

Některé etické limity krizové komunikace křesťanských církví

Bedřich Jetelina

Cílem článku je ukázat, zda a nakolik křesťanská teologická východiska ovlivňují krizovou komunikaci křesťanských církví, a dát do souvislosti krizovou komunikaci křesťanských církví a jejich posláním. Dále pak na vybraných konkrétních příkladech upozornit na některá možná úskalí, která se dotýkají církví v oblasti krizové komunikace. Text primárně nepopisuje ani tak fungování krizové komunikace¹, byť se mu přirozeně nemůže vyhnout, ale sleduje hlavně její etický rozměr. Aktuálnost etiky v této oblasti dosvědčuje živá diskuse v příslušné odborné literatuře². I když se článek do značné míry opírá o dokumenty a příklady Římskokatolické církve, jeho závěry je možné aplikovat ekumenicky³.

K vymezení používaných pojmů: Pojem církev je v textu chápán obecně, a je uváděn jak v plurálu, tak i v singuláru v závislosti na kontextu. Pokud se hovoří o konkrétní církvi, je vždy zmíněna plným názvem. Jako krize je chápána „každá situace, která ohrožuje integritu a pověst vaší společnosti, která s sebou obvykle přináší nepříznivou a negativní mediální pozornost. ... Může to také být situace, kdy v očích médií nebo všeobecného mínění vaše společnost nereaguje přiměřeným způsobem na vzniklou situaci.“⁴ A konečně krizová komunikace znamená specifický obor public relations, který se zabývá mediální reakcí na krizi ze strany dotčené společnosti či instituce.

Některé dále popisované konkrétní příklady jsou velmi složité a citlivé, v okamžiku dokončení tohoto textu nejsou ještě jasně ukončeny a veřejnosti možná ani do budoucna nebudou známy všechny jejich detaily. Důvodem, proč jsou přesto uváděny, byl jejich značný mediální ohlas a také to, že církve na ně musely reagovat v režimu krizové komunikace. Není tedy možné, a ani by nebylo zodpovědné, zde hodnotit jednání osob či institucí v dané věci, rozhodovat o něčí vině nebo nevině, či dokonce dedukovat pohnutky něčího jednání. Možné je však popsat způsob, jak na tyto případy bylo zareagováno a tento způsob reakce a jeho výsledky, dané zejména

¹ Krizová komunikace se řídí základními principy public relations, které jsou popsány v odborné literatuře, srov. např. Peter F. ANTHONISSEN, *Crisis communication*, London and Philadelphia: Kogan Page, 2008, Vojtěch BEDNÁŘ, *Krizová komunikace s médii*, Praha: Grada, 2012 nebo Radek CHALUPA, *Efektivní krizová komunikace*, Praha: Grada, 2012.

² Významné místo etické reflexi public relations i krizové komunikace věnují například časopisy *Central European Journal of Communication*, *European Journal of Communication*, *Journal of Public Relations*, *Journal of Business Ethics*, nebo *Journal of Mass Media Ethics*. Dále pak viz Patricia J. PARSONS, *Ethic in Public relations*, London: Kogan Page, 2008. Pokud jde o křesťanskou reflexi public relations, tak její principy vyjadřují zejména příslušné církevní dokumenty věnované médiím a etické limity jsou zmiňovány i v praktických příručkách určených k užití uvnitř církve (např. *Předpokládat nepředpokladatelné*, Praha: Církev adventistů sedmého dne, 2001, s. 6–12). Jistotu křesťanskou etickou reflexi krizové komunikace na úrovni jednotlivých sborů a farností nalezneme i v knize: Karen L. LEGG, *Crisis communication in the local church: A macro look at church crises and application of chaos theory*, Cambridge: ProQuest, 2008.

³ Zejména méně vzdělaní příslušníci sekulární části české společnosti příliš nerozlišují mezi jednotlivými denominacemi, takže hovoří-li se o jedné církvi, automaticky důsledky vztahují i na všechny ostatní křesťany.

⁴ Sandra Clawson FREEO, *Crisis Communication Plan: A Blue Print*, (online) dostupné na Northern Illinois University <http://www3.niu.edu/newsplace/crisis.html>, citováno 10. dubna 2013.

mediálním ohlasem, pak vztáhnout ke křesťanským etickým východiskům. Ta jsou pak kritériem hodnocení konkrétní krizové komunikace.

Krizová komunikace je sama o sobě eticky neutrální⁵. Její etické hodnocení je především závislé na hodnotové stupnici toho, kdo k hodnocení přistupuje⁶, dále pak na poslání, kterého chce dosáhnout⁷ a na použitých metodách. Cíl krizové komunikace může být definován různě, avšak v konečném důsledku vždy jde o ochranění a zachování dobrého jména společnosti⁸, která byla krizí postížena, aby nedošlo k ohrožení jejího poslání (například k odlivu zákazníků v případě firmy nebo obchodního řetězce či voličů, a tedy ztráty moci a možnosti prosazovat program v případě politické strany).

Důraz na důležitost zachovávání etických standardů je dnes ve světě public relations naprosto běžný a vyžadovaný. Již 12. května 1965 byl Mezinárodní asociací public relations (IPRA) přijat etický kodex⁹, který je závazný pro všechny její členy (a v Česku i pro všechny členy profesní organizace PR klub). Jako profesní standard pak pro firmy působící v public relations vznikla v roce 1986 tzv. Římská charta, kterou v roce 2003 nahradila tzv. Stockholmská charta¹⁰.

Navzdory všem těmto proklamacím a dokumentům ale při podrobnějším pohledu na práci PR agentur zjistíme, že může být hodnocena jako eticky problematická. Toto hodnocení je dáno výběrem zastupovaných klientů¹¹, cílů, ale i používaných metod¹². A tak je zřejmé, že pro krizovou komunikaci křesťanských církví je třeba etické limity stále znovu promýšlet a definovat.

Církev a krizová komunikace

Proč je důležité, aby se křesťanské církve důkladně zabývaly krizovou komunikací? Prvním důvodem je to, že média o každé krizi referují ze svého pohledu, vytvářejí tak mediální realitu,

⁵ Stejně jako jsou eticky neutrální samotná média. (Srov. Etika ve sdělovacích prostředích, Praha: Sekretariát České Biskupské konference, 2000, s. 4.)

⁶ Srov. James E. GRUNIG, Jon WHITE, *The Effect of Worldviews On Public Relations Theory and Practice* in J. E. GRUNIG (ed.), *Excellence in Public Relations and Communication Management*, Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1992, s. 31–64.

⁷ Pravidla krizové komunikace lze s úspěchem používat k maskování eticky problematického (i když ne přímo kriminálního) jednání. Příkladem je ze strany dotazovaného profesionálně zvládnutý rozhovor majitele jedné z nejpokutovanějších firem, pořádajících prodejní akce (nádobí) zaměřené na důchodce. Srov. *Denně má statistické obraty. Živí ho předvádění nádobí seniorům* (on-line), dostupné na http://finance.idnes.cz/primy-prodejce-roman-zavadil-z-top-moravia-f2j-/podnikani.aspx?c=A130320_152845_podnikani_sov, citováno dne 8. dubna 2013.

⁸ Srov. W. Timothy COOMBS, *Protecting Organization reputations During a Crisis: The Development and Application of Situational Crisis Communication Theory*, *Corporate Reputation Review* 10/3, 2007, s. 163–176

⁹ Srov. *Etický kodex* (on-line), dostupný na <http://www.prklub.cz/o-pr-klubu/eticky-kodex/>, citováno dne 9. dubna 2013.

¹⁰ Srov. *Stockholmská charta* (on-line), dostupná na: http://www.apra.cz/cs/o_apra/eticky_kodex/stockholmska_charta.html, citováno 11. dubna 2013.

¹¹ Za eticky sporného klienta může být například považován výrobce cigaret, přesto světové tabákové koncerny patří mezi nejlepší zákazníky PR agentur.

¹² Více o sporných metodách a cílech jedné z největších světových PR agentur Burson-Masteller viz *The Centre for Media and Democracy* (on-line) dostupné na <http://www.sourcewatch.org/index.php?title=Burson-Marsteller>, citováno dne 11. dubna 2013.

kteřá se od skutečnosti mnohdy radikálně liší¹³, a je třeba dělat vše pro to, aby se k veřejnosti dostaly objektivní a vyvážené informace. Jako příklad takové mediální reality ve vztahu k církvi je možno uvést informování o sexuálních deliktech katolických kněží. Jistě závažné a tragické případy jednotlivého sexuálního zneužívání jsou často prezentovány, jako by se jednalo o systémový problém výhradně nebo zejména katolické církve. Dostupná statistická data přitom ukazují, že sexuální zneužívání je minimálně stejně četné jak v necírkevních mládežnických organizacích a sportovních oddílech, tak i v protestantských denominacích, u Svědků Jehovových, v prostředí ortodoxních židů, ale i v rodinách¹⁴. I když se v současnosti církev snaží celou krizi řešit co nejotevřeněji a nic nezakrývat, je některými publicisty stále naznačováno, že problém zamlžuje a že zveřejněné případy jsou pouze špičkou ledovce¹⁵.

V České republice se církve dostávají do kritického hledáčku sekulárních sdělovacích prostředků hlavně v souvislosti s církevními restitucemi, a to jak prostředků seriózních, tak bulvárních. A je samozřejmé, že pro média jsou někdy atraktivnější slabiny a problémy církví, než jejich tradiční role v oblasti charity, rodinných hodnot nebo třeba památkové péče. Církve tento kritický mediální zájem často chápou jako nespravedlivý a nezasloužený, ovšem z hlediska sdělovacích prostředků není žádný důvod brát na církve větší ohledy než na jakékoliv jiné společenské nebo politické organizace. Ba právě naopak, církve jsou často hodnoceny mnohem kritičtěji.

Proč tomu tak je, že církve, a to zejména církve římskokatolická, jsou někdy tak mediálně negativně představovány, jako je to v případě pedofilních skandálů? Philip Jenkins v knize *The New Anti-Catholicism: The Less Acceptable Prejudice* uvádí několik důvodů¹⁶ – jednak jsou to staré protikatolické předsudky a pomluvy, které po generace kolují, potom je to fakt, že napadání církve může být politicky užitečné (zde se souvislost s českými církevními restitucemi přímo nabízí). Dále je to celibát kněží a v neposlední řadě i to, že církev hovoří o morálce, kritizuje sexuální uvolněnost a hlásí se k odpovědnosti za zlepšení stavu společnosti¹⁷, což pak na ni přirozeně v záležitostech morálky a mravů upírá o to větší pozornost a jakákoliv selhání jsou nemilosrdně zveřejňována a pranýřována. V Česku je ve vztahu k objektivnímu informování o církvích také ještě nutné vzít do úvahy to, že zde není mnoho dostatečně kvalifikovaných a zkušených novinářů, kteří by církevní témata dokázali objektivně pojednat¹⁸. Všechny tyto

¹³ Srov. např. Tomáš HALÍK, *Média – náboženství naší doby?* (on-line), dostupné na: http://www.halik.cz/clanky/media_nabozenstvi_nasi_doby.php, citováno 25. dubna 2013.

¹⁴ srov. *The Causes and Context of Secual abuse of Minors by Catholic Priests in the Unites States, 1950- 2010*, Washington, D.C.: United States Conference of Catholic Bishops, 2011, s. 16–22

¹⁵ Typické účelové podávání faktů o sexuálním zneužívání katolickými duchovními například viz Michal HEBEIS, *Černá kniha církve*, Praha: Knižní klub, 2012, s. 94–105. Přitom konkrétní postupy řešení ze strany katolické církve jsou popsány ve studii *The Causes and Context of Sexual abuse of Minors by Catholic Priests in the United States.1950–2010*.

¹⁶ Philip JENKINS, *The New Anti-Catholicism : The Las Acceptable Prejudice*, Oxford: Oxford University Press, 2003, s. 151–152.

¹⁷ Např.: „Když ovšem církev sleduje svůj cíl, to je spásu, nejenže zprostředkuje člověku božský život, nýbrž také nějakým způsobem ozařuje jeho odleskem celý svět; hlavně tím, že ozdravuje a povyšuje důstojnost lidské osoby, upevňuje soudržnost lidské společnosti a dodává každodennímu lidskému počínání hlubší smysl a význam.“ (*Dokumenty II. vatikánského koncilu*, Kostelní Vydří: Karmelitánské nakladatelství, 2002. Konstituce *Gaudium et Spes*. GS 40.)

¹⁸ Podle průzkumu etického chování mezi českými novináři zpracovaného PR agenturou Donath Buiness and Media má 70% českých novinářů nedostatečnou kvalifikaci, což je jeden z nejdůležitějších faktorů negativně působících na kvalitu médií. Mezi další negativní faktory patří tlak inzerentů, šéfredaktorů a vlastníků médií a v poněkud menší (byť stále významné) míře potom tlak PR agentur a politických stran. (viz Manny PARASCHOS, *Ethicalia: A Compendium of Global Ethic Minutiae, Media Ethics Magazine*, 1/2012). Číslo je však nutno interpretovat s rozvahou vzhledem k tomu, že jejich autorem je PR agentura, která tímto průzkumem a jeho zveřejněním může (ale nemusí) sledovat zájmy některého ze svých klientů či zájmy svoje. Veškeré informace o průzkumu viz *Názory českých novinářů*

skutečnosti je proto zapotřebí v krizové komunikaci reflektovat.

Ale sexuální skandály církve ukazují i druhý důvod, pro který je důležité, aby se církev krizovou komunikací seriózně zabývala. Jsou totiž ilustrací toho, že ani ona nejsou imunní vůči chybám a selháním, a že velmi snadno a velmi rychle kolem jakékoliv církve vypukne situace, kdy jsou zveřejněny nějaké nepříjemné skutečnosti (a není podstatné, jestli se zakládají na pravdě či nikoliv), na něž musí adekvátně reagovat a to nejen v rámci vnitřních právních předpisů či trestněprávního jednání, ale také mediálně. Neposkytnutí pravdivých informací veřejnosti jen přivívá spekulace a dá prostor těm, kteří namísto pravdy poskytnou dohady a polopravdy¹⁹. Odpovídající krizová komunikace je tedy eticky oprávněná a potřebná.

Poslání církve a krizová komunikace

Cíle krizové komunikace jsou krátkodobé, střednědobé a dlouhodobé. Krátkodobým cílem je utišení problému, obnovení normálního fungování, střednědobým pak vyřešení problému a dlouhodobým obnovení důvěry, vztahů a očištění jména²⁰. S tím, že cílem krizové komunikace je zachování dobrého jména organizace, která nejedná nečestně a podvodně a pouze se dopustila (nebo někdo v ní) nějaké chyby, lze plně souhlasit. Protože však tento cíl krizové komunikace má umožnit organizaci realizovat její poslání (ve skutečnosti je dobrá pověst vlastně jedním z nástrojů k naplňování poslání organizace), je třeba se tázat, zda v případě církvi by mělo být vždy cílem krizové komunikace zachování dobrého jména. Tato otázka není tak nepatřičná, jak by se mohlo zdát, a to ani v dnešní době, kdy by se vedou diskuse o tom, zda církve stále ještě patří mezi významné společenské instituce²¹.

Poslání musí být u církve jednoznačně definováno teologicky. Církve sama nevznikla kvůli zisku nebo politickému vlivu (byť ani na jednom není z křesťanského pohledu nic neetického²²), ale jejím posláním je hlásat evangelium, čímž naplňuje příkaz Ježíše Krista²³. Nedílnou součástí hlásání evangelia je zvěst o ukřižování Ježíše Krista. To dnes sice nepůsobí žádné problémy, ale v prvním století po Kristu, kdy křesťanství vzniklo, byla pouhá zmínka o kříži něčím tak vulgárním a neslušným, jako když dnes někdo v dobré společnosti vypráví sprosté vtipy.²⁴

na vybrané otázky mediálního prostředí v České republice (on-line), dostupné na: <http://www.dbm.cz/pruzkumy/142-nazory-ceskych-novinaru-na-vybrane-otazky-medialniho-prostredi-v-ceske-republice>, citováno dne 12. dubna 2013.

¹⁹ Srov. *Communio et progressio*, in *Etika ve sdělovacích prostředcích*, Praha: Sekretariát České Biskupské konference, 1996, čl. 121.

²⁰ Srov. např. Vojtěch BEDNÁŘ, *Krizová komunikace s médii*, Praha: Grada, 2012, s. 58.

²¹ Konstatování o významném postavení církvi ve společnosti může vypadat nepatřičně ve světle výzkumů veřejného mínění, kde se církev umísťují na posledním místě (srov. např. *Důvěra některým institucím veřejného života - březen 2013* (online), dostupné na http://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c1/a6976/f3/po130327.pdf, citováno dne 6. června 2013). Avšak i zde záleží na interpretaci, protože i podle tohoto průzkumu církvi stále důvěřuje 21 procent obyvatelstva a pokles poslední doby může být způsoben zjištěnou atmosférou kolem církevních restitucí. (Více o postavení církve v České republice pak např. Zdeněk R. NEŠPOR (ad.) *Jaká víra? Současná česká religiozita/spiritualita v pohledu kvalitativní sociologie náboženství*, Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2004.)

²² „Křesťané, kteří se činně podílejí na dnešním hospodářskospolečenském pokroku a bojují za uskutečnění spravedlnosti a lásky, ať jsou přesvědčeni, že mohou velice přispět k prospěchu lidstva a světovému míru. Ať jejich činnost, individuální nebo spolková, je zářným příkladem. Ať získají naprosto nezbytné odborné znalosti a zkušenosti, ať zachovají při své pozemské činnosti správný řád a věrnost Kristu a jeho evangelium. . .“ (*Gaudium et Spes*, čl. 72) „...výkon politické moci ve společenství jako takovém i ve státních institucích musí vždycky provádět v mezích mravního řádu, k dosažení obecného blaha...“ (*Gaudium et Spes*, č. 74).

²³ „Jděte ke všem národům a získávejte mi učedníky, křtěte je ve jméno Otce, Syna a Ducha svatého.“ (*Mt 28,19*)

²⁴ Srov. Anthony C. THISELTON, *Hermeneutics of Doctrine*, Grand Rapids: Eerdmans Publishing, 2007, s. 310.

Kdyby tedy bylo úkolem křesťanů budování dobrého jména církve za všech okolností, aby takto mohli získávat nové učedníky, nemohli ve svých počátcích mluvit o Ježíšově ukřižování. Samozřejmě, křesťané by měli být a také byli známí svou dobrou pověstí, péčí o chudé, vdovy a sirotky, ale tato pověst byla pouhým důsledkem jejich následování Ukřižovaného. Navzdory všemu dobrému byli pronásledováni, popravováni a jejich pověst byla zpochybňována pomluvami.

To tedy znamená, že církvi musí záležet na něčem vyšším, než je její pověst, dokonce natolik, že svoji pověst je pro tento cíl ochotna obětovat. Jinými slovy, dobrá pověst církve je jistě vysoká hodnota, může sloužit jako vhodný prostředek k dosahování poslání, ale ne za každou cenu a ne za všech okolností. Protože posláním církve je zvěstování evangelia, nesení radostné zvěsti o Ježíši Kristu,²⁵ tedy i krizová komunikace církve musí v konečném důsledku vést více ke zvěstování evangelia v duchu evangelijních zásad a praxe, než k pouhému zachování dobrého jména ve společnosti. Dokonce naopak, věrnost evangeliu může někdy znamenat vést takovou krizovou komunikaci, která ve skutečnosti povede až ke ztrátě pověsti a bude odporovat některým pravidlům, která pro krizovou komunikaci platí. Příkladem může být situace, kdy je třeba hlasitě se zastat neprávem osočeného, navzdory tomu, že převládající mínění společnosti je naladěno opačně.

I když se představitelé křesťanských církví mohou vlivem okolností dostat do jakkoli mediálně složitých situací, kdy se jich média mohou tázat na velmi nepříjemná témata, právě díky takto jasnému definování svého poslání mají svobodu „odpovídat věrohodně a pravdivě“²⁶, a poslání církve také předurčuje etické limity krizové komunikace. Přičemž je však stále třeba mít na paměti, že „ani lidem dobré vůle není vždy bezprostředně jasné, jak aplikovat etické normy a principy v jednotlivých případech. Je třeba úvah, debat, dialogu.“²⁷ Hledání některých etických limitů krizové komunikace církví se pokusím ilustrovat na následujících příkladech.

Zodpovědnost

Krizy přicházejí buďto nečekaně a v nejméně vhodný okamžik, nebo mohou svůj příchod dlouhodobě dopředu signalizovat. Odborníci v public relations proto hovoří o důležitosti přípravy na oba typy krizí. U náhlých krizí příprava znamená tak trochu předpokládat nepředpokládatelné, u krizí, které se vynořují postupně je to potom schopnost číst „znamení času“.

V některých křesťanských kruzích sice může být příprava na krizi považována až za nedostatek víry s odvoláním na slova „Když vás povedou do synagóg a před úřady a soudy, nedělejte si starosti, jak a čím se budete hájit a co řeknete. Vždyť Duch svatý vás v té hodině naučí, co je třeba říci“²⁸, ovšem pro lidi zodpovědné za církevní komunikaci by mělo spíše platit: „Chce-li někdo z vás stavět věž, což si napřed nesedne a nespočítá náklad, má-li dost na dokončení stavby?“²⁹ Duch svatý jistě může naučit, co je třeba říci, avšak platí to podobně jako u zkoušky – bez přípravy není možné dosáhnout dobrých výsledků, nebo pouze náhodně a výjimečně. V průběhu krizí totiž „mozky nejsou plně funkční a události běží tak rychle, že vytvořit nějaký plán uprostřed krize je

²⁵ Srov. Mt 28,19–20, Mk, 16,15.

²⁶ *Etika ve sdělovacích prostředcích*, Praha: Sekretariát České biskupské konference, 2000, s. 18.

²⁷ Tamtéž, s. 13.

²⁸ Lk 12,11.12.

²⁹ Lk 14,28.

*nemyslitelné.*³⁰ Také definování si etických limitů je v situaci, kdy se ještě nic vážného neděje, mnohem snadnější, než „pod tlakem“, kdy vstupují do hry emoce a osobní sympatie či antipatie zúčastněných osob. Být připraven proto znamená dostát svěřené zodpovědnosti.

Jako příklad nezvládnuté krizové komunikace ze strany křesťanské církve, ve které zřejmě hrála roli nedostatečné příprava na potencionální krizi, a také komplikované vztahy uvnitř církve, může sloužit případ pravoslavného arcibiskupa a metropolity Českých zemí a Slovenska Kryštofa, který byl obviněn z porušování mnišských slibů. Pravoslavná církev v době vypuknutí krize, kdy o kauze 2. dubna 2013 obšírně informovala televize Nova, nijak oficiálně nereagovala. Nova měla k dispozici pouze prohlášení některých jednotlivců, aniž by bylo zřejmé, že mají kompetenci hovořit jménem církve. Při zasedání Posvátného synodu v Olomouci 3. dubna 2013 byl televizní štáb Novy dokonce nepříhodně vykazován z budovy, a když se po skončení synodu pro televizi vyjádřil archimandrita Marek, jeho vystoupení bylo provázeno nepříliš šťastným nonverbálním projevem. Následující den, 4. dubna 2013 pak s televizí Nova hovořil pouze arcibiskup Kryštof, který obvinění popřel a spojil je s otázkou vnitrocírkevní diskuse o hospodaření s financemi z církevních restitucí. Oficiální prohlášení církve bylo vydáno teprve 5. dubna 2013, odmítalo obvinění na adresu biskupa jako nepravdivá a stejně jako arcibiskup den před tím, spojovalo celý případ s otázkou majetku³¹.

Na toto prohlášení však 8. dubna 2013 zareagovali biskupové Rastislav, Juraj a Jáchym, ohradili se proti nepravdivým tvrzením a zveřejnili usnesení Posvátného Synodu ze dne 3. dubna 2013, které vyznívá zcela jinak, než uváděl arcibiskup Kryštof. Biskupové se také ohradili proti jeho výrokům v televizi Nova, kde celou záležitost spojil s otázkou církevních restitucí.³² Výsledkem celé krize nakonec bylo, že arcibiskup Kryštof 12. dubna 2013 dobrovolně odstoupil ze své funkce, což zdůvodnil snahou neštěpit církev³³.

Když se pokusíme tuto krizi vyhodnotit na základě oficiálních tiskových prohlášení a také toho, co bylo možno v médiích sledovat a vyčíst, dojdeme k závěru, že Pravoslavná církev během celé doby krize vysílala protichůdné signály, její komunikace s médii nebyla na odpovídající profesionální úrovni a nezúčastněný pozorovatel si mohl odnést přesvědčení o hlubokém rozkolu uvnitř církve, ve kterém jde o peníze a kde se vyřizují účty nevybíravým

³⁰ Kathleen FEAR-BANKS, *Crisis Communications: A Casebook Approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 2007, s. 7.

³¹ Doslovně v něm stojí, že se „jedná o účelové kroky skupiny osob snažící se záměrně poškodit dobré jméno metropolity Kryštofa a Pravoslavné církve v českých zemích a na Slovensku prostřednictvím hromadných sdělovacích prostředků, vše v souvislosti s tzv. majetkovým vyrovnáním státu a církvi, ve kterém má naše církev obdržet od státu více jak 1 miliardu korun.“ Oficiální tiskové prohlášení Pravoslavné církve v českých zemích k falešným obviněním a pomlouvačné kampani ze dne 5.4. 2013, (on-line), dostupné na: [http://www.hlaspravoslavi.cz/mail/aktuality.nsf/4d2ffadc7b0eee4fc1257a11005c037d/4b9aa9f90f8bc855c1257b4400688056/\\$FILE/TZ%20Pravoslavna%20cirkve%205.4.2013_1.pdf](http://www.hlaspravoslavi.cz/mail/aktuality.nsf/4d2ffadc7b0eee4fc1257a11005c037d/4b9aa9f90f8bc855c1257b4400688056/$FILE/TZ%20Pravoslavna%20cirkve%205.4.2013_1.pdf), citováno dne 20. dubna 2013.

³² Srov. *Vyhlášení biskupů Pravoslavné církve v českých zemích a na Slovensku, členů Posvátného synodu* (on-line) dostupné na <http://www.hlaspravoslavi.cz/mail/aktuality.nsf/4d2ffadc7b0eee4fc1257a11005c037d/ae4cc72940a8cac6c1257b470021dba4?OpenDocument>, citováno dne 20. dubna 2013.

³³ „Já, níže podepsaný Kryštof, arcibiskup pražský, metropolita Pravoslavné církve v českých zemích a na Slovensku, obč. jménem Radim Pulec, se dnes 12. dubna 2013 na zasedání Posvátného synodu v Olomouci tímto pro její dobro a pokoj vzdávám své služby arcibiskupa pražského a metropolity Pravoslavné církve v českých zemích a na Slovensku a zbytek svého života si přeji prožít v monastýru, který mi církev určí. Samozřejmě, pokud mě církev požádá, jsem vždy ochoten pro ni pracovat, protože církev miluji. Prosím věřící a duchovní o zachování jednoty církve, o zachování úcty a lásky a o to, aby se všichni semkli kolem svých arcipastýřů.“ V Olomouci dne 12. dubna 2013, Kryštof, Arcibiskup pražský, metropolita českých zemí a Slovenska, předseda Posvátného synodu (obč. jménem Radim Pulec). Dostupné on-line na <http://www.pravoslavnacirkve.cz/aktuality.htm>, citováno dne 20. dubna 2013.

způsobem, případně že se její nejvyšší představitel snaží svoje osobní selhání maskovat odváděním pozornosti³⁴.

Tedy namísto toho, aby i v okamžiku krize šlo o naplňování poslání církve, a veřejnost dostala jasný signál, že církev navzdory problému vše vyřeší zodpovědně, transparentně a v duchu evangelia³⁵, se debata více než dva týdny nesla v rovině, zda jde více o peníze nebo o porušení mnišských slibů ze strany arcibiskupa a jeho nemanželských dětí a milenek³⁶. Pro realizaci poslání církve – zvěstování evangelia – ale to, jestli arcibiskup bude nebo nebude očištěný, není až tak podstatné, jako celkový (negativní) signál, který církev svým vystupováním veřejnosti vyslala.

Důstojnost člověka

Příklad pravoslavného arcibiskupa Kryštofa ale ukazuje i na další etický limit krizové komunikace, a to zachování důstojnosti člověka. Teologicky je důstojnost člověka definována jeho stvořením k „Božímu obrazu“ a je tedy základním etickým principem práce se sdělovacími prostředky³⁷. To je důležité si připomínat vždy, když se může objevit tendence řešit krizi snadnou cestou „obětováním pěšáka“³⁸ namísto přiznání celé hloubky problému. Riziko je vždy velké. Přílišná ochrana obviněných či nařčených osob může vypadat jako snaha „zamést věci pod koberec“, naprostá otevřenost navenek zase může narušit důvěru uvnitř církve a zejména ti, u kterých se obvinění později prokáží jako falešná, cítí, že byli „systémem obětování“³⁹. Není ale také možné pouze chránit práva obviněných a nebrat ohledy na poškozené. Další složité rozhodování je tehdy, když je krize vyvolaná něčimi osobními problémy, ale je maskovaná věcnými spory. Jak, kdy (a zda vůbec) v takovém případě zveřejnit pravou příčinu? Kde leží hranice mezi ochranou osobní důstojnosti těch, kteří se dostali do nějakého problému, a ochranou zájmů církve?

Nelehkým rozhodováním o míře zachování důstojnosti člověka⁴⁰ je zdůvodňován i komunikační přístup Vatikánu a Konference biskupů Slovenska k případu odvolaného arcibiskupa Róberta Bezáka⁴¹. Krize v souvislosti s jeho odvoláním v polovině roku 2012 zasáhla Slovensko, vzbudila

³⁴ Srov. *Vyhlášení biskupů Pravoslavné církve v českých zemích a na Slovensku, členů Posvátného synodu.*

³⁵ V tomto duchu teprve hovoří až *Prohlášení Posvátného synodu duchovenstvu a věřícím Pravoslavné církve v českých zemích a na Slovensku* (on-line), dostupné na: <http://www.hlaspravoslavi.cz/mail/aktuality.nsf/8fa73340777638dbc12573ae004fcce2/b8cd023267aabfad1257b5400655064?OpenDocument>, citováno dne 26. dubna 2013.

³⁶ Dne 19. dubna 2013 pak vyšlo *Prohlášení metropolitního správce, arcibiskupa olomoucko-brněnského ThDr. Simona k přiznání sestry Rapcunové* (on-line), dostupné na <http://www.hlaspravoslavi.cz/mail/aktuality.nsf/4d2ffadc7b0eee4fc1257a11005c037d/702fc9fb4de64bbfc1257b5200493e10?OpenDocument>, citováno dne 20. dubna 2013, ve kterém je uvedeno, že se žena, která obvinila arcibiskupa Kryštofa, přiznala ze „lži a krvepřísežnictví“ a že tedy bude moci Posvátný synod vладыku Kryštofa očistit.

³⁷ „Cílem a mírou užívání sdělovacích prostředků je člověk a lidské společenství. Komunikace by měla vést od člověka k člověku, k jeho celistvému rozvoji.“ (*Etika ve sdělovacích prostředcích*, s. 14.)

³⁸ Postup, který uplatnila velerada a Kaifáš při řešení krize kolem Ježíše Nazaretského. (J 11,47-50.)

³⁹ Často se tento pocit frustrace ukazuje zejména v politice při uplatňování tzv. „presumpce viny“, tedy okamžité odstranění obviněných politiků z funkcí. I když se obvinění ukáží po čase jako neopodstatněná, je pro očištěné osoby velmi problematické vrátit se zpátky a získat neprávem ztracený morální kredit.

⁴⁰ Viz vyhlášení mluvčího Konference biskupů Slovenska Jozefa Kováčika: „*Pre cirkev je veľmi dôležité chrániť povest človeka. Pri odvolávaní biskupa je to ešte citlivejšie. Cirkev takto koná preto, aj keď navonok to vyzerá, že môže dôjsť k veľkým škodám.*“ (*Katolícka cirkev: „Bezák nehovoril pravdu, mal mlčať“* (on-line), dostupné na <http://www.bystricoviny.sk/spravy/katolicka-cirkev-bezak-nehovoril-pravdu-mal-mlcat/>, citováno dne 20. dubna 2014.)

⁴¹ Srov. např. *Vyhlásenie Apoštolskej nunciatúry na Slovensku v mene Svätej stolice*, (on-line), dostupné na

mnoho emocí a vyjadřovala se k němu kromě slovenských také řada českých osobností⁴². Když se v Bezákově případu podíváme na krizovou komunikaci katolické církve, tak Apoštolská nunciatura i Konference biskupů Slovenska komunikují tak, že veřejnost na svou stranu příliš nezískávají. Důsledkem této krizové komunikace je i způsob, jakým pak o Bezákově odvolání informují média, jak zdůvodňují, že mu církev zakázala sloužit bohoslužby⁴³, nebo aby se zdržel mediálního vystupování⁴⁴, který staví Bezáka do role oběti a církev do role nespravedlivě trestající instituce používající téměř středověké praktiky.

Oficiální katolická vyjádření v této kauze jsou totiž velmi nekonkrétní, odvolávají se zejména na poslušnost papeži, diskrétnost a tajemství, která se v těchto personálních záležitostech v církvi zachovávají⁴⁵. Zdá se, že tento komunikační přístup zatím nepůsobí tak, aby prohluboval důvěru veřejnosti a naplňoval cíl standardní krizové komunikace – obnovení a budování dobrého jména církve. Ovšem je opravdu tento mediální přístup v kontextu s posláním církve – hlásáním evangelia, který je v tomto případě nadřazen cíli krizové komunikace, protože jde o „dobré jméno a čest člověka“⁴⁶? To žel v současnosti není na základě dostupných informací stále ještě možné úplně odpovědně posoudit, avšak při sledování toho, jaké informace se v budoucnosti ještě objeví, je třeba mít tuto perspektivu stále na zřeteli⁴⁷.

Důstojnost člověka však musí být respektována nejen dovnitř církví, ale i vůči veřejnosti. Divák televizního zpravodajství či čtenář novin si musí být jistý, že je brán komunikujícími církvemi vážně, že není podceňován a že není terčem manipulativních propagandistických monologů. Respektování důstojnosti adresátů krizové komunikace předpokládá k nim přistupovat z pozice dialogu a nikoliv s cílem je ovládnout a zmanipulovat.⁴⁸ Manipulativní snahy a přístupy v krizové komunikaci samozřejmě mohou přinášet nějaké výsledky, ovšem jakmile jsou jednou odhaleny, přinášejí dlouhodobé devastující důsledky pro kredibilitu celé organizace, nehledě na to, že se přičií samotné podstatě a smyslu existence církvi.

A konečně je také třeba respektovat i důstojnost novinářů nebo těch, kteří církev kritizují. Nelze se proto paušálně bránit kritice argumentem „ad hominem“, například s poukazem na výše

<http://www.tkkbs.sk/view.php?cislocianku=20120709042>, citováno 20. dubna 2013.

⁴² Například Tomáš Halík v pořadu Slovenské televize Pod lampou dne 8. února 2013 nebo Vojtěch Kodet na Vojtěch Kodet (on-line), dostupné na <http://www.vojtechkodet.cz/dulezite-otazky/robert-bezak---poslusnost-a-dialog-odpoved-na-otazku.html>, citováno 20. dubna 2013.

⁴³ Srov. např. Šok a zármutok. Odvolanému arcibiskupovi Bezákovi zatrhli slávenie omši v Bratislave, (on-line), dostupné na <http://aktualne.atlas.sk/sok-a-zarmutok-odvolanemu-arcibiskupovi-bezakovi-zatrhli-slavenie-omsi-v-bratislave/slovensko/politika/>, citováno 20. dubna 2013.

⁴⁴ Srov. např. Bezák dostal zákaz vyjadrovať sa pre médiá: Ostávam s vami v modlitbách! (on-line), dostupné na <http://www.topky.sk/cl/10/1342050/Bezák-musi-mlcat-az-do-vyriesenia-jeho-kauzy--Ostavam-s-vami-v-modlitbach->, citováno 20. dubna 2013; nebo Bezák dostal zákaz vyjadrovať sa pre médiá (on-line), dostupné na <http://www.sme.sk/c/6721064/bezak-dostal-zakaz-vyjadrovat-sa-pre-media.html>, citováno 20. dubna 2013.

⁴⁵ Srov. např. Katolícka cirkev: „Bezák nehovoril pravdu, mal mlčať“ (on-line), dostupné na <http://www.bystricoviny.sk/spravy/katolicka-cirkev-bezak-nehovoril-pravdu-mal-mlcat/>, citováno dne 20. dubna 2013.

⁴⁶ *Communio et progressio*, čl. 121.

⁴⁷ Předpokládám, že oficiální stanoviska církve jsou relevantní, že se církev nesnižuje ke komunikační metodě „řízených úniků informací“, aby arcibiskupa Bezáka očernila atd. Nezapývám se proto argumentací arcibiskupa Bezáka, ani meritem kauzy samotné. (Pokud bych se ale osobně měl v tomto sporu postavit na některou z jeho stran, potom to na základě mně zatím dostupných informací bude strana arcibiskupa Bezáka.)

⁴⁸ Manipulativní postoje v dialogu jsou takové, které „připouští jen přijetí vůle ovládajícího, případně i jeho pocitů a myšlenek.“ Prostředkem takového ovládnutí může být velmi často „laskavost“, kdy se může zotročovanému člověku zdát, že to, že se vzdal své svobody, je vlastně konáno pro jeho dobro. (Srov. Jolana POLÁKOVÁ, *Smysl dialogu o směřování k plnosti lidské komunikace*, Praha: Vyšehrad, 2008, s. 14.)

uvedený průzkum tvrdit, že všichni novináři jsou nevzdělaní, a tedy že jakákoliv negativní zpráva o církvích je toho důsledkem a neměla by být brána vážně.

Dobro společenství

„Zásada společného dobra vyplývá z důstojnosti, jednoty a rovnosti všech osob a musí k ní směřovat každý aspekt společenského života, protože v něm nachází svého smyslu.... jedině společně je možné tohoto dobra dosáhnout, zvětšovat je a chránit, a to i vzhledem k budoucnosti“⁴⁹ Církev však nejen v zemích třetího světa, ale i v podmínkách demokratické a pluralitní společnosti, často působí uprostřed politicky, nábožensky nebo rasově rozdělených komunit. V rámci úsilí o společné dobro tedy není vždycky možné zastávat neutrální postoj, protože by mohl být právem interpretován jako projev slabosti či přímo zbabělosti.

Zastat se práva a spravedlnosti proto patří k povinnosti každého křesťana. Je-li však církev v takové situaci sama napadena a musí se hájit, je vždy velmi složité, kam až ve své obhajobě zajít a nakolik raději „trpět škodu“. Obecně se dá říct, že krizová komunikace církví nesmí v úsilí o společné dobro společnost dále nesmyslně štěpit, nesmí více rozdmýchávat zbytečná nepřátelství, nesmí od vlastních selhání odvádět pozornost k selhání druhých. Někdy je tedy v rámci dosažení tohoto cíle lepší mlčet a někdy je dobré naopak radikálně vystoupit.

Radikální vystoupení církví, které ale ve svém důsledku zamezilo další zbytečné polarizaci společnosti, se ukázalo jako užitečné před schvalováním zákona o církevních restitucích, kdy Československá strana sociálně demokratická v kampani v roce 2012 vyhrocovala ve společnosti atmosféru proti církvím. Jedním z jejích nejostřejších proticírkevních útoků byla billboardová kampaň s vyobrazením, na kterém ruka v modrém saku podávala ruce preláta s prstenem vak s penězi. Smyslem kampaně bylo navodit atmosféru, že církve dostávají finanční prostředky na úkor potřeb běžných lidí.

Na tyto billboardy reagovali ve společném prohlášení předseda Česká biskupské konference Dominik Duka, předseda Ekumenické rady církví Joel Ruml a předseda Federace židovských obcí Jiří Daníček, ve kterém mimo jiné uvedli:

„Předvolební propaganda sociální demokracie tak útočí slovníkem obou někdejších totalit a pamětníci mohou potvrdit, že si nezadá s neblahými antisemitskými a antiklerikálními plakáty třetí říše, narudo přetřenými gottwaldovskými ideology. Pokud vedení sociální demokracie tvrdí, že nejde o útok proti církvím, ale jen o politický boj, buď se mýlí, nebo nechce vidět důsledky, které její způsob boje přináší.“⁵⁰

Po tomto prohlášení následovala mediální diskuse politických a církevních představitelů, od kampaně se distancovalo vedení sociální demokracie na Moravě⁵¹, kritizoval ji tehdejší prezident Václav Klaus i současný prezident Miloš Zeman⁵², který jinak proti církevním

⁴⁹ Marek LOUŽEK, Společné dobro - realita nebo fikce, *E-Logos*, 10/2012, s. 8–9, (on-line), dostupné na <http://nb.vse.cz/kfil/elogos/ethics/louzek12.pdf>, citováno dne 6. června 2012)

⁵⁰ Prohlášení předsedů ČBK, ERC a FŽO k narovnání vztahů z 9. srpna 2012, (on-line) dostupné na <http://www.ekumenickarada.cz/index.php?setlang=1&ID=2366>, citováno 14. dubna 2013.

⁵¹ Srov. např. *Regionální špičky ČSSD mírní kampaň proti církvím. Na Moravě se bojí reakce voličů*, (on-line) dostupné na <http://zpravy.ihned.cz/politika/c1-56991750-regionalni-spicky-cssd-mirni-kampan-proti-cirkvim-na-morave-se-boji-reakce-volicu>, citováno 14. dubna 2013.

⁵² Srov. *Miloš Zeman: Kampaň ČSSD proti restitucím připomíná Árijský boj*, (on-line) dostupné na <http://www.novinky.cz/domaci/275659-milos-zeman-kampan-cssd-proti-restitucim-pripomina-arijsky-boj.html>, citováno 14. dubna 2013.

restitucím vystupoval. Billboardy postupně z veřejného prostoru zmizely a Česká strana sociálně demokratická, i když svůj odmítavý postoj k restitucím nezměnila, už k podobné kampani nepřistoupila. Upozornění na tragické dějinné souvislosti probudilo politiky a zamezilo způsobu propagace, který by vedl k dalšímu zbytečnému prohlubování nenávisti ve společnosti.

Závěr

I z těchto několika příkladů etických limitů krizové komunikace církví, které jsme uvedli, vyplývá, že dokonalé profesionální zvládnutí metod krizové komunikace je pro církev podmínkou sice nutnou, avšak nikoliv postačující. Ještě důležitější, než dokonalá profesionalita, je neustálé vyhodnocování toho, zda stanovená strategie krizové komunikace podporuje a umocňuje poslání církve a zda odpovídá standardům křesťanské mravnosti, které vycházejí z křesťanského poselství a víry. Jinými slovy, jak řešení konkrétní krize pomůže tomu, aby i ve složité situaci, ve které se nachází, mohlo být naplňováno poselství církve – tedy nesení evangelia světu.

Některé etické limity krizové komunikace křesťanských církví

Abstrakt: Cílem článku je ukázat zda a nakolik křesťanská teologická východiska ovlivňují krizovou komunikaci křesťanských církví. Nezabývá se tedy ani tak praxí krizové komunikace, ale teologicky definuje etický rámec, ve kterém by se měla krizová komunikace křesťanských církví pohybovat. Tento etický rámec je odvozen od poslání církve, kterým je nesení evangelia světu. Na vybraných příkladech upozorňuje na úskalí, která se z etického hlediska církví v oblasti krizové komunikace dotýkají. Jedná se zejména o otázky zachování důstojnosti člověka, křesťanské zodpovědnosti a usilování o dobro společnosti. Dochází k závěru, že v oblasti krizové komunikace je u církví nutná nejen dokonalá profesionalita, ale také neustálé vyhodnocování toho, zda stanovená strategie krizové komunikace podporuje a umocňuje poslání církve.

Klíčová slova: krizová komunikace, církev, důstojnost, zodpovědnost, etika

Some Ethical Limits of Crisis Communications of Christian Churches

Abstract: The goal of this article is to show if and how much christian theological bases affect the crisis communication of christian churches. Therefore it does not so much address the practice of crisis communication, but it theologially defines ethical framework, in which the crisis communication of christian churches should move. This ethical framework is derived from the Church's mission, which is to carry the gospel to the world. In chosen examples, it brings attention to many problems, that churches conflict with in the area of crisis communication. It mainly focuses on questions about perserving dignity of people, christian responsibility, and aspiration for the good of community. It comes to the conclusion, that in the area of crisis communication, it's neccessary for churches to be not only completely proffessional, but also to keep evaluating, if the strategies applied to crisis communication supports and enhances Church`s mission.

Key words: crisis communication, church, dignity, responsibility, ethic