

Igor Borkowski
Uniwersytet Wrocławski

Rzecznictwo prasowe a kształtowanie wizerunku polskich zgromadzeń zakonnych. Teoria – praktyka – case study

Problematyka badań nad zagadnieniami profesjonalnej komunikacji medialnej, zarządzania informacją i kształtowania wizerunku w obszarze Kościołów i związków wyznaniowych ma w Polsce bardzo krótką historię. Podobnie jest z samym obiektem badań, wizerunkową aktywnością eklezyjną rozumianą w kategoriach profesjonalnej polityki informacyjnej¹. Napotyka się tu liczne bariery i ogranicza — zwykle do śledzenia i ewentualnego naukowego oglądu efektów pracy reprezentantów władz lub organów naczelnych tych struktur instytucjonalnych². Systematyczne badania nad komunikacją w obrębie instytucji wewnątrzkościelnych jak do tej pory nie były

¹ Konieczność profesjonalizacji polityki informacyjnej Kościoła katolickiego w Polsce była przedmiotem dyskusji podczas panelu zorganizowanego w Instytucie Edukacji Medialnej i Dziennikarstwa Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego w Warszawie w październiku 2009 rok. Dziennikarze (reprezentujący „Rzeczpospolitą”, „Gazetę Wyborczą” oraz Katolicką Agencję Informacyjną) zgodnie podkreślali wyraźny postęp reprezentantów struktur kościelnych w komunikowaniu wobec świeckich mediów w ostatnim dziesięcioleciu. Dyskusja wiodła w dwóch kierunkach: pilnej potrzeby kształcenia księży, zakonników i siostr zakonnych w obszarach kontaktów z mediami oraz reedukacji polegającej na odkłamywaniu negatywnego obrazu mediów jako z zasady nieprzychylnych Kościołowi i duchowieństwu.

² O rzecznictwie prasowym w instytucjach kościelnych w Polsce pisał obszernie z punktu widzenia praktyka między innymi ks. Robert Nęcek, rzecznik Kurii Metropolitalnej Krakowskiej w książce *Okiem rzecznika*, Kraków 2007; *idem*, *Odpowiadam*, Kraków 2009; *idem*, *Z prasy wzięte*, Kraków 2010. Także podczas wzmiankowanej wyżej konferencji podkreślano profesjonalizm obsługi informacyjnej dziennikarzy ze strony Konferencji Episkopatu Polski oraz niektórych, największych diecezji. Między innymi podnoszeniu poziomu działań o charakterze komunikacyjnym, współpracy z mediami i obsługi informacyjnej dziennikarzy przez stronę kościelną ma służyć działalność Stowarzyszenia Edukacji Medialnej i Dziennikarstwa, którego powstanie zostało zainicjowane w 2008 roku. Jego oferta programowa jest

podjęmowane, poza perspektywą historyczną lub wpisywaniem aktywności poszczególnych jednostek lub struktur, na przykład diecezjalnych czy zakonnych, w analizie o charakterze przeglądowym³.

W niniejszym tekście znajdują się trzy rodzaje informacji i analiz. W pierwszej części postaram się wyeksplikować przyczyny trudności w komunikowaniu o swojej działalności przez instytucje o charakterze zakonnym, blokady związane z kształtowaniem wizerunku, komunikowaniem z mediami i poprzez media, zarządzaniem przepływem informacji, promocją i korzystnym dla nadawcy przekazywaniem informacji także w kontekście zarządzania sytuacją kryzysową⁴. Część druga będzie poświęcona przedstawieniu działań, jakie są teraz podejmowane w polskich zgromadzeniach zakonnych męskich i żeńskich, na rzecz organizacji pracy rzeczników prasowych, profesjonalizowania relacji pomiędzy instytucją a światem zewnętrznym, regulowania przepływu informacji i reagowania na niekorzystne zjawiska w przestrzeni medialnej (na materiale sondażowym). Część trzecią stanowi *case study* sytuacji kryzysowej, jaka miała miejsce w Specjalnym Ośrodku Szkolno-Wychowawczym Kongregacji Sióstr Miłosierdzia św. Karola Boromeusza w Zabrze, jej przebiegu, podjętych działań komunikacyjnych i zaniechań ze strony zgromadzenia⁵.

Z wcześniejszych badań wynika, że zarówno potrzeba funkcjonowania sformalizowanej komunikacji medialnej, jak i próby jej zaspokajania charakteryzują społeczności zakonne od czasu, gdy nowożytnie media zaczęły obsługiwać komunikacyjnie społeczeństwa i grupy odbiorcze. Inaczej jest z poziomem profesjonalnego zarządzania informacją i kształtowania wizerunku zewnętrznego zgromadzenia w perspektywie współczesnych uwarunkowań kulturowych, medialnych i społecznych.

Główną przeszkodą w sprawnym komunikowaniu i używaniu narzędzi komunikacji marketingowej, kreowania i zarządzania wizerunkiem, wprowadzania reguł reagowania w sytuacjach kryzysów informacyjnych i wizerunkowych w instytucjach kościelnych jest ich specyficzny status. Wykorzystanie czy — jak o tym piszą badacze zagadnienia związani z Kościołem — przyjęcie perspektywy kultury organizacji

skierowana szczególnie do rzeczników instytucji kościelnych oraz duszpasterzy ludzi mediów. Pierwszym przewodniczącym został, zmarły w 2010 roku, ks. prof. Antoni Lewek z UKSW.

³ Informacje na temat funkcjonowania mediów wewnątrz zakonnych można znaleźć w moim tekście: *Prasa w systemie komunikacji w obrębie polskich zgromadzeń zakonnych: przykłady historyczne i współczesne*, „Dziennikarstwo i Media 1. Przestrzenie komunikowania”, red. I. Borkowski, K. Stasiuk-Krajewska, Wrocław 2010.

⁴ O zarządzaniu sytuacją kryzysową w instytucjach kościelnych ze szczególnym uwzględnieniem polskich realiów pisała M. Przybyśz w książce: *Kościół w kryzysie? Crisis management w Kościele w Polsce*, Tarnów 2008.

⁵ W pracy M. Przybyśz, *op. cit.*, znajdujemy analizy trzech przykładów sytuacji kryzysowych rozpatrywanych w kontekście eklezjalnym: konfliktu o obecność krzyża na zwirowisku w pobliżu obozu Auschwitz, konfliktu między organizatorami Przystanku Woodstock i Przystanku Jezus oraz efektów lustracji duchownych (na przykładzie lustracji ks. Michała Czajkowskiego). Analizowany przeze mnie przykład ma zupełnie inny wymiar zarówno pod względem typologicznym oraz przebiegu, jak i skutków.

rozumianej w kategoriach gospodarki rynkowej sprowadziłoby Kościół do tylko jednego — ziemskiego jego wymiaru. Dla osób zaangażowanych w struktury eklezjalne jest to oczywiście nie do pogodzenia z traktowaniem instytucji Kościoła jako łączącej aspekt ziemski z transcendentnym, boski z ludzkim:

public relations i *crisis management* są mocno nastawione na kształtowanie wizerunku, strony zewnętrznej, a Kościół jest rzeczywistością teandryczną⁶.

Trudno też wskazać dokumenty kościelne, które wprost regulowałyby działania o charakterze komunikacyjnym i wizerunkowym w obrębie instytucji eklezjalnych, co na pewno nie sprzyja profesjonalizacji takich działań, a samej aktywności komunikacyjnej nie przydaje wartości takiej, którą instytucja uznaje za istotną w swoim funkcjonowaniu. Monika Przybysz wskazuje w zasadzie tylko jeden z takich tekstów⁷. Wydaje się, że poza ewentualnymi regulacjami lokalnymi nadal nie wypracowano ogólnych wykładni relacji między instytucją Kościoła a szeroko rozumianą sferą teorii i praktyki public relations.

Nie tylko jednak przeszkody związane z samą istotą kształtowania wizerunku i motywacją podejmowania działań o charakterze PR są źródłem zaniedbań w obszarze kościelnym. Wiele istotnych argumentów, by aktywności komunikacyjnej nie podejmować, ma swoje źródła w niedawnej historii oraz w wychowaniu wewnątrzkościelnym, w swoistej kulturze organizacji, która w analizowanym wypadku działa hamująco, jeśli chodzi o kontakty z mediami.

Bardzo ważnym powodem swoistej blokady informacyjnej, o czym dość często wspominają zarówno publicyści związani z Kościołem, jak i badacze miejsca instytucji kościelnych we współczesnym społeczeństwie polskim i jego historii, jest bagaż traumatycznych wspomnień z lat PRL. W dużej mierze należy się z takim postawieniem sprawy zgodzić. Nie tylko dlatego, że społeczności zakonne stanowią składową instytucji długiego trwania, a więc z natury muszą być bardziej konserwatywne i wsobne. Ta uzasadniana wciąż przeszłością obroną przed zakusami władzy komunistycznej, koniecznością podejmowania swoistej gry w relacjach ze światem zewnętrznym, postawa blokowania utrzymuje się silnie w starszym pokoleniu. Na mocy przekazu całej zgromadzeniowej spuścizny uruchamia się ona w następstwach. Postawy zamknięcia potęgowane są niezrozumieniem wzajemnych oczekiwań na styku mediów i społeczności zakonnej, upatrywania w zainteresowaniu tym, co jakie jest i co się dzieje za klasztorną furtą, jakichś niezdrowych motywacji czy chęci poszukiwania sensacji. Doświadczony edukator środowisk zakonnych w zakresie public relations i rzecznictwa prasowego o. Jan Maria Szewek nie bez racji jako pierwszą

⁶ H. Seweryniak, *Kościół wśród rusztowań*, „Więź” 2008, nr 2–3.

⁷ Por. *Church and public relations*, Bishops' Institute for Social Communications, <http://www.churchleaders.com/outreach-missions/outreach-missions-articles/138945-church-public-relations-101.html> (dotęp: 13 września 2011).

i naczelną sugestią w swoim katalogu rad komunikacyjnych, skierowanym do osób konsekrowanych, umieszcza zapis:

nie bać się dziennikarzy i założyć z góry, że są ludźmi dobrej woli i że to od nas w dużej mierze zależy, czy będą z nami współpracować [...]. Często stają się antyklerykałami, kiedy widzą, że my co innego mówimy, a co innego robimy⁸.

Istotnym powodem unikania kontaktów z dziennikarzami ze strony instytucji kościelnych i ich reprezentantów jest też charakteryzowanie środków przekazu w swoiście rozumianej przez kościelną dydaktykę i pedagogikę edukacji medialnej jako jednego z najistotniejszych narzędzi i źródeł zeświecczenia współczesnego społeczeństwa, rozsądnika idei stojących w sprzeczności z wartościami, które kultuwyje wspólnota wierzących⁹. W środowiskach kościelnych silne jest też przekonanie o mocy czarnego public relations i negatywnego marketingu szeptanego, który może zniszczyć wizerunek Kościoła czy poszczególnych duchownych i podkopać zaufanie, jakie mają do nich wierni. Trafnie ocenia ten problem ks. Henryk Seweryniak, pisząc: „Boimy się wreszcie czarnego PR, nieetycznych zagrań, związanych z promocją, marketingiem itp.”¹⁰. To są bez wątpienia motywacje istotne i często wyrażane *expressis verbis* budują kanon postępowania wobec mediów przez członków wspólnot zakonnych: nieufności, wycofania, zakładania, że dziennikarz przychodzi ze złą wolą i nawet jeśli dąży do poznania faktów, to i tak w efekcie przygotowuje materiał, który będzie stawiał bohaterów — duchownych — w złym świetle.

Kolejną bardzo ważną barierę komunikacyjną stanowi — w wypadku wspólnot zakonnych — rzecz jasna niedookreśloność statusu zarówno samych osób zakonnych i skupisk, które tworzą, jak i prowadzonych przez nie dzieł. Gdzie kończy się sfera zwykłej ludzkiej prywatności, chronionej nie tylko prawem, ale i dobrym obyczajem, a gdzie zaczyna przestrzeń, do której media i świat zewnętrzny mogą i powinny mieć mniej lub bardziej nieskrępowany dostęp, by realizować funkcje informacyjne oraz kontrolne. Powiedzenie, że tam, gdzie pojawia się pożytkowanie publicznych pieniędzy, wydaje się daleko idącym uproszczeniem. Z drugiej strony życie wspólnoty zakonnej ma przecież poza instytucjonalnym także wymiar czysto prywatny, który nie powinien podlegać kontroli zewnętrznej w formie wolnej ingerencji mediów i dziennikarzy. Bardzo trudne do jednoznacznego wytyczenia linie demarkacyjne między

⁸ J.M. Szewek OFMConv, *Duszpasterz wobec dziennikarzy. Praktyczne rady w relacjach*, „Homo Dei” 2010, nr 2.

⁹ Przykładem takiego wypunktowanego na użytek duchownych wykładu negatywnych cech mediów (szczególnie elektronicznych) jest tekst Czesława Parzyszka, opublikowany w związku z tematem 44. Światowego Dnia Środków Masowego Przekazu „Kapłan i duszpasterstwo świata cyfrowego: nowe media na służbie Słowa”: *Kapłani i środki masowego przekazu*, „Homo Dei” 2010, nr 3, w którym autor konstatuje między innymi: „kapłani winni wiedzieć, że media stanowią źródło dobra, ale także wielu zagrożeń. Mówią o tym dokumenty Kościoła, liczne opracowania, ale i po prostu zwyczajna obserwacja. Te zagrożenia można wymieniać bez końca”.

¹⁰ H. Seweryniak, *Kościół wśród rusztowań*, „Więź” 2008, nr 2–3.

prywatnością a oficjalnością życia wspólnoty zakonnej są istotną przyczyną wyraźnie widocznej trudności w budowaniu jasnego przekazu ze społeczności do świata zewnętrznego. Prawno-obyczajowe ograniczenia ingerencji mediów budzą często niezrozumienie w środowisku dziennikarskim także dlatego, że realna motywacja owego zaglądania za klasztorną furtę nierzadko wcale nie jest podyktowana próbą wysledzenia w zamkniętej przestrzeni klauzury jakichkolwiek nieprawidłowości czy obyczajowych patologii. Ponieważ wszystko, co zamknięte, budzi zainteresowanie i ekscytację, także i ta przestrzeń wydaje się — cokolwiek to słowo mogłoby w tym kontekście znaczyć — ciekawa dla dziennikarzy.

Podwójny status wspólnoty zakonnej: publiczno-prywatny, jest przeze mnie postrzegany zarówno na poziomie kulturowym (obyczajowym, związanym z odmiennością od otoczenia porządkiem życia, także odmiennością symboliczną zamieszkiwanej przestrzeni, czasem — choć przecież rzadko — wykonywanych prac¹¹, najczęściej także manifestowaną na zewnątrz poprzez rozmaitą symbolikę: od wyraźnego oznakowania przestrzeni własności terytorialnej po ujednolicony ubiór członków wspólnoty), jak i społecznoformalnym (specyficzny status własności materialnej nieruchomości zabudowanych i niezabudowanych, źródła dochodów, status obywatelski poszczególnych członków wspólnot zakonnych). Specyfika ta bez wątpienia nakłada na wspólnoty wyjątkowe, nieznane przestrzeni prywatnej i jej mieszkańcom, obowiązki informacyjne wobec świata zewnętrznego. Drugą nie mniej istotną perspektywą — dającą impulsy komunikacyjne od wewnątrz — jest naturalna chęć i potrzeba opowiedzenia o sobie światu zewnętrznemu przez wspólnotę i poszczególnych jej członków. Grupa, jaką stanowi konwent klasztorny, budowana wokół wartości wyższych, skupiona jest na perspektywie transcendencji, ale nie autotelicznej, lecz pojmowanej szeroko, związanej z praktykowanymi dziełami apostołskimi lub, jak na przykład w wypadku niektórych wspólnot mniszych i w zasadzie wszystkich ściśle kontemplacyjnych, pozostających li tylko jako *signum* żywych wartości ewangelicznych poprzez swoją nieaktywną na zewnątrz postawę. W obu wspomnianych wypadkach świat zewnętrzny, dzisiaj reprezentowany przede wszystkim przez dziennikarzy, zwraca swoją uwagę i na przestrzeń fizyczną, i duchową wspólnot zakonnych.

Kolejnym nie mniej istotnym dla postronnych motywem owego zainteresowania jest pełnienie przez niektóre wspólnoty zakonne funkcji kustosa pamięci kulturowej o randze regionalnej czy krajowej, ale nierzadko także międzynarodowej. Świadomość tego statusu i obowiązków, jakie nakłada na wspólnotę, jest stosunkowo nowa, w największej mierze zaś dotyczy wspólnot starych, wielowiekowo zasiedziały, bę-

¹¹ Trudność tę dostrzega każdy, kto poświęci nieco czasu, by obejrzeć witryny internetowe zakonów i zgromadzeń. Dla świata zewnętrznego obyczajowość, tradycje i rytuały są intrygujące, dla członków społeczności codzienność życia wspólnotowego bliska jest czynnościom dnia codziennego ludzi świeckich; za klasztornym murem wykonuje się przecież te same czynności co w świecie ludzi świeckich — sprząta, gotuje, uprawia warzywa w ogrodzie, pielęgnuje chorych. Rytualizacja przekłada się na obraz, jej sens duchowy i wartości, jakie spajają wspólnotę, nie poddają się prosto wizualizacji.

dających dziedzicami wysokiej klasy spuścizny dzieł sztuki malarskiej, rzeźbiarskiej, archiwalnej i bibliologicznej, architektonicznej i intelektualnej. Trudno sobie wyobrazić, by te wartości pozostawały zupełnie niedostępne dla świata zewnętrznego, mimo oczywistej prywatności ich statusu własnościowego. Taka przesłanka nakłada na wspólnotę wprost konieczność zaprowadzenia jasnych reguł postępowania wobec tych, którzy chcieliby do zgromadzonych dzieł dotrzeć.

Bardzo charakterystycznym okresem, pomnażającym przeszkody w konstruowaniu i nadawaniu spójnych i skutecznych komunikatów o charakterze informacyjnym czy wizerunkowym, odpowiadających na potrzeby świata zewnętrznego, ale często także takich, które po prostu przydałyby się w realizacji zadań, jakie stoją przed wspólnotą zakonną, jest czas formacji zakonnej. Jednym z istotnych jej wątków (generalnie każdej formacji zakonnej, bez względu na charyzmat, historię i status zakonu lub zgromadzenia) jest nacisk kładziony na cnotę skromności i pokory¹². To one mają być bardzo wyraźnym rysem osoby zakonnej, odróżniać ją od świata zewnętrznego, stanowić także skuteczne narzędzie wychowawcze dla każdego członka wspólnoty i dla niej całej. To rys ważny, po latach praktykowania takiej postawy trudno jest podejmować działania przeciwstawne — eksponujące własny dorobek, niepowtarzalność charakteru, dokonań czy jakość świadczonej usługi. Nawet jeśli przyjąć, że są to tylko zewnętrzne formy zachowania, wpojone i przyjęte bezrefleksyjnie zasady, by się nigdy nie chwalić, to one jednak, szczególnie w kontaktach z mediami niekonfesyjnymi, powodują piętrzenie trudności, często też prowadzą do wzajemnego niezrozumienia, budowania barier czy wyzwalania agresji lub prowokowania podejrzliwości ze strony mediów, gdy sensownym i logicznym pytaniom odpowiada cisza.

Warto zaznaczyć, że medialna aktywność nie jest też w cenie wewnątrz samych wspólnot. Czasem spotyka się z podejrzliwością współsióstr/współbraci, czasem przełożonych; nie wiadomo, jakie są jej motywacje, do czego ma doprowadzić, czy nie jest jakimś wykroczeniem wobec przepisów zakonnych, czy nie rozprasza, nie prowadzi do ocenianego negatywnie celebryctwa. Wydaje się, że dzisiaj są to powody, które często się narzucają, a to dlatego, że ewentualne kłopoty w dochowaniu ślubów zakonnych czy rezygnacja z życia kapłańskiego lub zakonnego, która zapewne nie zdarza się częściej wśród duchownych, którzy mieli większe kontakty z mediami, niż wśród tych, którzy tych kontaktów w ogóle nie mieli, są po prostu bardziej widoczne, czasem także przez media eksponowane. W Polsce ostatnich lat dotyczyło to takich postaci, jak były ksiądz diecezjalny Tomasz Węclawski, były dominikanin Tadeusz Bartoś, były pijar Tadeusz Gadacz, były benedyktyn Maciej Bielawski, były jezuita

¹² Doskonałą korespondencję ze wspomnianymi tu idealnymi cechami członka wspólnoty zakonnej znajdziemy w krytycznym wobec współczesnej kultury tekście J. Mroczkowskiej *McSława — narkotyk dla mas?*, „Znak” 2008, nr 1; wskazuje się tam, że istotnymi wadami współczesnych postaw promowanych przez media są: wrażliwość na własnym punkcie (*self-esteem*), narcyzm oraz ekstrawertyzm. Łatwo można te krytykowane cechy włączyć do katalogu tych, które — w pewnym, choćby uproszczonym, stopniu — potrzebne są do sprawowania funkcji rzecznikowskiej w instytucji czy organizacji.

Stanisław Obirek. Gdy popadali w konflikt z własnym sumieniem lub z władzami kościelnymi, sprawy te trafiały także do mediów, co wywoływało krytykę ze strony innych duchownych, wskazujących, że właśnie tak się kończą flirty ze środkami masowego przekazu¹³.

Wszystkie wyżej wyliczone to są istotne powody, dla których działania o charakterze zewnętrznym z punktu widzenia własnej wspólnoty — wobec mediów — podejmuje się rzadko i niechętnie. Dodajmy, często obowiązki takie uważane są przez osoby, które zostały do nich wyznaczone, za przykry i niepotrzebny dodatek do normalnych, codziennych zadań, składających się na realizowanie swojego powołania. W przeważającej większości wspólnot nie znajdzie się przecież nikogo, kto wstępowałby do zakonu z zamiarem realizowania swojego powołania jako rzecznik prasowy czy osoba wyspecjalizowana w kontaktach z mediami. Z powodu braków kadrowych i szczupłości wspólnot zadania prowadzenia kontaktów z mediami, jeśli ktoś zostaje do nich wyznaczony, nie są zwykle jedynymi obowiązkami, jakie ma się do zrealizowania, ale jednymi z wielu¹⁴. A to — z naszego punktu widzenia najistotniejsze — jako wykraczające poza standardowe oficja mieszczące się w zakresie powołania zakonnego traktuje się raczej ubocznie niż priorytetowo. Bardzo często dochodzi do łączenia zadań rzecznikowskich i zadań sekretarskich¹⁵ na poziomie domu generalnego lub prowincjalnego zgromadzenia. Wciąż w wielu miejscach nieznane są apele abpa Johna Foley, przewodniczącego Papieskiej Rady ds. Środków Społecznego Przekazu:

Chcieliśmy zachęcić do opracowywania planów promocji publicznej, tak aby każda diecezja, każda konferencja episkopatu, każda katolicka organizacja miała swój pomysł na prezentację publiczną¹⁶.

Monika Przybysz w swoich publikacjach, prowadząc analizy także na gruncie polskim, wielokrotnie dochodzi do wniosków, by formację seminaryjną i zakonną obowiązkowo i powszechnie wzbogacać o moduły poświęcone relacjom z mediami, umiejętnościom nawiązywania i podtrzymywania kontaktu z dziennikarzami, a za ich pośrednictwem z potencjalnymi ewangelizowanymi lub po prostu odbiorcami, partnerami społecznymi¹⁷. Apele te nie mają tylko charakteru aplikacyjnego, istotą

¹³ Szerzej na ten temat pisałem w tekście: *Definiowanie niedefiniowalnego. Jak księża, byli księża i publicyści rozumieją leksem powołanie*, [w:] *Dyskurs religijny w mediach*, red. D. Zdunkiewicz-Jedynak, Tarnów 2010, s. 257–294.

¹⁴ Uwaga ta daleka jest od osobliwych poglądów zawartych na przykład w tekście J. Majewskiego, *Media a religia — czwarte kuszenie Chrystusa?*, „Homo Dei” 2009, nr 4: „Religia potrzebuje dzisiaj religijnych ludzi mediów, którzy pracują w mediach i mediami nie z przypadku, ale z powołania (!)”.

¹⁵ Sekretarz lub sekretarka (odpowiednio: generalny na poziomie całego zgromadzenia; prowincjalny na poziomie prowincji) to funkcja zakonnika lub zakonnicy, których podstawowym zadaniem jest urzędowa obsługa ciał kolegialnych (np. kilkusobowego zarządu), protokołowanie obrad, redagowanie pism urzędowych, wewnętrznej i zewnętrznej korespondencji wyższego przełożonego (wyższej przełożonej).

¹⁶ *Bóg w globalnej wiosce. Abp J.P. Foley w rozmowie z Ulrichem Bobingerem*, Kraków 2002, s. 91–92.

¹⁷ Por. M. Przybysz, *Zarządzanie kryzysami medialnymi „od zakrystii”*, „Homo Dei” 2009, nr 4.

ich jest propozycja całościowych zmian organizacyjnych, a przede wszystkim mentalnościowych, bez których bardzo trudno o wprowadzanie nowych technik i narzędzi komunikacji wizerunkowej w instytucjach eklezjalnych.

Prowadzone przeze mnie badania i liczne rozmowy sondażowe potwierdzają jeszcze jedną dość oczywistą konstatację. Trudności w trafnym komunikowaniu na zewnątrz w wypadku wspólnot zakonnych wiążą się w sposób istotny z ich scentralizowaniem i wyraźną hierarchiczną organizacją, która jednak nie zawsze sprzyja czytelnemu rozkładowi odpowiedzialności za jakość wizerunku całości grupy, na który składają się postawy i zachowania każdego z jej członków. Centralizacja i hierarchizacja mają nie tylko kulturowe podłoże, ale także psychologiczne znaczenie, budując wewnętrzną spójność, ale jednocześnie blokując jednostki w momencie potencjalnego kontaktu ze światem zewnętrznym. Wspólnoty zakonne w przeciwieństwie do organizacji i korporacji nie uczą ani nie wpajają swoim członkom takich umiejętności jak reprezentowanie społeczności na zewnątrz, nie trenują umiejętności budowania wizerunku, nie dają także żadnych wskazówek dotyczących ograniczeń i możliwości reprezentacji wizerunkowej grupy wobec świata zewnętrznego. Członkowie wspólnot zakonnych nie podejmują więc raczej żadnej tego rodzaju aktywności, a ci, którzy się ośmielą, często bywają przez przełożonych lub kościelne otoczenie karceni. Wszystkie te braki, także związane z nieuwzględnianiem podczas formacji elementarnej wiedzy z zakresu public relations, uwidaczniają się stale, a w sytuacji, gdy wystąpi kryzys wizerunkowy, wydarzenie nieoczekiwane, stawiające lub mogące postawić instytucję kościelną w złym świetle, braki te objawiają się w całej pełni, blokując możliwość zażegnania kryzysu lub minimalizowania jego negatywnych skutków¹⁸.

Istotną przeszkodą wydaje się też, opisywana szczegółowo przez Monikę Przybysz, różnica między Kościołem rozumianym i normowanym organizacyjnie w kategoriach odmiennych od kategorii kultury organizacji przedsiębiorstwa a takim właśnie przedsiębiorstwem działającym w warunkach konkurencji na rynku. Takie zagadnienia jak zarządzanie wizerunkiem, zarządzanie komunikacją, zarządzanie sytuacją kryzysową są nie tylko nieznane, ale i w ogóle trudne do przeniesienia na grunt eklezjalny¹⁹.

Profesjonalizacja kontaktów instytucji kościelnych z mediami w Polsce datuje się oczywiście od czasu przełomu politycznego roku 1989. Następować jednak — i następuje nadal — zdecydowanie wolniej niż w innych obszarach życia społecznego. Jeśli chodzi o instytucje o charakterze zakonnym, to te w większości wciąż nie mają w swoich gronach osób, którym na stałe zostały powierzone obowiązki kształtowania komunikacji zewnętrznej czy dbania o wizerunek zakonu czy zgromadzenia w mediach. Potwierdzają tę słabość dobitnie wyniki badań prezentowanych poniżej.

¹⁸ P. Kozyra, *Kryzysowe zarządzanie w Kościele?*, „Więź” 2005, nr 2, s. 58.

¹⁹ Por. M. Przybysz, *Kościół w kryzysie?*...

Jako pierwsze do organizowania służb prasowych przystąpiły te społeczności zakonne, które zostały do tego niejako przymuszone przez samo środowisko dziennikarskie. Stąd zdążyła już okrzepnąć i nabrać pewnej tradycji funkcja rzecznika prasowego w maryjnym sanktuarium paulińskim na Jasnej Górze (ale to jednak raczej funkcja związana z miejscem, nie z samym zgromadzeniem zakonnym). Bardzo podobnie jest w wypadku działającego od połowy lat 90. XX wieku rzecznika klasztoru Księży Misjonarzy św. Rodziny w Górze Klasztornej — Łobrzeńcu. Tam zakonnicy postanowili powierzyć jednemu ze współbraci koordynację obsługi prasowej w związku z organizowaniem dorocznych spektakularnych uroczystości misteryjnych Męki Pańskiej, które poza licznymi grupami wiernych przyciągają także dziennikarzy. Kanonizacja s. Faustyny Kowalskiej i popularyzacja jej orędzia związanego z Sanktuarium Bożego Miłosierdzia w Krakowie-Łagiewnikach, budowa tamże kompleksu kościelno-rekolekcyjnego i pielgrzymkowego doprowadziła do wyznaczenia jednej z sióstr Matki Bożej Miłosierdzia do pełnienia funkcji rzeczniczki prasowej zgromadzenia i samego sanktuarium. W tym wypadku bardzo wyraźnie widać łączenie wyżej wymienionych funkcji, standardowo należących do zadań rzecznika prasowego, z funkcją promotorki kultu św. Faustyny, które s. Elżbieta Siepak, rzeczniczka Zgromadzenia, pełni jednocześnie.

Wydaje się, że świadomość potrzeby sprawnego komunikowania o charakterze informacyjnym i planowego budowania wizerunku w przestrzeni medialnej staje się w zakonach i zgromadzeniach zakonnych coraz powszechniejsza. Udana działalność w tym względzie podejmują tynieccy benedyktyni (których tradycja zakonna nie stoi w konflikcie ze współczesnością i mediami, ale z racji swojej historyczności musi być niejako przewartościowywana i otwierana na nowe aktywności) czy franciszkanie konwentualni (których tradycje w omawianym zakresie sięgające w Polsce okresu co najmniej XX-lecia międzywojennego wiązały się ściśle z wykorzystaniem mediów jako narzędzia ewangelizacyjnego — tu warto wspomnieć i tradycje prasowe franciszkanów brązowych, i działalność św. Maksymiliana Marii Kolbego wraz z franciszkanami konwentualnymi w Niepokalanowie — a co za tym idzie skutkującą oswojeniem przestrzeni medialnej jako takiej). Z „medialnych” zakonów i zgromadzeń wymienimy tu, nie roszcząc sobie tym samym żadnych praw do jakiegokolwiek rankingu ani pełnego opisu o wadze dowodowej: dominikanów, redemptorystów, marianów, pallotynów, jezuitów, werbistów, salezjanów (twórców pierwszej internetowej bazy kontaktowej zakonów i zgromadzeń zakonnych w Polsce — Międzyzakonnej Internetowej Bazy Adresowej), a ze zgromadzeń żeńskich: urszulanki szare i loretański. Symptomatycznym wydarzeniem z przełomu roku 2010/11 było otwarcie nowej witryny internetowej opactwa cystersów w Wąchocku. Fakt to znamienity, bo daje wgląd w stan świadomości członków jednego z najstarszych i tradycyjalistycznych formacyjnie zakonów. Oto wspólnota konwentu cysterskiego, odwołującego się do tradycji wczesnośredniowiecznego czy nawet romańskiego opactwa, wskazuje, że motywu uruchomienia nowego portalu internetowego, przynoszącego nie tylko in-

formacje o samym opactwie, ale mającego ambicje szeroko zakrojonej popularyzacji wiedzy o życiu mniszym w całym Kościele katolickim, jest przykład opactwa cystersów w austriackim Heiligenkreuz, które współcześnie jest największym na świecie, a jego konwent najliczniejszym w historii sięgającej średniowiecza opactwem cysterskim²⁰. Zwyżkując wciąż liczbę powołań austriaccy mnisi motywują swoją aktywną działalnością komunikacyjną z wykorzystaniem mediów, szczególnie swoją obecnością w Internecie (rzeczywiście ich strona jest bardzo bogata, różnorodna tematycznie, multimedialna i aktualna). Polscy cystersi z Wąchocka wyraźnie na taki związek wskazują, podkreślając, że za przykładem austriackich współbraci chcą się „promować” w sieci, także po to, by przyciągać potencjalnych kandydatów do życia mniszego. To głos bardzo istotny, odważny, zapewne pierwszy ze strony polskich wspólnot zakonnych, w którym tak wyraźnie i jednoznacznie wybrzmiewa akceptacja skuteczności komunikowania poprzez media i zależności rozwoju swojej społeczności zakonnej także od aktywności wizerunkowej.

Zebrane przeze mnie dane ankietowe pochodzą z sondażu obejmującego 12 działających w Polsce zgromadzeń zakonnych męskich i żeńskich. Mają charakter orientacyjny, ale wydaje się, że mogą być uznane za miarodajne dla sytuacji w tym obszarze instytucjonalnym w naszym kraju.

Uwagę zwraca fakt, że do rzadkości należą sytuacje, gdy jednostka administracyjna (zgromadzenie jako całość, prowincja zgromadzenia, dom/wspólnota, które prowadzą jakąś zinstytucjonalizowaną działalność zewnętrzną, samodzielna jednostka taka jak opactwo) wyznacza osobę do kontaktów z mediami i pełniącą obowiązki rzecznika prasowego. Jeśli się taka osoba pojawia, to raczej w takich społecznościach, które uznalibyśmy za nakierowane na pracę z mediami lub do niej w jakiś sposób zmuszone. Tak się zapewne dzieje, zarówno jeśli chodzi o społeczność paulińską na Jasnej Górze, michalitów z Lichenia, jak i siostry ze Zgromadzenia Matki Bożej Miłosierdzia z Krakowa, choć w tym wypadku s. Elżbieta Siepak ZSMBM wydaje się naturalnie kontynuować swoje dawne — wspomniane już — obowiązki relatorki dla szerokiego grona zainteresowanych biografii i zasług s. Faustyny Kowalskiej.

Z odpowiedzi uzyskanych w badaniach ankietowych wynika, że część zgromadzeń zakonnych nie widzi żadnej potrzeby organizowania jakichkolwiek zaplanowanych działań w obszarze media relations. Tak o tym piszą lapidarnie siostry Służebniczki Najświętszej Maryi Panny ze Starej Wsi (Starowiejskie): „Zgromadzenie nasze nie widzi potrzeby kontaktu z mediami”²¹, podobnie charakteryzują swoje stanowisko siostry Magdalenki od Pokuty, pisząc: „nie ma w naszym zgromadzeniu osoby, która odpowiedzialna jest za kontakty z mediami, gdyż nie prowadzimy takich działań”²².

²⁰ W opactwie Heiligenkreuz przebywa 84 mnichów, w tym 14 po ślubach czasowych i 7 nowicjuszy, dane za: Ordo Cisterciensis, <http://lnx.ocist.org/joomla/index.php/statistiche> (dostęp: 1 listopada 2011).

²¹ Informacja własna: Siostry Służebniczki NMP Starowiejskie.

²² Informacja własna: Siostry Magdalenki od Pokuty.

Zdarza się także, że zgromadzenie niejako programowo odcina się od prowadzenia jakichkolwiek działań o charakterze komunikacyjnym z mediami, nie podejmuje wysiłku, by budować pozytywny wizerunek instytucji zgromadzenia czy prowadzonych przez nie prac, rozumiany w kategoriach public relations. Przykładem takiej postawy jest opinia Sióstr Opatrzności Bożej ujęta w słowach:

jako zgromadzenie nie prowadzimy stałej współpracy z mediami, w obrębie naszego zgromadzenia nie mamy siostry wydelegowanej do kontaktów z mediami. Zajmujemy się raczej apostołstwem, pracą wśród dzieci i ludzi chorych, chcemy służyć Panu Bogu, raczej z dala od mediów²³.

Część zgromadzeń, choć nie prowadzi ciągle jeszcze zorganizowanych działań o charakterze wizerunkowym i komunikacyjnym, odczuwa jednak narastającą potrzebę profesjonalizowania tej sfery. Na przykład Misjonarze Oblaci Maryi Niepokalanej wciąż nie mają osoby odpowiedzialnej na stałe za kontakty z mediami, a kontakty doraźne spadają na barki przełożonego polskiej prowincji. Jednak, jak sami zauważają:

Na razie jesteśmy na etapie odkrywania potrzeby posiadania jakiegoś rzecznika. Wszystko wskazuje na to, że jako prowincja zmierzamy ku takiemu rozwiązaniu, ale nie jest to sprawa najbliższych miesięcy²⁴.

Inną drogą poszli pijarzy, którzy w swojej prowincji nie mają na stałe rzecznika prasowego, ale gdy trzeba zająć się organizacją oprawy medialnej wydarzenia czy zadbać o media relations jakiejś prowadzonej przez nich instytucji, cedują te zadania na jednego z braci. Takie okazjonalne działanie nie jest zapewne profesjonalne, ale wyraźnie wskazuje, że świadomość potrzeby kształtowania pozytywnego wizerunku i relacji z mediami oraz korzyści, jakie płyną ze skutecznych działań tego rodzaju, istnieje. Co ważne i wyjątkowe, obsługą mediów zajmuje się albo zakonnik, albo osoba świecka²⁵. Część zgromadzeń zwraca uwagę, że ze względu na kadrowe braki lub niewielki zakres działalności funkcja rzecznika nie jest w nich na stałe sprawowana, bo nie ma kto się tym zająć lub nie jest ona potrzebna, a gdy należy udzielić jakichś informacji dziennikarzom, czyni to przełożona lub osoba, którą jednorazowo wyznacza²⁶.

Jak już wspomniałem, profesjonalizacja działań z zakresu public relations w obrębie wspólnot zakonnych postępuje. Pierwsza dekada XXI wieku przynosi wyraźne zmiany na lepsze. Pojawiają się już stali rzecznicy prasowi poszczególnych zgromadzeń, zaczyna się także wewnętrzna praca szkoleniowa dla tych, którzy podejmują się działań rzecznikowskich w zgromadzeniach. Na przykład krakowska prowincja Franciszkanów Konwentualnych swojego stałego rzecznika prasowego ma już od

²³ Informacja własna: s. Rozanna, Siostry Opatrzności Bożej.

²⁴ Informacja własna: o. Paweł Latusek OMI, sekretarz prowincjalny, Misjonarze Oblaci Maryi Niepokalanej, dane z grudnia 2010.

²⁵ Informacja własna: o. Józef Tarnawski SP, prowincjał, pijarzy.

²⁶ Tak się dzieje np. u sióstr antoninek.

2004 roku²⁷, rok wcześniej — zapewne sprowokowane kanonizacją swojej założycielki, s. Urszuli Ledóchowskiej — rzeczniczkę prasową powołały siostry Urszulanki Serca Jezusa Konającego²⁸. Stałych rzeczników prasowych mają na przykład bracia albertyni²⁹, siostry Franciszkanek od Cierpiących³⁰, michalici³¹. W wielu wypadkach rolą rzecznika jest nie tylko samodzielne reprezentowanie wspólnoty, ale i pełnienie funkcji koordynatora przedsięwzięć, których nieodzowną częścią są *media relations* (o czym niżej). Działania ponadzgrupowaniowe w obszarze profesjonalizacji kontaktów z mediami podejmuje od połowy minionej dekady Konferencja Wyższych Przełożonych Zakonów odpowiednio: Męskich i Żeńskich³², Konferencja Przełożonych Żeńskich Klasztorów Klauzurowych³³, Krajowa Konferencja Instytutów Świeckich, a od 2007 roku Centrum Informacyjne Zakonów³⁴. Ta ostatnia instytucja organizuje szkolenia dla rzeczników instytucji zakonnych, a od 2009 roku wspólnie z rzecznikiem Konferencji Episkopatu Polski włącza się w prowadzenie szkoleń dla rzeczników prasowych wszystkich instytucji kościelnych w Polsce. Centrum Informacyjne Zakonów, którego dyrektorem jest o. Jan Maria Szewek OFMConv, prowadzi stronę internetową poświęconą życiu zakonnemu w Polsce (zyciezakonne.pl). Co ważne, jak podkreśla w odpowiedzi na ankietę w ramach omawianych tutaj badań o. Jan M. Szewek, jego działalność rzecznikowska nie ogranicza się jedynie do aktywności o charakterze informacyjnym, statystycznym czy skoncentrowanym na przedstawianiu stanowiska przełożonych zgromadzeń w sprawach dotyczących sióstr i braci zakonnych: „Inicjuję we wszystkich mediach dobre tematy i jestem do dyspozycji mediów, kiedy potrzebują komentarza do rozmaitych wydarzeń”³⁵. To bardzo ciekawa deklaracja, gdyż świadczy o trafnym zrozumieniu powinności rzecznika jako tego, który nie tylko reaguje na aktywność dziennikarską, ale stara się przede

²⁷ Informacja własna: o. Jan Maria Szewek OFMConv.

²⁸ Informacja własna: s. Małgorzata Krupecka USJK.

²⁹ Informacja własna: o. Waldemar Linke CP.

³⁰ Informacja własna: s. Jolanta Milanowska, Siostry Franciszkanek od Cierpiących.

³¹ Informacja własna: Zgromadzenie św. Michała Archanioła.

³² Konferencja Wyższych Przełożonych Zakonów Żeńskich wydaje Biuletyn Konferencji, prowadzi stronę internetową, a obsługą urzędową i informacyjną (także wobec mediów) zajmuje się sekretariat na czele z sekretarką generalną, powoływaną na okres trzech lat przez członkinie Konferencji.

³³ Konferencja Przełożonych Żeńskich Klasztorów Klauzurowych decyzją z lutego 2008 roku powołała stały sekretariat, którego siedziba mieści się w budynku Konferencji Episkopatu Polski. Sekretariat prowadzi działania wobec należących do Konferencji klasztorów oraz uaktualnia dane na stronie internetowej.

³⁴ Pierwszym dyrektorem Centrum Informacyjnego Zakonów został (w 2007 roku) o. Jan Maria Szewek OFMConv, portalem informacyjnym, który współtworzy wraz z sekretariatem Konferencji Wyższych Przełożonych Zakonów Męskich, jest www.zyciezakonne.pl; znajdują się tam informacje dotyczące zakonów i zgromadzeń żeńskich i męskich oraz instytutów świeckich, dane statystyczne, teled adresowe, informacje o prowadzonych dziełach, rekolekcjach, dniach skupienia i inicjatywach podejmowanych przez poszczególne zgromadzenia.

³⁵ Informacja własna: o. Jan Maria Szewek OFMConv.

wszystkim sam aktywnie kształtować wizerunek instytucji czy środowiska, w którego imieniu zabiera głos. Można z niej też wyczytać trafne rozumienie roli i statusu rzecznika jako źródła wiedzy nie tylko wprost odnoszącej się do bieżących wydarzeń, ale też o charakterze eksperckim. Wypracowanie z gronem dziennikarzy takiej pozycji, gdy jest się ekspertem w jakichś dziedzinach, ma dla rzecznika fundamentalne znaczenie nie tylko wizerunkowe, daje mu także szansę, by wpływać na ogólny przekaz dotyczący reprezentowanego środowiska. Jest to bardzo ważne w obszarze informacji i o Kościele jako instytucji, i o życiu zakonnym, jego historii, duchowości, organizacji i kondycji współczesnej. Wielu dziennikarzy, popełniając w tym zakresie błędy, może bowiem śmiało winą obarczać drugą stronę i zaniedbania osób duchownych w przekazywaniu poprawnej wiedzy.

O. Jan Szewek ocenia swoje doświadczenia we współpracy z mediami dobrze, podobnie pisze o nich o. Józef Tarnawski, prowincjał Polskiej Prowincji Zakonu Pijarów:

w przypadku imprez organizowanych przez Zakon — np. corocznych Finałów Międzynarodowej Parafady — rzecznik jest powoływany i współpraca z mediami układa się w miarę dobrze; warto tu wymienić transmisje z inauguracji przygotowywane przez TVP Polonia, codzienne emisje kronik parafiadowych w TVP Polonia i w TVP Info³⁶.

Nieco inną postawę reprezentuje s. Małgorzata Krupecka, rzecznik prasowy Zgromadzenia Sióstr Urszulanek Serca Jezusa Konającego, która podkreśla, że nie ma negatywnych doświadczeń w kontaktach z mediami, ale sama do mediów raczej nie wychodzi, do przygotowywania materiałów dziennikarskich nie zachęca. Stara się jednak reagować, gdy ktoś wyrazi zainteresowanie życiem zakonnym: „Zgromadzenia zakonne nie są aż tak interesujące dla mediów, jeśli nie ma superwydarzenia albo sytuacji kryzysowej, niezbyt się nami interesują” — stwierdza³⁷. Jako dowód na trafność swojej oceny podaje przykład: projekt audycji przygotowany kilka lat temu przez prywatnego producenta, której treścią miał być cykl filmów o życiu codziennym w klasztorze. Redakcja Programów Katolickich TVP propozycję jednak odrzuciła jako „mało interesującą”.

Tematyka kontaktów z mediami jest nie tylko przedmiotem kursów czy warsztatów organizowanych dla wybranych reprezentantów zakonów i zgromadzeń zakonnych. Trafia jako element treści kształcenia do programu studiów teologicznych w zakonnych seminariach duchownych (o co upominają się reprezentanci najwyższych władz Kościoła, o czym już wspominałem), na przykład jako 30-godzinny blok zajęć dotyczących mediów i kontaktów z mediami w programie studiów teologicznych w prowincji księży werbistów w Warszawie³⁸. W skromnym wymiarze, jak same oceniają, działania szkoleniowe podejmują na przykład siostry salezjanki, ale gdy zachodzi taka potrzeba, mogą się kształcić w zakresie dziennikarstwa i komunikacji

³⁶ Informacja własna: o. Józef Tarnawski SP, prowincjał, pijarzy.

³⁷ Informacja własna: s. Małgorzata Krupecka, USJK.

³⁸ Informacja własna: o. Eryk Koppa, SVD.

społecznej na własnym, salezjańskim, uniwersytecie Auxilium w Rzymie³⁹. Coraz częściej same społeczności zakonne wychodzą z inicjatywami organizowania szkoleń czy warsztatów dotyczących nawiązywania i podtrzymywania relacji z mediami (pokłosiem takich warsztatów zorganizowanych przez siostry boromeuszki dla junioratu zgromadzenia w Otmuchowie jest analizowany w trzeciej części artykułu przypadek sytuacji kryzysowej). Opisane na wstępie trudności i blokady, jakie napotykają te wysiłki, są tylko potwierdzeniem tezy o nieodzowności podnoszenia świadomości w obszarze działań public relations w społecznościach zakonnych.

Materiał ankietowy dowodnie świadczy o tym, że świadomość nieodzowności otwierania się na współpracę z mediami jest w polskich zgromadzeniach zakonnych coraz większa (choć oczywiście bardzo mocno zróżnicowana). Wydaje się również, że nie wytrzymuje krytyki założenie, iż negatywne doświadczenia z działań podejmowanych przez dziennikarzy wobec zgromadzenia prowadzą do swoistego komunikacyjnego zamykania się, a oceniany pozytywnie dorobek działa aktywizująco. Respondenci podkreślają, że ich doświadczenia we współpracy z dziennikarzami są jakościowo różne, ale nawet te złe nie prowadzą do rezygnacji z prób nawiązywania i podtrzymywania kontaktów medialnych, jeśli taka wola kontaktu w zgromadzeniu się już pojawiła. Co ciekawe, uwidacznia się w odpowiedziach autorskie wartościowanie jakości mediów i na tej podstawie wnioskowanie o ewentualnym podejmowaniu/niepodejmowaniu współpracy. Ciekawym tego przykładem jest wypowiedź s. Małgorzaty Krupeckiej, która wspomina, że przed kilku laty udało jej się namówić jedną ze współsióstr do udziału w talk-show Ewy Drzyzgi w TVN; dziś już by takiego pośrednictwa się nie podjęła, bo jak ocenia, program jakościowo jest teraz znacznie słabszy, niż był niegdyś⁴⁰.

Bardzo istotny wydał mi się w przeprowadzanym badaniu także aspekt stanu świadomości w obszarze zarządzania sytuacją kryzysową, przygotowania do reakcji na motywowane nią zainteresowanie mediów. Podobnie jak innych obszarów życia społecznego, także i instytucji Kościoła nie omijają sytuacje kryzysowe, a kontrolna funkcja mediów realizowana jest również wobec społeczności zakonnych. Monika Przybysz, wyliczając siedem powodów, dla których duchowieństwo powinno podnosić kompetencje w zakresie komunikowania z mediami, pisze (i tak stosując łagodzącą modalność potencjalną w miejsce stwierdzenia w czasie przyszłym): „Parafie i zakony dzielą się na te, w których sytuacja kryzysowa już się wydarzyła, i te, w których może ona nastąpić”⁴¹. Nie trzeba tu wymieniać realnych i potencjalnych zagrożeń, ale przykłady z ostatniego czasu, takie jak postępowania prokuratorskie związane z procesem restytucji majątków przez instytucje kościelne w Polsce, konflikty ze społecznościami lokalnymi czy uzyskujące mniejszy lub większy rozgłos medialny postęпки poszczególnych osób duchownych nacechowane negatywnie, stanowią ważki

³⁹ Informacja własna: s. Lucyna Matejkowska CMW.

⁴⁰ Informacja własna: s. Małgorzata Krupecka, USJK.

⁴¹ M. Przybysz, *Zarządzanie kryzysami medialnymi...*

argument na rzecz opracowania i wdrożenia profesjonalnych strategii o charakterze zarządzania informacją w czasie kryzysu wizerunkowego organizacji.

W mojej ocenie także świadomość zagrożenia, jakie niesie z sobą brak umiejętności w sprawnym komunikowaniu w sytuacji kryzysowej, jest już w społecznościach zakonnych dość wysoka, nie ma jednak wciąż takiej mocy sprawczej, by skłonić do podejmowania konkretnych działań zaradczych. Na pytania dotyczące tego, czy w obrębie zgromadzenia zostały opracowane i przyjęte scenariusze działań komunikacyjnych na wypadek sytuacji kryzysowej, badani zgodnie odpowiadają przecząco. Na tym tle wyróżnia się prowincja Księży Werbistów, w której przyjęto zasadę, że w razie problemu wizerunkowego poszczególni bracia lub przełożeni domów/dzieł zgromadzenia zwracają się o radę i pomoc do rzecznika prasowego prowincji, który ewentualnie koryguje ich działania⁴². Otwartość cechuje też s. Małgorzatę Krupecką, która w odpowiedzi na pytanie dotyczące sytuacji kryzysowych i sposobów postępowania, gdy się pojawiają, pisze, że „gdyby zaistniała sytuacja kryzysowa, jestem gotowa spróbować stawić jej czoło”. To oczywiście nie wypełnia standardów związanych z procedurami zarządzania sytuacją kryzysową, ale wskazuje na to, że rzecznik ma świadomość odmienności postępowania w takich sytuacjach i będzie aktywnie przedstawiać punkt widzenia instytucji, którą reprezentuje. Jako bardzo ciekawy przykład interwencji w kryzysie medialnym można wskazać materiały dostępne w sieci, które powstały po pokazie prasowym filmu *Siostry magdalenki* w 2003 roku. W dyskusjach udział brała właśnie s. Małgorzata Krupecka, przedstawiając klarownie punkt widzenia osoby zakonnej na kontrowersyjne dzieło filmowe. Można chyba uznać za nieprzesadne stwierdzenie, że to wydarzenie dostatecznie wyjątkowe, by w kontekstach jednoznacznie dla samej idei życia zakonnego i jego realizacji w praktyce pojawiała się w polskiej przestrzeni medialnej osoba, która śmiało dyskutuje, prezentując swój punkt widzenia w zróżnicowanym poglądowo dyskursie.

Wciąż jednak najczęstszą formą reakcji zgromadzeń zakonnych na sytuację kryzysową (wewnętrzną lub zewnętrzną) jest milczenie i odmowa kontaktu z mediami, co oczywiście skutkuje potęgowaniem się kryzysu medialnego. Bez głębszych analiz zanotujemy tu w formie wyliczenia przykłady z ostatniego czasu: ciąg oskarżeń wobec Marka P., reprezentanta licznych parafii i zgromadzeń zakonnych w Komisji Majątkowej, o wyłudzenia i proponowanie korzyści majątkowych członkom Komisji (w sprawie aktywnie działa Towarzystwo im. Brata Alberta, jedno z poszkodowanych, ale to dzieło przy zgromadzeniu albertynek, one same, podobnie jak elżbietanki i zwierzyńieckie norbertanki, odmawiają rozmowy z dziennikarzami; z medialnego oglądu sprawy wynika, że są poszkodowane przez Marka P., jednak nie podejmują żadnych wysiłków, by skorzystać z szansy pokazania mediom sprawy właśnie w takich kategoriach, dla wielu więc odbiorców pozostają zapewne współsprawczyniami); nagłe zniknięcie opata cystersów ze Szczyrzycza, pozostawiające pasmo nieudomowień

⁴² Informacja własna: o. Eryk Koppa, SVD.

i hipotez w mediach z powtarzającym się zastrzeżeniem ze strony autorów — sami cystersi odmawiają jakiegokolwiek informacji na ten temat. Przykłady można mnożyć.

W ten sam sposób toczyła się w mediach sprawa, która poniżej zostanie zanalizowana jako przykład błędnego rozpoznania i prowadzenia scenariusza zarządzania sytuacją kryzysu wizerunkowego w mediach.

Poniższa analiza dotyczy wydarzeń, jakie miały miejsce w związku z dochodzeniem i procesem karnym oraz prowadzoną najpierw na użytek prokuratury i sądu, a następnie też na potrzeby mediów rekonstrukcją zdarzeń w Specjalnym Ośrodku Wychowawczym w Zabrze, należącym do Zgromadzenia Sióstr Miłosierdzia św. Karola Boromeusza z Trzebnicy.

1. Prezentacja okoliczności zaistnienia sytuacji kryzysowej

W zobiektywizowanej informacji, która rozpoczyna medialny żywot sprawy, o faktach donosiła na przykład „Gazeta Wyborcza”:

W zabrzańskim sądzie rozpoczął się w czwartek proces sióstr boromeuszek, które kierowały miejscowym ośrodkiem wychowawczym. Był dyrektorem Agnieszka F. oraz jej podwładnej Bogumile Ł. zarzuca się m.in. bicie wychowanków oraz tolerowanie wśród nich przemocy seksualnej.

O tym, co przez lata działo się w zabrzańskim ośrodku, prokurator dowiedział się przy okazji. Przesłuchiwał mężczyzn zatrzymanych w sprawie zabójstwa małego chłopca w Rybniku. Jeden z podejrzanych opowiedział mu o przeżyciach z dzieciństwa, które spędził w ośrodku kierowanym przez zakonnice. Prokurator wszczął śledztwo, którego rezultatem jest akt oskarżenia wobec boromeuszek. Dwóm siostrą postawiono aż 20 zarzutów. Agnieszka F. odpowiada m.in. za ułatwienie gwałtu, jakiego jej wychowankowie dokonali na innym chłopcu w ośrodku⁴³.

Specjalny Ośrodek Wychowawczy prowadzony przez siostry boromeuszki w Zabrze nawiązuje do działalności zgromadzenia, która w tym mieście rozpoczęła się w 1887 roku. Siostry objęły opiekę nad chorymi i biednymi całego miasta, zorganizowały i prowadziły przedszkole, kursy robót ręcznych dla dziewcząt. W roku 1893 klasztor przy ul. Wolności został przystosowany do funkcji domu dziecka, którą pełni do dziś. Organem prowadzącym Ośrodek jest Zgromadzenie. W obiektach przy ul. Wolności w Zabrze poza siedzibą Ośrodka mieści się klasztor, w którym mieszkają siostry prowadzące w nim życie wspólnotowe, a jednocześnie zatrudnione w różnym charakterze w placówce.

Rekonstrukcja zdarzeń prowadzona przez prokuraturę obejmowała okres od stycznia 2005 do stycznia 2006 roku. Zarzuty wobec sióstr pojawiły się jako pokłosie innego śledztwa. Gliwicka prokuratura badała zabójstwo 8-letniego Mateusza Domaradzkiego z Rybnika. Do zbrodni doszło w lutym 2006 roku, oskarżony o jej dokonanie został Tomasz Z., były wychowanek zabrzańskiego ośrodka. Przyjęta przez niego podczas śledztwa linia obrony wskazywała, że zbrodnia była wynikiem bycia

⁴³ A. Malinowska, *Boromeuszki oskarżone o bicie dzieci*, „Gazeta Wyborcza” 11 kwietnia 2008.

najpierw świadkiem, a potem uczestnikiem przemocy fizycznej i gwałtów, do których dochodziło w ośrodku.

Wyrok w sprawie zapadł 17 września 2010 r. Agnieszka F. (w zakonie Bernadetta) została skazana na 2 lata pozbawienia wolności, Bogumiła Ł. (Franciszka) na 8 miesięcy pozbawienia wolności, oba wyroki zostały wydane w zawieszeniu. W toku procesu siostra Bogumiła Ł. została uniewinniona od jednego z zarzutów, mianowicie bicia lub innego naruszenia nietykalności cielesnej. Sąd obu zakonnicom zakazał też zajmowania stanowisk związanych z leczeniem i opieką nad dziećmi — Agnieszce F. dożywotnio, a Bogumile Ł. na osiem lat. Po apelacji prokuratury prawomocnym wyrokiem z 24 maja 2011 roku Sąd Okręgowy w Gliwicach zastrzył karę dla Agnieszki F., skazując ją na dwa lata bezwzględnego więzienia.

2. Sytuacja informacyjna wokół wydarzeń składających się na kryzys medialny

Media dowiedziały się o sprawie stosunkowo późno (to znaczy w momencie rozpoczęcia procesu sądowego obydwu siostr), wyniki wcześniejszego śledztwa nie były na bieżąco relacjonowane dziennikarzom. Zanim informacje obciążające kierownictwo Ośrodka, a co za tym idzie — Zgromadzenie jako całość, ujrzały światło dzienne, przełożone w Trzebnicy po informacjach z gliwickiej prokuratury oraz Kuratorium Oświaty w Katowicach odwołały s. Bernadettę (w 2007 roku), powołały nową dyrektorkę, wdrożyły plan naprawczy w Ośrodku zgodnie z zaleceniami kuratorskimi (zmiany w programie wychowawczym, zatrudnienie psychologa, zmniejszenie liczebności grup). Niepodjęcie żadnych dalszych kroków o charakterze ubezpieczającym informacyjnie doprowadziło do sytuacji, w której medialna bomba zegarowa tykała, czekając tylko na czas eksplozji.

Siostra Bernadetta, czyli Agnieszka F., absolwentka pedagogiki ogólnej Katolickiego Uniwersytetu Lubelskiego, była cenionym pedagogiem i od 1978 roku dyrektorką Specjalnego Ośrodka Wychowawczego Zgromadzenia Sióstr Boromeuszek w Zabrze. Pięć lat przed rozpoczęciem procesu otrzymała zabrzańską Nagrodę św. Kamila za zasługi na rzecz społeczności lokalnej tego miasta. Instytucje kontrolne nie miały do pracy Ośrodka zastrzeżeń, także ze szkół, do których uczęszczali wychowankowie, nie wpłynęło na przykład na policję nigdy żadne zawiadomienie o jakichś niepokojących spostrzeżeniach dotyczących dzieci będących pod opieką boromeuszek.

3. Realizacja medialna sprawy oskarżonych sióstr

Media podchwyciły tę sensacyjną sprawę i wiele o niej pisały i mówiły. Dziennikarze nie uzyskiwali żadnych informacji ze strony oskarżonych, nowych władz ośrodka ani władz Zgromadzenia jako organu prowadzącego. W sprawie wypowiadali się do

mediów: prokuratorzy prokuratury w Gliwicach, przedstawiciele Kuratorium Oświaty w Katowicach, byli wychowankowie Ośrodka (anonimowo) oraz krewni byłych i obecnych wychowanków (anonimowo).

Większość relacji medialnych miała charakter tabloidowy, uproszczony, akcentujący opresyjny system zamkniętego domu, w którym wynaturzone zakonnice znęcają się nad poszkodowanymi przez los bezbronniymi dziećmi. Sama sprawa wpisuje się w ciąg argumentów związanych z zagrożeniem ze strony duchowieństwa, zamkniętej przestrzeni ośrodka, do której trudno się dostać. Pisano o wysokim murze, który okala teren — w rzeczywistości takiego muru w ogóle nie ma, o zakratowanych oknach, co przywodzi skojarzenia z więzieniem, bez wyjaśnienia, że jest to narzędzie zabezpieczające, a nie represywne; bardzo rzadko wyjaśniano też, jakie są powody przebywania w takim Ośrodku nieletnich — kieruje ich tam sąd rodzinny ze wskazaniami lekarskimi i/lub kryminalnymi lub trafiają do placówki w wyniku interwencji policyjnej, oraz, co dla sprawy nie pozostaje bez znaczenia, że nie jest to „zwyczajny” dom dziecka, ale specjalny zakład wychowawczy.

Z licznych tekstów i materiałów audiowizualnych publikowanych w mediach ogólnokrajowych i regionalnych odbiorcy mogli się dowiedzieć, że nad Ośrodkiem zasadniczo nikt nie sprawował kontroli, że był on niejako „wyjęty spod prawa”. Jest to oczywista nieprawda, ale takie stanowisko forsowały Kuratorium Oświaty w Katowicach i władze samorządowe Zabrze (por. wypowiedzi w programie *Supervizjer* TVN z 15 września 2008). Ośrodek opisywano jako mroczne miejsce pełne dwuznaczności i niewyjaśnionych zagadek z przeszłości. Nastroj potęgowały opowieści krewnych dzieci, które były w ośrodku umieszczane, oraz samych byłych wychowanków, skarżących się, że musieli regularnie sprzątać sypialnie, że siostry kontrolowały, czy jedzą posiłki, czy je na przykład wyrzucają, że byli przymuszani do uczestnictwa w praktykach religijnych.

Już w samych tytułach tekstów traktujących o wydarzeniach w Zabrzu, o procesie, o tytule oskarżeń wobec siostr wyraźnie uwidacznia się tendencja do budowania sensacyjnego, stabloidyzowanego przekazu. Znajdziemy wśród nich nagłówki o charakterze referencyjnym, pozbawione nacechowania emocjonalnego, stylistycznie neutralne: *Boromeuski oskarżone o bicie dzieci*; *Boromeuski z Zabrze skazane za przemoc w ośrodku wychowawczym* — tak konsekwentnie informacje z początku i końca procesu tytułowała „Gazeta Wyborcza”. Inaczej było w „Rzeczpospolitej”: *Dziecięcy dramat za kratą ośrodka* („Rzeczpospolita”, I. Kacprzak, 15 kwietnia 2008); w Internecie: *Koszmar w ośrodku wychowawczym, wyrok sądu* (onet.pl); *Siostry biły i dopuszczały do gwałtów w ośrodku* (gazeta.pl; forum gazetapomorska.pl); w „Nie”: *Jak leją zakonnice* („Nie”, M. Cieślak, 26 grudnia 2010).

Wyobrażenia autorów niektórych tekstów sięgała tak daleko, że projektowali oni dowolnie opowieści na temat zdarzeń, jakie mogły mieć miejsce w zabrzańskim ośrodku, mnożyli listy obelg, którymi posługiwały się wobec podopiecznych zakonnice, opisywali przemyślnie techniki sadystyczne, które były tam, wedle ich wiedzy, stosowane, wyliczali narzędzia stosowane do wymierzania kar.

Jednocześnie sam ośrodek znalazł się w nie lada trudnej sytuacji. Dzieci i młodzież (zaburzona, z deficytami intelektualnymi, poważnymi schorzeniami fizycznymi i psychicznymi), umieszczone tam decyzjami okolicznych sądów rodzinnych, pozostawały pod opieką pracujących w ośrodku sióstr. Otoczenie instytucjonalne placówki odcięło się i od współodpowiedzialności za to, co się tam wcześniej działo, i za dalsze losy zakładu. Lokalna społeczność dopuszczała się aktów agresji wobec pracowników i mienia ośrodka. Utrudniona była także realizacja funkcji opiekuńczych i wychowawczych wobec pozostających w zabrzańskiej placówce podopiecznych. Zyskali oni bowiem mocny argument blokujący niejako każdą próbę przywołania do porządku czy to w związku z łamaniem regulaminu domu, czy agresji wobec innych podopiecznych czy też samych wychowawców: niech mnie siostra uderzy, zaraz zawołam telewizję.

Media przywoływały wciąż szczątkowe dane dotyczące samego domu, jego wyglądu i sposobu działania:

Przez lata nikt z zewnątrz nie miał żadnego wpływu na to, jak działa ośrodek, gdyż placówka jest niepubliczna. Mieszkają tam dzieci z rodzin patologicznych, zazwyczaj opóźnione umysłowo, od trzeciego roku życia do ukończenia 18 lat, a niekiedy dłużej. Dom otoczony jest wysokim murem, okna zakratowane⁴⁴.

Dzięki tak sugestywnym opisom (choć nieprawdziwym — od ruchliwej ulicy ośrodek odgradzony jest wysokim ażurowym żelaznym płotem, nie murem) budowano przekonanie, że jest to miejsce bliskie jakiemuś horrorowi, pułapka, w którą wpadają bezbronne, chore i słabe ofiary krwiożerczych zakonnic.

Tylko w części materiałów dziennikarskich pojawiała się wypowiedź rzecznika katowickiego kuratorium, Piotra Zaczekowskiego, który łagodził wymowę oskarżeń i ataków:

Po rozpoznaniu sytuacji doszliśmy do wniosku, że opieka w ośrodku, w którym przebywa ok. 50 dzieci, może nie być prawidłowa, a stosowane metody są archaiczne. Nasze wnioski przekazaliśmy zgromadzeniu sióstr boromeuszek, które szybko zareagowało zmieniając tam wiosną ubiegłego roku kierownictwo [...] ⁴⁵.

Obok mniej lub bardziej zobiektywizowanych relacji znajdowały się i takie, jak tekst *Jak kochają siostry, jak leją zakonnice*, który ukazał się w tygodniku „Nie”⁴⁶. Znajdujemy tam na przykład niepotwierdzone nigdzie indziej rewelacje:

Jak wszyscy wychowankowie ośrodka Karol chodził do zwykłej miejskiej szkoły. To nauczycielka zauważyła, że z chłopcem jest coś nie tak. Dopiero wtedy jej opowiedział w szczegółach, co się działo w ośrodku. Jak bracia go rozbierali, obmacywali i masturbowali. Gdy nie chciał, jeden z nich go obezwładniał, a drugi gwałcił. Nauczycielka wezwała do szkoły policję. Chłopaka przesłuchano, potem

⁴⁴ Tekst lektorski, Superwizjer TVN, 15 września 2008.

⁴⁵ <http://polskalokalna.pl/wiadomosci/slaskie/zabrze/news/sprawa-przemocy-w-osrodku-siostro-boromeuszek,1091097,4477> (dostęp: 18 maja 2011).

⁴⁶ M. Cieślak, *Jak kochają siostry, jak leją zakonnice*, „Nie” 26 grudnia 2010, s. 11.

zbadano. Nie kłamał. Matka i ciotka stale odwiedzały Karola, zabierały go z ośrodka na każde święta i wakacje. Im jednak niczego nie mówił. Zaniepokojone pytały, czy siostrę, Anię, też gwałcono. Okazało się, że dziewczynka była karana w inny sposób. Za nieposłuszeństwo przykuwano ją kajdankami do kaloryfera. Albo wsadzano jej głowę do muszli klozetowej. Być może jednak to ostatnie nie było karą wymierzaną przez zakonnice, lecz jedną z dziecięcych igraszek. Matka i ciotka nie są pewne, a Anki nikt nigdy nie przesłuchał. — Przyszliśmy w odwiedziny, a tu Anki nie ma — wspomina ciotka. — Jak to nie ma, pytam. No, wyjechała. A nas nikt nie powiadomił. Gdzie wyjechała? Siostry kazały pytać w Caritasie. To tam dostałam adres do Betezdy. Nie mamy pieniędzy, żeby pojechać do Częstochowy, chcieliśmy więc dzwonić, tylko tam nie ma telefonu. Pisałyśmy. Ale listy wracają, to chyba jej tam nie ma. Mniej więcej w tym samym czasie, gdy nauczycielka, potem policjanci, a wreszcie prokuratorzy z Zabrza wypytывali Karola o szczegóły jego pobytu w ośrodku sióstr boromeuszek, w Rybniku zaginął 8-letni Mateusz.

W świetle zarówno kalendarium wydarzeń, jak i wypowiedzi prokuratury, reprezentantów szkół, do których uczęszczały dzieci z ośrodka, a także rzecznika kuratorium (składanych w toku dochodzenia i procesu, nie mediom) powyższy fragment nie znajduje żadnego potwierdzenia. Mimo tego rodzaju zniekształceń ani prokuratura, ani inne organy, które w jakiś sposób zostały zaangażowane w całą sprawę, nie wносиły (a jeśli, to bezskutecznie) o sprostowanie nieprawdziwych informacji. Milczało też konsekwentnie Zgromadzenie i kierownictwo placówki.

Wobec bardzo trudnej sytuacji wizerunkowej, oczywistej niemożności normalnego funkcjonowania i samego Ośrodka wewnątrznie, i placówki postrzeganej w kontekście otoczenia zewnętrznego (na poziomie instytucjonalnym, społeczności lokalnej — parafii, szkół, jednostek samorządu terytorialnego, sąsiedztwa) Zgromadzenie nie podejmowało w latach 2008–2009 żadnych działań zabezpieczających lub przeciwdziałających biegowi zdarzeń w mediach.

Na podkreślenie zasługuje fakt, że władze Zgromadzenia jako pierwsze, na długo przed mediami, dowiedziały się, że w prowadzonym postępowaniu o morderstwo pojawiła się linia obrony podejrzanego, w której wskazuje on na warunki wychowawcze w ośrodku jako na istotne obciążenie jego późniejszych zachowań. Reakcja przełożonych zakonnych była poprawna, jeśli chodzi o wdrożenie procedur organizacyjnych w Ośrodku. Kierownictwo i personel ośrodka został zmieniony, wdrożono program zmian, zrealizowano wytyczne nadzoru pedagogicznego (który oczywiście placówka miała zawsze; charakterystyczna jest linia obrony reprezentantów Kuratorium Oświaty, którzy z rozbijającym uśmiechem mówili, że oczywiście mogli Ośrodek dokładnie lustrować i bacznie mu się przyglądać, ale tego nie robili, bo prowadzą go zakonnice, *ergo* nic złego się tam dziać nie może, a siostra dyrektor jest powszechnie doceniana, *ergo* jest doskonałym szefem placówki. Ta dość, przynajmniej, osobliwa argumentacja urzędników organu kontrolnego spotykała się z pełnym zrozumieniem i akceptacją rozmawiających z nimi dziennikarzy⁴⁷). Zgromadzenie nie uchylało się od przeprowadzenia koniecznych zmian, było otwarte na współpracę z organami ze-

⁴⁷ Por. na przykład wypowiedzi reprezentanta Kuratorium Oświaty w Superwizjerze TVN.

wnętrznymi, nie utrudniało też w żaden sposób prowadzenia dochodzenia i sprawy sądowej (to oczywiście żadna zasługa, ale fakt wart zaznaczenia). Siostry zupełnie zignorowały natomiast konieczność przygotowania się na zainteresowanie i krytykę ze strony mediów. Na dostrzeżenie zasługuje fakt, że sytuacja Ośrodka — zmierzającego ku medialnej katastrofie — była z wielu względów wewnętrznych i zewnętrznych bardzo trudna do poprawnego zarządzania medialnego w czasie kryzysu:

a) czynniki wewnętrzne: odizolowanie Ośrodka od sieci innych placówek, nieczytelne kompetencje nadzoru pedagogicznego, brak sieci kontaktów i pozyskanych już wcześniej liderów opinii, którzy broniliby dobrego imienia społeczności Ośrodka i jego pracowników; zablokowanie możliwości używania argumentacji związanej z koniecznością używania przemocy w Ośrodku, wykluczona strategia dyskredytowania podopiecznych jako poszkodowanych przez los, dysproporcja mocy funkcjonariusz placówki opiekuńczej vs podopieczny, brak wsparcia ze strony władz zwierzchnich (kościelnych), status źródła oskarżeń mordercy-wychowanka-ofiary;

b) czynniki zewnętrzne: łatwe wpisanie sprawy w stereotypowy obraz duchowieństwa jako społeczności opresyjnej wychowawczo, powiązanie oskarżeń ze sprawą szeroko omawianego w mediach raportu dotyczącego przemocy w ośrodkach opiekuńczych prowadzonych w połowie XX wieku przez Kościół katolicki w Irlandii, powiązanie sprawy (poprzez linię obrony oskarżonego o zamordowanie dziecka byłego wychowanka Ośrodka) ze sprawcami pedofilii w ogóle oraz pedofilii wśród duchowieństwa (*sic!*).

Mimo że proces toczył się z wyłączeniem jawności, media bez trudu mogły ustalić czas kolejnych rozpraw, a więc za każdym razem na przychodzące do budynku sądu zakonnice czekali dziennikarze i kamerzyści. Zgromadzenie nie podjęło żadnych działań, by przygotować wspomniane osoby do kontaktu z dziennikarzami, nie zobowiązało także nowej siostry dyrektor do przygotowania materiałów informacyjnych o Ośrodku, czy na przykład ustalenia reguł kontaktowania się pracowników placówki z dziennikarzami. Sytuacja ta skutkowałą osaczaniem mieszkańców i pracowników domu przez dziennikarzy, którzy przez wiele godzin czatowali przed wejściem, zaczepiali wychodzących i przechodniów, pytając ich o zdanie na temat Ośrodka itp. Zdobywane tak informacje oraz barwne materiały filmowe (zarejestrowane gesty sióstr zaślanających twarze, przepychających się między dziennikarzami, odmawiających wypowiedzi przed kamerą) stawały się tłem oskarżycielskich i dyskredytujących zakonnice newsów. Naczelne władze Zgromadzenia nie podjęły standardowego w czasie kryzysu wizerunkowego działania, jakim jest przyjęcie całkowitej odpowiedzialności za wychodzące na zewnątrz komunikaty i jednoosobowe zarządzanie obecnością w mediach. Jediną aktywnością, jaką przejawiało zgromadzenie w omawianym okresie, było oświadczenie datowane na 12 kwietnia 2008 roku o treści:

Zarząd Kongregacji Sióstr Miłosierdzia św. Karola Boromeusza w Trzebnicy, wyraża ogromne ubolewanie z powodu rozpowszechniania przez media potwornie zniekształconych faktów, związanych ze sprawą molestowania seksualnego wśród wychowanków Specjalnego Ośrodka Wychowawczego w Za-

brzu. Ferowanie wyroków, dokonane przez media przed wyrokiem sądu wobec pracujących tam Siostr, jest nie tylko bolesne, ale głęboko niesprawiedliwe i krzywdzące. Podpisano: s. Alberta — Barbara Groń, przełożona generalna⁴⁸.

Zostało ono zauważone przez media o różnym statusie i proveniencji, było cytowane i przywoływane jako jedyna reakcja Zgromadzenia na pojawiające się oskarżenia. Bardzo często właśnie z eksponowaniem w odredakcyjnej ramie wprowadzającej cech tego tekstu: krótki, ogólny, lapidarny; najczęściej opatrywano go wartościującą interpretacją okoliczności jego powstania, pisząc na przykład, że zarząd kongregacji wydał oświadczenie, gdyż poczuł się dotknięty relacjami mediów⁴⁹, co w oczywisty sposób nie mogło pomóc w budowaniu pozytywnego efektu komunikacyjnego treści oświadczenia u odbiorców mediów. Fragment oświadczenia, w którym Zarząd wyraża ubolewanie nad faktem „rozpowszechniania przez media potwornie zniekształconych faktów”, powraca w kolejnych informacjach dotyczących sprawy, także jako pendant do prawomocnego wyroku Sądu Okręgowego w Gliwicach, który skazał Bernadettę F. na dwa lata bezwzględnego pozbawienia wolności.

We wrześniu 2008 roku ówczesna dyrektor Ośrodka s. Ewa Jędrzejak zgodziła się na nagranie swojej wypowiedzi (bez pokazywania twarzy; wypowiedź znalazła się w programie TVN). Jej prosty i jednoznaczny przekaz dotyczący zmian w placówce, oparta na konkretnych przykładach wypowiedź, także serdeczny osobisty kontakt z dziennikarką telewizyjną zaowocowały tym, że w zakończeniu oskarżycielskiego i bardzo negatywnego w wymowie materiału pojawiło się wskazanie, że nowy personel Ośrodka radykalnie zmienił klimat domu, że dzieci są tam teraz kochane i otoczone właściwą opieką.

Poza wyżej wymienionymi wypadkami blokada informacyjna i odmowa komentowania sprawy, także podczas kolejnych etapów procesu sióstr i apelacji w Sądzie Okręgowym w Gliwicach, została przez Zgromadzenie utrzymana konsekwentnie.

W analizowanym przypadku próba całościowej oceny napotyka liczne utrudnienia i nie wydaje się do końca możliwa.

Sytuacja wspólnoty zakonnej, prowadzącej różne dzieła charytatywne, powoduje, że nadzór nad całością wielu kierunków tych działań bywa dla władz zwierzchnich trudny. W wyspecjalizowanych organizacjach, instytucjach czy firmach jest odmiennie — organizacja jest zwykle wyspecjalizowana w jednym rodzaju zadań lub jeden rodzaj stanowi główny obszar aktywności, a inne uboczny. Posługa zakonna w prowadzonych przez zgromadzenie dziełach jest jedną z aktywności, jakie dana osoba podejmuje, nie jedyną i nie przypisaną jej na stałe (w znaczeniu zobowiązań cywilnoprawnych normowanych umową o pracę czy kontraktem z samą wspólnotą zakonną). Inaczej niż w wypadku instytucji świeckich działających w ramach gospo-

⁴⁸ <http://kosciol.wiara.pl/doc/494228.Siostry-boromeuszki-Media-feruja-wyroki> (dostęp: 12 czerwca 2011).

⁴⁹ <http://www.tvn24.pl/1,1704225,druk.html> (dostęp: 12 czerwca 2011).

darki rynkowej w ocenie zakonnicy czy zakonnika wyniki osiągane w pracy nie są (nie powinny być) ostatecznym i najważniejszym jej elementem (w tym znaczeniu, że na przykład nieudolna jako zarządzająca majątkiem wspólnoty zakonnica nie musi być jednocześnie oceniana negatywnie pod względem formacji etyczno-moralnej i realizacji powołania zakonnego). Trudna do udowodnienia, ale obecna w sposobie myślenia i oceny sytuacji wśród osób zakonnych jest także wartość oskarżycielskich poczynąń mediów. Negatywny w swoim wydźwięku materiał bywa postrzegany jako przesłanka dowodowa, że prowadzi się pozytywne działania (a laickie media chcą w nich przeszkadzać), lub przyjmowany jest jako swoiste zło konieczne, jako wyzwanie, któremu trzeba sprostać, które trzeba stoicko przyjąć i zaakceptować jako koszt własnej formacji, doskonalenia wewnętrznego itp., a nie jako oparty na faktach sygnał, że w instytucji dzieje się coś złego.

W omówionym wypadku udało się uchwycić rzeczywiste konsekwencje (straty) ponoszone przez Zgromadzenie. Wiązały się one z pogorszeniem relacji ze światem zewnętrznym, trudnościami w pozyskaniu sponsorów prowadzonych w zabrzańskim Ośrodku prac remontowych czy uzyskaniu wspierających działań ze strony lokalnej wspólnoty (dzieci przygotowywały na przykład liczne występy dla instytucji i stowarzyszeń działających w Zabrzu, sprawa s. Bernadetty sprawiła, że przestano z tych usług korzystać). Nie ma prostej odpowiedzi na pytanie, czy i w jakim stopniu tego rodzaju kryzys wpływa na ogólny wizerunek zgromadzenia zakonnego wśród potencjalnych kandydatek, czy skutkuje odpływem chętnych, zaburza funkcjonowanie poszczególnych wspólnot. To, że kryzys wizerunkowy taki wpływ może mieć, udowadnia sprawa betanek z Kazimierza Dolnego; siostry, które pozostały w zgromadzeniu i nie weszły w skład rozłamowej grupy skupionej wokół s. Jadwigi Ligockiej, nie miały przez kilka lat żadnych kandydatek do nowicjatu — przed rozłameм zgromadzenie było chętnie wybierane — a próby zorganizowania rekolekcji powołaniowych kończyły się fiaskiem ze względu na brak zainteresowania ze strony potencjalnych uczestniczek.

Dowodne jest natomiast, że tego typu kryzys zaburza relacje wewnątrzzgromadzeniowe w momencie, gdy blokada informacyjna wobec świata zewnętrznego zostaje rozciągnięta także na kontakty wewnątrz społeczności (jak w analizowanym tutaj wypadku). Prowadzi to do narastania niezrozumienia, domniemań, mnożenia się różnych hipotetycznych wyjaśnień. Siostry pracujące w poszczególnych domach na terenie kraju są siłą rzeczy reprezentantkami instytucji wobec świata zewnętrznego (rodziny, krewni, współpracownicy w prowadzonych przez zgromadzenie dziełach). Niemożność udzielenia jasnej odpowiedzi na pytania i własna niewiedza prowadzą do niepokoju i zniechęcenia w obrębie społeczności zakonnej tak jak w każdej innej (tu nawet bardziej, bo buduje się ją nie w oparciu o emocje grupowe i organizacyjne, ale rodzinne). Są to straty trudne do zmierzenia, gdyż uwidaczniają się w autowizerunku społeczności zakonnej, niemniej i one pojawiają się, gdy nie podejmie się poprawnych działań antykryzysowych w obszarze zarządzania wizerunkiem.

Spokespersons and the image of Polish female religious orders. Theory — practice — case study

Summary

The authors examines the status and practice of communication-related actions dealing with the image, publicity and building relations with the external world, actions taken by female religious orders operating in Poland. He focuses, in particular, on the issue of the professional status (positions and powers associated with them) of spokespersons of the various congregations. In addition, the paper contains survey data as well as a case study of crisis situation management concerning a female religious order.