

**Analýza stížností adresovaných
Radě pro rozhlasové a televizní vysílání
a Radě České televize**

Mgr. Karel Čada a Mgr. Jan Hanzlík

Září, 2008

Význam analýzy stížností pro vytvoření klasifikačního systému audiovizuálních pořadů

Míra nevhodnosti audiovizuálního pořadu je do značné míry subjektivní záležitostí. Co jednomu divákovi přijde zcela v intencích morálky a dobrého vkusu, může se jinému jevit zcela za jejich hranicemi. Proto je důležité zjišťovat mínění diváků a výsledky používat při vývoji klasifikačního systému. Z této premisy vyšli i tvůrci holandského klasifikačního systému Kijkwijzer. Klasifikační systém může být úspěšný jen tehdy, když splňuje požadavky svých uživatelů.

Vodítkem k požadavkům a postojům diváků může být jak průzkum veřejného mínění, tak i zevrubná analýza stížností, které diváci zasílají regulačním radám. Analýza stížností je výhodná i proto, že odráží reálnou reakci více, než dotazníkové šetření. V něm dotazovaný pouze odpovídá na možnosti přečtené tazatelem. Některé z těchto situací může v umělé situaci takového rozhovoru označit jako nevhodné, byť by ho během sledování televizního programu nijak nezarazily. V analýze stížností tak pracujeme se spontánně vzniklými texty, které jejich autoři vytvořili, aniž by je k tomu někdo vyzval. Stížnosti nám tedy zprostředkovávají podněty v takové podobě, v jaké je prezentují samotní diváci.

Skrze analýzu stížností získáme informace i podnětech, které dosud byly mimo pozornost akademického prostředí a regulátorů. „Dosavadní akademický výzkum se soustředil především na účinky násilí v médiích ve dvou obsahových kategoriích – *násilí* a *děsivý obsah*. Vliv médií pokud jde o ostatní čtyři obsahové kategorie – *sexuální obsah*, *diskriminace*, *užívání drog* a *vulgární vyjadřování* – nebyl zkoumán nebo je jeho výzkum ve velmi raném stádiu.“ (viz zpráva „Kijkwijzer: Holandský systém klasifikace audiovizuální produkce“ dostupná na stránkách www.avklasifikace.cz)

Metodologie

Analyzovali jsme podněty adresované Radě pro rozhlasové a televizní vysílání (RRTV) a Radě České televize (RČT). Výběr zkoumaného materiálu jsme na základě udaného počtu podnětů omezili na celý rok 2007 a první polovinu roku 2008. V kvantitativní části předkládáme pouze údaje za rok 2007, aby byl dodržen interval jednoho roku a byla patrná struktura podnětů za jasně definovanou časovou jednotku. V kvalitativní části pak pracujeme i se zmíněnou částí roku 2008. Cílem bylo získat vzorek dat s co nejaktuálnějšími informacemi v rozsahu, který respektuje možné variace v tématech a počtu podnětů v průběhu roku a současně je adekvátní pro zamýšlené účely.

Celkem jsme tak prostudovali 832 podnětů adresovaných RRTV a 557 podnětů adresovaných RČT.

V omezeném počtu případů nám nebyly podněty z RRTV dodány v kompletní podobě, měli

jsme k dispozici pouze odpovědi RRTV. Tam, kde bylo v takovém případě možné z odpovědi podrobněji určit, k čemu se daný nedostupný podnět vztahoval, jsme tuto odpověď využili pro potřeby studie. V ostatních případech jsme chybějící podnět ani odpověď na něj nevyužili vůbec. Tyto podněty nebyly podle všeho spřízněné tematicky ani dobou zaslání, proto se nedomníváme, že by jejich absence poškodila charakter vzorku. Udaná čísla jsou nicméně v případě podnětů adresovaných RRTV pouze přibližná.

V případě RČT jsme analyzovali jak jednotlivé stížnosti, tak i zprávy ze zasedání RČT, na kterých se došlé stížnosti projednávají. Na základě zápisů ze zasedání Rady, kterých bylo v roce 2007 celkem 22, jsme rekonstruovali strukturu stížností.

Prostudované podněty oběma radám jsme nejprve roztřídili podle jednotlivých tematických okruhů a statisticky zpracovali. Zajímavé pro nás byly zejména stížnosti, které se vyjadřovaly k nevhodnosti obsahu audiovizuálních pořadů, ty jsme tedy zkoumali podrobněji. RRTV nám poskytla kopie těchto vybraných textů, RČT nám je poskytla k nahlédnutí s možností činit si poznámky.

Stížnosti na nevhodný obsah

Do kategorie stížností na nevhodný obsah jsme přitom řadili takové texty, které vyjadřovali nelibost nad konkrétními vizuálními sekvencemi či nad obsahem slovním. Na jedné straně šlo o konkrétní pořady, u nichž bylo za nevhodné považováno jejich uvedení před desátou hodinou (např. některé kriminální seriály). Na straně druhé pak bylo považováno za nevhodné zařazení určitého pořadu v rámci programové skladby (např. reklamy propagující prostředky na „lepší sex“ zařazené před či za dětský pořad). V některých případech šlo o sekvenci dle stěžovatelů zcela nevhodnou pro veřejné vysílání bez ohledu na její časové zařazení a zařazení v rámci programové struktury (např. reportáže o týrání chlapce Ondřeje v tzv. Kuřimské kauze). Nebrali jsme přitom v úvahu takové stížnosti, které se zaměřovaly na nevyvážené referování o konkrétní události či jevu a na nevyváženou programovou skladbu (např. nevyvážené referování o problematice potratu či nevyvážené uvádění nábožensky zaměřených pořadů, které dle stěžovatelů nerespektovalo proporce počtu členů jednotlivých církví v ČR). Podobně jsme nebrali v úvahu stížnosti na to, co na konkrétních televizních stanicích chybí (např. erotické pořady či zrušený pořad Detektor). Na základě kritizovaných prvků v jednotlivých pořadech bylo utvořeno několik kategorií, v jejichž rámci jsme se následně snažili vyhodnotit možnosti klasifikace pořadů.

V analýze jsme se zabývali stížnostmi jak na hrané pořady, tak na dokumentární a publicistickou tvorbu a zpravodajství. Vedly nás k tomu dva hlavní důvody: (1.) stížnosti na hranou

tvorbu tvoří méně rozsáhlou oblast v rámci korpusu všech stížností, (2.) zajímaly nás stimuly, které diváky vedou k nesouhlasné reakci. Stejně stimuly, byť byly identifikovány v rámci stížností na publicistické pořady či zpravodajství, mohou působit stejně i tehdy, když by se objevily v hrané tvorbě. Divákovi, který nesouhlasí s násilím na dětech zobrazovaným ve večerních zprávách, by zřejmě nesouhlasil ani s tím, kdyby bylo zobrazováno v hraném filmu či seriálu.

Struktura stížností

Kategorie, jejichž pomocí popisujeme strukturu stížností obou rad, se do jisté míry liší. Zdroje těchto odlišností leží ve dvou oblastech – metodologické a obsahové.

Z hlediska metodologického byly odlišné podmínky poskytnuté danou institucí zdrojem odlišného přístupu při práci s korpusem dat. Zatímco v případě RRTV jsme měli k těmto stížnostem de facto neomezený přístup a byly nám dokonce pořizovány jejich elektronické kopie, v případě RČT jsme byli odkázáni na tužku a papír a elektronické zápisy ze zasedání Rady, ze kterých jsme vycházeli při analýze struktury stížností. Nemohli jsme tedy tyto stížnosti kódovat do takové míry podrobnosti jako v případě RRTV, kde byl nicméně vybraný materiál rozsáhlejší a tvořil také největší část celkového studovaného materiálu.

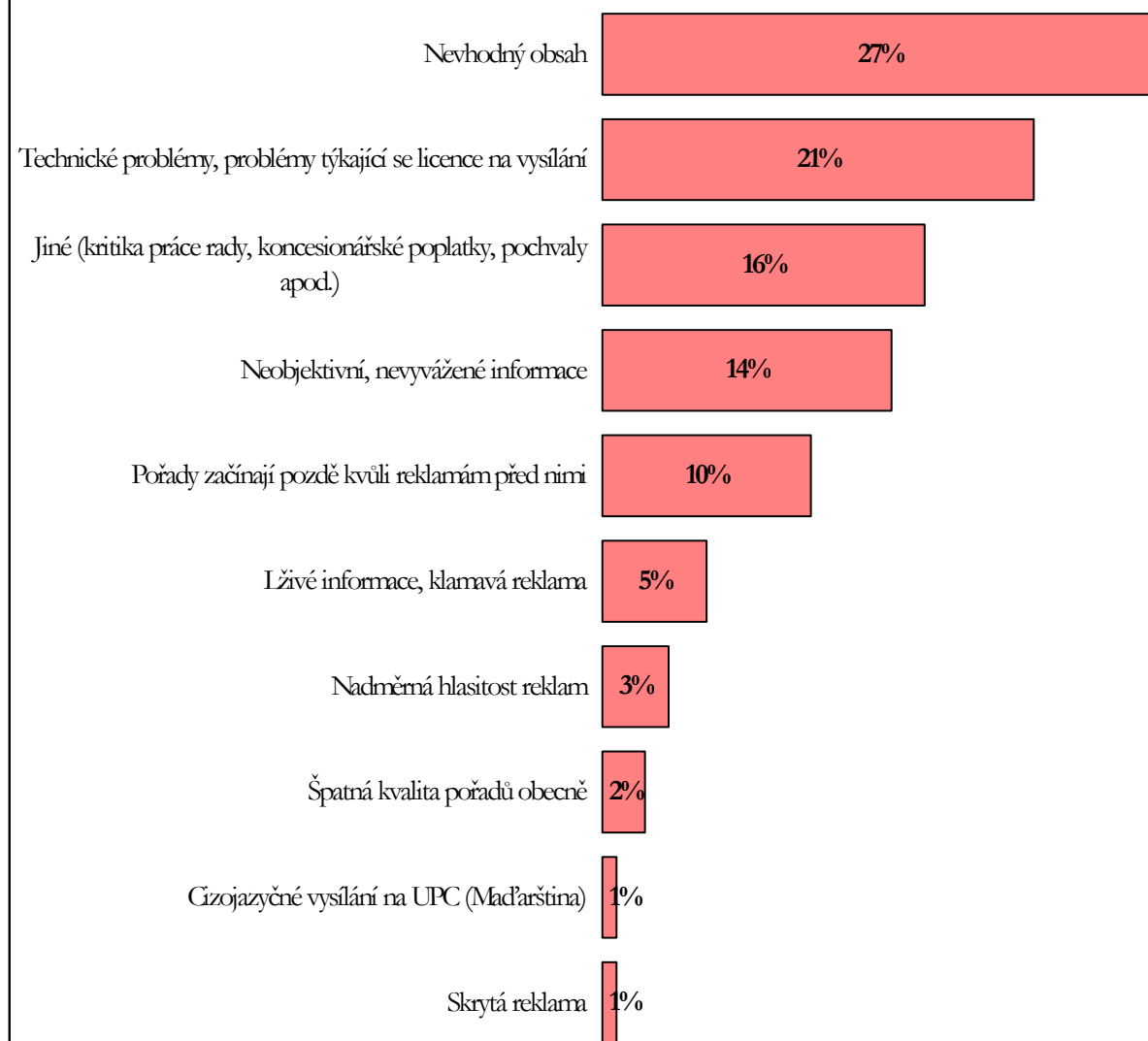
Co se týká odlišností v oblasti obsahové, je třeba hledat jejich zdroj v charakteru samotných stížností. Pisatelé si v případě RČT stěžují více na pochybení zaměstnanců televize – nejčastěji redaktorů zpravodajských či publicistických pořadů. Stížnosti RRTV se pak ve větší míře týkají obsahu vysílaných pořadů. V neposlední řadě jsou také stížnosti na nevhodný obsah směřovány více ke komerčním televizním stanicím než k programům stanic veřejnoprávních.

Rada pro rozhlasové a televizní vysílání

V případě podnětů adresovaných RRTV tvoří stížnosti na obsah vysílaných pořadů v celkovém studovaném korpuse nejčastější téma. Pro naše záměry má tato kategorie nejvyšší informační hodnotu. Jedná se přitom zejména o tvorbu hranou a reklamní, dále se objevují stížnosti na nevhodné záběry ve zpravodajských reportážích.

Celkovou strukturu stížností ukazuje následující graf:

Struktura stížností Radě pro rozhlasové a televizní vysílání v roce 2007



Další okruh tvoří stížnosti a dotazy převážně technického charakteru, které se zaměřují například na přechod z analogového vysílání na digitální, na částečné nahrazování stanice Prima stanicí RTA, dotazy ohledně licence na televizní vysílání apod.

Třetí velký okruh podnětů tvoří relativně různorodé stížnosti, pochvaly a dotazy, které se zaměřují na práci RRTV, na koncesionářské poplatky a řadu dalších témat. Nevztahují se k tématu naší studie, a proto jsme je podrobněji netřídili.

Významný je dále počet stížnosti na neobjektivní či nevyvážené zpravodajství a na to, že stanicí Nova nejsou dodržovány avizované začátky pořadů (v avizované dobu začíná nejprve reklamní blok, a teprve po něm slibovaný pořad).

Nyní se tedy zaměříme podrobněji na stížnosti směřující k nevhodnému obsahu. Nejvíce z

nich se soustřeďuje na **násilí zobrazené v nezpravodajských pořadech**. Jak pro tento okruh stížností, tak pro stížnosti na pornografii (kterých bylo cca 10x méně) bylo typické, že se stěžovatelé vymezovali vůči pomyslné kategorii konzervativních či dokonce puritánských a nadměrně kritických diváků. Jedna ze stížností začínala například dosti charakteristickou větou: „Nejsem ani důchodce ani na všechny strany písící rýpálek.“ Dávali tak najevo, že určitou míru zobrazovaného násilí snesou, ale to, na co si stěžují, přesahuje meze.

Současně stěžovatelé častěji upozorňovali na to, že oni osobně takovou prezentaci násilí přežijí bez úhony, ale je šokující a **škodlivá pro jejich děti**, jak dokládá následující věta ze stížnosti: „Naše čtyřletá dcera, která pravidelně v sobotním dopoledni sleduje své pořady, byla touhle scénou naprosto konsternována.“ Někdy přitom šlo pouze o názor rodičů, jindy, jako v uvedené citaci, reagovaly podle stížností negativně samy děti. Vzhledem k tomu, že se několik kritizovaných prvků zobrazovaného násilí ve stížnostech často opakovalo, lze brát tuto stěžovateli implicitně stanovenou mez jako podnětnou pro tvorbu jednotného klasifikačního systému.

Jednoznačně nejrozšířenější negativně hodnocené násilné prvky se vyskytly v seriálech (Sběratelé kostí, Myšlenky zločince, Kriminálka Miami, Kriminálka Las Vegas apod.) vysílaných na komerčních televizních kanálech a jsou popsány v následujících citacích:

„V pořadu byla realisticky zobrazena rozčtvrcená těla, hlava uříznutá zaživa apod.“

„Je zde zobrazováno vyšetřování zvláště sadistických vražd, někdy se sexuálním, patologickým, ale hlavně sadistickým podtextem. [... Pořad] Je drsný mnohdy i pro dospělého a není vhodný ani pro citlivé povahy.“

„Myslím, že tyto snímky, jež obsahují detailní záběry mučených lidí, rozkládajících se mrtvol, uříznutých hlav, údů či vnitřních orgánů a spoustu jiných ‚lahůdek‘, a vysílají se v době, kdy většina dětí přichází domů ze školy, jsou pro ně více škodlivé než pár vulgarit v reality show, které dnes mládež stejně používá.“

Za nepřijatelné je v tomto smyslu považováno zobrazování a někdy i slovní popis vražd a mučení, často se sexuálně-patologickým motivem, a jejich důsledky. Tyto stížnosti směřují k tomu, aby byly zmíněné pořady vysílány až po desáté hodině. Bylo jich zhruba čtyřikrát více než **stížností na vulgarismy**, které tvořily druhý největší okruh analyzovaných negativních ohlasů. Tvořily přitom téměř polovinu všech analyzovaných stížností na nevhodný obsah.

Za neakceptovatelné jsou považovány drastické **záběry zabíjení, týrání a mučení také ve zpravodajských relacích**, často by tyto záběry podle stěžovatelů neměly být vysílány nikoliv jen

po desáté hodině, ale vůbec. Jak jsme již uvedli, jde sice o stížnosti směřované ke zpravodajským pořadům, ale typy podnětů, na které diváci reagují, jsou relevantní i pro pořady hrané.

I když bylo stížností na zpravodajské či publicistické pořady výrazně méně, byly mnohdy nekompromisnější: „Jedná se o reportáž, na které bylo zachyceno lynčování několika lidí v Jižní Americe. Jelikož se jednalo o velmi drastické záběry, považují za nepřijatelné, aby takovéto věci uváděla TV NOVA v tomto čase.“ Důraz je kladen také na to, že se tyto sekvence objevují zcela bez varování: „Neustále opakované záběry z popravky Saddáma Husseina, týraných zvířat, děti z Kuřimi a v posledním případě kamenované ženy jako upoutávka na reportáž o trestu smrti [...] jsou autentické a vzbuzují hrůzu. Myslím, že používat takovéto prostředky je neetické. Nejenom, že nejsou vysílány po 22.00 hodině, ale jsou vysílány bez varování, nečekaně a často mezi zpravodajskými pořady.“

Jak v případě seriálů, tak v případě zpravodajských relací přitom nejde pouze o samotné pořady, ale také o upoutávky na ně, které jsou často vysílány v době, kdy běží pořady pro děti.

V rámci zpravodajství je třeba zmínit také časté výtky vůči **zobrazování týraných zvířat**: „Odvysílat autentické záběry utýrání a ubití pejska je dle mého názoru zcela nepřijatelné a naprosto nemorální. [...] Nedávno televize Nova odvysílala podobné záběry zaživa upalované kočky.“ Menší počet pisatelů naopak odvysílání těchto záběrů chválilo s tím, že je to „poučné“ či „odstrašující“.

Další velký okruh stížností se zaměřuje na již zmíněné používání vulgárních výrazů v nejrůznějších typech pořadů včetně reklam:

„Podávám podnět na prošetření adekvátnosti použití výrazu „prasečí chlívek“ (výraz zazněl aspoň dvakrát) v souvislosti s cílením této reklamy na nejmladší skupinu dětí především do šesti let.“

„Jak je možné, že pouští TV Prima ve 20.00 hod. film, ve kterém se opakovaně vyskytují tato slova: „kurva (min. 3x), píča, píčoviny, štětky, šukal s ní, zasraní tiráci, debile“ a to v časovém rozmezí od 20.00 do 20.40 hod. V četnosti cca 8-10 opakování výše uvedených výrazů?“

V těchto stížnostech lze tedy zaznamenat i potřebu jistého odstupňování při používání vulgárních slov: jiné výrazy je možno užít v pořadech pro nejmladší děti, jiné v pořadech pro děti starší, pro něž by byl např. citovaný výraz „prasečí chlívek“ zřejmě akceptovatelnější, a jiné pro dospělé. O tom, že kritika použití vulgárních slov se vztahuje výhradně na dobu, kdy se na televizi dívají děti, svědčí i komentář jednoho stěžovatele na výskyt vulgarismů: „PS: Já osobně jsem se tímto filmem dobře pobavil.“ Vulgarismy tedy zjevně nejsou závadné obecně, informace poskytnuté

klasifikačním systémem by zde byly dle našeho názoru velmi vhodný řešením.

Vedle zobrazovaného násilí a vulgarismů vadilo nejvíce **propagování „špatného příkladu“**. V případě již zmiňovaných násilných sekvencí šlo o popis brutálních vražd či toho, jak zamést stopy po spáchaném zločinu. Mezi dalšími „špatnými příklady“ byla kritizována neúcta k majetku: „Figurka s kladivem přijde a rozbije obrazovku. K tomu skuhravým hláskem sdělí ‚A máš to rozbitý.‘ Je to výzva koupit si novou televizi v obchodě s elektronikou [...]“. Autoři těchto stížností se často prezentují jako pracovníci ve školství, kteří mají obavy z vlivu na žáky: „Poslední dobou mě rozčilují pořady Splněný sen na tv Prima, kde redaktoři demolují zařízení bytů. Přestavba bytů se nechá dělat i bez této demolice. Pracuji ve školství a máte slyšet názory žáků na tento pořad.“ Jiné stížnosti se ohrazují proti propagaci sprejerství: „Ptám se znovu, jak je možné, že Barbora Kroužková vysílá dále v rozhlase, když zde veřejně se svým hostem Overstreet vyzývala a schvalovala trestné činy ničení soukromého a veřejného majetku sprejováním.“ Tyto výtky se vztahují k jednání v rozsahu od přestupků či trestných činů až po jednání pravděpodobně méně společensky závažné: „Myslíte si, že je normální, aby v reklamě na Poděbradku bylo prezentováno pití za jízdy na kole a v autě jako něco normálního?“ Obecně se přitom jedná hlavně o seriály, reklamy a zábavné pořady.

Stížnosti na **prvky erotického či pornografického charakteru** se týkaly zejména sexuálně motivovaného násilí na ženách v krimiseriálech. Dále blíže nespecifikovaných materiálů na zpravodajském portálu tn.cz, na něž televize Nova odkazuje ve svém vysílání, a také na teletext Novy. Výrazně vadily i reklamy na prostředky podporující erekci v době, kdy se na televizi dívají děti: „Hlídá se, aby se v televizním vysílání nevyskytovaly sexuální a příliš násilné scény před 22. hodinou, ale proč tedy toto neplatí i pro reklamy? Samozřejmě jde více-méně pouze o reklamy na přípravky podporující erekci apod.“ Okrajově se pak jednalo také o stížnosti na zobrazení pohlavních orgánů v naučných pořadech (o porodu apod.).

Posledním z výrazně zastoupených témat ve stížnostech je **propagace alkoholu, cigaret a drog**: „Velice mě pobuřují reklamy na alkoholické nápoje. Nejenže jsou mnohdy výsměchem ženám, ale mnozí si vůbec neuvědomují, že alkohol škodí podstatně více než cigarety, na které byly reklamy striktně zakázány.“ Jako propagace cigaret je chápána i sebezprezentace kanálu ČT2 jako alternativního média ve spotu, v němž herec kouří a pije alkohol, a dále rozhovory s hercem Jiřím Bartoškou, který v nich dle stěžovatelů často kouří. V jednom případě se stížnost dokonce vztahuje k propagaci alkoholu v pohádce: „Od samého počátku se v pohádce pil alkohol (celá vesnice si dávala jedno za druhým v hospodě u Zlatého hroznu). [...] Nevím, jak mám dětem, které se dostávají do puberty, vysvětlit, že se nehodí chodit do hospody, zůstat tam do rána, a pak si hrát s

ohněm u lesa – teď mi budou odpovídat, že se to dělalo odjakživa.“

Další stížnosti jsou spíše ojedinělé. Týkají se znevažování žen (velký odpor vzbudila reklama, v níž muž vypustí „nafukovací“ ženu, která si stále stěžuje), mužů, homosexuálů, heterosexuálů, důchodců, křesťanství, myslivců, údajná propagace komunismu a fašismu, rasistické poznámky moderátorů, špatný pravopis apod.

Rada České televize

Jak již bylo zmíněno v části věnované metodologii, byli jsme vzhledem k omezenému přístupu nuceni zvolit jinou kategorizaci stížností. Na základě analýzy poskytnutých podnětů však lze říci, že **stížnosti na nevhodný obsah tvořily marginální část z korpusu všech došlých stížností**. Objevovaly se v kategorii hrané tvorby, programové skladby (zařazování nevhodných pořadů do dopoledních či odpoledních bloků), zpravodajství, reklamy a v rámci stížností směřovaných k pořadu Večerníček. V roce 2008 se stížnostem na nevhodný obsah v různém rozsahu věnovalo pouze 30 stížností (čistě na nevhodný obsah jich bylo zaměřeno pouze 18).

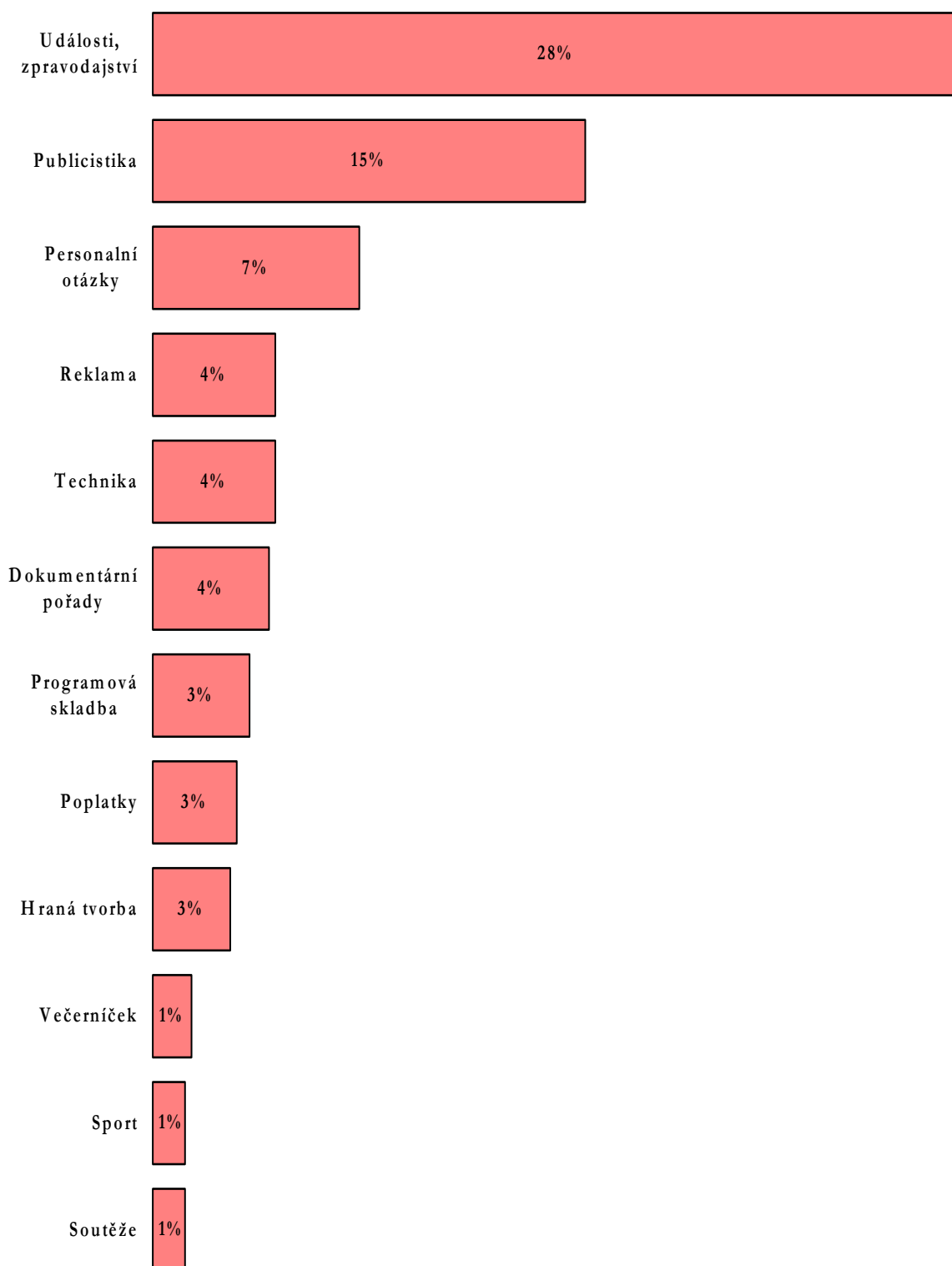
Nejčastějším stimulem jsou pořady zpravodajské (28 procent podnětů) a publicistické (15 procent podnětů). Tyto stížnosti se týkají zejména nevyváženého či nepravdivého obsahu. Velmi často jsou jejich odesílateli samotní aktéři událostí, o kterých dané pořady referovaly. Nevhodný obsah byl v nich tematizován jen výjimečně (v roce 2008 se tyto stížnosti týkaly například zobrazování dětského týrání v Kuřimské kauze).

Další okruh tvoří **stížnosti věnující se personálním otázkám** – jejich tématem jsou jednak výtky k práci konkrétních pracovníků České televize, jednak jejich minulost (zejména spojení s institucemi komunistického režimu). Téma minulosti a historie je také nejčastějším zdrojem kritiky dokumentárních pořadů.¹ **Tématem stížností na technickou kvalitu** bývá obvykle kvalita příjmu či přechod na digitální vysílání.

Celkovou strukturu stížností zobrazuje následující graf:

¹ Výjimkou byl rok 2008, kdy v této kategorii výrazně vadil pořad Detektor kvůli údajné prezentaci nevědeckých a nepodložených závěrů.

Struktura stížností k Radě České televize v roce 2007
(údaje v procentech)



V **oblasti reklamy** vadí lidem jejich obsah, zařazení v programové struktuře (často nevhodné zařazování reklam před Večerníčkem), ale i jejich forma (diváci především upozorňovali na zvýšenou hlasitost).

Největší část stížností na nevhodný obsah programu kritizuje, obdobně jako v případě stížností k Radě pro rozhlasové a televizní vysílání, programy s ohledem na **děti**. Stížnosti se týkají převážně dvou částí dne: **dopoledních pořadů** a **času mezi 20 až 22 hodinou**. Zatímco čas dopolední vnímají pisatelé jako část programu, kdy se děti koukají na televizi (hovoří o nich jako o typických divácích programů v této části dne), o večerním programu hovoří jako o čase, kdy se děti na televizi koukat mohou (program je zaměřen na dospělé, ale často se na něj také koukají i děti).

Obecně jsou tyto stížnosti zaměřeny na možné vystavení dětského diváka tématům spojeným s **násilím** či **sexualitou**. Opakovaně se objevuje kritika zařazování nevhodných reklamních spotů do zmíněných časových bloků – zejména dopoledního vysílání. „Dnes jsem se v ranních hodinách dívala na televizní program a k mému překvapení jsem zhlédla reklamu na přípravek Clarin, což si myslím, bylo v tu dobu zcela nevhodné, neboť troufám si říci je to v létě čas více sledovaný dětmi.“ Dalšího pisatele pak rozhořčilo, že v tu dobu využívá Česká televize pro potřeby hlasování pomocí SMS služeb společnosti ERIKA, která se údajně věnuje vedle toho i pornografii. Další stěžovatel pak upozornil na vulgární slova v jedné z reklam.

Zvýšenou citlivost diváků na témata spojená s dětmi dokladuje i **důraz na zobrazování dětí**. „Spolu s manželkou jsem viděli odpolední pořad ČT s názvem Mimina. Byli jsme šokováni jedním detailním pohledem na pohlavní orgány jednoho z mimin – holčičky. [...] O to hůře v čase, kdy se bojuje proti dětské pornografii.“ V tomto případě pisatel nevnímá nevhodnost obsahu vzhledem k tomu, že by jej děti mohly vidět, ale nebezpečí vnímá ve způsobu zobrazení.

Zmíněné okruhy mohou být jen těžko postiženy systémem varovného kódování a jsou spíše věcí dramaturgie České televize. V další části textu věnovaném stížnostem k Radě České televize se hlouběji zaměříme na okruhy, které teoreticky lze tímto systémem postihnout nebo pro něj nabízejí určité inspirace. Také v případě konkrétních programů vadí pisatelům zejména násilí a scény s erotickým či sexuálním podtextem, a to nejen zobrazované, ale i pouze verbalizované.

„Ve sledované části byly převážně surovosti. Řeči, jako že ze získanými penězi zařídíme bordel a čistě pornograficky předváděná soulož. To celé mezi 20 až 22 hodinou večer.“ Další divák pak upozorňuje na nevhodný hovor v detektivním seriálu Hříchy pro diváky detektivek, který byl vysílán v neděli dopoledne. „Tady se Vladimír Dlouhý jal rozprávět o škrcení, umlácení a následném rozřezání těla ženy ve sprše.“

V souvislosti s násilím si někteří diváci ale nevšímají pouze hraných programů. Za nevhodné vnímají i zařazení dokumentárního filmu, který ukazuje násilné scény v době, kdy je mohou spatřit děti. „Ve vysílaném čase běžně vymezeném dětské populaci jsem byl svědkem popisu očitých

svědků o hrůzách genocidy páchané kdesi ve Střední Americe. Komentáře o mučení a zabíjení lidí, včetně detailních popisů (viděli jsme jak těhotné ženě rozřízli břicho a s vypadnutším plodem hráli fotbal) byly provázeny záběry poprav, hromadných hrobů, spálených a jinak zohavených těl dětí.“

Vedle dokumentů a hraných filmů si ale všímají i násilí ve sportu. Stížnost vyvolal například přímý přenos na programu ČT 4 Sport. „Viděl jsem brutální rvačku, při níž se zápasníci po sobě váleli, tloukli vleže pěstmi do hlavy, při čemž komentátor s rozhodčím tohoto sportu jako spolukomentátorem chválili zápasníka ze to, že svého soupeře zaškrtil na tepně, takže omdlel.“

Jako nejvíce závadné je popisováno zejména **násilí na dětech** a **násilné scény, kde se objevuje krev**. Často bývá ve stížnostech zmiňováno, že v daných pořadech se **násilí prolíná se sexualitou a vulgárními slovy**.

Vulgární slova jsou často zmiňována proto, že **mohou nabízet dětem „špatné vzory“** a prezentovat jako normální či následováníhodné něco, co následování podle pisatelů hodné není. Zejména se to týká dokumentů a zpravodajství. „Mezi 20 a 22 hodinou večerní vysílala ČT program, kde se profesor pro obor malířství vyjádřil, že mládež (studenti) má chlastat a šoustat a malovat mají jen staří.“

V podobném duchu jeden divák poukázal na nevhodnost **zobrazování drog**. Šlo o pořad Přes nový práh. „Do záběru se opakovaně dostala rostlina marihuany. Odvysílání těchto záběrů nám připadalo poněkud nešťastné, může vzniknout dojem, že pěstování marihuany je v akademickém prostředí [hlavní protagonisty tohoto dílu pořadu, ve kterém si účastníci zařizují byt s asistencí odborníků, tvořil studentský pár, který bydlel na vysokoškolské koleji – pozn. autorů] normální.“

Zatímco převážná většina stížností pojímá děti jako jednu skupinu a nerozlišuje mezi nimi, objevují se i stížnosti, které nabádají k větší obezřetnosti v případě dětských pořadů a nutnosti subtilního odstupňování podle věku. To, co nevádí desetiletému dítěti, může podle pisatelů vadit dětem mladším. „Mám dvacetiměsíčního syna. Večerníček Jája a Pája ho doslova přikoval k obrazovce a hltal ho. Včerejší nový večerníček nás všechny doma šokoval, hlavně nás rodiče. Takto strašidelný večerníček byste měli dávat po 20. hodině, ne před spaním. Od dnešního dne se nebudeme se synem na takovou hrůzu dívat.“ Tato stížnost se týkala popisu mučení ve večerníčku Z deníku žáka III. B aneb Edudant a Francimor.

Zjištění

Ať už se jedná o pořady zpravodajské, publicistické, reklamy, upoutávky, soutěže apod., či naopak o pořady hrané, impulsy, které vedly stěžovatele k oslovení jedné z rad, byly v zásadě stejné. Není překvapivé, že nejvíce závadný diváci shledávají **násilný a erotický obsah**. Zejména v případě násilí pak nejen násilné činy explicitně zobrazované, ale i násilí popisované. Častým zdrojem stížností byla také **vulgární slova**.

Velká část stížností se přitom zabývala nevhodným obsahem ve **vztahu k dětem**. Rodiče nejsou předem dostatečně informováni o potenciálně problematických audiovizuálních pořadech. Z tohoto důvodu nemohou svým dětem zabránit v přístupu k nim. Větší senzitivitu s ohledem na děti potvrzují nejen stížnosti na pořady samotné, ale také na reklamu před Večerníčkem a avíza na pro děti nevhodné pořady v době, kdy se na televizi děti dívají.

Pisatelé stížností často upozorňují, že zatímco děti určitého věku by daný program vidět mohly, mladším dětem může jeho sledování způsobit újmu. Holandský systém *Kirkwizzer* pracuje se čtyřmi věkovými kategoriemi: AL (z angl. all ages – vhodné pro všechny věkové skupiny), 6 (nevhodné pro děti do 6 let), 12 (nevhodné pro děti do 12 let) a 16 (nevhodné pro děti/mladistvé do 16 let). Je otázkou, zda po dohodě s dětskými psychology nerozčlenit dolní věkovou hranici do dvou pásem. Pro systém tak z toho může vyplynout požadavek **specifikovat věková pásma** i pod minimální hranicí šesti let

Mezi zajímavá dílčí zjištění z podrobnější analýzy jednotlivých stížností patří zvýšená citlivost diváků k **týrání zvířat**. Tuto oblast holandský systém pojímá jen okrajově, z analyzovaných stížností však vyplývá, že určitá část českých diváků je k této oblasti velmi citlivá.

Samostatnou kapitolou je přitom **násilí (na lidech či na zvířatech) prezentované ve zpravodajských relacích**. Jedná se přitom o individuální reportáže, nikoliv o pořad jako takový. Je tedy otázkou, zda klasifikovat všechna vydání zpravodajské relace (na daném kanálu) stejně. Vzhledem k aktuálnímu charakteru reportáží (mnohdy jsou dokončovány těsně před vysíláním) zřejmě nebude možné označit jako nevhodné pouze konkrétní vydání relace.

Jako nejproblematictější se jeví **takové pořady, u nichž je zařazení do vysílání před desátou hodinou sporné** (zejména některé seriály a reklamy). Stížnosti diváků v takových případech přezkoumává RRTV a na základě svých odborných analýz zahajuje či nezahajuje řízení proti danému širiteli konkrétního pořadu. Je přitom zřejmé, že bez odborné analýzy nelze stanovit zcela přesnou a nezpochybnitelnou hranici toho, co je možné před desátou hodinou uvádět, a co

nikoliv. Taková analýza je však vypracovávána až na základě podnětu stěžovatele a její vypracování u každého jednotlivého pořadu předem je neproveditelné. Klasifikační systém by naopak mohl nabízet potřebné informace pro diváky předem, a to na základě odborně provedeného vyhodnocení.

Ve stížnostech se také objevuje kritika **zobrazování drog**. Stížnosti na výskyt omamných látek však většinou provází upozorňování na násilí a sexualitu v těchto pořadech. Drogy tak tvoří jakýsi doplněk základní dvojice závadnosti pořadu.

V kontrastu s holandským systémem čeští diváci v minimální míře reagují na zobrazování diskriminace. V českém prostředí zřejmě ještě není citlivost k tomuto tématu vypěstována natolik jako v liberálním a kosmopolitním Nizozemí. Na druhou stranu začlenění tohoto tématu do plánované klasifikace může pomoci citlivost k tomuto tématu vybudovat.

Závěry

Zamýšlený klasifikační systém se v tomto smyslu jeví jako žádoucí. Jednak by poskytl rodičům alespoň hrubé vodítko při posuzování vhodnosti či nevhodnosti daného pořadu pro děti s ohledem na různé věkové skupiny, jednak by potenciálně omezil nespokojenost recipientů, která je vyjádřena v citovaných stížnostech. Tento závěr dokládají i podněty několika stěžovatelů, kteří zavedení klasifikačního systému ve svých stížnostech sami navrhuji.

Obecně by měl tento systém podrobněji specifikovat jednotlivé kategorie pořadů vhodných pro konkrétní věkové skupiny včetně několika kategorií v rámci dětského věku. Na základě stížností pak je třeba zohlednit:

- Verbální prezentace násilí
- Explicitní zobrazování násilí
- Týrání zvířat
- Verbální prezentace erotiky
- Explicitní zobrazování erotiky
- Nevhodné chování, které by mohly děti napodobovat (násilí, ničení majetku, užívání alkoholu, cigaret a drog)

Při soudech vycházejících ze stížností radám je nicméně třeba brát v potaz fakt, že je píše specifický druh televizních diváků, kteří v mnoha ohledech vykazují až přehnanou citlivost. Proto

navrhovaný systém pravděpodobně neuspokojí všechny recipienty pořadů. Podle našich závěrů však programovou skladbu na jednotlivých kanálech z hlediska jejich potenciální nevhodnosti přinejmenším zpřehlední.