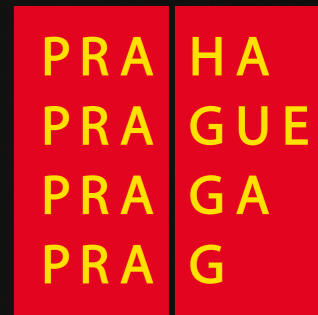


Sociologická analýza internetové poradny SWOL

Na ulici se pracuje!

Sociologická analýza internetové poradny SWOL byla zpracována na základě projektu Sociologická analýza služby „Streetwork online“, který byl financován Magistrátem hl. města Prahy, oddělením prevence Magistrátu hl. m. Prahy – oblast prevence kriminality.



Obsah

Úvod	5
Sociální kontext internetového jednání dětí	5
Analýza fungování poradny	6
Analýza chatů	7
Dynamika řešení projektu	8
Metodologie	9
Metody a metodologie	9
Polostrukturované rozhovory	10
Pozorování	10
Rešerše	10
Kvalitativní analýza chatů	11
Teoretický rámec	12
Děti na síti	12
Hlavní problémy působení digitálních médií na děti a adolescenty	16
Nesmírnost rozsahu, dostupnosti a nerozlišenosti	16
Posilování sociálních nerovností	17
Účinky digitálních technologií na nervové struktury mozku	19
Virtuální svět jako překážka úspěšné (mužské) socializace	19
Závěr	21

Lze internet vnímat jako veřejný prostor?	21
Přístup preventivních institucí k rizikům virtuálního světa	24
Městská část – sociální, školský odbor	25
Policie	25
Školy	26
Rodiče	30
Analytický rámec	35
Jdidoklubu.cz – internetový nízkoprahový klub	35
Představení virtuálního nízkoprahového klubu Jdidoklubu.cz	35
Popis virtuálního nízkoprahového klubu Jdidoklubu.cz_	39
Závěr	43
Chaty – experiment	45
Profil na chatu	45
Přihlásit se na chat – zapomenutí	48
Specifika času chatu	48
Představování	49
Chatující	50
Témata chatů	51
Funkční využití chatu	52
Virtuální kariéra	53
Závěr	54
Analýza chatů	55
Pokec – chaty	58

Klienti/chatující	59
Čas v chatu	59
Žánry chatů	59
Odkazování	65
Závěr	66
Lež/fantom – případová studie chatů	67
Závěr	70
Jiné služby	70
Případ první: Chatovací služba Linky bezpečí	71
Případ druhý: Streetwork in chat – Diakonie Západ	73

Doporučení	76
POKEC vs. POMOC	76

Použitá literatura	79
---------------------------	-----------

Přílohy	83
Statistický úřad – šetření o domácnostech	84
Statistický úřad – šetření o vzdělávání a digitální dovednosti	86
ICT ve školách	86

Úvod

„Záměrem výzkumu, jehož závěrečnou zprávu zde předkládáme, bylo analyzovat on-line jednání uživatelů internetové poradny streetwork on-line (dále jen SWOL) s ohledem na sociálně problematické jevy“.¹

Tato poradna má ve virtuálním prostoru poskytovat služby obdobné těm, které dětem a mládeži poskytují nízkoprahové kluby, odborně též Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (NZDM).

Základní oblasti, na které se naše výzkumné aktivity s počátkem projektu zaměřily, byly dvě. První oblast jsme si pojmenovali jako sociální kontext internetového jednání dětí. Druhou oblastí byla analýza chatů, respektive jejich přepisů a také evaluace této internetové služby.

5 Sociální kontext internetového jednání dětí

Sociologická perspektiva našeho výzkumu pokládá za samozřejmé, že samotné jednání dětí a mládeže v prostředí internetového poradenství významně souvisí s řadou dalších okolností.

Užití on-line sociálních sítí je v každodennosti situovanou aktivitou, která má svou psychologickou a mikrosociální dimenzi, bez jejíhož pochopení nejsme s to uspokojivě obecnější projevy „fejsbukového“ světa patřičně zachytit. (Macek 2012:145)

Psychologické aspekty, které jsme v našem textu uvedli, jsou zasazeny do perspektivy vývojové psychologie. Zařazují jednání na sociálních sítích mezi jiné projevy adolescentního chování. Mikrosociální dimenzí jsou v našem šetření myšleny běžné sociální struktury v životech dětí, jako je rodina, škola, vrstevníci a nejrůznější služby. Jejich nastavení, připravenost na téma on-line reality a zážitků v ní prožitých, umožňuje lépe porozumět samotnému jednání dětí.

Některé fenomény, které mají na internetové jednání dětí vliv, jsou pro výzkumníky dostupné obtížně, některé snadněji. Snažili jsme se proto získat informace o jednání dětí a fungování jejich prostředí také z rozhovorů s příslušníky nejrůznějších profesních stavů, které se dětským prostředím zabývají. Byli to především

¹ Viz projekt Sociologická analýza internetové poradny SWOL

pracovníci nízkoprahových služeb, on-linových služeb pro děti, policejní preventista, pracovníci odborů školství a sociálních věcí a také rodiče. Vedle rozhovorů jsme využívali informací z odborné literatury a médií. Četnost, s jakou se téma děti a internet v médiích vyskytuje, dokazuje, jak obsáhlý a také populární tento fenomén je.

Internet je poměrně novou technologií a většina dospělých si uvědomuje, že reálné důsledky našeho dnešního masového používání internetu a sociálních sítí bude možné posoudit až v budoucnosti. Z toho důvodu je častou reakcí dospělých na pobyt dítěte na internetu obava. Ztělesněním těchto obav je „bezpečnostní diskurz“, tedy způsob, jak většina institucí komunikuje s dětmi o internetu. Škola v této oblasti často redukuje svou vzdělávací a výchovnou roli na zprostředkování prevence. Do školy zve experty na prevenci – z neziskových organizací či od policie, kteří mají dětem vše potřebné vysvětlit. Zásadní zodpovědnost za bezpečí dětí náš právní řád pak přisuzuje rodičům. Rodiče jsou skeptičtí k tomu, jak mohou zajistit bezpečí svých dětí ve světě, kterému možná rozumějí méně než děti.

Snažili jsme se proto postihnout, v čem spočívají hlavní principy bezpečnostního diskurzu a kdo a proč se jej snaží přesáhnout. Na jedné straně je zde často citovaný francouzský zákaz používání mobilů ve veřejných školách, na druhé straně je zde silný tlak všech produkčních lobby na zrychlenou digitalizaci výroby a služeb a tomu přizpůsobené vzdělávání dětí. Tento zjevný rozpor charakterizuje neusazenost vztahu české společnosti k dětem a internetu.

Kapitola o sociálním kontextu jednání dětí na internetu posloužila jako úvod podávající přehled o širším sociálním pozadí samotné poradny a chatování. Těm byla věnována empirická část, zabývající se analýzou služeb on-linové poradny a chatů, které se v ní během roku 2018 uskutečnily.

Analýza fungování poradny

Výzkumná práce, kterou jsme na počátku roku 2018 započali, byla úzce propojená s činností internetové poradny zřízené jako součást virtuálního nízkoprahového klubu pro děti a mládež.

O fungování poradny jsme měli jenom zprostředkované informace, které nám předalo vedení České asociace streetwork (ČAS) při přípravě výzkumného projektu.

Uvědomovali jsme si, že se jedná o službu, která reaguje na stále se zvyšující počet hodin, které děti tráví na síti, a snaží se tuto okolnost jejich životů využít k lepšímu nastavení podpůrných služeb. Jít za nimi tam, kde jsou ony. Neměli jsme přesnou představu o tom, jak je poradna provozovaná a jak funguje její kontakt s dětskými klienty, nakolik je sama vyhledává a nakolik se o ní dozvědí někde jinde. Byli jsme informováni o tom, že po několika letech záběhového provozu, kdy se testovaly nástroje a prostředí virtuální poradny a klubu, se mezi dotazy stále častěji objevovala vážná témata, jejichž řešení přesahovalo možnosti pomoci, kterou

může zajistit internetová služba. Vnímali jsme tedy jako svůj úkol snažit se porozumět příčinám „ztěžknutí“ diskutovaných témat a navrhnout případně další možný postup.

První kroky, které jsme uskutečnili, se proto týkaly samotného fungování poradny. Seznámili jsme se s týmem „chatařů“ a uskutečnili s nimi několik rozhovorů, skupinový a posléze individuální s každým z nich. Byli jsme také přítomni na jejich pravidelné pracovní poradě. Virtuální klub byl vyvíjen skupinou pracovníků „kamenných“ nízkoprahů, kteří se snažili vytvořit v internetovém prostředí prostor, který by svými funkcemi a možnostmi kopíroval reálné nízkoprahové kluby. Tedy prostor pro hru, popovídání i vážné věci. Důležitou součástí procesu vytváření virtuálního klubu byla grafika a také marketing.

Dalším krokem našeho šetření tak byla snaha pozorovat a porozumět dění ve virtuálním klubu.

Když jsme popsali fungování chatovací poradny, chtěli jsme svou zkušenost rozšířit na jiné, podobně fungující služby. Provedli jsme proto rozhovory s vedoucími dvou jiných on-linových služeb. Tato zkušenost s rozdílným přístupem a provozem takové služby nám velmi pomohla porozumět specifickým kvalitám služeb streetwork on-line.

Součástí této analýzy bylo také zúčastněné, zcela transparentní pozorování chatů, které provedl jeden člen našeho týmu, který se po dobu jednoho měsíce pokoušel navazovat komunikaci s klienty za pomoci chatu.

Analýza chatů

Poslední součástí naší výzkumné práce byla analýza záznamů vlastních chatů – on-line rozhovorů mezi klienty a sociálními pracovníky – chataři. Využili jsme při tom postupů klasické kvalitativní analýzy textů. Snažili jsme se popsat pomyslný vzorek klientů (jejich věk, sociálně-ekonomický status) a témata rozhovorů. V analýze jsme se také věnovali fenoménu internetového lhaní.

Analýzu chatů jsme doplnili informacemi o podobných on-line službách, které v Česku fungují a s jejichž představiteli jsme mluvili.

V závěru naší zprávy jsme formulovali několik doporučení zaměřených na rozvoj poradenské služby virtuálního nízkoprahu. Vnímáme ji jako službu s mimořádným potenciálem, cennými zkušenostmi a profesionálním zázemím.

Dynamika řešení projektu

Oproti původnímu zadání, které bylo uvedeno v návrhu projektu Sociologická analýza internetové poradny SWOL², došlo během realizace výzkumu k řadě změn. Některé naše předpoklady se nenaplnily, protože nebyly založeny na skutečné nezprostředkované znalosti daných skutečností. Někdy je za posunem oproti původnímu zadání dynamika fungování virtuálního klubu, která situaci také měnila. Na tomto místě je popsáno a vysvětleno, jak jsme se změnami v průběhu výzkumu naložili.

Na počátku našeho výzkumu byl vysloven předpoklad, že zkoumaný program SWOL je inovativní v tom smyslu, že aktivně vyhledává na sociálních sítích uživatele s potenciálem problematického chování. V textu projektové žádosti se doslova praví: „Inovace tak nachází unikátní a velmi cennou cílovou skupinu, která je jinak klasickou formou terénní práce nedosažitelná.“

Ve skutečnosti se námi zkoumaná služba soustřeďuje na poradenství na jednom konkrétním místě na webu, kam se mohou zájemci přihlásit. K vyhledávání dochází jiným způsobem – umístováním cílených reklam na stránky, o nichž se předpokládá, že je navštěvují potenciální zájemci o poradenství nabízené ve virtuálním nízkoprahu.

Dalším předpokládaným cílem našeho výzkumu bylo vygenerovat ve spolupráci s pracovníky on-line poradny 6 sociálních témat, která budou postupně zveřejňována na webu poradny. Smyslem této aktivity byla možnost porovnat aktivity uživatelů internetové poradny v průběhu jednoho roku a hlouběji tak analyzovat vztah mezi jejich identitou a chováním na internetu.

Ani tento cíl se nám nepodařilo naplnit, oproti předpokladům se ukázalo, že mezi návštěvníky virtuálního nízkoprahu (stránky s kvízy, soutěžemi, články a výzvami) a návštěvníky chatů není žádná spojitost. Byly to dvě navzájem se nepřekrývající skupiny.

Oproti původnímu předpokladu o možné analýze interakcí nad tématy z webu jsme do výzkumu zařadili novou část – zúčastněné pozorování, kdy se jeden ze členů našeho týmu zaregistroval jako chatař – výzkumník a podnikl několik chatů s návštěvníky chatovací služby.

Návrh projektu původně předpokládal, že bude provedena analýza chatů archivovaných v minulých letech, a ty budou porovnány s ohledem na témata a jejich závažnost se záznamy chatů z roku 2018. Toto se ukázalo jako téměř nemožné, protože kromě jediného chataře si ostatní záznamy chatů v minulých letech neukládali.

² Návrh projektu Sociologická analýza internetové poradny SWOL je součástí příloh této zprávy.

Metodologie

Výzkum věnovaný on-line jednání uživatelů internetové poradny streetwork on-line byl realizován jako výzkum aplikovaný. Zatímco cílem výzkumu základního je rozšiřovat lidské poznání v určité oblasti, toto poznání zobecňovat a tím postupně přispívat k budování teorie, aplikovaný výzkum usiluje o zvýšení našeho porozumění předem zvolenému konkrétnímu problému. Rozsah nabytých poznatků je tak relativně úzký, zaměřený na zpravidla konkrétně vymezený problém a jeho řešení. (Bickman a Rog, 1997: ix-x) dle Soukup:2015:44).

Předpokládanými výsledky takového výzkumu budou doporučení toho, zda a jak danou oblast – poradenskou službu – dále provozovat, jak je možné evaluovat její fungování, zda naplňuje svůj cíl a zda (případně jak) je možné ji dále rozvíjet.

Metody a metodologie

Při aplikovaném výzkumu se zpravidla uplatňují standardní a prověřené nástroje sběru dat (rozuměj výzkumné metody) a vybrané teoretické koncepce. Při vytváření metodologie se ovšem postupuje instrumentálně, aplikovaný výzkum se vyznačuje teoretickým a metodologickým oportunistem. Snahou zde totiž není budovat teorie, nýbrž získat prakticky uplatnitelné poznatky. (srov. Bickman a Rog, 1997) (Soukup, 2015: 44)

Základem námi užití metodologie v případě tohoto výzkumu byla kvalitativně orientovaná sociologie, vycházející z přístupu tzv. grounded theory. Grounded theory předpokládá, že do terénu vstupuje výzkumník naprosto otevřen. V tomto případě není na počátku schopen říci, jak bude vypadat zkoumané jednání. Případně, jak budou lidé, s nimiž naváže kontakt, o svém jednání mluvit. S postupujícím poznáním kontextu a jednání, může výzkumník začít stavět od základů – proto grounded theory – svou teorii/typologii/definici toho, čemu rozumí jako projevům zkoumaného jednání.

Kvalitativní sociologické metody jsou orientované na interpretaci zkoumaných fenoménů z pohledu jednotlivců, malých skupin. Neopírá se o statistické předpoklady chování populací (tedy, že získám-li odpověď na stejnou otázku od dostatečně velkého – reprezentativního – vzorku lidí, mohu takovou odpověď

zobecnit na celou společnost). Předpokládá oproti tomu, že zvolený fenomén je třeba zkoumat do hloubky, v kontextu jeho souvislostí, tak jak se vyskytují v žitém světě lidí. Oproti reprezentativitě vzorku nabízí tzv. reprezentativitu problému – jeho hlubinnou, ideálně vyčerpávající analýzu.

Polostrukturované rozhovory

Základní metodou, kterou jsme v tomto výzkumném šetření používali, byly polostrukturované rozhovory. Tyto rozhovory byly vedeny individuálně. Jejich podstatou je rozhovor s otevřenými otázkami, které jsou zčásti předem připravené, zčásti vznikají jako reakce na předchozí odpovědi a témata, která byla v rozhovoru otevřena. Výzkumník má během polostrukturovaného rozhovoru jakýsi základní plán možných souvislostí zkoumaného tématu. Snaží se postupně dostat ke všem těmto souvislostem. Může se stát, že obsah rozhovoru nastolí jiná, dosud nepojmenovaná témata. Zde záleží na výzkumné citlivosti sociologa, zda se bude snažit tato nová témata více prozkoumat, či nikoli. Rozhovory jsou zaznamenávány na diktafon, jejich přepisy pak slouží jako podklady pro další analýzu.

Rozhovorů jsme uskutečnili 26, byly to rozhovory: s pracovníky on-linové poradny (6), s vedoucím prevence Policie ČR, s preventistou z NNO, s pracovníky školského a sociálního odboru městské části v Praze (3), s pracovníky několika kamenných nízkoprahů (3), s rodiči (10) a s vedoucími jiných on-linových služeb (2).

Pozorování

Pozorování je standardním postupem sociologie, umožňuje sledovat neverbální projevy nějakého jednání, jeho kontext, včetně fyzického prostoru, ve kterém se odehrává atd.

Předmětem našeho pozorování byly všechny instituce, ve kterých se odehrávaly rozhovory a debaty. Specifickým prostorem, jehož pozorování a analýze jsme se věnovali, byl nízkoprahový klub. Uspořádání kamenného nízkoprahu se stalo předlohou pro vytvoření virtuálního nízkoprahu, ve kterém fungovala také chatovací služba. Zajímalo nás proto, nakolik se podařilo tuto analogii fyzického prostoru ve virtuálním světě vystavět. Případem výzkumného pozorování byla také účast jednoho člena výzkumného týmu na představení skupiny „světově známých“ youtuberů z USA.

Rešerše

Výzkum jsme opírali o studium odborné literatury. S ohledem na to, že jednání v on-line světech je stále považováno za nový neprozkoumaný fenomén, byly nejčastějším zdrojem odborných informací absolventské – diplomové a dizertační práce.

Soustavným výzkumem on-linového jednání dětí a mládeže se v ČR zabývá několik univerzitních pracovišť – např. Centrum prevence rizikové virtuální komunikace při Pedagogické fakultě Univerzity Palackého (www.prvok.upol.cz/index.php/cz/vyzkumcz) nebo Institut výzkumu dětí, mládeže a rodiny na Fakultě sociálních studií Masarykovy univerzity (www.muni.cz/vyzkum/projekty/39166).

V průběhu celého roku jsme sledovali mediální produkci zaměřenou na téma dětí a jejich vztah k on-line technologiím. Některé z těchto textů jsme využili v kapitole věnované sociálnímu kontextu on-linového jednání dětí.

Kvalitativní analýza chatů

Analýza chatů probíhala v programu ATLAS, který umožňuje zpracování většího objemu dat za pomoci kvalitativních technik. V analýze jsme vycházeli z principů obsahové analýzy, která se zaměřuje na pojmenovávání jednotlivých témat a jejich vzájemných souvislostí.

Teoretický rámec

Děti na síti

„Pro mladé je on-line život stejně důležitý jako život reálný. Myslím, že ani politici si to neuvědomují...“ (Kovy, nejvlivnější český youtuber)³

Obsahem této kapitoly bude obecnější rozprava na téma dětského a adolescentního jednání na internetu, tak jak je popisují média a odborné texty. Další součástí kapitoly je popis jednání institucí⁴, které se dětským chováním na internetu zabývají. Zdrojem pro zpracování této kapitoly byly odborné práce na téma jednání na sociálních sítích a také texty publikované v internetových médiích. Přesto, že hlavním sdělením naší zprávy jsou analýza a doporučení vycházející z empirických dat, tato mírně teoretizující kapitola má své opodstatnění. Domníváme se, že pro každého pracovníka v pomáhající profesi může být přínosem porozumění tomu, v jakém prostředí a na základě jakých motivů jednají jeho potenciální klienti.

Všudypřítomnost socio-technického fenoménu internet nás nutně vedla k zúžení tohoto tématu tak, aby bylo možno jej přiměřeně obsáhnout a zároveň vhodným způsobem propojit s ostatními částmi našeho textu.

Náš zájem o téma tak lze vyjádřit dvěma otázkami:

- 1.** Existuje významný rozdíl v tom, jak internet užívají děti a jak ho užívají dospělí?
- 2.** Pokud internet představuje pro děti riziko, jakým způsobem mohou za tuto situaci jednotlivé instituce přebírat zodpovědnost?

³ Svět podle Kovyho, Magazín MF DNES, 28. 12. 2017, č. 52, s. 6–7

⁴ Sociologický pojem instituce znamená opakované sociální jednání. Čtenáře by nemělo proto překvapit, že i rodinu, o které budeme také v této kapitole psát, považujeme za instituci.

Začněme otázkou číslo 1.

1) Existuje významný rozdíl v tom, jak internet užívají děti a jak ho užívají dospělí?

Za specifickou kategorií uživatelů jsou považováni adolescenti. Zatímco rané sociálně-vědní výzkumy vnímaly prostředí internetu jako svého druhu alternativní realitu, tedy realitu virtuální, únikovou, hráčkou apod., v současnosti je na dění na internetu nahlíženo daleko více jako na „pokračování“ aktivit ve fyzickém světě uživatelů.

Prvotní výzkumy byly odrazem exkluzivity IT skupiny, lidí v mladém věku (pionýři IT technologií), programátorů, jejich kamarádů, majitelů osobních počítačů a připojení k internetu.

S rozšířením a větší dostupností internetu (konektivita) se změnila také škála aktivit, které se na internetu odehrávají. Internet se stal fenoménem masovým a „demokratickým“ a je odrazem toho, co dělá většina. Totéž se posléze objevuje také v sociálně-vědním výzkumu internetu. Ten je často zaměřen na chování adolescentů a význam, jaký pro ně mají sociální sítě.

„Internet se často považuje za samozřejmý svět, kde lidé předstírají a mění svoji identitu. Výzkum, který provádíme přes 15 let, ale ukazuje, že tomu tak není a internet je spíše nástroj pro naplňování úkolů v určitém věku.“⁵ (IDNES 18. 12. 2018)

Danah Boydová, americká etnografka, která se zaměřila na zkoumání on-linového chování teenagerů, popisuje toto chování jako jednání zaměřené primárně na (staré dobré) sociální vazby a nikoli na technologie.

„Řada rodičů žasne nad tím, že jejich děti jsou přilepené k mobilům a esemeskují si se svými přáteli, i když jsou s nimi v jedné místnosti. (...) Když si však uvědomíme sociální motivace teenagerů, které za tímto chováním stojí, zdají se tyto otázky rázem méně naléhavé a odpovědi na ně méně složité. Většina teenagerů není uhranuta technologickými přístroji samotnými, ale přátelskými vazbami. Přístroje vidí primárně jako prostředek umožňující navazování sociálních vazeb.“ (Boydová 2017: 32)

Sociální psycholožka Sherry Turkleyová zařazuje jednání adolescentů na síti do konceptů vývojové psychologie podle Erika Eriksona.

⁵ Šmahel IDNES, 18. 12. 2018, brno.idnes.cz/david-smahel-psycholog-internet-deti-ohrozeni-pedofil-riziko-pub-/brno-zpravy.aspx?c=A180409_394196_brno-zpravy_krut

„Konektivita nabízí nové možnosti pro experimentování s identitou a zejména během adolescence – pocit svobodného prostoru, který E. Erikson nazval moratoriem. Což je čas, během něhož lze relativně bez následků dělat to, co adolescenti dělají: zamilovávat se do lidí a idejí a zase se odmilovávat. Skutečný život takový prostor vždycky neposkytuje, ale internet ano.“ (Turkle 2011:152 in Macek 2012)

Psycholog David Šmahel tvrdí, že internet je nástrojem pro naplňování úkolů v určitém věku – ptejme se proto, o jaký úkol jde v období adolescence?

Nabízí se odpověď odvozená z vývojové psychologie – dítě v tomto období opouští bezpečný a známý svět své rodiny a nejbližšího okolí a musí se vyrovnat s tím, že jeho identita – to, jak je vnímáno všemi novými lidmi v nových prostředích, je nepopsaný list. To, jak ho lidé budou vnímat, závisí (jak dítě věří) nyní hodně na něm samotném a jeho schopnosti se „prezentovat“.

Tento úkol – pracovat na své nové, více dospělé identitě, může internet zdánlivě ulehčovat – vlastnostmi, kterými se on-line komunikace odlišuje od té „tváří v tvář“.⁶

Jsou jimi:

Vyšší anonymita

Snížení důležitosti fyzického vzhledu

Větší kontrola nad časovým průběhem komunikace

Snadnost ve vyhledávání námi podobných lidí

Práce na své identitě tak snižuje jisté, ve fyzickém světě běžné bariéry a na druhou stranu může oproti fyzickému (i sociálnímu) světu, v němž je mladý jedinec umístěn či upoután, obrovsky rozšiřovat pole působnosti, ve kterém se interaktivní podoba procesu utváření nové identity odehraje. Pro naši potřebu lze shrnout, že internet se pro dospívající stává místem „adolescentní socializace“, neboli místem, kde se mladý člověk nějakým způsobem zapojí do většího světa přesahující jeho dosavadní omezený svět rodiny a školy. Je velikou otázkou, zda je takový proces možný bez zapojení našeho tělesného já a zdali tomu tak skutečně je.

V následující kapitole se pokusíme zodpovědět na druhou otázku – jakým způsobem mohou instituce převzít zodpovědnost za rizika, se kterými se děti a adolescenti na internetu setkají.

⁶ Takto charakterizovali znaky internetové komunikace psychologové K.Y.A.McKenn, A.S.Green, a M.e.J.Gleason (in Konečný 2011:28).

2) Pokud internet představuje pro děti riziko, jakým způsobem mohou za tuto situaci jednotlivé instituce přebírat zodpovědnost?

Současná generace rodičů a učitelů je skutečnými pionýry ve výchově a vzdělávání...musí hledat řešení, která odpovídají rychle se měnící realitě všedního dne. (EDUin)⁷

Jaká rizika lze v prostředí internetu identifikovat?

Dospělí, se kterými jsme měli možnost mluvit o tom, jak se děti chovají na internetu, velmi často vyjadřovali obavy, rozpaky a nejistotu. Shodli se na tom, že je velmi těžké odhadnout dlouhodobé dopady digitalizace na děti. Přesto jsou nuceni převzít i za tuto oblast života dětí nějakým způsobem zodpovědnost.

Jak už bylo zmíněno v úvodu, nejčastějším způsobem, jak instituce komunikují o tématu „děti a internet“, je něco, co nazýváme „bezpečnostní diskurz“. Témata, slova a doporučení se většinou vztahují k otázce bezpečnosti a ochrany dítěte před kyberkriminalitou. Dobrým příkladem je anotace knihy Bezpečně na internetu M. Kožíška a V. Píseckého, kterou zde citujeme:

„Publikace nabízí čtenářům přehlednou orientaci v problematice internetových rizik, upozorňuje na současné trendy a největší nebezpečí, která se v prostředí sítě internetu vyskytují. Rizika internetu nečíhají pouze na děti. Formy kriminality, jakými jsou podvody, pomluvy, výhružky, porušování autorských práv i pornografie se týkají i dospělých. Jak se jim bránit, jak rozpoznat nástrahy on-line komunikace a nebezpečí skrytá pod falešnými identitami...“

Problémem tohoto přístupu je, že jak děti, tak rodiče tuší, že dění na internetu je složitější a zužovat vzdělávání o něm na bezpečnostní témata je zjednodušující redukcí, kvůli které se může oslabovat důvěra dětí ve školu a další instituce. Snažili jsme se tedy diskuzi o jednání dětí na internetu sledovat a pojmenovat hlavní rizikové oblasti, často v běžném pojetí prevence nezmiňované, ale podstatné pro porozumění jednání dětí na internetu.

⁷ Svetchytre.cz: Před mobily utíkají rodiče, učitelé i stát. To ale není řešení, EDUIN 7. 9. 2018, www.eduin.cz/clanky/svetchytre-cz-pred-mobily-utikaji-rodice-ucitele-i-stat-to-ale-neni-reseni/

Hlavní problémy působení digitálních médií na děti a adolescenty

Nesmírnost rozsahu, dostupnosti a nerozlišenosti

V roce 2017 jsme zpracovávali malý výzkum mezi středoškolskou mládeží pro město Plzeň. Tématem výzkumu byla kultura – o jakou se středoškoláci zajímají, jakou konzumují, případně produkují. Uskutečnili jsme 6 skupinových besed s různými středoškolskými studenty na téma Kultura v mém životě. Provedli jsme také hloubkové rozhovory s jejich učiteli. Jednalo se o aplikovaný výzkum, který měl blíže vysvětlit, o jaké kulturní statky má tato generace zájem a doporučit veřejnému sektoru vhodné nasměrování podpory k takovým kulturním statkům.

Výsledky, ke kterým jsme dospěli, byly pro nás tehdy překvapivé. Zjistili jsme, že oproti předchozím generacím, je zde veliký nepoměr mezi on-line a off-line konzumací kultury.

K životu studentů v on-line světě jsme se (.) mohli přiblížit skrze diskuse (.) o filmech, jejich sledování a vybírání. Popis okolností, za nichž studenti sledují doma filmy, jasně ukazuje na několik možných závěrů.

1. Množství zhlédnutých filmů je (pro člověka jiné generace) nepředstavitelné (někteří uváděli až 11 filmů týdně), jaký to může mít dopad na vnímání literatury, divadla, hudby?
2. Nenáročnost takového sledování filmů nastavuje měřítko tomu, nakolik se mám nechat disciplinovat během nějaké kulturní události. Proč se oblékat, někam chodit, něco si představovat, za něco platit, když vše mohu dostat doma u obrazovky?
3. Naprostá eklektičnost při výběru filmů z internetu, o které jsme se v debatách dozvěděli, poukazuje na nevyhraněnost, nepoučenost studentů ve výběru (film se vybírá zadáním hesla do vyhledávače, heslo je např. „Nejlepší thriller roku 2016“).

Pro charakteristiku tohoto sledování filmů na internetu jsme použili metaforu **tržiště**. Je na něm v podstatě vše dostupné a člověk se může donekonečna bavit ochutnávkami a letnými obhlídkami, aniž by postoupil hlouběji do filmové kultury, osvojil si náročnější kritéria apod. V konzumaci filmů je také přítomna jistá „nestřídmost“, která není omezená časovými, prostorovými, finančními aj. nároky, které provázely dřívější způsob konzumace kultury.

„To, co se odehrává v kamenných institucích (divadlo, kino, knihovna, galerie, muzeum), jsme nazvali **událostí** (důležitý děj ohraničený v čase). Události na své publikum kladou nároky. Musí se vhodně oblékat, přijít na čas, zaplatit, soustředit se atd. Je třeba vnímat přítomnost dalších lidí a přizpůsobovat tomu své chování.

Tuto schopnost nelze získat v on-line světě a pobyt v reálném světě kulturních aktivit (událostí), je pro ni klíčový. Je otázka, nakolik je na takovou změnu připraven vzdělávací systém potažmo celá společnost.“ (Kaiserová, Matoušek 2017)

Dalším poznatkem našeho výzkumu, který je relevantní také zde, bylo postavení četby v životě mládeže coby kulturně-volnočasového fenoménu.

„První dojem, který jsme z dotazování na četbu získali, byl veliký rozdíl oproti postavení četby v životě naší vlastní generace (narozené v sedmdesátých letech).

Čtení jako běžná součást života bylo možné zaznamenat pouze u gymnazistů, respektive většinou gymnazistek. (...) Četba na rozdíl od ostatních třídních kolektivů nepředstavovala bariéru. (...) V ostatních kolektivech četli někteří (menšina) a téma četby bylo v diskusi vždy navázáno na hodiny českého jazyka ve škole a zejména pak na tzv. seznam povinné četby k maturitě. Tento seznam byl v podstatě jediným okruhem knižních titulů, o kterém byli studenti schopni komunikovat jako o nějakém reprezentativním souboru kulturního žánru literatura.“ (Kaiserová, Matoušek 2017)

Četba literatury tak v našem výzkumu fungovala jako symptom jakési sociálně-kulturní exkluzivity. Kniha není pro většinu adolescentů běžným zdrojem zábavy a poučení – tím je bezesporu síť.

Tento argument potvrdila také debata s redaktory „papírového“ středoškolského časopisu. Když jsme se jich ptali, z jakých důvodů ho založili, proč měli potřebu publikovat svoje texty a obrázky, dozvěděli jsme se, že nejdůležitějším motivem pro ně bylo vytvořit něco, co je off-line a dá se na to sáhnout. Redaktoři byli gymnazisté a svou „schopností“ napsat, namalovat a dát cosi do tisku, aby to bylo „trvalé“ se vymezovali vůči většinovému chování své generace, která je stále „on-line“. (Kaiserová, Matoušek 2017)

Posilování sociálních nerovností

Dostupnost a nerozlišenost nabídky, která se dětem nabízí na internetu, je do značné míry komplikací pro stávající způsoby vzdělávání i výchovy. Jak poznamenává řada publicistů, internet posiluje možnosti vybavených a oslabuje možnosti slabých. Nahrazuje pomyslnou knihovnu, která nyní stojí v pokoji každého připojeného dítěte. Nakolik může být tato knihovna dítěti užitečná, záleží na jeho předcházející přípravě a vzdělání, zejména tomu, které dostalo doma a ve škole.

„Dnešní děti došly k názoru, že mohou vše najít na internetu, tak proč se mořit s učením.

Úkolem vzdělávacího systému i rodičů však je vysvětlit jim, že proto, aby mohly hledat, musí vědět, co hledají a jaké jsou souvislosti, tedy to, že určité množství znalostí mít musí, aby mohly úspěšně nalézt. Ve skutečnosti, čím je objem prvotních znalostí větší, tím větší je úspěšnost při vyřešení problému. Není pravda, že

internet dal vzdělaným a nevzdělaným dětem stejnou šanci na úspěch. Stejnou šanci na úspěch dal dětem s knihovnou a bez knihovny; tu jim nahrazuje.“ (Zandl, Mladá fronta Dnes, 23. 7. 2014)

Nerovnosti v přístupu ke vzdělání mají přímou souvislost s nerovnostmi sociálními. Ani internet sociální nerovnosti neoslabí, naopak spíše ještě prohloubí ty podmínky, které k ní vedou. Václav Cílek používá termín digitální proletariát – předpokládá, že v budoucnosti se ještě posílí v současnosti již pozorovatelná spojitost mezi chudobou a různými formami digitální závislosti.

„Nová média jsou zatím moderní, takže jim podléhají všechny sociální skupiny, ale v USA a Japonsku se již objevují náznaky sociální diferenciace. Část mladých lidí buď z alternativních, kulturních, či bohatších vrstev z vlastní zkušenosti poznává, že sociální sítě jsou nejenom riskantní, ale hlavně nepřinášejí uspokojení, a tak je začínají omezovat.

Nejistí, chudí a nezaměstnaní právě naopak nalézají v síti určitou náhražku za běžný, pro ně nepříliš uspokojivý život. V budoucnosti tak může vzniknout poměrně početná skupina lidí, která by se dříve zařadila mezi lidi závislé na alkoholu, ale dnes se spíš stává digitálním proletariátem.“ (Cílek 2014)

Takto dramaticky pak digitální proletariát popisuje:

„Podle mne vývoj směřuje k vytvoření digitálního proletariátu, tedy zhlouplých mladých lidí s nadváhou a partnerskými problémy, kterým nakonec nezůstane nic jiného než léky, deprese a počítač. Tito lidé obtížně dosáhnou na kvalitní vzdělání, zaměstnání a lékařskou péči.“ (Cílek 2014)

Obranu před „digi-nevzdělaností“ a s ní souvisejícími sociálními problémy tak pro řadu autorů představuje zachování schopnosti vzdělávat se bez on-line zařízení. O tom je přesvědčen také americký historik Timothy Snyder, autor slavného varování před nástupem nové totality – Tyranie. Schopnost číst a rozumět mnohavrstevným knihám na rozdíl od internetových „dvojměrných“ sdělení vnímá jako základní pojistku před zhroucením liberálně-demokratického řádu:

„Odtrhni se od internetu. Čti knihy.“ (Snyder 2018 :52)

„Monitorům a obrazovkám se dnes asi vyhnout nelze, ale jejich dvojměrný svět nedává smysl, pokud nejsme schopni čerpat z duševní výbavy, které jsme nabyli jinde. Opakováním slov a frází, jež zaznívají z médií, se smiřujeme s absencí širšího rámce. Máme-li takovým rámcem disponovat, vyžaduje to obsáhlejší konceptuální výbavu či víc pojmů – a abychom si osvojili víc pojmů, musíme víc číst. Odsuň ze stolu monitory a displeje a obklop se knihami. Postavy v Orwellově a Bradburyho knize už tu možnost ztratily, ale my ji máme.“ (Snyder 2018: 55)

Účinky digitálních technologií na nervové struktury mozku

K této problematice se nemůžeme ani nechceme vyjadřovat po odborné stránce. Je zde zmíněna především pro svůj sociální dopad a mediální recepci.

Slavný francouzský zákaz mobilů ve školách, který začal platit v září 2018, má svého předchůdce v zákoně z roku 2009. Tehdy poslanci vycházeli především z poznatků a varování některých neurovědčů a snažili se omezit dobu, po kterou jsou děti vystaveny působení elektromagnetického záření z mobilů. Argumentovali, že účinky tohoto záření na dětský mozek nejsou jasné, a proto je z preventivních důvodů dobré je omezit.

Německý neurolog Manfred Spitzer je autorem slavné knihy Digitální demence (2012), ve které se snaží popsat zdravotně-sociální rizika spojená s užíváním digitálních technologií. Jeho argumentace je založena na předpokladu, že pokud dítě komunikuje s počítačem, namísto s ostatními lidmi, je tím ohrožen správný vývoj dětského mozku.

„Technologie zasahují do naší schopnosti empatie. Mozek se vyvíjí tím, že jej používáme. Některá centra se v určitém věku buď vyvinou, anebo se už nikdy nevyvinou. Děti, jež sedí před monitory, místo aby si povídaly, hrály nebo se přely s rodiči, se nevyvíjejí stejně dobře jako jejich vrstevníci, kteří během dne čile komunikují.“ (Lidovky.cz, 29. 11. 2018)⁸

Virtuální svět jako překážka úspěšné (mužské) socializace

Dalším slavným autorem, který se věnoval výzkumu účinku digitálních technologií na děti a adolescenty je americký psycholog Philip Zimbardo. Ve své práci *Odpojený muž: Jak technologie připravuje muže o mužství a co s tím*⁹ se věnuje fenoménu mužského dospívání. Podle Zimbarda se mužství ocitlo ve znepokojivé situaci.

„Muži moderní doby nejsou schopni dospět. Neutěšené dětství v nefunkčních rodinách je často zaženo do virtuálního světa, v němž digitální technologie vytvářejí alternativní světy, které na muže nekladou téměř žádné nároky a skýtají jim žádané zadostiučinění, vykoupené vytvářením zkreslené představy o sexu a vztazích. Pobytem v tomto idealizovaném virtuálním světě muži samozřejmě nezískávají žádné podněty pro své společenské schopnosti, které tím degenerují. To vede k neschopnosti najít si partnerku, zaměstnání a přátele.“ (Lidovky.cz, 19. 8. 2015)¹⁰

⁸ Kvůli tabletům společnost hloupne a dětské mozky se nevyvíjejí, tvrdí psychiatr, rozhovor vedla Tereza Matějčková, 29. listopadu 2016 10:00 lidovky.cz

⁹ Zimbardo, P.: *Odpojený muž: Jak technologie připravuje muže o mužství a co s tím*, Grada, 2017

¹⁰ Tereza Matějčková 19. 8. 2015, Mladí muži nedokážou dospět, Česká pozice, Zdroj: ceskapozice.lidovky.cz/mladi-muzi-nedokazou-dospet-d1e-/recenze.aspx?c=A150817_130840_pozice-recenze_lube

20

Zimbardo tak rozvádí perspektivu internetové reality coby reality virtuální, Eriksonova moratoria, ve kterém máme tu jedinečnou možnost dospívat, zakoušet nové ideje a vztahy „nanečisto“, tak abychom nabyli zkušeností pro reálný svět. V něm už je každá zkušenost zakoušena se všemi bolestivými následky bez možnosti opravit ji kliknutím myši a novou hrou. Zimbardo však naznačuje, že určitá skupina mladých mužů neprochází alternativními virtuálními světy jako moratoriem, místem dočasného pobytu, ale zůstává v nich i nadále, přestože jejich věk už je předurčuje k dalšímu vývojovému stadiu života (založení rodiny, převzetí zodpovědnosti za svou obživu apod.). Prodlíváním ve virtuálním světě, kde naše akce nevyvolávají bolestivé reakce, řeší svůj strach před skutečností či nedostatečnou výbavu nutnou pro zvládnutí úkolů v této části života. Podle Zimbarda je nejzávažnější agendou tohoto období schopnost najít si a udržet partnerku a založit rodinu, o kterou jsem schopen se i postarat. Dívky jsou oproti chlapcům stále ve větší míře socializovány ve světě face-to face vztahů, a proto také nároky „reálného světa“ na svoji roli lépe zvládají. Shrňme-li pro naše účely, Zimbardo vlastně říká, že muži nejsou připraveni na svou roli partnerů a mužů, protože jejich socializace do této role, která se má odehrávat v předchozí fázi jejich života, se neodehrála. Namísto kontaktu s vrstevníky, který je bohatý na interakce s neurčitými výsledky, ve kterých se učím v podstatě metodou pokus-omyl, a zakouším důsledky svých činů velmi reálně (kamarádi se na mě zlobí, perou se se mnou, zasmějí se vtipu...), sedával chlapec u počítače s virtuální hrou a mohl zakoušet sociální realitu – interakce s ostatními bez běžných následků. Pokud se v tomto světě vyskytovaly ženy – virtuální postavy či hráčky her, pravděpodobně nekladly ten typ „odporu“, který kladou reálné dívky v období námluv. Nenaučil se tak zacházet se svými emocemi, předjímat emoce těch druhých a být připraven na soužití s jiným člověkem.

Podobnou skepsi nad nedostatečnou mužskou socializací u počítače vyjádřil ve svém slyšení o stavu vojska v českém parlamentu také náčelník generálního štábu České armády Aleš Opata.¹¹ Stěžoval si na to, že chlapcům chybí běžné podněty zakoušené ve fyzickém světě. Dobu, kterou v něm měli trávit, proseděli u počítače a jejich těla a mysli najednou tuto zpracovanou zkušenost (jakousi socializaci těla a smyslů) postrádají.

„Jako značné problémy do budoucnosti nevidím až tak počet lidí, ale mentální připravenost zájemců, protože se začíná vyprazdňovat generace X, tedy lidé, kteří ještě byli schopní hrát si venku a vykoupat se v rybníku. Dostáváme se ke generaci Y, k lidem, kteří žijí v podstatě ve svém virtuálním světě,“ řekl poslancům náčelník generálního štábu Aleš Opata.

V jednom z rozhovorů s pracovníkem nízkoprahu jsme se k tomuto tématu dostali také. Náš respondent nám řekl, že děti kvůli schematické komunikaci on-line, ztrácejí schopnost „plnokrevné“ komunikace mezi sebou navzájem. Zdůraznil také, že pokud pracuje s nějakou třídní skupinou, outsidera vždy pozná podle toho, že

¹¹ Jan Wirnitzer, Aktuálně.cz, 11. 6. 2018 – Vojáků je víc, armáda má ale nový problém. Mladí se neumí ani koupat v rybníku, varuje generál Opata dostupné na: zpravy.aktualne.cz/domaci/vojaku-je-vic-armada-ma-ale-novy-problem-mladi-se-neumi-ani/r~9189ffe46b0511e88923ac1f6b220ee8/

si okamžitě po zahájení programu začne hrát s mobilním telefonem (který v tu chvíli kompenzuje jeho rozpaky, plynoucí z neschopnosti navázat komunikaci uvnitř skupiny).

Závěr

Internet je možné vnímat jako zrcadlo, které realitu spíše odráží, než vytváří nově. Jak naznačil Václav Cílek, jeho používání už začíná být sociálně diferencované a diferencované budou i jeho následky. Kulantně řečeno – kulturně vybavené třídy se pravděpodobně lépe vypořádají s jeho nástrahami než třídy s menším kulturním kapitálem. Tato problematika tak staví další náročné úkoly před vzdělávací systém.

Lze internet vnímat jako veřejný prostor?

21 Danah Boydová, autorka práce „Je to složitější, Sociální život teenagerů na sociálních sítích“ (2017), vidí celou věc jinak. Pokud přijmeme předpoklad, že sociální sítě jsou v současnosti prostředím adolescentní socializace (a výše uvedení autoři jsou spíše pro), umožňují, tvrdí Boydová, dosáhnout dětem něčeho, co jinde není možné. Technologie internetu totiž významně překonává fyzické a sociální bariéry fyzického světa. A to mladým otevírá možnosti významné pro jejich socializaci. Mohou na sociální identitě svého já spolupracovat s daleko širší komunitou vrstevníků, než která by byla dosažitelná v jejich fyzickém světě. Úspěšně mohou překonávat časové a prostorové bariéry své situace – povídat s lidmi na celém světě si najednou mohou i děti z venkova či z chudých vrstev. Děti mohou vstupovat do „veřejného prostoru“ médií, kam běžně nemají přístup a vyjadřovat se k věcem, na které se jich běžně nikdo neptá. (fenomén You tubing). Jejich jednání tak může nabývat rysů jednání politického.

Podle Boydové, se tak zdánlivě nevinné a nesmyslné konverzace na sociálních sítích, kterými děti tráví přemíru času, mohou postupem času přetavit ve schopnosti komunikovat s cizími lidmi o společných tématech za účelem domluvy a nacházení řešení. O tom, zda je internet skutečně veřejným prostorem, který nabízí možnost pro pluralitní dialog a zvyšování úrovně politické komunikace, se pokusíme zamyslet v následující kapitole.

Veřejný prostor lze nejnadhěji charakterizovat jako takový, do kterého má přístup každý. Internet po splnění několika technických podmínek (mít přístup k nějakému technologickému zařízení – počítač či telefon, být připojen) v podstatě také umožňuje přístup každému.

S ohledem na pobyt dětí zde je však třeba tuto skutečnost popsat podrobněji. Pomůžeme si příkladem z fyzické reality. Typickým případem tzv. kvaziveřejného prostoru jsou společné prostory v obchodních centrech. Často mají svým charakterem napodobovat městské bulváry, třídy s výkladními skříněmi, kavárnami a lavičkami. Pokud by se zde nacházel někdo ne zcela vhodný (opilec, bezdomovec, trhan...), má obchodní centrum legální možnost nechat ho vyvést pracovníky soukromé ochrany. Celé obchodní centrum, včetně „bulváru“ je totiž majetkem soukromým a chování v něm upravuje „provozní řád“. Právo pobývat ve veřejném prostoru zde nelze v plném rozsahu uplatňovat, ačkoli celý prostor záměrně napodobuje prostor veřejný a využívá jeho předností. (Přítomnost druhých lidí zvyšuje jeho atraktivitu, pocit bezpečí, nákupní apetit, vyhovuje naší lidské potřebě zvědavosti apod.)

Danah Boydová podobně popisuje přitažlivost internetu a sociálních sítí pro teenagery. Líbí se jim, že zde jsou i jiní lidé, že se zde něco děje a vytváří tak kulisu pro jejich vlastní pobyt, aktivitu, umožňuje zde být přítomen anonymně, ale nikoli sám, s takovou distancí od druhých, která mě neomezuje v mém svobodném pohybu.

Zároveň je možné o internetu a sociálních sítích tvrdit, že jsou místem intenzivní komerce, prostorem pro cílenou reklamu a sběr osobních dat nejrůznějšího druhu.

V březnu roku 2018 u příležitosti 29. výročí spuštění sítě vydal počítačový vědec Tim Berners-Lee, který je jedním ze spoluvůdců internetu v britském Guardianu, varování v podobě otevřeného dopisu. Mamutí firmy je podle něj zapotřebí důsledněji regulovat – jinak se může stát, že ohrozí svobodu projevu na internetu.

„Prostor, v němž se kdysi vyskytoval bohatý výběr blogů a webových stránek, se dnes hroutí pod vahou několika největších platforem,“ tvrdí v textu pro Guardian.

„Koncentrace moci jim dává obrovský vliv, pouhá hrstka společnosti může rozhodovat o tom, jaké názory či informace se budou šířit a ke komu se dostanou,“

Řešení podle Bernerse-Leeho spočívá v utváření „právních či regulatorních rámců, jež budou brát v potaz celospolečenské zájmy“. Jak internet funguje a jak sladit zájmy firem se zájmy občanů, je třeba „znovu promyslet“ a do debaty zapojit „všechny složky společnosti“. (Deník Referendum, 22. 3. 2018)¹²

Debata o regulaci velkých internetových korporací Googlu a Facebooku se přenesla také do amerického Kongresu, který v dubnu 2018 předvolal šéfa Facebooku Marka Zuckerberga, aby vypovídal v souvislosti se zneužitím velkého množství osobních dat firmou Cambridge Analytica, která je koupila od Facebooku. Ukázalo se, že sběr osobních dat o uživateli není dostatečně právně ani technologicky ošetřen, že firma se prezentuje jako ta, kdo slouží komunitě, a přitom je vlastním předmětem jejího podnikání právě obchodování s daty bez reálného vědomí dotčených osob. (Deník Referendum, 12. 4. 2018)¹³

¹² Vynálezce internetu: Velké platformy ohrožují svobodu, musíme je zkrotit, denikreferendum.cz/clanek/27306-vynalezce-internetu-velke-platformy-ohrozuj-svobodu-musime-je-zkrotit

¹³ (Zuckerberg se v Senátu omlouval a sliboval. Podle kritiků to byla fraška, denikreferendum.cz/clanek/27430-zuckerberg-se-v-senatu-omlouval-a-sliboval-podle-kritiku-to-byla-fraska)

Reakcí na skandál o úniku dat a zneužití těchto dat ve volební kampani na prezidenta USA byla také diskuse o tom, zda firmy jako Google a Facebook, které jednoznačně ohrožují informační bezpečnost lidí, nenaplňují také kritéria obchodních monopolů a neměly-li by být jako jiné monopoly v historii USA v rámci svobodné hospodářské soutěže regulovány či dokonce zestátněny. (Deník Referendum, 31. 8. 2017)¹⁴

Sociální sítě tedy rozhodně plnohodnotným veřejným prostorem nejsou. Dokonce lze směle tvrdit, že děti jsou zde vydány napospas reklamě a marketingovému zkoumání. A během jejich pohybu na netu jsou o nich sbírána osobní data.

On-line veřejné prostory, v nichž se teenageři pohybují, nejsou veřejné v tom smyslu, že by byly spravované státem. Ve skutečnosti je většina veřejných prostor, kde se teenageři vyskytují, soukromých – ať už je to obchodní centrum, nebo Facebook. Přítomnost teenagerů v těchto prostorech a stopy, jež tu zanechávají, jsou často využívány ke komerčním zájmům v on-line prostředí, ve škole i ve většině prostor, které navštěvují, jsou cílovou skupinou marketingu. To je trend, který byl pro americké dětství příznačný již v době před internetem, je však nepochybné, že sociální média a zapojení dětí do on-line veřejnosti ho posilují. (Boydová 2017:242)

Fenomén komercializace dětství je pro Boydovou starší než internet. Pobyt dětí a dospívajících na síti, krom toho, že umožňuje posilovat všechny tyto trendy, může mít i zcela nové nezamýšlené důsledky. Svým intenzivním pobytem a komunikováním na síti zde vytvářejí kvality, které jsou typické pro veřejný prostor a sami sebe tak utvářejí jako svého druhu veřejnost.

„Namísto toho, aby se pokoušeli vybojovat si zpět místa a prostory, které obývaly předchozí generace, rozhodli se mnozí teenageři pro jiný přístup: vytvořili si vlastní veřejnost. Teenagery na sociálních médiích láká to, že jim umožňují spojit se s kamarády a dávají jim příležitost být součástí širšího veřejného světa, aniž by fyzicky opustili své pokoje. Prostřednictvím sociálních médií si vytvářejí sítě lidí a informací. Výsledkem je, že se stávají součástí on-line veřejnosti a spoluvytvářejí ji. (Boydová 241)

Být součástí této nové veřejnosti, může ve svých důsledcích stimulovat politizaci těchto dospívajících. Nejenom novými možnostmi vyjadřovat se „veřejně“, artikulovat a uvědomovat si své zájmy.

Sama sociotechnická struktura sítě narušuje stávající institucionální hranice, což vede k dalšímu narušování politického uspořádání společnosti a proměně politické krajiny. (Vaidhyatan 2011 in: Boydová 247:2018)

¹⁴ Je načase znárodnit Facebook, Google i Amazon. Přečtěte si proč, denikreferendum.cz/clanek/25953-je-nacase-znarodnit-facebook-google-i-amazon-pectete-si-proc

Podle Danah Boydové teenageři ve Spojených státech zakoušejí skrze pobyt na sítích i specifickou politickou socializaci, reagují na podněty typické pro webové prostředí, kde pro ně rezonují s internetem spojená témata. Její pohled je částečně optimistický, mládež se může skrze nové technologie adekvátněji zapojovat do politického jednání a tím udržovat demokratický charakter společnosti.

To, že je internet místem politizace jednání mladých lidí i v Česku, dokazuje výrok Kovyho, nejúspěšnějšího youtubera, který se věnuje i politice a jeho diváci ho přitom sledují.

„Na YouTube se pohybuju už šest let, takže vrstevníci, kteří se o mě zajímají delší dobu, jsou dnes dvacátníci. Mnozí z nich jiné youtubery nesledují, protože je obsahově míjejí, ale říkají mi, že když nahraju něco o politice, tak se na to rádi podívají.“ (Aktuálně.cz, 2. 8. 2018)¹⁵

Úspěch české Pirátské strany v posledních volbách je také možné spojovat s mírou, s jakou jsou sítě součástí života mladých. Piráti jsou generační stranou a jejich generace se začala veřejně projevovat za pomoci digitálních technologií.

Přístup preventivních institucí k rizikům virtuálního světa

V této kapitole se věnujeme přístupu preventivních institucí k rizikům virtuálního světa, která byla představena v předchozí kapitole. Hlavními preventivními institucemi jsou především rodina, škola, policie a místní školský a sociální odbor. Vzhledem k rozsahu preventivní problematiky nelze v jedné krátké kapitole postihnout všechna úskalí spolupráce, metod a přístupů. Přesto jsme považovali za důležité chápat a představit preventivní politiku k virtuální realitě jako ne/propojenou síť, ve které různé instituce hrají různé role, a ne vždy je sladěn jejich cíl. Největší pozornost je logicky věnována těm institucím, které mají či mohou mít úzké propojení na zkoumaný virtuální nízkoprahový klub.

¹⁵ Kovy: Youtuberi, kteří natáčejí videa kvůli slávě, VIP večírkům a produktům zdarma, brzy vyhoří magazin.aktualne.cz/kovy-youtuberi-kteri-nataceji-videoa-kvuli-slave-vip-vecirkum/r~89d4f63290e911e88b6b0cc47ab5f122/ prostřednictvím @Aktualnecz)

Městská část – sociální, školský odbor

V jednom z městských pražských obvodů, kde jsme dělali rozhovor v nízkoprahovém klubu, jsme také zašli na sociální a školský odbor. Zajímali jsme se o to, zda je pro ně problematika dětí na internetu relevantní, zda vůči ní vyvíjejí nějaké postupy, kdo o tom rozhoduje apod.

Sociální odbor se snaží zajišťovat školám preventivní programy – nasmlouvá je jako balíček na tři roky a zaplatí každé škole, jejich součástí je i program prevence „internetových rizik“. Program dodává na klíč velká nezisková organizace, která ve školách představí během školního roku několik hodin v každé ze tříd různá riziková témata. O rizicích přednášejí často studenti vysokých škol, pracující pro neziskovku jako brigádníci.

Ptali jsme se také na to, kdo rozhoduje o tom, že škola je on-line, má nastavené wifi apod. Tato otázka byla ze strany úředníků odboru uchopena jako technikálie – a tak zněla i odpověď – o připojení a jeho rozsahu rozhoduje technický / IT odbor úřadu městské části.

Policie

Rozhovor jsme dělali s vedoucím prevence Policie ČR v Praze. Ptali jsme se na to, jak je jeho práce s dětmi organizovaná, kdo ho povolává do škol, případně jiných kolektivů, co je obsahem jeho vystoupení. Zajímali jsme se o to, jak reflektuje generační rozdíly v přístupu k technologiím mezi dětmi a jejich vychovateli, zda to má vliv na zajištění bezpečí dětí. Zajímali jsme se také o problém zodpovědnosti – kdo z jeho pohledu, v celém systému výchovy a vzdělávání dětí má (mít) zodpovědnost za bezpečí dětí na internetu.

System práce policejního preventisty na nás působil dost flexibilně. Přichází především do škol na pozvání konkrétních učitelek, které se s ním často již znají a snaží se děti seznámat s nejnovějšími „trendy“ v kyberkriminalitě. Jeho sdělení směrem k dětem není soustavou pouček, zákazů, které by jim postupně představil a vysvětlil. Daleko spíše pracuje s dětskou schopností imaginace – snaží se jim představit internet jako prostředí, ve kterém se může odehrávat řada druhů zločinnosti, stejně jako ve fyzickém světě. Dítě má být do světa internetu vybaveno podobným poučením jako do toho běžného, který sdílí s dospělým. Typu - „nechoď sám/sama v noci tam, kde to neznáš a není tam vidět“, případně „nechoď sama v krátké sukni do prostředí, kde je tma a nachází se zde větší množství mužů, které neznáš“.

Základem prevence na internetu je schopnost představit si, co může být pro mě nebezpečné a jakým způsobem můžu zmírnit/vyloučit riziko svého ohrožení.

Na naši otázku, jak má být poučeno dítě, které žije s babičkou, která nemá žádnou zkušenost s internetem, jsme získali odpověď – musí to dítě poučit o tom, že se nemá bavit s lidmi, které nezná, kteří po něm chtějí něco neobvyklého, chovají se neslušně atd. Virtuální realita funguje na stejných sociálněkomunikačních předpokladech prevence jako ta realita fyzická. Proto i vychovatel/vzdělavatel senior může za dítě převzít zodpovědnost a účinně ho připravit na řadu situací.

Je otázka, jak fungují policejní preventisté v jiných městech a regionech – a zda toto je jejich standardizovaný výkon. Odpověď policejního preventisty, s e kterým jsme rozhovor vedli, byla že není. Funkce preventisty je většinou spojena s funkcí tiskového mluvčího a tvoří menšinu náplně jeho práce. Též přístup ke špičkovým policejním pracovištím zabývajícími se kyberprostorem není mimo Prahu samozřejmá.

Školy

Otázku, jak školy řeší výchovně-vzdělávací aspekty chování dětí na internetu, jsme zkoumali za pomoci mediálních zdrojů. Problematika je v současnosti velmi rozsáhlá, naší aspirací nebylo provést komplexní výzkum toho, jak se všechny školy v ČR či Praze staví k chování dětí na síti a své části zodpovědnosti za tuto oblast života dětí. Není to možné, všudypřítomnost digitálních technologií vytváří z tohoto tématu problém srovnatelný například s čistotou ovzduší – ovlivňuje každého a stále, ve všech životních situacích. Mediální zprávy zaměřené na zkoumání dětí na síti, na školy a jejich chování v této problematice, jsme použili jako zdroj dat, popis veřejné debaty o tomto fenoménu.

Jak již bylo výše zmíněno, v červnu roku 2018 schválil francouzský parlament zákon, který ve školách zakazuje používat mobilní telefony všem žákům mladším patnácti let. Zákaz používání mobilů během vyučování platil ve francouzských školách již od roku 2009. Omezením mobilů se zákonodárci snažili tehdy předejít možným negativním následkům záření, které mobily vydávají. Nový zákon posunuje věkovou hranici ze 14 na 15 let, rozšiřuje zákaz také na přestávky a všechny akce konané školou. Na rozdíl od zdravotních následků se zákonodárci zaměřili na sociální aspekty používání mobilů. Zákonu se přezdívá detoxikační, měl by dětem především umožnit odpojení se od virtuálního světa a moderních technologií. (IDNES, 8. 6. 2018)¹⁶

Na rozdíl od striktního postoje francouzské vlády, se české školy musejí s otázkou, nakolik má být mobil součástí školní reality, vypořádat doslova každá sama za sebe.

¹⁶ Školní detoxikace na francouzský způsob. Mobil nesmí z tašky ven, www.idnes.cz/mobil/tech-trendy/francie-zakaz-mobilu-ve-skole.A180608_145239_mob_tech_jm

Zpráva České školní inspekce o digitálním vzdělávání z roku 2017 konstatuje, že oproti předešlému období došlo v českých školách ke zlepšení připojení škol k internetu (je to však spíše díky zlepšujícím se vnějším podmínkám než působením škol samotných).

České školství disponuje tzv. Strategií digitálního vzdělávání do roku 2020, strategii napsali povolání experti a je hodnocena jako skvělá. (EDUin 12. 12. 2018)

Česká školní inspekce (dále jen ČŠI) podle této strategie nastavila minimální standardy u pěti indikátorů, kterými pak poměřovala stav digitálního vzdělávání v českých školách. Stručně je zde uvedeme:

Škola má formulovanou ICT strategii.

Škola má vlastního správce ICT.

Více než 50 % učitelů má k dispozici vlastní počítač nebo jiné zařízení.

Počítače nebo jiná odpovídající zařízení pro žáky jsou obnovovány nejpozději po sedmi letech stáří.

Škola je dostatečně pokrytá vnitřní sítí pro připojení počítačů nebo jiných zařízení.

Podle této zprávy ČŠI „Podíl škol naplňujících zcela minimální standardy kvality podmínek pro využívání digitálních technologií je kriticky nízký, v segmentu malých ZŠ těmto podmínkám vyhovuje pouze 5 % škol (v rámci ČR s minimálními regionálními rozdíly). V segmentu velkých ZŠ je podíl takových škol sice vyšší, avšak nedosahuje ani 10 % (opět v rámci ČR a bez významnějších regionálních rozdílů).“¹⁷

Bohumil Kartous, který zprávu hodnotí ve svém textu pro server EDUin, píše, že školy jsou sice připojeny díky legendárnímu programu Internet do škol – tzv. Indoš. Nikdo však nepřipojil učitele a jejich podpora k digitálnímu vzdělávání je velmi nízká. Vnější překážkou pro to, aby se technologie staly přirozenou součástí školního vzdělávání, je ochota a dovednost učitelů takovou situaci vytvořit. Musíte připravit lidi, aby dokázali s technologiemi pracovat. Obrovský tlak technologií, který se projevuje v běžném životě, školy z velké části obtéká, říká Kartouz. (EDUin, 12. 12. 2018 Česká strategie digitálního vzdělávání je skvělá, ale s realitou nemá příliš společného).

Pikantně pak působí informace o mezinárodním monitoringu počítačové a informační gramotnosti ICILS z roku 2013, podle které dopadli čeští žáci 8. tříd nejlépe na světě.¹⁸

¹⁷ (www.csicr.cz/getattachment/4e7af154-d761-47d5-8ef6-10645fab4a61/Shrnuti-Vyuzivani-digitalnich-technologii-v-MS,-ZS,-SS-a-VOS.pdf)

¹⁸ Žáci a ICT, sekundární analýza výsledků mezinárodního šetření ICILS 2013 a PISA 2012, zpráva ČŠI 2016, www.csicr.cz/html/SA_icils_pisa/html5/index.html?&locale=CSY & pn=1

Je zřejmé, že v digivzdělávání českých dětí rozhodně škola tón neudává. Učitelé jsou tak na tom podobně jako další za děti zodpovědní dospělí – jejich rodiče.

„Děti jsou napřed oproti rodičům a ve školách schází systematická mediální výchova“ komentuje tento stav psycholog David Šmahel, vedoucí výzkumného týmu brněnské univerzity zaměřeného na chování dětí na sociálních sítích. Konstatuje zde, že čeští rodiče patří v Evropě k těm, kteří své děti na internetu nejméně monitorují. České děti jsou v porovnání s Evropou nadprůměrnými uživateli internetu, mají dobré digitální znalosti a zároveň jsou více vystaveny rizikům s ním spojenými.

A zde je namístě uvést další paradox – zatímco psycholog Šmahel popisuje, že čeští rodiče jsou k užívání internetu dětmi v podstatě liberální, podle průzkumu agentury IPSOS pro T-mobile (2018) by většina (2/3) rodičů z tohoto výzkumu uvítala plošný zákaz používání mobilů ve školách. (IDNES 5. 9. 2018)¹⁹

Mezi učiteli, kde byl průzkum taktéž prováděn, se situace liší zejména podle věku. Plošný zákaz si přejí zejména starší učitelé, ti mladší 35 let však vidí v internetu a mobilech vítané pomocníky při výuce. Všichni učitelé se však shodnou, že pro užívání mobilů je třeba stanovit konkrétní pravidla a ta vyžadovat. 1/3 učitelů uvádí, že jejich škola taková funkční pravidla má. Většina však říká, že pravidla jsou sice oficiálně daná, ale nedaří se je dodržovat. (IDNES 5. 9. 2018)

Podporu zákazu mobilů ve školách ze strany rodičů vnímá B. Kartous (EDUin 7. 9. 2018) jako projev jejich alibismu. Rodiče dělají chybu, vrazí dětem do ruky tablet, aby měli klid. Později se hledá kompenzace tohoto stavu a útěk před vlastní chybou. Rodiče podporují zákaz mobilů ve školách, aby alespoň tam děti zůstaly ochráněny před všudypřítomností digitální reality. Učitelé mohou zákazy vítat z jiných důvodů – pokud budou internet a digi zařízení ve škole omezeny, odpadne jim konkurence a nutnost měnit své zavedené pedagogické postupy.

Podstatné, sociologicky relevantní problémy, které z této debaty vyplývají, jsou dva – debata o tom, kdo má dětem mobil zakázat, zda škola nebo rodič, kopíruje svou strukturou i obsahem argumentů jiné debaty o tom, za co je zodpovědná veřejná vzdělávací politika a za co zůstává zodpovědnost výhradně rodině. Takové debaty se odehrávají v podpoře inkluze (a zejména sociálně slabých), obědů zdarma, ale i kulturního vzdělávání (viz náš výzkum plzeňských středoškoláků). Problém je také přítomen v celé široké diskuzi o vysoké selektivitě českého školství.²⁰

V případě podpory digitálního vzdělávání lze argumentovat poměrně jasně – děti jsou oproti rodičům (a bohužel i škole) technologicky napřed, ale veřejné školství je tu od toho, aby je vzdělávalo patřičně s ohledem na potřeby doby.

¹⁹ IDNES 5. 9. 2018 Čeští rodiče jsou pro plošný zákaz mobilů ve školách, ukazuje průzkum

²⁰ Školy se spíše snaží vyhnout zodpovědnosti za to, zda je dítě díky rodině dobře připravené na svou školní kariéru. Je v tom částečně zatuhlá reakce učitelů na stav typický pro socialistické školství, kdy škola mluvila do všeho a vždy. Částečně je v tom ne zcela artikulovaný pocit, že na školu se snaží společnost hodit všechny problémy, které ale vznikly jinde – sociální situace mnoha rodin. Třetím předpokladem je středostavovské cítění učitelů osobně – oni sami se „vypracovali“ díky své pílí a podpoře svých rodin. Ostatní to mají dělat také tak. Odmítají tak filozofii vzdělání jako nástroje sociálního vzestupu.

„Součástí výchovy a vzdělávání v digitální době, alespoň ze strany veřejného vzdělávání, má být přeci kultivace našeho života v digitální dimenzi, ukazování užitečného, rozvoji prospěšného používání technologií v kontrastu se zhoubným vlivem nekontrolovaného digitálního bujení.“ (Kartous EDUin 7. 9. 2018)²¹

Obdobně se vyjadřuje i výzkumník B. Brdička z Pedagogické fakulty UK.

„Podle mě není otázka, zda mobilní telefony zakázat nebo povolit, relevantní. Chceme, aby děti byly vybavené vhodně ho používat v životě. Kdo je k tomu dovede? Rodiče k tomu často nemají kompetence,“ říká Bořivoj Brdička z Pedagogické fakulty Univerzity Karlovy.²²

Druhým problémem, který má sociologickou relevanci, je potřeba diskuse o pravidlech jako taková. Diskuse o zákazu mobilu je totiž pracná. Jde o jakési „Umění diskuse“ mezi rodičem a školou.

Potřeba diskuse o nastavování takových pravidel ukazuje, že technologie samy nemohou otázku zodpovědnosti za výchovu a vzdělávání dětí vyřešit. A že jsme jako společnost odkázáni na stará dobrá pravidla demokratické debaty. Prozatímní průběh debaty o omezení mobilů ze strany školy ukazuje, že na tom moc dobře nejsme.²³

Martin Komárek se ve svém komentáři pro Český rozhlas Plus vrací k medializovanému případu²⁴, kdy se rodiče obrátili na Linku bezpečí. Chtěli vědět, jak mají postupovat vůči škole, která jejich dětem nutí, aby si založili účet na FB. Z dostupných informací k případu vyplývalo, že dětem ještě nebylo 13 let, což je hranice nutná k tomu, aby účet na FB byl legálně založen.

Zvláštní situace, říká Komárek – učitel vlastně nutí žáka k podvodu. A když se to dozví rodič, nejde do školy za učitelem či ředitelem, ale zavolá na Linku bezpečí. Rodiče se patrně bojí se školou komunikovat, a navíc sami nevědí, zda účet na FB dítě mladší 13 let smí, či nesmí mít.

Komárek dále uvádí, že podle ČŠI je i znalost nebezpečí v internetovém prostředí mezi českými učiteli nízká. Pouze 12 % škol má pro tuto oblast jasně a srozumitelně definovaná pravidla. Učitel, který nutil děti zakládat si facebookový účet, uváděl jako výhodu možnost zadávat přes FB domácí úkoly a možnost diskuse o organizačních záležitostech. Nevýhodou takového postupu byla ztráta dětského soukromí, o které svým vstupem na FB přichází. Učiteli je tato nevýhoda

²¹ EDUin 7. 9. 2018

²² Zdroj: www.idnes.cz/zpravy/domaci/mobily-telefony-skoly-pouzivani-skola-tablet-vyuka.A180508_194309_domaci_lre

²³ Debatu o zákazu mobilů ve školách zorganizoval SKAV, její shrnutí je možno si přečíst zde: www.eduin.cz/clanky/stanovisko-skav-k-zakazu-mobilu-ve-skolach-a-pozvanka-na-kulaty-stul/

²⁴ (www.lidovky.cz/domov/zalozte-si-facebook-kvuli-domacim-ukolum-nabadaji-ve-skolach-zaky-pravnici-krouti-hlavou.A180620_152553_In_domov_sk)

sice srozumitelná, ale vítězí u něj „omezený digitální pragmatismus“, v jehož základech stojí krátkodobý pohled a neochota přemýšlet o propojenosti školy a „vnějšího světa“. Tedy o kontextu a smyslu učení.

Rodiče

Rodiče tvoří třetí vrchol pomyslného trojúhelníku institucí a dospělých, kteří se zabývají bezpečným chováním dětí na internetu. K jejich názorům na jednání dětí na sítích jsme se dostali provedením malého šetření založeného na rozhovorech.

Rodiče souvisí s internetovým nízkoprahovým klubem jen okrajově, neboť ten je primárně určen pro děti. Ale jsou to právě rodiče, kdo regulují přístup dětí k internetu, a tím též umožňují, či naopak znemožňují návštěvu on-line klubu. V rámci našeho šetření jsme se několikrát pokoušeli s rodiči setkat. Nejvýznamnější snahou bylo uspořádání besedy v mateřském centru na Břevnově. Přišlo 5 rodičů. Dalším způsobem oslovení byly rozhovory s našimi známými, kteří mají děti v odpovídajícím věku (15 rozhovorů). Poslední způsob souvisí s projektem Výchova bez násilí, financovaným MPSV, který vedl jeden z členů týmu v organizaci LOM (Liga otevřených mužů). V rámci tohoto projektu byly vedeny semináře s rodiči o výchově bez násilí a po jejich ukončení byli rodiče požádáni, zda by mohli věnovat čas a pozornost tématu internetu a dětí. Rozhovory byly vedeny metodou focus group, zúčastnilo se 8 osob.

Celá metoda získávání respondentů ochotných k rozhovoru je tak na začátku omezena dostupností rodičů – časovou i prostorovou. Tím, že jsme vybírali z prostředí nám známém, si uvědomujeme, že jsme mluvili s těmi poučenějšími, těmi, kteří informace o internetu, výchově sami vyhledávají, mají zkušenost s návštěvou seminářů, akcemi mateřských center. Též v této skupině převládali rodiče, kteří aktivně vybírají kvalitní školu pro své děti a komunikují s učiteli o pravidlech, výuce a chování dětí. S nadměrným množstvím času strávených dětmi ve virtuálním světě se dle vlastních slov potýkali všichni rodiče. Všichni zkoušeli omezit množství času dětí stráveném na sociální síti, diskutovali o tom mezi sebou, se známými, se školou. Přesto nebo možná právě proto, že o tomto tématu přemýšleli, mají o něm nějaké povědomí, byla jedním z nejdůležitějších témat v rozhovorech s rodiči bezradnost. Za zdroje bezradnosti přístupu a výchovy směrem k sociálním sítím lze považovat neznalost prostředí internetu, bezpečnostní diskurz, odpovědnost za výchovu a tlak školy.

Ne/znalost virtuálního prostoru

Neznalost virtuálního prostoru neznamena to, že rodiče tento prostor nevyužívají, že neumějí poslat mail či nemají Facebook... Neznalost pramení z toho, že neví, jakým způsobem děti virtuální svět používají a jak v něm existují. Neznalost také pramení z odlišného používání virtuálního světa mezi dvěma generacemi – rodičů

a dětí. Rodiče nepochybují o nutnosti kontaktů v reálném světě, čas strávený ve virtuální realitě je v jejich vnímání menšinový a mělo by to takto být. Zatímco děti o tom nepřemýšlejí – je to jiný způsob komunikace, ale ne ve smyslu druhořadosti virtuálního světa, naopak – virtuální komunikace je lepší svou pohodlností a dosažitelností.

Rodiče přiznávali, že děti rozumějí internetovému světu lépe než oni, především, co se týká tématu sociálních sítí a komunikace. Většina z nich nevěděla, jaké sociální sítě děti využívají, ale zároveň s nimi byli propojeni. Pokud sdíleli sociální síť, zásadně tím byl Facebook. Někteří rodiče zejména menších dětí kontrolovali přátele v sociálních sítích svých dětí, ale to se jednalo o výjimečné případy a zpravidla o děti kolem deseti, jedenácti let.

Bezpečnostním diskurzem jsme v předchozích kapitolách označili jednání, které zdůrazňuje spíše hrozbu virtuální reality než její možnosti a klady. Rodiče se bezpečnostního diskurzu dovolávali zejména v souvislosti s volnými časem a nebezpečími, která hrozí, pokud dítě volný čas přehnaně tráví ve virtuální realitě – „je lepší být venku“, „proč nejde s přáteli ven, ale proč si s nimi píše na Facebooku...“ Ale pro děti je tento pohled nesrozumitelný – „vždyť jsou tam přece všichni“. I zde chybí rodičům více argumentů pro odpojení dětí z virtuálního světa do světa reálného. Mnozí přiznávali, že motivaci chodit ven mají děti mladší – do zhruba 13 let, potom se možnosti rodičů odpojit své dítě a sdílet s dětmi program v reálném světě velmi zužují. I zde nemají jasno, jaké množství času je odpovídající pro virtuální realitu a jaké pro reálné aktivity. Jedním z rodičů byl zmiňován příklad sportovního kroužku: „Pokud dítě dám na atletiku, bude běhat a trénovat podle nějakého plánu tak, aby to bylo pro jeho zdraví prospěšné. Pokud ale je ve virtuální realitě, nikdo mi dnes neřekne, jestli hodinu, dvě nebo tři, a hlavně jak to korigovat...“ A přesně to se od rodiče, stejně jako od trenéra sportovního kroužku, očekává zejména ze strany výchovných institucí.

Tím se dostáváme k otázce, kterou rodiče velmi často zmiňovali jako zásadní – otázka odpovědnosti. Mnozí cítili zejména ze strany školy tlak na to, že jsou odpovědní nejen za to, jakým způsobem se dítě ve virtuální realitě chová, ale také za to, jakým způsobem dává dítě přednost virtuální realitě před reálnou komunikací. Rodiče zmiňovali třídní schůzky, na kterých jim bylo řečeno, že se děti o přestávkách neumějí bavit, komunikovat mezi sebou a radši dávají přednost telefonům. Rodiče k tomu dodávali, že škola často problém vytýká, ale nenabízí způsob, jak se podílet na jeho řešení ve spolupráci s rodiči.

Otázka nevědomosti rodičů je spojena s jejich snahou sdružovat se a řešit tyto otázky – nejvíce byl zmiňován prostor v práci, při volnočasových aktivitách s kamarády. Velmi problematicky byla hodnocena spolupráce se školami. A to přesto, že mnozí rodiče školu pečlivě vybírali a její výuku hodnotí jako výbornou. Výtky mířily zejména k nedostatečné komunikaci o problematických, současných otázkách, jakou je například svět internetu. Významnou roli ve sdružování rodičů hrála v pražském prostoru mateřská centra, která sdružovala rodiče z jedné lokality, velmi často z jedné či dvou škol. Neplnila pouze funkci kroužků či volnočasových aktivit, ale působila také velmi aktivně na poli vzdělávání rodičů.

Na tomto místě je třeba připomenout, že naše rozhovory byly uskutečněny spíše s rodiči ze střední či vyšší střední vrstvy. Pokud upozorňujeme na rozdíly mezi znalostmi sociálních sítí mezi dětmi a rodiči, kterou pociťuje tato rodičovská skupina, potom je třeba připomenout, že v případě rodičů z prostředí sociálně znevýhodněného, budou tyto mezigenerační rozdíly pravděpodobně mnohem větší. Jak vyplynulo z rozhovorů s pracovníky nízkoprahových center, v užívání mobilních telefonů a sociálních sítí či internetu neshledávají rozdíl mezi dětmi ze sociálně znevýhodněného prostředí a dětmi ze středostavovských rodin. Virtuální svět je dostupný každému, kdo dnes má mobilní telefon. Cena za mobilní data je z důvodů stále častějších veřejných wifi nulová, pracovníci center mluvili i o změně chování dětí, které se sdružují právě na místech veřejných wifi sítí, které data distribuují zdarma – nákupní střediska, parky, zastávky MHD... Děti mají tedy srovnatelné znalosti při používání virtuálního světa v mobilním telefonu. Velký rozdíl je ale u rodičů ze sociálně znevýhodněného prostředí, kteří internet, sociální sítě neužívají. Na tento rozpor jsme byli upozorněni v rozhovorech se sociálním pracovníkem, který pracuje s rodiči. Ten mluvil o problematice elektronických žákovských knížek na základních školách, kdy se rodiče neumějí dostat do systému, je to pro ně obtížné, protože doma většinou připojení nemají a přenos dat je v rámci České republiky stále drahý. Reálně se tak omezila jejich možnost sledování průběžných školních výsledků svých dětí.

Virtuální svět v systému pochval a trestů

Z rozhovorů s rodiči vyplynulo, že hlavní střet ve výchově probíhá o množství času stráveného ve virtuálním prostoru. To je důležité, protože bitva o čas velmi často zastiňuje problém obsahu. Rodiče přiznávají, že rodičovské zámky spíše nepoužívají, historii stránek navštívených dětmi nesledují a přístup k heslům sociálních sítí už vůbec nemají. Virtuální svět je v rodinném systému součástí pochval a trestů (spíše trestů), to znamená, že rodiče v případě problémů zakazují přístup do virtuálního světa. Často byl zmiňován problém veřejných wifi, které právě při pohybu venku umožňují tento zákaz porušit a dítě je vlastně z dosahu rodičů (toto zmiňovali i sociální pracovníci wifi sítě v obchodních střediscích...). Málokterý rodič pustí v dnešní době v Praze dítě ven bez mobilního telefonu.

Spor o množství času je též velmi těžký u dětí, které chodí do školy, kde jsou používány iPady nebo jiné tablety. V tomto případě je totiž takřka nemožná kontrola, zda se dítě učí, nebo hraje hry, chatuje či sleduje film. Rodiče přiznávali, že tablety přinesené dětmi ze školy byly důvodem pro pořízení tabletu i mladším sourozencům, že probíhá i časté půjčování a též zasvěcování do sociálních sítí ze strany starších sourozenců.

Spor o obsah navštěvovaných webových stránek nebo komunikace je velmi často veden ze strany rodičů spíše obecným rozhovorem o pravidlech chování než o konkrétní navštívené stránce nebo komunikaci. Rodiče nemohou sledovat obsah internetové komunikace, velmi často ani historii navštívených stránek, neboť pokusy o nějakou regulaci obsahu umějí děti díky sdílení, znalostem a zkušenosti hravě obelstít, jak se o tom například přesvědčila společnost Apple.²⁵

Důležitý rozpor se projevil v diskuzích o významu ticha v chování dítěte. Pokud je dítě malé a pohybuje se ve vedlejším pokoji bez dozoru a je ticho, je ticho důvodem kontroly ze strany rodičů – ticho je podezřelé. Oproti tomu, když dítě je potichu a používá tablet nebo jiné zařízení pro virtuální svět, je ticho rodiči spokojeně užíváno, aniž by zkontrolovali, co se ve virtuálním světě děje. Zde rodiče mluvili o tom, že je nemožné „vidět to, co se ve virtuální realitě děje“, protože přístroj je malý, dá se lehce přecvaknout, vymazat historie... Má ze své podstaty osobního přístroje mnoho konstrukčních řešení pro ochranu soukromí, které rodiči znemožňují kontrolu, a naopak dítěti umožňují své chování před kontrolou ukrýt.

Z rozhovorů vyplynulo, že rodiče zakazují spíše používání přístroje a neuvažují příliš o tom, co zakazují. Prostě vypnou a zabaví přístroj nebo wifi. Nikdo nemluvil při rozhovorech o tom, že má dilema přístroj zakázat, protože na něm děti dělají něco dobrého. Uvědomil jsem si to při analýze rozhovorů a srovnávání s chováním svých synů ve virtuálním prostředí. Jeden z nich používá iPad veskrze sociálním způsobem. Jeho zálibou je focení vlaků, takže internetový svět je pro něj především zprávou o světě vlaků, on-line prohlížení a sledování událostí na dráze, domlouvání se s různými lidmi z různých míst o tom, kam se pojedete fotit, hodnocení fotografií vlaků, úprava vlastních fotografií i pomoc s úpravami fotografií kamarádů... Oproti tomu druhý syn je klasický konzument filmů, her a youtube videí. Pokud jednomu zakážu iPad, dělám něco jiného, než když ten samý zákaz použiji u druhého syna. Tohle je důležitý aspekt při aplikaci trestu, rozpoznání, co dítěti beru – není to jen přístroj, ale záleží i na způsobu, jak používá jeho obsah.

Rodiče, jejichž děti používaly tablet nejen jako zprostředkovatele zábavy, ale i jako učební pomůcku, mluvili o dvou obtížích. První bylo to, že rodičům tablet jako učební pomůcka spíše nevyhovuje, protože není kontrola, zda se dítě učí. Samozřejmě, že není viditelné ani, zda se dítě učí u stolu s učebnicí v ruce, ale tablet umožňuje překliknout do světa zábavy, což jde v případě papírových učebnic velmi obtížně. Druhá obtíž souvisela s problematou stránkou zákazu, pokud přístroj slouží jako školní pomůcka (diář nebo informační kanál). V takovém případě se v jednom zařízení potkává svět zábavy i školy, a pokud zakážeme používání přístroje jako nositele zábavy, zakazujeme tím i učební pomůcku.

²⁵ viz www.letemsvetemapple.eu/2018/09/24/denni-limit-pro-aplikace-v-ios-12-se-da-pomerne-jednoduse-obelstít/

Závěr

Rodiče uznávají, že děti jsou pokročilejšími uživateli virtuálního prostředí než oni. V některých rodinách syn či dcera plní roli jakéhosi správce sítě, opraváře mobilního telefonu apod. Tento mezigenerační rozdíl vzrůstá u rodičů dětí ze sociálně znevýhodněného prostředí, což by ale zasluhovalo samostatnou případovou studii.

Rodiče cítí vůči světu virtuální reality svých dětí spíše bezmoc, kterou se snaží překonat začleněním používání přístroje do systému trestů a pochval. Velmi často přiznávají, že z nedostatku času či znalostí, nejsou schopni kontrolovat chování dítěte ve virtuálním světě, na druhou stranu samotná konstrukce přístrojů pro osobní použití, dětská schopnost improvizace a obelstění zákazů užívání stránek či aplikací tuto kontrolu znemožňují.

Do některých rodin doslova vtrhla digitální technologie tím, že tak rozhodla škola. Zatímco škola vnímá přístroj pouze jako výukovou pomůcku, rodiče hovoří o změně každodenního chování dětí, pravidel soužití, interakci mezi sourozenci, ale i mezi spolužáky. Nechceme tím říct, že by toto nenastalo, že by rodiče nekoupili dětem tablet nebo mobilní telefon, ale jak sami řekli, koupili by ho spíše starším dětem a přístroj i jeho používání by bylo v kategorii zábavných předmětů. Jeho zákaz je pak srozumitelnější pro děti i rodiče – zakazují zábavu, neberu učební pomůcku.

V případě trestů by rodiče měli vědět, co vlastně svým zákazem používání přístroje a virtuálního světa dělají. Toho lze dosáhnout pouze cestou dialogu s dětmi.

Analytický rámec

Analýza virtuálního klubu jdidoklubu.cz je složena z analýzy webových stránek klubu a jeho prezentovaných a nabízených aktivit. Druhá analytická část je složena z analýzy chatů, které tvoří páteřní službu virtuálního klubu.

Jdidoklubu.cz – internetový nízkoprahový klub

Na úvod jsme přejali stručný popis toho, co Jdidoklubu.cz znamená, odkud se vzala idea virtuálního nízkoprahového klubu a jakým způsobem se v něm pracuje. Domníváme se, že je důležité umístit sem tento text pro pochopení perspektivy autorů klubu, prezentovat jejich vize a cíle. V kapitole dále následuje naše analýza tohoto virtuálního klubu, webových stránek, jednotlivých činností, a především srovnání s kamennými nízkoprahovými kluby.

Představení virtuálního nízkoprahového klubu Jdidoklubu.cz

(www.streetwork.cz/archiv/stranky/detail/2400/jdidoklubu-cz)

Projekt Streetwork on-line

Streetwork je metoda práce, kdy se sociální pracovník pohybuje v prostředí, které je přirozeným prostředím klienta – ať jde o ulice, nádraží, sídliště, parky nebo bary.

Kde ale najdete děti internetu? Děti a mladé lidi, kteří většinu svého mimoškolního času tráví on-line, mezi čtyřmi stěnami?

Pro ně jsme vytvořili projekt Streetwork on-line a v rámci projektu vznikl portál jdidoklubu.cz.

Stručně o Jdidoklubu

Zlomená srdce, pocity křivdy, rozvod rodičů, zaviněné průšvihy, nejistota při hledání povolání, zjištění závislosti na něčem/někom – zvládnout takové momenty je obtížné pro každého člověka v jakémkoliv věku. Zpravidla pomáhá se s nimi někomu svěřit. Jenže co když je člověku čtrnáct, šestnáct let, ve škole důvěryhodnou autoritu nevidí a vlastní rodiče se mu jeví jako ty nejodcizenější bytosti na světě?

Právě v takových chvílích pomáhají nízkoprahové kluby, což jsou zařízení pro děti a mládež, která nabízejí dětem a dospívajícím lidem takřka bezpodmínečné přijetí, bezpečný prostor, možnost aktivního trávení volného času, a především pomoc a poradenství v obtížných životních situacích. V České republice jich je přes pět stovek, a aby se tyto služby dostaly i k mladým lidem, kteří se zdráhají přijít do klubu, fungují také terénní služby, které s obdobnou nabídkou vyražejí do přirozeného prostředí mládeže – na hřiště, do ulic a parků.

Přesto však nezanedbatelná část dětí a dospívajících touto hustou sítí propadne, neboť svůj volný čas netráví ani v klubu, ani na hřišti, ani na ulici, ale na internetu. Myšlenky přenést nízkoprahové služby i do tohoto prostředí se chytila Česká asociace streetwork, která provozuje komunitní portál Jdidoklubu.cz, což je takový virtuální nízkoprahový klub. Návštěvníci zde naleznou zajímavé články o věcech, které právě hýbou světem nebo jsou spjaté s obdobím dospívání, galerii plnou tematických i zábavných videí, hernu s odkazy na nevšední a naučné on-linovky nebo soutěže o lákavé ceny. Zaregistrovaní návštěvníci se mohou na podobě portálu také sami podílet – psát vlastní články nebo blog, komentovat příspěvky jiných či zakládat diskusní fóra. Vyhlásili jsme také soutěž o klientské komunitní miniprojekty „Co tě sejří“. Projekty s veřejně prospěšným potenciálem proběhly díky iniciativě našich klientů. Vybrali a podpořili jsme vznik 6 takových aktivit. Aktivitu jsme zdokumentovali prostřednictvím časosběrného dokumentu. Natáčeli je sami dospívající.

Hlavní službou portálu je ale on-line poradenství, které může využít každý, kdo potřebuje s něčím poradit nebo se svěřit. Nejčastější témata poradenských chatů jsou dost podobná jako témata rozhovorů v „kamenných klubech“ – sex a vztahy, experimenty s alkoholem a drogami, problémy v rodině, šikana... Na podzim je hodně chatů o potížích s novým školním kolektivem. Není to jen šikana, ale i nepříjetí novou třídou, ztráta kamarádů. Stálíci pak jsou vztahová témata. Někdy jde o jednu konverzaci o rozchodu po krátkém vztahu, jindy je to dlouhodobá spolupráce a běh na dlouhou trať, když s klientem řešíme zneužívání, vydírání, ztrátu důvěry k lidem, těžký rozvod rodičů... To jsou obtížná témata především právě pro naše klienty a vždycky jsme moc rádi, když se s nimi klient – třeba i na základě našeho chatu – dovede vypořádat a posunout se v životě dál.

Komu tedy pomáháme?

Projekt se zaměřuje na děti a dospívající ohrožené sociálním vyloučením, kteří kvůli svému životnímu stylu a způsobu trávení volného času prožívají nebo mohou prožívat rizikové životní situace a nemohou, neumějí nebo nechtějí využívat jinou formu odborné pomoci. Jsou ohroženy izolací od společnosti a životem výhradně ve virtuálním světě. Ztrácí schopnost intenzivního kontaktu tváří v tvář. Svůj volný čas většinou tráví u počítače, zejména na sociálních sítích. Důvody jsou různé: patří k outsiderům, mají sociální nebo zdravotní handicap, nemají zájem o mimoškolní aktivity nebo si je nemohou dovolit. Výše popsané děti jsou vystaveny vyššímu nebezpečí, že budou konfrontovány s drogovými experimenty, šikanou, kriminalitou, sexuálními službami nebo novým fenoménem kyberšikany. „Děti internetu“, děti z menších měst či vesnic, ale i handicapované děti, nemají možnost jinak využívat nízkoprahové sociální služby (ty jsou jen ve větších městech), nemohou se jinak osobně dostat do kontaktu s terénním pracovníkem a nedosáhnou tak na nabízenou pomoc v obtížných situacích. Tato nebezpečí neovlivňují pouze mládež samotnou, ale dopad mají i na celé rodiny a komunitu jako celek.

Kdo jsou „děti internetu“?

Zaměřujeme se především na děti a dospívající ve věku 10–18 let, které se dostávají do konfliktní společenské situace, kterou může být: predeliktivní chování a páchaní trestné činnosti, agrese, násilí, šikana (kyberšikana) a týrání (včetně rasové nesnášenlivosti a diskriminace některých skupin), užívání drog (včetně alkoholu a kouření), sexuální rizikové chování, vymezování se vůči autoritám. Dále tyto děti mohou prožívat komplikované životní události: rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, předčasná sexuální zralost, časté střídání sexuálních partnerů, záškoláctví, konflikty v třídním kolektivu, sebevražedné pokusy anebo žijí v omezujících životních podmínkách, jakými mohou být: neschopnost sociální adaptace, navazování vztahů, absence jednoho z rodičů, nepodnětné, necitlivé rodinné prostředí, smrt jednoho z rodičů, týrání, absence zájmů, patologie rodičů (závislosti, psychiatrické onemocnění apod.), zdravotní hendikep, izolace od společnosti a život ve virtuálním světě či neschopnost intenzivního kontaktu tváří v tvář. Souhrnem je cílová skupina definovaná také tím, že většinu svého volného času tráví neorganizovaným způsobem u počítače, a to do pozdních večerních hodin.

V čem je projekt tak unikátní?

Naše inovace nachází unikátní cílovou skupinu, která je jinak klasickou formou terénní práce nedosažitelná. Přinášíme novou formu terénní práce, efektivní a méně nákladovou, nežli je přímá práce v lokalitách, které jsou špatně dosažitelné (např. se tam nevyplatí zřídit nízkoprahové zařízení). Pro aktivizaci dětí používáme

schopnosti a dovednosti klientů. Projekt činí z internetu užitečný a aktivní nástroj, který vede ke smysluplnému trávení volného času, prevenci sociální exkluze, k cestě, jak poskytovat odborné poradenství a doprovázení v dospívání. Děti mají k dispozici na jdidoklubu.cz odborný poradenský chat, preventivní články, web samotný je bezpečným místem na internetu a prostorem k vlastnímu rozvoji.

Čeho jsme zatím dosáhli?

Z pouhé myšlenky vznikla nová fungující forma služby. Od vzniku portálu jsme publikovali desítky preventivních článků. Portál je hojně navštěvovaný. Portál navštívilo 104 079 unikátních uživatelů v roce 2015, v roce 2016 pak již 110 048. Aktuální pracovní doba poradenského chatu je 5 hodin denně 5 dní v týdnu. Máme za sebou několik tematických měsíců – např. zaměřených na extrémismus, streetart, rozvody či bezpečnost na internetu. Velký ohlas mají soutěže. Vyhlásili jsme také soutěž o klientské komunitní miniprojekty „Co tě sejří“. Projekty s veřejně prospěšným potenciálem se rozběhly díky iniciativě našich klientů. Vybrali a podpořili jsme vznik 10 takových aktivit. Natáčeli se sami dospívající. V poradně řešíme především témata internetové kriminality, podporu v rozhodování, intimní projevy dospívání, podporu při seberealizaci a krizovou intervenci. Během projektu vzniklo několik osvětových spotů. Realizujeme průběžně informační kampaně na sociálních sítích s cílem představit službu potenciálním klientům. Celkem je na portálu již více než 560 preventivních článků. Aktuální pracovní doba na chatu je stále 5 hodin denně (včetně překrývání pracovníků v době špičky), 5 dní v týdnu. Máme za sebou témata měsíce: (ne)bezpečné prázdniny (např. letní sporty), škola (nová škola, adaptace), jak si užít Vánoce, zimní sporty (bezpečnost), auta a motorky a mnoho dalších. Klienti si píší své blogy. Aktuálně máme 638 registrovaných členů klubu.

Kdo za projektem stojí?

Projekt jako takový realizuje Česká asociace streetwork, která již více než 20 let sdružuje poskytovatele nízkoprahových sociálních služeb, je tedy leaderem v tomto oboru. Lidé, kteří již nyní pracují na projektu Streetwork Online, jsou zkušení pracovníci členských zařízení ČAS. Mají tedy bohaté zkušenosti z přímé práce s dětmi. Dva pracovníci projektu dokonce získali ocenění v každoročně udělovaných Výročních oborových cenách v kategorii Osobnost roku. Vedoucí projektu Cenu Správní rady za mimořádný přínos a celý tým Jdidoklubu.cz byl kolegy z oboru zvolen Týmem roku 2015.

Česká asociace streetwork, z.s. je provozovatelem portálu Jdidoklubu.cz a odborným garantem jeho fungování.

Popis virtuálního nízkoprahového klubu Jdidoklubu.cz_

V rámci projektu jsme se zavázali analyzovat internetový nízkoprahový klub Jdi do klubu, který má v současnosti 727 registrovaných členů. Standardní metodou, která se pro tuto analýzu nabízela, bylo přistoupit k webovému klubu jako k jakékoliv jiné internetové stránce. Poté ji rozdělit dle jednotlivých částí na Knihovnu, Popec, Hernu, Galerii, Soutěže, Nízkoprahy. Tyto webové stránky analyzovat zvlášť dle jejich obsahu, grafiky apod. Tím bychom ale ztratili provázanost jednotlivých oddělení / webových stránek, na kterou nás v rozhovorech upozorňovali sociální pracovníci virtuálního klubu. Navíc by se ztratilo i srovnání mezi virtuálním klubem a kamennou institucí nízkoprahového klubu. Z rozhovorů s chataři vyplynuly dvě velmi zajímavé charakteristiky toho, jak vnímají svůj virtuální klub. Všichni odkazovali v rozhovorech na svoji zkušenost z kamenného nízkoprahového klubu a na svou pozici sociálního pracovníka v nízkoprahovém kamenném klubu. Stejným způsobem mluvil i ředitel projektu o vizuální změně virtuálního klubu, který je co nejvíce připodobněn reálnému nízkoprahovému klubu. Proto jsme analýzu začali touto načrtnutou analogií mezi virtuálním klubem a klubem kamenným.

Navštívili jsme tři nízkoprahové kluby, ve kterých jsme se ptali na poskytované služby v kontextu prostorového uspořádání. Prostorové uspořádání klubu umožňuje určitý typ komunikace a interakce s dětmi. Prostor je uspořádán do dvou hlavních zón. První je otevřený prostor pro hry, fotbálek, interakci. Sem se děti dostanou, když do klubu vstoupí. Je to jakýsi obývací pokoj, ve kterém se odehrávají různé aktivity mezi návštěvníky klubu. Druhou zónou jsou různé uzavřené prostory, kam se dítě dostane jen v případě velmi specifickém, když potřebuje pomoc, když mluví se sociálním pracovníkem. Uzavřenost prostoru je někde zdůrazněna cedulkou na dveřích s nápisem „nevyrušovat“ či „obsazeno“, podobně jako například v nahrávacím studiu. Uzavřený prostor je vždy oddělen dveřmi většinou neprůhlednými, za kterými zůstává otevřený svět obývacího pokoje. Z rozhovorů se sociálními pracovníky v kamenných nízkoprahových klubech bylo zřejmé, že otevřený prostor je nejen prostým prostorem pro hru, ale otevřený prostor umožňuje sociálním pracovníkům aktivně působit na procesy hry, upozorňovat na porušení pravidel a zasahovat, když hra či jiná činnost přeroste v nežádoucí aktivitu. Zároveň slouží otevřený prostor jako prostor pro komunikaci všech zúčastněných a dává tak šanci sociálním pracovníkům „zaslechnout“ i rozhovory, ve kterých si děti sdělují nejen zážitky ze školy, ale i sociální problémy, které jsou následně v uzavřeném prostoru ve formě poradenství či jiné sociální služby řešeny s konkrétním člověkem.

Virtuální klub má na své domovské internetové stránce tento obrázek:



Obrázek vychází z toho, co jsme se snažili výše napsat o kamenném nízkoprahovém klubu. Otevřený prostor s televizí, fotbálkem, počítačem a potom otevřené dveře do jiného pokoje. Podobnost uspořádání virtuální i kamenné instituce je takřka dokonalá. Ale právě tato podobnost, ono překlápění kamenné instituce do virtuálního prostoru s sebou nese různé problémy.

Základním rozdílem je odlišnost v užívání těchto prostor návštěvníky/klienty. V případě kamenné instituce dochází k tomu, že uvnitř otevřeného prostoru spolu interagují návštěvníci/klienti. Mluví spolu. V případě, že během této komunikace detekuje sociální pracovník problém, který by bylo vhodné individuálně řešit, je klientovi nabídnuta možnost odejít do uzavřeného prostoru poskytujícího diskrétnější prostředí. Ne vždy je toto klientem využito. Ale tento přesun z otevřeného do uzavřeného prostoru je procesem individualizace klienta, jednotlivce. V uzavřeném prostoru je mu pak možné poskytnout individuální sociální práci.

Oproti tomu v případě virtuálního klubu je chat/pokec situován do již v podstatě uzavřeného prostoru. V definici tohoto prostoru se uvádí: „Pokud máš nějaký problém nebo si prostě chceš popovídat mezi čtyřma očima stačí si vybrat pracovníka, který je právě on-line a můžete si povídat... Pokud není nikdo právě on-line, napiš nám mail na pokec@jdidoklubu.cz. Budeme se snažit odpovědět do dvou pracovních dnů.“ Interakci mezi klientem a sociálním pracovníkem tak v tomto případě nepředchází žádná forma otevřené, skupinové konverzace obdobné té, která se odehrává v otevřeném prostoru nízkoprahu.

Pokud otevřený prostor označíme v jazyce sociální práce jako prostor, ve kterém o nic nejde (neřeší se individualizované problémy návštěvníků), prostor uzavřený je naopak prostorem, ve kterém o něco jde – o klienta, problém, sociální poradenství, intervenci. V kamenném nízkoprahovém klubu je tato hranice jasně oddělena prostorově, ale ve virtuálním klubu je tato hranice nezřetelně umístěna do prostoru Pokec. V něm musí sociální pracovník rozpoznat, proč zde návštěvník je – chce si opravdu jen popovídat nebo chce řešit problém? To je základní vstupní otázkou pro kvalitní chatování ve virtuálním klubu.

Skrze metaforu otevřeného a uzavřeného prostoru je možné se podívat i na ostatní části virtuálního prostoru nízkoprahového klubu Jdi do klubu. Knihovna je částí virtuálního klubu, kde jsou umístěny texty, které si eventuálně čtenáři mohou sami pročíst. Patrně oproti předpokladům, že pod texty budou probíhat diskuse, k tomuto nedochází. Herna odkazuje na různé hry, které se také hrají osamoceně, bez interakce mezi návštěvníky. Nízkoprahy jsou oddílem, ve kterém jsou zprávy o kamenných nízkoprahových klubech. Částečně se překrývají s nástěnkou, která je na hlavní webové stránce, a s Galerií. To znamená, že ani na těchto místech neprobíhá žádná svébytná interakce mezi návštěvníky. Na rozdíl od kamenného nízkoprahového klubu, se v klubu virtuálním nenachází žádný otevřený interaktivní prostor, ve kterém by se potkávali návštěvníci klubu, vedli řeči, hráli hry, společně pod jakýmsi dohledem sociálního pracovníka tak, jak je tomu v kamenném nízkoprahovém klubu.

Z rozhovorů s pracovníky virtuálního nízkoprahového klubu vyplývá, že interakce měla být zajištěna přeměnou anonymních návštěvníků v členy klubu. Toto pojetí též kopíruje praktiky kamenného nízkoprahu, kde je tato nutnost požadována poskytovateli dotací, částečně je i vtělena do Zákona o sociálních službách. Virtuální klub pracuje s anonymitou návštěvníků stejným způsobem jako je tomu v kamenném nízkoprahovém centru. Klientům je zajištěna anonymita, nejen v prostoru otevřeném – prostoru hry, ale i v uzavřeném prostoru individuálního poradenství, pokud je to z podstaty jeho poskytování možné. Virtuální klub má režim anonymního návštěvníka přímo viditelný v ikonice chatu – teď je zde anonymní návštěvník. Též k návštěvě Knihovny, Nástěnky a jiných otevřených prostor, není nutné vyplňovat nějaký formulář. Ale je možnost stát se registrovaným návštěvníkem klubu, to znamená vystoupit z anonymity (udělat si profilové foto, uvést relevantní údaje...). Registrace byla zřízena se záměrem stát se jakýmsi aktivním hybatelem dění v klubu – psát texty, podílet se na diskuzích atd. Ale nic z toho se v

současné době neuskutečnilo. Texty jsou psány takřka výhradně sociálními pracovníky klubu a žádný z registrovaných návštěvníků nehraje aktivnější roli v rámci chodu klubu. Tento požadavek na aktivitu registrovaných uživatelů virtuálního klubu překročil onu nízkoprahovost, způsob, jakým je virtuální klub užíván.

Dokonce se nepovedlo ani pomocí textů, které pracovníci píšou, aktivizovat řady anonymních nebo registrovaných uživatelů natolik, že by pod nimi, na místech k tomu určených, začali diskutovat. Texty psané pracovníky virtuálního klubu jsou navštěvovány, jsou čteny, ale toto pasivní čtení se nepřeklopí do diskuse pod nimi, nevede ani k oslovení pracovníků – autorů – v rámci chatu. Texty jsou tak jakýmsi samostatným útvarem v rámci virtuálního světa a nelze říct, že by podporovaly interakci mezi autory a čtenáři, mezi sociálními pracovníky a klienty. Texty zůstávají rozkročeny mezi dvěma smysly – informativním a interaktivním. Texty jsou psány tak, aby obsahovaly základní informace o problému, o kterém píšou – pojištění, účet, šikana, karta, lavina... abychom zmínili jen ty poslední. Jejich vyznění je předání informací o tom, jakou platební kartu si pořídit, jaké pojištění je užitečné, jak se chovat v lavině... To je samozřejmě naprosto legitimní cíl – informovat o tématech návštěvníky virtuálního klubu. Ale důležité je reflektovat, že tato činnost nevede k adekvátní interakci členů. Pokud by texty měly za cíl interakci, potom měly být vystavěny jiným způsobem – jako provokativní, jako texty s otázkou k účastníkům...

Na druhou stranu je zde překlápění mezi virtuálním a kamenným klubem přítomno i obráceným způsobem – z virtuálního do kamenného. V rozhovorech se sociálními pracovníky bylo mnohokrát zmíněno, že tento virtuální klub je jen předstupněm toho, že návštěvníci/klienti dojdou do kamenného nízkoprahového klubu. Je to stejný předpoklad, jako kdyby dítě, které vidělo pohádku na youtube, se na další pohádku šlo dívat do kina. Tento předpoklad propojenosti je mylný, protože z chatovacího experimentu, ale i z rozhovorů s dětmi je zřejmé, že přitažlivost virtuálního světa je založena právě na tom, že nikam vyjít nemusím, mohu se obléci jak chci, přerušit sledování kdy chci... Zatímco odejít do kamenné instituce představuje úplně jiné nároky. Chceme tím říct, že předávání klientů mezi virtuálním a kamenným prostorem není úplně jednoduchou a automatickou záležitostí a spíše vyžaduje kontinuální motivační práci než jednorázový odkaz. Důležitým rozměrem odkazování je též znalost kamenné instituce, do které je odkazováno, minimálně pokud jde o podobný styl práce a nehierarchický, komunikativní přístup. Z logiky věcí vyplývá, že prvotní institucí, do které by mělo být odkazováno, je především kamenný nízkoprahový klub. Znalost těchto klubů zajišťuje jejich společná platforma ČAS.

Zde ještě dvě zmínky o přesahování virtuálního klubu do reálného prostoru. Z rozhovoru s chataři vyplynulo, že velmi nosnou akcí byla letní škola, kde se návštěvníci klubu učili virtuální realitě – točit videa na youtube apod. Aktivita byla hodnocena jako zajímavý tábor, který umožnil interakci mezi sociálními pracovníky, odborníky a návštěvníky klubu. Znamená to, že virtuální prostředí má určitě moc aktivizovat jednotlivce a překlápět aktivity z virtuálního do reálného

prostoru. Patrně je významný rozdíl mezi jednorázovou aktivitou jako je „tábor“ a aktivitou dlouhodobější, jakou je redakce či psaní textů, které by děti zapojily do chodu virtuálního klubu.

Druhou aktivitou, která přechází z virtuálního do reálného světa je kampaň/soutěž „Co tě sejří“. O prázdninách je možné vylepšit nějakým zásahem veřejný či klubový prostor v konkrétním městě. Tým virtuálního klubu vybere 5 projektů různých týmů, které podpoří. Ty potom v prázdninovém čase realizují různé úpravy, točí o projektu videa a dávají report na stránky virtuálního klubu. Je škoda, že tento projekt není na stránkách virtuálního klubu více vidět.

Na tomto místě se zmíníme také o fenoménu VIP členství. Přestože toto VIP členství není v současné době využíváno, zaujala nás tato idea, protože nevychází, a dokonce popírá metaforu či analogii virtuálního a kamenného nízkoprahového klubu. VIP členství nemá žádnou oporu v kamenné instituci, protože z hlediska sociální práce jsou si všichni klienti i návštěvníci nízkoprahového klubu rovni. Nelze udělit VIP členství klientům. Toto samozřejmě není nijak překvapivé či nové zjištění a jsme přesvědčeni, že pracovníci virtuálního klubu toto vědí, zvláště, když pracují v kamenném nízkoprahovém centru. Považujeme ji za jeden z malých případů, ve kterých analogie mezi kamenným a virtuálním klubem ne zcela funguje. Ukazuje, jak obtížné je doladit ideu virtuálního nízkoprahového klubu, tak, aby využila všechny možnosti a odlišnosti virtuálního prostředí.

Pokud analyzujeme internetové stránky, jedním z klíčových kritérií analýzy ze sociálního aspektu je funkčnost a přehlednost, uživatelská přívětivost. Virtuální klub je po technické stránce na velmi vysoké úrovni. Uživatelské prostředí je přívětivé, přehledné a registrace nebo chat jsou naprosto technicky spolehlivé a logicky uspořádané. Chatující návštěvník má možnost své chaty uložit, vrátit se k nim, stejně tak i sociální pracovník, hry jsou vybírány adekvátně k cílové skupině, kterou mají oslovit. Prostor hlavní stránky je orientován na cílovou skupinu virtuálního klubu. Velmi povedená je grafická stránka klubu. K technické povaze virtuálního klubu nemáme žádné připomínky ani od uživatelů, ani od konzultantů.

Závěr

Z analyzovaného materiálu vyplývá, že návštěvníci klubu jsou spíše pasivnější konzumenti obsahu virtuálního klubu, ať již her, knihovny nebo nástěnky. Interaktivním prostorem především jeden na jednoho je až Pokey, který formou chatů umožňuje cíleně se ptát sociálních pracovníků. Aktivity pracovníků virtuálního klubu vedoucí k interakci (psaní a diskuse textů, registrace členství) nemají velkou odezvu. Je zajímavé, že předpoklad aktivních návštěvníků – redaktorů, nemá oporu v cílové skupině kamenných nízkoprahových center, protože psaná forma není nic atraktivního pro děti ze sociálně znevýhodněného prostředí, které především NZDM navštěvují.

Počáteční idea překlopení kamenné instituce do virtuálního prostoru spíše nefunguje, protože se nedaří vybudit onu interakci ani mezi účastníky, ani mezi sociálními pracovníky a návštěvníky např. skrze texty. Děti se daří aktivizovat dalšími zajímavými aktivitami, jako je letní škola a kampaň „Co tě sejří“. Tyto aktivity různým způsobem zasahují do reálného světa a umožňují pracovat v něm s mládeží oslovenou na internetu.

Problematickými formáty – chcete-li místnostmi či aktivitami virtuálního klubu jsou především činnosti, které jsou založeny více marketingově, se snahou přilákat návštěvníky.

Soutěže jsou aktivitou, která se vzdaluje smyslu virtuálního klubu. Jsou klasickým reklamním formátem. Inzerce na soutěž se zjevují vybraným cílovým skupinám na FB, ale jejich přesah a provázanost s chaty je zde nulová. Management soutěží je náročný – od shánění financí, sponzorských příspěvků, přes inzerci soutěže až po vyhlášení a předání cen. To vše si vyžaduje časové i organizační náklady. Soutěž také propojuje virtuální a reálný svět a je otázkou, zda by soutěže neměly spíše pořádat kamenné nízkoprahové kluby.

Dalším z problematických bodů virtuálního klubu jsou texty. Pracovníkům zabírají tyto aktivity mnoho času a výsledkem není interakce, diskuze pod texty, ale spíše klasická redaktorská činnost.

Problematickostí textů spočívá také v tom, že jejich hlavní funkcí bývá zprostředkování informací. Děje se tak ve virtuálním prostoru, který sám o sobě je již informacemi přehlcen. Je tedy otázkou, v čem jsou texty autorů virtuálního klubu lepší než texty na jiných webových stránkách a proč se případně neodkázat na jiná místa webu, a netvořit texty vlastní. Znovu se snažíme především upozornit na množství energie vložené do tvorby vlastních textů a velmi malou efektivitu této činnosti, co se interakce týče.

Posledním problematickým bodem je kampaň „Co tě sejří“. Jak jsme již uvedli výše, je to velmi povedený projekt. Problematický je ale, pokud se na něj díváme z perspektivy virtuálního klubu. „Co tě sejří?“ je otázka na reálný prostor, na reálné místo, které lze nějak upravit, zlepšit, proměnit za pomoci konkrétních mladých lidí. Není zřejmé, jak je tato aktivita spjata s fungováním virtuálního klubu. Určitě shledáváme tuto kampaň jako nosnou, důležitou, skvěle marketingově zvládnutou, ale na energii a čas pracovníků SWOL velmi náročnou.

Tyto tři aktivity (redigování textů, soutěže, kampaň), které jsme nazvali jako marketingové, vnímáme jako problematické s ohledem na využití času a kapacit, které má virtuální klub k dispozici.

Chaty – experiment

V této kapitole představuji svoji ryze osobní zkušenost mé role, kdy jsem se stával chatařem, co k tomu vedlo, jaké to bylo. Bylo to pro mne důležité, velmi to změnilo pohled na analýzu práce chatařů, na „kvalitu chatů“, „multichating“ (více klientů ve stejném čase). Popisuji tedy osobní zkušenost, kterou každý může zažít odlišně, popisuji zkušenost takřka padesátiletého výzkumníka, rodiče, terapeuta, který nemá osobní účet na FB a chat dosud nepoužíval. Člověka, který se chtěl dozvědět, proč a jakým způsobem se mládež spjatá s klubem chová ve virtuálním světě.

Profil na chatu

„Pokecej si na chatu s naším výzkumníkem a vyhrať parádní bezdrátový rebrák, powerbanku anebo Star Wars monopoly!“

Takto vypadal můj inzerát na stránkách virtuálního klubu a na FB. Inzerát byl dílem provozovatele webu, po konzultaci s ním jsem vytvořil i krátký text:

Vážení návštěvníci klubu.

Jsem výzkumník, jmenuji se Petr. Po domluvě s ostatními chataři zde mám prostor udělat výzkum. Nebojte se, chtěl bych si s Vámi jen chatovat/povídat. Zajímá mě, jakým způsobem se pohybujete ve světě internetu. V současné době se mnohé mění a mnozí rodičové, učitelé, prostě dospělí lidé se ptají, proč jste uvázli v sociálních sítích (FB, twitter, Instagram apod.) a co tam vlastně v tom virtuálním světě děláte. Zdá se, že Vám nerozumí, protože svůj svět považují za svět přirozený, zatímco ten Váš za něco, co se musí zakázat, regulovat, zkrátit. Rád bych si s Vámi o těchto věcech popovídal, o Vašich zkušenostech.

Proto jsem se vydal do tohoto virtuálního světa za vámi, abych se Vás zeptal, jakým způsobem se Vám zde žije, co tu děláte – prostě si s Vámi popovídal. Nebudu Vám radit, nebudu Vás odrazovat či dokonce učit, ale povídat si a ptát se Vás jako odborníků na prostor, který obýváte častěji než já. Vše je anonymní – platí zde stejná pravidla jako pro klub – anonymita a bezpečí.

Aby Váš čas byl nějak ohodnocen, rozhodli jsme se po dohodě s ostatními chataři vypsát mezi těmi, kteří se mnou stráví čas povídáním, soutěž o ceny.

Soutěž probíhá od 25. září a končí 20. prosince 2018.

Čas, kdy je možné kontaktovat výzkumníka:

- středa 20–22 hodin

- neděle 21–22 hodin

Abych mohl být plnohodnotným chateřem, vytvořil jsem ještě svůj profil, který byl umístěn na stránkách stejně jako profily ostatních chatařů:

Na tomto portálu jsem výzkumníkem. Tedy člověk, kterého zajímá, jakým způsobem používáte internet, jaké sociální sítě Vás obklopují, jestli je rozdíl mezi internetovým a normálním světem... Prostě mám otázky a rád bych si s Vámi o nich povídal prostřednictvím chatu.

Jako sociolog pracuji ve firmě, která dělá různé analýzy – například o veřejném prostoru (jak je využíván, kým), o sociálních službách (jak pracují, jaká je spokojenost s jejich službami), o sociální politice (jak města spolupracují se sociálními službami a jaké podmínky vytvářejí pro sociální služby), o internetu a mládeži... Dělal jsem výzkum v různých prostorách – squatu, věznice, školy, nemocnice, internetu, parků, ulic... Nepracuji s dotazníky, ale spíše si s lidmi povídám, pozoruji je a čtu, co napsali...

Kromě toho jsem vzděláním sociální pracovník a terapeut – pracoval jsem dlouho v oblasti drogového terénu, potom s osobami bez domova, Romy, osobami v prostituci. V současné době spolupracuji s Ligou otevřených mužů (LOM) jako terapeut v oblasti násilí (vedu skupiny s muži, kteří mají problém s násilím).

Ve volném čase se snažím běhat, jezdit na kole, být aktivní (pokud chtějí, ideálně se syny), hrát si (pokud chce, ideálně s dcerou), cestovat a chodit po horách (ideálně všichni). Hodně čtu. Mám včely.

Hudba, kterou poslouchám (zadané téma ve formuláři profilu):

alternativa všeho druhu (MCH band, Jablkoň, Psí vojáci, Captain Beefheart ...), jazz... Dle nálady.

Oblíbená zelenina (zadané téma ve formuláři profilu):

mrkefff_

Oblíbený prvek (zadané téma ve formuláři profilu):

Ne, jako že nemám, protože tenhle prvek „Ne“ je mi vlastně nesympatický – ruší tmu a není vidět na hvězdy.

Oblíbená kniha (zadané téma ve formuláři profilu):

Asi k těm, co se vracím: básně – Reynek, Skácel, Holan, Šiktanc..., nebo Velké dějiny zemí Koruny české, nebo knihy o výtvarném umění...

Motto (zadané téma ve formuláři profilu):

Bylo smažno, lepě svihlí tlové se batoumali v dálnici...

Pro Veřejnost:

Sedím v současné době na trojnožce, která se spojuje v jedno sedadlo a dává mi rámec, volnost a smysl mé práce. První je MAKAI-atelier, ve kterém aplikovaně děláme kvalitativní analýzy v různých prostředích, oborech, organizacích. Využívám odbornou zkušenost, kterou čerpám z teoretických principů, které přednáším na Klinice adiktologie UK – to je druhá noha trojnožky – univerzitní prostředí. Poslední třetí noha je konzultační či terapeutická, je zaměřena na téma násilí a agrese v Lize otevřených mužů (LOM). Zde se mi propojila zkušenost terénního pracovníka, postmoderních terapeutických přístupů založených na komunikaci i teoretické a praktické zkušenosti sociologických analýz.

To je celá moje židle, verpánek, na kterém rozvíjím témata, která mne baví, rozmanitost je pro mě obranou před všedností. Děkuji za optání, sedí se mi dobře.

Více na: www.linkedin.com/in/petr-matoušek-03709286/

Pokud máte nějaké otázky, nezdávejte se napsat do chatu nebo na mail. Děkuji.

Email: matousek.ptr@gmail.com

Profily jsou vlastně dva. Jeden pro veřejnost, druhý pro mládež. Konzultoval jsem, zda má profil pro mládež být krátký, srozumitelný, nepoužívající odborné výrazy. Pro někoho, kdo dlouho pobýval v akademickém prostředí, to byla docela výzva. Profil pro veřejnost shrnuje mé pracovní pozice a zkušenosti, je orientován hlavně na uklidnění dospělých osob, aby věděli, s kým se jejich děti baví. V praxi se ale ukázalo, že nikdo z lidí, se kterými jsem chatoval tento profil nečetl.

Hlavní otázka takto vytvořeného výzkumného pole zněla, jestli se chaty poradenské a tento chat výzkumný nebudou nějak křížit. Jednak ze strany uživatelů webu – zda pro ně jsem dostatečně srozumitelný a nebudou chtít poradit či si stěžovat na chataře... Ale i z mé strany, neboť jsem dlouho pracoval jako sociální pracovník, terapeut, zda dokáží oddělit roli výzkumnou a pomáhající, a to ještě v mně neznámém prostoru chatu. Nakonec se i tato obava ukázala jako bezpředmětná. Nikdo, kdo se mnou chatoval, nebyl zároveň klientem chatujícím s chataři ohledně svého problému. Všichni chatující přišli z prostoru FB, ovlivnění reklamou, která jim byla zaslána.

Profil zároveň obsahoval i moji fotku. S tím jsem problém neměl, protože jsem vzal fotografii ze sociální sítě LinkedIn, kde ji mám umístěnou. Ale je pravda, že když jsem ji na LinkedIn umisťoval, řešil jsem, zda ji tam mám dát, zda to není přílišná ztráta soukromí...

Bylo uskutečněno 13 chatů. Zejména na začátku výzkumu jich během doby trvání experimentu byl vyšší počet, potom se počet snižoval.

Přihlásit se na chat – zapomenutí

Dvakrát se mi stalo, že jsem měl vyhrazený čas na chat, na výzkum, ale nepřihlásil jsem se do klubu, jen jsem surfoval po netu. Četl jsem si články, zprávy, prohlížel web, ale úplně zapomněl na to, že se mám přihlásit do klubu a do chatu. Tuto zkušenost mi potvrdil i jeden z chatařů v rozhovoru – i on zapomenul, přestože byl na síti. Chat je tedy oddělený prostor od ostatního internetového světa, je jasně ohraničený, začne, člověk vidí, že píše a komu píše, je to aktivní komunikace, interakce s druhými. Několik chatujících mě upozornilo, že jsem na chatu nebyl, omluvil jsem se za svoji zapomnětlivost a dál hovor nerušeně plynul bez výčitek. Tohle je rozdíl oproti běžnému prostoru především v tom, že člověk nepřijítí na schůzku nebo zavřené dveře kanceláře bere vážněji, více mu narušují život. V tomto případě se chatující spokojili jen s omluvou a další interakce již probíhala normálně, důvěra nebyla narušena. Z toho vyplývá jakýsi pocit nezávaznosti internetového prostoru. Je zde příhodná i metafora tržiště, protože na tržišti je mnoho nabídek, mnoho stánků a když má jeden zavřeno, jdu jednoduše k jinému.

Specifika času chatu

Chat je označován za prostředí synchronní komunikace. To znamená, že komunikace probíhá v reálném čase, není úplně běžné čekat dlouho na odpověď, případně neodpovídat. Množství překlepů též značí, že si účastníci chatu po sobě mnohem méně kontrolují překlepy, spisovnou češtinu, sloh, prostě píšou a mluví... V reálném chatování, které jsem zažil, byl ale fenomén času velmi zajímavý. V první řadě jsem z počátku propadl panice, když najednou probíhal chat s dvěma, třemi chatujícími. Zdálo se mi nemožné udržet pozornost čtení, psaní, kontinuitu hovorů. Vždy jsem si četl i kus předcházející komunikace, nejen repliku, ale stejně jsem si nebyl jist, jestli jsem se na otázku již neptal. V druhé řadě, synchronní komunikace znamená komunikaci v reálném čase. Dokdy je ale nutné odpovědět, aby toto kritérium bylo dodrženo? Někteří chatující po minutě urgovali odpověď, jiní během chatu odcházeli, aby si uvařili jídlo a četnost jejich odpovědí nebyla příliš velká.

Představování

Představování v chatovací místnosti bylo zajímavé především proto, že jsem potřeboval vědět informace o tom, s kým mluvím. Měl jsem představu základní charakteristiky – věk, vzdělání, rodina, případně město, ze kterého chatující píše. Ale:

20:08 Matoušek Petr: Aha, mohla byste mi napsat něco o sobě?

20:08 Anonym: Co máte na mysli?

20:09 Matoušek Petr: To schválně nechám na Vás, vůbec se neznáme píšeme si na chatu a co byste mi sdělila o sobě?

20:11 Anonym: Tak třeba, že chodím na gympl, mám ráda umění a přemýšlení. Sport není nejoblíbenější věc na světě, ale občas je fajn.

20:12 Matoušek Petr: dekuji. rád bych věděl ještě Váš věk, případně jestli máte sourozence.

20:12 Anonym: Je mi 17 a mám starší sestru.

Komunikace byla o dost jiná – odpovědi byly spíše obecné, nikdy ne konkrétní, chatující si velmi dobře drželi hranici toho, co chtějí napsat. Zatímco mé otázky mířily k základním sociodemografickým údajům, nijak se neodlišovaly od toho, jak bych se ptal v reálném světě, odpovědi chatujících zdůrazňovaly nějakou spojitost s internetovým světem:

21:09 Anonym: Jsem D a je mi 19 let :) Jsem Youtuber a věnuji se focení a práce s Grafikou. Takže většinou práce s internetem :)

20:18 Anonym: Jmenuji se T a studuji Střední školu. Mám smartphone samsung galaxy s7.

Už v rámci prvotního představování jsem zjistil, jak těžké je získat odpověď. Na jednu otázku chatující odpověděl jedním slovem, nikdy nerozvíjel odpověď, nepřidával údaje, základní charakteristikou chatů byla strohost údajů. A též jakási pasivita – já nic neřeknu, to musíte Vy podat návod. Bylo velmi nesnadné tuto chatujícími vytvořenou a potvrzovanou hierarchii v komunikaci zjemnit.

20:19 Anonym: Je mi 18 let.

20:20 Anonym: Ještě něco důležitého jsem vynechal?

Tato strohost odpovědí a zároveň jakási delegace odpovědnosti za rozhovor na moji osobu, mne vedla k tomu, že jsem otázky hromadil do jedné otázky:
20:20 Matoušek Petr: Aha díky, co za školu studuješ a jaké zkušenosti máš s tímto webem – kde ses dozvěděl o soutěži?

Odpovědí samozřejmě nebyl dlouhý, slohový útvar, ale krátké sdělení:

Studuji Střední průmyslovou školu v T. O tomto webu jsem se dozvěděl na facebooku v souvislosti s touto soutěží.

Vlastně ani jedna z odpovědí není nijak konkrétní – jakou střední školu, jak na FB, zda chatující zná tento web... Tato nekonkrétnost mi dělala největší potíže, protože v reálném rozhovoru se člověk na tyto věci doptá, ale v rámci chatu jsem cítil mnohem větší tlak na formulaci otázky, zároveň strach doptávat se, protože jsem nevěděl, jestli opakováním otázek chatujícího neurazím a on neodejde. Ze sociologického pohledu se mi vůbec nepodařilo sebrat relevantní údaje od všech chatujících, které by šly srovnat.

Chatující

Jak jsem psal výše, měl jsem obavu, jestli se nebude krýt výzkum s poradenstvím, jestli budou chatující rozlišovat mezi chatem se sociálním pracovníkem a s výzkumníkem. Všichni účastníci výzkumu ale vstoupili do chatu se mnou z prostředí FB, nikoli z prostoru poradenského chatu. Zde zafungovala reklama, kterou vedoucí klubu zadal a která oslovila na FB cílovou skupinu dětí a mládeže.

Nikdo z účastníků neměl zkušenost s on-line poradenstvím, dokonce někteří ani nevěděli, na jakém webu se ocitli. Odpadly tak otázky na tuto zkušenost s webem Jdi do klubu. Důvodem, proč přijali chatující účast ve výzkumu, byly ceny, které jim byly nabízeny. Byl to přenosný reproduktor, power banka a hra Monopoly Star wars. Zajímavé je, že cenu si vyzvedl pouze jeden z nich – power banku, druzí dva si cenu nevyzvedli.

Nikdo z účastníků se aktivně neptal, na jakém webu se ocitl, pouze psal, že sem klikl na základě reklamy na FB. To znamená, že chatující vnímali prostor internetu jako neoddělený, propojený s FB, nezajímalo je ani, s kým si píší, od počátku jsem byl důvěryhodnou osobou, která nemusí vysvětlovat svoji roli.

Témata chatů

Hlavními tématy chatů bylo používání internetu, trávení volného času, sociální sítě a přístup k internetu. Zkoušel jsem se doptat na rodinné vzorce užívání internetu, regulaci ze strany rodičů.

Přístup k internetu měli všichni chatující velmi dobrý, nikdo nezmínil finanční náročnost, odkazovali na bezplatnou wifi. To jen potvrzuje údaje z rozhovorů s terénními pracovníky nízkoprahových klubů, kteří mluvili o tom, že terénní program pro mladé je strukturován na základě bezplatných wifi sítí, například v nákupních střediscích.

Trávení volného času bylo tématem, které bylo nejvíce různorodé. Mnozí chatující měli různé aktivity od sportu k podnikání, jiní neměli žádné – kromě sociálních sítí. Nelze říct důvody, proč tomu tak je, nijak to nekoreluje s aktivitou rodičů či rodinnou situací. Zároveň je nutné říct, že toto rozdělení na aktivní volný čas mimo virtuální svět a ve virtuálním světě bylo pro chatující vlastně nesrozumitelné. Oni byli na sítích, i když vykonávali jiné aktivity. Svět virtuální a svět „reálný“ se prolínal, nebyl oddělený, volně přecházeli z jednoho do druhého.

Zároveň jeden z chatujících, který byl aktivní youtuber, toto rozdělení na aktivní volný čas mimo sítě a neaktivní čas na sociálních sítích problematizuje ještě z jiné strany, protože aktivně videa nahrává, umísťuje je na sociální sítě... V rozhovoru zmiňoval, že rodiče ale tento čas a tyto aktivity vnímají jako neprospěšné, nijak je nepodporují a „nejsou z toho nadšení“.

Odpovědi na rodinné vzorce užívání internetu potvrzovaly známé skutečnosti o tom, že děti rozumí virtuálnímu světu lépe než rodiče, mnozí chatující byli správci rodinných sítí, někteří zavedli rodičům FB...

21:22 Anonym: Já jsem v naší rodině takový IT technik, když někdo potřebuje něco najít na internetu nebo tam s něčím pomoci, dělám to většinou já. Proto si myslím že ve mě mají rodiče v tomto směru jakousi důvěru, a nevadí jim co tam dělám.

Zde je velmi přesně popsáno, jak rodiče mají důvěru proto, že dítě „umí“ s internetem, ale to vůbec nemusí znamenat, že znalost formy/média znamená též nepoužívání škodlivého obsahu. Jinými slovy to, že umím opravit někomu počítač, neznamená, že nesleduji porno nebo nešikanuji na internetu, nehacknu účet někomu jinému... Důvěra v to, „co tam dělám“, vzniká dle mého soudu jinými cestami.

Jedním z témat chatů byla i šikana. Každý z chatujících ji ve virtuálním světě zažil – ať již zprostředkovaně nebo osobně. Ve výpovědích chatujících byla šikana brána jako něco, co do virtuálního světa prostě patří, kromě případů, které vyšetřovala policie – ty byly hodnoceny jako nepřijatelné.

21:36 Anonym A: A jinak takovýty klasický věci, jako dělání si srandy z někoho, koho znám (ale jen od vidění), komentářema, který se tváří jako neškodné, ale zasvěcení vědí, čemu se smát a tuší to snad i ta daná osoba_

21:36 Anonym B: Ale myslím, že asi nic zajímavýho, to co potká aspoň jednou za život každý druhý, druhý stupeň a střední jsou holt takové.

Hranice mezi neškodným vtípkováním a šikanou byla v chatech hodně rozostřená, hodně byly diskutovány nenávistné poznámky ať již směrem k zveřejněným fotkám, nebo videím na youtube nebo dokonce k vlastní básnické tvorbě. Bylo zajímavé, že se tyto nenávistné komentáře často překlápely i do reálného světa a chatující hovořili o tom, že se s tím těžko vypořádali.

V jednom z chatů se objevilo i téma následků šikany. Chatující psala o tom, že měla ostych mluvit o šikaně s klukem, kterého šikanovali. Nevěděla, jak se ptát, co o tom říkat. Podobný pocit měly i kamarádky, se kterými o tom mluvila.

Funkční využití chatu

V rozhovorech se též objevilo téma funkčnosti sociálních sítí – nejen pokud jde o možnosti domluvit se s kamarády, kteří jsou v jiném městě, případně se domluvit o tom, co odevzdat nebo vyhledat do školy, kam jít do kina, ven a podobně. Nedílnou součástí virtuálního světa byly i informace, návody, rady.

21:38 Matoušek Petr: A na youtube hledáš jaké návody?

21:40 Anonym: Vzhledem k tomu že mám 2 měsíce řidičák, a svoje auto (bazarové z roku 2001), tak se dívám na různé opravy, co na tom autě jak funguje...

21:41 Anonym: Případně jak řídit za různých povětrnostních podmínek

Virtuální kariéra

Zajímavým tématem byla jakási „virtuální kariéra“ chatujících. Všichni užívali sociální sítě, což není tak překvapivé, stejně jako to, že uvedení do virtuálního světa obstarali spolužáci nebo starší sourozenci. Z chatů vyplývá, že užívání virtuálního světa v podstatě lze připodobnit k závislostní kariéře – nejdříve se to naučím od kamarádů, spolužáků, potom nad tím trochu ztrácím kontrolu, potom (v popisovaném vzorku) si to uvědomím a změním svůj pobyt a přístup k virtuálnímu světu.

21:46 Matoušek Petr: Co to je závislost na netu pro tebe?

21:49 Anonym: Závislost: No že třeba o hodině nevydržím poslouchat látku, ale vytáhnu mobil, že jdu spát třeba ve 3 ráno a vstávám v půl 6 (to bylo na základce, ale teď už se mi to daří ukrotit)

21:02 Matoušek Petr: Jasně. Je něco, co bys sám chtěl říct o internetu a tvé generaci?

21:06 Anonym: To je těžké. Já osobně si připadám trochu jinak než ostatní v mé generaci, ale pokusím se. Myslím si, že mladí lidé využívají internet více, než je nutné. Když to přeženu, nedokážou se bez něj ani.... Internet je dobrý sluha, ale špatný pán.

21:09 Matoušek Petr: A jak by se to měli mladí naučit – využívat ho a nespálit se?

21:11 Anonym: V dnešní době sociálních sítí je to docela složité, jen se dobře zakoukat a hodinka dvě jsou pryč. Já bych rozhodně doporučoval vyhradit si na to určitý čas, nastavit budík a pak jít dělat něco užitečného.

21:13 Anonym: Já osobně si myslím, že v tomhle mám ještě nějaké resty, ale zatím se mi tyto dvě činnosti daří nějak vybalancovat.

21:14 Matoušek Petr: A kdo by to mladé lidi měl naučit – rodiče, škola... Regulují Ti rodiče čas na internetu?

21:15 Anonym: Ne, čas si reguluji sám. Už jsem tak nějak pochopil, co vše zvládnou udělat, když dokážu odložit mobil.

21:18 Anonym: Toto je věc, která se nedá tak úplně naučit. Pokud to někomu budete nutit, akorát mu to zošklivíte. Tady je potřeba jen drobné postrčení správným směrem a pak si na to musí přijít každý sám.

Tohle téma vnímám jako nejdůležitější bod rozhovorů/chatů – Kdo by měl pomoci dětem naučit se, jak vybalancovat „produktivní a neproduktivní čas“ u dětí a jakým způsobem vlastně tyto sféry oddělit. Na mnoha místech tohoto textu upozorňujeme na stále ještě převládající bezpečnostní diskurz preventivních aktivit

na internetu, ale chatující psali především o nutnosti naučit se ve virtuálním světě pohybovat regulovaně, smysluplně... Rozpor mezi bezpečnostním diskurzem a smysluplným užíváním pregnančně pojmenovává i další chatující:

21:21 Anonym: A jako jo, ve škole jsme měli pár přednášek na téma sociální sítě, ale to se tuším týkalo hlavně pedofilů a aby jsme si nepsali s cizími lidmi.

21:22 Anonym: Jinak nic o tom, že to bere spoustu času, který je na rovinu dost zbytečný, to mi asi nikdo nijak výrazně nevytýkal, na to si člověk přijde sám :D_

Pokud bych se vrátil zpátky k závislostnímu schématu, preventivní aktivity popisované chatujícími stále zdůrazňovaly nebezpečí. Ale vnímání samotných chatujících bylo jiné – nerozporovali nebezpečí, jen již tento problém měli zvládnutý, věděli o něm – byl diskutován rodinou, školou i spolužáky. Ale jejich poptávka po prevenci byla v rovině smysluplného užívání. Jejich požadavek na prevenci virtuální reality byl požadavkem na dospělejší dialog – respektující to, co se nám s virtuální realitou opravdu děje. Ne strašit tím, co by se mohlo stát. Samozřejmě toto nelze z tak malého vzorku chatujících zobecnit, patrně šlo o skupinu lidí, kteří studovali střední školu a nepocházeli z problematických rodin. I proto poptávali změnu diskurzu bezpečnosti na dialog mezi více rovnými partnery.

Závěr

Nikdo z chatujících nebyl zároveň účastníkem pokecu, který by žádal nebo měl zkušenost s poskytováním pomoci na internetu. Ale všichni chatující byli ochotni psát si, trávit čas s výzkumníkem, který se jich ptal na rodinnou situaci, na zkušenosti s internetem, na školní prostředí a podobně. Vnímáme tyto chatující jako vzorek mladých lidí, pro které je chat normálním prostředkem pro komunikaci a kteří jsou ochotni sdílet a psát si s dospělým člověkem o různých tématech. V rámci tohoto pokecu je pak možné se zaměřit na různé situace – například mnozí psali o zkušenosti se šikanou. Toto téma může sociální pracovník vhodně rozvíjet a cíleně rozmotávat – až například k tématu studu zeptat se šikanovaného spolužáka, jestli něco nepotřebuje, jestli už situaci vyřešil, začít se s ním „normálně“ kamarádsky bavit. Tento problém se v diskusi se mnou objevil. Chci tím ukázat, že tito lidé, kteří vstoupili do experimentu se sociologem jsou nositelé témat, která jsou výsostně tématy sociální práce a jako taková mohou být v rámci chatu rozvíjena. Pro mladé lidi je formát chatu naprosto přirozeným formátem, vhodným k využití v rámci jejich přístupu k sociálním sítím, dostupnosti a znalosti virtuálního světa.

Druhým důležitým bodem výsledku experimentu byla osobní zkušenost s formátem chatu. Na rozdíl od chatujících moje užívání vůbec nebylo přirozené, snadné, příjemné. Měl jsem mnoho pochyb o otázkách, odpovědích, o výsledku rozhovoru, které se mi v rámci mluveného slova a rozhovoru face-to-face nedějí. Chci tím říct, že chat je opravdu jiný formát kontaktu, má mnoho specifik a po této zkušenosti bych si rozhodně netroufl nastoupit na místo chataře – sociálního pracovníka – a začít virtuální sociální práci. Potřeboval bych určitě specifické vzdělání nejen o platformě chatu, o (ne)možnosti vyjadřování, ale i zkušenosti mladých lidí, jakým způsobem a jakými pravidly se ve světě chatu chovají a řídí. Zároveň by bylo dobré využít IT techniků a jejich zkušenosti s podobnými platformami, například on-line zákaznických linek, her apod., aby sociální pracovníci nevymýšleli již vymyšlené – chat je určitě multioborový fenomén a je dobré tento potenciál využít.

Analýza chatů

55 V této kapitole analyzujeme chaty, které s chatujícími vedli sociální pracovníci virtuálního klubu uvnitř prostoru označeného Pokec. Základní charakteristikou chatů je to, že chatující aktivně oslovili sociální pracovníky, že vyhledali server virtuálního klubu a začali psát své otázky. Virtuální klub neprovozuje aktivní internetový streetwork, jako například plzeňská služba, zároveň není registrovaná sociální služba, neinzeruje se jako pomoc na internetu jako třeba linka bezpečí se svojí chatovací či internetovou službou. Pokec je tedy jeden z prostorů virtuálního klubu, který se definuje jako: „Pokud máš nějaký problém nebo si prostě chceš popovídat mezi „čtyřma očima“, stačí si vybrat pracovníka, který je právě on-line a můžete si povídat...“

Pokec je vlastně prostý překlad anglického pojmu „chat“. V původním významu znamená tento pojem „povídat si“, dnes je tento pojem rozvolněn mezi více platforem užívání a chatovacích služeb a jako chat se označuje téměř každá on-line diskuze na internetu.

Chat je poměrně mladou platformou internetové komunikace, má svá specifika. Jeho masové používání lze v závislosti na rozšíření internetu datovat až do druhé poloviny devadesátých let dvacátého století. „Revoluce v internetové komunikaci přišla v roce 1996, kdy malá izraelská firma Mirabilis uvedla na trh komunikační program ICQ a stejnojmennou službu. Oproti dnešní podobě ICQ šlo o velmi primitivní záležitost umožňující výhradně textovou komunikaci bez jakýchkoliv funkcí přidané hodnoty.“ (Macich, Jiří. 2012)²⁶. Dnes již chatovací služby umožňují vkládat symboly, fotografie, někdy i videa...

²⁶ Dostupné z WWW: www.cnews.cz/tema-od-zrodu-prosteho-textoveho-chatovani-po-fullhd-video-1-dil/

Chat je tedy doslova „pokec“, na chatu jde především o to, si s někým „popovídat“, pobavit se, či si pokecat. Z toho Kameníková²⁷ odvozuje dvě funkce chatu – zábavní a faktickou. Zábavní je vázána na bavení se, povídání si, faktická souvisí s možností komunikace s někým jiným. Účastníci se prostřednictvím této elektronické komunikace mohou s někým seznámit, navázat kontakt. Komunikace na chatu se může zúčastnit každý, kdo má přístup k internetu, což, jak jsme již psali a jak vyplývá z údajů statistického úřadu (viz Příloha zprávy) je dnes v mladé generaci prakticky každý.

Chatovací služby se dále dělí na ty s registrací a bez registrace. V případě prvním si účastník založí na některém chatovém portálu profil, kde jsou vyplněny základní informace o uživateli, zvolí si přezdívku neboli nick, pod kterou bude vystupovat. Tím je vytvořena virtuální identita uživatele, což je z hlediska mnohých uživatelů sociálních sítí důležitý proces. Druhou možností jsou chatovací služby bez registrace, například chatovací služba krizové linky. Pokec virtuálního klubu v sobě spojuje obě tyto možnosti. Je možné k chatu přistoupit bez registrace, v tomto případě je chatující v komunikaci označen jako anonym. Nebo je možné chatovat pod přezdívkou, která byla chatujícím zvolena při registraci. V takovém případě se nick, přezdívka, objeví v záznamu o chatu – například Petr56. Pokud je uživatel registrován, má svůj profil ve virtuálním klubu, nemusí chatovat pod přezdívkou. Pokud se nepřihlásí do klubu a začne chatovat, je uveden jako anonym, jeho identita není chatařům prozrazena.

Tak jako není chat jednotným pojmem z hlediska anonymity uživatelů, není ani jednotným pojmem v případě technického řešení chatů. Jednou z možností jsou stránky, které mají mnoho různých vchodů do různých chatovacích místností. Ty jsou tematicky označeny – například rozvod, partnerství, děti apod. Komunikující si mezi sebou vyměňují různé odpovědi, otázky, zprávy, názory. V místnosti může být mnoho lidí, vlastně každý, kdo přijde. Komunikace uvnitř místnosti může být dvojího druhu. Buď je viditelná pro všechny návštěvníky chatovací místnosti, nebo je možné komunikaci vést v režimu tzv. šeptání, kdy se komunikace objevuje jen vybranému účastníkovi chatu.

Zatímco Šmahel (2006)²⁸ uvádí, že pro chat je typická multiplicita, tj. účastníci komunikují s více lidmi najednou, toto pro Pokec virtuálního klubu neplatí. V rámci Pokecu není možné vést komunikaci mezi více účastníky. Komunikace je možná pouze mezi jedním návštěvníkem chatu a jedním sociálním pracovníkem, který má službu. Ten je viditelný v rámci úvodní webové stránky virtuálního klubu a u jeho jména svítí zelená tečka znamenající, že pracovník je on-line a chat je v provozu.

To znamená, že vstupní situace chatu ve virtuálním klubu uvnitř místnosti Pokec je od počátku situací individualizované zaměřené komunikace mezi pracovníkem a chatařem. Tato situace mnohem více připomíná linku bezpečí než více rozprostřenou kolektivní komunikaci, která probíhá v chatovací místnosti, ve které účastníci

²⁷ KAMENÍKOVÁ, L. (2013): Jazyk chatu (lexikální analýza). Diplomová práce, Olomouc.

²⁸ Konečný, Š.; Šmahel, D.: Vztahy na internetu: Fantazie a zklamání, in: Macek, P. a kol.: Vztahy v dospívání. Brno: Barrister & Principal, 2006.

již vedou komunikaci k tématu, které účastníka zajímá. Pokud bychom zůstali u analogie nízkoprahového klubu, pracovníci čekají v uzavřené místnosti, nemají přístup do otevřeného prostoru kamenného nízkoprahového klubu a čekají, kdo zaklepe na dveře.

Definice místnosti Pokec ve virtuálním klubu přesně vystihuje tuto ideu: „Pokud máš nějaký problém nebo si prostě chceš popovídat mezi „čtyřma očima“, stačí si vybrat pracovníka, který je právě on-line a můžete si povídat...“ Právě ona dualita „pokecu“, někdy **nezávazného popovídání** a jindy **řešení problému**, stála v zadání tohoto projektu. Chataři/pracovníci nízkoprahového klubu upozorňovali na to, že chaty v letošním roce jsou více poradenské, blíží se krizovým intervencím a témata chatů se stala „těžšími“. Jak jsme již uvedli výše, nelze tento posun v tématech analyzovat, protože archiv chatů není k dispozici. Respektive někteří pracovníci nám poskytli své chaty, ale není to ucelený formát, se kterým bychom mohli metodicky pracovat. V tomto bodě, než přistoupíme k představení analýzy, je nutné představit metodu práce chatařů/pracovníků virtuálního klubu.

Jak je již uvedeno výše, Pokec je rozložen do dvou modů – první je možností popovídat si, druhý nabízí individualizované řešení problému. Chaty probíhají ve vymezených hodinách, mimo ně je možné využít elektronickou poštu:

V těchto dnech a časech nám můžete psát do on-line chatu:

Po: 13–16 a 20–22 hod

Út: 13–16 a 20–22 hod

St: 14–19 hod

Čt: 14–21 hod

Pá: 14–19 hod.

O víkendech a ve dnech státem uznávaných svátků není chat v provozu. Pokud na chatu nikoho nezastihnete, můžete nás kontaktovat e-mailem na pokec@jdidoklubu.cz. Budeme se snažit odpovědět do dvou pracovních dnů.

Služba chatu je tedy pokryta každý všední den, je situována do večerních hodin tak, aby se nekryla s výukou, zároveň je omezena obvyklou večerkou – 22. hodinou. Na chatu se pravidelně střídají 4 chataři / sociální pracovníci a občas vypomáhá jedna chatařka / sociální pracovnice. Celý tým má své porady, na nichž ale s chaty nebylo příliš pracováno. Supervize do poloviny roku 2018 neprobíhaly.

Pokec – chaty

V průběhu roku jsme analyzovali 126 chatů. Někteří chataři neukládali takzvané testovací chaty do systému, to znamená takové chaty, kdy se anonymní návštěvník jen přihlásil a hned zase odhlásil. Testoval například přístupnost, technickou náročnost nebo jen to, zda je chatař přítomen. Počet testovacích mailů je více než 200. Počet klientů se nedá přesně určit, protože někteří přecházeli z anonymního do neanonymního modu, někteří se v anonymním modu opakovaně ptali, aniž by odkázali na již proběhlé chaty. Technická povaha chatů a jejich archivace či naopak smazání neumožňují přesnou statistiku využití služby Pokec, proto jsou následující čísla nejpřesnějším možným výčtem vycházejícím z podrobné analýzy. Identifikovaný počet prokazatelně se opakujících klientů je okolo 20. Znamená to, že chaty využilo více než 100 klientů.

Práce mezi chataři je nerovnoměrně rozložená:

Chatař	Počet chatů
Chatař A	71
Chatař B	26
Chatař C	12
Chatař D	11
Chatař E	6

I zde je nutné s čísly zacházet velmi opatrně, protože některé z chatů jsou testovací (chatař jen pozdraví a klient bez interakce se odhlásí), některé jsou informativní, některé řeší problémy dlouhou a náročnou komunikací... O těchto roznostech chatů budeme psát níže v části žánry chatů.

Chataři nemají žádné specifické vzdělání pro chatovací službu, v rozhovorech odkazovali na svoji zkušenost přímé sociální práce s dětmi v nízkoprahových zařízeních. Považovali za přenositelnou zkušenost z komunikace s dětmi v kamenném nízkoprahovém klubu face-to-face do virtuálního klubu a prostředí chatu.

Klienti/chatující

Již ze samotné povahy anonymní služby vyplývá, že toho mnoho o demografických údajích klientů zjistit nelze. Z chatů, ve kterých popisovali chatující své problémy, je možné tvrdit, že nikdo z nich nepopisuje tíživou finanční situaci, problémy s bydlením nebo prací. Můžeme se proto odvážit tvrdit, že chatující nepatří do sociálně slabé kategorie. Z povahy psaného projevu lze též toto tvrzení posílit, protože u chatujících vyjadřující se srozumitelným, logickým jazykem, pokud pomineme překlepy, je množství gramatických chyb minimální.

Čas v chatu

Chat je v odborné literatuře uváděn jako příklad synchronní komunikace, která se odehrává v reálném světě. Ale uvnitř chatů panuje jakási nejistota toho, do jaké doby je nutné odpovědět, jak dlouho může trvat pomlka, odmlka. V několika chatech prostě chatující odešel a sociální pracovník trpělivě čekal na odpověď. Sociální pracovníci též avizovali v chatech, že mají více chatů a poprosili o trpělivost při odpovědích.

16:17 Zpráva systému: Chat byl v pořádku otevřen, vyčkejte než se připojí Ch.

16:18 Anonym: ahzoj

16:18 Anonym: jak se mas

16:20 Ch: Ahoj dobre. Ale asi mi nefunguje internet. Omlouvam se za pozdni odpověď'.

Žánry chatů

V rámci analýzy chatů jsme se soustředili na obsah chatů. V analýze jsme identifikovali čtyři typy různých žánrů. Uvnitř těchto typů má svůj zvláštní formát chatu – testovací chat – uvádíme jej jako první typ. Žánrům chatu nebo chcete-li jejich obsahu se věnuje mnoho odborných textů. Některé si všimají používaného jazyka (Kameníková 2013 aj.), jiné přímo cíle chatování (Pechová, 2017, aj.). Jak uvádí Raclavská (2010): „Na chatech jen málokdy probíhají debaty o složitých problémech, chat je spíše místem, kde se uživatelé internetu chtějí bavit a relaxovat.“ Chaty jsou odlišeny od jiných komunikací ve virtuálním světě, upozorňuje se na jejich menší závažnost, vyšší interaktivitu v reálném čase a specifické užívání teenagery. V tomto pohledu je základním dělítkem mezi žánry právě cíl chatové komunikace. První, nezávažný způsob komunikace, jsme nazvali pokec. Druhý žánr jsme označili jako poradenství a třetím typem žánru je krizová intervence. Toto dělení se zároveň snaží kopírovat zažitý jazyk sociální práce v kamenných poradenských institucích.

Testovací chat

Testovací chat je prostředek, jakým chatující testují, kdo je na druhé straně komunikace, jestli chat vůbec funguje, jak technicky je náročná jeho obsluha a podobně. Testovací chaty jsou ve virtuálním klubu poměrně častým formátem. Jedno z vysvětlení, které se nabízí, je srovnání s jinými chatovacími prostory, kdy zájemce o chat vstupuje do již probíhající diskuze, případně do diskuze s někým, koho zná. V případě Pokecu je ale první replika psaná do virtuální černé díry, zvláště pro prvouživatele. Nevím, jestli mám tykat, vykat, co prvního říct. I úvodní věta z rozvinutých chatů je velmi často jen Ahoj. Poté iniciativu přebírá chatař / sociální pracovník, který komunikaci vede směrem k problému.

Příklad testovacího chatu:

15:53 Zpráva systému: Chat byl v pořádku otevřen, vyčkejte než se připojí Chatař

15:53 Anonym: Čau

15:54 Anonym:

15:54 Vaněk Dušan: Čau

15:54 Zpráva systému: Z chatu se odhlásil Anonym

Někdy jsou testovací chaty delší a k testování chataře se využívají jiné zbraně:

Anonym: :)

Ch: Ahoj!

Anonym: ahoj

Ch: jak se vede? Podle smajlíku na úvod chatu to vypadá, že máš dobrou náladu :)

Anonym: ta holka vzala mi zbytek mojí síly. vím proč to udělala, chtěla vrátit rány, chtěla mě spálit páč jsem se nenechal pochcávat od malý tupý nány která měla rány dostávat.

Ch: jo, tak teď to zase vypadá, že tu náladu nemáš zas až tak dobrou... Chceš mě zasvětit do toho, co se Ti stalo?

Anonym: Hergot, v palici mám zase temno, včera jsem pil tak, že to se mnou seklo, vzali mě pít tam, jsem jim vypil všechno, nemohl jsem to poslouchat tak vzal to rovnou přes plot. Moje hlava nalitá mi zase říká vem glock, nabij to a střel to co ti dělá peklo, jednou to vyjde a dopadnu jako jackpot, najdou mě studenýho, pochcanýho, bez bot.

Ch: To je text písničky Drink jako panák od Protivy. Píšeš to sem, protože to nějak vystihuje Tvůj osobní příběh?

Zpráva systému: Z chatu se odhlásil Anonym

Chat ukazuje i na pohotovost chataře, a hlavně informační možnosti, které má poradenský pracovník pracující ve virtuální realitě, kde odpovědi na otázky či nejistoty lze vyhledat v řádů vteřin: „Tu písničku fakt neznám, je absolutně mimo můj vkus. Ale ty vety zněly divně, tak jsem je vygooglil :)“

Toto testování je umožněno technickými nástroji chatů – opustit chat lze zmáčknutím tlačítka, ale také anonymitou uživatele, jeho jednání je nedohledatelné a nemusí za ně nést odpovědnost. Oproti tomu, jak upozorňuje (Watzlawick et al., 1999) základní vlastností komunikace v reálném prostředí je, že člověk nemá možnost nekomunikovat. Nelze se neprojevat, nic nesignalizovat: např. pomocí vyhybání se očnímu kontaktu člověk sděluje, že nechce s nikým hovořit ani být nikým osloven. I mlčení má význam sdělení. Jde o zcela stejný typ výměny informací jako je vzrušená diskuze. Jednoduché není ani z komunikace uniknout. On-line komunikace je v tomto aspektu odlišná: není nic snazšího než nereagovat nebo virtuální prostředí náhle opustit. Tohle platí nejen pro chatující návštěvníky klubu, ale občas je tato jednoduchost odchodu využita i chataři / sociálními pracovníky a v tomto směru se můžeme přít o profesionalitě tohoto přístupu:

19:00 Ch: Ahaaa..tak to jo. Hele ja uz musim ted koncit. Ale az budes mit cas, tak zase napis me nebo nekteremu z kolegu.

19:01 Anonym: Tak to jsi mi moc nepomohl

19:02 Ch: To asi nema jednoduche reseni. Kazdopadne muzes zase napsat a doproberem to. Ahoj.

19:04 Anonym: Pokud se nějakého příště dožiju

19:05 Anonym: Tohle už fakt nemá cenu

V tu chvíli byl chat otevřen do devatenácti hodin, ale toto nedostatečné vysvětlení, rychlost komunikace či spíše ukončení ze strany sociálního pracovníka je z mnoha ohledů velmi problematické.

Popovídání si

Základním rysem popovídání si na chatu je prostě osamělost, snaha o kontakt, o vyplnění času. V chatu není přítomna explicitní otázka na problém, se kterým chatující na chat přišel. Některá témata, jako by ani nepatřila na chat:

Anonym: Mám ráda rock a punk, ale poslední dobou nepohrdnu třeba ani Imagine Dragons a tak

Ch: Imagine Dragons je super.

Ch: A punk samozřejmě taky

Takový způsob komunikace je běžný právě v otevřeném prostoru kamenných nízkoprahových institucí, kde probíhá třeba u onoho mnohde kritizovaného fotbálku (jehož obrázek je i ve schématu prostorů virtuálního klubu). Umožňuje „zaslechnout“ sociálním pracovníkům informace o cílové skupině, se kterou pracují, umožňuje zlepšit si znalosti, vést rozhovor s teenagerem nedirektivně, ale především se uvnitř tohoto rozhovoru hledají témata, která mladý člověk nemusí umět či chtít explicitně formulovat do otázky.

Rysy popovídání s sebou nesou i chaty, ve kterých přicházejí chatující s otázkou, kterou lze parafrázovat jako „Kam jsem se to proklikal?“ Těmto úvodním chatům odpovídá v reálném světě kamenných nízkoprahových center první kontakt s představením služby, prostoru, pravidel. Jedinou odlišností ve virtuálním klubu je, že nevíme, jestli opravdu chatující přišel ještě někdy znovu, nebo ne.

Anonym: Můžu se zeptat, na co si lidi ptají zhruba? K čemu je vlastně tahle aplikace?

Ch: No okruh témat je široký. Ptají se na informace k drogám, sexu, vztahům, škole, zdraví, práv... Je to vlastně takový nízkoprahový klub na internetu.

Ch: Tedy služba zaměřená na poradenství, pomoc v krizi aj. pro děti a mládež

Anonym: To je zajímavý... nikdy jsem o tom neslyšela.

Anonym: Dekuju myslím že tuhle stránku opět navštívím

Anonym: Krásný den

Žánr popovídání je charakterizován nenucenou komunikací. Je ale otázkou, jestli této základní charakteristice může dostát od počátku hierarchicky strukturovaná diskuze mezi sociálním pracovníkem a chatujícím teenagerem. V tomto žánru i technických možnostech chatu spatřujeme mnohem vyšší potenciál, než který je ve virtuálním klubu v současné době využíván. Domníváme se, že v tomto žánru je největší prostor pro facilitovanou diskuzi teenagerů.

Poradenství

Poradenství bylo v žánru chatů zdaleka nejčtetnějším formátem – více než 60 % chatů. Otázky se týkaly zejména vztahů (s rodiči, se spolužáky, s kamarády, s partnery). Zastoupena byla i šikana, sebepoškozování, pobytu a návratu z nemocnice, problémům se školou, péči o osobu blízkou...).

Příklady různých otázek:

Dobrý den, chtěla bych se zeptat jak to je ohledně návštěvy psychologa. Musím mít sebou rodiče nebo ne. Opravdu bych je tam nechtěla.

Cau, miluju bejvalou přítelkyni nejlepšího kamaráda ale on ji taky furt miluje xD co mám delat?

Zjistil jsem, že jsem bisexuál. Našel jsem si přítele, problém je, že on je z Liberce a já z Prahy...

Ve všech případech pracovníci chatu odpovídali velmi precizně, odpovědně a profesionálně. Jejich zažité postupy z kamenných nízkoprahových center zde byly nejvíce patrné a za všechny je shrnuje anonym ve svém poděkování:

Ch: Zkus nemít obavy a prostě k lékaři zajdi, nikdo tě násilím přece nebude nutit dělat něco co nebudeš chtít

Anonym: to by bylo super, s Vámi se o tom povídá úplně jinak... Že jste mě hned neodsoudil nebo nezačal říkat, jak to je důležité a takové... za což jsem vděčný. K lékaři zajdu, možná hned zítra, abych to měl z krku.

V tomto žánru chatu bylo na straně chatujících patrné, že chat a virtuální svět je pro ně naprosto přirozeným a efektivním způsobem, jak požádat o pomoc, jak se bavit s odborníkem. Otázky byly velmi stručné, cílené, diskuze byla velmi interaktivní, ze strany chatujících nezazněla nikdy žádná pochybnost o poskytování poradenství.

Žánr poradenství nejvíce odpovídal tomu, jak se Pokec prezentoval na svých stránkách. Odborný rozhovor se sociálním pracovníkem. To nejdůležitější sdělení je, že chatující tento formát znají, umí jej využívat a nemají obavy ze ztráty anonymity, odpadá ostych z přímého kontaktu, odpadá i nutnost někam dojet.

Krizová intervence

Chat v žánru krizové intervence slouží chatujícím především v překonání akutní životní krize. Zhodnotit svoji situaci a učinit adekvátní rozhodnutí k řešení/překonání situace. To je samozřejmě ideální průběh krizové intervence, která i v rámci virtuálního prostoru má svá pravidla a zavedené postupy. Tento žánr uvnitř služby Pokec nebyl tak rozšířen jako předcházející dva přístupy.

Základní popis krizových situací:

Anonym: Dobře... no. je to přes týden, co jsem s rodiči jela v autě, kdy do nás potom trochu ťuklo jiné auto. Možná trochu víc... byla to poměrně hodně velká rána, musela být, když na tom rodiče neskončili zas úplně nejlépe... vlastně vůbec ne...

Anonym: Já jsem E. No já nevím, jak to vysvětlit, je to takové trapné... většinou má máma noční a já jsem sama doma s ním a on za mnou chodí do pokoje...

Anonym: Jde o tři kluky od nás ze třídy... a mají k sobě i starší... a já jsem přešla k nim na školu a nějak spolu nevycházíme se třídou... a tihle tři kluci a ti starší dělají různé naschvály a čekají na mě na různých místech a tak...

V rámci rozhovoru s vedoucím Linky bezpečí byl žánr krizové intervence uvnitř chatů představen jako velmi důležitý a využívaný. Pracovníci virtuálního klubu pociťovali k tomuto žánru jakýsi ostych, možná i nepřípravenost řešit chatem krizové situace. Bylo nám popsáno, že tyto chaty se začaly objevovat až na konci roku 2017. Rozdíl mezi těmito službami – Linkou bezpečí a Jdidoklubu.cz je zejména v tom, že krizové intervence se vyvinuly ze dvou odlišných směrů. Linka bezpečí měla ustálená pravidla krizové intervence v rámci mailové komunikace, a především nejstarší telefonické linky. Samotná organizace pořádá vzdělávání pro sociální

pracovníky v této činnosti. A tak se rozhodli rozšířit poskytování krizové intervence a využít jiné médium. V rámci této činnosti si stejně jako tomu bylo u ostatních forem krizové intervence vyvinuli své postupy, kontrolní mechanismy, pravidla a reflektující přístup. Oproti tomu do virtuálního nízkoprahového klubu krizová intervence přišla zvenku, od chatujících jako „nevyžádaná zakázka“, neboť není inzerována v popisu místnosti Pokec. Zároveň se ukazuje, že otevřený prostor služby Pokec není možné ošetřit tak, aby neposkytoval tuto službu, aby alespoň základní principy odkazování či práce s dětmi v krizi pracovníci neměli osvojené. Toto nebezpečí zmiňujeme zejména s ohledem na šetření mezi kamennými nízkoprahovými centry, která zmiňovala, že se vydávají do virtuálního prostoru, mnohde jen nahodile, bez znalosti cílů či úskalí, jaké může toto rozšíření způsobit.

Odkazování

V rámci žánru krizové intervence, poradenství, se vyskytovaly v chatech situace, kdy poradenství dané ve virtuálním světě se buď ukázalo jako nedostatečné – bez znalosti dalších informací a dokumentů ho nebylo možné poskytnout. Případně bylo nutné a efektivní dojít do kamenné instituce z důvodů dlouhodobého problému.

Příklady odkazování:

Ch: Jasný. Kdybys cokoliv potřebovala, zkus se obrátit na číslo 222580697 – je to telefonní krizová linka RIAPS, na ně bych se v podobných případech asi obracel

Ch: Ještě Tě vyzbrojím číslem na Linku bezpečí 116111, ti jsou opravdu dobří. A kdybys chtěla zase s čímkoliv napsat, budu rád, když se ozveš;)

Ch: na jedné konferenci jsem měl možnost vidět příspěvek od organizace, která se tímto tématem věnuje a přišlo mi, že byli dobří. Posílám kdyžtak odkaz www.transparentprague.cz/new-blog

Ch: Můžeš si zkusit psát tady s námi, dá se zavolat na linku bezpečí, můžeš také vyzkoušet některý z nízkoprahových klubů, pokud ho ve svém okolí máš (tam je výhoda, že je to prostor, kde se dá být alespoň část dne)

Ch: Pokud bys to doma nemohla vydržet vůbec, je možné se obrátit na odbor sociálně právní ochrany dětí, případně na nějaké krizové ubytování, pokud ho máte dostupné.

Odkazování z virtuálního do reálného světa s sebou nese velmi problematický bod místní příslušnosti, místní znalosti a nejednotné kvality místních služeb. Odkazování do virtuálního světa nebo telefonické krizové linky je bezproblémové.

Oproti tomu odkazování do kamenných institucí je problematické, jak vyplývá z výše uvedených odkazů, je spíše obecné, nekonkrétní. Mezi pracovníky uvnitř služby není vykomunikováno, jak jsou kvalitní ty instituce a lidé, ke kterým své klienty posílají. Jednou ze základních charakteristik odkazování je jakási garance kvality, případně i stejných metod práce, to u tohoto typu chybí. Zvláště s ohledem na to, že Jdidoklubu.cz využívá nedirektivní metody práce, které v mnoha odborných institucích nejsou úplně samozřejmé. Virtuální klub nemůže zjemnit rozpor v nabídce doprovázení klientů nebo case managementu, jako je tomu u kamenných institucí. Proto doporučujeme, aby prvotním odkazovaným místem byly především kamenná nízkoprahová centra uvnitř sítě ČAS. Tak budou mít pracovníci virtuálního klubu jistotu, že lze dostat podobným metodám práce, přístupu k mladým lidem a stejné filozofii služby a etice. Navíc místní nízkoprahové kluby mají místní znalost – která konkrétní učitelka má pochopení pro sociální situace žáků, jak funguje OSPOD, jak najít místně příslušného psychologa, adiktologa apod...

Umístění a provozování virtuálního klubu pod zastřešující organizaci ČAS je logickým a efektivnějším řešením využívání internetového prostoru pro metodu streetwork, než by tomu bylo v případě, že by každá kamenná instituce chtěla do tohoto prostoru rozšířit své poradenské a sociální služby.

Závěr

Naši kategorizaci žánrů je nutné brát jako ideální typ. Je samozřejmě možné, že určitá komunikace přechází z popovídání v Pokecu do poradenství. Mnoho chatů takovouto dynamiku uvnitř komunikace mělo. Důležité je ale pracovat s těmito žánry ve smyslu poskytování pomoci. Časová dotace chatu, ale i možnost poskytnutí pomoci v žánru krizové intervence, může být jiná, než je tomu u poradenství. Stejně tak proces odkazování v těchto žánrech bude jiný. Je možné určit si i priority služby Pokec pro případ, že se najednou sejde více chatujících – ukončím spíše krizovou intervencí nebo popovídání? Tento přístup nelze metodicky apriori vytvořit, je nutné mu věnovat prostor uvnitř organizace při práci s chaty. Chaty mají obrovskou výhodu toho, že komunikace je zaznamenávaná, okamžitě, bez náročné práce přepisu a je možné s těmito materiály pracovat ať již intervizně, nebo supervizně. Koncepční reflexí se vyvíjí funkční pravidla poskytování služby.

Lež/fantom – případová studie chatů

Specifickým případem uvnitř chatů je fenomén, který byl pracovníky virtuálního klubu pojmenován jako fantom. Jedná se o chaty, posílané s nejvyšší pravděpodobností jednou a též osobou v různých časech dnech a různým chatařům. V těchto chatech, se dle sdělení chatařů objevily lživé informace, které situaci chatujícího vykreslily ve velmi náročné životní situaci.

Osobní bezmoc:

Anonym: všechno mě to hrozně mrzí... nevím, co mám sama se sebou dělat...

Anonym: omlouvám se...

Rodinná situace:

Anonym: a navíc šli rodiče od sebe, nerozvedli se, ale máma u nás nebydlí...

Anonym: Myslíte? Vždyť nezvládám ani základní věci... A táta mi to dává dost sežrat. Když upadnu a sedím a on pak přijde a vidí mě, odkopne mi berle a řekne mi ať koukám makat... proto máma odešla, neunesla koukat se na mě...

Nemocnice:

Anonym: V nemocnici jsem pasivně věděla, že tu nohu nemám... Ale aktivně jsem si to začala uvědomovat až tady doma...

Nevyléčitelná nemoc: leukémie, rakovina

Škola:

- šikana kvůli pobytu v nemocnici

- prospěchové problémy kvůli pobytu v nemocnici

Společným znakem v komunikaci s fantomem je i používání tří teček a omlouvání se za překlepy. Dalším znakem je ženské pohlaví a věk (třetí třída na gymnáziu).

Chaty mají tyto společné znaky, které se obměňují v různé míře – odejde z rodiny matka nebo otec, změna nemoci v nemocnici, případně upravená šikana. Všechny popisy jsou velmi dobře popsány, jazyk je spisovný. Chaty jsou vždy velmi dlouhé, náročné, pracovníci v nich aktivně udržují kontakt. Chat končí vždy poděkováním za pomoc.

Množství chatů s „fantomem“ není možné spolehlivě určit, nelze s jistotou určit, zda je chat dílem fantoma nebo se jedná o výjimečnou životní situaci konkrétního výjimečného klienta.

Situace, kterou fantom vyvolal, byla pro nás profesně velmi zajímavá. Chataři se snažili najít řešení ve společné diskusi. Jednání fantoma bylo pojmenováno jako jednání lživé, a dostalo se tak do polohy jednání nepřijatelného, především z morálních důvodů. S ohledem na to, co jsme se dozvěděli o jednání teenagerů na sítích, nepovažujeme toto porozumění fantomovu chování za příliš šťastné.

Pokud zachováme rámeček, ve kterém je virtuální klub zřizován pro mladé a je virtuální, potom najdeme mnoho textů o tom, že virtuální identita mladých lidí na internetu je jakousi zkušební identitou v rámci jejich komunikace, socializace, interakce s okolím. Konečný ve své knize věnované mladým lidem ve virtuálním světě uvádí, že „komunikanti (především náctiletí) vnímají prostředí chatu jako místo, kde mohou dělat téměř vše bez jakékoliv kontroly, pravidla, která jsou běžná při přímých rozhovorech, jsou zde porušována. Z výzkumu, který provedl D. Šmahel a kol., vyplývá, že polovina dotázaných chlapců a více než jedna třetina dívek na internetu dělají/říkají věci, které by v reálném životě nikdy neudělali... či nevyslovili. Lidé vystupující na chatu pod přezdívkami ztrácí jakékoliv zábrany, které mají v reálném prostředí. Internet, a tedy také chat je pro ně místem, ve kterém mohou být kýmkoliv, také úplně jiným člověkem, než kterým jsou ve skutečnosti.“ Šmahel také uvádí i fakt, že „téměř třetina českých respondentů Světového projektu o internetu ze září 2005 považovala lhaní na internetu za normální a necelé dvě třetiny se domnívaly, že morální pravidla na internetu jsou jiná než v realitě“.

Tím, že byly fantomovy chaty označeny za lež, staly se v rámci Pokecu jednáním překračujícím pravidla „slušné“ komunikace a tím jednáním nepřijatelným.

Tým se po konzultaci s IT spolupracovníkem rozhodl, že problém lži bude řešit za pomoci technického nástroje, který může fantoma odhalit. Jako nejjednodušší se zdálo získat a pamatovat si IP adresu, ze které chatující píšou. A v případě podezření, že se na chatu objeví fantom, je možné ho konfrontovat s tím, že se už někdy

v minulosti přihlásil pod stejnou IP adresou, ale s jiným příběhem. K této situaci později skutečně došlo. Fantom byl konfrontován a „odhalen“. Rychle se odhlásil a již se neobjevil.

Možná by bylo s ohledem na fungování poradenské služby vhodnější rozumět jeho jednání v rámci teenage identity – potom je to spíše hraní, testování, součást virtuální identity a světa, se kterou se může setkat i v jiných diskuzích. Dochází zde k projevům „disinhibition efect“ (Suler, 2001). Komunikační disinhibice podle Vybírala (2002): „představuje v psychologickém slova smyslu odložení zábran a skrupulí, ztrátu nebo překonání nesmělosti, plachosti a ostychu, v krajních podobách může jít o obcházení tabu a zákazů, tedy o jistou odkázanost či nevázanost na normy, která může být anomální. Pozitivní konotace zahrnují slova jako otevřený, uvolněný, smělý, bez zábran.“

„Disinhibition effect“ se podobně může projevit i ve zvýšeném výskytu lži, předstírání a experimentování, jehož základem je uvádění klamných údajů. Takové chování je v prostředí virtuální reality hůře odhalitelné a lidé se mohou cítit téměř nepostižitelní. Zároveň ale nemusí být na toto jednání nahlíženo jen jako na nesprávné. Někteří autoři píšou o tom, že užívání lži je vedeno snahou po uznání, po komunikaci, po ocenění. Toho se v chatech identifikovaných jako chaty s fantomem dostalo chatujícím ve velké míře.

Z našeho pohledu by se práce chataře v těchto případech spíše měla orientovat na službu samotnou. Nabízíme jiný pohled a jiné otázky, než je odhalení IP adresy:

- Vytváření falešných identit je fenomén typický pro adolescenty – hledání sebe sama, ale i pro prostor virtuální reality – spíše než nemravné, jde o jednání pro daný kontext typické. A bude se s jistou pravděpodobností v této službě a této cílové skupině opakovat.
- Chaty jsou specifické svými různými žánry, uvnitř kterých si lze stanovit hranice – časové, kapacitní, hranice pomoci... Protože námi zkoumaná služba nemá hranice žánrů nijak nastaveny, časté návštěvy fantoma ji ohrožují – hrozí, že ji vyčerpají svými neustálými a nikam nesměřujícími žádostmi o pomoc.
- Fantom tvoří velmi náročnou část práce chatařů, chaty jsou náročné, dlouhé, perfektně vypočítané..., Spíše z náznaků lze soudit, že to je obeznámený člověk se službou, není to dítě, že si pamatuje, má odborné znalosti – nelze to brát na lehkou váhu, protože špatná odpověď může vést i k profesní diskreditaci služby.

Existence fantoma se pro organizaci stala jakousi zkouškou ohněm. Ukázalo se, že nemá vybudované obranné mechanismy pro tyto náročné případy. Došlo k zahlcení služby, bezbřehé pomoci, k manipulaci chatařů fantomem. Zde nejvíce chybí práce s chaty, jejich vzájemné čtení a intervizní a supervizní pohled na ně.

Pokud by se určila strategie diskuze s fantomem, nemusí vyjít první pokus, ale postupně se mohou vytvořit dobře vykomunikované a použitelné nástroje práce, akceptované celým týmem.

Závěr

Chat v rámci virtuálního klubu Jdidoklubu.cz vypadá jinak, než jakým způsobem jsou chaty běžně prezentovány. Většina chatů, jak uvádí Raclavská (2010), využívá toho, že „uživatel si vybírá místnost, do které chce vstoupit, ze seznamu místností. Pro zrychlení hledání místností, o které má zájem, může použít různé filtry, které mu seřadí místnosti podle návštěvnosti nebo podle věku uživatelů. Na některých chatech (Xchat.cz) mohou být jisté místnosti uzavřeny. Do těchto místností mají povolen vstup jen konkrétní uživatelé – tyto místnosti si zakládají lidé, kteří se chtějí na chatu setkat s lidmi, jež už znají. Místnosti také často bývají uzavřeny pro začínající uživatele chatu. Místnosti jsou pak nastaveny tak, že do nich není povolen vstup nikomu, kdo nestrávil na chatu požadovaný počet hodin či dnů.“ V možnosti otevírání a spravování nejrůznějších chatovacích místností vidíme nejvýznamnější potenciál pro další rozvoj chatu jako služby a prostoru uvnitř virtuálního prostoru klubu. Nabízí se rozdělit prostor chatů na prostor, ve kterém o „nic nejde“ – prostor interaktivních místností, umožňující teenagerům bezpečnou komunikaci o složitých tématech, které je trápí, moderovanou nebo mediovanou odborným pracovníkem. Druhý prostor uzavřených chatovacích pohovorů se sociálním pracovníkem by pak byl prostorem, ve kterém o „něco jde“.

Tím by se mnohem lépe oddělily a zpřehlednily také žánry chatů. Nejenom pro chatující, ale i pro sociální pracovníky virtuálního klubu. Takové uspořádání by umožňovalo nastavit konkrétnější hranice poskytování pomoci, její časovou dotaci a využití určitých konkrétních metod sociální práce. Uvědomujeme si také, že není možné z chatů zcela odstranit krizovou intervenci a další náročné případy. Ty budou přítomny vždy a organizace by s tímto fenoménem měla umět pracovat, především tím, že svým pracovníkům poskytne potřebné vzdělání i supervizi.

Jiné služby

V této kapitole předkládáme dva různé přístupy k metodě streetworku ve virtuálním prostoru. Oba považujeme za legitimní, progresivní a inovativní formy práce ve virtuálním světě. Každý z nich ke své metodě práce dospěl z různých zkušeností, perspektiv a organizace tak mají odlišné cíle, jak působit na mládež ve virtuálním

světě. Kapitoly netvoří kompletní metodické předpisy či analytické závěry, ale snažili jsme se zprostředkovat právě onu žitou zkušenost, nehotovost přístupu těchto organizací a jejich vývoj. Proto jsme zachovali v co největší míře a autentičnosti výpovědi komunikačních partnerů. Ty jsme jen kategorizovali a uspořádali tak, aby se oba přístupy mohly porovnávat mezi sebou dle stejných témat.

Případ první: Chatovací služba Linky bezpečí

Z čeho služba vychází?

Nezisková organizace Linka bezpečí, z.s. zahájila svou činnost 1. 9. 1994. Zásahu o její spuštění měla Nadace naše dítě a s ní spojené osobnosti. Jejím cílem je zajišťování pomoci a ochrany dětem v tíživých či krizových životních situacích. Linka vycházela ze zkušeností a podpory pracovníků britské dětské linky ChildLine. Původně byly dětem služby poskytovány telefonicky. Na počátku roku 2001 zahájila provoz Internetová poradna Linky bezpečí, kam se klienti mohli obracet prostřednictvím e-mailů. V roce 2006 byly on-line služby rozšířeny o možnosti konzultace prostřednictvím chatů. V roce 2013 získalo Sdružení Linka bezpečí jako první akreditaci pro výcvik v chatové krizové intervenci v České republice.

Chatovací služba organicky vyrůstá ze zkušeností a tradice velké neziskové organizace poskytující poradenství dětem v obtížných situacích.

Vedle poradenství (pro děti a rodiče) poskytuje také vzdělávání.

Jedná se o sociální službu?

Linka bezpečí, z.s. je akreditována v rámci systému sociálně právní ochrany dětí v ČR.

Jakým způsobem je financována?

Služba je financována z příspěvků velkého množství firem, nadací, měst a obcí i jednotlivců. Na svých stránkách uvádí, že počet jejích podporovatelů je 1167. Dalším zdrojem jejího financování jsou granty MPSV.

Jak funguje? Kolik má zaměstnanců, jaká je jejich profesní příprava? Jak služba funguje?

Zatímco telefonické poradenství funguje non-stop, pracovníci na chatu jsou dostupní ve všední dny odpoledne, o víkendu dopoledne. Do práce na lince (včetně chatů) je zapojeno vždy 7 pracovníků, celkově s Linkou spolupracuje 100 konzultantů. Vedení služby usiluje o to, aby měli pracovníci na lince úvazek v rozsahu maximálně 0,6 a pracovali také jinde než v krizových službách. Jejich původní povolání jsou různá, jsou to sociální pracovníci, terapeuti i učitelé.

Kvalifikací nutnou pro práci na lince je absolvování 140hodinového kurzu telefonické krizové intervence, 16 hodin zaučení do linky a v případě lidí mimo sociální služby také kvalifikační kurz v sociálních službách.

Specifika poskytování on-line chatů

Rozšíření digitálních technologií v životě dětí má vliv také na fungování Linky bezpečí. Děti dávají před telefonem přednost e-mailům a zejména chatům, kterých přibývá. Pracovníci se proto pokouší otevírat další chatovací místnosti. Služba na chatu je v rámci služeb poskytovaných Linkou bezpečí považována za nejvíce náročnou, vyžaduje velmi zkušené pracovníky. Služba je nastavena tak, že chat je veden pouze s jedním klientem najednou, jeho maximální délka je nastavena na 1,5 hodiny. Pokud se připojený klient deset minut neozývá, chat je podle pravidel odpojen. Méně zkušený pracovník na chatu sedí v prostorách Linky bezpečí v Bohnicích. Ti zkušenější mohou vést chaty z domova. Na Lince jsou přijaty zhruba 3–4 chaty denně, tendence je rostoucí. V roce 2016 to bylo 2000 chatů, v roce 2017 2900 chatů.

Vzdělávání pracovníků na chatovací službě se zaměřuje na témata pro ni specifická:

Asynchronicita komunikace, nedostupnost emocí a práce s tím, „zpřesňování zakázky“ – jak poznat, o co přesně dítěti jde.

Chat může často fungovat jako vstup do komunikace, na který se naváže telefonickým rozhovorem.

Pracovníci procházejí pravidelnou intervizí – e-mailové odpovědi vždy čte ještě jeden seniorský pracovník služby. Chaty má možnost sledovat také vedoucí směny.

Pravidelná supervize chatů probíhá 6x do roka, e-mailů 4x do roka.

Předpokládaný vývoj služby

Dle zkušeností pracovníků Linky bezpečí se objem on-line komunikace zvyšuje ve všech linkách napříč Evropou. Dá se tedy předpokládat, že tento trend bude pokračovat i nadále a služba se bude snažit mu přizpůsobit.

Za inspirativní považují zkušenosti sesterských služeb v Dánsku, kde děti využívají služeb peer-to-peer on-linových poraden (radí si navzájem). Oceňují také jejich schopnosti provádět evaluace a uplatňovat jejich zjištění v dalším rozvoji svých služeb.

Případ druhý: Streetwork in chat – Diakonie Západ

Z čeho služba vychází?

On-linový Streetwork neziskové organizace Diakonie západ byl založen v červnu 2017 jako projektová aktivita přímo navazující na činnost osmi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, které Diakonie zřizuje. Projekt se snaží nabídnout své služby dětem, pro které je kamenný nízkoprah fyzicky nedostupný. Zároveň však také reaguje na změny způsobu trávení volného času, toho, že děti nejsou venku, ale na síti.

Malý projektový tým začal vytvářet podobu on-linové služby, hledat, jaké jsou potřeby, podmínky a možnosti práce s (rizikovou) mládeží na internetu.

73 *„akorát že v té verzi přenesení nízkoprahu jako takového do virtuálního světa jsme se tak nenašli. Máme tam spoustu etických otázek, jako pravidel ochrany práv a jinejch věcí, který doteď nemáme moc zpracovaný, a zároveň nám zákon ještě pořád neuzákonil tu elektronickou virtuální formu poskytování, takže to vlastně není ani legální, poskytovat nízkoprah online.“ (Diakonie)*

Vývoj projektu postupně směřoval od myšlenky nízkoprahu, poradenství až ke specifické podobě streetworku – vyhledávání klientů na sociálních sítích.

„My jsme nějak na to koukali z toho pohledu, o kterém jste vy mluvila úplně na začátku, že vlastně ten streetwork je fakt práce v tom terénu. A ten terén je pro nás ten virtuál.“ (Diakonie)

Jedná se o sociální službu?

Projekt je zcela samostatný, nesnaží se být akreditovanou sociální službou. Využívá zázemí velké neziskovky, ale je v testovacím vývojovém stadiu. Teprve hledá nastavení limitů a pravidel. Velkým tématem jsou pro ně technologické překážky, permanentní změny pravidel na sociálních sítích, GDPR apod. Pracovnice, které v týmu fungují, mají se sociálními službami mnohaleté zkušenosti. Tyto zkušenosti mohou být paradoxně v rozvoji projektu na překážku.

„když jsme s tím začaly, tak ty moje holky, který to dělají se mnou, (...) tak ony byly mnohem víc svázaný tou sociální službou. Mnohem víc. A já jsem na to říkala „holky, ale tady to ne, teď to trochu pusťte, protože jsme v jiné situaci, ten kontakt s tím člověkem poprvé může vypadat trochu jinak, nejsme povinovány v tuhle chvíli ničím podle zákona vstoupit. To si nechme pak už na tu odbornou práci, aby to fakt pak mělo nějakou strukturu.“ (Diakonie)

Jakým způsobem je financována?

Projekt podpořila nadace Komerční banky Jistota.

Jak funguje? Kolik má zaměstnanců, jaká je jejich profesní příprava?

Projekt má vedoucí a dvě spolupracovnice na MD, které fungují na internetu v rozsahu 30 hodin měsíčně. Všechny mají dlouholetou zkušenost s prací v nízkoprahu. Obsahem jejich práce je vyhledávání na síti takových klientů, kteří vykazují známky závadového chování. Obě „streetworkerky“ fungují především na Facebooku, kde se snaží vstupovat do nejrůznějších skupin a navazovat kontakty.

„v tuhle chvíli propátráváme druhým rokem facebookový prostředí, s tím, že holky mají pracovní profily, kde ale na rovinu rovnou přiznávají, že jsou streetworkerky, takže ve jméně mají křestní jméno a za tím mají streetworker, (...) a v tom profilu jsou informace, kdo jsme. Že jsme pracovníci napojení na organizaci, která se věnuje péči o děti, mládež a osoby, které řeší nějaké trable, potíže, problémy, starosti, a že s tímhle cílem jsme i v tom virtuálním prostředí, to tam přiznáváme na první dobrou.“ (Diakonie)

Vedle toho provozují také vlastní peer skupinu Trable teenagerů

„aby oni si tam mohli vlastně sami sobě radit, dávat zpětnou vazbu, a zároveň tam vstupujeme my jako správci s nějakým cílem to moderovat, kotvit, poskytovat zpětnou vazbu, hlídat informace, způsob vyjadřování a podobně. Takže do jistý míry moderovaná peer skupina...“ (Diakonie)

V projektu je vytvořena základní metodika, jsou nastaveny hranice pro témata, do kterých se pracovnice nepouštějí (např. krizová pomoc v případě drog nebo poruchy příjmu potravy). Mají možnost doporučit klientům prověřená kamenná zařízení nebo služby, které jim mohou pomoci.

Specifika poskytování v on-line prostředí

Specifické je samo technologické prostředí, ve kterém se aktivity projektu odehrávají.

„A fakt nás Facebook neustále překvapuje. Strašně rychle se mění ty postupy, během toho roku se změnily věci, který nám loni fungovaly, tak nám letos už nefungují, tam ty jejich vnitřnosti prostě nějak běží...“

Dalším uváděným rysem on-linového prostředí je anonymita a s ní spojená otevřenost klientů, kteří se streetworkery komunikují.

„velký překvapení, jak rychle jsme se dostali k věcem, ke kterým se těžko dostáváme i v ambulanci.“

Teenageři na internetu komunikují specifickým jazykem, jeho neznalost může být pro streetworkery jistým handicapem.

Předpokládaný vývoj služby

Služba je vnímaná jako potřebná, její rozvoj by měl směřovat k iniciaci a obsluze dalších peer skupin. Velikým tématem do budoucna je spolupráce přímo s technologickými firmami na internetu, a vývoj společného produktu.

Doporučení

Závěrem našeho šetření jsou následující doporučení, směřovaná především k evaluaci a inovaci chatovací poradenské služby.

POKEC vs. POMOC

Dynamika nízkoprahových služeb je založena na dvojím vzájemně propojeném režimu nezávazného často skupinového „pokecu“ a více závazné, zaměřené a individualizované „pomoci“. Na této představě byla také založena idea vybudování analogicky rozděleného virtuálního nízkoprahu Jdi do klubu. Na webových stránkách klubu se nachází knihovna, hry, soutěže apod. Zde je místo pro pokec. Z hlavní místnosti je možné vstoupit do místnosti menší určené k intimnímu rozhovoru mezi chatařem a klientem o jeho osobních tématech či problémech. Toto je místo pro pomoc.

Dle našich zjištění však místo pro pokec nefunguje jako místo nějaké sociální aktivity, protože zde nedochází téměř k žádným interakcím mezi dětmi/klienty navzájem. Přes množství zaregistrovaných uživatelů je třeba konstatovat, že pod texty neprobíhají žádné diskuse. A naopak se také ukázalo, že návštěvníci chatovací služby málokdy vědí něco o tom, co je ve virtuální klubovně, nemají s ní žádnou zkušenost a ve svých chatech nikdo z nich nezmiňuje témata textů, které jsou publikovány v rámci virtuálního nízkoprahu.

Dalo by se tedy shrnout, že chatovací služba a virtuální nízkoprah mají dvě odlišná vzájemně nepropojená publika.

Doporučujeme jednotlivé aktivity virtuálního nízkoprahu od sebe oddělit, jednoznačně zaměřit a přenést důraz na zvýšení jejich kvality.

Chatovací službu vnímáme jako jádrovou aktivitu celého projektu. Jak ukázal teoretický i empirický výzkum, její potenciál je značný, odpovídá trendům práce s mládeží a Streetwork on-line získal řadu velmi cenných zkušeností, na které je třeba navázat v další práci.

Doporučujeme proto:

1. Zřídit v rámci nízkoprahu **chatovací místnost**, kterou by využívala vrstevnická (peer-to-peer) skupina, diskutující o zvoleném tématu. Sociální pracovník zde působí v roli moderátora, který debatu usměrňuje, snaží se předcházet šíření nezákonného obsahu a nabízí další možnosti a odpovědi na kladené otázky. Včetně nabídky individuálního rozhovoru s odborným pracovníkem na chatu. Tato skupina by byla virtuálním prostředím pro pokec (a lépe také odpovídala nezávaznému skupinovému povídání v prostředí kamenných nízkoprahů). Podobné peer skupiny jsou užívány dalšími službami, píše se o nich v odborné literatuře, realizuje se s jejich pomocí internetový výzkum apod. Odpovídají také běžné internetové komunikaci, kterou děti a mládež na internetu provozují. Její zřízení by tak zcela odpovídalo současným trendům v on-line sociálních službách. Doporučujeme také zvážit, zda by nebylo vhodné zřídit skupinu pro chat dospělých – rodičů či pedagogů – a moci tak šířit osvětu v řadě témat týkajících se dospívajících.
2. Ponechat **vlastní chat** v dosavadních intencích – jako on-linovou komunikaci sociálního pracovníka a klienta, který se přihlásí. Zde je především třeba zpracovat pravidla pro situace, kdy se chat mění v krizovou intervenci a nastavit systém podpory pracovníků uvnitř týmu. Dále doporučujeme vytvořit síť prověřených (dobře fungujících) kamenných zařízení, nejlépe nízkoprahových klubů, kam je možné v případě potřeby odkazovat klienty chatu.
3. Zvážit, zda on-linové služby nerozšířit také o služby **on-linového streetworkera**, který by na sociálních sítích vyhledával zájemce o pokec v peer skupinách či individuální rozhovor se sociálním pracovníkem.

Ačkoli streetwork on-line není standardizovanou sociální službou, domníváme se, že by v rámci zvyšování kvality měla do svého fungování některé ze standardů zahrnout. Každý pracovník na chatu by měl mít jasně definovanou možnost podpory při práci s klienty, součástí týmových porad by měly být kazuistiky jednotlivých případů – chatů. Doporučujeme zahrnout také supervize a intervize.

Vedle chatů se v rámci virtuálního nízkoprahu nabízejí další aktivity. Identifikovali jsme základní tři – publikace tematicky zaměřených textů, vyhlašování soutěží a provozování kampaně „Co tě sejí“.

Z rozhovorů s pracovníky virtuálního nízkoprahu – chataři, vyplynulo, že někteří z nich se vedle práce na chatu věnují také údržbě a rozvoji celého webu. Pracují především jako redaktoři textů.

Tyto ostatní aktivity virtuálního nízkoprahu Jdi do klubu doporučujeme ošetřit takto:

- 1. Texty** – neprokázalo se spojení mezi chatem a texty, pod texty neprobíhají diskuse – je tedy otázkou, zda je pro virtuální nízkoprah i nadále nosné tuto aktivitu dále provozovat jako aktivitu určenou návštěvníkům virtuálního nízkoprahu, potažmo chatovací služby. Doporučujeme zvážit, zda by texty v rámci asociace ČAS nebylo možné využívat pro vzájemnou komunikaci mezi nízkoprahy (forma webzinu?). Doporučujeme oddělit od sebe personálně, nebo co do pracovní náplně práci redaktora textů a pracovníka chatovací služby.
- 2. Soutěže** – domníváme se, že jde o částečné suplování PR chatovací služby, které je v současnosti mírně „přežité“. Zájem o komunikaci přes chaty nepochybně roste a přibývat může i klientů chatovací služby streetwork on-line. Nejlépe zvyšováním její kvality.
- 3. Kampaň „Co tě sejří“** považujeme za nosný „produkt“, budující odpovědnost za komunitu, spolupracující s kamennými nízkoprahy v různých částech země. Její spojitost s chaty je ale nulová. Doporučujeme ji proto oddělit od chatovací služby a provozovat pod hlavičkou ČASu i nadále, nejlépe na vlastní stránce. Třeba i v podobě malého grantového schématu, jako funguje podobný program z Plzně – Pěstuj prostor (pestujprostor.plzne.cz)

Použitá literatura

- Bačíková, Denisa, 2017. Kyberšikana a sociálně patologické jevy internetu. Brno. Bakalářská práce. Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra technické a informační výchovy. Vedoucí práce Martin Dosedla.
- Beroun, Tomáš. Chatování jako dominantní způsob sociální interakce: bakalářská práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra sociální pedagogiky, 2009. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Denisa Denglerová, PhD.
- Bickman, L. a Rog, D.J.eds. (1997). Handbook of Applied Social Research Methods. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Boydová, (2017) Je to složitější, Sociální život teenagerů na sociálních sítích. Akropolis.
- Čeští rodiče jsou pro plošný zákaz mobilů ve školách, ukazuje průzkum, IDNES 5. 9. 2018,
www.idnes.cz/mobil/tech-trendy/mobilni-telefon-smartphone-zak-vyucovani-skola-rodice-ucitel-plosny-zakaz.A180904_122132_mob_tech_LHR?
- Daněk, L. (2013): Nebezpečí působící na děti na síti Internet a jeho následná identifikace a eliminace ze strany rodičů. Magisterská práce, Brno, Masarykova univerzita.
- Digitální děti aneb počítačové hry jen neškodí, Patrick Zandl, Mladá fronta Dnes, 23. 7. 2014.
- Dubovský, P. (2014): Stalking vo virtuálnom prostredí. Masarykova univerzita bakalářská práce.
- Eibensteiner, Jiří. Komunikace žáků 8. a 9. tříd v prostředí internetu: diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta pedagogická, Katedra psychologie, 2014. 71 l., 33 l. příl. Vedoucí práce PhDr. Josef Lukas, Ph.D.
- Fedrová, M. (2016): Vyjadřování emocí, citů a nálad prostřednictvím internetové komunikace. Bakalářská práce Jihočeská univerzita.
- Hrozí nám digitální demence? Václav Cílek, Psychologie dnes 2. 7. 2014.
- Houdková, A. (2011): Uživatelé sociální sítě Facebook – motivace a praxe počítačově mediovaneho sociálního jednání. Brno: Masarykova univerzita diplomová práce.

Jandová, Eva a kol.: Čeština na WWW chatu. Ostrava: Ostravská univerzita, 2006.

Je načase znárodnit Facebook, Google i Amazon. Přečtěte si proč,

denikreferendum.cz/clanek/25953-je-nacase-znarodnit-facebook-google-i-amazon-prectete-si-proc

Kabai, Laura. Disinhibice a její vliv na uživatele internetu. Brno, 2014. Bakalářská diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet informačních studií a knihovnictví. Vedoucí práce PhDr. Iva Zadražilová.

Kaiserová, I., Matoušek, P. (2017) – Šetření mládeže. Příprava kulturní strategie města Plzeň do roku 2030. Nepublikovaný materiál.

Kameníková, L. (2013): Jazyk chatu (lexikální analýza). diplomová práce, Olomouc.

Konečný, Š. (2011): Fenomén lhaní na internetu. Masarykova univerzita.

Konečný, Š.; Šmahel, D. (2006): Vztahy na internetu: Fantazie a zklamání, in: Macek, P. a kol.: Vztahy v dospívání. Brno: Barrister & Principal.

Kožíšek, M., Písecký, V. (2016): Bezpečně na internetu. Grada.

Kovy: Youtuberi, kteří natáčejí videa kvůli slávě, VIP večírkům a produktům zdarma, brzy vyhoří

magazin.aktualne.cz/kovy-youtuberi-kteri-nataceji-videoa-kvuli-slave-vip-vecirkum/r~89d4f63290e911e88b6b0cc47ab5f122/

Kvůli tabletům společnost hloupne a dětské mozky se nevyvíjejí, tvrdí psychiatr,

www.lidovky.cz/lide/internet-je-nebezpecny-jako-azbest.A161128_174222_In_kultura_ELE

Koubalíková, S. (2006): Fenomén lhaní v prostředí internetu. Bakalářská práce. Masarykova univerzita.

Macek, J.: Nevyčíslitelné neporozumění: kvalitativní výzkum online sociálních sítí., ProInfo: Časopis pro informační vědy 1/2012,

www.phil.muni.cz/journals/index.php/proinflow/article/view/814

Macich, Jiří. 2012. Od zrodu prostého textového chatování po FullHD video, [online, cit. 18. 8. 2012]. Dostupné z WWW:

extrawindows.cnews.cz/tema-od-zrodu-prosteho-textoveho-chatovani-po-fullhd-video-1-dil

Mazourová, I. (2017): Komunikace na sociálních sítích a její dopady na přímou mezilidskou komunikaci. Diplomová práce, Olomouc, Univerzita Palackého.

Michal Komárek: Podoby digitální demence na českých školách, Český rozhlas Plus, 26. 7. 2018

plus.rozhlas.cz/michal-komarek-podoby-digitalni-demence-na-ceskych-skolach-7574228

Mladí muži nedokážou dospět, Tereza Matějčková 19. 8. 2015, Česká pozice.

ceskapozice.lidovky.cz/mladi-muzi-nedokazou-dospet-d1e-/recenze.aspx?c=A150817_130840_pozice-recenze_lube

Pechová, M. (2017): Specifika komunikace pubescentů v prostředí sociálních sítí. Diplomová práce, Olomouc, Univerzita Palackého.

Růžička, Jan. Vliv sociálních sítí na vývoj Facebooku. Brno: Masarykova univerzita, Filozofická fakulta, Ústav české literatury a knihovnictví, Kabinet informačních studií a knihovnictví, 2013. 96 s. Vedoucí diplomové práce Mgr. Olga Biernátová.

Snyder, G. (2017): Tyranie. Paseka

Soukup, M. (2015): Kultura a její výzkum, in: Lokální funkce kultury, UK FF

Spitzer, M. (2014): Digitální demence, Host.

Stanovisko SKAV k zákazu mobilů ve školách a pozvánka na Kulatý stůl.

www.eduin.cz/clanky/stanovisko-skav-k-zakazu-mobilu-ve-skolach-a-pozvanka-na-kulaty-stul/

Starých pedofilů je na síti málo, děti ohrožují jiní, upozorňuje psycholog, brno.idnes.cz/david-smahel-psycholog-internet-deti-ohrozeni-pedofil-riziko-pub-/brno-zpravy.aspx?c=A180409_394196_brno-zpravy_krut (IDNES, 18. 12. 2018)

Suler, J. (1996–2002). The Psychology of Cyberspace. Staženo prosinec, 2018. Dostupné z: www.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html

Struminská, D. (2013): Závislost pubescentů na sociální komunikaci na Facebooku. Masarykova univerzita Brno.

Suchyňová, Veronika. Bakalářská práce: (Ne)přítel pubescentů jménem Facebook. Brno: Masarykova univerzita, Pedagogická fakulta, Katedra výchovy ke zdraví, 2015. 60 s. Vedoucí bakalářské práce RNDr. Mgr. Alice Prokopová, Ph.D.

Světchytře.cz: Česká strategie digitálního vzdělávání je skvělá. Ale s realitou nemá příliš společného, Eduin, 12. 12. 2018

www.eduin.cz/clanky/svetchytre-cz-ceska-strategie-digitalniho-vzdelavani-je-skvela-ale-s-realitou-nema-prilis-spolecneho/

Svetchytre.cz: Před mobily utíkají rodiče, učitelé i stát. To ale není řešení, EDUIN 7. 9. 2018,

www.eduin.cz/clanky/svetchytre-cz-pred-mobily-utikaji-rodice-ucitele-i-stat-to-ale-neni-reseni/

Svět podle Kovyho, Magazín MF DNES, 28. 12. 2017, č. 52, s.6–7

Ševčíková, A., Šmahel, D.: Konstrukce virtuální identity u dospívajících uživatelů internetu. In: Sebepojetí a identita v adolescenci: sociální a kulturní kontext. Macek, P., Tyrlik, M. Brno: Masarykova univerzita, 2010.

Turkle, S.: (2011), Alone together: Why we expect much more from technology and less from each other, New York, Basic Books.

Vaidhyanathan, S. (2005): The Anarchist in the Library: How the Clash Between Freedom and Control Is Hacking the Real World and Crashing the System, New York, Basic Book.

Vojáků je víc, armáda má ale nový problém. Mladí se neumí ani koupat v rybníku, varuje generál Opat, Jan Wirnitzer, Aktuálně.cz, 11. 6. 2018

zpravy.aktualne.cz/domaci/vojaku-je-vic-armada-ma-ale-novy-problem-mladi-se-neumi-ani/r~9189ffe46b0511e88923ac1f6b220ee8/

Vybíral, Z. (2002). Výzkum disinhibice u mladých uživatelů chatu. In Plaňava, I., Pilát, M. (Eds.). Děti, mládež a rodiny v období transformace. Brno: Barrister & Principal

Vynálezce internetu: Velké platformy ohrožují svobodu, musíme je zkrotit,

denikreferendum.cz/clanek/27306-vynalezce-internetu-velke-platformy-ohrozuj-svobodu-musime-je-zkrotit

Watzlawick P., Bavelasová, J. B. & Jackson, D. D. (1999). Pragmatika lidské komunikace: Interakční vzorce, patologie a paradoxy. Hradec Králové. Konfrontace.

Zimbardo, P.: Odpojený muž: Jak technologie připravuje muže o mužství a co s tím, Grada, 2017

Zuckerberg se v Senátu omlouval a sliboval. Podle kritiků to byla fraška,

denikreferendum.cz/clanek/27430-zuckerberg-se-v-senatu-omlouval-a-sliboval-podle-kritiku-to-byla-fraska

Přílohy



Statistický úřad – šetření o domácnostech

Od roku 2006 probíhá toto šetření dle Nařízení Evropské komise a Evropského parlamentu ke statistikám informační společnosti: REGULATION No. 808/2004“, a tím umožňuje přinášet srovnatelné údaje v rámci zemí EU.

Tabulka B4 Domácnosti v ČR s počítačem (%)

Celkem (s alespoň 1 členem do 74 let)	82,2 %
domácnosti s dětmi	94,4 %
Podle příjmové skupiny domácnosti	
s nejnižšími příjmy – první kvartil	41,4 %
druhý příjmový kvartil	70,0 %
třetí příjmový kvartil	93,7 %
s nejvyššími příjmy – čtvrtý kvartil	98,5 %

Tabulka B6 Domácnosti v ČR s internetem (%)

Celkem (s alespoň 1 členem do 74 let)	83,2 %
domácnosti s dětmi	95,9 %
Podle příjmové skupiny domácnosti	
s nejnižšími příjmy – první kvartil	42,6 %
druhý příjmový kvartil	70,7 %
třetí příjmový kvartil	93,9 %
s nejvyššími příjmy – čtvrtý kvartil	99,3 %

Tabulka B7 Domácnosti v ČR bez internetu (%)

Celkem (s alespoň 1 členem do 74 let)	16,8 %
domácnosti s dětmi	4,1 %
Podle příjmové skupiny domácnosti	
s nejnižšími příjmy – první kvartil	57,4 %
druhý příjmový kvartil	29,3 %
třetí příjmový kvartil	6,1 %
s nejvyššími příjmy – čtvrtý kvartil	0,7 %

Tabulka B8 Nejčastější důvody, proč nemají domácnosti v ČR internet (%) (možnost volby více důvodů)

Celkem domácnosti	
Nemají zájem	80,0 %
Neumí s ním pracovat	37,6 %
Vysoké náklady	19,9 %
Domácnosti s dětmi	
Nemají zájem	28,6 %
Neumí s ním pracovat	35,4 %

Statistický úřad – šetření o vzdělávání a digitální dovednosti

ICT ve školách

Údaje o počtu škol s připojením k internetu a rychlosti připojení, stejně jako počet škol s vlastními webovými stránkami a školním intranetem, pocházejí z dat České školní inspekce (ČŠI). ČŠI tato data sbírala v letech 2011/2012 a 2016/2017 v rámci inspekčních zjišťování o využívání digitálních technologií v mateřských, základních, středních a vyšších odborných školách.

Údaje o počtu počítačů ve školách připadajících na 100 žáků/studentů jednotlivých stupňů škol, stejně tak jako monitoring vybavení škol dalšími ICT v ČR pocházejí z datových zdrojů Ministerstva školství, mládeže a tělovýchovy ČR (MŠMT). MŠMT sbírá tyto údaje na všech mateřských, základních, středních a vyšších odborných školách v rámci ročního Výkazu o ředitelství škol (R 13-01). Údaje se vztahují k 30. 9. sledovaného roku.

Více informací k těmto oblastem naleznete:

https://www.czso.cz/csu/czso/informacni_technologie_ve_skolstvi

F.2 Využívání ICT žáky a studenty, digitální dovednosti

Z mezinárodního šetření PISA (Programme for International Student Assessment) uskutečněného v roce 2015 byly zpracovány i podrobné údaje o přístupu patnáctiletých žáků v ČR k vybraným ICT doma a ve škole. Toto šetření je nejvýznamnějším projektem OECD v oblasti měření výsledků vzdělávání, které v současné době ve světě probíhá. Podrobnější informace k projektu PISA 2015 jsou k dispozici na následujícím odkazu: <http://www.oecd.org/pisa/>.

Samostatné šetření ČSÚ o využívání informačních a komunikačních technologií jednotlivci (podrobněji viz kapitola C této publikace) je cenným zdrojem informací o tom, jak a k čemu šestnáctiletí a starší studenti využívají internet.

I pro sledování počítačových (digitálních) dovedností jednotlivců v České republice je zdrojem výše uvedené Výběrové šetření o využívání ICT v domácnostech a mezi jednotlivci (VŠIT). V rámci šetření bylo dotazováno, zda jednotlivci v posledních 12 měsících využili vybrané počítačové dovednosti.

Více informací k těmto oblastem naleznete:

https://www.czso.cz/csu/czso/vyuzivani_informacnich_technologii_studenty

Tabulka F2 školy s vlastními webovými stránkami a školním informačním systémem

Školní webové stránky	
mateřské školy	87,1 %
základní školy	96,4 %
střední školy a vyšší odborné školy	99,3 %
Školní informační systém	
základní školy	94,5 %
střední školy a vyšší odborné školy	98,9 %

Tabulka F5 Patnáctiletí žáci v ČR, kteří mají k dispozici doma a ve škole vybrané digitální zařízení (2015)

Doma:	
internet	98,7 %
mobilní telefon	93,1 %
přenosný počítač (notebook)	87,5 %
stolní počítač	82,9 %
tablet	68,4 %
čtečka knih	26,2 %
MP3/MP4 přehrávač	70,8 %
tiskárna	78,1 %

Ve škole:	
internet	90,4 %
mobilní telefon	---
přenosný počítač (notebook)	28,6 %
stolní počítač	79,5 %
tablet	22,7 %
čtečka knih	12,9 %
MP3/MP4 přehrávač	---
tiskárna	---

Tabulka F6 Studenti v ČR ve věku 16 a více let používající internet k vybraným činnostem (2015–2017)

Používající internet celkem	99,1 %
z toho na mobilním telefonu	83,1 %
Používání výukových materiálů	38,7 %
Komunikace s lektorem či studenty on-line	30,9 %
Účast v sociálních sítích	93,8 %
Hraní her	63,2 %

Zpracovala: Česká asociace streetwork, z.s.
ve spolupráci s MAKAI atelier s.r.o.

Rok vydání: 2019

Grafické zpracování: Proforma Production, s. r. o.

Analýzu finančně podpořil:
Magistrát hlavního města Prahy, oddělení prevence kriminality

dostupné online:

→ www.streetwork.cz

