

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Bakalářská práce

**Politická komunikace v době krize: PR ukrajinských
vládních sil během války na Ukrajině v roce 2022**

2023

Petr Pavlovský

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta filozofická

Katedra politologie a mezinárodních vztahů

Studijní program Politologie

Bakalářská práce

**Politická komunikace v době krize: PR ukrajinských
vládních sil během války na Ukrajině v roce 2022**

Petr Pavlovský

Vedoucí práce:

PhDr. Sandra Štollová

Katedra politologie a mezinárodních vztahů

Fakulta filozofická Západočeské univerzity v Plzni

Plzeň 2023

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně s využitím uvedených pramenů a literatury.

Plzeň duben 2023

.....

Podpis autora práce

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval mé vedoucí práce PhDr. Sandře Štollové, která mi vždy s ochotou byla nápomocna při zpracování mé bakalářské práce. Její rady, doporučení, ale také kritika, byly pro sepsání této práce zásadní.

Obsah

1	Úvod	6
2	Konceptuální a metodologický rámec práce	13
2.1	Krizová politická komunikace	13
2.2	Příklad dobré praxe krizové politické komunikace	22
2.3	Popis dat	24
2.4	Postup analýzy	25
3	Krizová politická komunikace na Ukrajině	30
3.1	Analýza	30
3.2	Interpretace dat	32
4	Závěr	41
5	Seznam zdrojů a použité literatury	43
6	Resumé	50
7	Přílohy	51

1 Úvod

Na podzim roku 2021 podnikla armáda Ruské federace ve spolupráci se spojeneckou běloruskou armádou rozsáhlé strategické vojenské cvičení na západním území Ruské federace a na území Běloruska. Ruská federace každý rok plánuje a provádí dílčí vojenská cvičení s partnery ve vybraných vojenských administrativních jednotkách, takzvaných vojenských okruzích, a na první pohled se nejedná o nic neobvyklého. Avšak takováto cvičení mohou zvyšovat mezinárodní napětí, což ani tentokrát nebylo výjimkou, a to zejména vzhledem k situaci na Ukrajině. V letech 2014 až 2015 docházelo na východním území Ukrajiny, známém jako Donbas, k intenzivnímu ozbrojenému konfliktu mezi Ukrajinou a silami místních separatistických kvazi-států, Doněcké a Luhanské lidové republiky. Tyto separatistické státy podporovala Ruská federace, která zároveň v důsledku vnitropolitické krize na Ukrajině od roku 2014 okupuje ukrajinský poloostrov Krym. Přestože se v roce 2015 podařilo dosáhnout příměří mezi Ukrajinou a separatisty, bylo často oběma stranami porušováno. Konflikt fakticky zamrzl a zredukoval se na občasné potyčky podél ustálené frontové linie.

V zimě roku 2021 začala Ruská federace soustřeďovat velké množství vojenských sil na svém a běloruském území podél ukrajinských státních hranic. Zároveň v tomto období začali mnozí vysocí ruští představitelé vyjadřovat intenzivní obavy a vznášet bezprecedentní bezpečnostní požadavky vůči Ukrajině, Evropské unii, Spojeným státům a Severoatlantické alianci. Ruská federace například požadovala stažení vojsk Severoatlantické aliance z východní a střední Evropy a absolutní záruku, že Ukrajina a Gruzie nevstoupí do západních struktur. Nejproblematictější bylo pro Ruskou federaci potenciální členství těchto zemí v Severoatlantické alianci (Drake 2022). Tyto požadavky byly západními státy považovány za nepřijatelné. Nicméně lze konstatovat, že zde existoval prostor pro konstruktivní dialog v rámci bezpečnostních otázek (Drake, Sobotka 2022).

Dne 10. února 2022 zahájila armáda Ruské federace a Běloruské republiky společné desetidenní manévry v rámci cvičení „Spojenecké odhodlání 2022“. Toto cvičení bylo ve vztahu ke zvyšujícímu se napětí ve východní Evropě a na Ukrajině považováno západními zeměmi za eskalační. Dne 22. února ruská vojska vstoupila na území východní Ukrajiny, které bylo pod kontrolou separatistů, a zaujala bojové pozice podél frontové linie, která byla od roku 2015 zamrzlá (Rott 2022).

Brzy ráno 24. února 2022 ruská vojska překročila státní hranici Ukrajiny, čímž se fakticky, bez jakéhokoliv vyhlášení války ze strany Ruska, ocitla Ukrajina ve válečném stavu. Téhož dne bylo ukrajinské území zasaženo množstvím ruských raket. Rusové vpadli na Ukrajinu ze tří směrů. Ze severu ruští vojáci vstoupili na Ukrajinu z území svého vojenského spojence¹ Běloruska, kde krátce před invazí proběhlo zmiňované vojenské cvičení. Dále ruská vojska překročila ukrajinskou státní hranici ze severovýchodu přímo z území Ruské federace a z okupovaného poloostrova Krym. V některých případech postupovaly ruské jednotky bez větších problémů, jinde se však Rusové potýkali s obtížemi a v mnohých případech narazili hned první den na ozbrojený odpor složek ukrajinských ozbrojených sil.

Ukrajina a její nejvyšší politické vedení se 24. února ocitlo v krizové situaci, kterou představovala započatá válka. Tato situace si vyžadovala od nejvyššího vedení země rychlé a včasné řešení. Například implementaci různých opatření, koordinaci a také jasnou, rychlou a věcnou komunikaci s veřejností. Jinými slovy, ukrajínští vládní představitelé museli využít ve vztahu ke krizi efektivní krizovou politickou komunikaci s domácím obyvatelstvem i s globální veřejností (Šlufińska 2022: 76). Tímto se dostávám k výzkumné problematice této práce.

¹ Na tomto místě je třeba zdůraznit, že Bělorusko se přímo do ruského válečného úsilí nezapojilo, ale pouze poskytlo zázemí pro přípravu ruské invaze. Z toho důvodu nelze Bělorusko vnímat jako aktéra přímo zapojeného do konfliktu. Nicméně vojenské spojenectví mezi Ruskou federací a Běloruskou republikou vyplývá z členství v Organizaci Smlouvy o kolektivní bezpečnosti (OSKB 2012).

Ve své bakalářské práci se budu věnovat fenoménu krizové politické komunikace, která se zabývá strategickou komunikací mezi vládními představiteli a širokou veřejností v době krize. Zaměřím se na komunikaci ukrajinských vládních sil na sociální síti Twitter v prvních pěti týdnech od začátku války, konkrétně od 24. února do 31. března 2022. Důvodem je to, že krátce poté, 4. dubna 2022, ruská vojska po neúspěšných pokusech rychle převzít kontrolu nad strategickými objekty a většími městy v oblasti severní Ukrajiny ustoupila zpět na území Ruské federace a Běloruské republiky, odkud byla přesunuta na aktivní bojiště východní Ukrajiny (Trousilová 2022; Gomza 2022).

Během těchto prvních pěti týdnů byla situace kritická a velice nepřehledná, a to jak pro ukrajinské domácí obyvatelstvo, tak i pro globální veřejnost. V tomto krátkém období totiž došlo k několika kritickým událostem, které měly přesah i do okolních států. Jde například o mohutnou vlnu válečných uprchlíků, kteří v důsledku ruské invaze uprchli do jiných evropských států (Dohnalová, Synková, Prešinská 2022), ale také třeba o ohrožení jaderné bezpečnosti v Evropě při ostřelování Záporožské jaderné elektrárny (Machálková 2022). Došlo také k obklíčení ukrajinského přímořského města Mariupol, ve kterém bylo zasaženo divadlo s civilisty (Amnesty International 2022). Krizová politická komunikace mohla sehrát klíčovou roli. Z tohoto důvodu se budu zaměřovat především na tento časový úsek.

Většina výzkumů krizové politické komunikace se primárně zabývá komunikací v prostředí probíhající zdravotní krize, terorismu, přírodních katastrof a podobně (CDC 2018: 9-10). Pouze málo výzkumů na téma krizové politické komunikace vládních představitelů bylo možné provést v podmínkách, kdy je pod útokem suverénní stát. Z tohoto důvodu považuji za důležité věnovat se důkladně komunikaci ukrajinských vládních sil. Právě způsob, forma komunikace a poznatky o nich mohou být v budoucnu velmi užitečné, přičemž mohou posloužit jako dobrý příklad, pakliže se libovolný suverénní stát ocitne znovu pod útokem jiného

státu. Tyto poznatky mohou dle mého názoru posloužit k rychlejší orientaci v informačním prostředí a k volbě vhodné komunikační strategie v reakci na válečný stav, podobně jako tomu bylo v případě některých států v reakci na pandemii Covidu-19.

Práce bude zaměřena na výzkum krizové politické komunikace ukrajinských vládních sil na sociální síti Twitter od vypuknutí války. Je možné, že ukrajínští vládní představitelé promýšleli různé komunikační strategie ještě před válkou. V tuto chvíli ale nelze s absolutní jistotou říct, do jaké míry byla ukrajinská vláda v čele s prezidentem na válečný stav připravena, ačkoliv se již před invazí objevila v médiích varování amerických tajných služeb o možném spuštění invaze (Tóda 2022; Kaliba 2022). Lze však předpokládat, že ukrajinská strana byla prostřednictvím zahraničních zpravodajských služeb o možnosti útoku informována, tudíž měla nějaký čas na přípravu plánu své komunikace s domácí i globální veřejností již před vypuknutím války (Banco, Graff, Selingman, Toosi, Ward: 2023).

Výzkumná otázka této práce zní takto: *Lze komunikaci ukrajinských vládních sil v prvních pěti týdnech války na Ukrajině považovat za krizovou?* V této práci se na ni pokusím nalézt odpověď následujícím způsobem. Za pomoci odborné literatury o krizové politické komunikaci popíšu koncept krizové politické komunikace a následně ho uzpůsobím tak, aby byl vhodný pro potřeby této práce. Poté provedu textovou analýzu politické komunikace ukrajinských vládních představitelů zaměřenou na účet prezidenta Zelenského na sociální síti Twitter a zjistím, zda se komunikace ukrajinských vládních sil na sociálních sítích dá považovat za krizovou politickou komunikaci.

Tomuto kroku předchází analýza současného stavu poznání. Hned na úvod je potřeba zmínit, že válka na Ukrajině stále probíhá a nelze ji tedy zkoumat jako ukončenou událost. Vzhledem k relativní aktuálnosti a stálému vývoji této krize ještě nebyla zpracována rozsáhlejší akademická studie, která by se věnovala válce

na Ukrajině v kontextu krizové politické komunikace. Z tohoto důvodu se v této části zaměřím primárně na uvedení některých relevantních informačních pramenů, které se problematice války na Ukrajině věnují objektivním způsobem a více do hloubky.

Informačnímu pokrytí krize se věnují různá klasická média. Informační prostor je rovněž bohatý na informace od novinářů, kteří se pohybují v terénu na území Ukrajiny. Válce se také věnují různé instituty se zaměřením na výzkum války a bezpečnostní situace. Různí akademičtí pracovníci se navíc k situaci vyjadřují prostřednictvím blogů, sociálních sítí a podcastů.

Co se institutů a různých platform pro studium války týče, mohu uvést například *Institute for the Study of War* (ISW), což je nezisková výzkumná organizace, která se podílí na výzkumu války na Ukrajině ve spolupráci s projektem *Critical Threats Project* (CTP) amerického think-tanku *American Enterprise Institute*. Na této platformě se čtenáři mohou dozvědět každodenní vyčerpávající shrnutí klíčových událostí z fronty a informace o válce obecně. Čtenář se také může seznámit s klíčovými riziky a výstrahami ke každému dni (ISW 2022). Dalším zdrojem, který mohu v této kategorii uvést, je bezpečnostně-analytická platforma *War on the Rocks* (WR) Ryana Evanse, kde ve vztahu k válce průběžně vychází články a podcasty se zaměřením, mimo pokrytí války, také například na kybernetickou a energetickou bezpečnost. Na tuto platformu přispívá například Michael Kofman, americký vojenský analytik se specializací na ruské ozbrojené síly (WR 2023). Další platformou, která se výzkumu války na Ukrajině věnuje, je *The Dupuy Institute* (TDI). Tato platforma se zabývá výzkumem a objektivní analýzou historických dat spojených s ozbrojenými konflikty a moderním válčením. Na této platformě se čtenář může seznámit s opravdu podrobnou analýzou bojových operací na frontě s intervalem každodenní aktualizace (TDI 2023).

Z hlediska informačního pokrytí prostřednictvím podcastů mohu uvést například podcast *Geopolitics Decanted*, který vzniká pod záštitou organizace *Silverado Policy Accelerator* (SPA). Tato organizace se věnuje studiu geopolitických výzev, zejména z hlediska obchodní, průmyslové a kybernetické bezpečnosti, a také z hlediska ekonomické a ekologické bezpečnosti. Jejich podcast vychází pravidelně dvakrát měsíčně a věnuje se dílčím tématům z oblasti vojenství a vývoje geopolitické situace ve vztahu k válce na Ukrajině (SPA 2023). Podcastové činnosti o válce na Ukrajině se taktéž věnuje britský politolog a odborník na ruskou bezpečnostní problematiku Mark Galeotti (Galeotti 2020).

Mezi další hodnotné zdroje informací k tématu lze zařadit články a texty, jako jsou například publikace britského profesora válečných studií profesora válečných studií Lawrence Freedmana, jehož publikační činnost si může čtenář přečíst na platformě *Substack* (Freedman 2022). Zájemci o dění na Ukrajině mohou navštívit webové stránky britského týdeníku *The Economist*, kde pravidelně publikuje články bezpečnostní analytik Shashank Joshiho (Joshi: 2022). Odborné publikace o válce také vychází v americkém dvouměsíčníku *Foreign Policy*. Na internetovém blogu *In Moscow shadows* pak mohou čtenáři nalézt články zmiňovaného britského politologa Marka Galeottiho (Galeotti 2020).

V této části navážu strukturou práce. V rámci úvodní kapitoly jsem uvedl čtenáře do tématu, kterému se ve své práci věnuji. Popsal jsem výzkumný problém práce a představil jsem výzkumnou otázku spolu s popisem jejího zodpovězení. Poté jsem představil různé autory a relevantní prameny, které se válkou na Ukrajině zabývají.

V druhé kapitole seznámím čtenáře s problematikou krizové politické komunikace a následně představím její koncept, který použiji ve své práci. V této kapitole také uvedu a popíšu příklad dobré praxe krizové politické komunikace. Závěrem kapitoly popíšu data, která budu analyzovat, a seznámím čtenáře s tím,

jakým způsobem budu využívat koncept krizové politické komunikace, se kterým budu pracovat při analýze.

Ve třetí kapitole představím výsledky provedené analýzy. Nejdříve popíšu tabulky a grafy s výsledky mého bádání, které okomentuji a přiblížím výsledky analýzy, jež budou uvedeny v tabulkách. Poté se budu věnovat interpretaci dat a odpovím na položenou výzkumnou otázku této práce.

2 Konceptuální a metodologický rámec práce

V této části představím koncept krizové politické komunikace a také, jak ho plánuji využít v této práci. Nejprve vysvětlím, co se rozumí pod pojmem krizová politická komunikace. V rámci této kapitoly také popíšu příklad dobré praxe krizové politické komunikace na sociálních sítích. Následně představím data, která budu ve své analýze zkoumat, a poté představím metodu a postup, který jsem zvolil pro analýzu. Nakonec popíšu, jakým způsobem koncept krizové politické komunikace využívám v této práci.

2.1 Krizová politická komunikace

Krizovou politickou komunikaci lze definovat jako nástroj komunikace mezi politickou organizací a veřejností během krizových situací. Cílem krizové politické komunikace je informovat veřejnost o stavu krize, o jejím řešení, o opatřeních, která byla přijata, a koordinovat reakce na situaci (Salomonsen, Hart 2020 3–4). Může zahrnovat mnoho různých prostředků a strategií, jako například tiskové konference, veřejná prohlášení, práci se sociálními médii, televizní vystoupení a další formy komunikace (CDC 2014a: 10). Klíčovou rolí v krizové politické komunikaci sehrává narativ, protože pomáhá organizaci utvářet vnímání krize a způsob, jakým si lidé vysvětlují, co se děje. Je proto důležité, aby měli političtí představitelé narativ plně pod svou kontrolou (Coombs 2019: 126–127).

V rámci krizové politické komunikace by se měl klást jasný důraz na leadership, media management² a kontrolu narativu, což formuje diskusi a zasazuje komunikaci do politického kontextu. Vhodná zpráva ve správný čas od vhodných

² Pojem media management lze z hlediska krizové politické komunikace chápat jako specifickou práci s médii, která se vyznačuje tvorbou a sdílením uceleného narativu. Tento narativ má pomoci veřejnosti pochopit podstatu krize. Klíčové je, aby média přebírala ucelený narativ od vládních představitelů. Tím se předejde veřejnému zmatku a vzniku protichůdných narativů (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 4-5).

lidí zvyšuje potenciál na záchranu lidských životů (CDC 2018: 2). Narativ musí být dobře promyšlený. Rámování narativu by mělo vést v nejlepším případě k efektivnímu řešení krizové situace. Je nesmírně důležité, aby lidé odpovědní za řešení krize dodávali pocit jistoty a uklidňovali veřejnost. Proto by měli v rámci tvorby narativu ukazovat empatii a vytvářet kolektivní pocit sounáležitosti (OHA 2020: 2).

Narativem se rozumí smysluplné a organizované vyprávění o konkrétních událostech. Vzniká interakcí role vypravěče a posluchače, kdy vypravěč předává informace o konkrétních událostech posluchači a přidává k nim kauzální souvislosti, a proto se nejedná o pouhý popis událostí. Není to však tak, že by vyprávění bylo více než příběh, o kterém vypravěč vypráví. Vyprávění poskytuje ve skutečnosti jen malou část příběhu a posluchač si tak musí celý příběh zrekonstruovat sám pomocí svých znalostí o světě (Hájek 2014: 153–156).

Rámování narativu se dá definovat jako proces vyprávění nebo poskytování informací v kontextu určitých společenských hodnot a předpokladů, tedy v kontextu nějakého významu. Cílem rámování je obvykle ovlivnit postoje a názory veřejnosti na určité téma, nebo změnit přemýšlení lidí o určitém tématu. Základním předpokladem pro rámování informací je možnost, že na některá témata může být nahlíženo z různých pozic a mohou být vnímána z různých perspektiv. Ve vztahu ke krizím může rámování například pomoci zajistit součinnost veřejnosti s vládou při řešení krize (Chong, Druckman 2007: 104–106).

Literatura zabývající se krizovou politickou komunikací popisuje *krizi* jako velkou nepředvídatelnou událost s potenciálně negativními dopady. Dopady krize jsou specifické, nepředvídatelné a vyvolávají nejistotu. Mohou mít negativní dopad na image, reputaci a životaschopnost organizace (CDC 2018: 4). Jednotlivé fáze krize se dají rozdělit na předkrizovou fázi, přípravnou fázi, krizovou fázi a fázi normalizační (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 8).

- *Předkrizová fáze* – Tím se rozumí běžný stav ve srovnání s krizovým stavem. Například v kontextu pandemie Covidu-19 se jedná o dobu, kdy o viru ještě nebylo nic známo. V této fázi je klíčové mít připravený krizový plán, který jasně vymezuje postup v případě výskytu krize, která nás může ohrozit, jako právě například výskyt nového viru (CDC 2014b: 12–16; Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 8–9).
- *Přípravná fáze* – Tato fáze zahrnuje období, kdy se již počítá s možností vypuknutí krize. Zásadní je zabránit zmatení a zvolit vhodnou strategii media managementu. Je důležité, aby do médií byly šířeny důvěryhodné informace, aby vláda sama působila věrohodně a aby se zároveň zvyšovalo povědomí veřejnosti o potenciální krizi a jejích rizikových faktorech (OHA 2020: 2; Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 9–10).
- *Krizová fáze* – Do této fáze se dostaneme ve chvíli, kdy nastane krize. Vytvoření a implementace jednotlivých opatření v rámci řešení nenadálé krize a jejích nahodilých důsledků vyžaduje opatrnou komunikaci s širokou veřejností, a tomu se krizová politická komunikace věnuje. Do této fáze náleží i kontrola narativu, vývoj a formování narativu, působení aktérů na narativ apod. (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 10–11; Coombs 2019: 149–150).
- *Normalizační fáze* – V této fázi krizové politické komunikace je důležité vycházet ze stejných principů, které vláda již uplatnila v krizové fázi. Klíčové je dále udržovat kolektivní pocit sounáležitosti a solidarity s lidmi postiženými krizí prostřednictvím prosazovaného narativu. Normalizace vždy trvá určitou dobu a například v případě zvládnuté pandemie se nejedná o rozvolnění všech restriktivních opatření najednou, ale spíše o postupné rozvolňování. Zásadní je opět předcházet zmatení veřejnosti a vhodně zvolená komunikační strategie, v rámci krizové politické

komunikace, může vládním činitelům posloužit jako užitečný nástroj (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 12).

Krise může mít také různé nezřejmé negativní dopady, na což se poté, z hlediska managementu významu, zaměřuje na komunikaci rizik v rámci krizové politické komunikace (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 9–10). Ta společnosti poskytuje specifický typ informací o možných dopadech určitého způsobu chování. Co se týče formy, jedná se většinou o diskusi a jako typický příklad lze uvést diskusi o možných dopadech na lidské zdraví, pokud je člověk pravidelným uživatelem tabákových výrobků. Pokud si pokusíme představit komunikaci rizik v kontextu pandemie, jakožto zdravotní krize, pak se jedná například o uklidnění veřejnosti pomocí vysvětlováním rizik spojených s očkováním rizikové skupiny lidí, které by mohla vakcína potenciálně ohrozit (CDC 2018: 4).

Při zkoumání krizové politické komunikace je vhodné věnovat se personalizaci komunikace. Výzkumy totiž ukazují, že osoba, která je v době krize ve vůdčím postavení a má pravomoci rozhodovat, může mít zároveň enormní dopad na to, kolik životů je zachráněno či ztraceno. V případě této práce se tedy jedná primárně o čelního vládního představitele ukrajinské státní moci. Nicméně ve vztahu k povaze krize mohou věcné a klíčové informace přinášet také například experti, kteří se v dané oblasti pohybují. Během pandemie může jít zejména o lékaře a virology, v případě války může důležité informace poskytovat naopak armáda. Z hlediska personalizace se dá totiž politická komunikace pojmut dvěma způsoby, a sice z hlediska *politické* nebo *expertní* prominence (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 3–4; CDC 2014a: 8).

Jedná se vždy o to, zda komunikaci s veřejností vede politický aktér, či expert v dané oblasti krize. Z hlediska *politické* prominence v rámci komunikace s veřejností hrají klíčovou roli dva zásadní faktory: důvěra a veřejné vnímání charakteru daného politického aktéra. Politická schopnost sjednocovat tedy

závisí primárně na okamžitém výkonu, ale také na dlouhodobém vnímání veřejnosti integrity a kompetence daného politického aktéra (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 3–4; CDC 2014a: 8).

Pokud jde o vztah mezi médií a politikou, tak obě tyto kategorie se navzájem ovlivňují. V dobách krize se média stávají mostem mezi vládními představiteli a veřejností. Poskytují informace a přebírají vládní narativ, což pomáhá řešit krizi. Nicméně média mohou také prosazovat své vlastní zájmy, například tím, že zaujmou negativní postoj k vládním opatřením, což může vést ke zmatení veřejnosti a jejímu odmítavému postoji vůči vládním opatřením. Pokud se však média v období krize rozhodnou podporovat vládu, má to prokazatelně pozitivní vliv na řešení krize (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 4–5; Liu, Horsley, Yang 2012: 3–5).

Hybridní nebo také sociální média mohou být v tomto ohledu problematická. Obecně sociální média bývají důležitým zdrojem informací. Novináři využívají okamžitosti sdělení prostřednictvím sociálních médií k poskytování aktuálních zpráv. Nicméně právě v sociálních médiích mohou kolovat různé neověřené dezinformace a misinformace³, kterým běžný uživatel snadno podlehne. Misinformace jsou navíc prostřednictvím sociálních médií šířeny více než informace ověřené. Navzdory tomu však sociální média hrají významnou roli v dnešních lidských společnostech, jako přímý komunikační kanál. Političtí nebo expertní aktéři by proto při práci s nimi měli disponovat kredibilitou, měli by poskytovat pozitivní rámování informací a včas důvěrně vyvracet nepravdivé informace (Coman, Elsheikh, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 5–6; Biały 2017: 74).

³ Je třeba vysvětlit rozdíl mezi dezinformacemi a misinformacemi. Šíření dezinformací znamená systematické a úmyslné šíření nesprávných a zavádějících informací. Na druhé straně misinformace jsou nesprávné a zavádějící informace, které nejsou šířeny systematicky ani úmyslně. Mezi těmito dvěma druhy informací může existovat řada přechodů a vyskytují se v informačním prostoru současně. Problémem z hlediska národní bezpečnosti jsou především dezinformace, jelikož představují hrozbu pro vnitřní bezpečnost státu (MVČR 2023).

Z hlediska politické komunikace jsou sociální média obecně vnímána jako nástroj pro komunikaci s širokou veřejností a zároveň pro získávání zpětné vazby (CDC 2014b: 22; Cassling 2023: 3). Nedávné zkušenosti politické komunikace v souvislosti s krizí pandemie viru Covid-19 dokonce naznačují, že pozitivní přínos sociálních médií může hrát opravdu významnou roli (Tkach-Kawasaki 2021: 50-53; Kim; Choi 2021: 59–60). Nicméně i sociální média mají své limity. Pravděpodobně nejzávažnějším problémem je snadné a rychlé šíření dezinformací a misinformací prostřednictvím tohoto informačního kanálu. To je způsobeno zejména charakterem sociálních sítí, neboť žádný uživatel nemá výsadní postavení a každý může být příjemcem informací i jejich tvůrcem (CDC 2014b: 11–15).

Nyní se budu věnovat popisu možných typologií, které se v praxi při krizové politické komunikaci využívají. Na tomto místě podrobně popíšu typologii, která vychází z programu CERC (*Crisis & Emergency Risk Communication*). V literatuře o krizové politické komunikaci je popsáno více typologií, nicméně s typologií podle programu CERC autoři literatury o krizové komunikaci pracují nejčastěji. Uvedu zde také další možnou typologii, kterou již popíšu stručně. Chtěl bych tím zejména poukázat na to, že si tyto typologie mohou být obsahově podobné a lišit se mohou v podstatě jen v detailech. Pro svou práci tedy využiji první typologii CERC, protože se jedná o dlouhodobý výzkum, u něhož jsou zároveň veškeré materiály dostupné pro veřejnost. Tato typologie je také ze všech dostupných zdrojů popsána nejpodrobněji.

Organizace CDC⁴ (Centers for Disease Control and Prevention), která se dlouhodobě zabývá výzkumem krizové komunikace a správných reakcí na řešení krizových situací, zveřejnila na svých webových stránkách rozsáhlou dokumentaci, manuály a vzdělávací programy pod názvem CERC, ze kterých je

⁴ CDC je federální agentura Spojených států amerických, která spadá pod ministerstvo zdravotnictví a sociální péče. Jejím úkolem je ochrana a zabezpečení veřejného zdraví před zdravotními riziky, lidským selháním, ale také před úmyslným napadením (CDC 2023).

možné popsat jednu z možných typologií využití konceptu krizové politické komunikace. Program CERC uvádí celkem šest hlavních principů, které je vhodné dodržovat při krizové politické komunikaci:

- První princip – *Bud' první (Be first)*: V dobách krize je pro vládní představitele klíčové, aby jejich komunikační kanály byly prvním zdrojem informací pro veřejnost. Z výzkumu plyne, že právě první zdroj informací, ze kterého veřejnost čerpá, se obvykle stává hlavním zdrojem, ze kterého lidé budou čerpat i nadále v průběhu celé krize. První informace, které by měli vládní představitelé poskytnout, by se měly týkat konkrétních kroků, které vláda činí pro řešení krize (CDC 2018: 3–5).
- Druhý princip – *Bud' pravdivý (Be right)*: Princip navazuje na první a spočívá v pravdivém sdělování informací o krizi a o krocích pro její vyřešení. Pravdivost sdělení vytváří důvěrný vztah s veřejností. Političtí představitelé by tedy veřejnost měli informovat o tom, co je z hlediska krize známo, co není známo a co se dělá pro to, aby bylo případné informační vakuum vyplněno (CDC 2018: 3–5).
- Třetí princip – *Bud' důvěryhodný (Be credible)*: Tento princip spočívá ve vyvracení mýtů a lží, které by v souvislosti s krizí mohly na veřejnosti kolovat, protože zavádějící a nesprávné informace mohou nadělat více škod než těžko snesitelná pravda. V dobách krize by měla být upřímnost a pravdivost komunikovaných informací nekompromisní. To je klíčové pro vytvoření důvěryhodného vztahu s veřejností (CDC 2018: 3–5).
- Čtvrtý princip – *Projevuj empatii (Express empathy)*: Opět se jedná o princip, který by měl vytvářet a udržovat důvěrný a pozitivní vztah s veřejností. Pomocí dobře zvolených slov v komunikaci politický představitel nebo expert vyjadřuje pochopení pro lidské emoce, které každá krize vzbuzuje. Například místo věty „Myslíme na vás v těchto

těžkých časech.“ mluvčí raději použije „V těchto těžkých časech všichni zažíváme pocity nejistoty.“ (CDC 2018: 3–5).

- Pátý princip – *Prosazuj akci (Promote action)*: Princip spočívá v motivaci lidí k určitému druhu aktivit a chování. Vyzývat lidi k akci zbavuje lidi beznaděje a dává jim určitý smysl, který mohou následovat, aby lépe zvládli krizi. Uplatnění tohoto principu politickým představitelům dává také šanci ukázat se v dobrém světle, což udržuje pořádek a zároveň ukazuje stabilitu z hlediska politického jednání v rámci řešení krize (CDC 2018: 3–5).
- Šestý princip – *Vyjádři respekt (Show respect)*: Podstatné je vyzdvihovat lidskou hodnotu a prokazovat různými způsoby respekt a uznání. Tento princip je důležité uplatňovat zejména tehdy, jsou-li lidé ohroženi na životě nebo vystaveni nebezpečí. Vyjádření respektu napomáhá dále udržovat pozitivní a důvěrný vztah s veřejností, ale z praktického hlediska také podporuje vzájemnou kooperaci mezi politickým vedením a širokou veřejností (CDC 2018: 3–5).

CERC také uvádí pět klíčových aspektů krizové politické komunikace, kterým je vhodné se vyvarovat:

1. V první řadě by se političtí představitelé měli vyvarovat *nejasné komunikaci*. Komunikace by tedy měla být ucelená a koordinovaná a předávané informace by měly být podávané v jednotném rámování. Jedná se o důležitý prvek, neboť právě takto uchopená komunikace může předcházet zmatení veřejnosti (CDC 2018: 8).
2. Je třeba se vyvarovat *pozdímu informování* veřejnosti a adresování neaktuálních problémů. To už by mohlo být pozdě. Jinými slovy informace by se měly uvádět včas (CDC 2018: 8).

3. Není vhodné přistupovat v *jednání s veřejností paternalisticky*. To znamená, že političtí představitelé by se neměli uchýlovat k autoritativnímu rámování komunikace (CDC 2018: 8).
4. Není vhodné *ignorovat mýty a misinformation*. Během krize může nastat situace, kdy se v informačním prostoru objeví různé nesprávné informace a mýty. Političtí představitelé by je neměli ignorovat, ale naopak je co nejdříve uvádět na pravou míru. Tím nejen předejdou veřejnému zmatení, ale také si pomohou udržet důvěryhodnost (CDC 2018: 8).
5. Nakonec je důležité předejít *mocenským sporům* mezi jednotlivými politickými představiteli, ale také mezi jednotlivými vládními strukturami, například mezi jednotlivými ministry. Nejen že by to nepřispělo k větší důvěře ze strany veřejnosti, ale může to způsobit zmatení uvnitř vládních struktur, včetně odpovědných představitelů za řešení krizové komunikace s veřejností (CDC 2018: 8).

Bohaté zkušenosti s krizemi, zejména těmi zdravotními, pomohly vytvořit rozsáhlý výčet doporučení, jak správně komunikovat s veřejností v krizových situacích. Dalším možným dokumentem, ze kterého je možné popsat typologii krizové politické komunikace, je publikace OHA⁵ (Ontario Hospital Association). Tento dokument zahrnuje jednak doporučení programu CERC od CDC, ale také například doporučení poskytnutá Světovou zdravotnickou organizací (WHO), britského Centra pro výzkum sociálních změn a změn chování (CSBC) a mnoho dalších (OHA 2020: 5).

Mimo zobecněných šest principů krizové komunikace a aspektů, kterým je vhodné se vyvarovat, jak je to popsáno v programu CERC, se zde píše také o vhodnosti segmentace publika. To znamená, že se v rámci komunikace uzpůsobí

⁵ OHA je asociace, která sdružuje 140 nemocnic v kanadské provincii Ontario. Zabývá se poskytováním právní podpory, sdílením informací, pracovními vztahy a datovou analytikou za účelem zdokonalení zdravotního systému (OHA 2023).

jedna předávaná informace tak, aby byla lépe přijata například publikem v důchodovém věku a zároveň je stejná informace komunikována trochu jinou formou, aby byla lépe přijata mládeží (OHA 2020: 3).

Dále je v dokumentu navíc zahrnuto doporučení zapojení veřejnosti do řešení krize, čehož lze docílit například zapojováním do komunikace veřejně známé a pozitivně vnímané osobnosti. Vhodné je také mezi lidi chodit a zvyšovat tak obecné povědomí o krizi. V dokumentu je dále zmíněna depolitizace komunikace, což znamená, že je vhodné vyvarovat se tvorbě politické kampaně v kontextu probíhající krize. Některé státy proto například v rámci komunikace s veřejností zapojují výhradně experty. V souvislosti s tím je doporučeno vytvořit komunikační jednotku, která je tvořena zejména lidmi z řad expertů v oblasti probíhající krize (OHA 2020: 3).

2.2 Příklad dobré praxe krizové politické komunikace

V této části práce představím praxi krizové politické komunikace Německé spolkové republiky v kontextu pandemie viru Covid-19. Jedná se o krizi, která musela být při svém řešení koordinována globálně. I válka na Ukrajině se dá považovat za krizi, která má globální charakter. Například i když všichni lidé v Evropě sice nejsou bezprostředně vystaveni přímému nebezpečí, nepřímé důsledky války mají potenciál zásadně ovlivnit životy mnoha lidí na Zemi. Vidět to lze třeba v důsledku opožděného vývozu zemědělských produktů z Ukrajiny a Ruské federace, což může mít dopad na životy lidí v Africe (Grim 2022).

Německá spolková republika byla označena za efektivního bojovníka proti pandemii Covid-19 (Belluz 2020; Gottschalk, Rexroth, Wieler 2020). Vládní komunikace s širokou veřejností explicitně artikulovala názory vědeckých pracovníků s příslušnou kvalifikací v rámci řešení krize, tedy různých virologů a epidemiologů. Za hlavní tvář boje proti Covidu-19 je považován německý virolog

Christian Drosten, jehož podcast Das Coronavirus-Update von NDR Info byl nejposlouchanějším podcastem v Německu během pandemie Covidu-19. Německá vláda vytvořila speciální webové stránky pro informování široké veřejnosti, které byly jedním z nejvíce sdílených URL odkazů (Borucki, Klinger 2021: 119). Příslušné informace poskytovala na svých stránkách i jednotlivá ministerstva. Stejně tak byla zprovozněna informační aplikace Corona-Warn-app, kterou si stáhlo 25 % uživatelů smartphonů v Německu (Borucki, Klinger 2021: 118).

Sociální média pak představovala hlavní zdroj informací pro Němce mladších padesáti pěti let. Ani Německo však nedokázalo zabránit šíření dezinformací a nepravdivých informací na sociálních sítích. Podle výzkumu 8,5 % sdílených URL odkazů vedlo na webové stránky s dezinformačním obsahem. V německém případě vláda dávala v informačním výběru přednost tématům s virologickým či epidemiologickým obsahem, zatímco jiná témata související s probíhající pandemií, jako například ta z oblasti sociálních věd anebo ekonomie, nezískala příliš významného prostoru (Borucki, Klinger 2021: 121).

Sociální média tedy sehrála klíčovou roli během pandemie Covid-19. Umožnila lídrům komunikovat s veřejností a lidem zůstat v kontaktu přes pandemická opatření. Navíc umožnila efektivní organizaci občanské společnosti a projevy solidarity. Nicméně, nevyhnutelně se také prostřednictvím sociálních sítí šířily dezinformace a misinformace. Nejvíce náchylné jsou státy s větší polarizací společnosti a nedůvěrou ve vládu a média obecně (Coman, Gregor, Lilleker, Novelli 2021: 339-342). Pro tradiční média to byla výzva, protože sociální sítě dynamicky získávaly na popularitě a vážnosti. Přestože sociální média umožnila zachovat kontinuitu řady sociálních a ekonomických aktivit, může být obtížné kontrolovat narativ, protože informace mohou proudit obousměrně (CDC 2014b: 9–12).

Pokud tedy přihlédnu k typologiím vhodné krizové politické komunikace, které jsem v předchozí podkapitole řešil, mohu na tomto místě shrnout, proč se dá považovat případ komunikace vládních a expertních představitelů Německé spolkové republiky za příklad dobré praxe. Virolog Christian Drosten, jenž byl hlavní tváří boje s pandemií v Německu, působil během krize také jako poradce tehdejší kancléřky Angely Merkelové (Oltermann 2020; Kaschel 2020). Prostřednictvím podcastu, který jsem již zmínil, vysvětloval veřejnosti vědecké pozadí ohledně viru Covid-19, ohledně výzkumu vakcíny a v neposlední řadě také ohledně možnosti prevence a boje s virem (Schmitz 2020). Na tomto příkladu lze pozorovat uplatnění principu pravdivosti a důvěryhodnosti z programu CERC (CDC 2018: 3–5), ale také zapojení lidí za řad expertů do komunikace (OHA 2020: 3). V komunikaci s veřejností se také například uplatňovala práce s empatiemi a emocemi, což je uplatnění principu empatie, rovněž z programu CERC (CDC 2018: 3–5). Zahrnuta byla také práce se sociálními sítěmi, což je další aspekt krizové komunikace, který je v dokumentech CERC zmiňován (CDC 2014b: 9–12).

2.3 Popis dat

Data, která budu analyzovat v této práci s pomocí příslušné typologie, se skládají ze všech zveřejněných příspěvků, tzv. tweetů⁶, na twitterovém účtu prezidenta Zelenského v období od 24. února 2022 do 31. března 2022⁷. Tyto příspěvky mají ve většině případů textovou podobu obsahu, avšak v tomto

⁶ Krátké textové nebo audiovizuální příspěvky zveřejněné uživatelem Twitteru. Mají nastavený limit na 280 znaků.

⁷ Mým původním úmyslem v rámci postupu sběru dat bylo prostřednictvím mého osobního účtu zobrazit historii příspěvků na profilovém účtu prezidenta Zelenského v datech, které chci analyzovat. Při postupu jsem narazil na technické potíže, protože Twitter nezobrazoval příspěvky starší než devět měsíců. Z toho důvodu jsem nakonec pro zobrazení dat využil twitterového klienta TweetDeck.

časovém rozmezí se na profilu prezidenta objevují i samostatná videa, která prezident zveřejnil, fotografie a několik příspěvků v tzv. vláknech⁸.

Ve stanoveném časovém období, prezident Zelenský na svém profilu zveřejnil celkem 302 příspěvků v různém obsahovém formátu (tj. texty, videa i fotografie). Na tomto místě je třeba zmínit, že příspěvky se pokaždé vyskytují ve dvojjazyčném formátu. To znamená, že původních 151 příspěvků⁹ v ukrajinském jazyce bylo hned po jejich zveřejnění přidáno na profil i v anglickém jazyce, ale jejich obsah se nezměnil (viz pro porovnání příloha číslo 1. a příloha číslo 2.). To stejné platí i pro videa, která byla zveřejněná dvakrát, avšak prezident nenamlouval videa v každém jazyce zvlášť, ale stejné video bylo doplněno o anglické titulky. Z tohoto důvodu nebudu věnovat příspěvkům v ukrajinském jazyce pozornost.

Každý příspěvek jsem si pomocí snímku obrazovky vyfotil a uložil, abych předešel jejich případné ztrátě. Všechny pořízené snímky příspěvků jsem si poté pro lepší přehlednost roztřídil podle dat jejich zveřejnění. Nelze pořídit snímek obrazovky u příspěvků, které jsou ve formátu videa. Proto jsem si vždy nakopíroval hypertextovou adresu videa, kterou jsem si uložil jako textový soubor s krátkým popisem a s datem zveřejnění videa, abych se k němu mohl při analýze vracet.

2.4 Postup analýzy

Metodou, kterou jsem zvolil pro výzkum krizové politické komunikace na twitterovém profilu prezidenta Zelenského, je analýza textového obsahu. Textová analýza je metoda výzkumu v sociálních vědách, která se využívá při

⁸ Twitterové vlákno vzniká tak, že uživatel ke svému původnímu příspěvku připojí další libovolný počet příspěvků s různým formátem obsahu, avšak také stále se stejnou limitací 280 znaků.

⁹ V kontextu obsahu příspěvků se také často objevují grafické symboly reprezentující vlajky států (viz příloha 1. a 2.), které se na Twitteru kvůli limitaci znaků používají místo slov. Při čtení textu je poté například vlajka Ruské federace čtena jako stát „Ruská federace“.

shromažďování informací a textů, u kterých se následně výzkumník pokouší získat vhled do jejich role pro společnost (Atkinson 2017: 84). Pro potřeby mé práce jsem si na základě typologie podle programu CERC vytvořil dvě tabulky, které mi pomohly při analýze.

Primární tabulkou je tabulka číslo 1 (viz níže). V této tabulce je zahrnuto pět principů krizové politické komunikace podle programu CERC. Každý z těchto principů je v tabulce uveden jako samostatná kategorie, kterou budu ve zkoumaných datech hledat. K těmto kategoriím je uvedena jejich definice podle manuálu CERC. V tabulce je také k jednotlivým principům uveden kontext války na Ukrajině. U těchto principů budu pozorovat jejich výskyt v komunikaci na Twitteru. Vynechán byl pouze první princip *Bud' první*, který jsem z technických důvodů přesunul do sekundární tabulky. Definice tohoto principu vymezuje „prvenství“ v tom smyslu, že informační zdroj komunikátora, což je v případě mého bádání twitterový účet prezidenta Zelenského, přináší vyjádření ke krizové události v co nejkratším možném čase od vypuknutí krize.

Sekundární tabulkou je tabulka číslo 2. (viz níže). V této tabulce jsem si stanovil tři doplňující otázky, které mi lépe pomohou vyhodnotit výsledky analýzy primární tabulky číslo 1. Tyto pomocné otázky jsem formuloval podle aspektů krizové politické komunikace, kterým je vhodné se vyvarovat a kterým jsem se věnoval v podkapitole 2.1. v rámci řešené typologie CERC. Princip *Bud' první*, který byl z primární tabulky vynechán, zařadím mezi tyto otázky. Odpovědí na tyto otázky bude buď ano nebo ne. Co se týče aspektu včasného vyvracení mýtu a dezinformací, tak není třeba k němu formulovat speciální otázku, protože odpověď na něj vyplyne z pozorování výskytů kategorie *Bud' důvěryhodný* v tabulce číslo 1. Také otázce mocenských sporů mezi jednotlivými představiteli nebudu věnovat pozornost, protože odpověď na takovou otázku by nebylo možné získat z dat, která mám k dispozici.

V práci budu postupovat deduktivně, protože jsem si na základě teoretického konceptu krizové politické komunikace před analýzou stanovil konkrétní kategorie představené v tabulce číslo 1, které hledám v nashromážděných datech. Při procesu zpracování dat budu pročitat nashromážděné příspěvky a snažit se v textu identifikovat důležité termíny a fráze, které rovnou budu přiřazovat do předem předpřipravených kategorií.

Jak jsem již zmínil, twitterové příspěvky jsou limitované počtem maximálně 280 znaků. Tím pádem se může do jednoho příspěvku vejít několik vět. Analýzu budu provádět na úrovni vět, ve kterých budu hledat tyto kategorie. Pokud tedy bude příspěvek obsahovat například dvě věty, které spadají do jedné z kategorií a jsou zároveň vztažené k jednomu tématu, například informování veřejnosti o dodávkách zbraní, budu tyto věty počítat i jako dva samostatné projevy příslušné kategorie. Rovněž hashtagy (#) spadající do projevu jedné z kategorií budou počítány jako jeden samostatný projev.

Tyto kategorie jsou konkrétní slova nebo termíny, které se mohou v textu vyskytovat v různých podobách. Například pokud budu zkoumat kategorii *Projevuj empatii*, musím předně uvést definici, co se konkrétně pod kategorií *Projevuj empatii* chápe. To je důležité, abych mohl dále v textu odhalit projevy, které jsou k tomuto termínu vztažené. (Atkinson 2017: 85-86; Hájek 2014: 39).

Pro svou práci jsem si tedy vytvořil tabulku s odpovídající kategorizací, která mi pomůže při analýze nalézt odpověď na mou výzkumnou otázku, tj. zda se dá politická komunikace ukrajinských vládních sil na sociální síti Twitter považovat za krizovou (viz tabulka č. 1). Ve třetím sloupci této tabulky jsou principy krizové politické komunikace převedeny do kontextu války na Ukrajině, čímž provádím operacionalizaci. Tabulka č. 2 obsahuje pomocné otázky, které mi pomohou upřesnit výsledky bádání a odpověď na výzkumnou otázku.

Tabulka 1. Kategorie principů krizové politické komunikace podle CERC.

Kategorie	Definiční znaky	Kontext války na Ukrajině
Bud' pravdivý	Vyjádření konkrétních informací, poskytnutí informací o krocích pro řešení krize.	Oznámení o jednání s představiteli jiných států, oznámení o vyjednané pomoci Ukrajině, oznámení konkrétních opatření, na která ukrajinská vláda přistoupila.
Bud' důvěryhodný	Vyvrácení dezinformací a misinformací.	Vyvrácení jakékoliv dezinformace a misinformace ohledně jednání ukrajinské vlády a armády.
Projevuj empatii	Vyjádření vděku konkrétní osobě nebo kolektivu, vyjádření solidarity, kolektivní apel.	Apel na společné překonání války, poděkování zahraničnímu státníkovi nebo na adresu jiného státu za úsilí spojené s ukončením války, zdůraznění jednoty jiných států s Ukrajinou.
Prosazuj akci	Výzva ke konání nějakého činu, vyjádření očekávání žádoucího chování.	Výzvy k ukončení války, výzvy k poskytnutí konkrétní pomoci, naléhání na zastavení ruského postupu.
Vyjadřuj respekt	Vyjádření úcty, respektu nebo uznání konkrétní osobě nebo kolektivu.	Projevení úcty vojákům, projevení úcty obětem, vyjádření respektu ve vztahu k činům konkrétních lidí nebo kolektivu, projevení uznání za projevy solidarity.

Tabulka 2. Pomocné otázky – aspekty CERC, kterým je vhodné se během krizové politické komunikace vyvarovat.

Pomocná otázka	Popis a způsob odpovídání na pomocnou otázku
<p>Naplnil prezident Zelenský princip Bud' první z principů CERC?</p>	<p>V kontextu války na Ukrajině by měl prezident Zelenský začít komunikovat směrem k veřejnosti co nejdříve od začátku invaze. Zároveň by měl takový příspěvek obsahovat informaci o tom, jaká opatření a jaké kroky se podnikají pro zastavení války. Invaze na Ukrajinu začala brzy ráno 24. února 2022. Obvykle se uvádí čas 04:00 SEČ. hodin ráno. Pokud první komunikace s veřejností naplňuje definici principu <i>Bud' první</i> v kontextu války, budu ho považovat za naplněný, a odpověď bude ano.</p>
<p>Předešel prezident Zelenský nejasné komunikaci?</p>	<p>Spolu s pročitáním příspěvků na Twitteru a hledáním výskytu všech kategorií v tabulce číslo 1 budu zároveň věnovat pozornost tomu, zda je komunikace srozumitelná, jasná a konzistentní. To znamená, že by prezident například neměl vznášet protichůdné nebo nejasné požadavky od mezinárodního společenství. Pokud něco takového registrovat nebudu, odpověď na otázku bude ano.</p>
<p>Předešel prezident Zelenský pozdnímu informování veřejnosti?</p>	<p>Při hledání odpovědi na tuto otázku budu porovnávat datum zveřejnění twitterových příspěvků o událostech, kterým se prezident prostřednictvím Twitteru věnuje, s datem, kdy se tyto události odehrály. Příklad může být útok na Záporožskou jadernou elektrárnu. Pokud na tuto a další události prezident bezprostředně reaguje (tj. ve stejný den), bude odpověď na tuto otázku ano.</p>
<p>Předešel prezident Zelenský paternalistickému rámování komunikace?</p>	<p>Při pozorování výskytů kategorie Prosazuj akci v tabulce číslo 1 budu zároveň pozorovat, zda projevy prosazování akce mají rozkazovací charakter. Ukrajina například vznášela po vypuknutí války požadavky na uzavření vzdušného prostoru nad Ukrajinou. Pokud bude tento požadavek v komunikaci prezidenta vznesen jako potřeba, nikoliv jako přímý rozkaz či urgence, bude odpověď na otázku ano.</p>

3 Krizová politická komunikace na Ukrajině

V této kapitole prezentuji výsledky svého bádání. V podkapitole 3.1. představím dvě tabulky a dva grafy, které mi pomohou vizualizovat analyzovaná data. V podkapitole 3.2. již shrnuji a interpretuji obsahy jednotlivých příspěvků v rámci zkoumaných kategorií a snažím se odpovědět na svou výzkumnou otázku, tedy zda se dá komunikace ukrajinských vládních sil na sociálních sítích považovat za krizovou.

3.1 Analýza

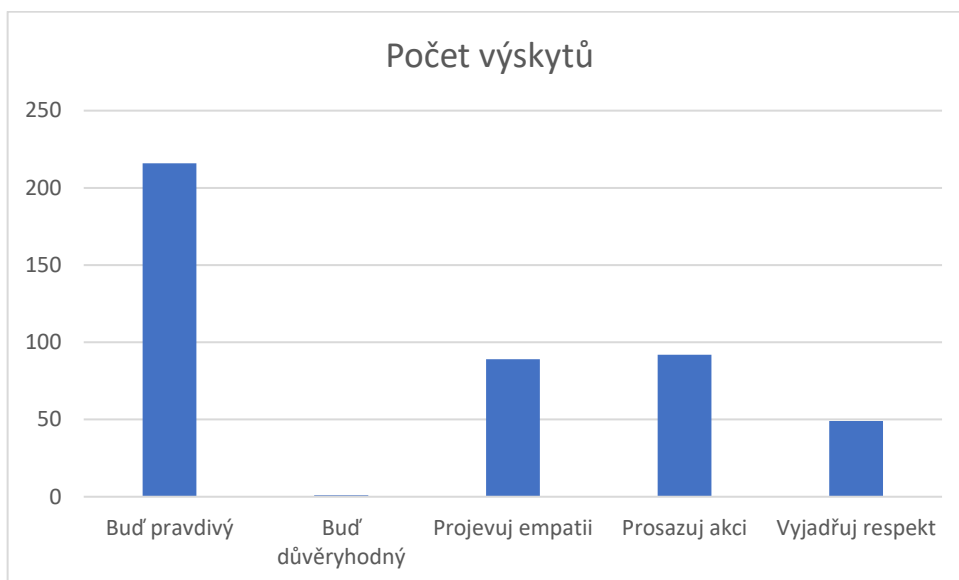
Tabulka 3. Počet výskytů principů krizové politické komunikace dle programu CERC.

Kategorie	Počet výskytů
Buď pravdivý	216
Buď důvěryhodný	2
Projevuj empatii	89
Prosazuj akci	92
Vyjadřuj respekt	49

Má analýza komunikace prezidenta Zelenského na Twitteru v období od 24. února do 31. března 2022 se skládá celkem ze 151 twitterových příspěvků v anglickém jazyce. Z tabulky číslo 3 je patrné, že se nejvíce v komunikaci vyskytovala kategorie *Buď pravdivý*, jejíž počet byl celkem 216. Naopak nejméně výskytů jsem zaznamenal u kategorie *Buď důvěryhodný*, která se projevila v celém časovém období pouze dvakrát. Za podprůměrný se dá označit výskyt kategorie *Vyjadřuj respekt* s počtem 49 výskytů. U zbylých dvou kategorií jsem zaznamenal

mírně podprůměrný výskyt, přičemž počet kategorie *Projevuj empatii* byl 89 výskytů a u kategorie *Prosazuj akci* 92 výskytů.

Graf 1. Počet výskytů principů dle programu CERC.



Na tomto místě jsou výsledky z tabulky číslo 3 prezentovány ve sloupcovém grafu pro lepší vizualizaci počtu výskytů jednotlivých kategorií v čase.

Graf 2. Počet příspěvků v jednotlivých dnech.



Do své analýzy jsem také zahrnul vizualizaci počtu příspěvků rozloženého do jednotlivých dnů v rámci zkoumaného období. Z grafu číslo 2 je patrné, že počet příspěvků v jednotlivých dnech se výrazně lišil. Zatímco 26. února, dva dny po začátku ruské invaze na Ukrajinu, byl počet zveřejněných příspěvků 19, tak ve druhé polovině března v datech 19. března, 27. března a 31. března nebyl na twitterovém účtu prezidenta zveřejněn žádný příspěvek. Mezi jednotlivými dny lze potom pozorovat větší či menší nárůst i pokles počtu příspěvků. Například 3. března můžeme pozorovat, že oproti předchozímu a následujícímu dni výrazně ubylo množství příspěvků. Celkově se dá říct, že graf ukazuje klesající trend počtu příspěvků v čase, přičemž největší aktivita na twitterovém účtu prezidenta Zelenského se projevuje v prvních dnech války od začátku invaze. V dalších dnech však klesá až do konce sledovaného období, tedy do 31. března, kdy se ruská armáda začala stahovat z oblasti severní a severovýchodní Ukrajiny.

3.2 Interpretace dat

První kategorie, kterou jsem s pomocí tabulky číslo 1 analyzoval, byla kategorie *Bud' pravdivý*. Tato kategorie se projevovala v twitterových příspěvcích několika způsoby. Prezident Zelenský v rámci své komunikace s veřejností často informoval o telefonických rozhovorech s konkrétními státníky, co bylo tématem těchto rozhovorů a co to konkrétně pro Ukrajinu znamená. Poskytované informace veřejnosti se tak často týkaly prezentace úsilí prezidenta Zelenského zajistit pro Ukrajinu mezinárodní podporu.

Obsahově se tedy jednotlivé příspěvky týkaly toho, že se Ukrajina pokouší vybudovat mezinárodní protiválečnou koalici. V návaznosti na to byla také veřejnost informována o podpoře od konkrétních států a od osob v čele těchto států. Mimo zajištění diplomatické podpory prezident také zmiňuje zajištění konkrétních materiálních dodávek pro Ukrajinu, které se skládají například

z potřebného zdravotnického vybavení, ale také z vojenského materiálu. Například tweet, který uvádím v příloze číslo 3, ve kterém prezident zmiňuje dodávky zbraní a vojenského vybavení. Prezident dále informuje také o svém úsilí zahájit přístupová jednání Ukrajiny do Evropské unie a o vyjádření podpory různých členů Evropské unie pro toto úsilí.

Je patrné, že oproti prvnímu principu *Bud' pravdivý* jsou zbylé principy zastoupeny v podstatně menší míře. Nutné je však podotknout, že princip *Bud' pravdivý* má oproti ostatním principům spíše popisný charakter. To znamená, že pokud prezident Zelenský informoval například o absolvovaném telefonátu s jiným státníkem a o tom, co konkrétně tento telefonát přinesl, byla taková informace vyjádřena mnohdy až ve třech větách. Ostatní kategorie, jako například *Projevuj empatii*, byly většinou vyjadřovány jednou větou. Nutné je také zmínit, že během sledovaného období nebyl zveřejněn téměř žádný příspěvek, který by s válkou nějakým způsobem nesouvisel, a v jednotlivých příspěvcích bylo často možné pozorovat více než jednu kategorii zároveň.

Pozoruhodné bylo sledování výskytu kategorie *Bud' důvěryhodný*, která se během celého zkoumaného časového období vyskytla pouze dvakrát. Jednou ve větě nad zveřejněným videem v příspěvku, kde prezident upozorňuje, aby lidé nevěřili dezinformacím, a jednou v samotném videu. Prezident Zelenský v něm uvádí, že se po internetu šíří mnoho dezinformací. Následně upozorňuje, že jedna taková dezinformace sděluje veřejnosti prezidentův rozkaz na složení zbraní a vzdání se do ruského zajetí. Prezident tuto dezinformaci popřel a sdělil veřejnosti, že žádný takový rozkaz nevydal, že stále zůstává v Kyjevě a že je Ukrajina odhodlaná se bránit.

Kategorie *Projevuj empatii* se také projevovала několika způsoby. Z definice této kategorie je vhodné projevovat vděk. V kontextu války na Ukrajině se mnohokrát jednalo o projevování vděku zejména směrem k zahraničním státníkům a zemím za poskytnutou pomoc Ukrajině. Prezident Zelenský také

často zdůrazňoval pochopení se složitou situací, kterou válka představuje. Rovněž apel na kolektiv se v komunikaci často vyskytoval. Prezident ujišťoval ukrajinskou veřejnost o náklonosti mezinárodního společenství k Ukrajině, a také že vedení země je v této krizi s ní. Navíc zdůrazňoval, že si je jistý společným zvládnutím krize, jak lze vidět například tweetu v příloze číslo 4. Několikrát se v příspěvcích objevilo tvrzení, že útok na Ukrajinu je útokem na celou Evropu, přičemž Ukrajina ve své podstatě Evropu brání. Toto se projevovalo zejména ve vztahu k ruskému ostřelování Záporožské jaderné elektrárny v Enerhodaru. V některých příspěvcích prezident dále psal, že pravda je na straně Ukrajiny, a proto věří ve vítězství Ukrajiny v tomto konfliktu.

Kategorie *Prosazuj akci* se rovněž projevovала několika různými způsoby. Prezident Zelenský v komunikaci směrem k ukrajinské veřejnosti v několika příspěvcích naznačil, co se nyní od ukrajinské i globální veřejnosti očekává. Z příspěvku v příloze číslo 5 je patrné, že ukrajinské vedení očekává zapojení lidí do obrany Ukrajiny, a sděluje tedy informaci, že je připraveno poskytnout těmto lidem zbraně. V daleko větším počtu se ale objevují příspěvky, jejichž zamýšleným publikem pravděpodobně není ukrajinská veřejnost. Prezident Zelenský v příspěvcích konkrétně popisuje, které kroky a činy jsou potřeba k zastavení ruské invaze, ale také čemu je důležité předejít. Navíc vyzývá globální veřejnost, aby vyšla protestovat do ulic svých měst proti válce. V komunikaci se často objevují hashtagy (#), přičemž každý má vlastní poselství. #StopRussia vyzývající k zastavení ruské agrese a #CloseTheSky, prostřednictvím kterého prezident apeloval na mezinárodní společenství k uzavření nebe nad Ukrajinou. Dalším hashtagem je #StandWithUkraine, který vyzývá k solidaritě s Ukrajinou.

Některé příspěvky, které do této kategorie spadají, jsou však podávány paternalisticky, což je jeden z aspektů krizové komunikace, kterému je vhodné se podle programu CERC vyhnout. Tyto příspěvky pak vyjadřují například požadavek odpojení Ruské federace od zprostředkovatele bankových platebních styků

SWIFT. V některých případech prezident přímo přikazuje směrem k mezinárodnímu společenství „Uzavřete ihned nebe nad Ukrajinou!“. Takový způsob komunikace není podle programu CERC vhodný, nicméně tento způsob komunikace nebyl používán ve větším počtu a většina výzev k akci byla podávána jako vyjádření nutnosti dosáhnout konkrétních cílů pro zastavení války.

Poslední zkoumanou kategorií podle tabulky číslo 1 byla kategorie *Vyjadřuj respekt*. Tato kategorie se již vyskytovala v komunikaci prezidenta méně. V komunikaci se přesto mnohdy objevuje projevení úcty a uznání za vzdor, který Ukrajinci svádějí. Překvapivě jsou tyto projevy směřovány k celému ukrajinskému obyvatelstvu, nikoliv však konkrétně. To je patrný rozdíl například od zdravotních krizí, během kterých političtí představitelé často vyjadřují respekt směrem k vytíženému zdravotnímu personálu, jako bylo například vidět během pandemie viru Covid-19 v popsaném příkladu dobré praxe. V kontextu války na Ukrajině se tak dalo očekávat vyjadřování respektu vojákům ukrajinských ozbrojených sil. Nicméně je třeba podotknout, že analýza se týká pouze komunikace na sociálních sítích, tudíž nemohu vyloučit ani potvrdit, že by takové projevy respektu prezident vůbec nevyjadřoval.

Většinově byla ale komunikace v rámci této kategorie směřována lidem v zahraničí. Prezident opakovaně projevoval uznání za konkrétní činy, které různým způsobem Ukrajině pomáhají překonávat krizi. Kupříkladu ve vztahu k uprchlické krizi ukrajinských válečných uprchlíků, kteří před válkou prchali do Evropy, prezident Zelenský vyjádřil hlubokou úctu na adresu České republiky a premiéra Petra Fialy. Dále také například uznal a označil za velkou inspiraci pro celý svět úsilí herce Ashtona Kutchera a herečky Mily Kunis, kteří uspořádali sbírku pro ukrajinské válečné uprchlíky, což lze vidět v příloze číslo 6. Úctu zároveň také vyjadřoval papeži Františkovi za jeho modlitby pro Ukrajinu a za mír. Z těchto příkladů je tedy patrné, že komunikace nebyla adresována pouze dalším

politickým představitelům, ale i lidem z řad veřejnosti a veřejně známým osobnostem.

Tabulka 4. Odpovědi na pomocné otázky – aspekty krizové politické komunikace, kterým je vhodné se vyvarovat.

Pomocné otázky	Odpověď
Naplnil prezident Zelenský princip <i>Bud' první</i> z principů CERC?	ANO
Předešel prezident Zelenský nejasné komunikaci?	ANO
Předešel prezident Zelenský pozdnímu informování veřejnosti?	ANO
Předešel prezident Zelenský paternalistickému rámování komunikace?	NE

První pomocnou otázkou, kterou jsem se zabýval, bylo, zda naplnil prezident Zelenský princip *Bud' první* z principů CERC. Ze samotné podstaty tohoto principu je patrné, že nelze pozorovat jeho projevy napříč zkoumaným obdobím, a proto jsem jej ověřoval jako samostatnou otázku. Odpověď na tuto otázku zní ano, prezident naplnil princip *Bud' první*. Pakliže invaze na Ukrajinu začala 24. února ve 04:00 ráno, první reakce na tuto událost se objevila na prezidentovo twitterovém účtu již v 07:06, tedy tři hodiny po začátku invaze.

V příspěvku prezident Zelenský informuje o jednání s prezidentem Spojených států Joem Bidenem, německým kancléřem Olafem Scholzem, předsedou Evropské rady Charlesem Michellem, polským prezidentem Andrzejem Dudou a s bývalým předsedou vlády Spojeného království Borisem Johnsonem.

V příspěvku vyzývá k zastavení ruské invaze a avizuje budování tzv. „proti-Putinovské“ koalice. Příspěvek je k dispozici jako příloha číslo 7.

V tomto dni prezident Zelenský zveřejnil na svém twitterovém účtu celkem 10 příspěvků, přičemž se všechny týkaly výhradně vznikuvší krizové situace. Byť je pravděpodobné, že tradiční média o započaté invazi informovala od samého začátku konfliktu, přesto soudím, že prezident Zelenský si uvědomoval naléhavost potřeby komunikovat s veřejností co nejdříve a sociální sítě mu v tomto pomohly.

Další pomocná otázka, kterou jsem si položil, se týkala toho, zda prezident Zelenský předešel nejasné komunikaci. Při pročitání jednotlivých příspěvků jsem nenarazil na žádné nelogické či protichůdné požadavky, které by prezident vznášel směrem k mezinárodnímu společenství. Příspěvky mají také ve většině případů velmi podobnou formu, která se skládá z formulace nějakého konkrétního požadavku, poté z oznámení o dílčích krocích, které ukrajinská vláda a potažmo prezident osobně podnikají, a následně z vyjádření vděku či respektu a uznání za již učiněné kroky ze strany mezinárodního společenství.

Komunikátorem je ke všemu sám prezident Zelenský, popřípadě personál, který se stará o prezidentův účet, a na prezidentův účet tedy nejsou dále sdílěna další vyjádření jiných vládních představitelů, kteří mají vlastní twitterové účty. Na tomto místě bych rád zmínil, že ačkoliv další twitterové účty jednotlivých ukrajinských vládních představitelů jsem ve své práci přímo neanalyzoval, při prohlédnutí twitterových účtů například ministra obrany Oleksije Reznikova (@oleksiireznikov) nebo ministra zahraničí Dmytra Kuleby (@DmytroKuleba) lze pozorovat, že komunikace probíhá v podobném formátu jako na účtu prezidenta Zelenského, přičemž jednotliví ministři se k válce vyjadřují z pozice svého resortu.

Na pomocnou otázku, zda prezident Zelenský předešel pozdnímu informování veřejnosti jsem se snažil odpovědět tak, že jsem pozoroval události, kterým se prezident ve své komunikaci věnuje, a snažil jsem se ověřovat jejich aktuálnost v konkrétním dnu zveřejnění příspěvku. Už 24. února se ruským vojákům podařilo

obsadit Černobylskou jadernou elektrárnu na severu Ukrajiny (Skoupý 2022). Prezident Zelenský na tuto událost včas reagoval a ohlásil, že se ukrajinští obránci snaží v oblasti operovat opatrně, aby se předešlo nechtěnému poškození elektrárny. Ve zkoumaném časovém období se pak prezident vyjadřuje k několika konkrétním útokům na města Hostomel, Černihiv, Melitopol, Vinnica a další. S urgencí se vyjadřuje již po pár hodinách k ruskému ostřelování Záporožské jaderné elektrárny v Enerhodaru, přičemž vyzývá mezinárodní společenství k zajištění elektrárny, aby se předešlo nechtěné katastrofě. Vybraný příspěvek uvádím jako přílohu číslo 8. Dále například prezident 9. března reaguje na raketový útok v Mariupolu (Amnesty International: 2022), který zasáhl dětskou nemocnici a který se odehrál v tentýž den.

Z tohoto pozorování usuzuji, že se prezident snažil reflektovat události včas. Naopak jsem nepozoroval žádné vyjádření k událostem, které již nebyly aktuální. Informování o uskutečněných telefonických rozhovorech a jednáních s představiteli jiných států pochopitelně nelze ověřit. Přesto předpokládám, že tyto informace byly veřejnosti poskytnuty maximálně několik hodin poté, co rozhovory proběhly. Usuzuji tedy, že prezident Zelenský se snažil vyvarovat pozdnímu informování veřejnosti v případě každé poskytnuté informace a odpověď na mou otázku je tedy ano.

Poslední pomocná otázka, které jsem se věnoval zněla, zda prezident Zelenský předešel paternalistickému rámování komunikace. Jak jsem již naznačil ve svých komentářích k tabulce číslo 3, ve které je zaznamenán počet výskytů principů krizové komunikace podle CERC, tak některé projevy principu *Prosazuj akci* zněly jako přímé rozkazy. Při odpovídání na tuto otázku jsem se snažil rozlišovat, zda zamýšlená výzva k akci je směřována spíše k ukrajinskému domácímu obyvatelstvu, nebo k mezinárodnímu společenství. Zjistil jsem, že komunikace směrem k ukrajinské veřejnosti probíhala spíše popisem očekávaného chování než přímým rozkazováním z pozice autority.

Ve vztahu k mezinárodnímu společenství už tomu tak vždy nebylo. V některých případech prezident vznáší požadavky Ukrajiny, které ale působí často autoritativně. Příkladem lze uvést znovu požadavek na odpojení Ruské federace od zprostředkovatele mezibankovních platebních styků SWIFT. Je otázkou, do jaké míry autoritativní jednání směrem k mezinárodnímu společenství bylo efektivní. Dnes víme, že několik bank v Ruské federaci bylo od SWIFTu odpojeno dne 1. března 2022 (Perez 2022), nicméně například snahy Ukrajiny docílit uzavření ukrajinského vzdušného prostoru se již dosáhnout nepodařilo. Usuzuji, že v jistých ohledech komunikace prezidenta Zelenského měla sklony k paternalismu, a proto je mou odpovědí na tuto otázku ne.

Na tomto místě bych chtěl ještě navázat na dokument OHA, o kterém se zmiňuji v podkapitole 2.1. v rámci popisu možných typologií krizové politické komunikace. Tento dokument zmiňuje vhodnost segmentace publika. Při čtení jednotlivých příspěvků jsem nepozoroval žádnou proměnu formy textu a prezident Zelenský se snažil komunikovat stále stejným způsobem. Nicméně jak jsem již ukázal v příloze číslo 1 a 2 totožné příspěvky byly vždy zveřejňovány v ukrajinském a anglickém jazyce. To je rozdíl například oproti prezidentovo aktivitě na Twitteru před válkou, kdy se podobné jazykové zdvojení objevuje jen u některých příspěvků. Jiné příspěvky jsou pak psané pouze v ukrajinštině a v některých případech prezident Zelenský používá v příspěvcích jazyk země, o které v daném příspěvku hovoří. Tento patrný rozdíl proto interpretuji tak, že ze strany Ukrajiny existovala snaha předávat informace jak domácí ukrajinské veřejnosti, tak ale i působit na mezinárodní veřejnost, a proto došlo k segmentaci publika z jazykového hlediska.

V příkladu dobré praxe se také zmiňuji o personalizaci krizové politické komunikace. Z analyzovaných dat je patrné, že v případě války na Ukrajině probíhala komunikace výhradně prostřednictvím politických představitelů, nikoliv prostřednictvím expertů, což by byli pravděpodobně představitelé

ukrajinského generálního štábu, či jiní armádní experti. Pravdou zůstává, že například ukrajinské ministerstvo obrany má také vlastní twitterový účet. Přesto prezident Zelenský na svůj účet nesdílel žádná stanoviska, která byla vydána a zveřejněna na účtu ukrajinského ministerstva obrany. Z toho vyvozují, že se ukrajinské vládní síly soustředily z hlediska personalizace v krizové komunikaci primárně na politické představitele, nikoliv na experty či instituce.

Dále také uvádím, že v rámci informování veřejnosti byla představena německou vládou mobilní aplikace, která měla lidem pomáhat během probíhající pandemie. Ministerstvo pro digitální transformaci Ukrajiny v souvislosti s válkou také představilo mobilní aplikaci *Vzdušný alarm* (Повітряна тривога), jejíž funkce spočívala v poskytnutí včasného varování uživatelům před několika typy hrozeb od raketového útoku po radiační zamoření (The Kyiv Independent 2022; Visit Ukraine 2022).

4 Závěr

Má bakalářská práce byla zaměřena na výzkum krizové politické komunikace na Ukrajině. Jako výzkumnou otázku jsem si stanovil, zda se dá komunikace ukrajinských vládních sil na sociální síti Twitter považovat za krizovou. To jsem se snažil zjistit na komunikaci ukrajinského prezidenta Volodymyra Zelenského, který na svůj twitterový účet od začátku ruské invaze na Ukrajinu aktivně přispíval. Docílil jsem toho tak, že jsem nejprve v teoretické části práce představil koncept krizové politické komunikace a pojmy s ním spjaté, a následně jsem popsal jednu z možných typologizací vhodné krizové komunikace. Tuto typologizaci jsem poté převedl do kontextu války na Ukrajině a provedl jsem analýzu twitterové komunikace prezidenta Zelenského.

Nyní již zbývá odpovědět na výzkumnou otázku. Z mé analýzy a interpretace dat vyplývá, že komunikace ukrajinských vládních sil na Twitteru se dá považovat za krizovou. Byť je vhodné poukázat také na dílčí nedostatky, které se v této komunikaci vyskytovaly. Zjistil jsem, že prezident Zelenský se nevěnuje vyvracení mýtů a dezinformací, což může mít při komunikaci během krize vážné důsledky. Prezident se také nevyhnul autoritativním prvkům při oslovování globální veřejnosti, což opět může mít negativní efekt například na dosahování původně zamýšlených cílů, kterých se snažil prostřednictvím komunikace dosáhnout.

I přesto však lze pozorovat, že se prezident snažil reagovat prostřednictvím Twitteru na invazi co možná nejrychleji. Aktivně informoval veřejnost o krocích, které Ukrajina podniká pro zastavení války. Snažil se projevovat empatii s ukrajinským domácím obyvatelstvem a zároveň ujišťovat, že ukrajinská vláda se krizi snaží aktivně řešit. Navíc mnohokrát vyjadřoval vděk za poskytnutou pomoc pro Ukrajinu ze zahraničí. Mezinárodní společenství vyzýval k akcím a konkrétně sděloval, které kroky je třeba podniknout pro zastavení války. V neposlední řadě také vyjadřoval úctu a respekt za činy, které Ukrajině v krizi pomáhaly. Ke všemu se snažil apelovat na kolektiv, a to jak směrem k domácímu obyvatelstvu, tak i

směrem k mezinárodnímu společenství, a zároveň s tím jsem ukázal, že prezident předešel nejasné komunikaci a také pozdnímu informování veřejnosti.

Z toho je patrné, že pro Ukrajinu měla komunikace s globální veřejností hluboký význam. Je potřeba si uvědomit, že bez vojenské a zdravotní podpory ze strany mezinárodního společenství, a konkrétně od západních států, by samotná Ukrajina nebyla schopna dlouho ruské invazi vzdorovat. Zajištění kladného veřejného mínění v těchto státech mohlo být jedním z hlavních cílů komunikace ukrajinských vládních představitelů na sociálních sítích. Právě sociální sítě mohou mít velký dosah a pozitivní přínos v rámci krizové politické komunikace, jak jsem popsal v příkladu dobré praxe. Prezident Zelenský se v komunikaci na Twitteru snažil rámovat dílčí události v kontextu Ukrajiny, jako napadené země, a Ruské federace, jako agresora. Například v tweetu v příloze číslo 9 přirovnává ruskou invazi k útoku nacistického Německa. Také v případě útoku na Záporožskou jadernou elektrárnu v Enerhodaru obviňuje Ruskou federaci z jaderného terorismu a často vyzývá k vytvoření protiválečné koalice se záměrem zastavení války, což Ukrajinu staví do pozice země, která v takto rámovaném narativu usiluje o mír.

Na tomto místě bych chtěl zároveň zmínit, že jsem se v práci věnoval pouze twitterové komunikaci prezidenta Zelenského. Je tedy možné, že zmíněné nedostatky v rámci vyvracení mýtů a dezinformací byly řešeny z pozice jiných ukrajinských vládních představitelů, avšak ti do analýzy zahrnutí nebyli. Proto bych chtěl podotknout, že by bylo vhodné v rámci rozsáhlejšího výzkumu analyzovat krizovou komunikaci všech představitelů ukrajinské vlády s možným zahrnutím dalších sociálních sítí, přičemž by tak mohl vzniknout komplexnější obraz toho, jak krizová komunikace ukrajinských vládních sil vypadala.

5 Seznam zdrojů a použité literatury

Amnesty International (2022). *Ruský útok na divadlo v mariupolu byl jednoznačný válečný zločin, reportuje Amnesty*. 13. 7. 2022. (<https://www.amnesty.cz/zprava/5463/rusky-utok-na-divadlo-v-mariupolu-byl-jednoznacne-valecny-zlocin-reportuje-amnesty>, 23. 3. 2023).

Atkinson, D. Joshua (2017). *Journey into Social Activism*. (New York: Fordham University Press).

Banco, Eric – Graff, M. Garret – Seligman, Lara – Toosi, Nahal – Ward, Aledander (2023). *Something Was Badly Wrong: When Washington Realized Russia Was Actually Invading Ukraine*. *Politico*. 24. 2. 2023. (<https://www.politico.com/news/magazine/2023/02/24/russia-ukraine-war-oral-history-00083757>, 8. 4. 2023).

Belluz, Julia (2020). *The 4 simple reasons Germany is managing Covid-19 better than its neighbors*. *Vox*. 15. 10. 2020. (<https://www.vox.com/21495327/covid-19-germany-coronavirus-cases-deaths>, 23. 3. 2023).

Biały, Beata (2017). *Social Media—From Exchange to Battlefield*. *Cyber Defense Review* 2 (2), s. 69–90.

Borucki, Isabelle – Klinger, Ulrike (2021). *Germany: Between a patchwork and best-practice*. In: Lilleker, Darren – Coman A. Ioana eds., *Political Communication and Covid-19: Governance and Rhetoric in Times of Crisis*. (London: Routledge).

Cassling (2023). *Six Elements of a Crisis Communication Plan*. (<https://www.cassling.com/knowledge-center/six-elements-of-a-crisis-communication-plan>, 5. 3. 2023).

CDC (2014a). *Crisis + Emergency Risk Communication: Working with the Media*. (<https://emergency.cdc.gov/cerc/manual/index.asp>, 25. 3. 2023).

CDC (2014b). *Crisis + Emergency Risk Communication: Social Media and Mobile Media Device*. (<https://emergency.cdc.gov/cerc/manual/index.asp>, 5. 3. 2023).

CDC (2018). *Crisis + Emergency Risk Communication: Introduction*. (<https://emergency.cdc.gov/cerc/manual/index.asp>, 5. 3. 2023).

CDC (2023). *About CDC*. (<https://www.cdc.gov/about/organization/cio.htm>, 26. 4. 2023).

Coman, A. Ioana – Elsheikh, Dalia – Gregor, Miloš – Lilleker, Darren – Novelli, Edoardo (2021). Introduction In: Lilleker, Darren – Coman A. Ioana eds., *Political Communication and Covid-19: Governance and Rhetoric in Times of Crisis*. (London: Routledge).

Coman, A. Ioana – Gregor, Miloš – Lilleker, Darren – Novelli, Edoardo (2021). Governance and rhetoric in global comparative perspective In: Lilleker, Darren – Coman A. Ioana eds., *Political Communication and Covid-19: Governance and Rhetoric in Times of Crisis*. (London: Routledge).

Coombs, W. Timothy (2019). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing and Responding*. (Texas: SAGE).

Detsch, Jack (2023). How Ukraine Learned to Fight. *Foreign Policy*. 1. 3. 2023. (<https://foreignpolicy.com/2023/03/01/how-ukraine-learned-to-fight/>, 5. 3. 2023).

Dohnalová, Anna – Synková, Magdalena – Prešinská, Michaela (2022). Hranici s Ukrajinou už do Evropy přešlo přes půl milionu uprchlíků. Nejvíce do Polska. *Aktuálně.cz*. 28. 2. 2022. (<https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/hranici-s-ukrajinou-uz-do-evropy-preslo-pres-pul-milionu-upr/r~0d1924b098bf11ecb13cac1f6b220ee8/>, 9. 4. 2023).

Drake, Daniel (2022). Rusko neustoupilo ani o píd'. Chce stažení NATO i ze střední Evropy včetně Česka. *Novinky.cz*. 17. 2. 2022.

(<https://www.novinky.cz/clanek/zahranicni-rusko-poslalo-reakci-na-navrh-zapadu-neustoupilo-ani-o-pid-40387531>, 5. 3. 2023).

Freedman, Lawrence (2022). Putin's Annexation and Lyman's Encirclement. *Substack*. 1. 10. 2022. (<https://samf.substack.com/p/putins-annexation-and-lymans-encirclement>, 5. 3. 2023).

Galeotti, Mark (2020). About Mark Galeotti. In *Moscow's Shadows*. (<https://inmoscowsshadows.wordpress.com/about/>, 5. 3. 2023).

Gomza, Ivan (2022). The War in Ukraine: Putin's Inevitable Invasion. *Journal of Democracy* 3 (33), s. 23–33.

Gottschalk, René – Rexroth, Ute – Wieler, Lothar (2020). Emerging COVID 19 success story: Germany's strong enabling environment. *Our World in Data*. 30. 6. 2020. (<https://ourworldindata.org/covid-exemplar-germany-2020>, 23. 3. 2023).

Grim, Jakub (2022). Boj o „uvězněné“ ukrajinské obilí. Pokud se z blokových přístavů nedostane včas, hrozí hladomor. *iROZHLAS*. 27. 4. 2022. (https://www.irozhlas.cz/zpravy-svet/hladomor-obili-ukrajina-rusko-odesa-putin-afrika-blokada_2205270500_jgr, 26. 4. 2023).

Hájek, Martin (2014). *Čtenář a stroj*. (Praha: Sociologické nakladatelství).

Herzer, Filip (2021). Napětí neklesá. Rusové přesunuli dvě armády, Ukrajinci cvičí u Krymu. *Seznam Zprávy*. 14. 4. 2021. (<https://www.seznamzpravy.cz/clanek/napeti-neklesa-rusove-presunuli-dve-armady-ukrajinci-cvici-u-krymu-150643>, 5. 3. 2023).

Chong, Dennis – Druckman, N. James (2007). Framing Theory. *Annual Review of Political Science* (10), s. 103–126.

ISW (2022). *Ukraine Crisis Coverage*. (<https://www.understandingwar.org/ukraine-crisis-coverage>, 5. 3. 2023).

Joshi, Shashank (2022). Three scenarios for how war in Ukraine could play out. *The Economist*. 14. 11. 2022. (<https://www.economist.com/the-world-ahead/2022/11/14/three-scenarios-for-how-war-in-ukraine-could-play-out>, 5. 3. 2023).

Kaliba, Jan (2022). Diplomatické zdroje tvrdí, že Putin už rozhodl o invazi na Ukrajinu. Útok má začít ve středu. *iROZHLAS*. 12. 2. 2022. (https://www.irozhlas.cz/zpravy-svet/ukrajina-utok-rusko-pomoc-usa_2202120912_zuj, 5. 3. 2023).

Kaschel, Helena (2020). COVID-19: What you can do to help. *Deutsche Welle*. 13. 3. 2020. (<https://www.dw.com/en/coronavirus-how-germany-is-showing-solidarity-amid-the-outbreak/a-52763215>, 21. 4. 2023).

Kim, R. Jangyul – Choi, Sera (2021). South Korea: No shutdown, no lockdown. In: Lilleker, Darren – Coman A. Ioana eds., *Political Communication and Covid-19: Governance and Rhetoric in Times of Crisis*. (London: Routledge).

Liu, F. Brooke – Horsley J. Suzanne – Yang, Kaifeng (2012). Overcoming Negative Media Coverage: Does Government Communication Matter? *Journal of Public Administration Research and Theory: J-Part* 22 (3), s. 597–621.

Machálková, Růžena (2022). Rusko zaútočilo na jadernou elektrárnu na Ukrajině. Zešileli, reagovala Drábová. *deník.cz*. 4. 3. 2022. (<https://www.denik.cz/staty-mimo-eu/rusko-elektrarna-zaporozi-palba.html>, 9. 4. 2023).

MVČR (2023). *Definice dezinformací a propagandy*. (<https://www.mvcr.cz/chh/clanek/definice-dezinformaci-a-propagandy.aspx>, 5. 3. 2023).

OHA (2020). *Effective Communication Strategies for COVID-19*. (<https://www.oha.com/news/covid-19-resources-for-hospital-communicators>, 5. 3. 2023).

OHA (2023). *About Us*. (<https://www.oha.com/about-oha>, 26. 4. 2023).

Oltermann, Philip (2020). Angela Merkel draws on science background in Covid-19 explainer. *The Guardian*. 16. 5. 2020. (<https://www.theguardian.com/world/2020/apr/16/angela-merkel-draws-on-science-background-in-covid-19-explainer-lockdown-exit>, 21. 4. 2023).

OSKB (2012). *Charter of the Collective Security Treaty Organization, dated October 07, 2002*. 27. 4. 2012. (https://en.odkb-csto.org/documents/documents/ustav_organizatsii_dogovora_o_kollektivnoy_bezopasnosti_/#loaded, 24. 2. 2023).

Perez, Christian (2022). What Does Russia's Removal From SWIFT Mean For the Future of Global Commerce? *Foreign Policy*. 28. 2. 2022. (<https://foreignpolicy.com/2022/03/08/swift-sanctions-ukraine-russia-nato-putin-war-global-finance/>, 23. 4. 2023).

Rott, Lukáš (2022). Ruské jednotky vstoupily na území Donbasu. Zaměřily k linii dotyku. *deník.cz*. 22. 2. 2022. (<https://www.denik.cz/staty-mimo-eu/rusko-armada-ukrajina-donbas-20220221.html>, 5. 03. 2023).

Salomonsen, H. Heidi – Hart, T. Paul (2020). Communicating and managing crisis in the world of politics. In: Frandsen, Finn – Johansen, Winni eds., *Crisis Communication*. (Berlin: De Gruyter).

Schmitz, Rob (2020). Das Coronavirus Podcast Captivates Germany With Scientific Info On The Pandemic. *NPR*. 31. 3. 2020. (<https://www.npr.org/2020/03/31/823865329/das-coronavirus-podcast-captivates-germany-with-scientific-info-on-the-pandemic>, 21. 4. 2023).

Skoupý, Tomáš (2020). Rusové obsadili černobylskou elektrárnu. *Novinky.cz*. 24. 2. 2022. (<https://www.novinky.cz/clanek/zahranicni-rusove-vstoupili-do-oblasti-cernobylske-elektrarny-rekl-zelenskyj-40388251>, 26. 4. 2023).

SPA (2023). *Geopolitics Decanted*. (<https://geopolitics-decanted.simplecast.com/episodes>, 5. 3. 2023).

Sobotka, Michal – Drake, Daniel (2022). PŘEHLEDNĚ: Co požaduje Rusko. *Novinky.cz*. 17. 2. 2022. (<https://www.novinky.cz/clanek/zahranicni-evropa-prehledne-co-pozaduje-rusko-40387538>, 5. 3. 2023).

Ślufińska, Monika (2022). The Russia-Ukraine War, Two Strategies of Communication? In: Bajor Piotr eds., *Information Security Policy*. (Krakow: Jagiellonian University).

TDI (2023). *The Russo-Ukrainian War*. (<http://www.dupuyinstitute.org/blog/>, 5. 3. 2023).

The Kyiv Independent (2022). *Ukraine's air raid alert app to also warn of chemical attacks, radiation, shelling*. 23. 4. 2022. (<https://kyivindependent.com/ukraines-air-raid-alert-app-to-also-warn-of-chemical-attacks-radiation-shelling/>, 23. 04. 2023).

Tkach-Kawasaki, Leslie (2021). Japan: New direction for digital Japan In: Lilleker, Darren – Coman A. Ioana eds., *Political Communication and Covid-19: Governance and Rhetoric in Times of Crisis*. (London: Routledge).

Tóda, Mirek (2022). Mezi diplomaty se říká, že Rusko zaútočí ve středu. Hysterie, odpočítávání války, nebo snaha odvrátit ji? *Deník N*. 13. 2. 2022. (<https://denikn.cz/808258/mezi-diplomaty-se-rika-ze-rusko-zautoci-ve-stredu-hysterie-odpocitavani-dnu-do-valky-nebo-snaha-odvratit-ji/>, 05. 03. 2023).

Trousilová, Alžběta (2022). Rusové skončili stahování vojsk od Kyjeva, tvrdí Pentagon. *Novinky.cz*. 6. 4. 2022. (<https://www.novinky.cz/clanek/valka-na-ukrajine-rusove-skoncili-stahovani-vojsk-od-kyjeva-tvrdi-pentagon-40393033>, 9. 4. 2023).

Visit Ukraine (2022). *The Air Raid app will notify Ukrainians about shelling, chemical and radiation hazards.* 2. 8. 2022. (<https://visitukraine.today/blog/674/the-air-raid-app-will-notify-ukrainians-about-shelling-chemical-and-radiation-hazards>, 23. 04. 2023).

WR (2023). *Understanding the Russo-Ukrainian War: A Guide from War on the Rocks.* (<https://warontherocks.com/understanding-the-russo-ukrainian-war-a-guide-from-war-on-the-rocks/>, 5. 3. 2023).

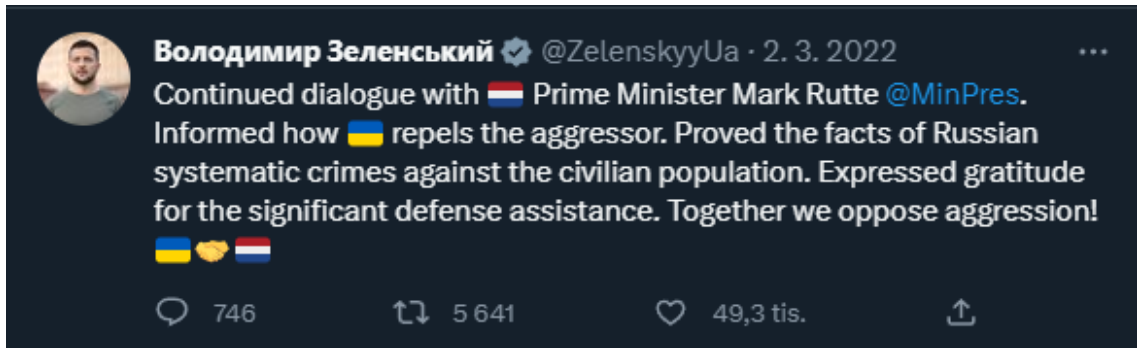
Zeman, Drahoslav (2022). *Ukrajinské domobraně nadšení nechybí. Horší je to už s vybavením a počtem členů.* ČT24. 7. 1. 2022. (<https://ct24.ceskatelevize.cz/svet/3424610-ukrajinske-domobrane-nadseni-nechybi-horsi-je-uz-s-vybavenim-a-poctem-clenu>, 5. 3. 2023).

6 Resumé

This bachelor thesis deals with the issue of crisis political communication of the Ukrainian government forces during the war in Ukraine. Its research question is whether the communication of the Ukrainian government forces on the social media platform Twitter can be considered as crisis communication. The first part of the thesis describes the concept of crisis political communication and one of the existing typologies, which is introduced in the context of the war in Ukraine. The thesis also describes an example of good practice in crisis political communication. The method used in the thesis is textual content analysis, which was used to analyze President Zelensky's Twitter account. In the second part of the thesis, the results of the analysis of the President's communication on Twitter are described and interpreted. The results of the analysis consist of the number of occurrences of crisis communication speeches according to the mention typology. The interpretation of the data expands on the content appearing in President Zelensky's crisis communication. The main finding of the thesis is that the communication of the Ukrainian government forces on Twitter can be considered as crisis communication, but it has minor shortcomings.

7 Přílohy

Příloha 1. Příspěvek na Twitteru z 2. března 2022 v angličtině.



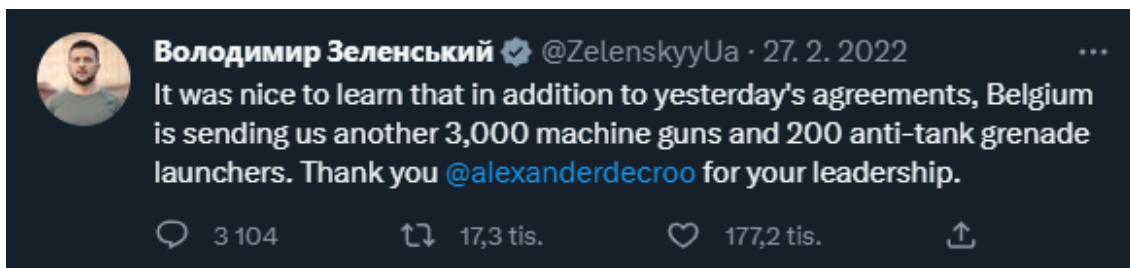
@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 2. 3. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1498974097690316801?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 2. Příspěvek na Twitteru z druhého 2. března 2022 v ukrajinštině.



@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 2. 3. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1498974054384033794?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 3. Oznámení dodávek zbraní pro Ukrajinu z Belgie.



@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 27. 2. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1498005998409289732?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 4. „Svět je s námi, pravda je s námi, vítězství bude naše!“.



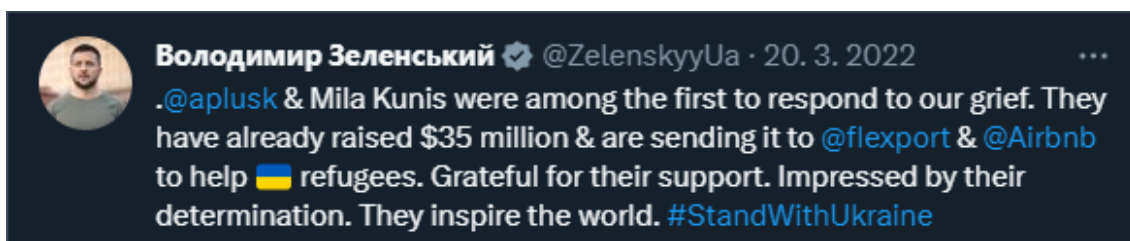
@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 26. 2. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1497350380866490368?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 5. Výzva k připravenosti bránit Ukrajinu.



@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 24. 2. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1496785547594924032?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 6. Vyjádření respektu herečce Mile Kunisové a herci Ashtonovi Kutcherovi.



@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 20. 3. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1505643511928037379?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 7. První příspěvek po začátku válku.



@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 24. 2. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1496728317969539076?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 8. Vybraná reakce na ostřelování Záporožské jaderné elektrárny v Enerhodare ze 4. března 2022.



@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 4. 3. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1499771284338716674?s=20>, 23. 4. 2023).

Příloha 9. Prezident přirovnává ruskou invazi k útoku nacistického Německa.



@ZelenskyyUa (2022). *Twitter*. 24. 2. 2022.
(<https://twitter.com/ZelenskyyUa/status/1496787304811315202?s=20>, 23. 4. 2023).