-na-muslimy-dbx-/brno-zpravy.aspx?c=A130904\\_1972866\\_brno-zpravy\\_Ka1](http://brno.idnes.cz/zalobci-posilaji-policii-na-muslimy-dbx-/brno-zpravy.aspx?c=A130904_1972866_brno-zpravy_Ka1).

<sup>137</sup> Khidayer, E. *Arabský svět, jiná planeta?*, s. 31.

<sup>138</sup> Tydlitátová, V. *E-antisemitismus: Projevy antisemitismu na českém internetu*, s. 14.

<sup>139</sup> Federace židovských obcí v České republice: *Výroční zpráva o projevech antisemitismu v České republice za rok 2015: Shrnutí situace v roce 2015* [online]. Dostupné z: <http://www.fzo.cz/wp-content/uploads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD-zpr%C3%A1va-o-projevech-antisemitismu-v-%C4%8Cesk%C3%A9-republice-za-rok-2015.pdf>.



prezidenta Rivlina a festival Dny Jeruzaléma. Nejčastějším projevem shledávají obviňování státu Izrael z politiky apartheidu a genocidy.<sup>140</sup>

Nyní zabýváme článkem (*idnes.cz* z 13. 1. 2017) *Židům nic. Spor o hřbitov vyvolal v Prostějově antisemitské nálady*<sup>141</sup> a jeho diskuzí. Diskuze má k datu 26. 2. 2017 1196 příspěvků. Zobrazení příspěvků v diskuzi jsem zvolila následující: „všechny podle vláken“. Zaujal mě hned druhý příspěvek:

„Pavel Sekanina: *Trochu se zpožděním, ale musím. O co vlastně jde? Rozumím tomu tak, že o pár metrů živého plotu v místě, které si to asi zaslouží, ve městě, které mělo přídomek Hanácký Jeruzalém, které mělo svou židovskou čtvrť, místo které dnes stojí nevkusný kulturák a studené parkoviště. Významná část majetku města je židovského původu, kdy původní majitelé byli povětšinou pozabíjeni. Navíc pečlivě rozlišuji a není mi známo, že by Židé do nás najížděli nákladáky či vraždili v místech, kde je hodně lidí. Z těchto mám obavy, z Židů ne!*

Pavel Kříž: *Je zajímavé jak na základě nesmyslného požadavku několika náboženských fanatiků jsou prostějovští označeni za antisemity, burany a že nemají daleko k novodobému holokaustu. Židovská obec požaduje respekt ke svým tradicím a názoru, ale sama nechce respektovat nic.*

*Tak přemýšlím, jaký to má vlastně cíl...“*

Následuje menší diskuze mezi příspěvateli, v níž je jedním z příspěvků:

„Karel Rada: *Člověče jste trapný. Místním někdo schválně předhodil falešné informace, aby vyvolal nenávisť proti židům. Vy žádné pravdivé informace nemáte, vycházíte jen z domněnek a ještě se považujete za chytrého. Zajděte si popovídat do mešity. Tam vás pochválí.*“<sup>142</sup>

Celá diskuze je téměř nečitelnou hádkou, ve které příspěvatelé více či méně židy chválí, obhajují, anebo na ně nadávají. Sice mimo téma, ale často se zde evidují příspěvky laděné proti muslimům; jak můžeme vytušit z prvního citovaného příspěvku pana Sekaniny a třetího citovaného příspěvku pana Rady. Nelze však přesně říci, že by diskuze byla

---

<sup>140</sup> Federace židovských obcí v České republice: *Výroční zpráva o projevech antisemitismu v České republice za rok 2015: Shrnutí situace v roce 2015* [online]. Dostupné z: <http://www.fzo.cz/wp-content/uploads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD-zpr%C3%A1va-o-projevech-antisemitismu-v-%C4%8Cesk%C3%A9-republice-za-rok-2015.pdf>.

<sup>141</sup> *Idnes.cz: Židům nic. Spor o hřbitov vyvolal v Prostějově antisemitské nálady.* [online]. Dostupné z: [http://olomouc.idnes.cz/zidovsky-hrbitov-prostejov-rehabilitace-protesty-petice-pnc-/olomouc-zpravy.aspx?c=A170113\\_2298698\\_olomouc-zpravy\\_stk](http://olomouc.idnes.cz/zidovsky-hrbitov-prostejov-rehabilitace-protesty-petice-pnc-/olomouc-zpravy.aspx?c=A170113_2298698_olomouc-zpravy_stk).

<sup>142</sup> Diskuze k článku: *Židům nic. Spor o hřbitov vyvolal v Prostějově antisemitské nálady.* *Idnes.cz* [online]. Dostupné z: [http://olomouc.idnes.cz/diskuse.aspx?idiskuse=A170113\\_2298698\\_olomouc-zpravy\\_stk](http://olomouc.idnes.cz/diskuse.aspx?idiskuse=A170113_2298698_olomouc-zpravy_stk).

antisemitská. Značná část příspěvků židovské obyvatelstvo chválí a někteří pisatelé mají komentáře v duchu citovaného pana Kříže. Z diskuze také nelze poznat, které příspěvky už byly vymazány.

Diskuze ke článku z *idnes.cz*, která má už více antisemitský nádech *Musela si odsednout od ortodoxního žida. Žena žaluje aerolinky EI AL* nám opět ukazuje, že se diskuze po čase začne směřovat k problematice uprchlictví a islámu.

„Přemysl Hromada: *Jojo, k propagandě stěhování muslimů do Evropy je ještě potřeba trochu poštouchnout antisemitismus:-/*

*Bylo by však seriózní připojit k tomu výklad někoho, kdo tomu trochu rozumí. Protože i při ortodoxním výkladu judaismu, se ten muž zachoval hříšně. K ženě si totiž neměl přisednout on. Znamená to tedy, že on měl požádat o jiné místo a případně si za něj připlatit. Lze se právem domnívat, že to bylo lakomství, které ho přimělo k nečestnému jednání. Házet to však na všechny ortodoxní židy je podlé a účelové.*

*Připomenu jen, že Evropa nebyla schopna, v dvacátém století, soužití s ortodoxními Židy. Po druhé světové válce bylo jediným řešením přestěhovat většinu přeživších Židů do Izraele.*

*Dnes je Evropa údajně připravena na soužití s ortodoxními islamisty*

*Michal Jaroš: Ani ve dvacátém století, ani nikdy předtím, a nejenom Evropa.*

*Přemysl Hromada: Jojo, a s muslimy budeme žít v radostné symbióze.*

*Neznám skutečně případ, kdy by židé provedli teroristickou akci, při níž by umřeli desítky evropanů.*

*Michal Jaroš: Já nic takového netvrdím, tvrdím, že soužití s židy byl z historického pohledu problém vždy a všude.*

*Přemysl Hromada: No a já se jen ptám, proč nás tato historická zkušenost nepoučila<sup>143</sup>*

Daleko více nenávistná diskuze se objevila pod článkem *Židáci vládnu Ukrajině, tvrdila Savčenkova v televizi (novinky.cz 30. 3. 2017)*<sup>144</sup>

„Martin Martin: *Savčenkova a co se divíš!!Proč myslíš, že Židy nemá nikdo rád? Oni umí akorát brečet jak jsou chudá a doma peníze vidlema přehazují. Nyní se budeš*

<sup>143</sup> Diskuze k článku: *Musela si odsednout od ortodoxního žida. Žena žaluje aerolinky EI AL*. *Idnes.cz* [online]. Dostupné z:

[http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160401\\_205321\\_zahranicni\\_kha&razeni=vlakno&strana=2](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160401_205321_zahranicni_kha&razeni=vlakno&strana=2).

<sup>144</sup> *Novinky.cz: Židáci vládnu Ukrajině, tvrdila Savčenkova v televizi*. [online]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/diskuse?id=480533&articleId=/zahranicni/evropa/433709-zidaci-vladnou-ukrajine-tvrdila-savcenkova-v-televizi.html&ionId=742>.

*modlit, aby tě právě ukrajinští Židé nenechali zlikvidovat. Ještě ráda budeš prosit Putina o odpuštění. Ukrajina, to je fašista vedle žida.*

*Karel Loskot: Tak to už nebude hrdinka naší pravdy a lásky – Pánska. Fischerové, Štětiny, Schwarzenberga, Kocába a České televize. Ještě, že nám neřekla, jak je to v jiných zemích...*

*Martin Zabloudil: Žádné překvapení, tato ž....mafie vládne celému světu. Pokud někde bohatnou místní (Medvědév atd..) jedná se o oligarchii a totalitu, když ovšem zisk odtéká nadnárodním korporacím vlastněným převážně ž.... tak je to v pořádku, to je demokratické a transparentní.*

*Jiří Kábek: No to je jediné s čím s tou paní souhlasím a dodám, bohužel nejenom Ukrajinu ale celý svět.<sup>145</sup>*

Celá tato diskuze se tak vyhranila, že byla druhý den zakázána. S lítostí musím dodat, že názory citovaných diskutujících nejsou nijak ojedinělé, původní a výjimečné. Po staletí jsou v určitých částech společnosti zažitě smyšlené konspirační teorie ohledně řízení celého světa židovskou menšinou. V příloze v rozhovoru 1 respondentka říká, že „až zmizí poslední žid na této planetě, antisemitismus bude žít dál. Je to absurdita této emoce.“<sup>146</sup> U antisemitismu je zajímavým faktem, že je odolný vůči všem dosud použitým metodám na odstranění (př: vzdělávání ve školách, programy Židovského muzea v Praze, dokumenty přeživších Šoa apod.).

Jako velice nešťastný rozhovor hodnotím *Židovství není fabrika, neobracím lidi na víru, říká nový vrchní rabín* (idnes.cz) zde rabín David Petera, říká že smíšená manželství nejsou správná.<sup>147</sup> Mnoho diskutérů tímto výrokem popudil a byl jimi označen za rasově a nábožensky nesnášenlivého<sup>148</sup>. Dle mého názoru ze sebe tímto výrokem učinil „muže jiného století“ a neuvědomil si jaké toto prohlášení může mít na dopady.

---

<sup>145</sup> Vaše názory: *Židáci vládnu Ukrajíně, tvrdila Savčenkova v televizi*: Novinky.cz. [online]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/diskuse?id=480533&articleId=/zahranicni/evropa/433709-zidaci-vladnou-ukrajine-tvrdila-savcenkova-v-televizi.html&lionId=742>.

<sup>146</sup> Viz Příloha č. 3, s. IV.

<sup>147</sup> Idnes.cz: *Židovství není fabrika, neobracím lidi na víru, říká nový vrchní rabín*. [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/rozhovor-s-novym-prazskym-rabinem-dt6-/domaci.aspx?c=A140813\\_122134\\_domaci\\_jj](http://zpravy.idnes.cz/rozhovor-s-novym-prazskym-rabinem-dt6-/domaci.aspx?c=A140813_122134_domaci_jj).

<sup>148</sup> Diskuze k článku: *Židovství není fabrika, neobracím lidi na víru, říká nový vrchní rabín*. Idnes.cz [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A140813\\_122134\\_domaci\\_jj](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A140813_122134_domaci_jj).

## 5.2. Islámofobie v diskuzích na zpravodajských serverech

Termínem *islámofobie* rozumíme strach z islámu. Bohužel se jedná o označení ideologické a pojem zatím není nikde definován.<sup>149</sup> Přesto je Lubošem Kropáčkem<sup>150</sup> vysvětlen jako: „*široké spektrum projevů vyjadřující nadřazenou přezíravost až nenávistný odpor vůči muslimům.*“<sup>151</sup> Kropáček je názoru, že v USA a Evropě tato nenávist nastoupila na místo antisemitismu.<sup>152</sup>

Projevy islámofobie na území ČR za rok 2015 jsou především následující:

- nárůst veřejných projevů intolerance v podobě opakovaných demonstrací
- změna skupin aktivních především na internetu na politická uskupení (Blok proti Islámu).

Islámofobie se toho času spojila v ČR s xenofobii, která je mířena především proti uprchlíkům. Aktivně funkčními jsou předsudky, že každý uprchlík je muslimem<sup>153</sup> a každý muslim je teroristou (pozn. názor prezidenta Zemana není ojedinělý).

Nyní se už zaměříme přímo na diskuze ze zpravodajských serverů. Bohužel, mnoho článkům s tematikou „uprchlík, migrant a islám“ nebylo v diskuzích možno zaznamenat, neboť byly ve většině případů smazány redakcí nebo nebyly vůbec povoleny. Na všech zpravodajských serverech je tedy poměrně obtížné nalézt diskuzi k článku s touto tematikou. Po delším hledání jsem nakonec našla povolenou diskuzi, a to k článku (*novinky.cz*) *Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí.*<sup>154</sup> Diskuze má ke dni 27. 2. 2017 pouze 83 příspěvků, řazení diskuze je od nejnovějších příspěvků.

„Jaroslav Sonntag, Dolní Lhota: Zajímavé. *Tohle policie řeší jako žhářství. Najetí čmouda autem do lidí na pěší zóně se "vyřešilo" velmi rychle psychickou labilitou. Osobně si myslím, že žhář by ohýnek založil v přízemí a neplahočil by se do třetího patra.*

<sup>149</sup> Mrázek, M. *Islámofobie ve vědeckém diskurzu. Dingir* [online]. Dostupné z: [http://www.dingir.cz/index.php?co=cislo/10/4/islamofobie\\_ve\\_vedeckem\\_diskurzu](http://www.dingir.cz/index.php?co=cislo/10/4/islamofobie_ve_vedeckem_diskurzu).

<sup>150</sup> **Luboš Kropáček (nar. 1939)** – český islamolog, arabista a vysokoškolský profesor. Díla: *Duchovní cesty islámu* (1993), *Islámský fundamentalismus* (1996), *Islám a Západ: historická paměť a současná krize* (2002), *Súfismus: dějiny islámské mystiky* (2008) a další...

<sup>151</sup> Kropáček L. *Islám a Západ: Historická paměť a současná krize*, s. 138.

<sup>152</sup> Tamtéž, s. 139.

<sup>153</sup> Bayrakli, E. a Hafez, F. *European Islamophobia Report 2015* [online]. Dostupné z: [https://books.google.cz/books?id=x27QCwAAQBAJ&pg=PA119&dq=islamofobie+v+%C4%8Dr&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwiDj5G616\\_SAhUJKpoKHfDBAXkQ6AEIJTAC#v=onepage&q=islamofobie%20v%20%C4%8Dr&](https://books.google.cz/books?id=x27QCwAAQBAJ&pg=PA119&dq=islamofobie+v+%C4%8Dr&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwiDj5G616_SAhUJKpoKHfDBAXkQ6AEIJTAC#v=onepage&q=islamofobie%20v%20%C4%8Dr&).

<sup>154</sup> *Novinky.cz: Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí.* [online]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/zahranicni/evropa/430484-pri-pozaru-ubytovny-pro-zadatele-o-azyl-bylo-ve-svedsku-zraneno-patnact-lidi.html>.

Marcel Borovský, Praha: *Příčina požáru není známa... Co tohle je za kec jak vrata!?* Jasně, že to zapálily islámsky imigranti jako většinu zapálených center, kostelů, domů, aut atd.

Martin Tomárek, Uherské Hradiště: *Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí ???*

*Nikoliv, 15 slimáků.*

Pavel Urbánek, Plzeň: *Jem houšť a větší kapky.*

Mgr. Ela Hávová, Vranov: *Tak se zdá, že to už začíná. LIDI braňte se!!!*<sup>155</sup>

Vyjmula jsem prvních pět příspěvků, podle kterých můžeme soudit, že nálada v diskuzi je silně protiislámská. Nacházíme zde výrazy jako čmoud, slimáci, označení islámských imigrantů za žháře a vyjádření názoru, že jsou **pozitivně diskriminováni**.<sup>156</sup>

Zajímavostí je, že většina diskutujících (a celkově české populace) sjednocuje význam pojmů muslim a uprchlík. Například Syřana pak označují za muslima, i když tomu tak být nemusí.<sup>157</sup> Nedokáží nalézt a nereflektují rozdíly mezi nimi. Uprchlík přeci může být i křesťan či agnostik. Z toho důvodu nevěnuji jednu samostatnou podkapitolu uprchlíkům a nesnášenlivosti vůči nim.

### **5.3. Nenávist vůči Romům na zpravodajských serverech**

I přes momentální trend otevřeného ventilování nenávisti vůči muslimům a uprchlíkům, jsou v českém prostředí silně zakořeněné předsudky vůči Romům, a to i přesto, že se jedná už po několik generací o nejpočetnější etnickou menšinu na našem území. Jak ostatně můžeme vidět v tabulce 2., Romů toho času žije na území ČR odhadem celkem 226 300.

---

<sup>155</sup> Vaše názory: *Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí*. Novinky.cz. [online]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/diskuse?id=476662&articleId=/zahranicni/evropa/430484-pri-pozaru-ubytovny-pro-zadatele-o-azyl-bylo-ve-svedsku-zraneno-patnact-lidi.html&ionId=742>.

<sup>156</sup> **Pozitivní diskriminace** - výhody příslušníkům menšin, které jsou tradičně diskriminovány (na základě pohlaví, etnické či národnostní příslušnosti a jiným).

<sup>157</sup> Aktualne.cz: *DVTV: Prezident provozuje otevřený rasismus, Češi jsou xenofobové, potvrzují to všechna data, říká Murad*. [online]. Dostupné z: <https://video.aktualne.cz/dvty/odmitam-rikat-ze-jsme-lepsi-nez-islamsky-stat-kdyz-politici/r~4bf6e4e68b3d11e6b597002590604f2e/>, min: 1:58.

**Tabulka 2: Počet Romů v jednotlivých krajích v roce 2015 dle kvalifikovaného odhadu koordinátorů pro záležitosti romské menšiny**

kraj	kvalifikovaný odhad počtu Romů	odhad sociálně vyloučených Romů
hl. město Praha	16 000	17 %
Jihočeský	7 700	50 %
Jihomoravský	21 200	50 %
Karlovarský	13 200	50 %
Královéhradecký	9 700	50 %
Liberecký	16 700	50 %
Moravskoslezský	33 200	67 %
Olomoucký	12 800	50 %
Pardubický	10 000	33 %
Plzeňský	5 400	50 %
Středočeský	15 100	50 %
Ústecký	58 300	67 %
Vysočina	4 900	50 %
Zlínský	2 100	33 %
celkem	<b>226 300</b>	<b>50 %</b>

Pozn.: Uváděná data jsou zaokrouhlená na celé stovky.

Zdroj: Vláda České republiky: *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2015*<sup>158</sup>

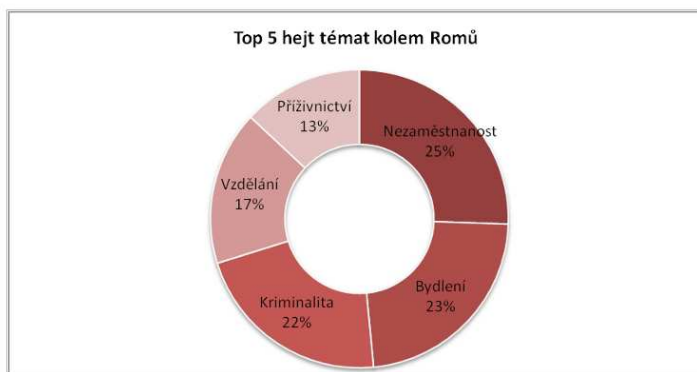
*„Postavení Romů v české společnosti je i dnes velmi špatné a členové romské komunity jsou vesměs vnímáni jako asociální skupina postižena vysokou kriminalitou, nízkou úrovní vzdělanosti, vysokou nezaměstnaností a neochotou přijímat pravidla hry, která česká společnost vzala za své a z nichž nehodlá nic slevovat.“*<sup>159</sup>

Na grafu 4 můžeme vidět základní předsudky ohledně romské menšiny, které se drží v české společnosti.

<sup>158</sup> Vláda České republiky: *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2015* [online]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2015-146576/>.

<sup>159</sup> Černá, M.; Šreit, J.; Davidová, E.; Kořán, J. *Černobílý život*, s. 158.

### Graf 5.4: Top 5 hejt témat kolem tématu Romové – leden až únor 2015



Obr. 6: Top 5 hejt témat kolem tématu Romové – leden až únor 2015

Zdroj: ZAVORAL, Petr. Analýza: Co český hejtr nejraději hejtuje. *HATEFREE*<sup>160</sup>

Jak vnímají diskutéři tento trend zpravodajských serverů, posoudím interpretací diskuze k článku (*idnes.cz*) *Romové jsou podle Čechů líní, ukázal průzkum. Muslimové nejvíce násilničtí*<sup>161</sup>. V diskusi je ke dni 28. 2. 2017 celkem 299 příspěvků. Nastavení volím „všechny podle vláken“.

„Martin Kadlec: *de se tady bere diskuze? ;-D Ani se tomu průzkumu nedivím, neznám jediného člověka, kterej by měl k romům kladnej vztah. Občas někdo jednoho slušného zná no. :-)*

Eduard Blazek: *podle Cechu??? Kterych!? Me se nikdo neptal! Zas hloupe polarizující nacionalni zobecneni...*

Martin Kadan: *To je výzkum fakt krásnej ... bla bla bla. Jenže on je to fakt že cikáni jsou líní, proč makat když to dostaneš od státu, minimum z nich pracuje, mam kamarády cikány a maj stejnej názor co ted píšu. Co se týká migrantům tak pravděpodobnost že se zapojej do pracovního procesu je nikde, my to oddřem a až pochcípá naše inteligentní generace tak jsou v hajzlu, ted mě smažte cenzore, aspon vám udělá radost že se a nejen tady člověk nemůže svobodně vyjádřit.*

František Eliáš: *Bydlím v ulici, kde je dům obývaný Romy. Před domem stojí kontejnery na tříděný odpad. Je samozřejmé, že Romové odpad netřídí. Každou noc hází ke kontejnerům odpad, který do nich nepatří. Televizory, matrace, pohovky, potrhané oblečení, rozbitá skla, nábytek apod. Středisko, kam mohou odpad zdarma*

<sup>160</sup> Zavoral, P. *Analýza: Co český hejtr nejraději hejtuje*. [online]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blog/791-co-cesky-hejtr-hejtuje>.

<sup>161</sup> *Idnes.cz: Romové jsou podle Čechů líní, ukázal průzkum. Muslimové nejvíce násilničtí*. [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/cesi-povazuji-romy-za-nemoralni-a-line-dhf-domaci.aspx?c=A151216\\_214531\\_domaci\\_san](http://zpravy.idnes.cz/cesi-povazuji-romy-za-nemoralni-a-line-dhf-domaci.aspx?c=A151216_214531_domaci_san).

donést je nejvýš 100 metrů od onoho domu. Romové dokazují, že jsou líní starat se o pořádek. Proč to nedělají místní neziskovky je těžko pochopitelné.“<sup>162</sup>

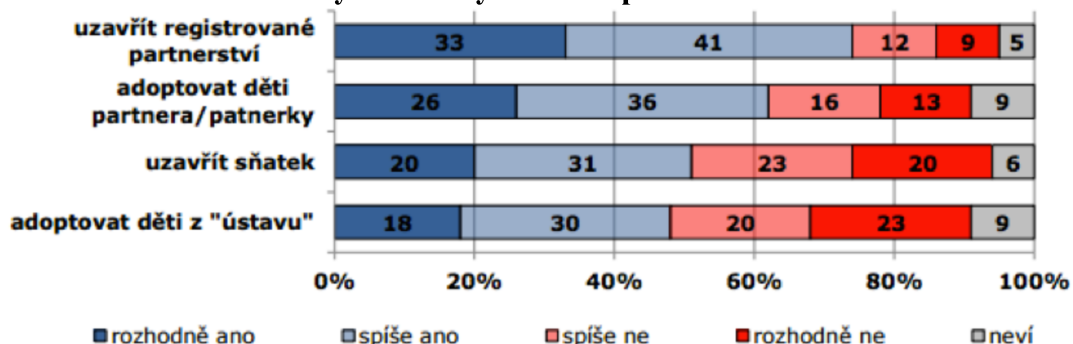
Dle výňatku můžeme soudit, že postoj diskutujících na zpravodajském serveru (idnes.cz) je zaplaven negativními předsudky a stereotypy o romské menšině.

#### 5.4. Homofobie v diskuzích na zpravodajských serverech

Homofobií rozumíme odpor k homosexualitě a homosexuálům.<sup>163</sup> Postoj české společnosti k homosexuálům jsem se rozhodla demonstrovat na výzkumu *Sociologického ústavu AV ČR, v.v.i.*, kde dotazovaní odpovídali na to, jaká práva by měli mít homosexuálové.

Podle odpovědí bych usuzovala, že česká společnost je stále nerozhodná na poli adopce dětí homosexuálními páry.

**Graf 5.5: Homosexuální ženy a muži by měli mít právo...**



*Pozn.: Položky seřazeny sestupně podle součtu odpovědí „rozhodně ano“ a „spíše ano“.*

Zdroj: Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.: *Postoje veřejnosti k právům homosexuálů – červen 2016*<sup>164</sup>

Chtěla jsem se zabývat diskuzí. Na příklad na *novinky.cz*, však žádný z článků k tematice homosexuality neměl diskuzi povolenu. Zabývat se budu tedy diskuzí k článku

<sup>162</sup> Diskuse k článku: *Romové jsou podle Čechů líní, ukázal průzkum. Muslimové nejvíc násilničtí.* Idnes.cz. [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A151216\\_214531\\_domaci\\_san](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A151216_214531_domaci_san).

<sup>163</sup> Martincová, O. *Nová slova v češtině 2: slovník neologizmů*, s. 156.

<sup>164</sup> Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.: Tisková zpráva: *Postoje veřejnosti k právům homosexuálů – červen 2016.* [online]. Dostupné z: [http://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c1/a7579/f3/ov160725.pdf](http://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c1/a7579/f3/ov160725.pdf).



*Registrace třikrát dražší než svatba, navíc ne všude. Podmínky pro homosexuální páry nejsou rovné*<sup>165</sup> na serveru *aktualne.cz*. V diskuzi je dne 28. 2. 2017 celkem 67 příspěvků.

„Travis: já bych spíš řekl, že Česko je postižené. Škoda že jsem se nenarodil radši jako američan :-), měl bych svojí hrdost, protože i oni ví že homosexualita není žádná nemoc, ale češi jsou příliš hloupý na to, aby to mohli někdy pochopit. (Čest vyjímám)

Alexander Nerdelli: *Homosexuálové mi nevadí, pokud se jedná pouze o jejich soukromí, ale to produčívání na veřejnosti je při nejmenším trapné. Chudáci děti jimi vychovávané, které se ve škole určitě stanou terčem posměchu.*

David Naus: *Homosexualita je deviate jako kazda jina. Vetsina techto jedincu trpi jeste exhibicionismem viz. pride parade.*

Jaroslav Sirotek: *Šabatová řeší jakoukoliv pitomost vč. registrace v neděli. Ale když jde o skutečné a prokazatelné porušení práva občanů, tak to pro ni není zajímavé. Pokud to čte, velmi dobře ví, o čem mluvím.*

Pavel Šmatlák: *Nevím proč se stále píše o nějakých homosexuálech a lesbách kterým se tady nic špatného neděje a nikdy nedělo. To nemáme nic jiného na starosti než psát o těchto osobách? A to že jsou od přírody odlišní i když někteří ne ale spíše už zvrhli není téma o kterém se musíme denoděně dozvídat z médií.“<sup>166</sup>*

Jak můžeme postřehnout, i zde se objevují diskutéri, které můžeme označit za homofoby. Opět se objevuje také příspěvek, který připomíná islamofobii. Dle mého názoru diskutér útočí na v té době aktuální kauzu, kdy studentka žalovala svou střední školu za zákaz nošení hidžábu<sup>167</sup>. Ať už jsou naše názory na zmíněnou kauzu jakékoliv, dle mého názoru, skrz ni média umocnila nenávistnou atmosférou ve společnosti.

---

<sup>165</sup> Aktualne.cz: *Registrace třikrát dražší než svatba, navíc ne všude. Podmínky pro homosexuální páry nejsou rovné.* [online]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/snatek-mimo-radnici-za-tisicovku-registrace-homosexu-za-t/r~f2d37dea3f7c11e6b597002590604f2e/>.

<sup>166</sup> Diskuse k článku: *Registrace třikrát dražší než svatba, navíc ne všude. Podmínky pro homosexuální páry nejsou rovné.* Aktualne.cz. [online]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/snatek-mimo-radnici-za-tisicovku-registrace-homosexu-za-t/r~f2d37dea3f7c11e6b597002590604f2e/v~diskuse/>.

<sup>167</sup> **Hidžáb** – šátek zakrývající vlasy a krk, zatímco obličej zůstává odhalen.

## 6. HATE SPEECH NA INTERNETU A SOCIÁLNÍ PRÁCE

V této kapitole se explicitně přiblížím k předmětu oboru sociální práce (v kontextech práce je samozřejmě více hlavních témat).

Matoušek<sup>168</sup> definuje sociální práce jako „*společenskovědní disciplína i oblast praktické činnosti, jejímž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů.*“<sup>169</sup>

Hate Speech na internetu může podstatně ztěžovat výkon povolání sociálním pracovním a pracovníkům, kteří pak nemohou efektivně a citlivě naplňovat „poslání“ zmíněné v uvedené definici. Pro výkon tohoto povolání je bezesporu důležité vcítit se do role klienta. Měli bychom si být vědomi toho, jaká je situace na poli rasismu v ČR i ve světě. Jak se asi cítí klient, jehož národnost či sociální problémy se primárně diskutují pod článkem na zpravodajském serveru, i když se třeba on sám do diskuzí nesnaží zapojovat. Jak může sociální pracovník odhalovat, vysvětlovat, zmírňovat a řešit konkrétně sociální problémy klienta, který je znechucen charakterem majoritní společnosti a dle diskuzí na internetu nabyt dojmu, že zde není vítán, nebo jsou on a celá jeho rodina stále nahlíženi jako ti, kteří nikdy nebudou pracovat, protože jsou přece geneticky predisponováni k lenosti? Ne všichni se umíme obrnit, ne všichni mávneme rukou nad dehonestujícími komentáři s tím, že je přece „jenom“ napsal nějaký „hlupák a nevzdělanec“. Na určitě existuje řada komentářů a článků, které umí ublížit a které je třeba klientům vysvětlovat, pokud tedy o danou problematiku projevuje zájem nebo se ho to nějakým sekundárním způsobem dotýká.

Havrdová píše, že cílem sociální práce je „*ochránit a posílit zejména znevýhodněné a ohrožené skupiny a jednotlivce ve společnosti.*“<sup>170</sup> V dnešní době, kdy je většina z nás ve dne i v noci online, se leckdy stává, že náš kontakt s lidmi je zprostředkován právě a jen Facebookem, SMS zprávami a e-mailem. Někteří lidé své problémy řeší bez ostychu a zcela veřejně na internetu. Proto bychom měli vyvinout snahu a klientům trpělivě vysvětlovat klady a zápory tohoto nového způsobu komunikace a vedení života. Každá skupina obyvatel může být zasažena vlivy negativního a nenávistného názoru propagovaného přímo novými médii či

---

<sup>168</sup> **Oldřich Matoušek** (nar. 1947) – český psycholog. V roce 1991 spoluzakládal s J. Šiklovou katedru sociální práce na FF UK. Je autorem publikací *Základy sociální práce* (2001), *Metody a řízení sociální práce* (2003), *Sociální práce v praxi* (2005) a další.

<sup>169</sup> Matoušek O., *Metody a řízení sociální práce*, s. 213.

<sup>170</sup> Havrdová Z., *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*, s. 154.

tendencemi v rámci diskuzí na zpravodajských serverech. Klienti sociálních služeb bývají často vlivem svého věku, psychického či zdravotního hendikepu, životní situace tzv. křehčí a zranitelnější.

Jako novou možnou hrozbu pro cílové skupiny sociální práce, a to děti a mládež, lze považovat třeba hru Modrá velryba. V dubnu 2017 Policie ČR upozornila na tuto hru šířící se po sociálních sítích. Hra by měla spočívat v plnění úkolů, které pak mohou skončit sebevraždou hráče - dítěte, mladistvého.<sup>171</sup> I přesto, že se jedná zřejmě o hoax pocházející z Ruska, tak se na Linku bezpečí začaly obracet děti a mladiství s tím, že mají obavy o bezpečí své i svých kamarádů.<sup>172</sup> Linky bezpečí jsou poskytovány na základě zákona číslo 108/2006 Sb. O sociálních službách, § 55 telefonická krizová pomoc. Pracovníky linky jsou psychologové, pedagogové, **sociální pracovníci** a další odborníci se speciálním vzděláním v telefonické krizové intervenci a internetovém poradenství.

V rámci práce s dětmi je třeba reflektovat také dnešní oblibu youtuberství. Tím je nahrávání videí na webovou stránku youtube.com, a to na široké spektrum témat: oblečení, hry, make-up, vyprávění příběhů, točení vtipných videí a podobně. Podle některých rodičů je tento fenomén důležitý ve vytváření názorů dětí a je třeba dávat pozor na to, co děti ovlivňuje.<sup>173</sup> I v této věci má sociální pracovnice možnost se realizovat a dětem ve své práci vysvětlovat, jak s informacemi od youtuberů zacházet a do jaké míry je brát jako životní vzor.

V kapitole pět jsem definovala fenomén Hate Speech. Jedním z důvodů nenávistných projevů může být frustrace z nepříznivé životní situace. Těmto situacím se snaží sociální práce předcházet a klientovi pomoci řešit životní problémy, ve kterých se ocitl. Postoje příspěvatelů na zpravodajských serverech, alespoň dle mého názoru, můžeme řadit mezi nebezpečné pro osobu se sociálním problémem nebo ohroženou sociálním vyloučením. Jednou z možných reakcí člověka na otevřené projevy nenávisti je uzavření se před okolním světem a stávání se pasivním. Další možností může být zapojování se do diskuzí. Zdánlivě nevinné čtení a přispívání do (nenávistných) diskuzí však může skončit otevřenými nenávistnými útoky proti minoritním společnostem. Proto se přikláním k názoru, že mezi

---

<sup>171</sup> Policie.cz. Zpravodajství: *Modrá velryba*. [online]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/modra-velryba.aspx>.

<sup>172</sup> Linka bezpečí: *Modrá velryba – hoax, který může nebezpečně inspirovat*. [online]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/clanky/1233-lb-modra-velryba-hoax>.

<sup>173</sup> Idnes.cz: *Žilková: Svět youtuberů je strašně důležitý, vytváří vzory pro děti*. [online]. Dostupné z: [http://revue.idnes.cz/veronika-zilkova-agata-pracharova-kordula-stropnicka-kordulka-youtuberky-16j-/lidicky.aspx?c=A170418\\_004923\\_lidicky\\_jfk](http://revue.idnes.cz/veronika-zilkova-agata-pracharova-kordula-stropnicka-kordulka-youtuberky-16j-/lidicky.aspx?c=A170418_004923_lidicky_jfk).

základní odborné znalosti a kompetence sociálních pracovníků by dnes měla patřit také mediální gramotnost, dobrá znalost sociálních sítí a ostatních prostředků virtuální interakce.

Podle Etického kodexu americké asociace sociálních pracovníků, který ve svém článku *Sociální práce a média* použil Sveřepa,<sup>174</sup> by měli sociální pracovníci „*aktivně vystupovat proti jakékoliv formě diskriminace či vykořisťování.*“<sup>175</sup> Přiřazuji Sveřepovu interpretaci k dalším z argumentům, proč by s problematikou nenávisti na internetu měla být sociální pracovníci bezpochyby **minimálně** seznámena. Etický kodex sociálních pracovníků v České republice je interním dokumentem dané organizace, k jehož plnění se sami její zaměstnanci dobrovolně přihlásili. Jeho předmětem jsou specifické otázky, které zpravidla neřeší ( a z své podstaty ani nemůže) právní řád ČR. V etických zásadách Etického kodexu, který sestavila Společnost sociálních pracovníků ČR, nalezneme formulaci: „*Sociální pracovník respektuje jedinečnost každého člověka bez ohledu na jeho původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, pohlaví, rodinný stav, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez ohledu na to, jak se podílí na životě celé společnosti.*“<sup>176</sup> V kapitole Pravidla etického chování sociálního pracovníka se nachází bod, který říká, že „*sociální pracovník jedná tak, aby chránil důstojnost a lidská práva svých klientů*“<sup>177</sup> a tak podobně. Z toho vyplývá, že sociální pracovník, byť je také jen člověk, specificky integrovaný do struktur většinové společnosti, by neměl nikdy zaujímat rasové a i jinak nesnášenlivá stanoviska. Neměl by se tedy ve svém soukromém životě dopouštět psaní nějakých nenávistných komentářů. A pokud se s nějakými setká, neměl by se nepouštět do bezbřehé hádky. Situaci by měl pouze mapovat a v případě, že zaznamená, že diskuze se stala nebezpečnou a za hranicemi akceptovatelného, by měl kontaktovat například organizaci In IUSTITIA.

Zůstává otázkou, kam se fenomén Hate Speech bude dále vyvíjet. Existuje možnost, že brzy opustí prostor internetu a přejde ve větší intenzitě do běžného života, ale také může zůstat pouze v online prostředí, které pro nás ale s postupem doby představuje čím dál tím větší hodnotu a tím také element ovlivňující jedince i společnost. Náš život bude daleko víc

---

<sup>174</sup> **Milan Sveřepa** (nar. 1979) – vystudoval sociální práci na Univerzitě Hradec Králové. Pracoval v neziskovém sektoru s dětmi a mládeží a v romské komunitě. Byl vedoucím nízkoprahového zařízení pro děti a mládež a podílel se na tvorbě standardů v této oblasti. Od roku 2010 pracuje v Národním centru transformace sociálních služeb. Provozuje internetový časopis [www.socialnirevue.cz](http://www.socialnirevue.cz).

<sup>175</sup> Sveřepa, M. *Sociální práce a média*. [online]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/sveřepa/doc/socialni-prace> [cit. 2017-04-17], s. 2.

<sup>176</sup> Společnost sociálních pracovníků ČR: *Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR*. [online]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf).

<sup>177</sup> Tamtéž.

online a i obor sociální práce by se tak měl naučit s tímto faktem nakládat. Je více než pravděpodobné, že užívání internetu a trávení nejen volného času v online prostoru se bude zvyšovat. Například v roce 2005 byl na internet připojen každý druhý občan ČR starší patnácti let a v roce 2014 to byly již čtyři pětiny obyvatel. V roce 2014 průměrně trávili uživatelé internetu online 20 hodin týdně.<sup>178</sup> V roce 2016 již trávili Češi jen na sociálních sítích 159 minut denně.<sup>179</sup> Zkrátka a dobře, ať už chceme, nebo ne, nesmíme opomíjet fakt, že naše životy, názory, volný i pracovní čas se stále více přesouvají na internet, do online prostoru.

Vzhledem k míře rasismu, kterou jsem popsala v kapitole čtyři – Nesnášenlivost a rasismus v online prostředí – jsem se rozhodla zprostředkovaně zapojit do své práce vybrané tři sociální pracovníky, psychologku a dobrovolnici věnující se menšinovým skupinám v ČR a porovnat jejich postoje a názory ve věci Hate Speech a toho, jak to vše ovlivňuje jejich práci. Rozhodla jsem se oslovit sociální pracovníky, jejichž klienty jsou uprchlíci, Romové a židovská komunita (kritérium výběru: historicky největší zkušeností s rasismem). Rozhovory v plné délce jsou zařazeny do oddílu Přílohy.

## **6.1. Metodika rozhovorů**

Hlavním cílem krátkého výzkumného šetření bylo zjistit vliv Hate Speech na internetu na ty klienty sociálních služeb, kteří jsou příslušníky menšin nacházejících se na území ČR. Učinila jsem tak rozhovory se třemi sociálními pracovníky, dobrovolníkem a psychologkou.

Pracuji s hypotézou, že Hate Speech na internetu negativně ovlivňuje snahu sociálních pracovníků a jiných pracovníků o sociální inkluzi menšin. Druhou hypotézou je, že Hate Speech na internetu může příslušníky menšin v ČR přivést k postoji, že jsou majoritní společností odmítání nebo i ohrožení.

K získání potřebných údajů jsem se rozhodla provést kvalitativní výzkumné šetření. Jako hlavní techniku jsem zvolila polostandardizovaný (též polostrukturovaný) rozhovor. Díky svým možnostem patří tato technika k dlouhodobě těm nejoblíbenějším. Polostandardizovaný rozhovor je tvořen výzkumníkem tak, že sestaví okruh otázek, které následně bude s respondenty při rozhovoru probírat. Nemá však pevnou strukturu, může ji tedy měnit dle momentální potřeby a vzniklého zájmu – například pořadí otázek a jejich

---

<sup>178</sup> Forum: Časopis Univerzity Karlovy: *Na internetu surfují už čtyři pětiny Čechů*. [online]. Dostupné z: <http://iforum.cuni.cz/IFORUM-15504.html>.

<sup>179</sup> Crha, V. *Na sociálních sítích tráví Češi přes dvě a půl hodiny denně*. [online]. Dostupné z: <http://www.amidigital.cz/digikydy/na-socialnich-sitich-travi-cesi-pres-dve-a-pul-hodiny-denne/>.

formulaci. Celý rozhovor probíhá tak, že výzkumník otázky mění dle situace.<sup>180</sup> Pro volbu respondentů jsem použila metodu sněhové koule. Tato metoda spočívá v tom, že nás první respondent odkazuje na druhého vhodného a ten zas na dalšího.<sup>181</sup>

Průběh šetření byl následovný: sestavení scénáře rozhovorů, spolupráce s respondenty a průběh rozhovorů, zpracování získaných dat a jejich vyhodnocení.

Klíčové otázky pro rozhovor jsem vytvořila s cílem prozkoumat pohled vybraných pracovníků v oblasti sociálních služeb na předem zformulované hypotézy. Všichni zúčastnění respondenti podepsali Informovaný souhlas, jehož vzor je umístěn v Příloze.

Otázky v rozhovoru zněly ve většině případů následovně:

- S jakou cílovou skupinou pracujete a jaký je obsah Vaší práce?
- Jak je v ČR tato Vaše cílová skupina vystavena projevům rasismu?
- Sledujete diskuze pod články na zpravodajských serverech?
- Jaké máte povědomí o Hate Speech, tedy projevech, které verbálně napadají osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientace?
- Ovlivňuje Hate Speech Vaši práci?
- Vnímáte Vy a Vaši klienti zvyšující se nenávistné verbální útoky na internetu? Jak? Popřípadě jaké množství klientů se aktivně pohybuje na internetu a využívá ho?
- Jak klientům tyto projevy vysvětlujete – pokud o to projeví zájem?
- Čím si myslíte, že je Hate Speech způsoben?
- Jaké jsou Vaše návrhy k zastavení zvyšující se nenávisti na internetu?
- Jak by se ve změně vnímání menšin většinovou společností měla zasadit sociální práce?
- Co si myslíte o diskuzi pod článkem? *(U této otázky jsem předložila respondentovi/ce vybranou diskuzi z novinky.cz nebo idnes.cz, kde jsou jasně rasistické komentáře).*

V některých rozhovorech bylo zapotřebí otázky upravovat dle ad hoc situace a vývoje komunikace. Stávalo se například, že respondenti jednou odpovědí postihli více otázek.

---

<sup>180</sup> Miovský M., *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*, s. 159 – 160.

<sup>181</sup> Disman M., *Jak se vyrábí sociologická znalost*, s. 114.

## 6.2. Průběh rozhovorů

O první rozhovor jsem požádala vedoucí **Sociálního oddělení Židovské obce v Praze**, která mě odkázala na psycholožku dané organizace. Rozhovor proběhl v místě její kanceláře. Vzhledem k tomu, že pracoviště již důvěrně znám, byla atmosféra přátelská. Respondentka mi odpověděla na všechny otázky bez větších problémů a s velkou otevřeností. Rozhovor trval přibližně jednu hodinu 7. 4. 2017. Následně mě odkázala na sociální pracovníci.

Druhý rozhovor proběhl v **kavárně Židovské obce v Praze**, a to se sociální pracovníci zaměřenou na práci s rodinami s dětmi a s lidmi se zdravotním postižením v rámci židovské komunity. Rozhovor byl opět veden v příjemné atmosféře vzhledem k tomu, že sociální pracovníci znám ze svých stáží. Z důvodu její pracovní vytíženosti rozhovor trval přibližně půl hodiny a to 7. 4. 2017.

Třetí rozhovor se uskutečnil 10. 4. 2017 v kavárně One Café, kterou vybral sám respondent. Respondent je zaměstnancem jednoho pražského nízkoprahového centra, zaměřeném na děti z vyloučených lokalit. Opět (vzhledem k respondentově pracovní vytíženosti) proběhl až v jeho volném čase, a to během půl hodiny. Atmosféra byla opět přátelská, ale respondent neměl pocit důležitosti rozhovoru, a tak, dle mého názoru, odpovědi co možná nejvíce zkracoval.

Čtvrtý rozhovor byl s dobrovolnicí věnující se uprchlíkům z Iráku, Sýrie a Afghánistánu. Většinu jejích klientů představují muslimové. Rozhovor proběhl v kavárně Langhans, kde se dobrovolnice často pohybuje. Z dobrovolnice je cítit veliké nadšení pro práci a odhodlanost klientům pomoci. Čas, který jsem si s respondentkou na rozhovor stanovily, byla jedna hodina.

Pátý rozhovor proběhl na místě HTF UK. Respondentka je studentkou oboru Sociální práce a ve svých praxích na pozici sociální pracovníce se dlouhodobě věnuje práci s menšinami. Zprvu se věnovala problematice uprchlictví a následně práci s romskou menšinou v komunitním a mezigeneračním centru. Rozhovor byl založen spíše na přátelské bázi a proběhl během třičtvrtě hodiny.

Všechny zmíněné rozhovory byly okamžitě zaznamenány do počítače a následně zařazeny do Příloh.

### 6.3. Shrnutí

Při porovnání rozhovorů zjišťuji, že většina respondentů se za svou kariéru setkala s projevy rasismu cíleným na jejich klienty – jak už na internetu (komentáře v diskuzích, příspěvky na facebooku), tak i v běžném životě. Projevovaly se například podjatostí pracovníků na úřadech, pokřikováním na ulici či posměšnými pohledy vůči klientově oděvu (kipu či talit, který nosí židovští muži, hidžáb, který nosí muslimské ženy apod.).

Diskuze pod články na zpravodajských serverech sleduje dva z pěti respondentů. Fenomén Hate Speech, ale znají dobře všichni. Při otázce, zdali Hate Speech ovlivňuje jejich práci, odpověděla pouze psycholožka z Židovské obce, že ano. Jedná se ale pouze o Hate Speech, který není online. Diskuze na zpravodajských serverech a sociálních sítích raději nesleduje, stejně tak činí (podle ní) i klienti Židovské obce v Praze, kteří odsuzují zpravodajské servery a sociální sítě a považují je za „kanál, bahno“ společnosti. Zvyšující se verbální útoky na internetu vnímají klienti respondentů pracujících s Romy a uprchlíky. *„Klienti tyto útoky vnímají citlivěji než já, protože oni sami jsou zasaženou cílovou skupinou. Domnívají se, že žijí v zemi, kde většina lidí uprchlíky a muslimy nesnáší“*<sup>182</sup> nebo *„Troufám si říct, že většina klientů každodenně aktivně využívá internet. Často vnímám, že jsou těmito útoky klienti negativně poznamenáni.“*<sup>183</sup> Klienti z řad židovské menšiny jsou bohužel už na projevy rasismu a xenofobie, dle mého názoru, zvyklí. Čtyři z pěti respondentů se shodli, že klienti potřebují tyto útoky přes internet vysvětlovat a tematizovat, neboť se dotýkají citlivé složky jejich identity a životní rovnováhy.

A jak by se o změnu vnímání menšin většinovou společností mohla zasadit sociální práce? Dle rozhovorů by měli nositelé oboru více zasahovat do sféry politické a vzdělávací, měl by se navýšit počet terénních sociálních pracovníků a více pracovat na vyvrácení předsudků. I do sféry poradenské by měly být zařazeny mediální gramotnost a vysvětlování diskuzí na zpravodajských serverech a facebooku. Vidíme, že Hate Speech na internetu klienty ovlivňuje a zasahuje. Bylo by tedy vhodné začít více pracovat také jeho prostřednictvím a s klienty tuto problematiku komunikovat - pokud o to projeví zájem. Dorůstá také generace mladých klientů, kteří už ani „jinak nemluví“.

Na základě rozhovorů lze potvrdit hypotézu, že Hate Speech na internetu negativně ovlivňuje snahu sociálních pracovníků a jiných pracovníků o sociální inkluzi menšin. Na tuto

---

<sup>182</sup> Viz Příloha č. 6, s. X.

<sup>183</sup> Viz Příloha č. 7, s. XII.



snahu má vliv Hate Speech na internetu, který příslušníky menšin v ČR přivádí k postoji, že jsou majoritní společností odmítání nebo i ohrožení.

#### 6.4. *Stereotypy o sociálních pracovnících na zpravodajských serverech*

Čas od času se setkávám se stereotypním<sup>184</sup> označováním sociálních pracovníků (z mé osobní zkušenosti hlavně u generace prarodičů nebo zastánců „tvrdé životní linie“), proto se pokusím popsat, jak výše zmíněné povolání a další pomáhající profese (například dobrovolníky) vnímají diskutéři na zpravodajských serverech. Ve článku (*idnes.cz*) *Místo tetě svěřil úřad dětí ústavu. Nepřípustný postup, zasáhla Šabatová* rozeberu pohled na sociální pracovníky z Odboru pro sociálně-právní ochranu dětí (OSPOD).

Ludmila Šindelářová: *„Když slyším slovo "sociální pracovnice", tak se mi otevírá kudla v kapse. Český barnevernet. Je to všude stejné. Prostě sociální pracovnice mají nějaký zachranitelský syndrom tím, že děti vytrhují rodiny.*

Miloš Dvořák: *Tzv. OSPOD je v ČR kapitolou samou pro sebe. Na tuto pochybnou instituci by se měl někdo pořádně podívat. Nejráději by dělali stejné sociální inženýrství jako jejich obdoba v Norsku.*

David Zajdák: *Socialka odebrala děti mame a přestehovala je k tetam do vedlejšího pokoje v rámci stejného bytu ve vybydlenem cizáku. Tak nějak to bylo?*

Ludmila Šindelářová: *Jak znám sociálku, tak ve vámi popsané rodině by vůbec nezasahovala. Spíš by šikanovali slušnou, ale chudou rodinu, ale dostane se do problémů s penězi a bydlením.*

Miloš Dvořák: *Tak jest. Na jistou menšinu si často ani netroufnou, protože se bojí (asi právem) fyzické inzultace. Buzerovat slušné lidi je pro ně daleko snazší.*

Jiří Macek: *K tomu, aby článek končil happy endem, chybí už jen jedno: informace o tom, jak byla potrestána ona na všechno kašlající sociální pracovnice. Obávám se, že tyto osoby mohou u nás dětem ničit život beztravně<sup>185</sup>.*

Z této diskuzi je patrné, že ze strany přispěvatelů nejsou šetřeny ani sociální pracovnice. V diskuzích na zpravodajských serverech často nalézáme označení sociální pracovnice jako té „vyhořelé paní ze sociálky, co na všechno kašle“.

<sup>184</sup> **Stereotyp** – ustálený způsob vnímání a hodnocení druhých osob nebo i sebe sama. Tvorbu stereotypů ovlivňuje mnoho faktorů – skupinové normy, výchova, změny ve společnosti, média, osobní zkušenosti apod.

<sup>185</sup> Diskuze k článku: *Místo tetě svěřil úřad dětí ústavu. Nepřípustný postup, zasáhla Šabatová*. *Idnes.cz* [online]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160130\\_114303\\_domaci\\_zt&razeni=vlakno&strana=2](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160130_114303_domaci_zt&razeni=vlakno&strana=2).

**Syndrom vyhoření** je ale pro pomáhající profese bohužel typický.<sup>186</sup> Matoušek o něm říká, že je to „*soubor typických příznaků vznikajících u pracovníků pomáhajících profesí v důsledku nezvládnutého pracovního stresu.*“<sup>187</sup> Nelze ale samozřejmě paušálně označit všechny sociální pracovníce za „vyhořelé“. Dnes jsou třeba mechanismy, jak syndromu vyhoření předcházet. Jednou z možností je například supervize, kterou lze vyčíst z vyhlášky 505 k zákonu č. 108/2006 Sb. O sociálních službách, a to ve standardu číslo 10.<sup>188</sup>

Další diskuze, kterou chci rozebírat, je ke článku (*idnes.cz*) *Hranice jsou jen čáry na mapě, říká dobrovolník, který pomáhá běžencům*. Zmiňovaný dobrovolník je svým povoláním vystudovaný sociální pracovník působící pod záštitou *Komunitního osvětového společenství*.<sup>189</sup> Ve článku vystupuje spolu s Lucií Polákovou, která přednáší na Vyšší odborné škole Cheb na oboru sociální práce.

Markéta Ladýřová: *„Bohnice! Bych doporučovala! Dcera moji známé je též tele sluníčkářka a je typickým příkladem nafachčenka a vyžírky, zkrátka svůj k svému!*

Jiří Kareš: *Opět rozpor .. Těm dobrovolníkům všechna čest na jedné straně a na druhé pořádně nakopat do zadku zepředu. Pomáhat druhým se má ...Tohle ale není pomoc, tohle je skoro vlastizrada. Pokud je to vlastizrada, nechci být součástí této vlasti, kde se za opravdu nezištný skutek z dobré vůle a empatie ocitnu na pranýři ...Až na tom pranýři budu, sám si hodím do xichtu šutr ..*

Jan Kozemčák: *Tihle socialnehumanitní pomocníci jsou horsi nez ra svoloc*

Cyril Pavelka: *Naprostu typické chování aktivistů a (ne)ziskovek - ohýbají si zákony přepisy podle svého přesvědčení, s tím že jsou vlastně špatné nebo zbytečné. Jenže to je anarchie!!“*

Na vybraných diskuzích si můžeme všimnout dvou, dle mého názoru, nejčastějších pohledů na pomáhající. Jeden na dobrovolníky (v tomto případě vystudované sociální pracovníky), kteří jsou označeni diskutérem za „sociálně – humanitární svoloč, sluníčkáře“ a zaměstnance „prapodivných neziskových organizací“ a pohled druhý na sociální pracovníci jako „zlou úřednici sociálky“. V obou zmíněných diskuzích jsou tak sociální pracovníci

---

<sup>186</sup> **Pomáhající profese** - jsou zdravotnický personál, učitelé, psychologové, sociální pracovníci, policisté.

<sup>187</sup> Matoušek O., *Slovník sociální práce*, s.55.

<sup>188</sup> Vyhláška č. 505/2006 Sb.: Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. [online]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>.

<sup>189</sup> **Komunitní osvětové společenství z. s.** - spolek, který definuje své hlavní cíle jako: podpora rozvoje zdravé, demokratické a dynamické občanské společnosti Karlovarského kraje, podpora a rozvoj osvětových aktivit, které vedou ke smazání finančních, náboženských nebo vzdělanostních rozdílů v komunitě, podpora sociální integrace osob ohrožených sociálním vyloučením do společnosti a další...

(i přesto, že ve druhé diskuzi je to jeho soukromá aktivita) vnímání, jako něco špatného, negativního a nevídaného. To je poněkud paradoxní, pokud shrnu, co všechno by měl sociální pracovník splňovat – od vysokoškolského vzdělání po umění komunikace, naslouchání, empatie, toleranci, citlivost, připravenost podávat informace ke svému oboru, otevřenost, slušnost, sdílnost a spousty dalších, jak právě uvádějí autoři Martina Baráková, Michal Kaczor, Markéta Elichová ve svém článku *Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny?*<sup>190</sup> Po sociálních pracovnících je vyžadováno, aby byli ve své profesi něco jako superhrdinové „*bojovníkem za lepší svět a realizovat životy jedinců v míře rovnosti.*“<sup>191</sup> Přesto se pohled veřejnosti na toto povolání výrazně nemění.

---

<sup>190</sup> Baráková, M.; Kaczor, M.; Elichová M. *Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? Sociální práce 2016(5)*, s. 125.

<sup>191</sup> Tamtéž.

## Závěr

V dnešní době, jak už jsem v práci mnohokrát zmiňovala, jsme doslova a do písmene na každém kroku obklopeni informačními a komunikačními technologiemi a online prostředím, ve kterém je třeba se orientovat a naučit se s ním žít, pokud chceme reagovat na dnešní dobu. Je pravděpodobné, že lidské vztahy a komunikace se budou postupem času ještě více přesouvat na internet. Interakci potřebujeme, je jedním ze smyslů našeho života, ale musí být pro vnitřní rovnováhu alespoň elementárně předvídatelná, což znamená, že musí probíhat podle určitých sdílených pravidel a normativních minim. Proto je tak přínosné diskutovat o pravidlech chování v online životě, o takzvané netiketě.

Každé lidské společenství, dnešní nevyjímaje, má sklony se postojově formovat, jak jsem už psala v první kapitole. V současnosti se tomu tak děje mimo promenády a diskuzní kluby obecních domů, hlavním prostorem jsou zpravodajské servery a sociální sítě. A část publika se tu v relativně „specializovaných“ komunitách „pouze“ utvrzuje ve vlastních názorech, i tento jev vnímám jako významný aspekt veřejného mínění.

Bohužel, anonymita diskutujících davů v online prostředí nabízí prostor projevit se také ryze pudovým, jinak dovedně skrývaným zlým lidským vlastnostem. Potíží je, že do online diskuzí se často zapojují diskutéři s patologickou touhou exhibovat a ponižovat druhé; jejich motivace k psaní příspěvků jsou charakteru sdužovacího, sebepotvrzujícího, přesilového a požitkářského – i když je jistě možné, že někde v prvopočátku byla touha alespoň nějak zapojit se do dění ve svém okolí. Často nalezneme v diskuzích příspěvatele s extrémně vyhraněným názorem, jež ventilují za účelem provokace ostatních, respektive hledání podpory pro své vidění světa.

Obávám se, že tento můj kritický soud není iluzí živenou škodolibými hackery a trolly. Na zpravodajských serverech lze pozorovat masu lidí „diskutujících“ bez jakýchkoliv zábran a bez kvalitních vstupních dat. Další problémy spatřuji v neexistenci evidence rasových útoků na českém internetu a v omezeném rozsahu zákona o trestné činnosti narušující soužití lidí.

Dále jsem se v textu dotkla míry rasismu v ČR, která není, alespoň podle mě, zanedbatelná a z předložených skutečností lze usuzovat, že se více a více dostává do prostředí sociálních sítí a zpravodajských serverů.

Tato skutečnost se jistě projevuje i ve snaze sociálních pracovníků integrovat menšinové skupiny do české společnosti. Proto je třeba, aby i sociální pracovníci více dbali

na vysvětlování projevů nenávisti na internetu, aby byli ochotni s klientem trpělivěji a opakovaně probírat daná téma, kterým on může být vystaven „non-stop“ v relativně bezpečí svého domova.

Sociální pracovník má širokou škálu možností, jak se může zapojit do změny vnímání menšin. Ku příkladu, dle mého názoru, by se měl podílet na vyvracení předsudků v prostředí mezi klienty, ale i mimo něj a třeba se angažovat v politice. Kdo jiný by měl znát situaci, potřeby a nedostatky menšinových skupin, než právě mezi nimi působící sociální pracovníci?! A toto své know-how zprostředkovávat mocenským elitám s rozhodovací pravomocí. Na druhou stranu, nechtěla bych pak opravdu po sociálních pracovnících, aby byli superhrdinové? Jak lze pozorovat z diskuzí s tematikou sociální práce, na internetu jsou „hejtři a trolové“ zaměřeny i proti pomáhajícím profesím.

Vztahy mezi veřejností, uprchlíky a Romy se podle mě nezmění, dokud nebude více odborníků z různých oborů schopni efektivní spolupráce (právníci, sociální pracovníci, sociologové, pedagogové, psychologové atp.). Určité snahy (publikace, studie, projekty...) zde samozřejmě jsou, ale zřejmě plně nekorespondují s potřebami a problémy dnešní doby. Neopominutelnou skutečností rovněž je, že i ze strany menšin dochází k rasistickým výrokům a útokům směřovaným k „bílé“ většinové společnosti a i tomuto nežádoucímu fenoménu je třeba věnovat dostatečnou pozornost. Pokud tak neučiníme, staneme se „růžovými“ přehlížejícími nepohodlných fakt a budeme nahánět vystrašené občany do rukou podporovatelů extremistických politických řešení.

Osobně bych navrhovala intenzivně se zaměřit na spoluvytváření plánu, jak „umravňovat“ masové publikum a jednotlivce, tedy na projekty mediální gramotnosti a internetové odpovědnosti. Je třeba se smířit s opakovaným faktem, že doba se mění a musíme se jí přizpůsobit, vzdělávat se a nevnímat projevy na zpravodajských serverech a sociálních sítích lehkovážně, neboť život se skutečně přesouvá do online prostředí, což by měly, dle mého názoru, reflektovat všechny humanitní obory a profese pracující s lidskou duší a trápeními.

## Seznam grafů

Graf 5.1: Rozbor veřejné diskuze .....	44
Graf 5.2: Nejčastější označení uprchlíků .....	45
Graf 5.3: Koho byste nechtěl mít za sousedy? .....	47
Graf 5.4: Top 5 hejt témat kolem tématu Romové – leden až únor 2015.....	55
Graf 5.5: Homosexuální ženy a muži by měli mít právo.....	56

## Seznam tabulek

Tabulka 1: Vadilo by Vám, kdyby si Vaše dítě přivedlo domů Bělocha, Asiata, Černocho nebo Roma? .....	46
Tabulka 2: Počet Romů v jednotlivých krajích v roce 2015 dle kvalifikovaného odhadu koordinátorů pro záležitosti romské menšiny .....	54

## Seznam použité literatury

### Knižní zdroje:

1. BEDNÁŘ, Vojtěch. *Internetová publicistika*. Praha: Grada, 2011. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3452-1.
2. BEDNÁŘÍK, Petr, Jan JIRÁK a Barbara KÖPPLOVÁ. *Dějiny českých médií: od počátku do současnosti*. Praha: Grada, 2011. Žurnalistika a komunikace. ISBN 978-80-247-3028-8.
3. CEJPEK, Jiří. *Informace, komunikace a myšlení: úvod do informační vědy*. 2., přeprac. vyd. Praha: Karolinum, 2005. ISBN 80-246-1037-X.
4. ČERNÁ, Milena, Jindřich ŠTREIT, Eva DAVIDOVÁ a Jaroslav KOŘÁN. *Černobílý život*. Praha: Gallery, 2000. ISBN 80-860-1037-6.
5. COUSINEAU, Phil. a Stuart L. BROWN. *The hero's journey: Joseph Campbell on his life and work*. Novato, Calif.: Distributed by Publishers Group West, 2003. ISBN 978-1-57731-404-2.
6. ČUŘÍK, Jaroslav. *Nové trendy v médiích*. Brno: Masarykova univerzita, 2012. ISBN 978-80-210-5825-5.
7. DEVITO, Joseph A. *Základy mezilidské komunikace: 6. vydání*. Praha: Grada, 2008. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
8. DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 4., nezměn. vyd. Praha: Karolinum, 2011. ISBN 978-80-246-1966-8.
9. GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-720-3124-4.
10. HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902-0818-5.
11. JIRÁK, Jan a Barbara KÖPPLOVÁ. *Masová média*. 2., přepracované vydání. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0743-6.
12. KROPÁČEK, Luboš. *Islám a Západ: historická paměť a současná krize*. Praha: Vyšehrad, 2002. Moderní dějiny (Vyšehrad). ISBN 80-702-1540-2.
13. LE BON, Gustave. *Psychologie davu*. Vydání čtvrté, v Portále první, revidované. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1028-3.
14. LEŠKO, Ladislav. *Náhled do sociální komunikace*. Brno: Tribun EU, 2008. Knihovnicka.cz. ISBN 978-80-7399-466-2.

15. MARTINCOVÁ, Olga. *Nová slova v češtině 2: slovník neologizmů*. Academia: , 1998. ISBN 978-802-0011-688.
16. MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. ISBN 80-717-8548-2.
17. MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.
18. MCQUAIL, Denis. *Žurnalistika a společnost*. V Praze: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum, 2016. ISBN 978-80-246-3093-9.
19. MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.
20. NYTROVÁ, Olga a Marcela PIKÁLKOVÁ. *Etika a logika v komunikaci*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2007. ISBN 978-80-86723-45-7.
21. REJZEK, Jiří. *Český etymologický slovník*. Třetí vydání (druhé přepracované a rozšířené vydání). Praha: Leda, 2015. ISBN 978-80-7335-393-3. SHEA, Virginia. *Netiquette* [online]. Ed. 1.0. San Francisco: Albion Books, c1994 [cit. 2017-02-19]. ISBN 09-637-0251-3. Dostupné z: <http://www.albion.com/netiquette/book/TOC0963702513.html>
22. SMOLÍK, Josef. *Subkultury mládeže: uvedení do problematiky*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-802-4729-077.
23. ŠPAČEK, Ladislav. *Nová velká kniha etikety*. 2., rozš. vyd. Praha: Mladá fronta, 2008. ISBN 978-80-204-1954-5.
24. STRAWBRIDGE, Matthew. *Netiquette: internet etiquette in the age of the blog*. Folkestone: Software Reference, 2006. ISBN 978-095-5461-408.
25. TOPINKA, Daniel, ed. *Muslimové v Česku: etablování muslimů a islámu na veřejnosti*. Brno: Barrister, 2016. ISBN 978-80-7485-115-5.
26. URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Karol MURDZA. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada, 2011. *Žurnalistika a komunikace*. ISBN 978-80-247-3563-4.
27. URBAN, Lukáš. *Sociologie trochu jinak*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. *Sociologie (Grada)*. ISBN 978-80-247-3562-7.
28. VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-717-8998-4. *Velký sociologický slovník*. Praha: Karolinum, 1996. ISBN 80-718-4164-1.
29. WEBER, Anne. *Manual on hate speech* [online]. 1. Council of Europe, 2014 [cit. 2017-02-18]. ISBN 9287178771. Dostupné z:



<https://books.google.cz/books?id=9pPjBAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=cs#v=onepage&q&f=false>

30. WERNEROVÁ, Irena. *Komunikace pro každého: komunikace s 5 P: popularizovaný průvodce pomocí praktických příhod*. Praha: Computer Media, 2010. ISBN 978-80-7402-064-3.

### Elektronické zdroje:

1. *Aktuálně.cz: Fatální selhání, bezprecedentní pitomost. Bývalí šéfové tajných služeb kritizují Zemanovo prohlášení* [online]. 2017 [cit. 2017-02-19]. Dostupné z: [https://zpravy.aktualne.cz/domaci/zeman-udelal-fatalni-chybu-nema-pravo-vyhradit-tajnouinform/r~745e85ecd7f511e6b035002590604f2e/?\\_ga=1.233074718.1878655836.1478292543](https://zpravy.aktualne.cz/domaci/zeman-udelal-fatalni-chybu-nema-pravo-vyhradit-tajnouinform/r~745e85ecd7f511e6b035002590604f2e/?_ga=1.233074718.1878655836.1478292543)
2. *Aktuálně.cz: Trump získal potřebný počet hlasů volitelů, bude prezidentem Spojených států* [online]. 2016 [cit. 2017-02-19]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/trump-ziskal-potrebnny-pocet-hlasu-volitelu-bude-prezidentem/r~72ee990ec63e11e68ddb0025900fea04/>
3. BARÁKOVÁ, Martina, Michal KACZOR a Markéta ELICHOVÁ. Sociální pracovník jako archetyp postmoderního superhrdiny? *Sociální práce*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci, 2016, **2016**(5), 10.
4. BAYRAKLI, Enes a Farid HAFEZ. *European Islamophobia Report 2015* [online]. Turkey: SETA, 2016 [cit. 2017-02-27]. ISBN 978-605-4023-68-4. Dostupné z: [https://books.google.cz/books?id=x27QCwAAQBAJ&pg=PA119&dq=islamofobie+v+%C4%8Dr&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwiDj5G616\\_SAhUJKpoKHfDBAXkQ6AEIJTAC#v=onepage&q=islamofobie%20v%20%C4%8Dr&](https://books.google.cz/books?id=x27QCwAAQBAJ&pg=PA119&dq=islamofobie+v+%C4%8Dr&hl=cs&sa=X&ved=0ahUKEwiDj5G616_SAhUJKpoKHfDBAXkQ6AEIJTAC#v=onepage&q=islamofobie%20v%20%C4%8Dr&)
5. *Český statistický úřad: Průměrné mzdy - 3. čtvrtletí 2016* [online]. Oddělení informačních služeb - ústředí [cit. 2016-12-14]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/cri/prumerne-mzdy-1-ctvrtleti-2016>.
6. Co dělat, když.. *HATE FREE* [online]. [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/co-delat-kdyz/uvod>
7. CRHA, Vladan. *Na sociálních sítích tráví Češi přes dvě a půl hodiny denně* [online]. AMI DIGITAL, 2016 [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://www.amidigital.cz/digikydy/na-socialnich-sitich-travi-cesi-pres-dve-a-pul-hodiny-denne/>

8. ČTK. Jiné město, jiná totožnost. Stovky Súdanců v Německu zneužívaly dávky. In: *Idnes.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/nemecko-podovody-s-financni-podporou-migranti-sudanci-pla-zahranicni.aspx?c=A170102\\_172705\\_zahranicni\\_fka](http://zpravy.idnes.cz/nemecko-podovody-s-financni-podporou-migranti-sudanci-pla-zahranicni.aspx?c=A170102_172705_zahranicni_fka)
9. DAŇKOVÁ, Hana, Matouš HRDINA a Liudmila KOPECKÁ. Projevy nenávisti v online prostoru a na sociálních sítích [online]. Člověk v tísní [cit. 2017-04-19]. Dostupné z: [https://www.clovekvtsni.cz/uploads/file/1459365027-Hate\\_Speech\\_Zaverecnazprava\\_final\\_verze.pdf](https://www.clovekvtsni.cz/uploads/file/1459365027-Hate_Speech_Zaverecnazprava_final_verze.pdf)
10. *DISCRIMINATION IN THE EU IN 2015: Special Eurobarometer 437* [online]. European Union: European Commission, 2015 [cit. 2017-02-28]. ISBN 978-92-79-50342-9. Dostupné z: [http://www.equineteurope.org/IMG/pdf/ebs\\_437\\_en.pdf](http://www.equineteurope.org/IMG/pdf/ebs_437_en.pdf), s.26
11. Diskuze k článku: Registrace třikrát dražší než svatba, navíc ne všude. Podmínky pro homosexuální páry nejsou rovné. *Aktualne.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/snatek-mimo-radnici-za-tisicovku-registrace-homosexuvalu-za-t/r~f2d37dea3f7c11e6b597002590604f2e/v~diskuse/>
12. Diskuze k článku: Romové jsou podle Čechů líní, ukázal průzkum. Muslimové nejvíc násilničtí. *Idnes.cz* [online]. 2015 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A151216\\_214531\\_domaci\\_san](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A151216_214531_domaci_san)
13. Diskuze k článku: Místo tetě svěřil úřad děti ústavu. Nepřípustný postup, zasáhla Šabatová. *Idnes.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-04-29]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160130\\_114303\\_domaci\\_zt&razeni=vlakno&strana=2](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160130_114303_domaci_zt&razeni=vlakno&strana=2)
14. Diskuze k článku: Trump získal potřebný počet hlasů volitelů, bude prezidentem Spojených států. *Aktualne.cz* [online]. [cit. 2017-01-05]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/trump-ziskal-potrebnypocethlasu-volitelu-bude-prezidentem/r~72ee990ec63e11e68ddb0025900fea04/v~diskuse/>
15. Diskuze k článku: Úplný zákaz kouření v restauracích od května prošel. Kuřárny nebudou. *Idnes.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-04-19]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A161208\\_210805\\_domaci\\_kop](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A161208_210805_domaci_kop)
16. Diskuze k článku: Židovství není fabrika, neobracím lidi na víru, říká nový vrchní rabín. *Idnes.cz* [online]. 2014 [cit. 2017-04-30]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A140813\\_122134\\_domaci\\_jj](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A140813_122134_domaci_jj)
17. Diskuze k článku: *Židům nic. Spor o hřbitov vyvolal v Prostějově antisemitské nálady.* *Idnes.cz*: [online]. 2017 [cit. 2017-02-26]. Dostupné z:

- [http://olomouc.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170113\\_2298698\\_olomouc-zpravy\\_stk](http://olomouc.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170113_2298698_olomouc-zpravy_stk)
18. Diskuze ke článku: Jiné město, jiná totožnost. Stovky Súdanců v Německu zneužívaly dávky. *Idnes.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-04-19]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170102\\_172705\\_zahranicni\\_fka](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A170102_172705_zahranicni_fka)
  19. *E.conomia: O společnosti* [online]. [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://economia.ihned.cz/o-spolecnosti/#historie>.
  20. *E.conomia: O společnosti* [online]. [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://economia.ihned.cz/o-spolecnosti/#historie>
  21. Etický kodex společnosti sociálních pracovníků ČR. *Http://socialnipracovnici.cz/* [online]. Společnost sociálních pracovníků ČR, 2006 [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: [http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky\\_kodex\\_sspr.pdf](http://socialnipracovnici.cz/public/upload/image/eticky_kodex_sspr.pdf)
  22. Hate Speech. *The Free Dictionary: Dictionary* [online]. [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: <http://www.thefreedictionary.com/hate+speech>
  23. HateFree Zone: Síť míst bez násilí a nenávisti!. *Hate Free* [online]. Článek redakce HateFree Culture, 2015 [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blo/aktuality/735-hate-free-zone>
  24. Holy war. *The Free Dictionary* [online]. [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: <http://encyclopedia2.thefreedictionary.com/holy+war>
  25. HORKÝ, Petr. Německo chce pomocí zákonů zastavit šíření nenávisti na facebooku. In: *Respekt: Denní menu* [online]. 2016 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/denni-menu/nemecko-chce-pomoci-zakonu-zastavit-sireni-nenavisti-na-facebooku>
  26. *Více než polovina Evropanů nevěří ve svobodu médií. Nejdůvěřivější jsou méně vzdělaní* [online]. [cit. 2016-12-10]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/vice-nez-polovina-evropanu-neveri-ve-svobodu-medii-neduveriv/r~2abd7ff8ad5a11e687f70025900fea04/>
  27. *Idnes.cz: V USA zemřel po delší nemoci odbojář Ctirad Mašín* [online]. 2011 [cit. 2017-02-19]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/v-usa-zemrel-po-delsi-nemoci-odbojar-ctirad-masin-f6k-/zahranicni.aspx?c=A110813\\_120406\\_zahranicni\\_ip1](http://zpravy.idnes.cz/v-usa-zemrel-po-delsi-nemoci-odbojar-ctirad-masin-f6k-/zahranicni.aspx?c=A110813_120406_zahranicni_ip1)
  28. *In IUSTITIA: O nás* [online]. [cit. 2017-04-17]. Dostupné z: <http://www.in-ius.cz/o-nas/>

29. *IT Slovník: Trolling* [online]. [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: <http://it-slovník.cz/pojem/trolling>
30. Jak používat diskuse HN. *Hospodářské Noviny: Ihned.cz* [online]. 2014 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <http://byznys.ihned.cz/c1-63209560-jak-pouzivat-diskuse-hn>
31. KASÍK, Pavel. Po síti koluje falešná zpráva o útoku v Praze. Využívá atmosféru strachu. *Idnes.cz: Technet.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: [http://technet.idnes.cz/falesna-zprava-hoax-praha-utok-facebook-fc1-/sw\\_internet.aspx?c=A160727\\_154154\\_sw\\_internet\\_pka](http://technet.idnes.cz/falesna-zprava-hoax-praha-utok-facebook-fc1-/sw_internet.aspx?c=A160727_154154_sw_internet_pka)
32. KOPECKÝ, Josef. *Úplný zákaz kouření v restauracích od května prošel. Kuřárny nebudou* [online]. In: . [cit. 2016-12-14]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/druhy-pokus-zakazat-koureni-v-restauracich-fet-/domaci.aspx?c=A161208\\_210805\\_domaci\\_kop](http://zpravy.idnes.cz/druhy-pokus-zakazat-koureni-v-restauracich-fet-/domaci.aspx?c=A161208_210805_domaci_kop).
33. *Lidovky.cz: Při sebevražedném útoku v Afghánistánu zemřeli čtyři čeští vojáci* [online]. 2014 [cit. 2017-02-19]. Dostupné z: [http://www.lidovky.cz/pri-sebevrazednem-utoku-zemreli-v-afghanistanu-ctyri-cesti-vojaci-1do-/zpravy-svet.aspx?c=A140708\\_090818\\_ln\\_zahranici\\_jci](http://www.lidovky.cz/pri-sebevrazednem-utoku-zemreli-v-afghanistanu-ctyri-cesti-vojaci-1do-/zpravy-svet.aspx?c=A140708_090818_ln_zahranici_jci)
34. Linka bezpečí: Modrá velryba – hoax, který může nebezpečně inspirovat. *E-bezpeci.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/clanky/1233-lb-modra-velryba-hoax>
35. Mafra bude vydavatelem LN. *MAM: Marketing & Media* [online]. [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://mam.ihned.cz/c1-39557300-mafra-bude-vydavatelem-ln>.
36. *Marketing & Media: Internet Info se odvolala proti rozhodnutí soudu o smazání diskuse na serveru Měšec.cz* [online]. 2010 [cit. 2017-02-19]. Dostupné z: <http://mam.ihned.cz/c1-43026990-internet-info-se-odvolala-proti-rozhodnuti-soudu-o-smazani-diskuse-na-serveru-mesec-cz>
37. *Mediální skupina MAFRA: iDNES.cz* [online]. [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://www.mafra.cz/portfolio.aspx?y=mafra/portfolio-idnes.htm&cat=internet>.
38. *Ministerstvo vnitra České republiky: Výroční zprávy o extremismu a koncepcí boje proti extremismu* [online]. Odbor bezpečnostní politiky [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/extremismus-vyrocnizpravy-o-extremismu-a-strategie-boje-proti-extremismu.aspx>
39. Modrá velryba: Zpravodajství. *Policie.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/modra-velryba.aspx>

40. MOLÁČEK, Jan. Ovčáček a Zeman jsou průkopníky nové doby. Pravda ani lež je nezajímají. In: *Aktualne.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-01-05]. Dostupné z: <https://nazory.aktualne.cz/komentare/ovcacek-a-zeman-jsou-prukopniky-nove-doby-pravda-lez/r~9dcace5695ea11e6a222002590604f2e/>
41. MRÁZEK, Miloš. Islamofobie ve vědeckém diskurzu. *Dingir* [online]. Praha [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: [http://www.dingir.cz/index.php?co=cislo/10/4/islamofobie\\_ve\\_vedeckem\\_diskurzu](http://www.dingir.cz/index.php?co=cislo/10/4/islamofobie_ve_vedeckem_diskurzu)
42. Musela si odsednout od ortodoxního žida. Žena žaluje aerolinky El Al. *Idnes.cz: Diskuze k článku* [online]. 2016. [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160401\\_205321\\_zahranicni\\_kha&razi=vlakno&strana=2](http://zpravy.idnes.cz/diskuse.aspx?iddiskuse=A160401_205321_zahranicni_kha&razi=vlakno&strana=2)
43. Na internetu surfují už čtyři pětiny Čechů. *Forum: Časopis Univerzity Karolovy* [online]. [cit. 2017-04-18]. Dostupné z: <http://iforum.cuni.cz/IFORUM-15504.html>
44. *Nebud' loutka propagandy: Proč by sis měl zvolit info?* [online]. [cit. 2016-11-09]. Dostupné z: <http://zvolsi.info/>
45. Netiquette. *The Free Dictionary* [online]. [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: <http://www.thefreedictionary.com/Netiquete>
46. PAVLŮ, Ondřej. *Proč noviny musí vycházet a proč bychom je měli číst* [online]. In: . 2012 [cit. 2016-11-09]. Dostupné z: <http://www.markething.cz/proc-noviny-musi-vychazet-a-proc-bychom-je-meli-cist>
47. *Postoje veřejnosti k právům homosexuálů – červen 2016: TISKOVÁ ZPRÁVA* [online]. Praha: Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologický ústav AV ČR [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: [http://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c1/a7579/f3/ov160725.pdf](http://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c1/a7579/f3/ov160725.pdf)
48. Pravidla diskuze na *Aktualně.cz*. *Aktualne.cz* [online]. 2015 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: [https://www.aktualne.cz/kodex-diskutujicich/?\\_ga=1.266875790.1878655836.1478292543](https://www.aktualne.cz/kodex-diskutujicich/?_ga=1.266875790.1878655836.1478292543)
49. Pravidla diskuze na serveru *Lidovky.cz*. *Lidovky.cz* [online]. 2012 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: [http://www.lidovky.cz/redakce.aspx?c=A091215\\_094131\\_In\\_redakce\\_tsh](http://www.lidovky.cz/redakce.aspx?c=A091215_094131_In_redakce_tsh)
50. Prezident provozuje otevřený rasismus, Češi jsou xenofobové, potvrzují to všechna data, říká Murad. *Aktualne.cz: DVTV* [online]. [cit. 2017-02-28]. Dostupné z:

- <https://video.aktualne.cz/dvtv/odmitam-rikat-ze-jsme-lepsi-nez-islamsky-stat-kdyz-politici/r~4bf6e4e68b3d11e6b597002590604f2e/> min: 1:58
51. Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí. *Novinky.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/zahranicni/evropa/430484-pri-pozaru-ubytovny-pro-zadatele-o-azyl-bylo-ve-svedsku-zraneno-patnact-lidi.html>
  52. Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí: Vaše názory. *Novinky.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/diskuse?id=476662&articleId=/zahranicni/evropa/430484-pri-pozaru-ubytovny-pro-zadatele-o-azyl-bylo-ve-svedsku-zraneno-patnact-lidi.html&ionId=742>
  53. Registrace třikrát dražší než svatba, navíc ne všude. Podmínky pro homosexuální páry nejsou rovné. *Aktualne.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/snatek-mimo-radnici-za-tisicovku-registrace-homosexualu-za-t/r~f2d37dea3f7c11e6b597002590604f2e/>
  54. Romové jsou podle Čechů líní, ukázal průzkum. Muslimové nejvíc násilničtí. *Idnes.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/cesi-povazuji-romy-za-nemoralni-a-line-dhf-/domaci.aspx?c=A151216\\_214531\\_domaci\\_san](http://zpravy.idnes.cz/cesi-povazuji-romy-za-nemoralni-a-line-dhf-/domaci.aspx?c=A151216_214531_domaci_san)
  55. Romové nechtějí být jako bílí, rasismus funguje na obě strany, je to horší a horší, říká Kelarová. *Aktualne.TV.cz* [online]. 2016 [cit. 2017-04-30]. Dostupné z: <https://video.aktualne.cz/dvtv/strelba-na-romske-deti-te-nenavisti-jsem-se-strasne-lekla-bi/r~832d04e67ea311e682380025900fea04/>
  56. Scrolling. *The Free Dictionary* [online]. [cit. 2017-02-18]. Dostupné z: <http://encyclopedia2.thefreedictionary.com/scrolling>
  57. *Seznam.cz O nás: Historie firmy* [online]. [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <https://onas.seznam.cz/cz/o-firme/historie-firmy/2003/>.
  58. SHEA, Virginia. *Netiquette* [online]. Ed. 1.0. San Francisco: Albion Books, c1994 [cit. 2017-02-19]. ISBN 09-637-0251-3. Dostupné z: <http://www.albion.com/netiquette/book/TOC0963702513.html>
  59. ŠPAČKOVÁ, Iva. Černoch v letáku rozlil některé Čechy. Už u vás nenakoupíme, vzkazují Lidlu. In: *Aktualne.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <https://zpravy.aktualne.cz/finance/nakupovani/cechy-rozlil-letak-lidlu-model-cernocho-v-nich-vyvolal->

ras/r~8a6e818ed25a11e6be7d002590604f2e/?\_ga=1.231323935.1073418006.1477900623

60. *Svátek upálení mistra Jana pokazí přehánky, o víkendu bude až 30 stupňů* [online]. [cit. 2016-12-14]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/predpoved-pocasi-cervenec-09w-/domaci.aspx?c=A160704\\_063148\\_domaci\\_fka](http://zpravy.idnes.cz/predpoved-pocasi-cervenec-09w-/domaci.aspx?c=A160704_063148_domaci_fka)
61. SVERĚPA, Milan. Sociální práce a média. *Sociální práce* [online]. **2005**(4), <http://socialnirevue.cz/sverepa/doc/socialni-prace> [cit. 2017-04-17], s. 2.
62. Tolerance k vybraným skupinám obyvatel – březen 2016: TISKOVÁ ZPRÁVA. *Centrum pro výzkum veřejného mínění Sociologický ústav AV ČR, v.v.i.* [online]. Praha, 2016 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: [http://cvvm.soc.cas.cz/media/com\\_form2content/documents/c1/a7540/f3/ov160411.pdf](http://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c1/a7540/f3/ov160411.pdf) s. 2
63. Trestné činy z nenávisť: Co jsou trestné činy z nenávisť? *Policie České republiky: POMOC OBĚTEM TČ* [online]. [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/trestne-ciny-z-nenavisti.aspx>
64. Trestní zákoník: 40/2009 Sb. *Zakony.centrum.cz* [online]. 2015 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <http://zakony.centrum.cz/trestni-zakonik/cast-2-hlava-10-dil-5-paragraf-356>
65. Veřejné výstupy: 2016 10 NetMonitor offline report. *Net Monitor* [online]. [cit. 2016-11-21]. Dostupné z: <http://www.netmonitor.cz/verejne-vystupy>.
66. Věrnostní klub čtenářů iDNES.cz – íčka. *Idnes.cz* [online]. 2013 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <https://muj.idnes.cz/Pravidla.aspx#diskuse-pravidla>
67. Vítejte v názorovém fóru serveru Novinky.cz. *Novinky.cz* [online]. 2009 [cit. 2017-01-04]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/specialy/dokumenty/160329-vitejte-v-nazorovem-foru-serveru-novinky-cz.html>
68. VOJTÍŠEK, Zdeněk. Charisma a zneužívání. *Dingir* [online]. 2012, (3), 74-77 [cit. 2016-12-11]. Dostupné z: [http://www.zvojtisek.cz/dokumenty/clanky/charisma\\_a\\_zneuzivani\\_\(03\\_2012\).pdf](http://www.zvojtisek.cz/dokumenty/clanky/charisma_a_zneuzivani_(03_2012).pdf)
69. Vyhláška č. 505/2006 Sb.: Vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. *Zakony pro lidi.cz* [online]. [cit. 2017-04-29]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>
70. *Výroční zpráva o projevech antisemitismu v České republice za rok 2015: Shrnutí situace v roce 2015* [online]. Federace židovských obcí v České republice, 2015 [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: <http://www.fzo.cz/wp->

content/uploads/V%C3%BDro%C4%8Dn%C3%AD-zpr%C3%A1va-o-projevech-antisemitismu-v-%C4%8Cesk%C3%A9-republice-za-rok-2015.pdf

71. Za projev v brněnské mešitě může jít muslimský lídr k soudu. *Idnes.cz* [online]. 2013 [cit. 2017-04-30]. Dostupné z: [http://brno.idnes.cz/zalobci-posilaji-policii-na-muslimy-dbx-/brno-zpravy.aspx?c=A130904\\_1972866\\_brno-zpravy\\_Ka1](http://brno.idnes.cz/zalobci-posilaji-policii-na-muslimy-dbx-/brno-zpravy.aspx?c=A130904_1972866_brno-zpravy_Ka1)
72. ZAVORAL, Petr. Analýza: Co český hejtr nejraději hejtuje. *HATEFREE* [online]. 2015 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blog/791-co-cesky-hejtr-hejuje>
73. ZAVORAL, Petr. Analýza: Valí se na nás hordy verbeže, negrů a primitivů. *HATEFREE* [online]. 2015 [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: <http://www.hatefree.cz/blog/analyzy/1049-analyza-verbez>
74. Židáci vládnu Ukrajině, tvrdila Savčenkova v televizi: Vaše názory. *Novinky.cz* [online]. [cit. 2017-03-30]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/diskuse?id=480533&articleId=/zahranicni/evropa/433709-zidaci-vladnou-ukrajine-tvrdila-savcenkova-v-televizi.html&ionId=742>
75. Židáci vládnu Ukrajině, tvrdila Savčenkova v televizi. *Novinky.cz* [online]. [cit. 2017-03-30]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/diskuse?id=480533&articleId=/zahranicni/evropa/433709-zidaci-vladnou-ukrajine-tvrdila-savcenkova-v-televizi.html&ionId=742>
76. Židovství není fabrika, neobracím lidi na víru, říká nový vrchní rabín. *Idnes.cz* [online]. 2014 [cit. 2017-04-30]. Dostupné z: [http://zpravy.idnes.cz/rozhovor-s-novym-prazskym-rabinem-dt6-/domaci.aspx?c=A140813\\_122134\\_domaci\\_jj](http://zpravy.idnes.cz/rozhovor-s-novym-prazskym-rabinem-dt6-/domaci.aspx?c=A140813_122134_domaci_jj)
77. Židům nic. Spor o hřbitov vyvolal v Prostějově antisemitské nálady. *Idnes.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-02-26]. Dostupné z: [http://olomouc.idnes.cz/zidovsky-hrbitov-prostějov-rehabilitace-protesty-petice-pnc-/olomouc-zpravy.aspx?c=A170113\\_2298698\\_olomouc-zpravy\\_stk](http://olomouc.idnes.cz/zidovsky-hrbitov-prostějov-rehabilitace-protesty-petice-pnc-/olomouc-zpravy.aspx?c=A170113_2298698_olomouc-zpravy_stk)
78. Žilková: Svět youtuberů je strašně důležitý, vytváří vzory pro děti. *Idnes.cz* [online]. 2017 [cit. 2017-04-26]. Dostupné z: [http://revue.idnes.cz/veronika-zilkova-agata-pracharova-kordula-stropnicka-kordulka-youtuberky-16j-/lidicky.aspx?c=A170418\\_004923\\_lidicky\\_jfk](http://revue.idnes.cz/veronika-zilkova-agata-pracharova-kordula-stropnicka-kordulka-youtuberky-16j-/lidicky.aspx?c=A170418_004923_lidicky_jfk)
79. *Zpráva o situaci v oblasti vnitřní bezpečnosti a veřejného pořádku na území České republiky v roce 2015*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2016, s. 48 [cit. 2017-01-05].



80. Zpráva o stavu lidských práv v ČR v roce 2012. *HELCOM* [online]. Český helsinský výbor, 2012 [cit. 2017-04-17]. Dostupné z: [http://www.helcom.cz/dokumenty/uploads/2013/09/ZLP\\_2012.pdf](http://www.helcom.cz/dokumenty/uploads/2013/09/ZLP_2012.pdf) S. 13
81. *Zpráva o stavu romské menšiny v České republice za rok 2015* [online]. Vláda České republiky [cit. 2017-02-28]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/ppov/zalezitosti-romske-komunity/dokumenty/zprava-o-stavu-romske-mensiny-za-rok-2015-146576/>
82. Zprávy z domova: Historie obrazem. Lidovky.cz [online]. [cit. 2017-04-19]. Dostupné z: <http://www.lidovky.cz/historie-obrazem.aspx>

## **Příloha**

### **Seznam příloh**

Příloha 1: Strawbridgova pravidla pro komunikaci .....	I
Příloha 2: Informovaný souhlas s využitím výzkumného rozhovoru .....	III
Příloha 3: Rozhovor s psycholožkou <i>Židovské obce v Praze</i> .....	IV
Příloha 4: Rozhovor se sociální pracovnící z <i>Židovské obce v Praze</i> .....	VI
Příloha 5: Rozhovor se sociálním pracovníkem z <i>pražského nízkoprahového klubu</i> .....	VIII
Příloha 6: Rozhovor s dobrovolnicí z <i>Člověka v tísní</i> .....	X
Příloha 7: Rozhovor se studentkou oboru sociální práce .....	XII

## **Příloha 1: Strawbridgova pravidla pro komunikaci na internetu**

- Mysli, než něco napíšeš.
- Pokud je to možné, ať se tvé příspěvky věnují danému tématu.
- Pokud diskutuješ o dvou nebo více tématech, piš samostatnou zprávu pro každé téma.
- Píšeš-li neuvěřitelně dlouhou zprávu, upozorni na to v předmětu.
- Pokud se v příspěvku objevuje informace z knihy či filmu, napiš v předmětu pozor spoiler.
- Neposílej soukromé zprávy ve veřejných fórech.
- Pokud tak omylem učiníš, omluv se.
- Neposílej testovací zprávu.
- Děkuj konkrétnímu jednotlivci, nikoliv celému fóru.
- Pokud jsi poslal dotaz a nedostal žádnou odpověď, přeformuluj ji.
- Na rozdíl od e-mailu, v němž je nová zpráva nahoře, bude vaše odpověď ve fóru pod částí zprávy, na kterou odpovídáte.
- Poskytuj zdroje, z nichž cituješ.
- Před odesláním odpovědi si přečti celé vlákno.
- Neodpovídej na názor, se kterým souhlasíš (žádné: Já taky).
- Neodpovídej jednomu, ale všem, kdo se účastní vlákna, do kterého přispíváš.
- Udržuj četnost svých odpovědí ve zhruba stejném čase jako mají ostatní.
- Piš příspěvky užitečné pro diskuzi, nepiš nic, co pro ni není v tématu.
- Nepodporuj podvádění a neodpovídej na otázky, které jsou zjevným domácím úkolem.
- Necituj všechny příspěvky najednou.
- Při odpovídání na příspěvek změň předmět tak, abys odpovídal na konkrétní zprávu.
- Neříkej účastníkům, aby ti odpovídali mimo fórum.
- Neposílej zprávu, když chceš být odhlášen.
- Nedopusť obsazení emailové schránky, když jedeš na dovolenou.
- Před položením otázky zkontroluj, jestli se již před tebou někdo neptal.
- Neposílej oznámení o hlavních zpravodajských událostí do diskusních skupin.
- Nevkládej žádnou přílohu do skupiny, která nemá daný soubor v názvu.
- Neměl bys sdílet odkaz na tu samou zprávu do více než deseti fór.
- Dávej odkaz na zprávu a nekopíruj ji.
- Neposílej příliš často stejnou zprávu.

- Pokud máš pocit, že je třeba nějakým způsobem chránit svou e-mailovou adresu, ujisti se, že výsledná e-mailová adresa není platná pro jinou doménu.
- Případně nastav data expirace.
- Připusť si, že jsou tvoje zprávy archivovány.

## **Příloha 2: Informovaný souhlas s využitím výzkumného rozhovoru**

# **INFORMOVANÝ SOUHLAS S VYUŽITÍM VÝZKUMNÉHO ROZHOVORU**

zaznamenaného pro účely výzkumného projektu bakalářské práce

## **Projevy veřejného mínění v prostoru online médií, aneb Hyde Park 21. století** *(předpokládaný název)*

Výzkum probíhá pro účely zpracování bakalářské práce vedené na HTF UK. Bakalářská práce je psána na oboru Sociální práce Ester Fleischhansovou

Cílem tohoto výzkumu je zmapování povědomí o Hate Speech, tedy projevům, které verbálně napadají osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientace, a jeho přesazích do oboru Sociální práce.

Pro účely analýzy nejsou důležité osobní údaje respondenta/ky (jako je například jméno, bydliště či organizace, ve které je zaměstnán/a). Rozhovor, který s Vámi bude zaznamenán, bude ihned po svém pořízení anonymizován. Všechny veřejně přístupné výstupy z výzkumu a jeho analýzy budou citovány anonymně a bude s nimi nakládáno bez vazby na Vaši osobu či organizaci, ve které pracujete.

### **Prohlášení:**

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru a dalších souvisejících informací.

Rozumím výše uvedenému textu a souhlasím s jeho obsahem.

Rozumím tomu, že obsahem rozhovoru a dalších informací mohou být i osobní a citlivé záležitosti a obtížná témata.

Rozumím tomu, že nemusím odpovídat na obtížné nebo nepříjemné otázky.

Rozumím tomu, že mohu úplně zrušit svou účast na výzkumu.

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru Ester Fleischhansové pro účely výše popsaného výzkumného projektu.

V Praze

Dne .....

Podpis:

Podpis výzkumníka:  
Ester Fleischhansová

### **Příloha 3: Rozhovor s psycholožkou Židovské obce v Praze**

Rozhovor byl uskutečněn 7. 4. 2017 v 9:00 v organizaci, ve které respondentka pracuje. Odpovědi byly zaznamenány neprodleně, bez nahrávání, pořízena do počítače. Respondentka se dlouhodobě (přes 15 let) věnuje práci s židovskou menšinou. Vystudovala vysokoškolský obor psychologii (Ph.D.). Zvolila jsem ji z důvodů její dlouholeté praxe a sounáležitosti s danou menšinou. Dále z důvodu zvyšujícího se extremismu v České republice dle *Výroční zprávy o projevech antisemitismu v České republice*, kterou vydává Federace židovských obcí.

#### **1. S jakou cílovou skupinou pracujete? A jaký je obsah Vaší práce?**

*To jsou všechno přeživší, jejich děti, jejich vnuci a v podstatně už i u některých pravnucí. Od 15 let až do 100 let.*

#### **2. Jak je v ČR tato Vaše cílová skupina vystavena projevům rasismu?**

*Nestěžují si na to. Spíše výjimky, sem, tam. V domě někdo posunul rohožku, tak je to ten soused, co nemá rád židy. Generace přeživších nehovoří na veřejnosti, že jsou židovského původu. Čím je generace mladší a mladší, tím jsou více veřejně hrdí na svůj původ. Mám spoustu klientů, kteří mají cestu návratu, kteří nejsou v židovství vychováni. Přijdou na to pátráním v albech a zbytcích – najdou Davidovu hvězdu a v ten moment se rozjede jejich zájem.*

*Tihle ti mladí jsou velmi extrémně hrdí židé, kteří hodně studují judaismus a začínají dodržovat kašrut a šabat apod. U mladých je velká zvláštnost, že ti, co se vydají ortodoxní cestou, to trošku pak přehání. Syn tomu říká náboženská puberta. Je to okázalost. Já jsem žid, já se odlišuji. Nosí jarmulku, plápolají za nimi cicit. Ve společnosti to není dobře, protože na sebe upoutávají pozornost a můžou být terčem připomínek. Někdy se to stává v metru a někdy v oblasti židovského města.*

*Zajímavé je, že jakmile se ve světě něco stane, kde se ví, že tam byli židi přítomni jako skupina, v ten moment klienti dostanou strach a vidí v tom antisemitský útok. Mám na mysli teroristické akce, např. 11. září, kdy věděli, že v tom patře, kde letadlo nabořilo, byly židovské obchody. Ruka v ruce – je tu nový Hitler. U generace mladších, pokud se ukážou antisemitské útoky nebo i jen náznaky, často mají tendence stěhovat se do Izraele.*

#### **3. Sledujete diskuze pod články na zpravodajských serverech?**

*Nikdy, nezajímá mě to, ztráta času. Sem tam děti něco přečtou, co patří do generace facebook.*

#### **4. Jaké máte povědomí o Hate Speech, tedy projevech, které verbálně napadají osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientace?**

*Byla jsem v tom vychovaná, 60 příbuzných bylo zabito v holokaustu. Byla jsem vychována v 50. letech, kdy otec byl zavražděn. Vypadalo to tak: No vy jste se vrátili, to nevádí. Udávání uklízeček, domovnic a tak dále. Ve třídě jsem to schytala od dětí a spolužáků. Naučila jsem se v tom chodit a bruslit a nedat se.*

## **5. Ovlivňuje Hate Speech Vaši práci?**

*Ovlivňuje maximálně nejen práci, ale i celý život. Jednak jsem v práci pro klienty empatictější, je jiné to prožívat na vlastní kůži než teoreticky z načteného materiálu. Naučilo mě to lidi pozorovat a nechat se projevit. Moje maminka měla pro sebe nádhernou pomůcku: pokud má někoho, u kterého si není jistá, jak to s menšinami má, tak se zeptá, kdyby bylo nebezpečí a já bych patřila mezi nenáviděné, schoval bys mě?*

*A podle toho poznala na čem je. Nebezpečný antisemitismus není jen spodina, ale i inteligentní lidé.*

## **6. Vnímáte Vy a Vaši klienti zvyšující se nenávistné verbální útoky na internetu? A jak? Popřípadě i jaké množství klientů se aktivně pohybuje a využívá internet.**

*Facebook radši nesledujeme. Seniori, kteří bravurně ovládají počítač, Skype je pro ně hračka, tak Facebook, Twitter a tyhle kanály negují, pokládají je za něco nedůstojného - kanál, bahno.*

## **7. Jak klientům tyto projevy vysvětlujete, pokud o to projeví zájem?**

*Řeknou, že to tu vždy bylo, jest a bude. Až zmizí poslední žid na této planetě, antisemitismus bude žít dál. Je to absurdita této emoce.*

*Vyčítá se nám, že jsme uzavřená společnost. Byla jsem pozvána jako diskutující do křesťanské společnosti, kde druhým diskutujícím byl lékař, vysoce erudovaný člověk. Přišlo na téma, že my, židé, se celoživotně vzděláváme a to vzbudilo nevoli. Lékaře pobouřilo, že se tím jako odlišujeme.*

*Došli jsme k tomu, že v křesťanství není cíl se stále vzdělávat, kdežto v judaismu ano. Jediná má věta byla: A co nositele Nobelovy ceny, největší počet cen jsou židé. I v tomhle jsem to trochu cítila.*

## **8. Jaké jsou Vaše návrhy na zastavení zvyšující se nenávisti na internetu?**

*To je taková spoušť bez hranic a mantinelů všeho. Chybí paragrafy, je s podivem, že to do této doby není. Všechno má pravidla hry a tohle zatím ne, a podle toho to vypadá. Dokud pravidla nebudou nastavena, nemůže se nic změnit.*

## **9. Jak by se ve změně vnímání menšin většinovou společností měla zasadit sociální práce?**

*Asi ne. V tom se musí zasadit, erudovaní a vzdělání psychologové, právníci a eventuálně sociologové a policie.*

## **10. Co si myslíte o diskuzi pod článkem z Novinky.cz Židé vládou Ukrajině, tvrdila Savčenkova v televizi? Diskuze byla posléze kvůli mnoha projevům rasismu zakázána.**

### **A) Je to nějaký exces?**

*Je to nuda, dost ubohé. Bartoš je kretén. Je to příšerné. Nepřekvapilo, nezklamou. Stále to samé dokola.*

### **B) Je třeba brát vážně konkrétní zdroj?**

*Není třeba brát vážně. Nedala bych tomu žádnou váhu. Možná v policejních kruzích, ten ale, kdo to čte, o sobě něco ukazuje.*

## **Příloha 4: Rozhovor se sociální pracovnící z Židovské obce v Praze**

Rozhovor byl uskutečněn 7. 4. 2017 v 10:30 v dané organizaci, ve které respondentka pracuje. Odpovědi byly zaznamenány neprodleně, bez nahrávání, pořízena do počítače. Respondentka se dlouhodobě (přes 8 let) věnuje práci s židovskou menšinou. Vystudovala sociální práce (Mgr.). Oslovila jsem ji z důvodů její dlouholeté praxe. Dále z důvodu zvyšujícího se extremismu v ČR dle *Výroční zprávy o projevech antisemitismu v České republice*, kterou vydává Federace židovských obcí.

### **1. S jakou cílovou skupinou pracujete? A jaký je obsah Vaší práce?**

*S rodinami s dětmi a s lidmi se zdravotním postižením v rámci židovské komunity.*

### **2. Jak je v ČR tato Vaše cílová skupina vystavena projevům rasismu?**

*To je právě to, co z hlediska poskytování sociálních služeb nemohu posoudit. Já vlastně dělám s těmi lidmi sociální práci. Setkala jsem se v rámci projektu s podjatostí vůči imigrantům, které jsme tu měli. Člověk, který je z jiné kultury a z jiného prostředí, má maličko ruský přízvuk a už s ním na úřadech jednáji podjatě. Ověřili jsme si, že pokud je toto klient, je lepší s ním poslat kompetentní osobu. Pracovního asistenta, který lidem pomáhal vyřizovat.*

### **3. Sledujete diskuze pod články na zpravodajských serverech?**

*Občas ano. Zpětně lituji, že jsem to četla. Co na to říkám? Je to prostě vlna, která teď jede. Je otázka, jak to ovlivňovat. Možná se musí jen převalit.*

### **4. Jaké máte povědomí o Hate Speech, tedy projevech, které verbálně napadají osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientace?**

*Asi klasická imigrantská vlna. A věci s tím spojené.*

### **5. Ovlivňuje Hate Speech Vaši práci?**

*Klienty ne, spíš to probíráme s kolegy. Přímí klienti jako takoví s tímto za mnou nepřišli. Témata se probírají v rámci kolegů a na poradách řešme, jaký by to mělo dopad na komunitu apod.*

### **6. Vnímáte Vy a Vaši klienti zvyšující se nenávistné verbální útoky na internetu? A jak? Popřípadě i jaké množství klientů se aktivně pohybuje a využívá internet.**

*Nelze odpovědět*

### **7. Jak klientům tyto projevy vysvětlujete, pokud o to projeví zájem?**

*Nelze odpovědět. Víc sociologická záležitost, dle mého názoru z pozice sociální pracovníce nemohu posoudit*

### **8. Čím si myslíte, že je Hate Speech způsoben?**

*Lidi obecně mají sklony ke xenofobii, pokud mohu takto paušalizovat. Těžko říct, kéž by tohle někdo rozlouskl, jak se s tím zle pracovat.*



**9. Jaké jsou Vaše návrhy k zastavení zvyšující se nenávisti na internetu?**

*Já si myslím, že je dobře prostě nedržet pusy. Dám Vám příklad, když jsem byla u kadeřníka, kde dámy na křeslech rozebíraly, že Fišer je moc žid, ohradila jsem se, že mi to přijde takhle rasistické, když to říkají bez ostychu veřejně. Měly by počítat s tím, že to není v pořádku. I když já sama žid nejsem. Přijde mi smutné, když o kandidátovi, který je z mnoha pohledů dobrý, smýšlí pouze z pohledu jeho původu.*

**10. Jak by se ve změně vnímání menšin většinovou společností měla zasadit sociální práce?**

*Myslím, že ani ne tak sociální práce, ale o tom, jak vnímáme menšiny, vypovídá to, jakým směrem se naše republika směřuje. Jak my se reprezentujeme jako stát, jakou politiku zaujímáme, takovým směrem to ovlivňuje myšlení občanů. Prezentace v médiích, jak se informace podávají, zdali účelově, s jakým kontextem a jestli je vůbec zpravodajství schopné být objektivní. Málokdo má s Romy osobní špatnou zkušenost, automaticky se ale přikloní k názoru, co slyšel. Vzorku lidí, co mají špatnou zkušenost, je hrozně málo.*

**11. Co si myslíte o diskuzi pod článkem z Novinky.cz Židé vládou Ukrajině, tvrdila Savčenková v televizi?**

*Já si myslím, že se prostě ten člověk, který na to má extrémní názor, chytí toho článku, to je voda na jeho mlýn. Jiný článek nechce. Je otázka, jestli by reagoval na Romy apod. Chytají se svých témat a vyblejí se tam do těch komentů. Vlastně jim ty konflikty dělají dobře. Je to fakt klasické extrémní prohlášení. V jakékoliv podobě má pak extrémní koment. Národnost a antisemitismus jsou vděčné téma. Vždy je to vyhocené. Pro normální názor není místo.*

## **Příloha 5: Rozhovor se sociálním pracovníkem z pražského nízkoprahového klubu**

Rozhovor byl uskutečněn 10. 4. 2017 v 15:00 v kavárně One Café. Odpovědi byly zaznamenány neprodleně, bez nahrávání, pořízena do počítače. Respondent pracuje 5 let v nízkoprahovém centru zaměřeném na děti z vyloučených lokalit. Jedná se především o romské děti. Vystudoval vysokoškolský obor sociální práce (Bc.). Respondenta jsem oslovila z důvodu jeho praxe se zmíněnou menšinou.

### **1. S jakou cílovou skupinou pracujete? A jaký je obsah Vaší práce?**

*Pracuji v nízkoprahovém zařízení zaměřeném na děti z vyloučených lokalit. Jedná se především o děti romské. Snažíme se dětem smysluplně vyplnit čas, pomoci s domácími úkoly, poskytovat doučování apod. Chceme především, aby se cítily příjemně.*

### **2. Jak je v ČR tato Vaše cílová skupina vystavena projevům rasismu?**

*Vzhledem k tomu, že jsou to, jak už jsem zmínil, děti romské, s rasismem se setkávají skoro denně. Od základních škol, kam jsou přiřazeny do neoficiálně romských tříd, až po boj rodičů s úřady. Tuhle přišla matka jednoho z dětí, že byla žádat o byt a byla odbyta s tím, že pro lidi jako ona byty rozhodně nemají.*

### **3. Sledujete diskuze pod články na zpravodajských serverech?**

*Raději ne, vždy když se objeví nějaký článek o nám podobné službě, všichni hned píšou, jak je to mrhání „jejich“ penězi. Dělá se mi z toho špatně. Česká veřejnost je dosti uzavřená a odmítají si jakkoliv pomáhat. I já jsem často označován za „sluníčkáře“.*

### **4. Jaké máte povědomí o Hate Speech, tedy projevech, které verbálně napadají osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientace?**

*Mám pocit, že na otázku jsem již odpověděl. Stále jsou tyto projevy ve společnosti značné. Internet jim dává prostor, kde je to takřka beztrestné a můžete kdykoliv nadávat komukoliv, a to z jakéhokoliv důvodu.*

### **5. Ovlivňuje Hate Speech Vaši práci?**

*Snažíme se, aby neovlivňoval. Ale máme z toho špatné pocity. Často si říkáte, kde se jen v lidech bere taková nenávisť.*

### **6. Vnímáte Vy a Vaši klienti zvyšující se nenávistné verbální útoky na internetu? A jak? Popřípadě i jaké množství klientů se aktivně pohybuje na internetu a využívá ho.**

*Naši klienti jsou na verbální útoky již zvyklí, bohužel.*

### **7. Jak klientům tyto projevy vysvětlujete, pokud o to projeví zájem?**

*To je vždy na dlouho, na dlouhé povídání. S dětmi řešíme často předsudky a to, jak a čím podle nás byly způsobeny. Snažím se jim vysvětlit, že pokud se budou dobře učit, mohou nenávisti předejít.*

### **8. Čím si myslíte, že je Hate Speech způsoben?**

*V tomto ohledu, to, že jsme byli v socialistickém režimu, nás hodně ovlivnilo. Zavřené hranice, nulová tolerance pro něco nového. Rozhodně se nakláníme do východní Evropy. Máme naučené házet stále vinu na někoho třetího a menšiny, ať už romské, židovské nebo muslimské se prostě na to nejlépe hodí.*

### **9. Jaké jsou Vaše návrhy k zastavení zvyšující se nenávisti na internetu?**

*To je těžká otázka, osvěta široké veřejnosti je náročná. Zvláště když média stále říkají, jak jsou uprchlíci zlí teroristi, Romové se stále flákají, židi řídí celý svět a podobné nesmysly. Nejsem pro zavedení cenzury, ale myslím si, že média by se měla nějakým způsobem začít krotit.*

### **10. Jak by se ve změně vnímání menšin většinovou společností měla zasadit sociální práce?**

*Dle mého názoru by se sociální služby měly více zapojovat. Pořádat přednášky, semináře, workshopy, festivaly, ale tak, aby bylo opravdu znát, že jde o produkt dané služby. Více vysvětlovat. Udělat přednášky více pro lidi. Ono je hezké, když Vám například o islámu přednáší islamolog, ale většina lidí mu rozumí jen polovinu toho, co řekl. A pak se snadno stane, že odejdou ještě více plní nenávisti, protože to prostě nepochopili. Dalším problémem je, že většina lidí nemá vůbec tušení, co obnáší sociální práce. Nikdy jsem neviděl, že by do médií pozvali jako odborníka sociálního pracovníka. Vždy je to buď někdo z oboru sociologie nebo psychologie.*

### **11. Co si myslíte o diskuzi pod článkem z Novinky.cz *Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí***

*Tohle je právě typický důvod, proč diskuze nečtu. Bohužel, zde se zakládá veřejné mínění. Člověk hledající objektivitu se podívá na diskuzi a zjistí, že všechno je špatně a že se máme bránit. A když si to přečte subjektivní člověk, tak tento názor přijme. Neumíme si vůbec vytvořit vlastní názor. Raději všechny označíme za nepohodlné a uzavřeme hranice, budeme podrážet nohy těm, co potřebují naši pomoc. Chápu, že lidé mají strach, ale objektivně brát informace z médií neumí, jen si najdou to svoje, co tam chtějí vidět.*

## **Příloha 6: Rozhovor s dobrovolnicí z *Člověka v tísní***

Rozhovor byl uskutečněn 14. 4. 2017 v 15:00 v kavárně dané organizace, ve které respondentka pracuje jako dobrovolnice. Odpovědi byly zaznamenány neprodleně, bez nahrávání, pořízena do počítače. Respondentka dobrovolně pracuje s uprchlíky z Iráku, Sýrie a Afghánistánu. Respondentku jsem vybrala z důvodu špatného mínění a neznalosti veřejností rozdílů mezi uprchlíkem, muslimem a migrantem, jak jsem popisovala v kapitole 5.

### **1. S jakou cílovou skupinou pracujete? A jaký je obsah Vaší práce?**

*Pracuji jako dobrovolnice s uprchlíky z Iráku, Sýrie a Afghánistánu, náboženským vyznáním téměř výhradně muslimové. Obsahem mé práce je doučování českého jazyka, organizování volnočasových aktivit a celkově integrace klientů do českého prostředí.*

### **2. Jak je v ČR tato Vaše cílová skupina vystavena projevům rasismu?**

*Někteří čelí rasismu poměrně výrazně, jiní zatím negativní zkušenost s českými občany vůbec neměli. Záleží na mnoha faktorech. Více jsou projevům nenávisti vystaveny ženy – muslimky, protože jsou výraznější na veřejnosti (nosí hidžáb a další tradiční prvky muslimského odívání). Muži pak projevům rasismu čelí méně. Vyjadřuji se tedy ke své skupině klientů, asi to nelze úplně zobecnit.*

### **3. Sledujete diskuze pod články na zpravodajských serverech?**

*Nikdy, záměrně se jim vyhýbám.*

### **4. Jaké máte povědomí o Hate Speech, tedy projevech, které verbálně napadají osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientace?**

*Znám konkrétní případy nenávistných útoků na mé klienty z důvody etnického a náboženského původu – slovní i fyzické projevy. O dalších se dovídám z médií nebo z monitorovacích zpráv neziskových organizací, které pomáhají osobám postiženým nenávistným útokem.*

### **5. Ovlivňuje Hate Speech Vaši práci?**

*Téměř vůbec ne. Sama dbám zásad ochrany soukromí na sociálních sítích, dodržuji doporučený postup dle manuálu organizace In Iustitia. Co se týče terénní práce s mými klienty, kromě zkoumavých pohledů kolemjdoucích jsem zatím žádný nenávistný útok nezaznamenala. Pro naše schůzky ale zároveň záměrně vybírám místa, kde je riziko útoku minimální (podniky zapojené do projektu Hate Free, kavárnu organizace Člověk v tísní, arabské restaurace apod.). Občas publikuji článek o svých zkušenostech z dobrovolnické práce a pak výjimečně obdržím soukromou zprávu na fb od neznámého pisatele s negativním sdělením. Děje se tak ale zřídka a na tyto zprávy nikdy nereaguji.*

### **6. Vnímáte Vy a Vaši klienti zvyšující se nenávistné verbální útoky na internetu? A jak? Popřípadě i jaké množství klientů se aktivně pohybuje a využívá internet.**

*Klienti tyto útoky vnímají citlivěji než já, protože oni sami jsou zasaženi cílovou skupinou. Domnívají se, že žijí v zemi, kde většina lidí uprchlíky a muslimy nesnáší. Já sama nárůst nenávisti sice vnímám, ale záměrně se vyhýbám čtení internetových stránek*

*širících nenávist, fb profil mám zúžený pouze na přátele se stejnými hodnotami a názory. Snažím se tedy nenávisti čelit svojí vlastní pozitivní prací a bez nutnosti ji zviditelňovat. Tak se útokům vlastně vyhýbám.*

**7. Jak klientům tyto projevy vysvětlujete, pokud o to projeví zájem?**

*Vždycky je upozorním, že nenávist vůči té či oné skupině lidí není národním specifikem. Netýká se tedy pouze České republiky a skupiny s radikálně pravicovými a rasistickými názory nalezneme v každé zemi na světě. Že v ČR zároveň existuje spousta organizací, které obětem nenávisti poskytují bezplatnou pomoc a že zde máme velké dobrovolnické hnutí, které s migranty pracuje. Tedy že možná ještě větší skupina lidí má pozitivní postoje k uprchlíkům a muslimům, jen nejsou mediálně tolik zviditelňováni. Celkově je ale těžké jim vysvětlit, jak tato nenávist vzniká a co je jejím důvodem. Je to velice citlivé téma.*

**8. Čím si myslíte, že je Hate Speech způsoben?**

*Neznalostí (ale tím nemyslím nízké vzdělání), osobní frustrací.*

**9. Jaké jsou Vaše návrhy k zastavení zvyšující se nenávisti na internetu?**

*Napadá mě zavést povinnost správců sociálních sítí důsledně mazat a blokovat nenávistné projevy a disciplinárně je trestat (trestní oznámení apod.). Ovšem takto nenávist nezmizí. Bude jí jen zamezen přístup do veřejného prostoru. Důležité je pracovat v rámci vzdělávání na všech úrovních s kvalitní formou osvěty. Ale je to velmi komplexní problém a jedno jednoduché řešení neexistuje. Nemůže se také stát normou, že veřejně známé autority (vědci, politici, populární osobnosti) se běžně nenávistně vyjadřují. Legitimizují tak daný způsob projevu.*

**10. Jak by se ve změně vnímání menšin většinovou společností měla zasadit sociální práce?**

*Především v rámci vzdělávání na všech stupních.*

**11. Co si myslíte o diskuzi pod článkem z Novinky.cz *Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí***

**A) Jsou to to jen nějaké excesy?**

*Rozhodně, diskuze je velice negativně vyhraněná.*

**B) Je třeba je brát vážně?**

*Nenávist, třebaže hloupou a neopodstatněnou, je třeba brát vždycky vážně. Prokazuje slabiny ve společnosti jako celku a to je impulz pro to s ní nějakým způsobem pracovat.*

## **Příloha 7: Rozhovor se studentkou oboru sociální práce**

Rozhovor byl uskutečněn 12. 4. 2017 v 16:00 v prostorách HTF UK. Odpovědi byly zaznamenány neprodleně, bez nahrávání, pořízena do počítače. Respondentka je studentkou SACHu a pracuje jako sociální pracovnice v organizaci, která se věnuje přímé práci s uprchlíky. Respondenta jsem vybrala z důvodu dlouhodobě špatného mínění a neznalosti veřejností rozdílů mezi uprchlíkem, muslimem a migrantem.

### **1. S jakou cílovou skupinou pracujete? A jaký je obsah Vaší práce?**

*Pracuji v rámci iniciativy, která se věnuje přímé práci s uprchlíky. Zároveň se jsem se věnovala práci s romskou menšinou v komunitním a mezigeneračním centru. Práce s uprchlíky je většinou terénní. Věnuji se lidem propuštěným z detenčních zařízení. Často jde o lidi ze Sýrie nebo Iráku. Zprostředkujeme jim základní potřeby jako je jídlo, pití, oblečení, hygienické potřeby a pomůcky atd. A v případě, že nemají domluvený nocleh, zajišťujeme i krátkodobé ubytování. Zároveň poskytujeme poradenské služby, tlumočnické služby a zajišťujeme případný doprovod na úřady, k lékaři atd. Při práci s romskou menšinou v rámci komunitního centra je práce zaměřena především na aktivizaci dětí a mladší generace, případně i základnímu poradenství.*

### **2. Jak je v ČR tato Vaše cílová skupina vystavena projevům rasismu?**

*Cílové skupiny, kterým se věnuji, jsou v ČR vystaveny rasismu poměrně výrazně. Týká se to ve větší míře uprchlíků, ať už se jedná o verbální rasistické projevy, výhrůžky nebo agresivní jednání ze strany občanů ČR, stejně tak i četné projevy rasismu a xenofobie na internetu, kupříkladu prostřednictvím sociálních sítí. Projevy rasismu namířené na tyto cílové skupiny se nedají přehlédnout a mnohdy jejich intenzita nebezpečně graduje.*

### **3. Sledujete diskuze pod články na zpravodajských serverech?**

*Články na zpravodajských portálech čtu pravidelně, nicméně diskuse u článků sleduji výjimečně. Spíše se jim snažím vyhnout.*

### **4. Jaké máte povědomí o Hate Speech, tedy projevech, které verbálně napadají osobu nebo skupinu na základě rasy, náboženského vyznání, pohlaví nebo sexuální orientace?**

*S těmito projevy se často setkávám, vzhledem k cílové skupině, se kterou pracuji, ale i vzhledem k okruhu lidí, kterými se mimo práci obklopuji. Myslím, že projevům Hate Speech se osoba, která v dnešní době aktivně využívá internet, nemůže zcela vyhnout, ani kdyby se o to snažila. Hate Speech mě značně znepokojuje, právě svou četností a narůstající agresivitou.*

### **5. Ovlivňuje Hate Speech Vaši práci?**

*Myslím, že mě osobně příliš neovlivňuje. Snažím se k práci vždy přistupovat profesionálně, s klienty pracovat individuálně a bez předsudků. Více než já jsou poznamenáni klienti, kteří jsou útokům a rasistickým projevům neustále vystaveni. Má to na ně negativní vliv a často se necítí v bezpečí.*

**6. Vnímáte Vy a Vaši klienti zvyšující se nenávistné verbální útoky na internetu? A jak? Popřípadě i jaké množství klientů se aktivně pohybuje a využívá internet.**

*Ano, útoky vnímám já i klienti. Troufám si říct, že většina klientů každodenně aktivně využívá internet. Často vnímám, že jsou těmito útoky klienti negativně poznamenáni. Především to vnímám u osob, které pochází z válečných oblastí. Mnohdy zde (v ČR) cítí velice nepřátelské prostředí. Často si nesou z předchozích životních zkušeností výrazná traumata a psychické újmy, ať už jde o traumata ze ztráty domova, ze zkušeností z války nebo ztráty blízkých osob. Každý verbální útok, který je na ně následně namířen, je ještě více traumatizuje.*

**7. Jak klientům tyto projevy vysvětlujete, pokud o to projeví zájem?**

*Klienti si útoky sami těžko vysvětlují. Je to pro ně v mnohých případech nepochopitelné. Když se jim situaci snažím vysvětlit, beru ohled na jejich aktuální psychický stav. Snažím se také poukázat na to, že tyto útoky nejsou běžnou součástí pro všechny skupiny obyvatelstva ČR, ale pouze určitých skupin, že se nejedná o cokoli normálního a jednání útočníků v mnohých případech není v souladu se zákonem.*

**8. Čím si myslíte, že je Hate Speech způsoben?**

*Myslím, že je to individuální. U někoho to může být způsobeno strachem, xenofobií nebo nedostatkem aktuálních informací nebo vzdělání. Lidé mají často malé povědomí, získávají informace z nedůvěryhodných zdrojů, uvažují nekriticky vzhledem k médiím. Věří pomluvám, pověrám a předsudkům. Jejich strach je posilován mediálním obrazem aktuální situace, který je mnohdy nebezpečně zkreslený a přibarvený. Může to být ale způsobeno i snahou zapadnout do skupiny, ve které se lidé nachází nebo která na ně intenzivně působí. Poslední dobou počet členů a příznivců skupin s rasistickými či xenofobními projevy stoupá, což se také odráží na množství těchto projevů.*

**9. Jaké jsou Vaše návrhy k zastavení zvyšující se nenávisti na internetu?**

*Myslím, že by byla dobrá větší kontrola diskusí a automatické odstraňování rasistických nebo útočných reakcí. Zablokování uživatelů, kteří by tak opakovaně jednali. Stejně tak je důležitá snaha o zabránění vzniku a rozšiřování hoaxů, případně jejich vyvracení. Mohla by pomoci i snaha o větší informovanost a vzdělanost všech skupin obyvatelstva v této problematice a řešení problematiky velkého množství konspiračních webů.*

**10. Jak by se ve změně vnímání menšin většinovou společností měla zasadit sociální práce?**

*Sociální práce může mít poměrně zásadní vliv v této problematice. Myslím, že by bylo dobré, zaměřit se na navýšení počtu terénních sociálních pracovníků, kteří by pracovali přímo se skupinami obyvatel, které se nejčastěji oněch rasově laděných útoků účastní. Mohli by pracovat na vyvracení předsudků a monitorovat zvyšující se riziko nástupu těchto projevů. Podle mého názoru účinně pomáhá i aktivita ze strany menšin, tedy například aktivity, při kterých se mohou skupiny i místní obyvatelé navzájem poznat, tzn. festivaly (jako je např. REFUFEST), navýšení veřejných společenských akcí, kulturních, kulinářských, sportovních atd. I zde by mohli sociální pracovníci aktivně a především efektivně pracovat na zlepšení situace.*

**11. Co si myslíte o diskuzi pod článkem z Novinky.cz Při požáru ubytovny pro žadatele o azyl bylo ve Švédsku zraněno patnáct lidí**

*Po přečtení této diskuze se necítím příjemně, nelíbí se mi agresivita diskutujících osob. Ačkoli mají nedostatek informací a informace, o kterých píší, jsou mnohdy nepodložené,*

*reagují velice rasisticky a vulgárně. Musím ale podotknout, že i titulky článků, především u druhého textu, mi nepřípadají v pořádku, nepůsobí na mě nezaujatě, k jejich zhodnocení by se mi však hodilo více informací. Podobných diskuzí jsem viděla mnoho a rozhodně si nemyslím, že by se jednalo o zdravý projev osobních názorů.*

**A) Jsou to to jen nějaké excesy?**

*Nejsou. Jedná se o závažnou a častou problematiku. Určitě bych situaci útoků v rámci diskuzí nezlehčovala. Myslím, že by bylo potřeba na situaci takovýchto a podobných projevů nenávisti vhodně reagovat.*

**B) Je třeba je brát vážně?**

*Rozhodně je potřeba brát vážně agresivitu, s jakou diskutující osoby reagují. Myslím, že od takovýchto projevů je jen kousek k přímým výhrůžkám nebo agresivním rasistickým projevům na ulici. Sama jsem takovéto projevy zažila. Co se týká obsahu některých reakcí, vidím zde především projevy strachu, nedostatku informací, nedostatečné vzdělání v dané problematice i nepochopení obsahu článku jako takového a již zmíněnou stoupající agresivitu.*