

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Teologická fakulta
Katedra psychologie

Diplomová práce

VIRTUÁLNÍ KOMUNIKACE A JEJÍ VYUŽITÍ V RÁMCI
NÍZKOPRAHOVÝCH ZAŘÍZENÍ PRO DĚTI A MLÁDEŽ

Vedoucí práce: PhDr. Ing. Marie Lhotová, Ph.D.

Autorka práce: Bc. Václava Egermaierová

Studijní obor: Etika v sociální práci, kombinované studium

Ročník: III.

2013

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 11/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce a záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

31. března 2013

Václava Egermaierová

Poděkování

Děkuji vedoucí diplomové práce PhDr. Ing. Marii Lhotové, Ph.D. za cenné rady, připomínky, podporu a metodické vedení práce.

OBSAH

Úvod	9
1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM)	11
1.1 Definice a poslání NZDM	11
1.2 Základní vymezení cílové skupiny	12
1.2.1 Hledání identity	13
1.2.2 Typologie cílové skupiny dle věkových skupin	14
1.2.3 Typologie cílové skupiny dle lokality	15
1.2.4 Typologie cílové skupiny dle oblastí, které ovlivňují život klienta	15
1.3 Zásady poskytované sociální služby	16
1.4 Rozsah poskytovaných služeb	19
2 Nepříznivé sociální situace	21
2.1 Zneužívání návykových látek	22
2.2 Kriminalita a vandalismus	22
2.3 Záškoláctví a předčasný odchod ze vzdělávacího procesu	23
2.4 Šikana	24
2.5 Oblast sexuality	25
2.6 Xenofobie, rasismus a diskriminace	25
2.7 Příslušnost k ideologické skupině	26
2.8 Nevhodné působení rodiny	27
2.9 Ekonomická oblast	27
3 Komunikace	29
3.1 Definice pojmu komunikace	29
3.2 Funkce a účel komunikace	30
3.3 Komunikační kontext a kontextové modality	32
3.3.1 Vnitřní a vnější komunikační kontext	32
3.3.2 Kontextové modality	34
3.4 Komunikační kompetence	35
3.5 Neverbální komunikace	35
4 Specifika mobilní a virtuální komunikace	38
4.1 Mobilní komunikace	38
4.2 Virtuální komunikace	39
4.2.1 Anonymita	42
4.2.2 Disinhibice	42
4.2.3 Multiplicita	45
4.2.4 Nakládání s časem	46
4.2.5 Povrchnost versus intimita sdělení	46
4.2.6 Jazyková specifika	47
4.2.6.1 Slang	47
4.2.6.2 Vliv angličtiny	48
4.2.6.3 Zkratky a značky	48

4.2.7	Virtuální identita a virtuální vztahy _____	49
5	Využitelnost virtuální komunikace v rámci NZDM _____	51
5.1	Exkurz do historie internetového poradenství v ČR _____	52
5.2	Základní principy a formy internetového poradenství _____	53
5.3	Potenciál a limity internetového poradenství _____	55
5.4	Specifické situace a etické otázky ve virtuálním poradenství _____	56
5.5	Pasivní poradenství _____	59
5.6	Specifické nároky na pracovníka _____	60
6	Praktická část _____	63
6.1	Cíl výzkumu _____	63
6.2	Metody výzkumu _____	63
6.3	Adresáři dotazníkového šetření _____	65
6.4	Výstupy z dotazníkového šetření _____	65
6.4.1	Výzkumný vzorek _____	65
6.4.2	Telefonická forma komunikace s klienty NZDM _____	72
6.4.3	Webové stránky zařízení _____	77
6.4.4	E-mailová forma komunikace s klientem _____	78
6.4.5	Komunikace s klientem prostřednictvím ICQ _____	82
6.4.6	Komunikace s klientem prostřednictvím Skype _____	83
6.4.7	Sociální síť _____	85
6.4.7.1	Facebook _____	86
6.4.7.2	Ostatní sociální síť _____	92
6.4.8	Postoj k zavedení virtuální formy komunikace do práce s klientem v NZDM _____	93
6.5	Analýza oficiálních dokumentů a registrů _____	95
	Diskuse _____	97
	Závěr _____	100
	Seznam použitých zdrojů _____	102
	Seznam příloh _____	107
	Přílohy _____	108
	Abstrakt _____	126
	Abstract _____	127

Úvod

Na základě dlouhodobého zájmu o oblast práce s dětmi a mládeží a již více než dvouletému pracovnímu působení v oblasti poskytování sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež zjišťuji, že se výrazně mění způsoby a forma komunikace dnešních dětí a mládeže a způsob vyplňování jejich volného času. Výrazněji nastupuje virtuální svět, snižuje se aktivní a smysluplné trávení volného času, zvyšuje se míra rizikovitosti v chování a jednání mladých lidí – kriminalita, předčasné zahájení sexuálního života, promiskuita, experimentování s drogami, záškoláctví, vandalismus, ale také šikana, kyberšikana apod.

Práce s dětmi a mládeží, které jsou ohroženy sociálně nežádoucími jevy, je základním stavebním kamenem nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, jak v ambulantní (klubové), tak i terénní formě. Na základě vlastních zkušeností a sdílení informací mezi pracovníky nízkoprahových služeb na regionální i celorepublikové úrovni však zjišťuji, že přece jen část potenciálních klientů této služby nás mívá nebo se s těmito lidmi nedaří navázat a udržet důvěrný kontakt, který je základem pro adekvátní a individuálně poskytovanou službu sociální prevence. Jedná se o mladé lidi, kteří se uzavírají před venkovním světem, unikají do světa internetu, upřednostňují virtuální komunikaci před osobním kontaktem a pohled do světla obrazovky před pohledem do očí.

Problematika virtuální komunikace poutá v poslední době stále více pozornosti nejen odborné, ale i široké laické veřejnosti. Právě internet přinesl světu nové komunikační nástroje, které mezilidskou komunikaci výrazně usnadňují, zrychlují a propojují lidi napříč celým světem. V rozvinutých zemích je její využívání natolik běžné, že bychom jen těžko hledali osoby, které se s virtuální komunikací nikdy neselekaly. Virtuální svět stýká nepřeborné množství rozličných zdrojů informací, zábavy, je místem obchodování i navazování mezilidských vztahů, ale také místem hledání pomoci a rad.

Tato masově rozšířená forma komunikace má však i svá stinná místa a rizika, která si však ne všichni jeho uživatelé dostatečně uvědomují. Přestože se internet zdánlivě jeví jako anonymní prostředí, rizikem jeho využívání je právě možnost ztráty soukromí, únik osobních informací a možnost jejich zneužití.

Cílem této diplomové práce je reflektovat možnosti využití virtuální komunikace jako třetí formy poskytování sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Tohoto cíle bude dosaženo popisem specifík této sociální služby s ohledem na poslání a zásady jejího poskytování, rozsah služeb, ale také bližším popisem cílové skupiny a nepříznivých sociálních situací, ve kterých se klienti služby ocitají nebo kterými mohou být ohroženi. Diplomová práce se také zaměřuje na definování funkce mezilidské komunikace, jejího forem, a zejména na charakteristiku mobilní a virtuální komunikace a jejího významu pro současné mladé lidi. Dílčím cílem této práce je také nalezení inspirace pro uplatnění virtuální komunikace pro přímou práci s klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. Tuto inspiraci čerpám z dosavadních zkušeností pracovníků linek důvěry, kteří kromě klasické telefonní pomoci začali

s nástupem nových online komunikačních nástrojů postupně zavádět i tzv. internetové poradenství.

Diplomová práce obsahuje teoretickou i praktickou část. Teoretická část je rozčleněna do pěti základních kapitol se zaměřením na výše uvedené oblasti. Praktická část této práce vychází z provedeného výzkumného šetření, které bylo zaměřeno na zmapování pokrytí území České republiky zařízeními poskytujícími sociální službu nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a reflexi dosavadní praxe ve využívání virtuální komunikace jako nástroje pro práci s klientem v rámci těchto zařízení. Výzkum je orientován na zjištění, jaké komunikační nástroje nízkoprahová zařízení využívají pro práci s klienty, k jakému účelu, jaké v nich spatřují výhody a nevýhody a jaká mají nastavena pravidla pro tento typ činnosti. Práce je v přílohách doplněna také dvěma reálnými příklady využití virtuální komunikace v praxi nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Pro zpřehlednění následujících textů využívám v této práci pojem klient pro označení osoby, která využívá sociální službu, popř. je zájemcem o službu. Naproti tomu pojem uživatel používám ve spojitosti s využíváním internetu, tedy pro uživatele internetu. V práci se také často objevuje pojem nízkoprahové zařízení pro děti a mládež v jeho zkrácené, ale i v odborných kruzích běžně používané podobě NZDM.

Tato diplomová práce se opírá nejen o legislativní normy jako je zákon o sociálních službách, zákon o sociálně-právní ochraně dětí či trestní zákoník, ale zejména o odborné práce následujících autorů: R. Jedlička, O. Matoušek, Z. Vybíral, D. Šmahel, B. Horská, A. Lásková, L. Ptáček, M. Zahradník či M. Carr-Gregg a E. Shale. Podklady pro tuto práci jsem však čerpala také z různých elektronických zdrojů a z odborných materiálů vydávaných pod záštitou oborové organizace Česká asociace streetwork.

1 Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež (NZDM)

1.1 Definice a poslání NZDM

Nízkoprahové zařízení pro děti a mládež je sociální službou definovanou § 62 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Dle uvedeného zákona platí, že „*nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytují ambulantní, popřípadě terénní služby dětem ve věku od 6 do 26 let ohroženým společensky nežádoucími jevy. Cílem služby je zlepšit kvalitu jejich života předcházením nebo snížením sociálních a zdravotních rizik souvisejících se způsobem jejich života, umožnit jim lépe se orientovat v jejich sociálním prostředí a vytvářet podmínky k řešení jejich nepříznivé sociální situace*“.¹

NZDM spadají do velké skupiny sociálních služeb v oblasti sociální prevence. Přičemž tyto služby napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osob, které jsou ohroženy díky krizové sociální situaci, ve které se ocitají, ale také díky svým životním návykům a způsobu života, který často vede ke konfliktu se společností. Sociálním vyloučením jsou ohroženi také lidé žijící v sociálně znevýhodňujícím prostředí či osoby, jejichž práva a oprávněné zájmy jsou ohroženy trestnou činností jiné fyzické osoby. Služby sociální prevence napomáhají těmto osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a zároveň chrání společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů.²

Česká asociace streetwork³ definovala poslání NZDM takto: „*Posláním NZDM je usilovat o sociální začlenění a pozitivní změnu v životním způsobu dětí a mládeže, které se ocitly v nepříznivé sociální situaci, poskytovat informace, odbornou pomoc, podporu, a předcházet tak jejich sociálnímu vyloučení*“.⁴

Dlouhodobé cíle nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v kontextu vymezení jejich poslání tedy zahrnují zejména podporu klientů při zvládnutí obtížných životních událostí, snižování sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací, životního způsobu a rizikového chování klientů a naopak zvyšování jejich sociálních schopností a dovedností. K dalším cílům patří zlepšení orientace klienta v jeho sociálním prostředí a podpora v sociálním začlenění do skupiny vrstevníků, ale i do společnosti s důrazem na zapojení do dění v místní komunitě. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež taktéž cílí na zajišťování psychické, fyzické, právní a sociální ochrany během pobytu klienta v zařízení a na umožnění realizace jeho osobních aktivit.⁵

V rámci dlouhodobého cíle zvyšování sociálních schopností a dovedností jednotlivých klientů směřuje sociální práce v nízkoprahových zařízeních pro děti

¹ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 62, odst. 1 [online].

² Srov. Tamtéž, § 53.

³ Česká asociace streetwork (ČAS) - odborná profesní organizace založená v roce 1997, která sdružuje pracovníky z praxe i teoretických pracovišť, a jejímž členem se může stát každý, kdo působí v teorii nebo praxi nízkoprahových sociálních služeb, ve státním či nestátním zařízení. V současnosti se asociace zaměřuje především na vzdělávání pracovníků, zavádění supervize do zařízení a zvyšování kvality poskytování sociálních služeb. Více na www.streetwork.cz [online].

⁴ *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 3 [online].

⁵ Srov. Tamtéž, s. 4.

a mládež k podpoře zvládnání jejich životních úkolů i každodenních povinností. K těmto úkolům a povinnostem patří například schopnost dodržovat pravidelnou školní docházku, zapojovat se do základní komunikace v rámci rodiny, ale také stabilní mezilidské a přátelské vztahy, dodržování pravidel slušného chování, dovednost komunikovat s autoritou či hospodařit s penězi, patří sem i zdravý životní styl, jasná a srozumitelná komunikace, empatie, vyjednávací dovednosti, schopnost vyjádřit asertivně svůj názor, neagresivně odmítnout nepřijatelné návrhy, vyřešit konflikt bez násilí apod.⁶

Ve stávající zákonné úpravě forem poskytované sociální služby v rámci NZDM jsou stanoveny tyto dvě:

- ambulantní – v rámci této formy klient sám dochází, je doprovázen nebo dopravován do zařízení, které poskytuje tuto sociální službu,
- terénní – služba je klientovi poskytována v jeho přirozeném sociálním prostředí.⁷

Odlišnost nízkoprahových služeb od služeb standardních je možno vysledovat v několika hlediscích. Prvním je oblast zamýšlených cílů, které jsou stanovovány s ohledem na jejich pragmatičnost. Druhou oblastí je dostupnost nabízených služeb, která vychází z potřeb a zájmů potenciálních klientů. Neopominutelným hlediskem je specifický přístup pracovníků, přizpůsobený konkrétní cílové skupině a potížím, které v jejich životě nastávají.⁸

Nízkoprahová sociální práce pracuje přednostně s problémy, které má a prožívá klient, nikoliv s problémy, které svým chováním způsobuje. Potíže, se kterými se mladý člověk potýká, jsou nahlíženy v kontextu životního okolí, sociálních vztahů a interakcí, které ho obklopují, je akceptována jedinečná osobní zkušenost každého klienta ovlivňující jeho jednání, i když není v souladu s běžnými hodnotami a idejemi majoritní společnosti.

Obtíže dospívajícího jsou většinou odrazem určitého konfliktu. V interpersonální rovině konfliktu mezi konkrétními osobami, ve společenské rovině konfliktem zájmů mladého člověka, který se rizikově chová, a zájmy druhých osob, sociálního okolí, zájmem společenským. Konflikt vzniká také z rozporu potřeb člověka a jeho možností a možností společnosti usnadnit mu naplnění životních a sociálních potřeb.⁹

1.2 Základní vymezení cílové skupiny

Jak bylo uvedeno v kapitole 1.1, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou určena dětem a mladým lidem ve věku 6 - 26 let.

⁶ Srov. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 17 [online].

⁷ Srov. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 33, odst. 3 a 4 [online].

⁸ Srov. JEDLIČKA, R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 377.

⁹ Srov. Tamtéž, s. 380-381.

K základní charakteristice osob, které vyhledávají službu - nízkoprahové zařízení pro děti a mládež patří:

- „nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit,
- vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče,
- dávají přednost neproduktivnímu trávení volného času,
- dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu,
- mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, a který je ohrožující pro ně samé nebo jejich okolí,
- nepřicházejí s jasnou zakázkou nebo ji nedovedou či nechtějí definovat tak, jak to vyžadují jiné typy služeb.“¹⁰

Nad jednoznačnou definicí cílové skupiny nízkoprahových služeb probíhá dlouhodobá diskuse. Potenciálními klienty jsou proměnlivá uskupení dětí a mladistvých či mladých dospělých, u nichž je těžké vysledovat nějaké zřejmé společné rysy.

Normativní přístup definuje cílovou skupinu zřetelným charakterizováním problému - přítomnost určité patologie či sociální deviace (prostituce, experimentování s drogami, závislost, kriminalita, sprejerství, apod.). Odráží tak obecnou společenskou zakázku, neboť koresponduje s převažujícím zájmem majority zabránit rozvoji nežádoucího jevu či odstranit společnost ohrožující nebo rizikové formy chování.

Taxativní pohled naopak vychází z psychopatologizujících koncepcí. Soustředí se tedy zejména na konkrétní osobu, která překračuje určité normy a na osobnostní etiologii deviantního chování. Nálepkující přístup využívající pojmu sociální deviace však způsobuje komplikace v kontextu nízkoprahových služeb adresovaných dětem a mládeži. Proto se v současnosti vžilo pojmenování neorganizované a sociálně ohrožené děti a mládež.¹¹

Popsat typického klienta nízkoprahové služby pro děti a mládež je velmi náročné. Jsou zde typické obecné charakteristiky uvedené výše, ale přesnější vymezení, jaký typ klientů, s jakým typem obtíží tyto služby využívá je problematický. V centru pozornosti nízkoprahových zařízení nejsou na rozdíl od jiných typů služeb pouze jedinci odpovídající jasně vymezené charakteristice, byť si každé zařízení blíže identifikuje skupinu, se kterou v zařízení pracuje. Klienty jsou proměnlivé skupiny klientů, kteří v jednom okamžiku řeší různá problémová místa svého života.

1.2.1 Hledání identity

Hledání vlastní identity je významným vývojovým úkolem nejen v etapě mládí. Identita má dvě základní roviny – osobní a sociální. Osobní identita se projevuje jako složka vědomí vlastního já, zahrnuje vlastnosti, schopnosti a postoje člověka, je vědomím

¹⁰ *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 4 [online].

¹¹ Srov. KLÍMA, P., JEDLIČKA, R. *Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu*. In *Kontaktní práce*, s. 12.

jedinečnosti a vlastní kontinuity a tak se stává jedním z aspektů struktury ega. Sociální identita se naopak vztahuje k vědomí příslušnosti k nějaké sociální skupině. Obě identitní roviny mají zásadní vliv na sebepojetí a sebehodnocení. Vlastní pozitivní hodnotu tak zvyšuje příslušnost k exkluzivní společenské skupině, avšak členství ve skupině s nízkým nebo klesajícím statutem naopak vede ke snižování vlastní hodnoty a k případné snaze se ze skupiny vymanit.¹²

V rámci nízkoprahových služeb pro děti a mládež je aplikován právě koncept identitní práce, který je charakteristický doprovázením v procesu utváření identity a usnadňováním tohoto procesu, přičemž systémy, jichž je člověk součástí, jsou vnímány jako celostní, otevřené a změnitelné. Tyto systémy vytvářejí nároky na lidi a zároveň vytvářejí příležitosti učinit zkušenost životního selhání stejně jako zkušenost dosahování cílů a naplňování lidských potencialit.¹³

V současné době u mladých lidí čas a prostor ke kreativní tvorbě identit často ustupuje pouhému zvládání života v otevřeném, proměnlivém a nejednoznačném světě. Identitní práce se nesoustřeďuje na nesplněné vývojové úkoly jako takové, ale zabývá se minimalizací rizik a důsledků každodennosti pro tvorbu identity. Identitní práce se snaží porozumět způsobům životního vyjádření a následně se snaží spoluvytvářet podmínky pro jejich zlepšení.¹⁴

1.2.2 Typologie cílové skupiny dle věkových skupin

Jednou z možností třídění cílových skupin v NZDM je pohled skrze rozdělení do věkových skupin. Oddělení práce s uživateli podle věku je vhodné zejména s ohledem na využívání rozdílných metod práce s jednotlivými skupinami, u mladších klientů se osvědčuje skupinová práce, využívání her, u starších klientů je naopak mnohem účinnější a efektivnější využívání individuální práce s klientem formou kontaktní práce, situačních intervencí a poradenství.

Významným aspektem při oddělování práce s různými věkovými skupinami je také nutnost zajištění bezpečného prostředí. Při prolínání nesourodých věkových skupin hrozí zejména přenos negativních vzorců chování od starších klientů na mladší, mladší klienti mají zhoršenou pozici v uplatňování svých potřeb a zájmů, zvyšuje se tenze ve skupině a může docházet ke zvýšenému výskytu konfliktních situací.

„Jako vhodné dělení skupin dle věku se jeví:

- 6 až 12 let,
- 13 až 19 let,
- 20 až 26 let.“¹⁵

¹² Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 449-450.

¹³ Srov. ZAHRADNÍK, M. *Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli*. In *Kontaktní práce*, s. 146.

¹⁴ Srov. Tamtéž, s. 146.

¹⁵ *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 16 -17 [online].

Oddělení práce s různými věkovými skupinami je možno realizovat buď prostorem, kdy každá z věkových skupin má svoje vlastní prostory, které se vzájemně neprolínají, nebo je práci možno oddělit časově, tedy vymezit hodiny během dne nebo dny v týdnu pro jednotlivé věkové skupiny.

V odůvodněných situacích vycházejících například ze specifík dané lokality je možný překryv práce nebo mírně jiné rozdělení věkových skupin. Častou praxí je, že se nízkoprahové zařízení zaměřuje pouze na jednu z věkových skupin. Přičemž nejvíce zastoupenou je skupina ve věku 13 – 19 let, věkové rozhraní, v němž mladí lidé nejvíce vyhledávají služby NZDM. Mladší děti vyhledávají spíše organizace zabývající se volnočasovými aktivitami, mladí dospělí již zase odcházejí do „dospělého“ života za prací, za rodinou a v případě problémů již vyhledávají specializovaná pracoviště.¹⁶

1.2.3 Typologie cílové skupiny dle lokality

Cílovou skupinu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež lze definovat také v souvislosti s vymezením lokality. Toto vymezení je možno chápat jak ve smyslu geografickém, tak ve smyslu sociálním.

Sociálně vymezená lokalita zahrnuje společenství lidí žijících či kooperujících v jedné lokalitě. Mezi lidmi v této lokalitě se udržují rodinné, přátelské či jiné sociální vztahy, avšak není podmínkou, že zde mají tyto osoby trvalé bydliště. Geografické vymezení lokality je určeno pevnými hranicemi obce, města, městské čtvrti či sídliště nebo jen skupinou domů. Toto vymezení si nastavuje každé zařízení samostatně s ohledem na požadavky zřizovatele či zadavatele a donátora daného NZDM. Musí však svoji působnost jasně deklarovat, a to nejčastěji ve formě veřejného závazku zařízení.¹⁷

1.2.4 Typologie cílové skupiny dle oblastí, které ovlivňují život klienta

Odborníci podílející se na vzniku Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež¹⁸, v něm typizují cílovou skupinu NZDM podle tří oblastí, které ovlivňují život klienta. Jedná se o konfliktní společenské situace, obtížné životní události a omezující životní podmínky.

Konfliktní společenské situace – klient se svým chováním či jednáním ocitá v situacích, které jsou v rozporu se společenskými, právními a kulturními normami. Mezi takové situace patří např. šikana, kriminalita, vandalismus, násilné projevy, útěk z domova, konflikty v rodině, zneužívání návykových látek, rasismus, záškoláctví, trestní stíhání, atd.

¹⁶ Srov. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 17 [online].

¹⁷ Srov. Tamtéž, s. 17.

¹⁸ Srov. Tamtéž, s. 16–17.

Situace, ve kterých se klient těžko orientuje a které jsou obtížně řešitelné jeho vlastními silami, jsou označovány jako obtížné životní události a patří mezi ně např. rozpad rodiny, partnerské problémy rodičů, problémy s volbou školy a povolání, rozpad vlastních partnerských vztahů, hledání práce, zajištění bydlení, těhotenství, zneužívání a další.

Třetí kategorií jsou omezující životní podmínky – tedy situace, kdy se klient ocitá v životních podmínkách, které podporují či vytvářejí izolovanost jedince, neschopnost jeho adaptace, navázání vztahů, ale také způsobují absenci zájmů, pocit odcizení, pocit zneschopnění. Takové životní podmínky mu nabízejí jen malé možnosti k aktivnímu uplatnění v sociálně akceptovaných činnostech. Příčiny lze hledat především v nepříznivém rodinném a sociálním prostředí. Omezující životní podmínky vedou až k asociálnímu způsobu života, který se vyznačuje destruktivitou v sociálních situacích, parazitním uspořádáním vztahů a nepřijímáním odpovědnosti v každodenních životních činnostech a událostech.

Blíže se k charakteristice klientů NZDM, tedy cílové skupiny vrátím v kapitole číslo 2, kde budu popisovat typické nepříznivé sociální situace, v nichž se dospívající lidé ocitají, a konkrétní formy rizikového chování, k nimž inklinují.

1.3 Zásady poskytované sociální služby

Zásady poskytované sociální služby je možno rozdělit na základní, vycházející z obecné deklarace zásad poskytování sociálních služeb dle zákona o sociálních službách a na specifické, vycházející z konkrétní charakteristiky jednotlivých druhů sociální služby.

Z obecných zásad vyplývá, že rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí také vycházet z individuálně určených potřeb těchto osob, musí na ně aktivně působit, podporovat rozvoj jejich samostatnosti a posilovat jejich sociální začleňování. Základním stavebním kamenem je také motivování příjemců sociálních služeb k chování a jednání, které nevede k dlouhodobému setrvávání nebo prohlubování nepříznivé sociální situace.¹⁹

V neposlední řadě musí být sociální služby v souladu se zásadou dodržování základních lidských práv a svobod. Každá osoba má podle zákona nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení své nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení.²⁰

Pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež při poskytování sociálních služeb naplňují také další všeobecně uznávané principy:

- dodržování práv klienta – klient služby není v nevýhodném postavení vůči zařízení a jeho pracovníkům, v zařízení jsou vytvářeny podmínky pro naplňování práv klienta a zároveň pro jejich ochranu a zamezení střetu zájmů;

¹⁹ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 2, odst. 2 [online].

²⁰ Srov. Tamtéž, § 2, odst. 1 a 2.

- respektování volby klienta – klient je v míře odpovídající jeho schopnostem a dovednostem veden k samostatnému rozhodování, svobodné volbě cest a prostředků k naplnění jeho potřeb a zájmů a zároveň k vědomí odpovědnosti za důsledky svých rozhodnutí;
- individualizace podpory – poskytované služby jsou realizovány v rozsahu a formě odpovídající specifické situaci každého konkrétního klienta;
- zaměření na celek – klientova situace je vždy nahlížena ve všech známých souvislostech;
- flexibilita – rozsah a forma poskytovaných služeb se pružně přizpůsobuje potřebám klientů;
- rovnost klientů – služby jsou poskytovány všem klientům stejně, bez ohledu na jejich původ, náboženské vyznání, politickou orientaci, sociální postavení, rasu, sexuální orientaci či pohlaví.²¹

Ke specifickým zásadám v rámci poskytování nízkoprahových služeb pro děti a mládež patří již v názvu zmiňovaný pojem nízkoprahovost. NZDM realizují svoji službu tak, aby byla umožněna její maximální dostupnost. Tato dostupnost je vnímána v několika rovinách, a to zejména – čas, prostor, zpoplatnění a psychologické překážky. Nízkoprahovost primárně znamená odstraňování bariér, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb.

Jak zajistit nízkoprahovost služby pomáhá objasnit příručka – *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*²² vydaná Českou asociací streetwork.

Odstraňování časových bariér je realizováno nastavením provozní doby poskytování služby v daném zařízení. Provozní doba vychází z potřeb klientů tak, aby ji mohli bez problémů navštěvovat, aby nekolidovala s dobou, kdy klient plní, resp. měl by plnit jiné povinnosti (např. školní docházka). Provozní doba je stabilní, může se však přizpůsobovat v kontextu např. ročních období či v souvislosti s rozvržením školního roku.

Prostorové bariéry a jejich eliminace vychází zejména z umístění zařízení v takovém objektu či prostoru, který je pro klienta dostupný, kam je bezpečný přístup. Při zřizování nízkoprahového zařízení je nutno brát v potaz zejména jeho umístění v dané lokalitě. Není vhodné umísťovat NZDM, resp. jeho vchod na vysoce frekventovaná místa, kde by mohlo docházet ke stigmatizaci klienta již při vstupu do zařízení, stejně tak není vhodné umísťovat NZDM v blízkosti institucí, které by klienty odrazovaly (např. služebna Policie ČR, kancelář orgánu sociálně-právní ochrany dětí).

Pozornost si zaslouží i samotný vstup do NZDM. Zvýšeným prahem a tedy bariérou pro vstup do zařízení se mohou stát dveře opatřené koulí ve spojitosti s nutností zazvonění na pracovníky zařízení, v horším případě na vrátného daného objektu. Další otázkou je využívání videozvonku a s tím spojená ochrana, resp. možnost narušení práv klienta.

²¹ Srov. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 17-18 [online].

²² Srov. Tamtéž, s. 18.

Svoji roli hraje v NZDM i vnitřní uspořádání prostor. Výhodou pro poskytování nízkoprahové služby pro děti a mládež je členitější prostor, který umožňuje realizaci více aktivit najednou, aniž by se výrazně ovlivňovaly. Důležitou stránkou vnitřního uspořádání je existence zákoutí, kde může docházet k důvěrnějším rozhovorům klienta s pracovníkem bez přítomnosti dalších osob. Velkou výhodou je existence tzv. kontaktní místnosti – samostatné místnosti pro individuální setkání a případovou práci s klientem v prostředí zajišťujícím dostatečnou míru soukromí bez rušivých podnětů zvnějšku.

Další překážkou vstupu do NZDM by mohlo být jeho zpoplatnění. Služba by měla být nastavena tak, aby případná spoluúčast klienta na jejích nákladech odpovídala možnostem klienta. V takovém případě se vychází z úvahy o finančních možnostech samotného dítěte, nikoliv rodičů. Dítě využívá služby nejčastěji na základě vlastního rozhodnutí, tedy s prostředky, které má běžně k dispozici. Zásada nízkoprahovosti v oblasti finančních příspěvků klientů je v zařízeních naplňována bezplatným využíváním služeb základního rozsahu. Příspěvek od klienta je vyžadován v případech nadstandardních, fakultativních služeb – tisk, kopírování, účast na výjezdech apod.

Čtvrtou oblastí překážek bránících vstupu klienta do zařízení jsou tzv. psychologické bariéry. Tyto překážky mohou vznikat v souvislosti se vzhledem zařízení, s jeho vybavením, nařízenými pravidly či v souvislosti s chováním pracovníků. Služba proto musí být nastavena tak, aby neodrazovala klienta z hlediska jeho vnímání pro něj bezpečného a příjemného prostředí. Prostředí NZDM musí pro klienta znamenat bezpečný prostor, v jehož rámci se může zapojit do dění a v jehož rámci bude ostatními přijat.

„Služba může být poskytována osobám anonymně.“²³ Toto zákonné ustanovení dává NZDM další specifikum a přibližuje tak tuto službu jejím potenciálním klientům. Zásadu anonymity je možno přiřadit k oblasti psychologických bariér. Možnost vystupovat v zařízení anonymně pod přezdívkou tuto bariéru spolehlivě bourá. Jakákoliv dokumentace obsahující osobní údaje klienta může být vedena pouze s jeho souhlasem a s právem do ní nahlížet.

Jako další lze k vysvětlení významu dostupnosti, nízkoprahovosti přidat citlivost k roli klienta, který bývá často po prvotním kontaktu se službou víceméně v pasivní roli a teprve postupem času a s nabýváním důvěry k pracovníkům i službě jako takové se stává aktivním účastníkem procesu, v němž se může nezávazně zorientovat v nabídce služeb. Klient se ocitá v prostředí akceptace jeho životních obtíží a respektu k jeho vlastní volbě cesty, jak se s danou situací vypořádat.²⁴

Zobecněním lze odvodit, že nízkoprahová zařízení pro děti a mládež vytváří prostředí, které je svým charakterem a umístěním blízké přirozenému prostředí cílové skupiny. Přístup uživatele ke službě není omezován jeho pasivitou ani názorovou odlišností, není podmíněn registrací, ani pravidelnou docházkou či nutností využívat všech nabízených aktivit. Tím se dostáváme k zásadě dobrovolnosti. Klienti mohou

²³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 62 [online].

²⁴ Srov. JEDLIČKA, R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 379-380.

přicházet a odcházet v rámci otevírací doby zařízení podle svého uvážení. Stejně tak si klient může svobodně zvolit, které z nabízených aktivit se zúčastní a které nikoliv.²⁵

Limitujícím pro vstup do zařízení je pouze nutnost dodržovat základní pravidla konkrétního zařízení, která mají zajistit bezpečný prostor pro všechny přítomné, tedy jak pro klienta samotného, pro ostatní klienty, tak i pro pracovníky. Tato pravidla nastavují hranice chování a jednání tak, aby klient svým chováním a jednáním neomezoval a neohrožoval sám sebe, ostatní klienty, pracovníky či efektivitu služby.²⁶

1.4 Rozsah poskytovaných služeb

Sociální službou se podle zákona o sociálních službách rozumí činnost nebo soubor činností, taktéž blíže definovaných v tomto zákoně, zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.²⁷

Jak bylo uvedeno výše, každá osoba má nárok na poskytnutí základní sociální poradenství. Jeho obsahem je zejména poskytnutí informací směřujících k řešení nepříznivé sociální situace prostřednictvím dostupných sociálních služeb, informací o druzích služeb a formách pomoci, které může člověk při řešení své tíživé situace využít, stejně tak jako poučení o jeho základních právech a povinnostech v souvislosti s využíváním sociálních služeb. V rámci základního sociálního poradenství je klient také informován o možnostech využívání běžně dostupných zdrojů pro zabránění sociálního vyloučení a zároveň pro zabránění vzniku závislosti na sociální službě.²⁸

Kromě základního sociálního poradenství je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež ze zákona pověřeno k vykonávání čtyř základních okruhů činností:

- a) *„výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti,*
- b) *zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- c) *sociálně terapeutické činnosti,*
- d) *pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“²⁹*

Okruhy činností v bodech b – d vycházejí z definice odborného sociálního poradenství, které je poskytováno v jednotlivých zařízeních se zaměřením na potřeby konkrétní cílové skupiny. Odborné sociální poradenství je poskytováno zejména v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí. Zahrnuje však také sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností. Tato charakteristika koresponduje s vymezením

²⁵ Srov. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 5 [online].

²⁶ Srov. *Tamtéž*, s. 5.

²⁷ Srov. *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 3 [online].

²⁸ Srov. *Vyhláška 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách*, § 3 [online].

²⁹ *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, § 62, odst. 2 [online].

okruhu podporovaných osob v rámci všech služeb v oblasti sociální prevence, tedy i NZDM.³⁰

„Základní činnosti při poskytování sociálních služeb v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež se zajišťují v rozsahu těchto úkonů:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*
- pracovní výchovná činnost s dětmi,*
- nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,*
- zajištění podmínek pro přiměřené vzdělávání,*

b) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:

- aktivity umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,*

c) sociálně terapeutické činnosti:

- socioterapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních a sociálních schopností a dovedností podporujících sociální začleňování osob,*

d) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:

- pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*
- pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob.“³¹*

Služby NZDM mohou zahrnovat také tzv. instrumentální, věcnou pomoc. Některá zařízení disponují prostory, kde může klient využít základního hygienického servisu – umývárna, sprcha, pračka, žehlička. V zařízeních mohou také existovat sklady s oblečením, hygienickými potřebami či základním zdravotnickým materiálem, případně jsou klientům poskytovány nápoje (čaj, voda,...) nebo základní potraviny.³²

³⁰ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 37 [online].

³¹ Vyhláška 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, § 27 [online].

³² Srov. JEDLIČKA, R. a kol. Děti a mládež v obtížných životních situacích, s. 389.

2 Nepříznivé sociální situace

Nepříznivou sociální situací se podle zákona o sociálních službách rozumí „oslabení nebo ztráta schopnosti z důvodu věku, nepříznivého zdravotního stavu, pro krizovou sociální situaci, životní návyky a způsob života vedoucí ke konfliktu se společností, sociálně znevýhodňující prostředí, ohrožení práv a zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby nebo z jiných závažných důvodů řešit vzniklou situaci tak, aby toto řešení podporovalo sociální začlenění a ochranu před sociálním vyloučením.“³³

Sociálním vyloučením je možno označit vyčlenění člověka mimo běžný život společnosti, jeho nedostatečnou účast na životě společnosti, resp. nedostatečný přístup ke společenským institucím, které zajišťují vzdělání, zdraví, ochranu a základní blahobyt. Jako příklad sociálního vyloučení je možno uvést život v chudobě, život bez účasti na trhu práce nebo na systematickém vzdělávání, bez přiměřeného bydlení, dostatečného příjmu, obvykle v izolaci či v malé skupině osob v podobné situaci. Tato situace zahrnuje nejen ekonomickou, ale i sociální, politickou a kulturní perspektivu.³⁴

Sociální začleňování pak znamená proces zajišťující příležitosti a možnosti, které napomůžou k maximální míře zapojení člověka do ekonomického, sociálního i kulturního života společnosti a k nastavení takového životního stylu, který je ve společnosti považován za běžný.³⁵

Dospívání je obdobím radikálních změn v organismu i v osobnosti jedince. Každý adolescent je jedinečnou osobností, která se svým jedinečným způsobem postupně utváří. Někteří adolescenti procházejí s obtížemi jen určitou fází dospívání, jiní se potýkají s problémy po celou jeho dobu a další proplují dobou dospívání relativně v klidu. Někdy však může být zavádějící, že ti, kteří vypadají na pohled spokojeně, jenom dovedně skrývají své vnitřní obavy a nejistoty.³⁶

V posledních desetiletích je stále více adolescentů, kteří se vydávají na cestu rizikového způsobu života, který vede k poškozování zdraví, v extrémních případech i ke smrti. Na následky rizikového chování připadá 70 % úmrtí v adolescentním věku, zatímco v celé populaci je to pouze 7 %. Zatímco v minulosti bylo ve vývoji dítěte nejrizikovější životní fází novorozenecké a kojenecké období, dnes je to v rozvinutých zemích období adolescence.³⁷

Realita, ve které žije současná dospívající mládež, je pro ni mnohdy ohrožující. Ve věku, který je typický zvědavostí, touhou bavit se, experimentovat nebo zažívat dobrodružství, a za působení pro toto období typické potřeby někam patřit nebo k někomu patřit a v kontextu ne vždy zcela vyzrálé schopnosti odolat tlaku okolí, tedy přátel či kamarádů, pak jsme na stopě důvodům pro společensky nežádoucí chování.

³³ Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3 [online].

³⁴ Srov. Pojmosloví Nizkoprahových zařízení pro děti a mládež, s. 15-16 a zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3 [online].

³⁵ Srov. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, § 3 [online].

³⁶ Srov. CARR-GREGG, M., SHALE, E. *Puberťáci a adolescenti*, s. 11.

³⁷ Srov. KADLECOVÁ, J. a kol. *Rodičům aneb o rizikovém chování*, s. 22.

2.1 Zneužívání návykových látek

Již od nepaměti se lidé snažili nacházet možnosti, jak uniknout svým problémům, docílit pocitu štěstí, pohody, síly či fantastických zážitků a inspirace a zároveň odstranit nežádoucí pocity jako je strach a nejistota. Zprvu byly využívány přírodní látky, později se začaly vyrábět látky syntetické.³⁸

Na prvním místě v oblíbenosti zneužívaných drog jsou látky legální, až poté nastupují látky nelegální. K legálním drogám patří velmi dostupný a společností do značné míry tolerovaný nikotin a alkohol. Tyto látky jsou součástí běžného života společnosti, tudíž také mnoha rodin. Jedná se o látky dostupné, jak po stránce časové – lze je zakoupit během celého dne, místní – jsou dostupné v mnoha typech obchodů (čerpací stanice, hypermarket, stánkový prodej,...), finanční – oproti nelegálním drogám jsou i pro mladé lidi cenově dostupnější, právní – i přesto, že je prodej tabákových výrobků a alkoholických nápojů osobám do 18 let zakázán, tento zákonný požadavek je prodejci často s ohledem na zisk vědomě porušován. Zkušenost s cigaretami a alkoholem uvádí i osmi až desetileté děti, ve dvanácti letech někteří již kouří pravidelně a mívají někdy i opakovanou zkušenost s opilostí.³⁹

Nadužívání či rizikový způsob užívání legálních i nelegálních látek může vést nejen k nevratnému poškození zdraví, ale také k vyloučení ze sociální skupiny, ztrátě zaměstnání, nedokončení vzdělání, rozvratu rodinných vazeb, apod.

Velmi častým důsledkem užívání drog je kriminalita. Změny osobnosti, ztráta zábrán, neschopnost sebeovládání, zvýšená egocentričnost, posuny v hodnotové hierarchii a samozřejmě i finanční nákladnost užívání legálních i nelegálních drog zvyšují pravděpodobnost páčání trestné činnosti. Zvláštní kategorií je trestná činnost spojená s výrobou a distribucí drog.⁴⁰

2.2 Kriminalita a vandalismus

Delikventní chování je výsledkem interakce vnějších vlivů a vlastností jedince. Svoji roli tu hrají vrozené dispozice k určitému způsobu reagování, ale také pohlaví jedince. Prostředí, ve kterém se člověk pohybuje, posiluje či naopak blokuje v člověku určité druhy chování. Zkušenost pak vzniká na bázi podmiňování, nápodoby či identifikace. Významnou roli zde hraje rodina a vrstevnická skupina.⁴¹

Vliv vrstevnické skupiny je u mladých lidí značný. Kriminalita mládeže je páčána ve velké míře v partách či neformálních skupinách. Neformální skupiny často vznikají vyčleněním ze skupin formálních, jako jsou školní třídy, klienti stejných pobytových či ambulantních zařízení pro rizikovou mládež. Nároky na konformitu jsou v těchto skupinách výrazně vyšší než v jiných skupinách. Zahrnují postoj ke škole či k práci,

³⁸ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 547-548.

³⁹ Srov. KADLECOVÁ, J. a kol. *Rodičům aneb o rizikovém chování*, s. 2-3.

⁴⁰ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 575.

⁴¹ Srov. Tamtéž, s. 808-810.

k rodičům a jiným autoritám, ale také k drogovým látkám a penězům, současně se zde vyskytují jasné požadavky na způsob vyjadřování, vnější estetiku či způsob trávení volného času.⁴²

Spouštěčem kriminálního chování mohou být tzv. situační faktory, k nimž se řadí např. dostupnost cíle, snadnost jeho dosažení, vliv psychoaktivních látek, absence jiných osob v okolí nebo naopak přítomnost někoho, kdo vyvolá kriminální jednání druhé osoby.

Na druhé straně kriminálního jednání se objevuje také člověk – oběť trestného činu. Viktimizace přináší různou míru zátěže a stresu, která je dána závažností spáchaného skutku, jeho dopadů na oběť a její okolí, okolnostmi spáchaného činu, ale také osobnostní vybaveností oběti a upřednostňovanými způsoby řešení zátěžových situací. Oběť není poškozena jen prvotně spáchaným trestným činem, ale také dalším vývojem zejména v oblasti sociálních důsledků, které na oběť následně dopadají – присouzení nové role, změna společenské prestiže i mezilidských vztahů. Oběť často prožívá pocity nespravedlnosti, nepochopení a osamělosti, ale také pocity ponížení a viny. Významnou roli hraje také pocit bezmocnosti. Stresující zážitek může vyvolat různé somatické potíže i dlouhodobého charakteru, které obvykle mizí ve fázi, kdy člověk situaci zvládne na psychické úrovni.⁴³

Značnou roli hraje v situaci oběti postoj nejbližšího okolí i veřejnosti. Lidé mají tendenci se obětí trestné činnosti vyhýbat, neví, jak se k nim mají chovat. U mnoha lidí dosud přetrvává mýtus o osobním zavinění, přičemž nejčastější je tento jev u obětí sexuálního násilí.⁴⁴

2.3 Záškoláctví a předčasný odchod ze vzdělávacího procesu

Záškoláctví, jakožto úmyslné zameškání školního vyučování většinou bez vědomí rodičů, je jedním z nejčastějších důvodů nedokončení všech ročníků základní školy a také jeden z nejčastějších důvodů ukončení studia na středních školách a učilištích. Kromě impulzivního záškoláctví, které není dopředu plánováno a vzniká jako náhlá, nepromyšlená reakce na nějaký pomět, existuje také záškoláctví účelové. Účelové neboli plánované záškoláctví přichází v situacích, kdy se chce mladý člověk vyhnout zkoušení, písemnému testu či kontaktu s některým vyučujícím.⁴⁵

Tento úhybný manévř může vycházet z negativního vztahu ke škole v důsledku školních neúspěchů zapříčiněných nižším nadáním, zdravotním handicapem, vysokými nároky na studenty, ale naopak může negativní vztah ke škole vznikat také u dětí s mimořádným nadáním, vědomostmi a schopnostmi, které se stávají terčem útoků

⁴² Srov. MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence*, s. 81-84.

⁴³ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 831-839.

⁴⁴ Srov. Tamtéž, s. 841.

⁴⁵ Srov. MARTÍNEK, Z. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*, s. 97.

ostatních spolužáků, často za přispění samotných vyučujících, kteří je dávají za příklad.⁴⁶

Výrazným faktorem u přístupu ke školnímu vzdělávání je rodinné prostředí. Na dítě negativně působí jak přehnaná péče a vysoké nároky rodičů, tak i jejich nezájem o ně, školu a školní prospěch.

V neposlední řadě se v záškoláctví projevuje také vliv vrstevnické skupiny a potřeby naplňovat její znaky, k nimž patří i postoj ke škole a školním autoritám. Pobyt ve škole je nahrazován pobytem v partě, ke kterému se dále váže specifický způsob trávení tohoto času často ve spojitosti s užíváním psychoaktivních látek, vandalismem či delikventní činností.

2.4 Šikana

Úmyslné a většinou opakované záměrné ubližování, trápení až týrání druhého člověka za využití agrese a manipulace se označuje jako šikana. Toto chování je charakteristické převahou síly nad obětí, nejedná se však vždy jen o fyzickou převahu, často se jedná o převahu psychologickou nebo mentální, kdy intelektově zdatnější jedinec ubližuje intelektově méně zdatnému jedinci. Pro oběť je toto chování, resp. útok nepřijemný, nejde jen o nevinné škádlení či hru.⁴⁷

Šikanující jednání může mít jednorázový, krátkodobý charakter, což je v podstatě jeho nebezpečnější varianta, protože probíhá v ústraní, bez přítomnosti dospělých, tudíž se o něm neví a pokud už nějaké projevy tohoto chování proniknou mimo skupinu, tak často nejsou za šikanu považovány, protože dosud přetrvává názor, že šikana musí mít dlouhodobý charakter.⁴⁸

Šikana se může projevovat v několika formách či stádiích. K první formě je možno zařadit ostrakismus, kdy oběti není ubližováno fyzicky, ale dochází k jejímu vyčlenění z kolektivu, odstřížení od vzájemné komunikace. Důsledkem dlouhodobější ostrakizace je náhlé zhoršení prospěchu, zhoršená schopnost soustředění a hledání mladších osob v jiných skupinách (např. nižší třída), které s ním komunikují, oceňují ho či k němu vzhlíží. Právě do kontaktu s mladšími může oběť přenést svoje trápení a sama se stává agresorem. Další formou je fyzická agrese a psychické manipulování. Sem patří již projevy, jako je bití, silné slovní urážky, nucení k sloužení agresorům či útoky na majetek oběti. Většinou jsou tyto projevy spojeny se zastrašováním a výhrůžkami pro případ, že by chtěla oběť promluvit. Pokud není šikana odhalena zavčas a není proveden odborný zásah, může fyzické a psychické ubližování zvyšovat svoji intenzitu a využívat stále tvrdších metod trápení oběti, ohrožujících život a zdraví oběti. V takových případech, které již hraničí s trestným činem, je nutno předat takový případ k řešení také policii.⁴⁹

⁴⁶ Srov. MARTÍNEK, Z. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*, s. 97-99.

⁴⁷ Srov. Tamtéž, s. 109-112.

⁴⁸ Srov. Tamtéž, s. 112.

⁴⁹ Srov. Tamtéž, s. 119-133.

2.5 Oblast sexuality

Výzkumy provedené ve Spojených státech amerických i ve Velké Británii ukazují, že mladí lidé vstupují do puberty časněji, někteří dokonce již v osmi letech. Pomineme-li období růstu v kojeneckém období, nastává nejrychlejší růst právě v období dospívání. Někteří adolescenti nastartují svůj zrychlený růst už v devíti letech, jiní začnou až v patnácti nebo šestnácti letech.⁵⁰

Zatímco tělesné změny nastávající v pubertě jsou patrné na první pohled, citové změny jsou složitější. Dítě ve fázi puberty je po citové stránce velmi nepředvídatelné. Jeden den se cítí dospěle a vyrovnaně, druhý den je náladové, plačtivé, vzdorovité a reaguje tak, jako by bylo o několik let mladší. Mladí lidé v tomto proměnlivém období obvykle nedokážou předpovídat nebo jednoduše ovládat své pocity a emoce.⁵¹

Tak jak je období dospívání charakterizováno tvorbou a rozvojem tělesných i psychických předpokladů pro pohlavní život, tak se v tomto období projevuje také touha po něm. Někdy bývá tato touha spojena s tlakem okolí, zejména vrstevníků a snahou se jim vyrovnat, tlak však může vycházet také z partnera a snahy mu vyhovět.

Rizikový způsob sexuálního chování zvyšuje nebezpečí nákazy pohlavně přenosnými chorobami. Současně může vést k neplánovanému těhotenství a předčasnému rodičovství. Předčasné zahájení sexuálního života může silně ovlivnit budoucí sexuální chování a to jak například směrem k promiskuitě, tak k psychickým blokům v této oblasti.

V situaci, kdy dojde k předčasnému otěhotnění, je mladý většinou ještě nezralý člověk postaven do rodičovské role, je nucen přijmout zodpovědnost vůči dítěti, partnerovi, rodičům, společnosti, institucím péče o dítě, apod. Často se touto skutečností převrací celý jeho dosavadní život dospívajícího a hrozí osobní selhání či nepřijetí dané zodpovědnosti. V případě nechtěného těhotenství hrozí také riziko inklinace k neprofesionálním způsobům přerušování těhotenství, které mohou vést k závažným fyzickým i psychickým následkům jedince.

Neopominutelnou stránkou předčasně zahájeného sexuálního života jsou také právní důsledky při styku s osobou mladší patnácti let, který je klasifikován jako trestný čin.⁵²

2.6 Xenofobie, rasismus a diskriminace

Pro dospívající je charakteristickým znakem vymezování sebe sama, hledání vlastní identity, snaha o sebeprosazení. Toto hledání sebe sama se může projevovat až extrémním ohraničováním se vůči tomu, co je jiné, čemu nerozumí, neschopností či neochotou přijmout a akceptovat cizí přesvědčení, názory, kulturu, náboženství,

⁵⁰ Srov. CARR-GREGG, M., SHALE, E. *Pubertáči a adolescenti*, s. 11 a 18.

⁵¹ Srov. Tamtéž, s. 18-19.

⁵² Srov. *Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník*, § 187 [online].

morálku či fyzickou odlišnost. Odmítavý postoj může vycházet z vlastní negativní zkušenosti, ze strachu, opominout nelze však ani vzrůstající vliv médií.⁵³

Často jsou základem tohoto negativního postoje produkty stereotypizace, připisující příslušníkům určité skupiny nežádoucí osobnostní charakteristiky bez ohledu na jejich individuální odlišnosti.⁵⁴

S výše uvedeným je svázán pojem diskriminace, který se mnohdy opírá o etnické či náboženské rozdíly a odlišnosti. Diskriminační postoje však vyvěrají i z běžných kulturních a sociálních rozdílů. Dělení lidí podle vnějších znaků do nerovnoprávných skupin má nejednou skrytou a nenápadnou podobu.

Majoritní společnost je přirozeně citlivá na vyhraněné způsoby chování či životního stylu. Zvýšeně vnímavá je ke všem alternativám konvenčního života. Strach a odmítání těchto činností však může vést ke generalizovanému strachu a odmítání všech lidí, kteří k těmto alternativám tíhnou. Důsledkem na straně odmítaných lidí je pocit odcizení vedoucí až k pocitu zahanbení, že daný člověk nepatří do této společnosti, což následně zvyšuje tendenci k osobní izolaci a přizpůsobení se marginalizovanému způsobu života.⁵⁵

2.7 Příslušnost k ideologické skupině

Závislost na ideologii je charakteristická nekritickou identifikací s určitým náboženským, parareligiálním či politickým učením, povětšinou ve spojení se závislostí na skupině či vůdci, jakožto jejím nositeli. Negativně je toto vnímáno ve chvíli, kdy dochází k omezením v různých oblastech života, kdy hrozí či dochází k psychologickému či fyzickému ohrožení daného člověka nebo jiných lidí.⁵⁶

Jako rizikovou skupinu můžeme označit „skupinu autoritářsko-náboženskou (sekty), extremistickou (pravicově extremistické, tj. neonacisticky, fašisticky a nacionalisticky orientované skupiny, levicově extremistické skupiny – anarchistické, neobolševické apod.). Co je těmto skupinám společné, je jasný výklad světa a jeho současného stavu, odmítání reálného stavu společnosti, odmítání základních společenských norem, snaha o změnu.“⁵⁷

Právě mládež, která svým věkem a nezralostí přirozeně inklinuje k revoltě, radikalismu a snaze měnit svět a jeho chyby, je vůči těmto skupinám zvýšeně vnímavá. Mladým lidem často vyhovuje jednoznačné vidění světa, koncentrace problémů do jednoduchých hesel a vymezování se proti nepříteli. Stoupenci radikální levice bývají spíše intelektuálního ražení, odmítají konzumní způsob života většinové společnosti, cítí společenskou zodpovědnost, solidaritu, poukazují na ekonomické rozdíly.⁵⁸

⁵³ Srov. KADLECOVÁ, J. a kol. *Rodičům aneb o rizikovém chování*, s. 23-24.

⁵⁴ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 652-653.

⁵⁵ Srov. JEDLIČKA, R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 384.

⁵⁶ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 691.

⁵⁷ KADLECOVÁ, J. a kol. *Rodičům aneb o rizikovém chování*, s. 24.

⁵⁸ Srov. Tamtéž, s. 24-25.

2.8 Nevhodné působení rodiny

Rodina je zásadní sociální skupinou v životě každého člověka, která zajišťuje vícero funkcí – biologickou, sociální, ekonomickou i psychologickou. Dává člověku základ pro hledání vlastní identity, naplňování rozličných sociálních rolí a vytvoření vlastního hodnotového systému.

Ne všichni lidé však mají dostatečné předpoklady pro plnění rodičovské role. Někteří lidé mají nedostatky v sociální orientaci, schází jim schopnost empatie, porozumění druhému člověku, mají potíže v navazování a udržování mezilidských kontaktů. Selhávání v rodičovské roli může být způsobeno také problematickým sebehodnocením, nízkou sebeúctou, ale také praktikováním rizikového chování či vlastními špatnými zkušenostmi z dětství. To vše se následně může projevat ve fungování rodiny, v působení na její jednotlivé členy. Je to také zdrojem zátěže a příčinou vzniku psychických a sociálních problémů.⁵⁹

Jednou z oblastí, která může negativně působit na dítě, je i neúplnost rodiny. Chybějící ženský či mužský vzor chování může vést u dospívajícího jedince k obtížnějšímu začleňování do společnosti a problematickému uchopení vlastní role v průběhu dospívání. Stejně tak může vést k odlišnému chápání norem a hodnot platných v dané společnosti. K problematickým situacím může docházet v kontextu následného příchodu nových partnerů rodičů, kdy se u dítěte často rozvíjí pocit nejistoty a nestability.

Nevhodné působení rodiny se v extrémnějších případech projevuje poškozováním tělesného, duševního i společenského stavu a vývoje dítěte, což je souhrnně označováno jako syndrom týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte, ve zkrácené podobě syndrom CAN, z anglického pojmu Child abuse and neglect. Špatné zacházení může být důsledkem jak vědomého, aktivního konání, tak důsledkem nedostatečné péče. Rozličné způsoby ubližování vedou také k rozličným důsledkům – omezené využívání kognitivních funkcí, změny v oblasti citového prožívání, hierarchii hodnot, ale také v komunikaci, v mezilidských vztazích a ve vnímání sebe sama.⁶⁰

Trestní zákoník upravuje oblast týrání osob v § 198 a § 199.⁶¹

2.9 Ekonomická oblast

Zhoršené ekonomické postavení člověka, resp. jeho rodiny je často spojeno s nezaměstnaností a tím způsobeným snížením příjmů. Míra ohrožení nezaměstnaností

⁵⁹ Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 592.

⁶⁰ Srov. Tamtéž, s. 593.

⁶¹ Srov. *Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník* [online].

je výrazně ovlivňována věkem, pohlavím, vzděláním, zdravotním stavem i příslušností k určité sociální skupině.

Ztráta zaměstnání nebo nemožnost nalézt vhodné pracovní uplatnění vyvolává psychické a somatické reakce, mění citové prožívání, člověk prožívá pocit ztráty ve spojení se zoufalstvím, depresí, strachem a úzkostí. U některých osob dojde k vyvolání tzv. fighting spirit, tedy určité maximální aktivizace za účelem najít práci za každou cenu, u jiných osob dochází naopak tzv. syndromu naučené bezmocnosti. Tento syndrom je charakteristický nástupem apatie, rezignací na řešení svých potíží, pocitu méněcennosti, demotivací pro hledání zaměstnání, ztrátou denního režimu a zvyšujícím se rizikem užívání psychoaktivních látek.⁶²

U mladých lidí se důsledky nezaměstnanosti projevují také na utváření jejich identity. Pracovní uplatnění je znakem dospělosti, pokud mladý člověk nemůže najít práci, zůstává déle v existenční závislosti na rodině nebo na společnosti. Nedochozí k rozvoji schopností a dovedností, ani k vytváření základních pracovních návyků. Nezaměstnanost u mladých lidí zvyšuje riziko asociálního chování.⁶³

Dlouhodobý výpadek příjmu může mít za následek ztrátu bydlení. Bezdomovectví však může mít i další příčiny. Jednou z nich je svobodná volba člověka, který tak realizuje alternativní způsob vlastního žití. V čtenějších případech je bezdomovectví důsledkem jiných faktorů. Jedním z nich je dysfunkčnost v rodině, popř. její úplná absence například po odchodu z dětského domova. Dalším vlivným faktorem je ukončení výkonu trestu odnětí svobody či pobytu v psychiatrické léčebně za současného působení absence sociálního zázemí, kam by se daný člověk mohl vrátit. V neposlední řadě jsou mocným faktorem také omezené kompetence v důsledku mentálního nebo fyzického handicapu nebo užívání psychoaktivních látek. Nejčastěji se jedná o kombinaci více faktorů najednou.⁶⁴

Nedostatečná finanční gramotnost a absence zkušeností v této oblasti vede u mladých lidí v případech finančního nedostatku k snazšímu podlehnutí lákavým, ale nevýhodným nabídkám finančních půjček, paušálních plateb telefonním operátorům či nepromyšlenému ručení za půjčky známých a kamarádů. U mladých lidí je častý také růst zadlužení díky latentním dluhům dopravním podnikům, zdravotním pojišťovnám, apod.

Nedostatek finančních prostředků a neefektivní způsoby řešení této situace vytloukáním klínu klínem, tedy např. splácením půjčky další půjčkou, vedou k spirálovitému zhoršování situace, ztrátě sociálního statusu, prestiže a v extrémních případech to svádí zejména mladší lidi k obstarávání finančních prostředků nelegální cestou – krádež, loupež, podvod apod.

⁶² Srov. VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, s. 731-748.

⁶³ Srov. Tamtéž, s. 742.

⁶⁴ Srov. Tamtéž, s. 748-750.

3 Komunikace

3.1 Definice pojmu komunikace

Etymologie slova komunikace ukazuje na původně výrazně širší význam tohoto slova. Slovo *communicatio* znamenalo původně vespolné účastnění, původně latinské slovo *communicare* znamenalo spojovat a bylo objasňováno ekvivalenty jako *participare* – spolupodílet se s někým na něčem, spoluúčastnit se, mít na něčem podíl.⁶⁵

Vybíral ve své knize trefně využívá k definování pojmu komunikace citace z knihy *Person to Person ways of communicating* (M. Argyle, P. Trower – 1979): „*Lidská společnost je v podstatě síť vztahů mezi lidmi. Když si ji představíte jako rybářskou síť, pak uzly představují lidi a provázky či lana vztahy mezi nimi. Ale co to vlastně je, toto lanová v lidském světě? Jedna odpověď je, že je to komunikace.*“⁶⁶

Výše uvedená definice patří mezi ty obrazné, já se budu v dalším textu věnovat tradičním definicím tohoto pojmu. Při zpracování této problematiky jsem využila shrnutí významných definic, které ve své knize zpracoval Vybíral⁶⁷.

Hausenblas definoval pojem komunikace s odkazem na jeho latinský původ jako obcování lidí, společné podílení se na nějaké činnosti ve vzájemném kontaktu.

Watzlawick, Beavinová a Jackson, autoři kalifornské paloaltské školy, vymezují komunikaci jako médium pozorovatelných manifestací lidských vztahů. Komunikace v tomto pojetí má svou syntax, sémantiku a pragmatickou stránku. Syntaxe zkoumá jevy jako kódování, komunikační kanály, ruchy či kapacitu komunikace. Sémantika se zaměřuje na význam slov a pragmatika analyzuje vztah mezi produktem a příjemcem v konkrétním kontextu. Pro autory této definice komunikace téměř splývá s pojmem chování.

Moscovici definoval komunikaci jako sociální proces a sociální instituce. Pojmem instituce upozornil na to, že jako komunikaci lze vidět i vzdělávání (školu), reklamu (marketing), psychoterapii či církev.

Velmi stručnou definici sestavil Tubbs – komunikace je proces vytváření významu mezi dvěma nebo více lidmi.

S pojmem komunikace se částečně překrývá pojem interakce, který je širší a představuje i vliv osoby, se kterou právě nekomunikujeme, ale jsme s ní v nějakém vztahu. Komunikaci lze definovat jako interakci pomocí symbolů (jazyk, gesta, sdělující pohled).

⁶⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Rozhovor lékaře s pacientem*, s. 39.

⁶⁶ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 25.

⁶⁷ Srov. Tamtéž, s. 25-28.

Pro psychologickou analýzu komunikačních aktů je hojně tradovaná, byť podle Vybírala málo vhodná formulace politologa Harolda Lasswella⁶⁸ – „kdo říká co jakým kanálem ke komu s jakým účinkem“. Tato definice však nezahrnuje všechny podstatné proměnné, přesto sehrála významnou roli v sociologii, politologii, žurnalistice a sociální psychologii při analýzách přesvědčování a tlaku na změnu postojů. Model zdůrazňuje, jak mimořádně důležitá je osoba produktora, jeho prestiž, role, status, obliba, věk atd. Neméně důležité je i přesné vymezení adresáta, cílové skupiny, volba prostředků, masmédií apod. K Lasswellově modelu je užitečné ještě přidat proč, resp. s jakým záměrem.

V kontextu této práce, která pojednává o virtuální interpersonální komunikaci, je vhodné vnímat komunikaci jako sociální akt, a to jednosměrného nebo oboustranného charakteru. V druhém případě se komunikace rozvíjí v rozhovor a jedná se pak o druh interakce. Komunikace jako sociální interakce využívá k výměně a sdělování informací nejen slova a gesta, ale chování jako celek.⁶⁹

Jak je vidět z výše uvedeného výčtu, který je jen malým zlomkem možných definic pojmu komunikace, vyčerpávající definice mezilidského komunikování, jež by zahrnovala všechny aspekty – kognitivní, filozofické, sociální, lingvistické, kulturní, všechny potenciaální proměnné a možné roviny významu – není možná.

3.2 Funkce a účel komunikace

Smyslem každé komunikace je dorozumět se. Lidé si rámci komunikace předávají informace, ideje, postoje a emoce, a to za existence zásadního předpokladu, kterým je společné sdílení významů znaků, jakožto prostředků komunikace. Elementárním příkladem takového sdílení je národní jazyk. Každá kultura má specifický systém komunikace, který obsahuje nejen jazyk, ale také specifické neverbální signály a způsoby chování.⁷⁰

⁶⁸ H. Lasswell – sociolog a jeden z nejvýznamnějších představitelů v oblasti studia propagandy a politické psychologie, žil v letech 1902-1978. Lasswellova formule je dnes v literatuře téměř vždy doprovázena kritickým dovětkem. Oprávněnost kritiky spočívá v tom, že tato definice nemůže vyčerpávajícím způsobem popsat komunikační proces, protože ho schematicky zjednodušuje co do popisu prvků a omezuje se jen na jednotlivý jednosměrný komunikační akt, v němž určující úlohu má především komunikátor.

Tato formule, která se později stala učebnicovou frází, byla myšlena především konceptuálně, instruktivně, jako výchozí bod a nikoli jako závěrečný úsudek zkoumání komunikačního procesu. Lasswell ji používá především jako pomůcku k systémovému rozčlenění, jež potom určuje hlavní předmět vědeckého zájmu při zkoumání masové komunikace (obsahová analýza, analýza médií, publika, účinku komunikace apod.).

Pro účelnost Lasswellovy formule vypovídá především to, že ačkoli byla formulována již ve třicátých letech 20. století, dodnes se využívá při výkladu a popisu základních pojmů komunikace a při systematizaci výsledků výzkumu. Frází by se tato formule stala v okamžiku, kdy by byla brána jako vyčerpávající definice. Více o H. Lasswellovi a jeho formuly např. v *Úvodu a textech ke studiu masových médií*, který zpracoval M. Šmíd na FSV UK nebo v *Harold Dwight Lasswell - A Biographical Memoir* od G. A. Almonda [online].

⁶⁹ Srov. NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, s. 288.

⁷⁰ Srov. Tamtéž, s. 288.

Každá komunikace také pozměňuje vnitřní kontext v mysli, ve vědomí i nevědomí, obohacuje ho o pocit sounáležitosti, o nové informace. Informace, které přijímáme, in-formují – tj. tvarují, přetvářejí, mnohdy rozšiřují či zcela přeformátovávají naše poznatky, postoje a emoce.⁷¹

Každá komunikační výměna plní zpravidla jednu či více funkcí, přičemž k hlavním funkcím komunikování patří:

- informativní funkce – informovat, předat zprávu, doplnit jinou, oznámit, prohlásit,
- instruktážní funkce – instruovat, navést, zasvětit, naučit, dát recept,
- persuzivní funkce – přesvědčit, aby adresát (po)změnil názor, získat někoho na svou stranu, zmanipulovat, ovlivnit,
- vyjednávací nebo operativní funkce – vyjednat, domluvit (se) – řešit, vyřešit, dospět k dohodě,
- zábavní funkce – pobavit, rozveselit druhého, rozveselit sebe, rozptýlit,
- fatická nebo kontaktní funkce – kontaktovat se, užít si blízkosti, prožít si sebestvrzení, pocit, že pro někoho má cenu se mnou mluvit,
- sebe-prezentační funkce – prezentovat se, vyvolat dojem, někdy zalíbit se, jindy zastrašit, exhibovat.⁷²

Velmi blízko k účelu a funkci komunikace má také motivace ke komunikaci tedy to, proč člověk komunikuje, s jakým záměrem, k jakému účelu. Motivaci komunikovat má každý člověk, liší se však v intenzitě, která kolísá a závisí na řadě okolností – sympatie, únava, znalost jazyka či naléhavost obsahů mysli.

Vybíral definuje osm motivačních oblastí:

- motivace kognitivní – člověk chce či potřebuje něco sdělit, vyjádřit se o světě, o sobě, o druhých, podělit se o myšlenku, znalost, názor,
- motivace zjišťovací a orientační – člověk se potřebuje vyznat v názorovém světě druhého člověka nebo v tématu, ptá se na informace, postoje k nim i na prožitky,
- motivace sdružovací – komunikující chce navázat vztah, uspokojit potřebu bližšího kontaktu, zažít pocit sounáležitosti, jistoty, že k někomu patří, že si s někým rozumí, že není ve světě sám,
- motivace sebestvrzovací – je-li druhý člověk ochoten se mnou mluvit, dává mi potvrzení toho, že pro něj mám cenu, díky komunikování člověk rozvíjí a potvrzuje svou osobní identitu,
- motivace adaptační – komunikací signalizujeme a vyjevujeme svůj status, svou pozici v sociálním světě, svou životní roli,
- motivace přesilová – vychází z potřeby uplatnit se, upoutat na sebe pozornost, získat obdiv, úctu, respekt,

⁷¹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 22.

⁷² Srov. Tamtéž, s. 31-32.

- motivace požitkářská – potřeba rozptýlit se, odpočinout si, uniknout od starostí, bavit se na úkor druhého,
- motivace existenciální – motivace ke komunikování s druhými, ale i se sebou samým či s bohem. Tímto druhem komunikace člověk uspokojuje potřebu smyslu života. Život dává smysl právě tím, že s někým komunikujeme a sdílíme myšlenky, vzpomínky, prožitky. Komunikace je cestou k udržení psychického zdraví a lidské celistvosti.⁷³

Přirozeností člověka je však i to, že někdy nemá chuť komunikovat. Příčinou bývá emoční rozladěnost nebo kognitivní přesytenost a zahlcení. Tato nechuť ke komunikování a potřeba odpočinout si a stáhnout se z dosahu druhých lidí se poměrně pravidelně objevuje u lidí, kteří často hovoří s řadou jiných lidí a navíc o nich musí přemýšlet, řešit mezilidské vztahy a problémy. Jedná se profese učitelů, lékařů, manažerů či politiků. Nelze opomenout ani sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách. Pokud by však tato potřeba stažení se z kontaktu s druhými lidmi přetrvávala dlouhodobě, bylo by to již známkou duševní abnormality.⁷⁴

Jednou z falešných představ o komunikaci je ta, že lze nekomunikovat, opak je však pravdou. Člověk komunikuje, i když nic neříká, a to právě tím, že nic neříká, že druhému člověku nevěnuje ani pohled, že se mu vyhne.⁷⁵

3.3 Komunikační kontext a kontextové modality

3.3.1 Vnitřní a vnější komunikační kontext

Každá komunikace se odehrává za určitého kontextu, který dává komunikaci aktuální zarámování. „*Jde o více či méně uspořádaný a uvědomovaný (anebo také zčásti nepřehledný až chaotický) terén v mysli, ve které se naše komunikace uskutečňuje a v němž je důležité: s kým, kde, kdy, o čem, proč, s jakým cílem a s jakým účinkem komunikujeme.*“⁷⁶ Vybíral se zde odkazuje zpět k definici komunikace a jejího účelu dle Harolda Lasswella.

Všechny komunikační výměny se odehrávají ve vnitřním a vnějším kontextu. Vnitřní kontext zahrnuje zkušenosti, paměť, schémata myšlení a řešení problémů, ale také očekávání, emoční nastavení, postoje, fantazie, tvoří ho všechny podněty z minulosti i z přítomnosti, které nás informují o světě. Vnitřní kontext se neustále vyvíjí a doplňuje dalšími zkušenostmi, zážitky, asociacemi, emočním doprovodem, osobnostními rysy apod. Vnější kontext je svou podstatou buď sociálně-

⁷³ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 32-35.

⁷⁴ Srov. Tamtéž, s. 35.

⁷⁵ Srov. KŘIVOHLAVÝ, J. *Rozhovor lékaře s pacientem*, s. 40.

⁷⁶ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 37.

psychologický, což znamená, že je důležité, kdo je ten, se kterým komunikujeme, nebo je také systémový, kulturní, jazykový, společensko-politický či technologický.⁷⁷

Obdobně jako Vybíral specifikuje komunikační kontext také DeVito a stanovuje čtyři základní kontextová hlediska - fyzické, kulturní, sociálně-psychologické a časové, přičemž platí, že se tato hlediska mohou vzájemně ovlivňovat.

Fyzický kontext představuje konkrétní prostředí, místnost, ve které se komunikace odehrává. Kulturní kontext se skládá z kulturních vzorců, tedy z návyků, z toho, co je vnímáno jako normální, slušné či neslušné, z předpisů idolů, hodnot, pravidel, ale i módy a dalších vlivů. Sociálně-psychologický kontext souvisí s postavením jednotlivých účastníků komunikace a se vztahy mezi nimi, vychází z formálnosti situace a emocionálního rozměru komunikační výměny. Posledně zmiňovaný – časový kontext určuje pozici určitého sdělení nebo signálu v posloupnosti událostí.⁷⁸

Mezilidská komunikace je většinou výrazně odlišná podle prostředí, ve kterém probíhá. Jinak běží komunikace v zaměstnání, v obchodě, doma či ve škole, za přítomnosti osob známých nebo naopak osob neznámých, nadřízených či podřízených, žen či mužů apod. Jiné charakteristiky naplňuje intimní párová komunikace realizovaná partnery v soukromí, jiné jednostranně řízená komunikace s rozdělenými rolami např. při přijímacím pohovoru či výslechu, odlišné atributy má komunikace člověka v davu nebo komunikace s cizincem. Vybíral ve své knize definuje dokonce deset základních druhů komunikace dle situace, v níž ke komunikaci dochází, přičemž každá z těchto situací vyžaduje po komunikujícím, aby vystupoval v jiné roli, či mu přiděluje jinou pozici. Podstatu role vystihuje charakteristika, že jde o naplňování očekávání, jež má většina příslušníků daného lidského společenství (obyvatelé státu, příslušníci kmene, ...) spojené s chováním v určité pozici, profesi, situaci. Role má dopad na sebepojetí člověka. Prestižní role ho může posilovat, podřadná role ponížít.⁷⁹

Některá prostředí předepisují roli nepsaně s odvoláním se na zvyklost, slušnost nebo vřazení se do kolektivu, jiné ji vyžadují například již v pracovní smlouvě. Přirozená komunikace se tak mění v interní normu, v komunikaci předepsanou. Se změnou role mění člověk i své vyjadřování – volí jiná slova i formu spisovnou nebo nespisovnou, má jinak usazený hlas, tempo, jinak zachází s mimikou a ostatními prvky neverbální i verbální komunikace.

Hranice mezi vnějším kontextem a vnitřním kontextem je propustná. Pro demonstraci vnitřního kontextu je možno použít Lewinovu teorii pole⁸⁰, která zdůrazňuje provázanost člověka s prostředím.

Struktura osobnosti se podle Lewina skládá z několika vrstev, které je možno demonstrovat například na vejci. Žloutkem je osoba, bílkem je psychologické okolí, žloutek a bílek společně tvoří životní prostor. Mimo něj leží vnější prostor.

⁷⁷ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 38.

⁷⁸ Srov. DE VITO, A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 22.

⁷⁹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 39.

⁸⁰ Srov. ZAHRADNÍK, M. *Kontaktní pracovník a jeho kompetence v sociálním poli*. In *Kontaktní práce*, s. 150.

Vnější obal nemá přímý vliv na naše chování, neboť obsahuje skutečnosti, jichž si nejsme aktuálně vědomi, ale působí na nás. Jsou to ty skutečnosti, které jsou přítomny, ale tvoří v tuto chvíli pouze nerozlišené pozadí pro naše aktuální prožívání. Životní prostor obsahuje psychologické skutečnosti ovlivňující naše chování. Pomyslná skořápka mezi životním prostorem a vnějším obalem je jednou ze základních kontaktních hranic. Psychologické okolí je veškerá dostupná skutečnost v přítomném okamžiku, včetně právě přítomných zkušeností a vzpomínek, plánů do budoucna, které představují časové kontinuum minulosti a budoucnosti.

3.3.2 Kontextové modality

Komunikaci ovlivňují vždy aktuální modality, ke kterým patří zejména:

- čas – kdy se komunikace odehrává, kolik je na ní času,
- prostor a jeho uspořádání,
- významové proměnné – význam komunikace pro jednotlivé účastníky, někdy se modality významu pro jednotlivé osoby v rámci komunikace výrazně odlišují, jindy mohou být velmi podobné. Řada komunikací s druhými osobami má výrazně interdependentní⁸¹ charakter, což znamená, že odhadujeme, co chce od nás druhý člověk slyšet, co je ještě vhodné mu říci, zkoumáme, zda už pochopil,
- emoční proměnné,
- vztahové proměnné – dominance, podřízenost, osoby známé nebo neznámé, dlouhodobost vztahu,
- situační rámec systému/vztahový systémový rámec – jedná se o momentální souvislosti a vazby navozené komunikovaným tématem a ovlivněné historií komunikačních výměn a přítomností či nepřítomností určitých osob, asociacemi apod.,
- existence kontinuity – současná komunikace je součástí dlouhodobějšího celku.⁸²

Každá komunikační událost vytváří vztah mezi komunikujícími, a to v rozličné délce trvání. A právě vztahové modality mají velmi zásadní vliv na výslednou podobu komunikace. V rámci suportivní komunikace se jeden z komunikujících vztahuje k druhému tak, aby podpořil jeho rozvoj, určité myšlenky, příznivé vyladění. Naopak komunikace defenzivní je charakteristická svým stažením a podezřívavostí. V rámci komunikační výměny může jeden komunikující vysílat vzájemně se vylučující nebo popírající se zprávy, čímž může dojít až tzv. dvojné vazbě. Dvojná vazba je charakteristická tím, že slovně vyjádřená ochota spolupracovat je neverbálně doprovázena projevem nechuti spolupracovat. Takto narušený vztah pak může

⁸¹ Interdependence – vzájemná závislost, viz *Slovník cizích slov online*, dostupné na: <http://slovník-cizich-slov-online.cz> [online].

⁸² Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 41-42.

znemožnit dohodu i ve zdánlivě nesporných obsazích. Snadný souhlas na obsahové úrovni je negován rozporem či skrytým rozporem ve vztahu. V těchto situacích má člověk tendenci nesouhlasit ze zásady.⁸³

3.4 Komunikační kompetence

Z pohledu psychologie je kompetentním účastníkem komunikace ten, kdo disponuje sumou znalostí, má dostatek informací a umí a může je využít. Plaňava definuje komunikační kompetenci jako „(...) *schopnost utvářet a předávat sdělení tak, aby je adresát přijal v souladu se záměrem udělovatele.*“⁸⁴

Komunikační způsobilost závisí na znalosti fungování komunikace, včetně neverbálních signálů, schopnosti jejího efektivního využití, určující je pro ni také znalost kontextu komunikace a jeho vlivu na komunikační výměnu.⁸⁵

Ten, kdo nezná jazyk, profesní žargon, kulturní kontext, ten, kdo u věci nebyl a nezná tedy souvislosti komunikovaného obsahu, se stává v takové situaci komunikačně handicapovaným. Tím se člověk stává nekompetentním posoudit řeč druhých, zhodnotit ji, účastnit se debaty apod. Nekompetentním ke komunikaci se však může člověk stát také technicky v důsledku toho, že nemá v počítači potřebný software, má málo místa na disku, plnou e-mailovou schránku nebo nemá profil na sociální síti.⁸⁶

Plaňava definuje tzv. komunikační třináctero, které obsahuje zásady, pravidla a předpoklady pro to, aby se lidem vzájemně lépe a efektivněji komunikovalo. Komunikační třináctero je přílohou VI této práce. Obecně však autor zdůrazňuje, že „*důležitým předpokladem komunikativní způsobilosti je zajímat se o vlastní komunikování a chtít i umět komunikovat o tom, jak spolu komunikujeme.*“⁸⁷

3.5 Neverbální komunikace

Neverbální komunikace bývá označována jako řeč těla, řadíme do ní všechny komunikační prostředky, jejichž základem není slovo. Jedná se o tyto oblasti - extralingvistické prvky sdělení, mimika, pohledy očí, haptika, gestika, kinezika, posturologie a proxemika. V rámci neverbální komunikace se tedy uplatňují gesta, pohyby hlavou a tělem, postoj těla, mimické pohyby obličeje, pohled očí, volba a změny vzdálenosti, zaujímání pozice v prostoru, tělesný kontakt, dotek, tón hlasu, svoji roli hraje však také oblečení, zdobnost a další fyzické aspekty vlastního zjevu. K neverbální komunikaci patří také chronemika (zacházení s časem – rychlost řeči,

⁸³ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 44-45.

⁸⁴ PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*, s. 74.

⁸⁵ Srov. DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*, s. 23.

⁸⁶ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 49.

⁸⁷ PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*, s. 77.

pomlky) anebo zacházením s předměty (mačkání, překládání různých předmětů, rozebírání propisky).⁸⁸

Stejně jako si dítě v raném věku osvojuje řeč, stejně tak se učí i neverbální, mimoslovní komunikaci. Chce-li člověk obstát v cizí zemi, v cizím kolektivu, v cizím prostředí, musí se naučit také bezeslovné projevy daného prostředí. Neverbálním projevům se člověk učí poměrně snadno. V rodině, či jiném primárním prostředí se dítě učí větší či menší míře neverbální senzitivity. Schopnost přiměřeně se projevovat beze slov souvisí s úspěšnou adaptací, stejně jako úkol naučit se citlivě vnímat projevy ostatních. Vliv na senzitivitu vůči mimoslovním projevům je možno připsat také konkrétní kultuře.⁸⁹

Neverbální komunikace slouží k několika účelům, které je možno zařadit do čtyř základních skupin – napomáhání a podpora řeči, nahrazování a ilustrace řeči, vyjádření postojů a vyjádření emocí. Vztah verbální a neverbální komunikace je velmi úzký. Verbální interakce se bez podpory neverbální komunikace prakticky neobejde. Oba druhy se vzájemně doplňují, neverbální prvky mohou význam verbálních sdělení pozměňovat, zdůrazňovat.⁹⁰

I když člověk nemluví, tak svým mlčením, celkovým klidem těla něco sděluje. Lidé se liší v tom, kolik toho řeknou a také tím jak to řeknou. Nehnutost obličeje a utlumenost pohybů, monotónní hlas a celkové snížení neverbální expresivity může souviset se skrýváním a ovládním, s představou o přiměřeném vystupování, ale také se soustředěným pozorováním druhých. Lidé, kteří jsou mimicky a postojově uvolněnější a expresivní, kteří jsou ve svých výrazech čitelní a srozumitelní, bývají přitažlivější pro své okolí a zpravidla i snáze uplatní svoji dominanci.⁹¹

Velmi důležitou roli má v neverbální komunikaci úsměv. Úsměv facilituje chování přihlížejících již tím, že v nich spouští zpětnou vazbu, naopak absence úsměvu inhibuje. Smíchem zvládáme a snažíme se rozptýlit stavy nervozity, rozpaků i strachu. Taktéž oči mají velký mimoslovní význam, pouhý proužek očí signalizuje kromě strachu a smutku, poměrně jasně i radost, zlobu, překvapení a některé kombinace těchto emocí.⁹²

Neverbální komunikace je po většinu času neuvědomovaná, což však neznamená, že by byla zcela nevědomá. Její uvědomění je však potlačeno. Většina lidí umí zrekonstruovat to, jak se za posledních pět minut tvářili, uvědomují si zpětně svůj postoj, mimiku i gesta. Vědomě komunikujeme neverbálně v předem připravených a promyšlených situacích tam, kde se vědomě ovládáme a snažíme se mít své projevy pod kontrolou. Nejedná se jen o vystoupení herců nebo politiků, stává se to i v běžném životě, když potřebuje člověk neverbálně něco sdělovat.⁹³

Mimoslovní komunikace odstraňuje v některých situacích nedostatky verbálního kódování, napomáhá komunikaci například ve chvílích, kdy se slovní zásobě nedostává správného výrazu. Neverbální signály mají pro interpersonální komunikaci výrazně

⁸⁸ Srov. ČERNÝ, V. *Řeč těla*, s. 11-12.

⁸⁹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 84-85.

⁹⁰ Srov. ČERNÝ, V. *Řeč těla*, s. 20 a 26-27.

⁹¹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 85-86.

⁹² Srov. Tamtéž, s. 95.

⁹³ Srov. Tamtéž, s. 89.

větší význam než verbální sdělení, účinek slov je obecně slabší a méně přímý než účinek neverbálních signálů. Tyto signály je možné také mnohem obtížněji kontrolovat, z tohoto důvodu jsou označovány a vnímány jako pravdivější.⁹⁴

V kontextu výše uvedeného vyplývá, že pokud je komunikace oproštěna od neverbálních prvků, a to částečně nebo dokonce zcela, například v případě písemného projevu, vyvstávají pak možná rizika ve správném porozumění sdělovaným informacím. Absence neverbálních signálů znamená sníženou možnost pro vnímání kontextu dané komunikace a vlastností a momentálního rozpoložení osoby komunikujícího.

Právě toto je možným rizikem interpersonálních kontaktů ve virtuálním prostředí, zejména pokud jsou realizovány pouze v písemné podobě. Zatímco v reálném prostředí jsou pro nás odpovědí i neverbální signály, při jejich absenci nutně očekáváme odpověď nebo reakci ve formě slov a znaků. Ovšem tak jako můžeme v reálném světě špatně interpretovat gesto, mimiku, intonaci hlasu, stejně tak můžeme špatně interpretovat písemné znaky či symboly.

⁹⁴ Srov. ČERNÝ, V. *Řeč těla*, s. 22-23.

4 Specifika mobilní a virtuální komunikace

Začátek třetího tisíciletí je značně ovlivněn masivním nástupem a rozvojem nových technologií. Fenomémem dnešní doby je nadměrné užívání počítače, internetu, internetových aplikací a hraní počítačových her. V posledních několika letech se vše, co bylo dosud dostupné skrze internet na stolních počítačích nebo na notebookech, dostává také do základní výbavy mobilních přístrojů (tablety, chytré telefony apod.), které má člověk neustále při sobě a může je využívat bez ohledu na to, kde se momentálně ocitá. Hranice mezi koníčkem a závislostí bývá často nejasná. Vodítkem pro jejich rozpoznání může být nadměrné trávení času ve společnosti těchto přístrojů na úkor jiných aktivit.

Pro dospívající může být využívání internetu jako jediného zdroje informací a zábavy ohrožující. Internet jako necenzurovaný a nekontrolovatelný zdroj informací a rad od odborníků různé kvality může napáchat v dětských hlavách lačným po informacích nejrůznějšího charakteru velké zmatky.⁹⁵

4.1 Mobilní komunikace

V době před vynálezem a rozšířením telefonie bylo možné s druhým člověkem slovně komunikovat na dálku pouze asynchronně a v psané formě. Telefon umožnil mluvit s druhým člověkem synchronně na libovolnou vzdálenost, omezenou pouze telefonním vedením, což přispělo k rozšiřování přirozené vztahové sítě jednotlivců a rozšířilo tak celkový komunikační potenciál lidstva.⁹⁶

Mobilní komunikace v její původní podobě mobilních telefonů, které sloužily k přenosu zvuku a následně také k přenosu textových zpráv, proměnila životní styl. Sociologové mluví o digitalizovaném domově. Díky mobilním telefonům se velmi důležitou stala dostupnost člověka pro komunikaci, kdykoliv je potřeba. Vypnutí mobilu se samo o sobě stává zprávou (nechci být rušen), ale může být také trestem (odejmutí možnosti komunikovat a být v kontaktu s druhou osobou).⁹⁷

Fenomémem v oblasti mobilních telefonů se u dětí a mladých lidí stalo prozvánění bez uskutečnění slovní komunikační výměny. Takto symbolicky dochází k naplnění potřeby blízkosti a sblížení. Výhodou prozvánění pro mladé lidi je jeho bezplatnost a minimální vynaložené úsilí. Jde o způsob komunikace, ke kterému mladý člověk sahá, když se nudí, cítí se sám, nebo když si na někoho vzpomene.⁹⁸

Využívání SMS (Short Message Service), krátkých textových zpráv významně proměnilo písemnou komunikaci. Došlo k masivní expanzi krátkých textů, což v sobě

⁹⁵ Srov. KADLECOVÁ, J. a kol. *Rodičům aneb o rizikovém chování*, s. 23.

⁹⁶ Srov. HORSKÁ, B. *Sociálně psychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 17.

⁹⁷ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 134.

⁹⁸ Srov. Tamtéž, s. 134.

odráží lidskou potřebu vzájemně komunikovat a udržovat se v kontaktu. Písemná podoba komunikace se tak opět vrátila, znovu si lidé uvědomili její výhody a začali ji hojně využívat, ale výhradně v krátké podobě, která má běžně 160 znaků. Zvláště mladí lidé bývají v rámci SMS hodně intimní, otevření, a to často mnohem více než při hovoru tváří v tvář.⁹⁹

4.2 Virtuální komunikace

Svět informačních technologií je pro dnešního člověka čím dál přirozenější a čím dál přirozenější je rovněž využití internetu. Člověk je tvor sociální. Svoje psychické potřeby naplňuje v mnoha ohledech prostřednictvím vztahu s druhými lidmi. Komunikace hraje v tomto procesu klíčovou roli, ať už ve své verbální nebo neverbální podobě.¹⁰⁰

Internet¹⁰¹ je komunikační médium, jehož použití samo o sobě je také zprávou. Vliv internetu na lidskou komunikaci lze hodnotit z jedné strany jako pozitivní a přínosný, ale má i svoji druhou stranu, která obsahuje negativní důsledky jeho užívání. Využívání internetu má dopady na kvalitu řeči i myšlení, dochází k ochuzování a zužování slovní zásoby, komunikační projev se zpragmatickuje, je často roztěkaný či úsečný, do řeči zasahují anglikanismy. Přínosem je naopak umožnění informační dostupnosti a přístupnosti, interaktivnost při výměně zpráv a rychlost při zprostředkování kontaktu.¹⁰²

Internet v jeho současné podobě umožňuje a urychluje komunikaci zejména pomocí těchto komunikačních prvků: e-mail, chat, ICQ, virtuální diskusní skupiny, virtuální zájmové komunity, otevřené diskuse, blog, sociální sítě – např. Facebook, Twitter. Všechny tyto nástroje a snadnost a dostupnost jejich použití významně ovlivňuje život i osobnost každého, kdo těchto možností využívá. Kdo si zvykl na internetovou komunikaci, ten si dokáže jen těžko představit, že by se jí dobrovolně dlouhodobě vzdal. Internet pozměnil naše komunikační návyky, většina lidí odesílá v porovnání s klasickými dopisy mnohem více zpráv druhým osobám. Změnila se však i kvalita psaní, resp. vyťukávání. Vybíral v kontextu s novými komunikačními technologiemi

⁹⁹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 134-135.

¹⁰⁰ Srov. HORSKÁ, B. *Sociálněpsychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 17.

¹⁰¹ Internet – INTERconnected computer NETwork – je globální počítačová síť, propojující lokální sítě a poskytující různé služby, zejména přístup k informacím, možnost písemné, audio i video komunikace, přenos dat atd.

Exkurz do historie: prvotně byla síť internet zamýšlena pro vojenské účely. Na samém počátku byly čtyři počítače ARPANetu – internetu vyvinutého na sklonku šedesátých let, který sloužil vládním a vojenským účelům. První e-mail byl úspěšně odeslán v roce 1971. Skutečný zrod internetu je datován do roku 1973, kdy byl formulován základní jazyk internetu – přenosový protokol TCP/IP. V roce 1989 již bylo připojeno sto tisíc počítačů, na konci roku 1992 již milion. Masové užívání internetu přišlo až v druhé polovině devadesátých let spolu s vývojem dokonalejších počítačových technologií i sítě samotné. České země zaznamenaly své první připojení v roce 1990, formální připojení ČSFR se uskutečnilo v roce 1992. Původně internet sloužil k propojení akademického prostředí, dnes se dynamicky rozšířil do všech oblastí veřejné i soukromé sféry. Srov. HORSKÁ, B. a kol. *Internet jako cesta pomoci*, s. 18-19.

¹⁰² Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 271.

hovoří o samostatném druhu komunikace, který je označován anglickým pojmem – the typed communication. Jde o komunikaci, která je založena nejen na textu, ale jde o komunikaci, v níž text se pokouší sdělovat i mnohé z toho, co jinak sdělují intonace, pohledy, gesta.¹⁰³

Bližší charakteristiku písemné virtuální komunikace popsal J. Suler takto:

- písemná komunikace má sofistikovanou, expresivní uměleckou formu,
- někteří lidé jsou citlivější v hledání významu a nálad vyjádřených mezi řádky,
- výběr formy písemné komunikace odráží individualitu člověka a význam, který daný člověk přikládá psanému textu. Lidé, kteří se necítí v psaní jistě, preferují chat před e-mailem,
- písemná komunikace restrukturalizuje způsob, jakým lidé přemýšlejí o vztazích a o sobě,
- někteří lidé vnímají písemné zprávy jako součást vztahu či část sebe sama;
- i když si toho nemusíme být vědomi, vytváříme si i v písemné komunikaci mentální obraz druhé osoby,
- v písemné komunikaci se obtížně vyjadřuje humor či sarkasmus,
- pokud komunikující neobdrží odpověď, snaží se odhadovat, proč druhý člověk neodpověděl,
- v písemné komunikaci je vyjádřen ambivalentní postoj vůči intimitě. Tato komunikace umožňuje lidem pociťovat blízkost a upřímnost druhého a zároveň si udržet distanci.¹⁰⁴

Oproti dřívějším formám komunikace probíhá současná komunikace výrazně rychleji. Očekáváme rychlé odpovědi, komunikace získala zcela jiný rytmus, jehož důsledky nemohly nepostihnout hlubší, prožitkové vrstvy psychiky.

V rámci longitudinální studie uskutečněné sociálním psychologem Robertem E. Krautem v Pittsburghu v letech 1995-1998 bylo zjištěno, že častí uživatelé internetu po dvou či třech letech využívání internetu méně komunikují v reálném světě, mnohem více se u nich projevuje pocit osamělosti, dokonce jsou depresivnější než ti, kteří tak často internet nepoužívají. Při revizi výzkumu po několika letech se již výsledky jevíly pozitivněji a to díky nové metodologii, ale také a zejména v důsledku toho, že v druhém sledovaném období již internet používalo ke komunikaci mnohem více lidí než v době první studie.¹⁰⁵

Účinky internetové komunikace závisí na konkrétních způsobech jejího využívání. Internet umožňuje obchodní transakce, shromažďování praktických informací potřebných pro studium, práci i vyhledávání aktuálních aktivit, umožňuje nakupování. Významnou úlohu hraje vyhledávání zábavy, kontaktu s novými lidmi, cizinci a především komunikace s rodinou a přáteli.¹⁰⁶

¹⁰³ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 271-273.

¹⁰⁴ Srov. SULER, J. *The Psychology of Cyberspace*. Kapitola Hypotheses about Online Text Relationships [online].

¹⁰⁵ Srov. Osobní stránky Roberta E. Krauta [online].

¹⁰⁶ Tamtéž.

K pozitivům internetové komunikace je možno zařadit několik aspektů:

- kontakt je realizován snadněji, bez obav, zda je spojení navazováno ve vhodnou chvíli či situaci, odpadají rozpaky, tréma,
- umožňuje navazovat a udržovat sociální kontakty i pro jednotlivce, kteří by jinak trpěli sociální izolací pro fyzické, psychické nebo smyslové postižení, geografickou odloučenost či z dalších důvodů,
- elektronická komunikace, je-li správně využita, může vést k vytváření sociálních dovedností u sociálně hůře disponovaných jedinců a stát se nezanedbatelnou podporou pro sociální vazby,
- umožňuje navazování a udržování spojení v širším měřítku, než jinými prostředky (osobní, telefonické, poštovní), rozšiřuje tak přirozenou vztahovou síť jednotlivců i skupin,
- má otevírací, precipitorní potenciál při řešení problematických či konfliktních situací, díky absenci nutnosti přímé konfrontace s druhou osobou přináší možnost otevřít téma distančně za pomoci internetu, což se může stát branou k řešení situace.¹⁰⁷

Internetová interakce však nemá jen pozitivní stránky, je možno vysledovat i mnoho negativních konsekvencí jejího používání:

- kvalita sociální interakce ustupuje kvantitě, navazované vztahy jsou často plošší a povrchnější,
- interakce v různých podobách je ochuzena o všechny či jen o některé neverbální projevy, smyslové vnímání je redukováno na zrakové, popř. sluchové, čímž dochází k určitému zúžení a zploštění sociálního kontaktu,
- internetová komunikace v mnoha ohledech podporuje soustředění člověka více na sebe sama a své ego, své prožívání – dochází tak k posilování individualistických a egoistických tendencí a redukci altruismu,
- pro svoji snadnost a dostupnost je virtuální komunikace preferována před reálnou, což v dlouhodobém kontextu může vést k postupující sociální izolaci a rozvoji depresivních poruch,
- internet paradox – paradox internetu – internet jako kořen úpadku plnohodnotných komunikačních aktivit, snížení schopnosti efektivní sociální interakce a zdroji pocitu osamění, izolace a deprese. Internet je sociální technologií, ale vede paradoxně k redukci sociálních aktivit a ke snížení psychické pohody.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Srov. HORSKÁ, B. *Sociálněpsychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 19-21.

¹⁰⁸ Srov. Tamtéž, s. 19-25.

To, co činí internet přitažlivým, popsal Al Cooper pojmem – Triple A Engine (Motor tří A) - Accessibility (přístupnost), Affordability (dostupnost), Anonymity (anonymita).¹⁰⁹ Obdobnou formulu pro zdroj přitažlivosti internetu sestavila i Kimberly Young, a to pod symbolem ACE - Anonymity (anonymita), convenience (pohodlí) a escape (únik).¹¹⁰

4.2.1 Anonymita

Anonymita v subjektivním i objektivním smyslu je velmi důležitou vlastností virtuálního světa a do značné míry předurčuje chování lidí v tomto prostředí. Má-li uživatel důvěru ve svou anonymitu, a tudíž i své bezpečí, chová se jinak, než když tuto důvěru nemá.¹¹¹

Anonymitu lze na internetu rozdělit na dva typy. Prvním je anonymita objektivní, která popisuje, jaká je opravdu reálná možnost identifikace identity uživatelů internetu, jaká je šance, že bude-li mě někdo chtít vypátrat, že bude úspěšný. Druhý typ – anonymita subjektivní – znamená, co si sami myslíme o své anonymitě na internetu, jaký je náš subjektivní názor na míru našeho utajení. Při uvažování o psychologii lidí na internetu je důležitější anonymita subjektivní, která určuje chování a myšlení uživatele internetu.

Významnou charakteristikou internetu je právě iluze anonymity internetu. Běžný uživatel internetu je ve většině případů anonymní jen ve velmi omezené míře a počítačový odborník či vzdělaný laik je často schopen odhalit přinejmenším to, odkud člověk k internetu přistupuje, čímž se dostává do blízkosti jeho reálné identity.¹¹²

4.2.2 Disinhibice

Disinhibice v internetové komunikaci je uváděna jako jeden z nejzjevnějších a nejspecifičtějších znaků elektronické komunikace. Definovat ji lze jako „v sociální a komunikační oblasti málo uměřenou nebo neuměřenou až extrémní a nežádoucí ztrátu zábran, odvázanost, nerespektování zákazů a tabu u mládeže i dospělých osob.“¹¹³

Disinhibované chování je spojeno s odložením zábran a skrupulí, ztrátou nebo překonáním neshybnosti, plachosti, ostychu. V krajních negativních podobách může jít až o obcházení tabu a zákazů, k projevu odvázanosti či nevázanosti na normy, a to až

¹⁰⁹ Srov. MAGNESS, M. S.: *Cybersex: A profile of addiction and recovery*, s. 5 [online].

¹¹⁰ Srov. HORSKÁ, B. *Sociálně psychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 23.

¹¹¹ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 13-14.

¹¹² Srov. Tamtéž, s. 18-20.

¹¹³ Slovník cizích slov [online].

v anomální intenzitě. V pozitivním kontextu je s disinhibicí spojena otevřenost, uvolněnost, osmělení se.¹¹⁴

Disinhibovaným chováním ve virtuálním prostředí se výrazněji zabýval psycholog a průkopník kyberpsychologie – John Suler. Podle jeho výzkumů se na disinhibici při virtuální komunikaci podílí šest hlavních faktorů:

- anonymita – z anglického You Don't Know Me – druhý neví, kdo jsem, já tedy mohu skrýt svou identitu,
- neviditelnost – You Can't See Me – druhý nemůže vidět, jak vypadám, jak se tvářím,
- asynchronicita komunikace – reakci je možno si promyslet, je možno ji odložit, není nutné reagovat ihned,
- solipsistické introjekce – It's All in My Head – vše je v podstatě v mé hlavě, vytvářím si fantazie o tom, jak druhý vypadá, jak zní jeho hlas, takže si vytvářím fantazijní, nereálný svět,
- neutralizace statusu – Leveling the Playing Field – postavení komunikujícího v reálném světě se stává vedlejším a nepodstatným,
- další účinky samotné interakce.¹¹⁵

Disinhibované chování u dětí a mladistvých se často projevuje shazováním nebo zesměšňováním druhých. Toto chování slouží zároveň k uzavírání tajné dohody s těmi, s nimiž se jedinec takto odreagovává. V reálném světě probíhá toto odbrzděné odreagovávání agrese za zády či v zákulisí, příkladem mohou být děti ve škole, které zesměšňují jejich vyučující, a to většinou ve formě vyplazování jazyka, gest, grimas či posuňků. Disinhibice se však vyskytuje i u dospělých.¹¹⁶

Výše popsané se může nyní v anonymních podmínkách internetu přesunout ve virtuální sociální skupině do popředí. Projevy disinhibovaného chování je možno shlédnout v nespočetných příkladech amatérských videozáznamů umístěovaných na stránky YouTube. Kde se autoři svými produkty chlubí, vystavují je na odív a poměřují se počtem zhlédnutí jejich díla a přidruženými komentáři.

Disinhibice je znakem, kterým člověk prokazuje, že někam patří, vytváří pocit sounáležitosti, pěstuje spojující humor. Ve hře je emoční katarze, vyventilování těch pocitů, které si v reálném světě nemůže člověk dovolit.¹¹⁷

V souvislosti s emoční katarzí a vyventilováním pocitů je potřeba uvést také Sulerovu hypotézu, že zejména k adolescentnímu věku patří tzv. venting, neboli odreagování frustrací. Zda je venting správnou volbou pro vypořádání se s frustrací podrobuje David McRaney ve svém článku polemice. S odkazem na myšlenky Aristotela, Freuda či Bushmanna shledává pozitiva i negativa této techniky. K negativům řadí zejména skutečnost, že lidé, kteří si zvyknou všechny své frustrace

¹¹⁴ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 272-273.

¹¹⁵ Srov. Tamtéž, s. 273.

¹¹⁶ Srov. Tamtéž, s. 273-274.

¹¹⁷ Srov. Tamtéž, s. 274.

řešit ventilací agrese a hněvu, mají sklon k častějšímu agresivnímu chování i v běžných situacích.¹¹⁸

Anonymita a neviditelnost komunikujících ve virtuálním prostředí pozměnila Goffmanův postulát o tom, že svou fasádu, jejímž účelem je dojem, který chceme o sobě vyvolat v druhých lidem, uvolníme jen mezi těmi lidmi, které dlouho známe. Při komunikaci tváří v tvář vůči těm, které potkáváme poprvé, fasádu spíš upevňujeme. V prostředí virtuální komunikace to platí v případech, kdy se při první prezentaci vydáváme za někoho jiného. V takovém případě je komunikující zpočátku spíše inhibovaný, zdrženlivý, rozvažuje, co o sobě prozradí. Neplatí to v případech, kdy hned při první virtuální komunikaci fasádu odkládá a kdy díky neviditelnosti, anonymitě a chuti experimentovat či při potřebě se svěřit a vypovídat se, řekne mnohem více, než pokud by s druhým komunikujícím stáli tváří v tvář. Obscenní a obtěžující disinhibované chování bývá někdy označováno jako flaming neboli rozhňování se.¹¹⁹

Jiří Peterka popisuje flaming následovně: „*kdekoli spolu komunikuje větší počet lidí, je docela dobře možné, že si občas "vjedou do vlasů", byť jen slovně. Někdy k tomu stačí jen velmi málo, a může to být zcela neúmyslné (zatímco někdy to naopak může být i úmyslné). Pokud nějaký takový příspěvek někoho nadzdvihne natolik, že na něj ostře zareaguje, pak se jeho reakci říká tradičně „flame“ (doslova: oheň). Následuje-li stejně podrážděná reakce původního autora, a celá slovní přestřelka mezi oběma diskutujícími, a někdy i v širším fóru několika „flamerů“, jedná o tzv. flame war (doslova: ohňovou válku).*“¹²⁰ Flame je tedy jakýmsi synonymem pro agresi ve slovních diskuzích.

Na odbrzdění a větší odvázanosti komunikace se podílí fakt anonymity, a to zejména na anonymních chatech, kde účastník vystupuje pod libovolnou přezdívkou. Anonymita zajišťuje pro komunikujícího sociální a psychologickou ochranu, chrání ho před identifikací, zároveň mu vytváří bezpečnější podmínky pro vnější projevy, zapojení do diskuze, pro vyslovení odvážných názorů. Suler se také zmiňuje o tom, že člověk v ochranné atmosféře anonymity nechce zůstat úplně anonymním, chce však poskytovat pouze ty části sebe sama, které on chce ostatním odhalit. Toto odhalování chce a může sám řídit, což ho k anonymitě láká a přitahuje.¹²¹

Vybíral pro další popis specifik virtuální komunikace zabrousil do filozofie k solipsismu. Zjednodušený závěr solipsistického pohledu na svět je ten, že svět je vlastní představa konkrétního člověka. Pobyt ve virtuálním prostředí je tvorbě vlastního světa velmi podobný. Člověk navazuje on-line vztahy, komunikuje s fyzicky neznámými lidmi, investuje emoce a představy do zprostředkovaných přátelství. Vlastní představy pak projektuje do virtuální osoby až do stádia, kdy člověk nabude přesvědčení, že ví, s kým mluví, že druhou osobu zná. Ve skutečnosti však člověk komunikuje přinejmenším zčásti v podstatě sám se sebou, se svými očekáváními,

¹¹⁸ Srov. McRANEY: *Venting Frustration Will Only Make Your Anger Worse* [online].

¹¹⁹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 274.

¹²⁰ PETERKA, J. *USENET* [online].

¹²¹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 275.

polovědomými sny a přáními. Solipsismus jakožto dominance našich vlastních představ při utváření obrazu reálného světa je jev, který se v lidských vztazích projevuje přirozeně a odjakživa. Virtuální komunikace mu však dává ještě mnohem širší rámec.¹²²

Specifikem virtuální komunikace a s ní spojené anonymity je také pokles vnímání a přebírání odpovědnosti za své chování. Nelze uvést konkrétního člověka, který by se měl zodpovídat, a tudíž ho nikdo nemůže pohnat k zodpovědnosti. Často se však lidé sami vzdávají či nepřijímají zodpovědnost, netrápí se výčitkami. V extrémních případech může tato situace vyústit v disociaci, tedy rozštěp osobnosti, kdy v sobě člověk vnímá více osobností. Takový stav narušuje psychicky zdravé vědomí, vede ke zmatení.¹²³

Jak uvádí Šmahel¹²⁴, příčinou, pod jejímž vlivem se internet stává prostředím bez zábran je tzv. deindividualizace. Tento pojem pochází od Gustava Le Bonna, který ho aplikoval v prostředí davové hysterie v průběhu francouzské revoluce. Z Le Bonnova konceptu vyplývá, že dav nemá vlastnosti získané zprůměrováním vlastností jednotlivců, ale nabývá zcela nových vlastností. V kolektivní duši davu se stírají intelektuální schopnosti lidí a tím také jejich individualita. Převládají nevědomé vlastnosti, dav umožňuje jedinci dát průchod pudům, díky davové anonymitě ustoupí jedinec pudům tím spíše, že mizí pocit zodpovědnosti, který by ho svazoval.

4.2.3 Multiplicita

Pojem multiplicitní komunikace označuje simultánní komunikaci jednoho člověka s více lidmi.¹²⁵

Dostupnost mnoha subjektů najednou je významnou výhodou internetové komunikace, mnohdy je jí přikládána větší výhodnost než anonymitě a svobodě vyjadřování. Zejména mladí lidé mají rádi, když mohou komunikovat najednou s více lidmi, mít rozjeto více obsahů, i když kvalita těchto komunikací není vysoká, protože komunikující nedokáže jednotlivým subjektům věnovat plnou pozornost. Kvalitě virtuální komunikace je přikládán mnohem menší význam než v realitě. Vícečetná komunikace však přináší mladým lidem pozitivní pocit, že jsou přijímáni, že dostávají zpětnou vazbu, přináší jim to vzrušení, pocity opojení, navozuje stav nervozity z nestíhání, uvádí organismus až do stavů podobných transu.

Multiciplititní komunikace má pro mladé lidi další přednost. Kromě zábavy a vzrušení jim přináší také možnost provozovat více komunikačních linií (narácí). Každá z těchto narácí přináší komunikujícímu možnost vystupovat pod jinou identitou.

Tato internetová možnost láká především uživatele internetu, kteří jsou aktivní, rychlí a pohotiví, kteří potřebují využívat svůj čas co nejfunkčněji, kteří se odmítají

¹²² Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 275-276.

¹²³ Srov. Tamtéž, s. 276.

¹²⁴ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 14-15.

¹²⁵ Srov. Tamtéž, s. 136.

nudit a kteří nechtějí čekat a prožívat nejistotu. Cvičí si tak schopnost myslet na více věcí najednou, jsou nuceni být pohotoví.¹²⁶

Zejména dospívající často popisují, že na internetu prožívají stav, který je v psychologii označován anglickým termínem flow. „*Flow je popisován jako stav, kdy je člověk pohlcen svou činností, vtažen do děje tak, že zapomíná na sebe, svou únavu a jde mu jen o prováděnou činnost bez ohledu na výsledek.*“¹²⁷

4.2.4 Nakládání s časem

Jak už bylo popsáno výše, oproti dřívějším formám komunikace na dálku je dnešní komunikování díky novým technologiím výrazně rychlejší. S touto rychlostí se však u komunikujících objevuje psychologický tlak na okamžitost. Komunikující očekává odezvu na svoji SMS či mail často ve formě bezprostřední reakce. Pod tímto tlakem vzniká řada nepromyšlených, neodkládaných zpráv, pro něž se již žilo označení – tzv. instant messages. Zprávy tohoto typu jsou často identifikovatelné díky specifickým atributům, které charakterizují spěch. Jedná s o překlepy, nesprávný slovosled, užití zkratk apod.¹²⁸

Druhý pohled na význam času ve virtuální komunikaci je opačný. Komunikující se v mnohých situacích nechtějí vzdát výhody rozmyšlení, pozdržení odpovědi oproti reálnému rozhovoru. Pozdržení odpovědi umožňuje lepší formulaci vět. Vnímání času v rámci virtuální komunikační výměny je tedy vysoce individuální. Každá z variant vyhovuje potřebám člověka v kontextu určité situace, ke které se komunikační výměna vztahuje. Ve virtuálním prostředí se toleruje výrazně delší latence mezi sdělením a odpovědí než v reálném rozhovoru. Zejména při synchronní on-line komunikaci na chatu či ICQ však latence odpovědi často vyvolává tenzi.¹²⁹

4.2.5 Povrchnost versus intimita sdělení

Internetové komunikování se většinou osob jeví jako povrchnější než reálné. Vybíral na základě svých výzkumů potvrzuje však i to, že čím více času tráví člověk v rámci internetové komunikace, tím méně povrchní se mu tato komunikace jeví.¹³⁰

Ke specifickým internetové komunikace patří i fakt, že v případě mnoha osobních potíží se virtuální prostředí stává bezpečnějším pro intimní svěřením. Ke svěřování se na internetu vede zejména u mladých lidí strach svěřit se někomu v reálném životě, pocit, že je nikdo nemá rád, že je nikdo nechce slyšet, že není nikdo, komu by mohli věřit. Na internetu hledají někoho, s kým by mohli sdílet své trápení, prožívat pochopení,

¹²⁶ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 276-277.

¹²⁷ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 28-29.

¹²⁸ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 277-278.

¹²⁹ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 105-109.

¹³⁰ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 278.

neodsuzování. Jedná se tedy o prostor, který jinde tyto mladí lidé najít nemohou, místo, kde nacházejí podporu, zájem a jistou podobu lásky.¹³¹

Virtuální rozhovory jsou otevřenější, anonymní prostředí umožňuje snazší přístup k citlivým tématům, dotazovaní o sobě prozradí více, než by řekli v reálném rozhovoru. Otevřená a svěřující se virtuální komunikace přináší člověku výraznou úlevu.

Právě tuto otevřenost, pozitivní disinhibici, aktivitu a méně cenzurovanou potřebu svěřit se je možno využívat jako něco specifického v on-line vedených seminářích, diskuzích v rámci e-learningu či internetového distančního vzdělávání, ale také pro poskytování nízkoprahové sociální služby jako je nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

4.2.6 Jazyková specifika

Rozvoj virtuální komunikace je doprovázen výraznými změnami v jazyce, a to jak syntakticky a sémanticky, kompozičně i stylově. Většinu jazykových změn je možno vysvětlit v souvislosti s úsporou času, zrychlením výměny informací a komunikační utilitárností. K ochuzování možností jazyka dochází:

- „*když účastníci reagují rychle, bez promýšlení, bez korektur;*
- *když si účastníci osvojují společně sdílený jazyk s omezenou slovní zásobou, jež jim stačí, a v tomto směru se ovlivňují navzájem;*
- *když mají komunikující nedostatečně kultivovanou slovní zásobu;*
- *když jazyk využívají jako gesta, výrazu odporu a vymezení se vůči konformním uživatelům spisovného či knižního jazyka.*“¹³²

4.2.6.1 Slang

Stejně jako v běžné řeči se i ve virtuální komunikaci užívá slang neboli profesní hantýrka, mluva určité generace či její části. Jedná se o slova, která jsou v dané sociální skupině v módě, jsou to slova ve skupině upřednostňovaná, idealizovaná, ale také slova tabuizovaná.

V komunikaci mají tato slova významnou psychologickou funkci. Tou základní funkcí je rychlejší, terminologické sdělování bez opisování, vysvětlování, často bez překládání do češtiny. Funkcí slangu je tedy rychle se dorozumět. Dalším smyslem je vymezování se členů určité skupiny či komunity, kteří jsou díky specifickému jazyku jednoznačně identifikovatelní a odlišitelní od jiných skupin.

Funkcí slangu může být také vytvoření komunikační bariéry a vymezení se proti okolí, proti rodičům nebo společnosti. Toto vyčlenění vyvolává u mnoha lidí naopak

¹³¹ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 278-279.

¹³² Tamtéž, s. 281.

pozornost a zájem. Jedinec stojící mimo skupinu se tak snaží osvojit si její jazyková specifika, která mu zajistí členství ve skupině a zvýší mu sociální status v očích okolí. Slang také zvyšuje sounáležitost skupiny a její soudržnost.¹³³

Vedle tradičních slangů profesních, školních či generačních vznikají jazykové odchylky i u menších skupin, které jsou spojeny s vyhraněným hudebním žánrem, koníčkem, životním stylem, taktéž je specifický slang spojen s virtuálním prostředím.

4.2.6.2 Vliv angličtiny

Mechanické, co nejučelovější a nejjednodušší počestění se šíří nejvýrazněji právě mezi uživateli počítačů a internetu. V této souvislosti se do češtiny dostávají především anglikanismy. Angličtina se stává univerzálním světovým jazykem, který slouží k snazšímu dorozumívání se s lidmi z celosvětové komunity a v době internetu pak i laiků po celém světě.

Mladí lidé si rozšířenost anglikanizace víceméně neuvědomují, protože je to pro ně přirozenou součástí života. Anglikanizace se však projevuje nejen v souvislosti s internetovým rozvojem, ale také s celkovou globalizací světa.¹³⁴

Obecně lze říci, že používání cizích slov je možno využít nejen pragmaticky, jak je uvedeno výše, ale také účelově. Mnohá cizí slova dokážou vyvolat potřebný dojem lépe než slova česká. Slova cizího původu mají často mnohem větší efekt a dopad na adresáta (leader x předseda; play off x vyřazovací soutěž, spa hotel x lázeňský hotel).

4.2.6.3 Zkratky a značky

V rámci virtuální komunikace také dochází k výraznému deformování pravopisu. Nový pravopis je rychlejší – „x“ místo „ch“, vynechávání háčeků, čárek, interpunkčních znamének apod. Ve virtuálním prostoru se některá slova stávají pro tento prostor typickými a k jejich souhrnnému označení se využívá pojmu internetismy. Některé z nich jsou v podstatě akronymy¹³⁵, tedy zkratkami, které vznikají opět za účelem ekonomického nakládání s časem a úsilím. Velmi rozšířené jsou akronymy zejména v psaní SMS.¹³⁶

V internetové komunikaci se také významně rozšiřuje používání dohodnutých značek, které vyjadřují analogové obsahy komunikace, zaznamenávají emoční rozpoložení účastníka nebo chtějí nějak zapůsobit na příjemce zprávy. Řada

¹³³ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 151-152.

¹³⁴ Srov. Tamtéž, s. 154-156.

¹³⁵ Příklady akronymů - ILY – I love you; - miluji tě, ASAP – as soon as possible – co nejrychleji, ATYS – anything you say – cokoli říkáš, DND – do not disturb! – nerušit!. Tyto zkratky pocházejí z angličtiny, ale i v českých zemích se používají v tomto formátu. Mnohem menší část akronymů vzniká přímo z českých výrazů - DD – dobrý den, MMCH – mimochodem, SMTM – strašně moc tě miluji. Další příklady chatovacích zkratk je možno nalézt např. na <http://www.zkratky.cz>.

¹³⁶ Srov. VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, s. 281-282.

softwarových prostředí určených zejména k chatování nabízí emotikony, v řeči uživatelů virtuální komunikace – smajlíky¹³⁷, označení bylo odvozeno z anglického smileys. Emotikony rozšiřují komplexnost slovního sdělování a přibližují ji komunikaci tváří v tvář. Smajlíky zasazují slova do přesnějšího vztahového rámce a aktuálního emočního kontextu.¹³⁸

4.2.7 Virtuální identita a virtuální vztahy

Hledání vlastní identity je charakteristickým rysem dospívání, blíže bylo k tomuto tématu pojednáno v kapitole 1.2.1 této práce. Virtuální prostředí má však na její utváření významný vliv. Zejména mladší adolescenti na internetu více inklinují k poskytování nepravdivých informací o sobě samém, více experimentují se svojí identitou, hrají různé role, vydávají se za někoho jiného.

V prostředí internetu se nenachází jedinec jako fyzický subjekt, ale vystupuje zde pouze v rámci určité reprezentace. Člověk tedy neovlivňuje přímo sebe sama, ale působí primárně na svoji virtuální reprezentaci. Tato reprezentace nedisponuje identitou sama o sobě, je vlastně pouze shlukem digitálních dat, skupinou dat jakýmsi způsobem uspořádanou. Tato virtuální reprezentace obsahuje uloženou informaci o tom, kým daný člověk je v prostředí internetu, jaké zde má jméno, jaká je jeho historie a jaký má v rámci virtuálního světa status. Virtuální reprezentace nemůže nic prožívat, není tedy na místě mluvit o identitě ve smyslu, jak je tento pojem v psychologii obecně nahlížen. Pojem virtuální identita se však běžně používá, ovšem za předpokladu vědomí, že jde o spojení pouze s reprezentací daného člověka v prostředí internetu.¹³⁹

Virtuální identita má dvě roviny – osobní se vztahuje k tomu, čím je člověk jako osoba ve virtuálním prostředí, resp. čím je jeho virtuální reprezentace ve virtuálním prostředí. Sociální virtuální identita charakterizuje to, kam daný člověk patří, čeho je ve virtuálním světě součástí, kam patří jeho virtuální reprezentace. Každý člověk tak může vytvářet více svých virtuálních reprezentací – pracovní e-mail, soukromí e-mail, pracovní profil, soukromý profil.¹⁴⁰

Důležitým aspektem tvorby virtuální identity je určitá fragmentace osobnosti, která brání rozvinutí flexibilní, úplné osobnosti. Virtuální vztahy na rozdíl od reálných postrádají určitou kontinuitu a ze vztahu je mnohem snazší odejít, což Šmahel potvrdil ve svém výzkumu. Útěk se stává hlavní strategií v překonávání problému v komunikaci.

Dospívající hledají na internetu skupiny, ve kterých mají pocit, že někam patří, takto navázané vztahy jsou pak součástí zkoumání nové identity. Dospívající hledá svou

¹³⁷ Příklady smajlíků, dostupné na <http://stmb.s.kvalitne.cz/smajliky/view.php?co=smajliky>

:-) úsměv, ironie, vtíp, dobrá nálada

:-I indiference, lhostejnost

:-(zklamání, negativní emoce

:-/ nerozhodnost, skepse

;-) spiklenecký úsměv, mrknutí, sarkasmus, úšklebek

:-D smích, široký úsměv

¹³⁸ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 126-131.

¹³⁹ Srov. Tamtéž, s. 37-42.

¹⁴⁰ Srov. Tamtéž, s. 37-42.

identitu, vztahy a skupiny oddělené od rodičů tak, aby mohl působit nezávisle a konat vše podle sebe.

Dospívající často mění svoji identitu v případech, kdy ve skupině jsou známi pod určitou přezdívkou a chtějí dělat něco, co není v souladu s hodnotami, normami a pravidly této skupiny, nebo když se před skupinou prostě stydí. Ke změně virtuální identity přistupují mladí lidé také v případě, že se chtějí odreagovat, pobavit, udělat si z někoho legraci.¹⁴¹

Již mladší adolescenti popisují nesrovnatelnost virtuálního a reálného přátelství. Ostýchají se označit vztah na internetu za kamarádství, i když již došlo k významné výměně informací. Pojmenovávají to spíše jako „znání se“ po internetu. Vliv zde má pravděpodobně i reflexe množství lží a polopravd v internetové komunikaci.¹⁴²

¹⁴¹ Srov. ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*, s. 37-42.

¹⁴² Srov. Tamtéž, s. 92.

5 Využitelnost virtuální komunikace v rámci NZDM

Život dospívajících je provázen množstvím komplikovaných událostí (rozpad rodiny, nové partnerské vztahy rodičů, časté stěhování, školní problémy), konfliktních společenských situací (delikventní činnost) a negativní zkušeností (týrání, zanedbávání v dětství, sexuální zneužívání, návykové látky,...). Děti a mládež si však jen málokdy uvědomují potřebu odborné pomoci, a proto běžně nevyhledávají obvyklé a standardní formy služeb. V případě dětí a mládeže dochází také často k míjení se potřeb a nabídky služeb, neboť dítě není schopno rozpoznat službu vhodnou a přiměřenou pro jeho situaci. Převážně se dokonce vyhýbají zájmu a pozornosti jakýchkoliv institucí.

Z výše popsaného vyplývá, že největším úskalím práce s touto cílovou skupinou je vůbec otázka vzájemného setkání ve stejný čas, na stejném místě a vstup do vzájemné interakce mezi dítětem a odborným pracovníkem. Navázání osobního kontaktu je prvním stavebním kamenem na cestě k úspěchu. Činnost nízkoprahových zařízení pro děti a mládež zcela vychází z této situace a přizpůsobuje tomu formu své pomoci. K navázání osobního kontaktu v rámci NZDM dochází skrze specializovanou odbornou činnost s pojmenováním kontaktní práce.

Kontaktní práce je definována jako „komplex nízkoprahově organizovaných psychosociálních služeb, jejichž cílem je vytvářet podmínky pro navázání kontaktu – vztahu a konkrétní práci s jednotlivci (a sociálními skupinami), kteří se vyhýbají nebo nevyhledávají standardní institucionální pomoc a u nichž je důvodný předpoklad potřeby a účelnosti této pomoci.“¹⁴³

Svémi postupy se kontaktní práce blíží k behaviorismu, resp. ke kognitivně-behaviorálním psychologickým přístupům, kulturní antropologii, školní etnografii a k vědám o výchově a vzdělávání.¹⁴⁴

Ke třem základním principům této metody práce patří – přiměřenost, prospěšnost a přiléhavost nabídky. V rámci nízkoprahových služeb nejde jen o letmý kontakt s těmito osobami, naopak jde zejména o to udržet s nimi žádoucí sociální styk, aby mladí lidé rozpoznali užitečnost tohoto kontaktu a začali vnímat jeho prospěšnost, přínos. Touto cestou mohou mladí lidé zažít zkušenost či zážitek, že odborná pomoc dospělých a jejich zájem na změně nežádoucího chování nemusí být vždy pouze omezující a kontrolující. Kontaktní práce probíhá v rozměru všedního dne a každodenních sociálních situací, nejde o přesně strukturovaný kontakt.¹⁴⁵

Jedním z nutných předpokladů úspěšnosti nízkoprahové služby je rozpoznání a porozumění specifickému světu sociálních skupin, porozumění mechanismu konfliktů mezi nimi, rozporům jejich chování se zájmy společnosti a příčinám takového jednání.

Kontakt využívaný v nízkoprahových službách má mnoho vrstev. Doposud je tento kontakt vnímán zejména jako kontakt s reálným prostředím, v němž se dospívající pohybují, kontakt se sociálními situacemi, které se v tomto prostředí odehrávají,

¹⁴³ JEDLIČKA, R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 371.

¹⁴⁴ Srov. Tamtéž, s. 391-392.

¹⁴⁵ Srov. Tamtéž, s. 391-392.

s životním způsobem, zkušenostmi, obtížemi a starostmi cílové skupiny a také o kontakt s možnostmi a příležitostmi, které nabízí daná lokalita.¹⁴⁶

Prudký nárůst pohybu mladých lidí ve světě virtuálním v posledních letech však otevírá nový pohled na tuto věc. Pro mladé lidi se stává přirozeným prostředím i svět internetový – komunikují zde, navazují vztahy a mezilidské kontakty, sdílejí zde zážitky, postoje i nálady, hledají zde zábavu, dostávají se zde však také do mezilidských konfliktů, ale také do konfliktů se společenskými i zákonnými normami, ztrácejí se v záplavě mnohdy protichůdných informací, mohou se stát terčem kyberšikany.

To vše tvoří nový prostor i pro sociální práci s dětmi a mládeží nízkoprahového formátu. Inspirací pro poskytování nízkoprahových služeb pro děti a mládež ve virtuálním prostředí mohou být dosavadní zkušenosti z klasického internetového poradenství, popř. telefonického poradenství. O základních prvcích, které je možno přenést i na pole nízkoprahových služeb, jsou následující podkapitoly.

5.1 Exkurz do historie internetového poradenství v ČR

Počátky internetového poradenství v ČR je možno datovat do druhé poloviny 90. let. V té době začaly klesat počty nefyzických kontaktů uskutečňovaných výlučně prostřednictvím pevné linky, zejména děti a mladí lidé se začali zcela přirozeně pohybovat ve virtuálním prostoru a začali hledat radu a pomoc taktéž v tomto prostředí.

Historie začíná běžet v roce 1997 spuštěním internetového portálu LD Ostrava. Linka důvěry Ostrava také jako první uspořádala vzdělávací kurz k internetovému poradenství, a to v roce 2000. Dosavadní vývoj byl až na některé výjimky neorganizovaný a živelný, což je dáno také tím, že doposud bojuje o své adekvátní místo v psychosociální síti a snaží se přesvědčit, že je legitimním nástrojem poradenské praxe. Nejzásadnější a nejsystematičtější rozvoj internetového poradenství probíhal v rámci České asociace pracovníků linek důvěry (ČAPLD), díky níž vznikl i etický kodex zavazující linky důvěry k jejich službě v oblasti internetového poradenství (viz Příloha č. 1).¹⁴⁷

I odborníci, kteří stojí na poli internetového poradenství v České republice od jeho počátků, si uvědomují, že teorie i praxe internetového poradenství je stále rodícím se, živým a rozvíjejícím se materiálem.¹⁴⁸

Rozvoj internetového poradenství je dán zejména jeho přístupností. Bezplatný nebo finančně dostupný přístup k internetu je dnes zcela běžný, napomáhají tomu i služby obecních, městských či krajských úřadů, sítě knihoven, školních internetů apod. Pro jeho uživatele tak odpadají rozličné bariéry – časové, geografické či psychologické. Na rozdíl od kontaktu face to face je zde využíváno disinhibičního potenciálu internetu,

¹⁴⁶ Srov. JEDLIČKA, R. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*, s. 392.

¹⁴⁷ Srov. PTÁČEK, L. *Současný stav internetového poradenství v ČR*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 50-51.

¹⁴⁸ Srov. HORSKÁ, B. a kol. *Internet jako cesta pomoci*, s. 14.

který klientům umožňuje snadněji a více se otevřít. Přispívá k tomu méně osobní charakter kontaktu, který eliminuje primární rozpaky na straně klienta, snižuje tlak na vhodnou sebe prezentaci. Svoji roli hraje i asynchronita komunikace, s tím spojená možnost promýšlet odpověď, stejně tak je důležitá možnost uchování záznamu interakce.¹⁴⁹

Na poli internetového poradenství lze rozlišit několik forem poskytované pomoci. Na prvním místě jsou internetové poradny při lince důvěry, jichž je v současnosti na území ČR cca 35.¹⁵⁰

Další ve výčtu jsou internetové poradny fungující většinou jako jedna z poskytovaných služeb. Spíše výjimečně se objevují instituce, které se na internetové poradenství specializují. Internetové poradenství je však poskytováno také jednotlivci. Poradci se v těchto případech rekrutují zejména z řad psychologů či psychoterapeutů. Většinou jsou jejich služby zpoplatněny a úhrada probíhá před samotným výkonem.¹⁵¹

Mimo odborné poradenství leží specifická forma sdílení problémů a poskytování rad. Jedná se například o tzv. komunitní servery, které spojují osoby se stejnou charakteristikou. Převážná část obsahu a provozu těchto serverů je tvořena samotnými uživateli. Další variantou jsou tzv. pseudoporadny, v jejichž rámci jednotlivci či skupiny osob nabízejí své rady návštěvníkům internetových stránek, většinou se zaštiťují osobní zkušeností s daným tématem.¹⁵²

5.2 Základní principy a formy internetového poradenství

K základním principům internetového poradenství patří anonymita, jejíž míru si volí samotný klient, jen na něm záleží, jaké údaje o své osobě poskytne. Dalším principem je nezávaznost, která pro klienta znamená minimální míru povinností, zároveň však v rámci internetového poradenství nemůže pracovník za klienta přebírat zodpovědnost, nevyjednává za něj, ani nevystupuje jako prostředník, spíše povzbuzuje klienta k aktivnímu samostatnému jednání.

Neodmyslitelným principem internetového poradenství je bezpečí a s ním také odpadající nejistota z osobního kontaktu. Internetové poradenství je také charakterizováno svojí dostupností zahrnující časovou, geografickou ale i ekonomickou oblast. V případech písemné formy virtuálního kontaktu je dalším znakem také trvanlivost, a to v tom smyslu, že klient má možnost se k textu kdykoliv vrátit, navázat na něj. Archivovaný text může být také podkladem pro případnou stížnost.¹⁵³

¹⁴⁹ Srov. HORSKÁ, B. *Sociálněpsychologický kontext prostředí internetu ve vztahu k internetovému poradenství*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 26-28.

¹⁵⁰ Stránky *České asociace pracovníků linek důvěry* [online].

¹⁵¹ Srov. PTÁČEK, L. *Současný stav internetového poradenství v ČR*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 51-57.

¹⁵² Srov. Tamtéž, s. 56-57.

¹⁵³ Srov. LÁSKOVÁ, A. *Definice a pojetí internetového poradenství*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 35-36.

Všechny výše uvedené principy a znaky internetového poradenství výborně korespondují s principy poskytování nízkoprahových služeb. Proto se zdá, že je tato forma pomoci vhodná i pro nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Otázkou je zde, který z nástrojů internetové komunikace bude k tomuto účelu využíván.

V roce 2009 definovala Andrea Lásková¹⁵⁴ tyto nástroje internetové pomoci:

- e-mail (dosud nejrozšířenější forma),
- web-based message systém – systém obdobný e-mailové komunikaci, avšak dotaz je odesílán prostřednictvím formuláře z webových stránek provozovatele internetové poradny, což zajišťuje bezpečnější offline komunikaci přímo na webové stránce poskytovatele pod jeho heslem bez provázanosti na osobní e-mail. Tato forma je využívána spíše okrajově,
- chat – elektronická obdoba rozhovoru v písemné formě, odpovědi se realizují v reálném čase, a to buď skrze běžný chatovací program (ICQ, SKYPE,...) nebo skrze chatroom, tedy speciální chatovací místnost na stránkách provozovatele, kam se klient přihlašuje pod svojí přezdívkou. Vlastní chatroom je stejně jako u web-based message systému bezpečnější, neboť je zde lépe korigovatelné množství a typ údajů, které o sobě klient poskytne, některé chatovací programy totiž zobrazují celé jméno uživatele či další identifikační údaje,
- VOIP (voice over internet protokol) neboli telefonování přes internet (např. skrze aplikaci Skype),
- videokonference s přenosem hlasu i obrazu. Poradce tak může lépe odhadnout stav klienta přes neverbální projevy, klient na druhou stranu ví, s kým mluví. Dochází tak k částečné ztrátě anonymity, avšak pro klienta může tato možnost být vnímána jako pozitivní, neboť vidí, komu se svěřuje a jak tento člověk reaguje.

Na základě typologie e-mailových kontaktů, které popsal Ptáček¹⁵⁵, lze odvodit typy virtuálních kontaktů, se kterými se může poradce setkat v rámci rozličných forem virtuální komunikace.

Jedním z těchto kontaktů je kontakt testovací, který je odrazem klientovy potřeby ověřit si, zda poradně může s důvěrou svěřit svoji situaci, požádat její pracovníky o pomoc při jejím řešení. Druhou motivací pro testovací kontakt je zvědavost či zvědavost a potřeba si ověřit, zda informace, které jsou o poradně k dispozici, jsou reálné. Nejčastější formou testu bývá svěření zástupného problému či ověření kompetentnosti poradny na faktických informacích, které jsou klientovi dobře známy a jimž rozumí.

Kromě této víceméně pozitivní role testovacího kontaktu může docházet také k zneužívajícímu kontaktu, jehož charakteristikou je, že klient nemá zájem o služby

¹⁵⁴ Srov. LÁSKOVÁ, A. *Formy internetového poradenství*. In *Internet jako cesta pomoci*, s. 37-41.

¹⁵⁵ Srov. PTÁČEK, L. *Typologie e-mailových kontaktů*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 84-102.

poradce a jeho jednání je motivováno touhou po uspokojení vlastních potřeb – pobavit se, šokovat, zahltit či manipulovat s druhými.

K běžnému kontaktu patří tzv. informativní kontakt, který má jasnou zakázku – klient potřebuje informace, které jsou pro něj v dané situaci významné. Dalším typem je poradenský kontakt, který je většinou rozsáhlejšího charakteru se značným objemem informací, objevuje se zde mnoho proměnných – osoby, názory, postoje, emoce. Poradenské kontakty většinou pokračují dalšími kontakty a prohlubující se komunikací.

Zvláštní kategorii kontaktů tvoří kontakty naléhavé. Naléhavost jakožto klíčový činitel může být mnohého druhu – tematická, obsahová, emocionální i časová, často se jedná o kombinaci více variant. Obecně však pro klienta tato situace znamená úzkost, paralyzaci a pocit aktuálního nezvládnání situace.

5.3 Potenciál a limity internetového poradenství

O internetovém poradenství kolují rozličné mýty či zkreslené informace. Obecně lze říci, že ani v případě využívání audiovizuálního kontaktu v rámci virtuální komunikace nelze tímto způsobem plně nahradit osobní kontakt. Obecně také neplatí pravidlo bezplatnosti internetového poradenství. Některé poradny poskytují svoje služby za úhradu, proto je nezbytností, aby poskytovatelé internetového poradenství jasně deklarovali podmínky využití služby daného poskytovatele. Ani v rámci internetového poradenství se všechny problémy nevyřeší hned, jen u části dotazů postačuje k jejich zodpovězení jeden kontakt a zcela jistě nelze postihnout problém v jeho celé komplexnosti.¹⁵⁶

K největším výhodám poradenství v prostředí internetu je významná flexibilita, a to zejména časová, prostorová či geografická. Vyzdvihnout je nutno také otevření prostoru pro zrychlené odhalování a svěřování, a to i u lidí s hluboce intimními problémy. Nespornou výhodou je u asynchronní komunikace také dostatek času pro obě strany. Vlastním popisováním své obtížné situace a otázek, které v jejím kontextu klientovi vyvstávají, si klienti často uvědomují příčiny svého problému i jeho možná řešení.

I přesto, že internetové poradenství je charakteristické mnoha pozitivy a možnostmi jeho využití jsou rozsáhlé, i internetové poradenství má svoje hranice, za které již vstoupit nemůže. Určitě nemůže internetové poradenství nahrazovat klasickou psychoterapii, pouze skrze písemnou formu komunikace také nelze provést diagnostiku klienta a jeho problému, poradce v této situaci pracuje pouze s hypotézami a domněnkami. Stejně tak nelze kvalifikovaně interpretovat zdroje a příčiny problémů klienta, neboť opět poradce pracuje pouze s částí kontextových informací a nemůže se dostatečně doptávat. Jasnou hranicí profesionálního poradenství, a to nejen ve virtuální podobě, je nemožnost poskytovat zaručené a univerzální rady či nahrazovat přirozené prostředí klienta.

¹⁵⁶ Srov. HORSKÁ, B.: *Mýty o internetovém poradenství*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 69-77.

Internetové poradenství však naopak může klientovi poskytovat emoční podporu, legitimizovat jeho pocity a prožívání. Je také vhodným nástrojem pro první kontakt s klientem, pro poskytování ověřených informací a pro zprostředkování různých pohledů na danou problematiku a nabídku rozličných variant jejího řešení, a to vše v rámci anonymního, důvěrného a bezpečného kontaktu.¹⁵⁷

Je výhodou, pokud služba internetového poradenství je poskytována organizací, která má vlastní poradenské služby tváří v tvář či pokud může zprostředkovat služby jiných organizací. Internetové poradenství je důležitým článkem psychosociální sítě. V mnohých případech může internetové poradenství plně postačovat k vyřešení problému, klient nemusí vyhledávat návaznou službu. V opačných případech hraje internetová poradna důležitou roli mezistupně, který pomáhá překonávat bariéry dělící klienta od potřebné sociální služby.¹⁵⁸

5.4 Specifické situace a etické otázky ve virtuálním poradenství

Specifické situace i etické otázky se v rámci poskytování sociálních služeb vyskytují ve všech jejích formách ambulantní, terénní, tudíž i ve formě virtuální. Níže je uveden výčet těch, se kterými se pracovníci mohou ve virtuálním prostředí setkat nejčastěji. Jedná se o výčet situací a eticky problematických otázek spíše procesního charakteru. Není aspirací níže uvedeného textu věnovat se etickým otázkám, které vznikají v důsledku konkrétních obsahů virtuálního kontaktu s klientem (etické problémy spojené s konkrétní obtížnou situací klienta).

Ke specifickým situacím v rámci virtuálního poradenského kontaktu patří:

- HOAX¹⁵⁹ - tento typ zprávy se může objevit i v internetové poradně. Protože mají tyto zprávy svoje charakteristické znaky, lze je ve většině případů snadno odhalit a následně ověřit na speciálních vyhledávačích. I přesto, že v případě těchto zpráv je jasné, že se nejedná se o individuální problém klienta, je dobrou praxí odeslat odpověď s upozorněním, že tento typ zpráv pracovník nezodpovídá a v případě jejich dalšího doručení na ně již nebude reagovat;
- oznamovací povinnost – v případě trestné činnosti je dána trestním zákoníkem, který stanovuje okruh trestných činů, kterých se týká, stejně jako stanovuje způsob potrestání. Dle tohoto zákona jsou fyzické a právnické osoby v určitých

¹⁵⁷ Srov. LÁSKOVÁ, A.: *Hranice a možnosti internetového poradenství*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 78-83.

¹⁵⁸ Srov. PTÁČEK, L. *Internetové poradenství jako sociální služba*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 63.

¹⁵⁹ HOAX – v překladu z angličtiny je hoax označení pro falešnou zprávu, mystifikaci, novinářskou kachnu, podvod, poplašnou zprávu, výmysl či žert. V počítačovém světě je slovem hoax nejčastěji označována poplašná zpráva, která varuje před neexistujícím nebezpečným virem. Jako hoax lze také označit šířenou zprávu, která obsahuje nepřesné, zkreslující informace, účelově upravené polopravdy nebo směšku polopravd a lží. Aktualizovaný přehled těchto zpráv a další informace k tomuto jevu je možno získat na www.hoax.cz, tyto stránky byly také zdrojem pro výše uvedené vysvětlení pojmu hoax.

situacích vázány oznamovací povinnostmi, a to za předpokladu hodnověrného zjištění spáchání trestného činu či jeho přípravy či pokusu o něj.¹⁶⁰

Zvláštní oznamovací povinnost je dána zákonem o sociálně-právní ochraně dětí, jejíž závaznost dopadá zejména na školy, státní orgány, pověřené osoby a další zařízení určená pro děti a mládež na základě zákona o sociálně-právní ochraně dětí. V takovém případě je pracovník aktivnější a je povinen kontakt s dítětem této charakteristiky (zejména v případech se syndromem týraného, zneužívaného a zanedbávaného dítěte) ohlásit příslušnému orgánu sociálně-právní ochrany dětí a to i bez souhlasu klienta. Dobrou praxí je ovšem klienta o této situaci informovat a připravit ho na další vývoj situace;¹⁶¹

- opakovaný kontakt i přes jasné nastavení hranic – někteří klienti žádají pracovníky opakovaně o pomoc či podporu při řešení stejného problému, a to i po objasnění, že poradna nemůže v této oblasti konat, že má klient vyhledat jinou službu či formu pomoci, resp. že mu byly položeny otázky již jednou zodpovězeny. Jedinou obranou proti poškození klienta i obranou pracovníka je v těchto případech pevné dodržování hranic smluvního kontraktu;
- odpověď osobě, která poradnu nekontaktovala – pracovník se může setkat s požadavkem, aby odpověď byla adresována jiné osobě. Takovému požadavku není možno vyhovět, pracovník může poskytovat svoje služby pouze osobě, která kontakt vyvolala, která si intervenci vyžádala. Je však možné i to, že dojde k adresování odpovědi jiné osobě nevědomky, a to v případech, kdy dotaz poslal někdo jiný s uvedením kontaktu na jiného adresáta. Tyto případy mohou nastat jak vědomě, kdy tazatel úmyslně uvedl poradce v omyl a jeho záměrem opravdu bylo, aby se odpověď dostala k adresátovi dle jeho vlastního uvážení, anebo může jít o nevědomou chybu například v důsledku překlepu;
- klient apeluje na upřednostnění jeho případu a rychlost odpovědi. Pokud nejde o bezodkladnou, naléhavou situaci, tak i v tomto případě je potřeba dodržovat smluvní kontrakt a aplikovat standardní postup, včetně standardní doby, která je veřejně deklarována. V rámci poskytování služby je nutno dodržovat zachování rovných práv všech klientů a tedy v neodůvodněných případech neupřednostňovat jednoho před druhým;
- oslovování více adresátů se stejným dotazem – zejména při využívání e-mailové komunikace může nastat situace, kdy klient totožný e-mail zašle najednou vícero adresátům, což bude viditelné i pro pomáhajícího pracovníka. V těchto případech se pracovník nemůže zbavit případu s odkazem na pomoc, kterou je možno očekávat od ostatních adresátů, ale je povinen reagovat na problém, zároveň je však vhodné, aby odesílateli situaci reflektoval;
- poradce zná klienta z reálného života – v klasických internetových poradnách se v takové situaci klient předává jinému poradci. Pokud bude virtuální nástroj komunikace využíván v rámci nízkoprahového zařízení pro děti a mládež

¹⁶⁰ Srov. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, zejména § 367 a § 368 [online].

¹⁶¹ Srov. Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, § 6 [online].

a klient bude znám z prostředí tohoto zařízení, v takovém případě je možno považovat tento kontakt za žádoucí;

- klienti píšící o sobě navzájem – pracovníci se mohou setkat také se situacemi, kdy se na ně nezávisle na sobě obrátí obě strany figurující v nějaké konfliktní situaci (oběť a pachatel, rozcházející se či rozvádějící se pár apod.). Dobrou praxí, která je bezpečná a efektivní jak pro klienty samotné, tak i pro pracovníka, je řešení této situace dvěma odlišnými pracovníky, kteří si rozdělí tazatele a každý komunikuje jen s jedním. Tím dochází k eliminaci ovlivnění dalšími informacemi zvenčí, které by mohly zkreslovat odpovědi v mnoha směrech;
- klient se v rámci jednoho kontaktu, příp. v rámci více vzájemně souvisejících kontaktů prezentuje v odlišných charakteristikách (např. věk, záměna pohlaví, popis jeho situace a jejích okolností apod.). V těchto případech je potřeba na tyto neshody reagovat, reflektovat jejich nejednotu, protože jejich ignorováním může pracovník přicházet o cenné informace, ale také je tímto způsobem možno odhalit testovací kontakty;
- jazyková bariéra – virtuální prostředí je mnohem otevřenější než ambulanti prostor konkrétní služby, proto zde může také dojít ve větší míře ke kontaktům v různých jazycích. Aby nedocházelo ke kolizím, je potřeba, aby poskytovatel služby jasně deklaroval pravidla poskytované služby. Jak uvádí Lásková ve svém článku, v praxi se na české poradny často obrací klienti ve slovenském jazyce, již byla však zaevidována i zpráva v Morseově abecedě;
- ochrana osobních a citlivých údajů – v rámci virtuálního kontaktu v různých formách se pracovník může necíleně dostat k osobním i citlivým údajům o klientovi. I v tomto případě je nutností, aby poskytovatel služeb měl jasně stanoveny postupy, jak v takovém případě postupovat, aby byla dodržena díkce zejména zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a aby byla naplněna kritéria standardů kvality sociálních služeb v této oblasti definovaná ve vyhlášce 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách¹⁶². Poskytovatel musí zabezpečit obdržená data a údaje proti přístupu nekompetentních, neoprávněných osob, jejich zcizení či neoprávněnému přenosu, ztrátě nosiče apod. Dobrou praxí v poradenství je zavedení tzv. anonymizace případu, kdy při obdržení osobních či citlivých údajů poskytne poradce klientovi odpověď a následně eviduje informace zbavené osobních a citlivých prvků.¹⁶³

¹⁶² Ve standardu kvality sociálních služeb číslo 6, který je zaměřen na dokumentaci o poskytování sociální služby, jsou stanovena tato kritéria: a) poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace a podle těchto pravidel poskytovatel postupuje; b) poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby; c) poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby. Přičemž první z uvedených kritérií je považováno za kritérium zásadní.

¹⁶³ Srov. LÁSKOVÁ, A. *Specifické situace a postupy v internetovém poradenství*, s. 122-127 a PTÁČEK, L. *Právní aspekty internetového poradenství*, s. 131-135. In: *Internet jako cesta pomoci*.

Tak jako u internetového poradenství vychází etika poradenství a virtuální práce v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež z vlivů několika proměnných. Těmito proměnnými jsou klient a jeho příběh, osobnost poradce, hodnoty organizace a týmu, právní normy a profesní normy. Krom již výše uvedených spíše procesních otázek, vystupují eticky náročné situace v práci s klientem do popředí zejména u témat, která sama o sobě vyvolávají diskuse napříč celou společností. K těmto tématům patří např. antikoncepce, interrupce, eutanazie, rasová témata a další. Na straně poradce se do pohledu na konkrétní situaci zapojují jeho životní zkušenosti, vzdělání, jeho hranice, neodmyslitelně se zde zapojuje také filozofie organizace, její hodnoty a metodika práce. Nezastupitelnou úlohu mají samozřejmě právní normy daného státu, které jsou pevným a neopominutelným záchytným bodem.¹⁶⁴

Základní rámec etice internetového poradenství dal Etický kodex internetové poradny, tzv. iKodex, který vznikl za podpory České asociace pracovníků linek důvěry a byl přijat v roce 2005. iKodex vychází z etického kodexu pracovníků linek důvěry, oba kodexy jsou přílohou č. 1 této práce.

Poradce by neměl zůstat v eticky problematických či dilematických situacích sám. Velkou roli by měla v takových případech sehrát zejména organizace, v níž je poradenství poskytováno a která do značné míry určuje způsob nakládání s eticky problematickými situacemi. Organizace může v těchto případech podporovat pracovníky svým pozitivním postojem k supervizi, metodickému vedení či dalšímu vzdělávání pracovníků apod.¹⁶⁵

Právě supervize je jednou z důležitých forem odborné přípravy a prostředkem pro osobní i profesionální růst. Jedná se o proces, který umožňuje reflexi, podporu, emoční ošetření, kontrolu, dohled a odborné vedení. Svůj význam má jak ve formě interní supervize, kdy supervizorem je pracovník organizace, většinou nadřízený supervidovaného, tak intervize realizovaná kolegou ve stejném postavení, tzv. kolegiální supervize, v neposlední řadě je důležitá externí supervize, kdy do týmu vstupuje supervidující osoba zvenku.¹⁶⁶

5.5 Pasivní poradenství

„Pasivní poradenství definujeme jako veškerý příjem informací návštěvníkem webového prostoru internetové poradny, kdy nedochází k přímému kontaktu s klientem a uživatel služeb internetového poradenství nevstupuje do aktivní interakce klienta s internetovou poradnou/konkrétním pracovníkem.“¹⁶⁷

Pasivní poradenství ve výše uvedené Ptáčkově definici plně nekoresponduje s výkladem pojmu poradenství, užívání sousloví pasivní poradenství klade důraz na

¹⁶⁴ Srov. LÁSKOVÁ, A. *Etika internetového poradenství*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 136-140.

¹⁶⁵ Srov. Tamtéž, s. 138.

¹⁶⁶ Srov. KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*, s. 138-141.

¹⁶⁷ Srov. PTÁČEK, L. *Pasivní poradenství*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 178.

propojení s aktivním poradenstvím, není však nástrojem pro uskutečňování základního sociálního poradenství, byť se jedná o poskytování potřebných informací přispívajících k řešení nepříznivé situace osob, avšak nesplňuje podmínku reálného poradenství, tj. přímý a reálný kontakt mezi konkrétním klientem a poradcem. Pasivní poradenství je proces, který vlastní poradenskou práci předchází, otevírá ji nebo ji doprovází a doplňuje. Stává se nástrojem, který v některých případech poskytne sám o sobě dostatek informací, že klient už aktivní poradenství nevyhledává.¹⁶⁸

K cílům pasivního poradenství patří budování důvěry a navázání vztahu ještě před prvním aktivním kontaktem, poskytnutí informací o službě a jejím poskytovateli (zřizovatel, filozofie práce, deklarace etických zásad), způsobech a principech práce prostřednictvím internetu (časové limity pro odpověď, forma, apod.) a také poskytnutí obecnějších poradenských informací, které mají přímou souvislost s odborným zaměřením dané služby, a to ve formě zveřejnění konkrétních informací k určité problematice, odkazů na další odborné články, ukázek modelových příběhů, instruktážních videí, elektronických příruček apod. Pro některé klienty budou tyto informace dostačující, pro jiné budou základním kamenem pro formulaci dotazu v rámci aktivního oslovení poradce, proto je nutné zde zajistit přímou vazbu, a to formou e-mailového formuláře, internetové telefonie, vstupu do chatroomu apod.¹⁶⁹

Za nabídku aktivního poradenství nelze považovat nabídku e-mailového kontaktu, tento může evokovat možnost obrátit se na organizaci s individuálním dotazem i v případech, kdy organizace využívá pouze pasivního poradenství, ale neprovozuje aktivní poradenství. Poskytovatel proto musí jasně deklarovat, k čemu daný kontakt slouží.¹⁷⁰

5.6 Specifické nároky na pracovníka

Základní požadavky na pracovníka v pozici poradce v registrované sociální službě jsou dány zákonem o sociálních službách. Pokud však poradna registrována není a není ani akreditována u nějaké odborné zastřešující organizace, pak není vázána žádnými normativy. Konzultantem se poté může stát prakticky kdokoliv.¹⁷¹

V rámci registrované sociální služby je „*předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.*“¹⁷² Odborná způsobilost je dále podrobněji definována v dalších odstavcích a je propojena s § 111, který sociálním pracovníkům dále ukládá povinnost dalšího každoročního odborného vzdělávání, kterým si pracovník obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

¹⁶⁸ Srov. Tamtéž, s. 182-184.

¹⁶⁹ Srov. Tamtéž, s. 178-181.

¹⁷⁰ Srov. Tamtéž, s. 184-185.

¹⁷¹ Srov. HORSKÁ, B. *Osobnost pracovníka internetové poradny*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 158.

¹⁷² *Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách*, §110 [online].

Obecně jsou pomáhající profese přitažlivější pro lidi, kteří mají silně vyvinutou rodičovskou složku osobnosti, a to zejména tu mateřskou, která motivuje k pomáhajícímu a podpůrnému postoji. Motivací k pomáhající profesi může být však také např. vlastní prožitek traumatu z dětství, dědění pomáhající profese v rodině či pomoc bližnímu, která vychází z požadavků mnoha náboženství.¹⁷³

Kompetence¹⁷⁴ pracovníka v kontaktu s klientem v nízkoprahových službách vycházejí ze základní struktury požadavků pro pomáhající pracovníky. J. V. Drapela k těmto požadavkům nezbytným pro pomáhající práci řadí:

- osobnostní vlastnosti:
 - povahové rysy (emotivní zaměření, pochopení pro druhé, citlivost a takt, racionální orientace, rozhodnost, objektivita),
 - vlastnosti genetického původu (přiměřená inteligence, životní energie, přirozený optimismus, otevřenost, flexibilita),
 - osvojené eticko-psychologické vlastnosti (vnitřní poctivost, životní zralost, snaha pomáhat druhým, respektování lidských práv a odlišnosti, znalost sebe sama a sebereflexe, vnímání smyslu své práce, lidské přirozenosti),
- odborná kvalifikace:
 - teoretické vzdělání a schopnost uplatňovat ho v praxi,
 - schopnost řídit poradenský proces,
 - verbální i neverbální komunikační zdatnost (schopnost chápat objektivní smysl sděleného i emotivní zabarvení, aktivní naslouchání, schopnost shrnout obsah a interpretovat smysl, schopnost oponovat a chovat se asertivně, schopnost dávat přesné a srozumitelné informace, schopnost zahajovat a ukončovat interakce a stimulovat klienta ke spolupráci,
 - multidisciplinární odborné znalosti (pedagogika, psychologie, sociologie,...).¹⁷⁵

Pro výkon kontaktní práce v nízkoprahových zařízeních jsou pro pracovníky potřebné další specifické znaky a kompetence, a to zejména čitelnost pro cílovou skupinu a jasnost vystupování, schopnost ohraničovat pozici, čelit rizikům nesouladu pozice a role a konfliktům vlastní identity, schopnost porozumět specifickým světům sociálních skupin a mechanismům konfliktů, schopnost vytvářet, udržovat a reflektovat mnohovrstevný kontakt se sociálními situacemi, s životním způsobem, problémy a možnostmi jejich řešení. Velmi významným znakem je mít a být schopen projevat autentický zájem, být v kontaktu s klientovým příběhem, schopnost vytvářet a udržovat autentický vztah, nabízet a uplatňovat ve vztahu svoje vlastní dovednosti, vědomosti,

¹⁷³ Srov. MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence*, s. 245-247.

¹⁷⁴ Kompetence je souhrnem dispozic (vloh), schopností a kvalifikace. Přičemž dispozicím rozumíme předpoklad, pohotovost k určitým typům chování, která je z části dána geneticky a zčásti utvářena způsobem života. Schopnost je souborem předpokladů k vykonávání určité činnosti, dovednosti, který se vyvíjí učením na základě dispozic. Kvalifikací se rozumí dosažená způsobilost, odbornost, příp. její potvrzení k určitým činnostem a postupům.

¹⁷⁵ Srov. DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*, s. 164-166.

životní zkušenosti, loajalitu, být výchovnou autoritou, být zodpovědný a způsobilý autoritu unést a vykonávat. V rámci nízkoprahové úrovně poskytování sociální služby, kdy je potřeba jít klientům naproti specifickým přístupem, chováním, stylem komunikace, je velmi těžké a zároveň nezbytné, aby pracovník dokázal cítit a udržovat hranice, aby byl schopen dojednat a revidovat dohody a dostal kontraktu. Nezbytným znakem je také schopnost odolávat stresu a frustraci z nejednoznačných situací a etických dilemat.¹⁷⁶

Poskytování sociální služby ve virtuálním prostředí vyžaduje i další kompetence, které by měly být součástí základní výbavy pracovníka. Horská¹⁷⁷ při jejich definování odkazuje opět na Sulera a řadí k nim:

- praktické dovednosti jako je technická způsobilost pro práci s počítačovým hardwarem i softwarem, schopnost zajištění bezpečnosti elektronické komunikace s klientem či dostatečná schopnost psaní na klávesnici
- a emocionální předpoklady, k nimž patří pozitivní zkušenost s internetovým prostředím, důvěra v možnosti internetového poradenství, tolerance k nestálosti technického prostředí, schopnost vyjadřování emocí v textové formě, vyjasňování přesnosti internetové komunikace, vytýčení hranic kontaktu a také třeba dostatečná flexibilita umožňující přecházet z práce s klientem tváří v tvář do distanční práce prostřednictvím internetu.

Na základě zkušeností autorů knihy *Internet jako cesta pomoci* je možno odvodit, že i v rámci poskytování základního i odborného sociálního poradenství v rámci virtuálního poskytování služeb nízkoprahového zařízení pro děti a mládež by bylo vhodné, aby jeho pracovníci absolvovali výcvik v telefonické krizové intervenci. Tyto výcviky obsahují širší rámec znalostí a vybavují účastníky potřebnými kompetencemi pro práci s klienty v kontaktu nonFace to Face. V rámci České republiky jsou již realizovány také kurzy a výcviky internetového poradenství¹⁷⁸, které vybavují účastníky kompetencemi pro práci s klientem skrze písemnou formu (e-mail, chat).

¹⁷⁶ Srov. KLÍMA, P., JEDLIČKA, R. *Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. Speciální pedagogika*, 2002, 12, č. 4, s. 226-241.

¹⁷⁷ Srov. HORSKÁ, B. *Osobnost pracovníka internetové poradny*. In: *Internet jako cesta pomoci*, s. 160-161.

¹⁷⁸ Poskytovatelem vzdělávacích kurzů v oblasti internetového poradenství je např. Centrum pro vzdělávání a supervizi Modré linky, dostupné na www.vzdelavani.modralinka.cz nebo "D" občanské sdružení, dostupné na <http://www.d-os.net>.

6 Praktická část

V rámci teoretické části jsem se věnovala nejen důležitým faktům o nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, jejich principech, poslání, ale také jsem se zabývala bližším popisem cílové skupiny, které je tento typ zařízení určen. Taktéž jsem se věnovala základním poznatkům o komunikaci se zaměřením na její specifickou oblast, a to komunikaci mobilní a virtuální. V poslední kapitole jsem v dosavadní praxi linek důvěry hledala inspiraci pro poskytování sociální služby NZDM ve virtuálním prostředí za pomoci nových komunikačních technologií, které internet nabízí.

To vše za účelem vytvoření teoretického základu pro reflexi stávající praxe v oblasti virtuální komunikace s klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež v České republice. Tato reflexe je cílem praktické části mé diplomové práce, na jejímž začátku nyní stojíme.

V následujících částech této práce se budu věnovat cílům výzkumu, metodám jeho realizace, charakteristice výzkumného vzorku a samozřejmě výstupům tohoto šetření s přihlédnutím k uvedené teorii a možnostem jejího praktického využití.

6.1 Cíl výzkumu

Praktická část této práce je koncipována jako výzkumná sonda ke zmapování současné praxe a potenciálu využívání virtuální komunikace v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež na území České republiky. Výstupy výzkumu by se následně měly stát výchozími daty pro další odbornou práci na rozvoji a zkvalitňování virtuální formy poskytování sociální služby NZDM.

Výzkumné šetření bude směřovat k naplnění následujících dílčích cílů:

- a) zmapovat rovnoměrnost rozložení nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na území ČR,
- b) zmapovat převažující cílovou skupinu, se kterou NZDM reálně pracují, a to s ohledem na věk a typ nepříznivé sociální situace adresátů služby,
- c) reflektovat, zda pracovníci NZDM reagují na masivní nástup a rozvoj virtuální komunikace u dětí a mladých lidí a zda využívají virtuální formy komunikace pro práci s klientem služby,
- d) popsat nejčastěji používané nástroje virtuální komunikace, jejich výhody a rizika jejich používání z pohledu respondentů.

6.2 Metody výzkumu

S ohledem na stanovené cíle výzkumu, jeho respondenty a požadovaný typ výstupních informací jsem zvolila pro šetření dvě základní výzkumné metody, a to dotazníkové šetření (využíváno pro naplnění dílčích cílů b – d, viz výše) a analýzu oficiálních

dokumentů a registrů (využívána pro naplnění dílčího cíle a, viz výše). Vzorový dotazník je přílohou II této práce.

Dotazníkové šetření jsem zvolila zejména kvůli jeho přednostem, ke kterým patří možnost oslovit velkou skupinu respondentů na celém území České republiky, využití k jeho realizaci dostupných internetových aplikací umožňujících sestavení elektronického dotazníku, který jeho adresátům přináší možnost velmi komfortního způsobu vyplňování. Pro dotazníkové šetření je také charakteristický relativně rychlý sběr dat, nízké náklady šetření, výstupy ve formě přesných, numerických dat, které lze poměrně rychle analyzovat. Protože při této metodě není respondent v přímém kontaktu s výzkumníkem a není tedy možné podávat upřesňující informace nebo se doptávat, dbala jsem na co nejpřesnější formulace jednotlivých otázek tak, aby otázky měly pro všechny respondenty stejný smysl, aby otázky dopředu uměle nevytvářely určité postoje a aby byly uvedeny všechny možnosti pro jejich zodpovězení, vyhýbala jsem se uzavřeným otázkám, které mohou opomíjet určité marginálie.¹⁷⁹

Dotazník obsahuje na začátku otázky identifikační, zjišťující charakteristiku NZDM, dále pokračuje otázkami zaměřenými na zkoumaný problém, které mají různý charakter – uzavřené, polootevřené, otevřené či škálové. V případě otázek, které mohly produkovat více možných odpovědí, jsem volila raději polootevřené otázky tak, aby respondenti mohli případně doplnit variantu odpovědi, která v nabídce nezazněla. Zcela otevřené otázky jsem volila pouze v situacích, kdy jsem nechtěla předloženým výčtem možných odpovědí ovlivňovat výpověď respondentů a naopak jsem vyžadovala autentické odpovědi vycházející z vlastní praxe respondentů a jejich vnímání. Některé z otázek mají charakter větvicí a oddělují tak dotazník na více částí, které korespondují s odpovědí, kterou respondent ve větvicí otázce uvedl. Respondent je tak v rámci výhod elektronické verze dotazníku automaticky přeměrován na další otázku v dané větvi a nemusí se zdržovat otázkami, které neodpovídají charakteru jeho odpovědi ve větvicí otázce.¹⁸⁰

Dotazník obsahoval celkem 84 otázek, přičemž předpokladem bylo, že vyplnění všech otázek bude realizováno pouze u minimálního počtu respondentů, a to v závislosti na výše uvedených větvicích otázkách. V analýze vyplněných dotazníků je zřejmé, že průměrný počet zodpovězených otázek činil u jednoho respondenta 45,7.

Druhou použitou metodou je analýza oficiálních dokumentů, v tomto případě zejména registru poskytovatelů sociálních služeb na internetovém portálu Ministerstva práce a sociálních věcí a statistických dat na portálu Českého statistického úřadu.

Praktická část je doplněna dvěma krátkými kazuistikami, které dokládají možnost využití virtuální komunikace v rámci sociální služby – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Pro přehlednost práce jsou tyto kazuistiky umístěny do příloh diplomové práce, a to pod čísla III a IV.

¹⁷⁹ Srov. HENDL, J., *Kvalitativní výzkum*, s. 49 a 70-72.

¹⁸⁰ Srov. MIŠOVIČ, J. *V hlavní roli otázka*, s. 32-46.

6.3 Adresáti dotazníkového šetření

V rámci dotazníkového šetření jsem oslovila všechna nízkoprahová zařízení pro děti a mládež poskytující své služby v rámci ČR. Orientovala jsem se podle aktuálních údajů v registru poskytovatelů sociálních služeb, který je zveřejněn na webových stránkách Ministerstva práce a sociálních věcí. Stav byl platný ke dni 1. 2. 2013. Celkem bylo osloveno 268 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

Kvůli velkému množství adresátů a jejich rozmístění na území celé České republiky proběhlo oslovení adresátů formou e-mailu s žádostí o spoluúčast na výzkumném šetření k mé diplomové práci. Žádost byla doplněna uvedením odkazu na elektronický formulář dotazníku uložený na serveru www.vyplnto.cz.

Adresáti byli již v e-mailové žádosti o spoluúčast a poté i na začátku vyplňování dotazníku informováni o jeho účelu, o skladbě a počtu otázek, předpokládaném času na vyplnění dotazníku i o možnosti, kdy a kde budou výsledky dotazníkového šetření zveřejněny.

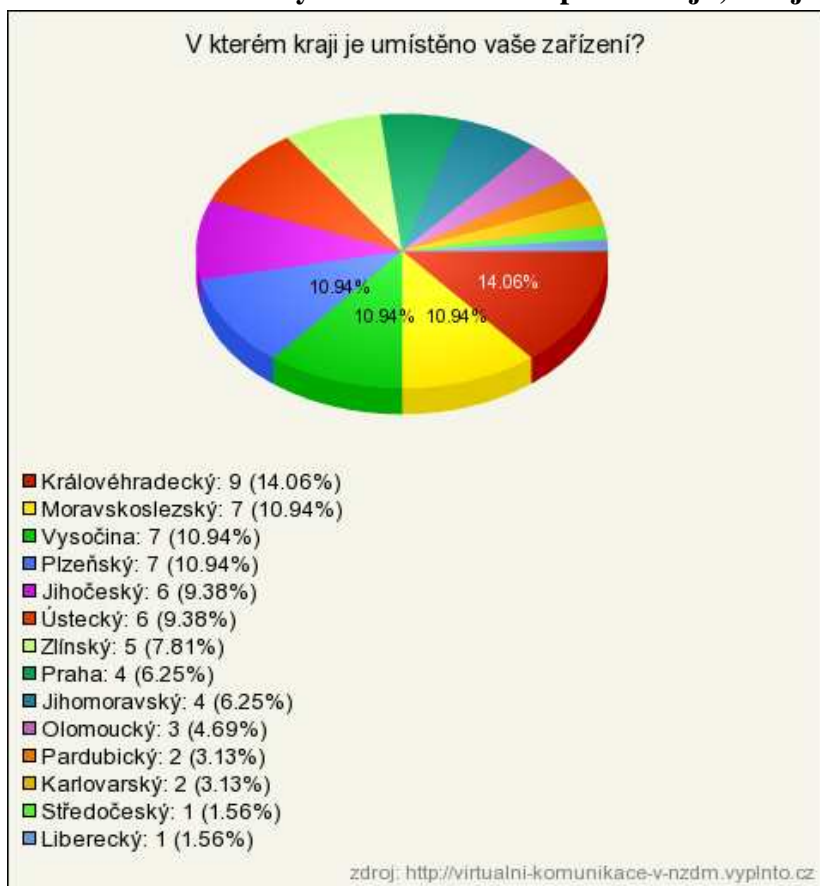
Dotazníkové šetření bylo spuštěno 13. 2. 2013, v ten den byly také adresátům rozeslány e-maily se žádostí o účast v dotazníkovém šetření a s odkazem na elektronický formulář. Dotazníky bylo možno vyplňovat do 22. 2. 2013. Průměrná doba vyplňování dotazníku činila 17 minut. Největší návratnost dotazníků proběhla druhý den šetření – 14. 2. 2013 (46 vyplněných dotazníků), v následujících dnech šlo již o jednotkové přírůstky, poslední den šetření nebyl vyplněn žádný dotazník. Celkem bylo zaevidováno 64 správně vyplněných dotazníků. Z evidence přístupů do elektronického formuláře je zřejmé, že zmiňovaných 64 dokončených formulářů je 52,4 % z celkového počtu přístupů do aplikace. Z toho vyplývá, že 58 adresátů ukončilo vyplňování dotazníku předčasně bez uložení vyplněných dat. Toto může být způsobeno, jak příčinami na straně adresáta (nedostatek času, neodkladné pracovní povinnosti, apod.), tak také formou dotazníku, která adresátovi nevyhovovala, např. kvůli tomu, že otázky se adresátovi zobrazovaly po jedné, nebyl vidět celý dotazník, a to z toho důvodu, že obsahoval větvící otázky, které přesměřovaly respondenta na další závislé otázky a přeskakovaly otázky, které nekorespondovaly s poslední uvedenou odpovědí.

6.4 Výstupy z dotazníkového šetření

6.4.1 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek tedy ve výsledku představovalo 64 nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. K bližší charakteristice tohoto vzorku patří rozmístění NZDM v jednotlivých krajích České republiky. Dotazník vyplnila zařízení zastupující všechny kraje ČR, včetně hlavního města Prahy. Rozložení respondentů dokladuje níže uvedený graf.

Graf č. 1: Rozložení NZDM ve výzkumném vzorku podle krajů, kde jsou umístěny



K další charakteristice patří umístění NZDM v obci s ohledem na počet jejích obyvatel. Nejvíce respondentů bylo z měst s počtem obyvatel v rozmezí 10 001 - 50 000 (31), naopak nejméně respondentů je z obcí s počtem obyvatel do 5 000 (2). Blíže opět v níže uvedeném grafu.

Graf č. 2: Rozložení NZDM ve výzkumném vzorku podle velikosti obce, v níž se nacházejí



V rámci šetření jsem také zjišťovala, jaká je maximální denní klientská kapacita jednotlivých zařízení. Tato otázka přibližuje pohled na to, kolika klientům je možno zajistit poskytnutí této sociální služby v daném zařízení. V rámci NZDM je téměř pravidlem, že klienti navštěvují zařízení dlouhodobě a opakovaně, ne-li denně, resp. ve všech otevíracích dnech. Odpovědi respondentů jsou uvedeny v tabulce níže. Nejčastěji jsou zařízení dimenzována na denní kapacitu cca 26 - 30 klientů (25 % respondentů). V minimálním zastoupení jsou zařízení s kapacitou výrazně nižší (do 10 klientů) nebo naopak výrazně vyšší (nad 50 klientů). Některá zařízení nemají stanovenou denní kapacitu vůbec, některá se pohybují v kategorii tzv. okamžité kapacity, tedy počtu klientů v jeden okamžik na jednom místě, tz. v prostoru zařízení.

Tabulka č. 1: Denní klientská kapacita zařízení

Denní klientská kapacita	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Do 10	1	1,56
11 – 15	7	10,94
16 – 20	9	14,06
21 – 25	1	1,56
26 – 30	16	25,00
31 – 35	3	4,69
36 – 40	6	9,38
41 – 45	7	10,94
46 – 50	5	7,81
51 - 55	0	0
56 – 60	2	3,13
6-13	1	1,56
NZDM nemá určenu denní kapacitu	6	9,38

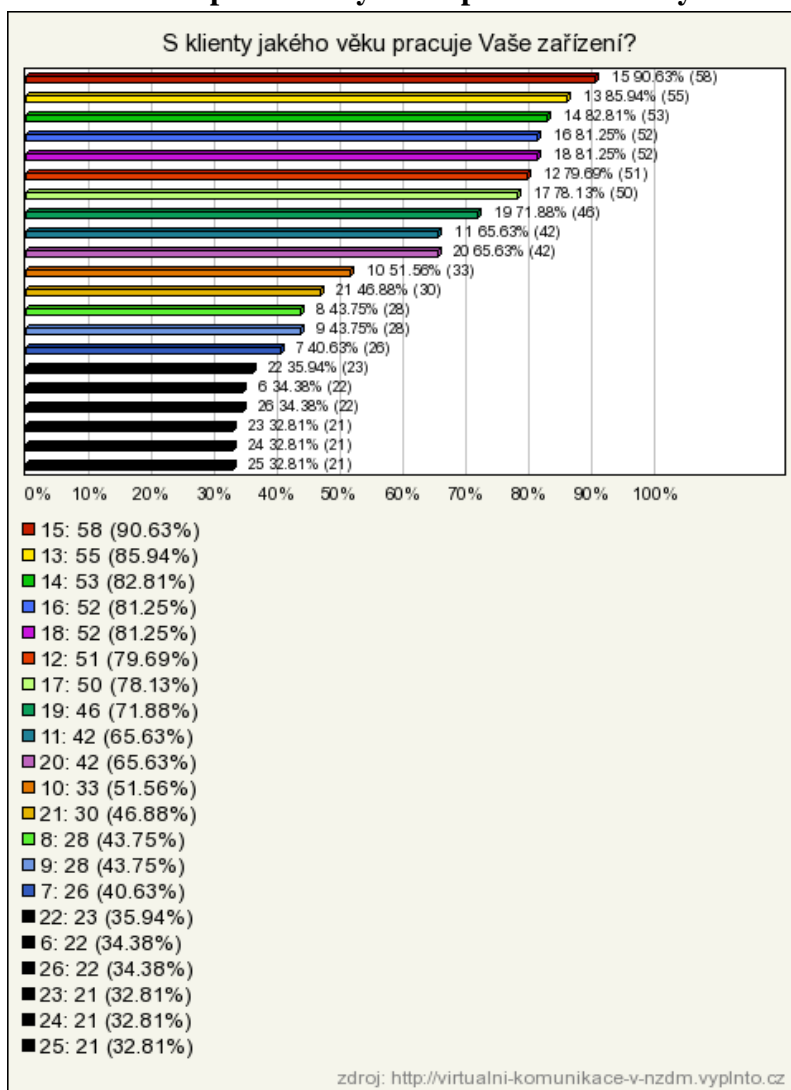
Otázka č. 4 opět směřovala k rozsahu poskytované služby a jejím cílem bylo zjistit, z jak velké vzdálenosti běžně klienti docházejí či dojíždějí do jednotlivých zařízení. Jedná se o nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, kde se umístění ve vzdálené lokalitě a s tím spojená nutnost dojíždění, velká vzdálenost od běžného místa pobytu, časová a finanční náročnost dopravy do zařízení, stává vysokým prahem a je tak překážkou pro vstup klienta do zařízení. Opodstatnění zásady nízkoprahovosti se potvrdilo i rámci tohoto dotazníkového šetření. Největší počet klientů se rekrutuje z oblasti do 5 km od místa zařízení, tuto odpověď uvedlo 34 respondentů, tj. 53,13 %. Další místa se řadí postupně, s navyšováním vzdálenosti klesá počet zařízení, která mají klienty z rozsáhlejších lokalit.

Tabulka č. 2: Spádová lokalita NZDM ve výzkumném vzorku

Spádová lokalita	Počet odpovědí	Procentuální vyjádření
Do 5 km	34	53,13
6 – 10 km	15	23,44
11 – 15 km	7	10,94
16 – 20 km	5	7,81
21 – 25 km	1	1,56
Zařízení nemá přehled o klientské spádové lokalitě	2	3,12

V páté otázce jsem se zaměřila na věkové skupiny, které jsou nejčastější cílovou skupinou dotazovaných NZDM. Na prvních místech se v šetření objevuje věková skupina 12 – 19 let, s klienty v tomto věku pracuje více než 70 % dotazovaných zařízení. Nejméně zastoupené jsou věkové skupiny na dolním a horním okraji zákonem definovaného věkového rozmezí.

Graf č. 3: Zastoupení věkových skupin v dotazovaných NZDM



Otázky číslo 6 a 7 směřovaly k typologii cílové skupiny dle nepříznivé sociální situace. V otázce č. 6 respondenti přiřazovali četnost výskytu různých typů nepříznivé sociální situace u klientů jejich zařízení, jednalo se o škálovou otázku s možnostmi odpovědi: ++ běžně se vyskytuje, + občas se vyskytuje, 0 zřídka se vyskytuje, - ojedinele se vyskytuje, -- vůbec se nevyskytuje.

Nejčastější nepříznivou sociální situací ve zkoumaných zařízeních se stalo zneužívání legálních návykových látek (alkohol, nikotin) s průměrem 1,578, na druhém místě pak záškoláctví, předčasný odchod ze vzdělávacího procesu s průměrem 1,359, následovala příslušnost k etnické či národnostní menšině (1,219), zneužívání nelegálních návykových látek (0,922). Na posledních místech v četnosti výskytu se umístily osoby bez přístřeší (-1,031), příslušníci ideologických skupin (-1), příznivci subkultur (-0,141), ale také oběti kriminality a vandalismu (-0,094), naopak pachatelé kriminality či vandalismu se objevují výrazně častěji, ve výzkumu dosáhla jejich četnost průměru 0,797.

Tabulka č. 3: Nepříznivé sociální situace klientů NZDM

Typ nepříznivé sociální situace	Průměr
Záškoláctví, předčasný odchod ze vzdělávacího procesu	1.359
Nezaměstnanost	0.859
Rizikový způsob sexuálního chování (nechtěné těhotenství, předčasné zahájení sexuálního života, rizikové sexuální techniky,...)	0.734
Nedostatečný příjem pro zajištění základních životních potřeb (výživa, ošacení, ale také třeba vzdělávací a aktivizační potřeby)	0.531
Šikana – oběť	0.469
Šikana – agresor	0.391
Kriminalita a vandalismus – oběť	-0.094
Kriminalita a vandalismus – pachatel	0.797
Příslušníci etnických či národnostních menšin	1.219
Zneužívání legálních návykových látek (alkohol, nikotin)	1.578
Zneužívání nelegálních návykových látek	0.922
Osoby bez přístřeší	-1.031
Příznivci subkultur	-0.141
Nevhodné působení rodiny (př. zanedbávání, týrání, sex. zneužívání...)	0.500
Klienti z vyloučených lokalit	0.875
Příslušnost k ideologické skupině (sekty, krajní politické skupiny,...)	-0.141

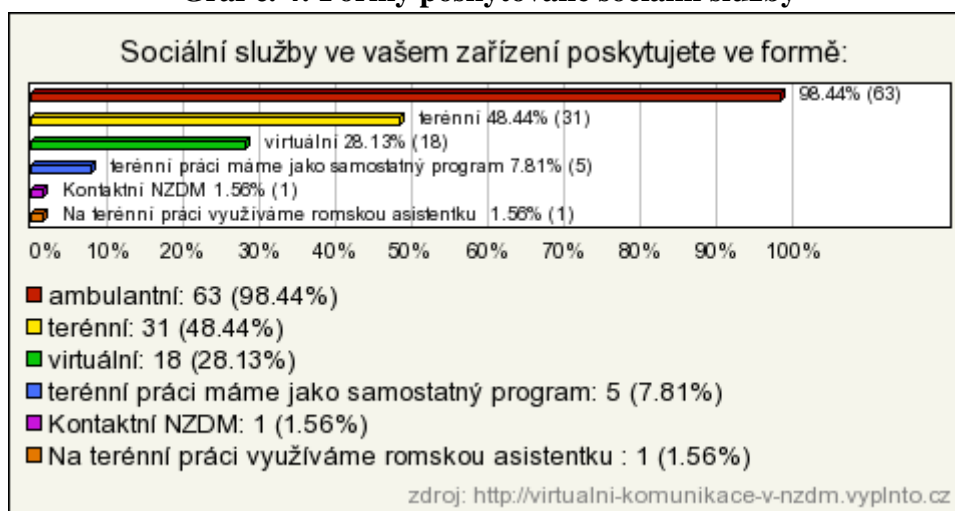
*) Výsledná hodnota je průměrem získaných dat, přičemž: ++ běžně se vyskytuje - má hodnotu (2), + občas se vyskytuje - má hodnotu (1), 0 zřídka se vyskytuje - má hodnotu (0), - ojedinele se vyskytuje - má hodnotu (-1), -- vůbec se nevyskytuje - má hodnotu (-2).

V doplňující otázce č. 7 uvedli respondenti další typy nepříznivých sociálních situací jejich klientů. Patří k nim pobyt v azylovém domě pro matky s dětmi a s tím spojená ztráta sociálních vazeb a jistot v důsledku častého stěhování, konfliktní situace mezi vrstevníky nebo rodinnými příslušníky, cizinci žijící na území ČR a s tím spojené problémy plynoucí z neznalosti jazyka či z rasistických a xenofobních útoků na tyto osoby, migrace rodin do Anglie a zpět doprovázená ztrátou zázemí a zejména návaznosti studia.

V několika případech se objevily odpovědi dublující možnosti uvedené v předcházející otázce – nezaměstnanost, nízká vzdělanost, nevhodné působení rodiny či bytová problematika.

Charakteristiku zkoumaných zařízení doplňovala také otázka č. 8, zjišťující v jaké formě je sociální služba v jednotlivých zařízeních poskytována. Až na jednu výjimku, kterou je kontaktní NZDM, všech zbývajících 63 zařízení ze zkoumaného vzorku poskytuje sociální službu v ambulantní formě, 31 zařízení má navíc i terénní formu práce, 18 zařízení deklaruje poskytování služby virtuální formou. Terénní práci jako samostatný program realizuje 5 zařízení, jedno zařízení využívá pro terénní práci romskou asistentku. Graficky jsou výsledky znázorněny v grafu níže.

Graf č. 4: Formy poskytované sociální služby



Otázky č. 9 – 11 zjišťovaly, jak k virtuální formě komunikace přistupují samotní klienti zařízení.

Dle poznatků pracovníků NZDM využívají klienti služby v rámci své běžné virtuální komunikace jako nejčastější nástroj sociální sítě, méně již e-mail a Skype, zanedbatelnou roli hrají ICQ, chatovací místnosti, na chvostu jsou blogy a diskusní fóra.

Z výstupů dotazníkového šetření je patrné, že klienti služby mají zájem o virtuální kontakt s pracovníky zařízení, procentuální zastoupení kladných odpovědí činí v součtu 71,88 % odpovědí, z toho odpovědi:

- ano, značný zájem – 7 odpovědí,
- spíše ano – 37 odpovědí,
- vlastní pozitivní odpovědi („Ano mají, ale v registrované službě narážíme na zákon 101/2000 Sb.“ a „chtějí si nás na FB přidávat do přátel, to odmítáme“) – 2 odpovědi.

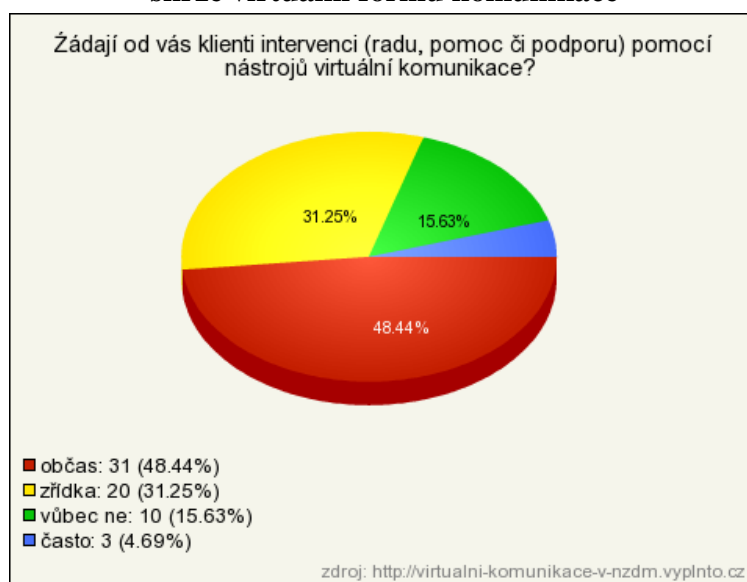
Záporné odpovědi se objevily v 20,31 %, a to ve skladbě odpovědí:

- spíše ne – 9 odpovědí,
- vůbec ne – 4 odpovědi.

Pět respondentů nebylo schopno otázku zodpovědět, protože nenabízí tento kontakt nebo tento jev nesledují, a tudíž neví.

Otázka č. 11 mapovala, zda klienti zařízení žádají po pracovnících radu, pomoc nebo podporu pomocí nástrojů virtuální komunikace. Nejčastěji byla zatržena odpověď občas (31 respondentů, tj. 48,44 %), následovala odpověď zřídka (20 respondentů, tj. 31,25 %), pak vůbec ne (10 respondentů, tj. 15,63 %) a nejméně zastoupena byla odpověď často (3 respondenti, tj. 4,69 %).

Graf č. 5: Častost požadavků klientů na podporu, radu či pomoc od pracovníků skrze virtuální formu komunikace



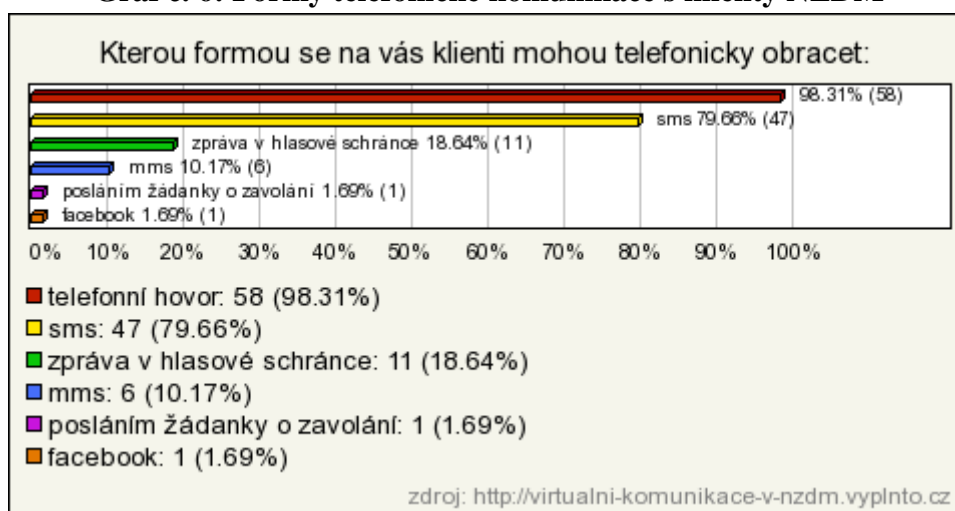
6.4.2 Telefonická forma komunikace s klienty NZDM

Tato podkapitola vyhodnocuje set dotazníkových otázek, které se vztahovaly k telefonické formě komunikace pracovníka s klientem v rámci NZDM. Jednalo se o dotazníkové položky č. 12 – 23.

Základní otázka tohoto setu se tázala po tom, zda je tato forma komunikace klientům nabízena. Celkem 59 zařízení z výzkumného vzorku odpovědělo kladně, že se klienti služby mohou na pracovníky telefonicky obracet, jedná se tedy o více než 92 % z dotazovaných zařízení. Pouhých 5 zařízení tuto formu komunikace vůbec nenabízí.

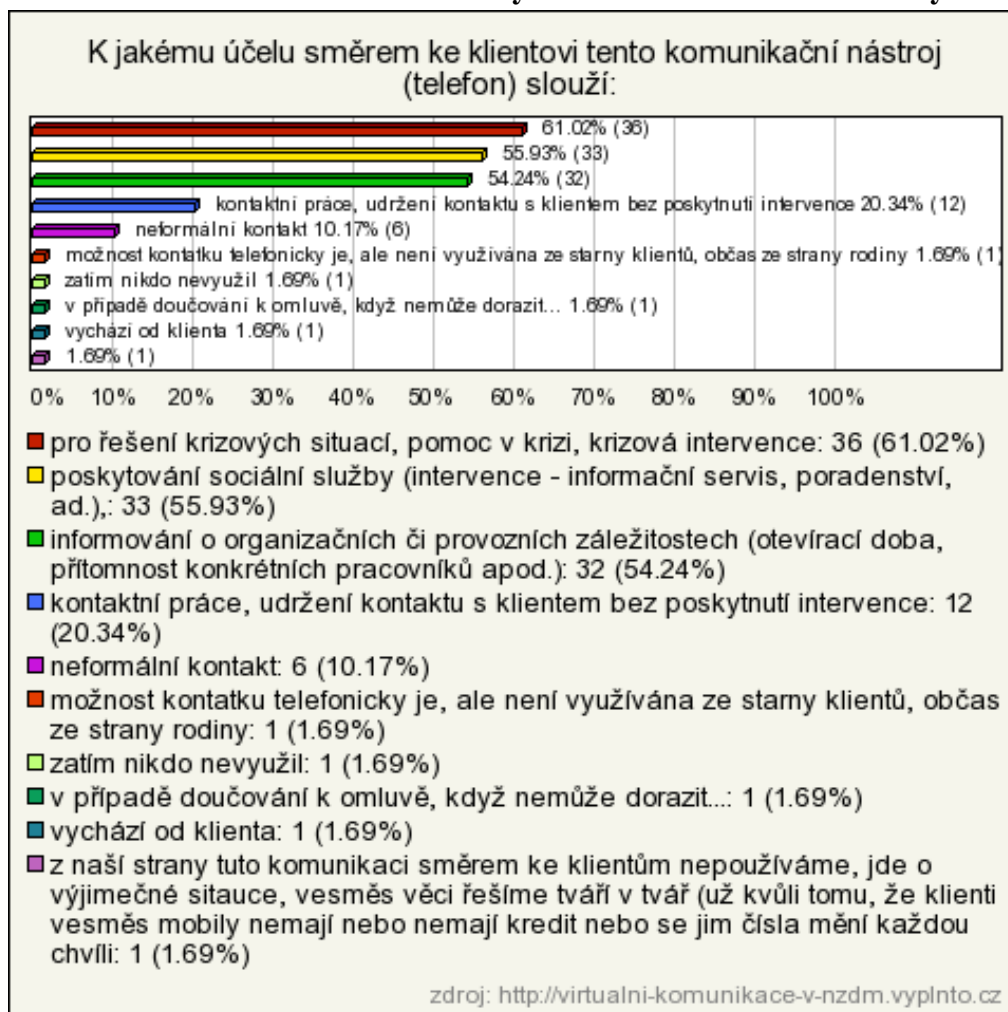
Dotazníkové šetření dalo odpověď také na otázku, jakou formou se mohou klienti na pracovníky telefonicky obracet. Krom jedné výjimky zbývajících 58 zařízení reaguje na telefonní hovor, SMS je využívána ve 47 zařízeních, zprávy v hlasové schránce vyřizuje 11 zařízení, v 6 zařízeních přijímají i MMS. Zajímavostí, která se objevila ve vlastních odpovědích, je možnost poslat žádanku o zavolání. Jedna odpověď nekorespondovala se zadáním dotazu, týkala se používání sociální sítě facebook.

Graf č. 6: Formy telefonické komunikace s klienty NZDM



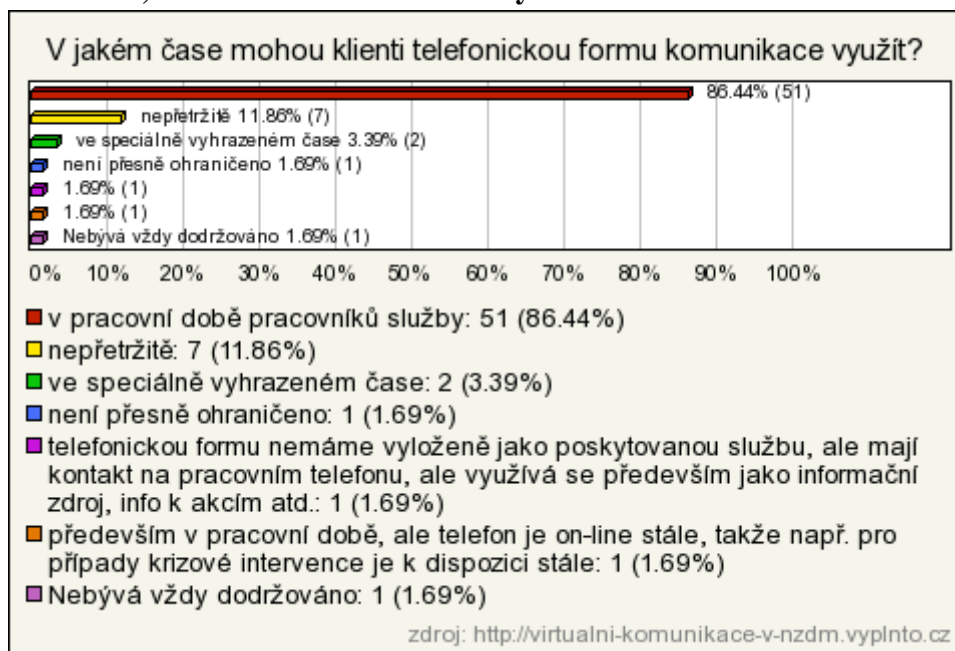
Další otázka (č. 14) se zabývala účelem telefonické formy komunikace, respondenti měli možnost volit i více odpovědí z nabízených variant, ale také mohli doplnit vlastní odpověď. Nejčteněji zastoupenou odpovědí se stalo řešení krizových situací, krizová intervence (36 respondentů, tj. 61,2 %), těsně byla tato odpověď následována poskytováním sociální služby (33 respondentů, tj. 55,93 %) a informováním o organizačních či provozních záležitostech (32 respondentů, tj. 54,24 %). S výrazným odstupem pak následuje odpověď kontaktní práce bez intervence (12 respondentů, tj. 20,34 %) a neformální kontakt (6 respondentů, tj. 10,17 %). Zbývajících odpovědi vycházejí z vlastních odpovědí respondentů. Viz graf.

Graf č. 7: Účel telefonické formy komunikace s klientem služby



K využívání telefonické formy komunikace s klientem je nezbytné také nastavení času, ve kterém je možno tuto formu komunikace s pracovníkem využít. Celkem 51 respondentů z 59 odpovídajících, tj. 86,44 % zahrlo nabízenou variantu odpovědi, že klienti se na ně mohou obracet v jejich pracovní době. Nepřetržitý provoz deklaruje 8 zařízení (12,5 %). Naopak speciálně vyhrazený čas je uplatňován ve dvou dotazovaných zařízeních. Blíže viz následující graf.

Graf č. 8: Čas, ve kterém mohou klienti využít telefonickou formu komunikace



Protože 49 respondentů uvedlo využívání i asynchronní formy telefonické komunikace, zjišťovala jsem, zda deklarují časový horizont, do kdy zajistí tazateli odpověď. Jasně deklarovaný horizont mají ze 49 odpovídajících však pouze 3 zařízení realizující asynchronní formu telefonické komunikace (6,12 %), a to ve velkém rozsahu – do konce pracovní doby, následující den a do 5 pracovních dnů. 46 respondentů nemá časový horizont deklarován, pracovníci odpovídají podle možností.

Další faktor, který jsem v dotazníkovém šetření zkoumala, je na jakém telefonu mohou klienti pracovníky kontaktovat. U 40 respondentů z 58 odpovídajících je to telefon zařízení (68,97 %), v 37 zařízeních jsou to pracovní telefony jednotlivých pracovníků (63,79 %) a pouze ve dvou zařízeních jsou pro kontakt s klientem užívány soukromé telefony jednotlivých pracovníků (3,45 %).

Podstatnou otázkou pro mě bylo také to, zda pracovníci musí pro zajišťování telefonické formy komunikace s klientem absolvovat nějaký speciální vzdělávací kurz, popř. jaký typ. Odpověď respondentů zněla v 91,53 % ne, odpovědělo tak 54 dotazovaných z 59 odpovídajících. Pouze 5 zařízení vyžaduje absolvování speciálního vzdělávání pracovníků, a to především v oblasti telefonní krizové intervence, popř. obecné krizové intervence.

Z dotazníkového šetření dále vyplývá, že z 58 odpovídajících respondentů pouze 8 zařízení (13,79 %) má pro práci s klientem po telefonu stanoven samostatný postup, 13 zařízení (20,31 %) ho připravuje a 37 zařízení (63,79 %) ho vůbec nemá.

Podle odpovědí 57 respondentů realizují telefonickou formu komunikace s klientem všichni pracovníci v přímé práci s klientem ve 41 dotazovaných zařízeních (73,21 %), v 9 zařízeních (16,07 %) je pro tuto činnost určen jeden konkrétní pracovník, v 6 zařízeních (10,71 %) ji realizuje několik konkrétně určených pracovníků. Jednu vlastní odpověď k této otázce nelze vyhodnotit.

Velký význam má vyhodnocení výhod a potenciálních rizik této formy komunikace. Na tuto oblast jsem se doptávala pomocí otevřených otázek. Pro vyhodnocení individuálních odpovědí jsem si vytvořila kódované oblasti, pod které jsem jednotlivé odpovědi rozřadila.

Na první pozici vnímaných výhod telefonické formy komunikace s klientem stojí oblast pod kódem – časová dostupnost. Respondenti popisovali výhody termíny „rychlost“, „okamžitá pomoc“, „rychlost poskytnuté informace“, „časová dostupnost“, „jsme k dispozici okamžitě“.

Na druhé přičce se objevily oblasti dvě, první pod kódem – eliminace prostorových bariér, zde se objevovaly odpovědi typu: „klient nemusí přicházet do zařízení“, „nemusí přijít osobně“, „domluva s klienty, které ve službě nepotkáváme“, „využití téměř odkudkoliv“; druhá oblast pod kódem – eliminace psychologických bariér zastoupená například následujícími odpověďmi: „soukromí“, „odstup pro klienta“, „někdy je snazší s někým mluvit po telefonu a nebýt s ním tváří v tvář“, „klient se cítí bezpečněji – není konfrontován tváří v tvář“.

V odpovědích k nevýhodám a rizikům telefonické formy komunikace se nejčastěji objevovaly ty, které jsem zařadila pod kódovanou oblast – absence osobního kontaktu. Respondenti zde uváděli zejména následující odpovědi: „chybí osobní kontakt“, „chybí osobní kontakt a možnost odečítat neverbální komunikaci“, „není vidět řeč těla“, „nemusíme pořádně odhadnout, v jakém stavu klient doopravdy je“, „nevidím jeho emoce, nemohu odhadnout, jak moc je to vážné“.

Druhou nejpočetnější oblast jsem označila pojmem zneužití. Respondenti se zde vyjadřovali například takto: „zneužívání ze strany klienta“, „zneužití kontaktní osoby“, „klienti to občas zkouší, napíše jen tak“, „nepravdivost“, „riziko, že na druhé straně s pracovníkem mluví někdo jiný než klient, jako který se představil“.

Třetí oblast je označena kódem – délka kontaktu v rukou klienta. Respondenti odpovídali například tímto způsobem: „klient může hovor kdykoliv ukončit“, „pokud klient zavěsí, ztrácíme s ním kontakt“, „předčasné ukončení hovoru a nedořešení“.

Další výstupy jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka č. 4: Výhody a rizika telefonické formy komunikace s klientem

Výhody telefonické formy komunikace		
Kódovaná oblast	Četnost odpovědi	Procentuální zastoupení
Časová dostupnost	17	32,69
Eliminace prostorových bariér	9	17,31
Eliminace psychologických bariér	9	17,31
Krizová intervence, pomoc v krizi (pokud má akutní problém, podpora klientů v krizových situacích apod.)	8	15,38
Dostupnost a flexibilita	5	9,62
Osobnost pracovníka (klient se obrací o pomoc či podporu na osobu, které důvěřuje, kterou zná)	2	3,85
Jiné (domlouvání návštěv, ověření schůzky)	2	3,85

Nevýhody a rizika telefonické formy komunikace		
Kódovaná oblast	Četnost odpovědi	Procentuální zastoupení
Absence osobního kontaktu	16	32,00
Zneužití	11	22,00
Délka kontaktu v rukou klienta	6	12,00
Zátěžové situace pro pracovníka (etická dilemata v extrémních situacích, ohlašovací povinnost)	4	8,00
Nedorozumění, nepochopení (nízké komunikační dovednosti klientů, jazyková bariéra, nepochopení se, nesprávná reakce)	4	8,00
Finanční náklady	3	6,00
Závislost na službě či pracovníkovi	2	4,00
Časová (ne)ohraňčenost	2	4,00
Technické poruchy (např. výpadky sítě)	1	2,00
Bez rizika	1	2,00

Shrnutí:

Nabídka klientovi obrátit se na pracovníky NZDM prostřednictvím telefonu je velmi běžná. V celkovém měřítku všech 64 respondentů tohoto dotazníkového šetření ji poskytuje 92,19 % zařízení, přičemž nejčastěji využívanou formou telefonické komunikace je telefonní hovor.

Telefonická forma komunikace je nejčastěji využívána pro případy řešení krizových situací, pomoc v krizi či krizovou intervenci, v hojné míře je využívána také pro klasické poskytování sociální služby (poradenství, informační servis, apod.) a pro poskytování informací o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků, apod.).

Klienti se mohou na pracovníky obracet nejčastěji v jejich pracovní době, a to především na telefonech zařízení, popř. na pracovních telefonech jednotlivých pracovníků, ve většině zařízení mohou pomocí telefonu komunikovat s klienty všichni pracovníci v přímé práci s klientem. Většina zařízení nedeklaruje časový horizont, do kdy odpoví na SMS, MMS či zprávu v hlasové schránce, což pro klienty znamená značnou nejistotu.

Mezi zařízeními není běžnou praxí vyžadovat specializační kurz pro práci s klientem po telefonu, stejně tak ve většině zařízení není stanoven metodický postup pro tuto činnost.

Za hlavní výhodu telefonické formy komunikace s klientem respondenti pokládají její časovou dostupnost spojenou s rychlostí komunikační výměny, k největší slabíně řadí absenci osobního kontaktu ve spojení s nemožností vnímat neverbální projevy klienta.

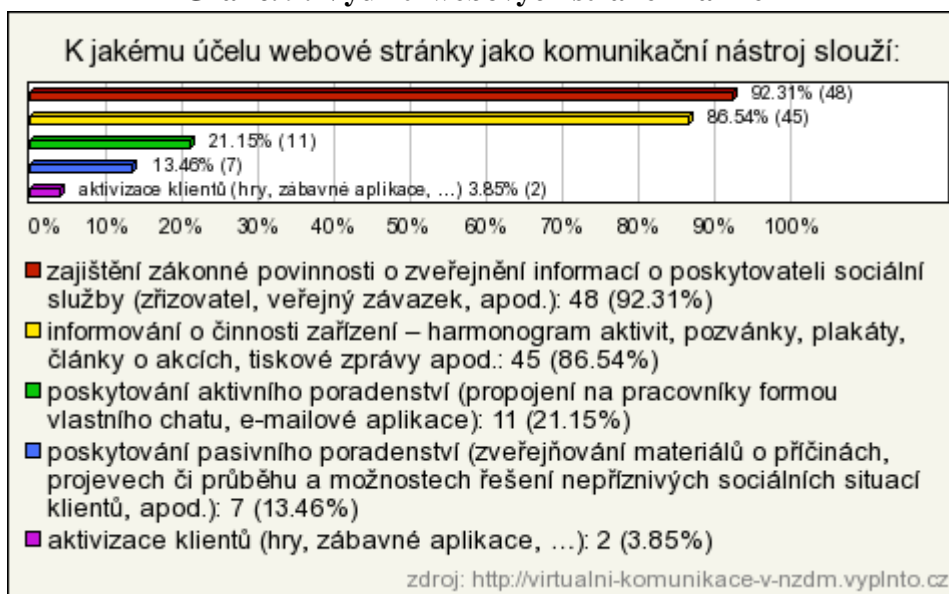
6.4.3 Webové stránky zařízení

Tato podkapitola vyhodnocuje soubor dotazníkových otázek, které se vztahovaly k webovým stránkám nízkoprahového zařízení pro děti a mládež. Jednalo se o dotazníkové položky č. 24 - 27.

Základní otázka tohoto otázkového setu zjišťovala, zda má zařízení vlastní webové stránky. Celkem 53 zařízení, tj. 82,81 % z výzkumného vzorku odpovědělo kladně. Jen 11 zařízení webové stránky nemá.

Z odpovědí respondentů dotazníkového šetření vyplývá, že nejvíce jsou webové stránky využívány k zajištění zákonné povinnosti zveřejňovat informace o poskytovateli sociální služby (zřizovatel, veřejný závazek, apod.), tuto odpověď uvedlo 48 respondentů (92,31 % odpovídajících), jen s mírnou ztrátou je na druhém místě informování o činnosti zařízení (harmonogram akcí, pozvánky, plakáty, články o akcích, tiskové zprávy apod.), k této odpovědi se přihlásilo 45 respondentů (86,44 % odpovídajících). Vlastní chat či e-mailovou aplikaci jakožto nástroj aktivního poradenství má na webových stránkách 11 zařízení (21,15 % odpovídajících), k poskytování pasivního poradenství je využívá 7 zařízení (13,46 % odpovídajících) a jen ve 2 zařízeních jsou webové stránky místem pro aktivizaci klientů. Graficky znázorněno níže v grafu.

Graf č. 9: Využití webových stránek zařízení



Aktivní formou pro kontakt klienta s pracovníky zařízení je ve 12 zařízeních vlastní e-mailová aplikace. Čtyři zařízení využívají vlastní chatovací místnosti. V rámci vlastních odpovědí se v této otázce objevily také dvě odpovědi, které uvádí možnost klientů psát na webových stránkách vzkazy a připomínky. Čtyři vlastní odpovědi zcela nekorespondovaly s obsahem dotazu, vyjadřovaly se k sociálním sítím.

Možnost využít aktivní poradenství na webových stránkách mají klienti 9 zařízení, z toho v 6 zařízeních (66,67 %) výhradně v pracovní době pracovníků služby, ve dvou zařízeních nepřetržitě (22,22 %) a jedno zařízení má pro aktivní poradenství speciálně vyhrazený čas (11,11 %).

Shrnutí:

Vlastní webové stránky má více než 82 % dotazovaných zařízení. Nejčastěji jsou využívány k zajištění zákonné povinnosti zveřejňovat informace o poskytovateli sociální služby a také pro informování o konkrétní činnosti zařízení (pozvánky na akce, harmonogram činnosti či tiskové zprávy). Aktivní poradenství je na webových stránkách dotazovaných zařízení realizováno pouze ve čtvrtině zařízení, a to především formou vlastní e-mailové aplikace.

6.4.4 E-mailová forma komunikace s klientem

Tato podkapitola vyhodnocuje set dotazníkových otázek, které se vztahovaly k e-mailové formě komunikace pracovníka s klientem v rámci NZDM. Jednalo se o dotazníkové položky č. 28 - 37.

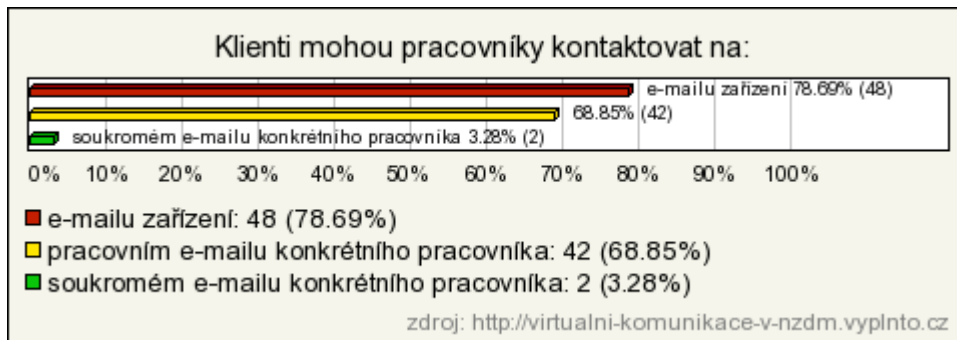
Základní otázka tohoto otázkového setu zjišťovala, zda se klienti zařízení mohou na pracovníky obracet e-mailovou formou. Celkem 62 zařízení, tj. 96,88 % z výzkumného vzorku odpovědělo kladně. Jen 2 zařízení e-mailový kontakt neposkytují.

Smyslem e-mailové formy komunikace pracovníků s klientem je na základě analýzy odpovědí 57 respondentů v první řadě informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.), tuto odpověď zvolilo 39 respondentů (68,42 % odpovídajících), hned na druhé pozici je poskytování sociální služby (intervence – informační servis, poradenství, ad.), takto odpovědělo 35 respondentů (61,40 %), téměř polovina zařízení využívá e-mailovou komunikaci také pro řešení krizových situací (29 respondentů, tj. 50,88 %), e-mail je však také prostředkem pro kontaktní práci a udržení kontaktu s klientem bez poskytnutí intervence (23 odpovědí, tj. 40,35 %). 17 zařízení využívá e-mail i k neformálnímu kontaktu pracovníků s klientem (29,82 %). Další dvě vlastní odpovědi nebylo možno vyhodnotit.

Protože se jedná o asynchronní formu komunikace, zjišťovala jsem, zda zařízení deklarují časový horizont, do kdy na e-mail odesílateli odpoví. Otázku zodpovědělo celkem 59 respondentů. V součtu celkem 54 z nich, tedy 91,53 % nemá stanovený časový horizont pro odpověď na doručený e-mail. Dvě zařízení deklarují odpověď do 5 pracovních dnů (3,39 %), dvě zařízení tentýž den (3,39 %) a jedno zařízení má lhůtu 30 dnů s odůvodněním, že se jedná zejména o vyřizování stížností (1,69 %).

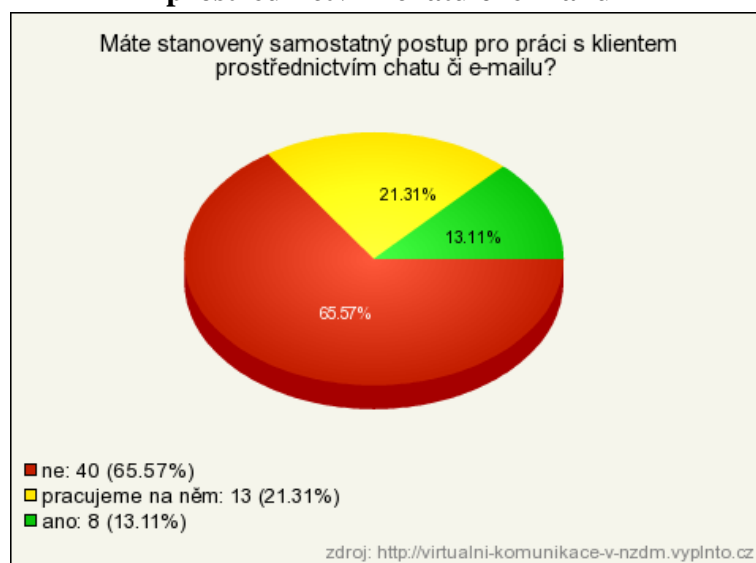
Klienti mohou pracovníky zařízení kontaktovat zejména na e-mailu zařízení, toto uvedlo 48 z 61 odpovídajících, tj. 78,69 %, velmi běžné jsou také pracovní e-maily jednotlivých pracovníků, tuto možnost uvádí 42 respondentů (68,85 %), soukromý e-mail konkrétního pracovníka je využíván ve dvou zařízeních (3,28 %). Viz graf.

Graf č. 10: Typ e-mailu, který mohou klienti využít pro kontakt s pracovníky



Celkem 61 respondentů odpovídalo na otázku týkající se samostatného postupu pro práci prostřednictvím e-mailu či chatu. Jen 8 zařízení (13,11 %) má stanoven samostatný postup, 13 zařízení (21,31 %) na něm pracuje a 40 zařízení (65,57 %) postup nemá k dispozici.

Graf č. 11: Existence samostatného postupu pro práci s klientem prostřednictvím chatu či e-mailu



Pro práci s klientem pomocí e-mailu vyžadují pouze tři zařízení z 62 absolvování speciálního vzdělávacího kurzu, jedná se o 4,84 %. Zbývajících 59 zařízení tuto odbornou přípravu nevyžaduje. Respondenti vyžadující absolvování kurzu doporučují absolvovat kurz internetového poradenství či krizové intervence.

Pracovníky, kteří jsou kompetentní pro komunikaci s klientem e-mailovou formou, jsou ve 41 z 59 odpovídajících zařízení všichni pracovníci v přímé práci s klientem (70,69 %), v 8 zařízeních (13,79 %) jde jen o několik konkrétně určených pracovníků, v 9 zařízeních (15,52 %) je určen pouze jeden konkrétní pracovník, čtyři odpovědi nebylo možno vyhodnotit.

Otevřené otázky č. 36 a 37 zjišťovaly, jaké výhody a nevýhody či rizika jsou spojeny s komunikací s klientem prostřednictvím e-mailu. Pro vyhodnocení individuálních odpovědí jsem vytvořila kódované oblasti, pod které jsem jednotlivé odpovědi rozřadila.

Na první pozici vnímaných výhod e-mailové formy komunikace s klientem stojí oblast s označením – eliminace psychologických bariér. Respondenti popisovali výhody například pomocí následujících výrazů a sousloví: „komunikace bez ostychu, může se zeptat na cokoliv“, „bezpečnější prostředí“, „bezkontaktnost, anonymita“, „klient bez zábran popíše celou situaci a pocity a dostane ze sebe tedy to, co ho tíží“, „pro klienta je dobré nebýt v očním kontaktu, e-mail unese všechno“.

Druhou nejčastěji zmiňovanou výhodou je oblast eliminace prostorových bariér. Zde se objevovaly odpovědi typu: „komunikace, i když je klient mimo město“, „udržení kontaktu s klientem v době, kdy do klubu nemůže přijít (nemoc, úraz, jiný důvod)“, „není nutné, aby přímo docházel do zařízení“.

Třetí oblastí je ta pod názvem časový prostor pro přípravu dotazu i odpovědi. Pod tuto oblast spadají odpovědi například „možnost konzultace s kolegy před odesláním odpovědi klientovi“, „klient si může promyslet, co nám chce říci, a my odpovídáme a reagujeme pouze na napsaný problém“, „možnost sdílet své problémy dopředu – dává pracovníkovi šanci se na klienta připravit“.

V odpovědích k nevýhodám a rizikům komunikace prostřednictvím e-mailu se nejčastěji objevovaly ty, které jsem zařadila pod kódovanou oblast – zneužití. Respondenti se zde vyjadřovali například takto: „zneužívání ze strany klientů“, „zneužití“, „nevím jistě, s kým vlastně komunikuji“, „fiktivní osoba“, „pracovník nekomunikuje s klientem, jako který se mu představil“.

Druhá nejvíce zastoupená oblast je ta s názvem absence osobního kontaktu. Respondenti zde uváděli zejména následující odpovědi: „není osobní kontakt“, „chybí neverbální komunikace“, „komunikace bez zpětné vazby“, „osobní kontakt je důležitý – neverbální komunikace“, „neosobní“.

V pořadí třetí je oblast s názvem asynchronicita. Respondenti odpovídali například tímto způsobem: „možný časový skluz odpovědi“, „není možné okamžitě reagovat“, „nemusí dostat (přečíst) naši odpověď včas“, „řešení se déle vleče“.

Další výstupy jsou uvedeny v následující tabulce.

Tabulka č. 5: Výhody a rizika e-mailové formy komunikace s klientem

Výhody komunikace pomocí e-mailu		
Kódovaná oblast	Četnost odpovědi	Procentuální zastoupení
Eliminace psychologických bariér	8	20,51
Eliminace prostorových bariér	6	15,38
Časový prostor pro přípravu dotazu i odpovědi	6	15,38
Časová dostupnost (rychlost, dostupnost pro klienta,...)	4	10,26
Udržení kontaktu	3	7,69
Bezplatnost (oboustranně levné, zdarma,...)	3	7,69
Bez výhod (žádné extra výhody, klienti volí raději facebook)	2	5,13

Výhody komunikace pomocí e-mailu		
Kódovaná oblast	Četnost odpovědi	Procentuální zastoupení
Informování (poskytnutí informací, informace ohledně zařízení)	2	5,13
Jiné (nízkoprahovost, klientská kompetence pracovat s elektronickou korespondencí, dosud nepoužili, ad.)	5	12,82
Nevýhody a rizika komunikace pomocí e-mailu		
Kódovaná oblast	Četnost odpovědi	Procentuální zastoupení
Zneužití	10	27,78
Absence osobního kontaktu	9	25,00
Asynchronicita	8	22,22
Nedorozumění, nepochopení (nízká dovednost psaného projevu, nepochopení se, nesprávná reakce)	6	16,67
Jiné (čas kontaktu v rukou klienta, klienti nemají svůj e-mail, etická dilemata v případě ohlašovací povinnosti)	3	8,33

Shrnutí:

E-mailová forma komunikace s klientem je velmi rozšířená, využívá ji téměř 97 % dotazovaných zařízení. Její využití je nejvíce směřováno na informování o organizačních a provozních záležitostech zařízení, v menší míře na poskytování sociální služby jako takové či pro řešení krizových situací klienta.

Klienti mohou využívat pro kontakt s NZDM zejména e-mail zařízení nebo pracovní e-mail konkrétního pracovníka. V téměř 70 % zařízení, kde e-mailovou komunikaci využívají, pracují touto formou všichni pracovníci v přímé práci s klienty. Pouze 8 zařízení má pro tuto formu komunikace s klientem stanoven metodický postup a pouze 3 zařízení vyžadují, aby pracovníci absolvovali speciální vzdělávací kurz.

U výrazné většiny respondentů (téměř 92 %), kteří e-mail pro komunikaci s klientem používají, není jasně stanoven termín, do kdy bude na dotaz adresátovi odpovězeno. Pro odesílatele je tato situace výrazně nevýhodná, protože nemá jasnou informaci, kdy se jeho dotazem bude někdo zabývat a do kdy může očekávat odpověď. Z vyhodnocených odpovědí vyplývá, že nepanuje shoda ani u zařízení, která časový horizont deklarují, v odpovědích se objevilo značně široké rozpětí 5 i 30 dní.

K pozitivům této formy komunikace respondenti nejčastěji řadí eliminaci psychologických a prostorových bariér a také časovou asynchronicitu, která umožňuje oběma stranám připravit se, promyslet obsahovou stránku věci a následně zformulovat myšlenky. Jako negativum je vnímáno riziko zneužití tohoto druhu komunikace, absence osobního kontaktu a také asynchronicita komunikace. Jak je vidět, tak odosobněný kontakt stejně jako asynchronicita komunikační výměny jsou vnímány v rovině výhod i nevýhod zároveň.

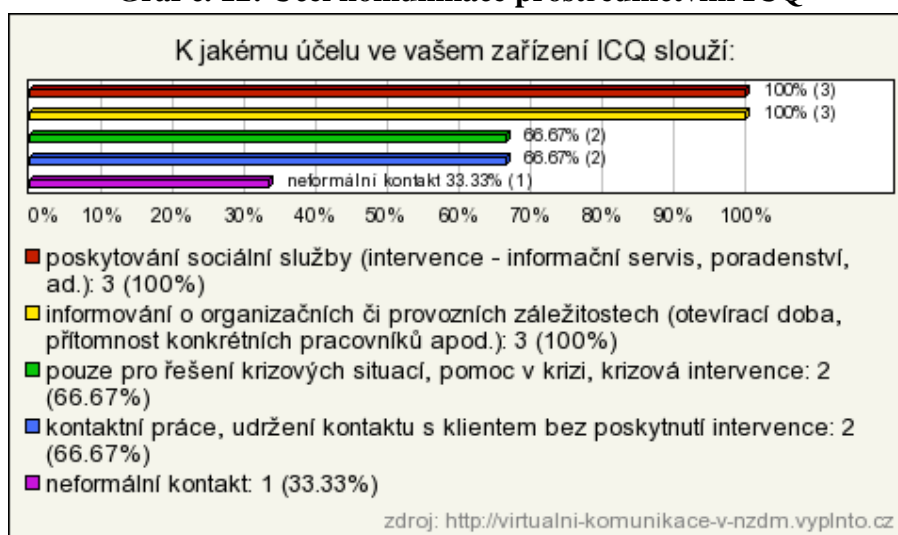
6.4.5 Komunikace s klientem prostřednictvím ICQ

Tato podkapitola vyhodnocuje sadu dotazníkových otázek, které se vztahovaly ke komunikaci pracovníka s klientem v rámci NZDM prostřednictvím elektronického nástroje ICQ. Jednalo se o otázky č. 38 - 47.

Základní otázkou je i zde to, zda se klienti zařízení mohou na pracovníky obracet pomocí tohoto nástroje virtuální komunikace. Celkem 61 zařízení, tj. 95,31 % z výzkumného vzorku odpovědělo záporně. Jen 3 zařízení realizují kontakt s klientem touto formou.

Základní účel komunikace prostřednictvím ICQ vidí všichni tři respondenti shodně v poskytování sociální služby a informování o organizačních či provozních záležitostech, dva z respondentů tuto formu využívají také pro řešení krizových situací a kontaktní práci, jeden respondent využívá ICQ i pro neformální kontakt s klientem.

Graf č. 12: Účel komunikace prostřednictvím ICQ



Všichni tři respondenti se shodují, že klienti mohou využívat komunikační nástroj ICQ ke spojení s pracovníkem pouze v jeho pracovní době. Ve dvou zařízeních slouží ke spojení ICQ-účet zařízení, jedno zařízení využívá ICQ- pracovních účtů jednotlivých pracovníků. Žádné ze zařízení nemá samostatný postup pro komunikaci s klientem pomocí ICQ, ale dvě zařízení již tento pracovní postup připravují. Žádné ze zařízení nevyžaduje, aby pracovníci využívající ICQ v práci s klientem absolvovali nějaký speciální vzdělávací kurz. Ve dvou zařízeních pracují pomocí ICQ všichni pracovníci v přímé práci s klientem, v jednom zařízení jsou pro tuto činnost určeni pouze někteří pracovníci.

K výhodám, které ICQ forma komunikace s klientem přináší, řadí respondenti dostupnost, diskretnost a rychlost.

Naopak k rizikům respondenti řadí zneužití tohoto nástroje pro vtip, nemožnost kontroly chování klienta a časové omezení na straně pracovníků (nemohou být k dispozici nepřetržitě).

Shrnutí:

Virtuální aplikace ICQ je v NZDM využívána jen zcela okrajově, ve vzorku dotazovaných zařízení ji využívají pouze 3 zařízení (tj. necelých 5 %). Využití této formy komunikace směřuje tak jako u většiny ostatních forem virtuální komunikace k poskytování sociálních intervencí, ale také k informování o organizačních a provozních záležitostech NZDM.

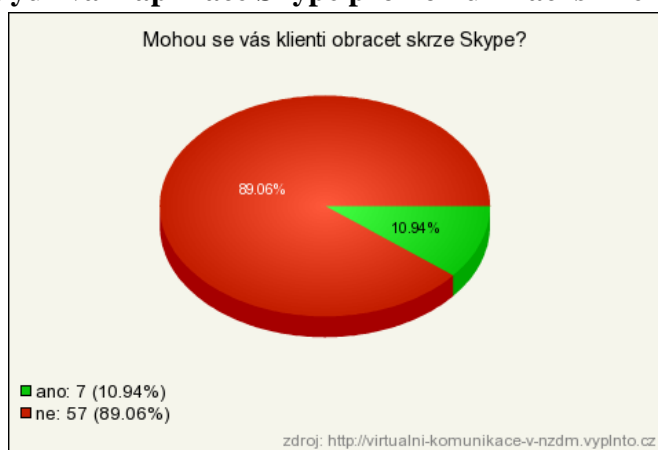
Mezi výhodami a nevýhodami ICQ se neobjevují žádné specifické odpovědi, které by tento nástroj odlišily od ostatních. Odpovědí na nízké zastoupení této formy komunikace může být nízký počet uživatelů tohoto nástroje. ICQ počet uživatelů své komunikační služby oficiálně nesděluje. S masivním nástupem Facebooku a dalších sociálních sítí však uživatelů ICQ ubývá. Meziroční pokles uživatelů v roce 2011 činil podle průzkumu NetMonitor 40 %, v listopadu roku 2011 byl počet účastníků cca 376 000 uživatelů.¹⁸¹

6.4.6 Komunikace s klientem prostřednictvím Skype

V této podkapitole vyhodnocuji soubor otázek, které se vztahovaly ke komunikaci pracovníka s klientem v rámci NZDM prostřednictvím elektronického nástroje Skype. Jednalo se o dotazníkové položky č. 48 – 57.

První větvičí otázkou bylo, zda se klienti zařízení mohou na pracovníky obracet pomocí tohoto nástroje virtuální komunikace. Celkem 57 zařízení, tj. 89,06 % z výzkumného vzorku odpovědělo záporně. Jen 7 zařízení realizuje kontakt s klientem prostřednictvím Skype.

Graf č. 13: Využívání aplikace Skype pro komunikaci s klientem v NZDM

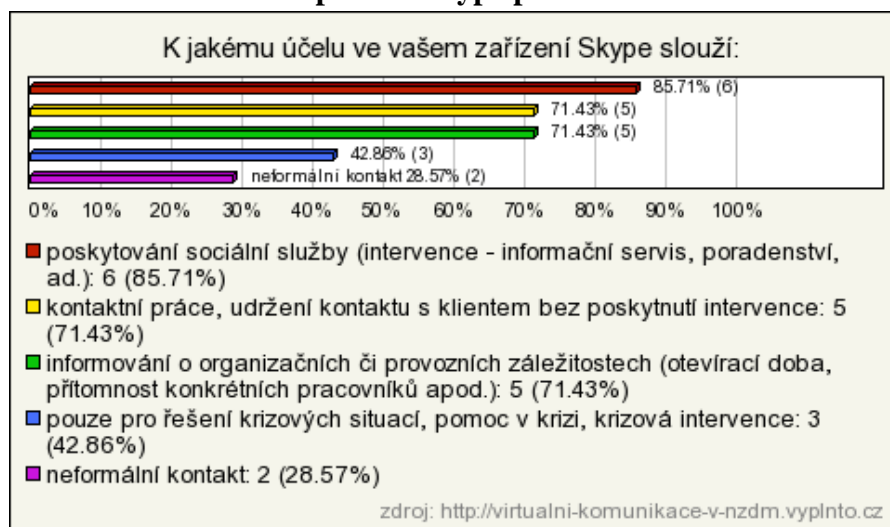


V zařízeních, kde s klienty komunikují skrze Skype, má tato aplikace využití zejména pro poskytování sociálních služeb, vyjádřilo se tak 6 respondentů (85,71 %), svůj účel plní tato aplikace také pro výkon kontaktní práce a pro informování o organizačních či provozních záležitostech v zařízení, každou z těchto odpovědí zvolilo

¹⁸¹ ČTK: ICQ v Česku mění provozovatele, převezme ho Nova [online].

5 respondentů (71,43 %). V menší míře je Skype využíván pro řešení krizových situací (3 odpovědi, tj. 42,86 %) a pro neformální kontakt (2 odpovědi, tj. 28,57 %).

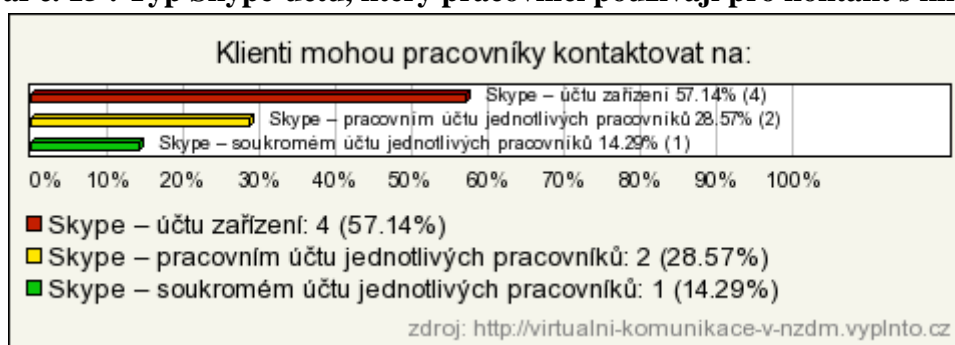
Graf č. 14: Účel aplikace Skype při kontaktu s klientem



V zařízeních, kde je Skype-komunikace uplatňována, je možno ji využít po celou pracovní dobu službu konajících pracovníků 4 zařízení (57,14 %), 2 zařízení (28,57 %) tuto komunikaci využívají, jen pokud má některý pracovník volnou kapacitu. Jedna vlastní odpověď zněla, že tento druh virtuální komunikace může klient využít, když je pracovník připojen.

Nejčastěji využívaným účtem pro kontakt s klienty je Skype-účet daného zařízení, tak se děje ve 4 ze 7 odpovídajících zařízení (57,14 %), dvě zařízení využívají Skype-pracovních účtů jednotlivých pracovníků a v jednom zařízení pracovníci s klienty komunikují ze svého soukromého Skype-úctu.

Graf č. 15 : Typ Skype-úctu, který pracovníci používají pro kontakt s klienty



Jen jedno zařízení (14,29 %) má pro práci s klientem pomocí aplikace Skype stanoven samostatný postup, 3 zařízení (42,86 %) na něm pracují a 3 zařízení (42,86 %) ho nemají vůbec.

Ani jedno ze 7 zařízení, které Skype používají, nevyžaduje, aby pracovník, který touto formou komunikuje s klienty služby, absolvoval nějaký speciální vzdělávací kurz.

Pomocí aplikace Skype pracuje ve 3 zařízeních (42,86 %) pouze jeden konkrétně určený pracovník, ve dvou zařízeních (28,57 %) jsou to všichni pracovníci v přímé práci s klientem a stejně tak ve dvou zařízeních (28,57 %) je to několik konkrétně určených pracovníků.

Jako největší výhodu komunikace s klientem pomocí Skype definují respondenti její dostupnost, zejména v kontextu dostupnosti časové i mimo provozní hodiny zařízení, popř. dostupnost prostorovou v případech, kdy klient nemůže zařízení navštěvovat osobně.

Naopak v odpovědích na otázku zjišťující nevýhody či rizika se objevuje neosobní kontakt a také oslovování pracovníka mimo jeho pracovní dobu, což je vnímáno jako obtěžující.

Shrnutí:

Aplikace Skype je také spíše okrajovým nástrojem virtuální komunikace s klienty NZDM. Z 64 odpovídajících zařízení ji využívá pouze 7 zařízení, což je necelých 11 %. I přesto, že zařízení využívají Skype zejména k poskytování sociální intervencí a kontaktní práci, jakožto základního nástroje pro práci s klientem v NZDM, jen jedno zařízení má pro tuto formu práce stanoven samostatný postup a ani jedno ze zařízení nevyžaduje od svých pracovníků účast na specializačním vzdělávacím kurzu či kurzech.

Klienti mohou tento komunikační nástroj využívat nejčastěji po celou pracovní dobu pracovníků, a to na Skype-úctu zařízení. V zařízeních nepanuje jednota, co se týká oprávněných osob, které mohou Skype pro práci s klientem využívat, ve 3 zařízeních je to jeden konkrétní pracovník, ve dvou zařízeních jsou to všichni pracovníci v přímé práci s klientem a ve dvou zařízeních je to několik určených pracovníků.

K výhodám aplikace Skype patří časová a prostorová dostupnost, k nevýhodám neosobní kontakt a možné obtěžování pracovníka mimo jeho pracovní dobu.

V kontextu účelu, pro který respondenti taktéž využívají aplikaci Skype – pomoc v krizi a krizová intervence, stojí za zmínku důležitý fakt, že provozovatel aplikace Skype upozorňuje, že program není určen pro tísňová volání: „*Žádná tísňová volání s programem Skype. Skype není produkt, který by plně nahradil normální telefon, a nelze ho používat pro tísňová volání.*“¹⁸² Toto pravidlo souvisí zejména s kolísající kvalitou přenosu zvuku, která je odvislá od kvality technických prostředků a internetového připojení jednotlivých účastníků, provozovatel aplikace nemůže zaručit kvalitu a trvanlivost přenosu zvuku po celé jeho trase.

6.4.7 Sociální síť

Podkapitola Sociální síť vyhodnocuje soubor dotazníkových otázek, které se vztahovaly ke komunikaci pracovníka s klientem v rámci NZDM prostřednictvím sociálních sítí. Jednalo se o otázky č. 58 - 81.

¹⁸² Skype [online].

V základní větvící otázce jsem zjišťovala, zda respondenti v zařízeních využívají pro komunikaci s klienty sociální sítě obecně. Z celkového počtu 64 zodpovědělo 53 respondentů tuto otázku kladně (82,81 %), sociální sítě v práci s klienty nevyužívá 11 odpovídajících zařízení (17,19 %).

Graf č. 16: Využívání sociálních sítí



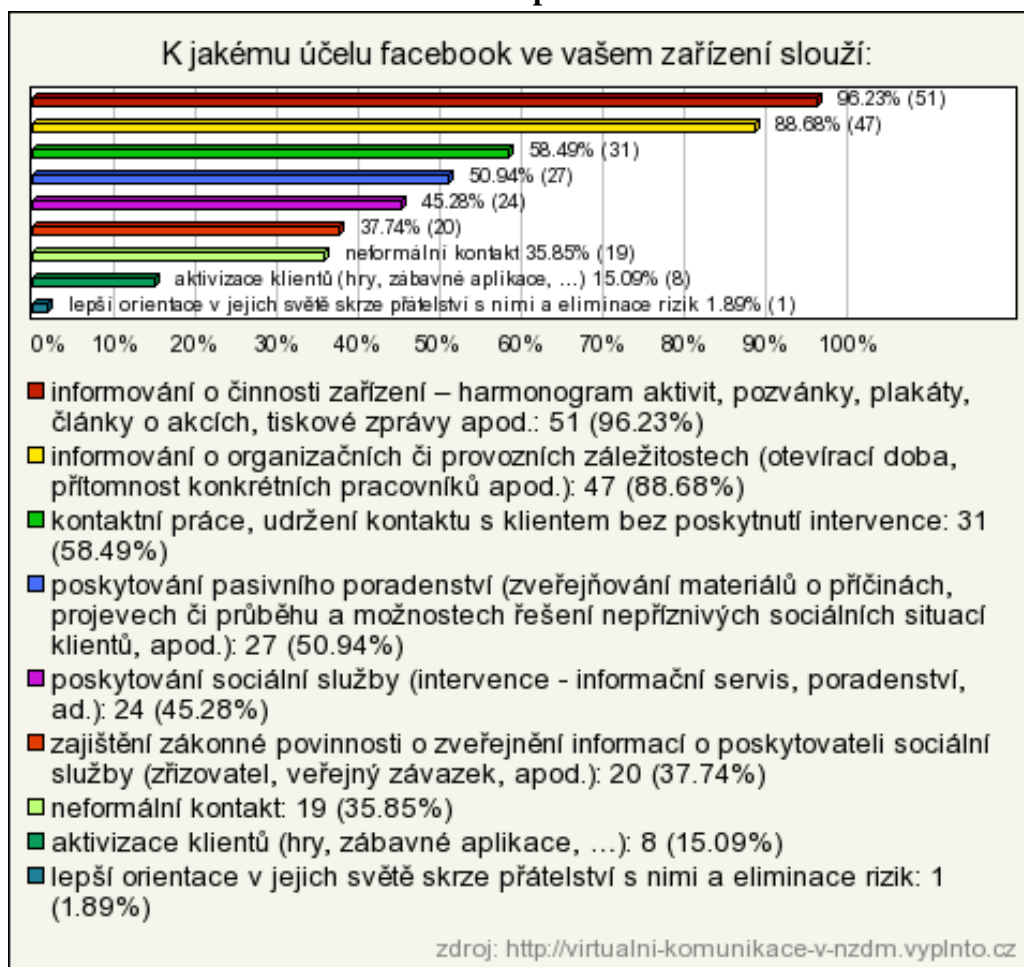
6.4.7.1 Facebook

Pro kladně odpovídající respondenty byla připravena hned i další větvící otázka zaměřená na konkrétní sociální síť – Facebook. Všechna zařízení využívající sociální sítě pro práci s klientem pro tuto činnost používají právě Facebook (dále také ve zkratce FB).

Pro zodpovězení otázky reflektující účel, ke kterému slouží tento komunikační nástroj, využili respondenti všech nabízených variant odpovědi. Jejich statistické zastoupení je uvedeno níže v grafu č. 17. Navíc se objevila jedna vlastní odpověď, která smysl kontaktu s klientem skrze Facebook shledává v lepší orientaci pracovníka ve světě klientů. Význam slovního spojení „eliminace rizik“ však mohu pouze odhadovat.

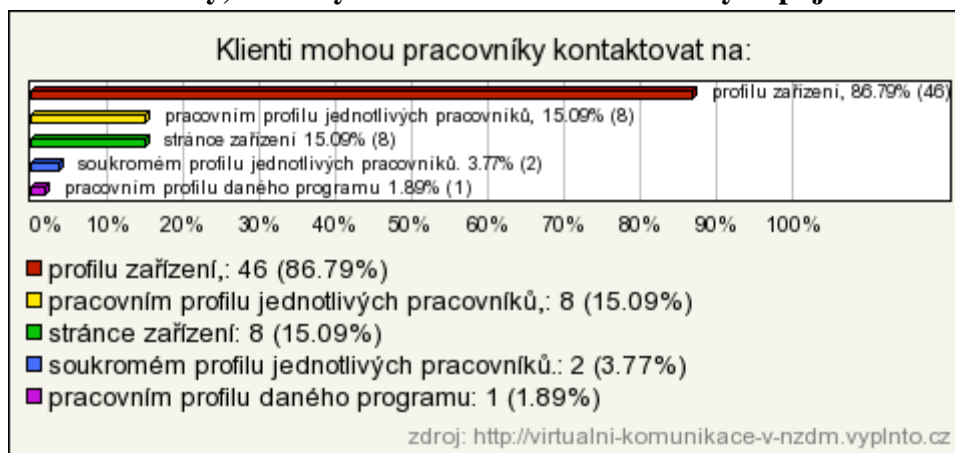
Synchronní formu komunikace na Facebooku, tedy chat využívá z 51 odpovídajících celkem 41 zařízení. Čas, ve kterém mohou klienti využívat chatu s pracovníky, je limitován v 21 zařízeních pracovní dobou pracovníků služby (51,22 %), v 11 zařízeních je chatování možné ve chvílích, kdy má některý z pracovníků volnou kapacitu (26,83 %), 5 zařízení má pro chat vyhrazený speciální čas (12,20 %) a naopak 4 zařízení poskytují tuto formu komunikace nepřetržitě (9,76 %).

Graf č. 17: Účel komunikace prostřednictvím Facebooku



V dotazníkovém šetření jsem zjišťovala, v jakém formátu zařízení a jeho pracovníci na facebooku vystupují. Výraznou převahu měla odpověď, že zařízení má vlastní facebookový profil, takto odpovědělo 46 zařízení (86,79 %), pouhých 8 zařízení má zřízenou facebookovou stránku (15,09 %), 8 zařízení využívá pro komunikaci s klienty pracovní profily jednotlivých pracovníků (15,09 %), ve 2 zařízeních jsou pracovníci ve spojení s klienty skrze svůj soukromý profil, jedna vlastní odpověď dokresluje využívané možnosti – zařízení užívá pracovních profilů jednotlivých programů, které zařízení realizuje (1,89 %).

Graf č. 18: Formáty, ve kterých zařízení na Facebooku vystupují vůči klientům



Pro práci s klientem prostřednictvím Facebooku má z 52 odpovídajících respondentů 20 zařízení zpracován samostatný postup (38,46 %), stejně velký počet zařízení ho však nemá (38,46 %) a 12 zařízení na jeho sestavení pracuje (18,75 %).

Otázku zjišťující, zda pracovníci pro práci s klienty prostřednictvím Facebooku potřebují absolvovat nějaký speciální vzdělávací kurz, zodpovědělo 53 respondentů, 46 (86,79 %) z nich žádný speciální kurz nevyžaduje, naopak 7 zařízení (13,21 %) tuto podmínku vyžaduje a k doporučovaným kurzům řadí kurzy zaměřené na internetové poradenství, kurz od České asociace streetwork zaměřený přímo na práci s Facebookem či kurz neomarketingu.

Facebook jako nástroj komunikace využívá z celkového počtu 53 odpovídajících zařízení pro svoji práci s klientem v 31 zařízeních (58,49 %) každý pracovník v přímé práci s klientem, v 11 zařízeních (20,75 %) několik konkrétních pracovníků, v 10 zařízeních (18,87 %) pouze jeden určený pracovník, v jednom zařízení tento komunikační nástroj využívá jen ten pracovník, který chce, není to nikterak podmíněno (1,89 %).

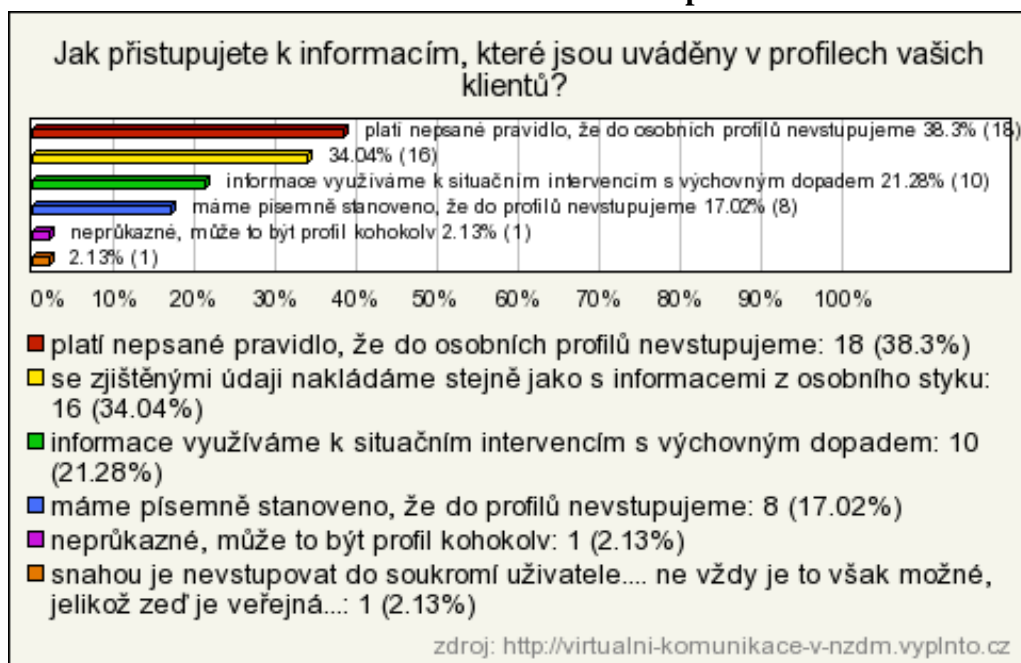
Na otázku zjišťující, zda zařízení deklaruje časový horizont odpovědi v rámci asynchronní formy facebookové komunikace (zpráva), odpovídalo celkem 47 respondentů, že tuto formu komunikace poskytuje, z toho 44 zařízení (93,62 %) však nemá stanoven pevný termín, do kdy má na zprávu reagovat, v dalších třech zařízeních je stanoven časový horizont, a to do druhého dne, do 48 hodin a v posledním případě do 5 pracovních dnů.

Velmi rozmanité odpovědi poskytla otázka č. 68, která zjišťovala, jaká pravidla zařízení uplatňují pro přidávání druhých osob do okruhu facebookových přátel. Z celkového počtu 48 odpovědí měla největší podíl zastoupení odpověď, že jsou přidávány pouze osoby, které pracovníci znají z osobního kontaktu na klubu či v terénu (17 respondentů, tj. 35,42 %), v 8 zařízeních přidávají všechny osoby, které spadají do cílové skupiny daného zařízení (8 odpovědí, tj. 16,67 %), ve stejně velkém počtu zařízení, tedy v 8 vytvořili pracovníci pro klienty, které znají z osobního kontaktu tzv. uzavřenou skupinu, 7 zařízení přátele vůbec nepřidává (14,58 %). Zbývající respondenti uváděli vlastní odpovědi, které uvádím v následujícím výčtu (jde o doslovný přepis, jen s opravou překlepů a gramatických chyb):

- „uzavřená smlouva,
- přidáváme ty, kteří navštěvují nebo navštěvovali naše zařízení a požádají o přidání do přátel, klienty nevyhledáváme,
- přidáváme kromě klientů a zájemců i osoby, které nějakým způsobem spolupracují s Klubem či ho podporují,
- přidáváme osoby, které se účastní všech možných aktivit našich služeb - rodiče, děti, organizace,
- individuálně posuzujeme,
- přidáváme ty, kteří spadají do cílové skupiny a souhlasí s prvkontaktními informacemi. Informace obsahují naše zásady, informace o zařízení a také možnosti kontaktu s námi,
- nepřidáváme, přidávají se sami,
- máme stránky pouze jako firma.“

V dotazování jsem se zabývala také tím, jak v zařízeních nakládají s informacemi, které jsou zobrazeny v profilech jednotlivých klientů (otázka č. 71). U vzorku 47 odpovídajících respondentů se nejčastěji objevovala odpověď, že v zařízení platí nepsané pravidlo, že do osobních profilů pracovníci nevstupují (18 odpovědí), v 16 zařízeních využívají zobrazené informace stejně jako informace získané v osobním styku s klientem, v 10 zařízeních jsou profilové informace základem pro situační intervence s výchovným dopadem. Blíže viz následující graf.

Graf č. 19: Nakládání s informacemi z profilů klientů



Také v okruhu otázek k využívání virtuální aplikace Facebook jsem zjišťovala, jaké výhody a nevýhody či rizika jsou spojeny s tímto druh komunikace s klientem. Pro vyhodnocení individuálních odpovědí jsem vytvořila opět kódované oblasti, pod které jsem jednotlivé odpovědi rozřadila.

První dvě příčky obsadily se stejným počtem výskytu odpovědí dvě oblasti – časová dostupnost a přirozené prostředí klientů. Oblast časové dostupnosti byla zastoupena odpověďmi typu „*je to rychlé a efektivní*“, „*rychlost*“, „*rychlá komunikace*“. Oblast přirozeného prostředí klientů zase vychází z následujících typů odpovědí: „*klienti jsou tam často a rádi*“, „*pro klienta běžný způsob komunikace*“, „*oblíbenost*“, „*přirozené prostředí klienta*“, „*blízkost FB pro cílovou skupinu*“.

Druhou nejčastěji zmiňovanou výhodou je oblast s označením rozsah, dosah vlivu. Zde se objevovaly odpovědi typu: „*široký okruh příjemců*“, „*hned se všichni vše dozví*“, „*informovanost o klubu*“.

Odpovědi na otázku č. 70 k nevýhodám a rizikům komunikace prostřednictvím Facebooku se nejčastěji objevovaly ty, které jsem zařadila pod kódovanou oblast – zneužití ze strany klienta. Respondenti se zde vyjadřovali například takto: „*zneužívání ze strany klientů*“, „*zneužitelnost*“, „*na druhé straně může být někdo jiný*“, „*nelze pracovat v režimu offline – i když se pracovníci připojí v noci, klienti ho kontaktují*“.

Druhou nejvíce zastoupenou oblastí je ta pod označením absence osobního kontaktu. Respondenti zde uváděli zejména následující odpovědi: „*chybí osobní kontakt*“, „*není zde možnost sledovat neverbální komunikaci*“, „*mimika*“, „*neosobní*“.

V pořadí třetí se umístila oblast s názvem ochrana dat. Respondenti odpovídali například tímto způsobem: „*možnost zneužití, když se k informacím dostane někdo další*“, „*ukládání informací neznámo kde*“, „*narušení anonymity klienta a sdílení nežádoucích informací*“, „*může dojít k narušení soukromí při kontaktu*“.

Tabulka č. 6: Výhody a rizika komunikace s klientem prostřednictvím Facebooku

Výhody komunikace pomocí e-mailu		
Kódovaná oblast	Četnost odpovědi	Procentuální zastoupení
Časová dostupnost	11	26,83
Přirozené prostředí klientů	11	26,83
Rozsah, dosah vlivu	6	14,63
Eliminace psychologických bariér	5	12,20
Dostupnost obecně	5	12,20
Eliminace prostorových bariér	2	4,88
Jiné	1	2,44
Nevýhody a rizika komunikace pomocí e-mailu		
Kódovaná oblast	Četnost odpovědi	Procentuální zastoupení
Zneužití	10	31,25
Absence osobního kontaktu	9	28,13
Ochrana dat	4	12,50
Nedorozumění, nepochopení (jiný význam psaného, zkreslení)	2	6,25
Čas (pomíjivost kontaktu, opoždění reakce na starší příspěvek na zdi)	2	6,25
Bez rizik	1	3,13
Eliminace prostorových bariér	1	3,13
Jiné (napadnutelnost, špatná kontrolovatelnost, kontakt jen skrze FB není vhodný,...)	3	9,38

Shrnutí:

Sociální sítě se jeví jako významný prvek virtuální komunikace. Z celkového výzkumného vzorku využívá sociální sítě 53 zařízení, tj. téměř 83 % respondentů. Absolutní shoda panuje v typu sociální sítě, kterou zařízení pro kontakt s klienty využívají, a je jí sociální síť Facebook.

V největší míře je FB využíván pro sdělování informací o činnosti zařízení a o organizačních a provozních záležitostech, méně často je již určen pro kontaktní práci a poskytování sociálních intervencí a pasivního sociálního poradenství. Synchronní facebooková komunikace je klientům přístupná nejčastěji v pracovní době pracovníků služby, zajímavostí je, že ve čtyřech zařízeních tuto formu komunikace poskytují nepřetržitě.

Z výstupů dotazníkového šetření vyplývá, že využívání FB je v zařízeních časté a jsou vnímány jeho rozličné možnosti používání, výhody a zároveň nevýhody či rizika. 20 zařízení má proto již zpracován samostatný postup pro práci s klienty na FB a dalších 12 zařízení ho připravuje. I přesto je však stále poměrně nízký tlak na odbornou přípravu pro využívání této neosobní formy komunikace, pouhých 7 zařízení vyžaduje, aby pracovníci absolvovali speciální vzdělávací kurz, a to se zaměřením na práci s FB, základy internetového poradenství či neomarketing.

V téměř 60 % zařízeních pracují s klienty pomocí FB všichni pracovníci v přímé práci s klientem, jedno zařízení má naopak velmi volný přístup a pomocí FB pracují jen ti, kteří chtějí. Deklarace jasného časového horizontu pro odpověď na zprávu je i zde spíše výjimkou. Většina zařízení odpovídá dle možností pracovníků, u zařízení, která časový horizont deklarují, se termín pohybuje v rozmezí 1 – 5 dnů.

Téměř 87 % zařízení, která využívají Facebook pro práci s klienty, udává, že mají na FB zřízen profil zařízení. Tato zařízení tím však porušují základní podmínky užití aplikace FB. Facebookový profil je určen výhradně pro osobní použití, nesmí obsahovat falešné osobní informace, nikdo nesmí bez povolení vytvářet účet nikoho jiného, uživatel FB nesmí vytvářet více než jeden osobní účet, stejně tak nesmí službu využívat, pokud je mladší 13 let. K porušení podmínek používání aplikace FB může docházet taktéž v případě, kdy si pracovníci zřizují pracovní profily, je totiž velmi pravděpodobné, že na FB mají ještě svůj soukromý profil. Pouze 8 zařízení užívá stránku zařízení, která je pro propagaci firem a organizací na FB určena. Ostatní zařízení tak riskují, že bude jejich profil bez upozornění smazán včetně jeho kompletního obsahu.¹⁸³

Důvodem pro výše uvedené překračování podmínek použití této aplikace je kromě nevědomosti, tedy neznalosti základních podmínek užití, často spíše vědomé překračování podmínek, a to z důvodu odlišných funkcí, které tyto dva formáty – profil a stránka – nabízejí. Základním rozdílem je možnost přidávat si do seznamu přátele, což je možné pouze u profilu, u stránky nikoliv. Tím je pak dále ovlivněn způsob sdílení informací, ale také možnost či nemožnost na FB chatovat.

¹⁸³ Facebook: *Prohlášení o právech a povinnostech* [online].

Významná rozdílnost panuje v pravidlech pro přidávání přátel na FB. Některá zařízení přátele vůbec nepřidávají, jiná naopak přidávají všechny osoby, které o to projeví zájem. Nejčastěji se objevuje přístup, kdy jsou přidávány pouze osoby, které pracovníci osobně znají z ambulantního či terénního prostředí. Stejně tak je odlišná praxe jednotlivých zařízení v přístupu k profilům klientů a informacím, v nich obsaženým. V některých zařízeních je písemně deklarováno, že se do profilů nevstupuje, jinde pro to platí pouze nepsané pravidlo a v některých zařízeních naopak do profilů běžně vstupují a s informacemi nakládají jako s těmi z osobního kontaktu.

V souvislosti s posledně zmiňovaným přístupem k těmto informacím je zajímavé porovnat tyto odpovědi s výsledky otázky zkoumající nevýhody a rizika, která respondenti vnímají u práce skrze FB. Zde se totiž na prvních příčkách objevují právě obavy z toho, že informace na profilu nemusí být pravdivé, že se může jednat o fiktivní osobu, že dochází k narušení jedné ze základních zásad služby NZDM, a tou je zásada anonymity, stejně tak panují obavy z absence neverbální komunikace, která sdělovaný obsah v osobním kontaktu významně dokresluje a často mu dává zcela odlišný význam (vtip, ironie,...).

Významně oceňována je u FB zejména rychlost a rozsah přenosu informací a hlavně je FB vnímán jako přirozené a oblíbené prostředí právě cílové skupiny nízkoprahových zařízení pro děti a mládež.

6.4.7.2 Ostatní sociální sítě

Kromě Facebooku existují další sociální sítě, proto jsem zjišťovala, zda zařízení pracují i v jejich rámci. Z analýzy odpovědí vyplývá, že pouze jediné z 53 zařízení, která pracují s klienty na sociálních sítích, používá jinou sociální síť než Facebook.

Toto jediné zařízení používá kromě Facebooku také sociální síť Google+. Účelem tohoto komunikačního nástroje je zajištění zákonné povinnosti o zveřejnění informací o poskytovateli sociální služby (zřizovatel, veřejný závazek, apod.), informování o činnosti zařízení (harmonogram aktivit, pozvánky, plakáty, články o akcích, tiskové zprávy apod.) a informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.).

Sociální síť Google+ využívá v zařízení pouze jeden konkrétně určený pracovník a klienti ho mohou kontaktovat na účtu zařízení. V zařízení není stanoven samostatný postup pro práci v prostředí této sociální sítě. Stejně tak není stanovena povinnost, že by se pracovník musel pro výkon této činnosti podrobit nějakému speciálnímu vzdělávacímu kurzu.

Jako výhody sociální sítě Google+ zařízení uvádí dostupnost a širší skupinu klientů, zejména v oblasti prevence. Nevýhody vidí zařízení v časové náročnosti a nemožnosti ověřit identitu osob.

Graf č. 20: Využívání jiných sociálních sítí kromě Facebooku



Shrnutí:

Jinou sociální sítí než Facebook používá z dotazovaných zařízení pouze jediné, a to sítí Google+. Přístup k této aplikaci je v zařízení velmi podobný jako u Facebooku. Výjimečnost výskytu jeho využívání v NZDM je dána pravděpodobně zejména tím, že tato sítí má v současné době výrazně méně uživatelů než hojně rozšířený Facebook a nenabízí významně odlišné aplikace a funkce, které by ji od FB odlišily. Google+ oficiální data počtu uživatelů v jednotlivých lokalitách nezveřejňuje. Ze studie PlusDemographic však vyplývá, že na počátku roku 2012 používalo Google+ v České republice cca 300 000 uživatelů, což oproti Facebooku, který ve stejné době měl v Česku více než 3 miliony uživatelů je poměrně nízké číslo. Dalším faktorem může být i to, že Google+ vstoupil na český trh až v září 2011 a je spíše prostorem pro technologické nadšence, mladé podnikatele a intelektuály, pro které je FB moc masovou záležitostí.¹⁸⁴

6.4.8 Postoj k zavedení virtuální formy komunikace do práce s klientem v NZDM

Poslední tři dotazníkové otázky mapovaly, zda do budoucna mají zařízení zájem o zavedení některé formy virtuální komunikace do práce s klienty v jejich zařízení.

Z 64 respondentů se 48 zařízení přiklonilo k zamítavé odpovědi, ovšem 16 zařízení tuto možnost v současnosti zvažuje. Nejvíce zařízení zvažuje zavedení práce prostřednictvím Facebooku (7 odpovědí), 2 zařízení uvažují o vlastní webové aplikaci v chatovacím formátu, jednotlivé odpovědi jsem zaznamenala u sociálních sítí Twitter, Google+, dále pak u zařízení klubu on-line a poradenství on-line, jednou ze

¹⁸⁴ HOLANOVÁ, T. *Konkurent Facebooku? Google+ v Česku zůstává sítí duchů* [online].

zvažovaných variant jsou také chatovací místnosti jednotlivých zařízení, které mají v budoucnosti vzniknout na webovém portálu www.jdidoklubu.cz, který je provozován v rámci jednoho z projektů České asociace streetwork.

Poslední otázka zjišťovala, co zatím zařízením brání v tom, aby virtuální formu komunikace do práce s klienty zavedla. Nejčastější odpovědí byla absence metodiky pro tento typ práce (9 odpovědí), dále s rovným počtem odpovědí nedostatečná časová kapacita a nevyřešené etické otázky spojené s virtuální komunikací (anonymita, zneužití dat, apod.) – každá z variant zaznamenala po šesti odpovědích. Na třetí příčce se objevila neproškolenost pracovníků, kteří by měli takto komunikovat. Další odpovědi a jejich četnost viz graf níže.

Graf č. 21: Překážky zavedení virtuální formy komunikace



Shrnutí:

Čtvrtina dotazovaných zařízení plánuje v budoucnosti zavést některou z forem virtuální komunikace s klienty. Nejčastěji je plánováno zavedení některé sociální sítě, zj. Facebooku, zmiňovány jsou také varianty vlastních webových aplikací (chat) či online klub.

Z analýzy respondentů, kteří již nezvažují zavedení nějaké formy virtuální komunikace, vyplývá, že mezi těmito 48 zařízeními pouze jedno zařízení nemá zavedenu vůbec žádnou formu virtuální komunikace a ani o ní neuvažuje, 2 zařízení mají již dva nástroje, 13 zařízení má tři nástroje a 32 zařízení disponuje 4 a více formami virtuální komunikace.

Mezi respondenty, kteří ještě zvažují zavedení nějaké formy virtuální komunikace, jsou dvě zařízení, která disponují dvěma formami virtuální komunikace, ve třech

zařízeních mají tři virtuální komunikační nástroje a ve 12 zařízeních dokonce čtyři a více nástrojů.

To, co v současnosti zavedení virtuální komunikace brání, je zejména nezpracovaná metodika, s tím související nevyřešené etické otázky virtuální komunikace v kontextu nízkoprahové služby, neproškolení pracovníci a nedostatečná časová kapacita.

6.5 Analýza oficiálních dokumentů a registrů

Výzkumný vzorek tvořený 64 nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež činí necelou čtvrtinu (23,88 %) všech registrovaných NZDM na území České republiky, výsledky výzkumného šetření tak jistě mají značnou vypovídací hodnotu, ale není možné je vnímat jako všeobecně platné.

Ve výzkumném vzorku našla zastoupení zařízení ze všech krajů, včetně hlavního města Prahy. V porovnání s registrem poskytovatelů sociálních služeb však lokální rozmístění NZDM z výzkumného vzorku ne zcela kopíruje skutečný stav. Reálné rozmístění NZDM na území má jinou skladbu, viz srovnání v níže uvedené tabulce. Graficky je rozmístění NZDM na území ČR zpracováno také v příloze V této práce, a to ve formě mapy ČR s orientačním zakreslením NZDM do jednotlivých krajů.

Tabulka č. 6 dokládá, že největší procentuální zastoupení registrovaných NZDM je na území moravskoslezského kraje, nejmenší naopak v kraji karlovarském. Toto členění však nezohledňuje počet obyvatel v jednotlivých krajích, proto je tabulka doplněna také o přepočítaný počet obyvatel na počet NZDM v daném kraji. Z tohoto přepočtu následně vyplývá, že nejvíce NZDM na počet obyvatel je v kraji ústeckém, na druhém místě je kraj liberecký, na třetím kraj moravskoslezský. Naopak nejmenší pokrytí má kraj jihomoravský, dále kraj středočeský a Praha. Rozpětí přepočteného množství obyvatel na počet NZDM je výrazné a činí více než 33 000 (ústecký kraj – 25 067 vs. jihomoravský kraj – 58 402).

Analýzu oficiálních dokumentů jsem chtěla využít také pro zmapování kapacity jednotlivých zařízení. Bohužel při analýze jsem zjistila, že informace zveřejňované v registru poskytovatelů sociálních služeb nemají jednotný základ, jedná se tedy o hodnoty neporovnatelné. Některá zařízení uvádějí maximální denní kapacitu, jiná okamžitou kapacitu zařízení, v dalších případech jde o počet aktivních klientů, kterým je zařízení schopno poskytnout sociální služby, dalším významem kapacity je počet intervencí.

V tomto bodě je však možno předpokládat, že denní kapacita většiny zařízení se bude pohybovat v rozmezí, které vyšlo v rámci dotazníkového šetření tedy, že nejčastěji bude zařízení dimenzováno pro 11 – 50 osob, jen okrajově se budou vyskytovat zařízení s menší či naopak vyšší denní kapacitou. Toto lze odvozovat zejména z účelu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a z principů a metod práce, které jsou v jeho rámci uplatňovány, viz teoretická část diplomové práce.

Tabulka č. 7: Rozložení NZDM na území České republiky

Kraj	Počet obyvatel	Reálný počet NZDM	Procentuální zastoupení z celkového počtu NZDM v ČR	Přepočet obyvatel na počet NZDM v kraji	Počet NZDM ve výzkumném vzorku	Procentuální zastoupení NZDM ve výzkumném vzorku
Moravskoslezský	1 227 579	42	15,67	29 228	7	10,94
Ústecký	827 223	33	12,32	25 067	6	9,38
Středočeský	1 288 945	23	8,58	56 041	1	1,56
Praha	1 245 213	22	8,21	56 601	4	6,25
Jihomoravský	1 168 033	20	7,46	58 402	4	6,25
Jihočeský	636 469	19	7,09	33 498	6	9,38
Olomoucký	637 688	17	6,34	37 511	3	4,69
Liberecký	438 567	16	5,97	27 410	1	1,56
Královéhradecký	552 989	15	5,60	36 866	9	14,06
Vysočina	511 472	15	5,60	34 098	7	10,94
Zlínský	588 107	14	5,22	42 008	5	7,81
Pardubický	516 383	13	4,85	39 721	2	3,13
Plzeňský	572 469	13	4,85	44 036	7	10,94
Karlovarský	302 075	6	2,23	50 346	2	3,13

Zdroj: Registr poskytovatelů sociálních služeb k 1. 2. 2013 (www.mpsv.cz)

a webové stránky Českého statistického úřadu aktualizováno k 8. 3. 2013 (www.czso.cz)

Diskuse

Využívání virtuální komunikace v práci s klienty v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež je v současné době ve fázi zavádění, testování, hledání nejvhodnějších postupů a pravidel pro zacházení s virtuálními komunikačními nástroji. Pohybují se na poli nízkoprahových služeb více než dva roky a toto téma nechybí na většině oborových setkání, bývá tématem na pracovních skupinách jednotlivých krajů i setkáních na úrovni celorepublikové.

Protože se jedná o novou metodu práce zcela korespondující s potřebami a zájmy cílové skupiny, mnohá zařízení či jen jejich jednotliví pracovníci se začínají touto oblastí intenzivněji zabývat a zavádět ji do praxe, a to spíše intuitivně, protože dosud není zpracován žádný komplexní metodický manuál. Na to, že se jedná o aktuální téma v nízkoprahových službách, však již zareagovala oborová organizace ČAS – Česká asociace streetwork, která v roce 2011 rozjela za podpory Nadace Vodafone projekt s názvem SWOL – Streetwork online¹⁸⁵.

Cílem projektu SWOL je vytvořit metodiku práce streetworkerů v prostředí internetu, popularizovat tuto formu práce a školit v tomto způsobu práce stávající i nové terénní pracovníky. Prostřednictvím Streetwork online by se měly propagovat nízkoprahové služby a poskytovat poradenství a pomoc. Pro ročník 2011/2012 bylo stanoveno několik kroků k dosažení cíle projektu, a to zmapovat místa na internetu, která cílová skupina nejvíce navštěvuje, vytvořit etický kodex a základní metodiku online práce, vytvořit prostředí, kam budou zváni klienti – virtuální NZDM, zorganizovat workshopy k projektu i k samotné práci na FB.

V roce 2012 bylo do provozu uvedeno pilotní virtuální nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, a to na stránkách www.jdidoklubu.cz. Zde je simulováno klasické prostředí NZDM, klienti mohou využívat herních a zábavných aplikací, ale také knihovny, diskusního fóra, postupně se zde také zavádí tzv. pokec, tedy online synchronní chat s pracovníkem virtuálního NZDM.

V dalším projektovém období – ročník 2012/2013 – vstupuje ČAS do spolupráce s Nadací AVAST a projekt pokračuje prací na dalších krocích – propagovat streetwork online, pracovat na jeho metodice a řešení etických otázek a vytvořit stabilní skupinu online streetworkerů, kteří budou v odpoledních hodinách všedních dní na chatu ve virtuálním klubu.

Výše uvedený projekt je specifickou a velmi nákladnou formou, jak pracovat s cílovou skupinou v internetovém prostředí. Stávající reálná NZDM proto směřují k méně náročným variantám virtuální komunikace s klienty, na které jsem se zaměřovala i já v této diplomové práci.

Dotazníkové šetření realizované v rámci mé diplomové práce v některých svých výstupech potvrdilo poznatky z výzkumů jiných zadavatelů. Shodu jsem zaznamenala zejména ve vymezení cílové skupiny, se kterou se reálně nejčastěji v NZDM pracuje. Výstupy mého šetření potvrdily, že nejčastějšími klienty sociální služby nízkoprahové

¹⁸⁵ Informace o projektu čerpány na www.streetwork.cz a www.jdidoklubu.cz [online].

zařízení pro děti a mládež jsou mladí lidé ve věku 12 – 19 let, metodická příručka České asociace streetwork uvádí věkové rozmezí 13 – 19 let.¹⁸⁶

Výzkum v oblasti virtuální komunikace v NZDM realizovala také Lenka Čuprová, proto jsem porovnála výstupy praktické části této diplomové práce s jejími výstupními daty¹⁸⁷.

Z autorčina výzkumného šetření vyplývá, že 93 % zařízení, v nichž odpovídající pracovníci působí, využívá internetových komunikačních nástrojů pro práci s klienty a 67 % pracovníků tímto způsobem pracuje, a to několikrát do týdne. Tyto výsledky korespondují s těmi, které jsem získala ve výzkumu i já.

K poměrně shodným výsledkům jsme dospěly také v oblasti zkoumání výhod a nevýhod či rizik této formy komunikace. V obou výzkumech se objevují mezi výhodami kategorie jako rychlost, aktuálnost a efektivnost, internetová forma komunikace je pro klienty atraktivní a oblíbená, výhodou zejména sociálních sítí je přítomnost cílové skupiny v tomto prostředí.

V porovnávaném výzkumu bylo však mnohem výrazněji akcentováno téma rizikového chování cílové skupiny na internetu – nedostatečná ochrana osobních dat, sdílení choulostivých fotografií, znaky kyberšikany. Tato problematika se v mém šetření objevovala spíše okrajově, popř. pod obecným pojmem zneužití. Například pojem kyberšikana se v odpovědích respondentů neobjevil vůbec. Je pravděpodobné, že jde zejména o důsledek formulace výzkumných otázek, ale i tak je právě například problematika kyberšikany aktuálním a zásadním tématem ve spojení s virtuální komunikací, proto je pro mě překvapivé, že se v odpovědích vůbec neobjevilo.

V oblasti možných rizik internetové komunikace se v porovnávaném výzkumu opět objevují oblasti, které se v mém výzkumu téměř nebo vůbec neobjevily. Patří k nim zejména riziko omezení přímé práce v případě, kdy se online práce stane pro službu únikovou aktivitou, dále negativní vztah pracovníků k online práci, kontrola pracovníka, zda se věnuje opravdu své práci či naopak soukromým aktivitám. Mezi riziky se v mém výzkumu také neobjevila oblast legislativy a výkaznictví poskytované sociální služby.

Shodu jsem naopak zaznamenala v oblasti časové náročnosti této formy komunikace, a to díky nutnosti správně formulovat svá sdělení, aby nedošlo k nesprávnému výkladu, a správně pochopit a vyjasnit si emoční stav druhého komunikujícího, který je pracovníkovi významnou měrou skryt díky absenci neverbálního kontaktu.

V oblasti typologie nástrojů, které pracovníci NZDM používají v kontaktu s klienty, se s Čuprovou shodujeme ve značné oblibě sociální sítě Facebook a okrajovém využívání aplikací Skype a ICQ, naopak se rozcházejí v pohledu na komunikační nástroj e-mail, opět jde asi zejména o důsledek formulace otázky. Výstupy mého šetření dokládají, že e-mailová forma komunikace je nejčastější možností, kterou mohou klienti pracovníky NZDM kontaktovat, Čuprová ve svém výzkumu však dochází k závěru, že tento nástroj je jako primární využíván pouze u 2,5 % respondentů, primárně je totiž využíván Facebook.

¹⁸⁶ Srov. *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*, s. 17 [online].

¹⁸⁷ Srov. ČUPROVÁ, L. *On-line práce v nízkoprahových službách pro děti a mládež* [online].

Čuprová zjišťovala také informace ohledně účelu využívání internetových nástrojů a i zde nacházím ve značné míře shodu s výstupy mého šetření. Nejčastěji jsou dle Čuprové internetové nástroje využívány pro předávání informací cílové skupině, zároveň pro přijímání podnětů od cílové skupiny, virtuální nástroje však slouží taktéž k poradenství, zpětné vazbě a PR zařízení, ale také ke zvyšování počítačové gramotnosti klientů.

Shodné výstupy vycházejí i v porovnání zjištěných údajů o metodice, tedy pracovních postupech pro práci prostřednictvím virtuálních komunikačních nástrojů. Čuprová uvádí, že ve většině NZDM dosud není metodika této formy práce vůbec vytvořena, v lepším případě se na její tvorbě v současnosti teprve pracuje a jen necelých 19 % respondentů má metodiku zpracovanou. Shodné výsledky panují i v oblasti specializačního vzdělávání pracovníků, kteří pracují online.

Zajímavostí je, že z výstupů výzkumu ČAS s názvem *Nízkoprahy pod lupou* za rok 2010 v oblasti zaměřené na význam zpracované metodiky v jednotlivých NZDM vyplývá, že 28 % respondentů rozhodně souhlasí s tvrzením „*Metodické manuály jsou jednou z nejdůležitějších podmínek dobrého fungování NZDM.*“, 59 % spíše souhlasí, 8 % spíše nesouhlasí a jen 5 % rozhodně nesouhlasí s tímto tvrzením. Přesto v oblasti virtuální práce s klienty, která je podle výzkumu poměrně běžná, má jen malé procento zařízení metodiku zpracovanou. Zejména s ohledem na velkou šíři eticky nejednoznačných až sporných situací je tento stav zážející a odráží nejen to, že se jedná o zcela novou formu práce s klienty, ale odráží také právě tuto metodickou nejednoznačnost, jak s virtuálními nástroji v NZDM pracovat.¹⁸⁸

Výzkum Čuprové se také dotýkal možných etických aspektů virtuální komunikace. Autorka uvádí, že 85 % respondentů řešilo či řeší etické otázky spojené s využíváním internetových nástrojů (anonymita, ochrana osobních dat, hranice kontaktu klient vs. pracovník, pozitiva a negativa online práce apod.), tato témata se promítala i v odpovědích respondentů mého výzkumu, a to zejména v otázkách týkajících se výhod, nevýhod a rizik virtuální komunikace s klienty.

Nástup virtuální komunikace i v oblasti nízkoprahových služeb je nezadržitelný, reflektuje postupný vývoj a změny u cílové skupiny těchto služeb a upřednostňovaný způsob jejich komunikace a sdílení. Jednotlivá zařízení reagují postupně na tuto poptávku a zařazují virtuální komunikační nástroje do výkonu své práce. Zatím bez využití nějakého odborného základu, spíše na základě osobních zkušeností s virtuální komunikací a profesionálního citu pro práci s danou cílovou skupinou. Tato situace se zcela jistě neobejde bez problematických situací, a to jak v oblasti technické, tak také v oblasti etické. Proto vnímám jako obrovský přínos současnou snahu České asociace streetwork a jejích odborníků, kteří pracují na sjednocení metodiky a vystavění odborného základu pro tuto formu poskytování nízkoprahových služeb. Což může být následně základem pro uznání virtuální formy poskytování sociální služby NZDM za legitimní, čímž by mohlo dojít i k jejímu následnému rozšíření a dalšímu kvalitativnímu zlepšování.

¹⁸⁸ Srov. ČAS: *Nízkoprahy pod lupou 2010* [online].

Závěr

Tato diplomová práce se věnovala problematice nízkoprahových zařízení pro děti a mládež a možnostem využívání virtuálních komunikačních nástrojů pro práci s klienty této služby. Jedná se o reakci na expandující fenomén virtuální komunikace, která zasahuje do všech oblastí lidského života. Zejména pro děti a mladé lidi se internet stává přirozeným prostředím, kde tráví značné množství svého času a využívají ho pro zábavu, studium, práci, nákupy i mezilidskou komunikaci.

Teoretická část práce postihuje nejdůležitější charakteristiky nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, klade důraz zejména na zásadu nízkoprahovosti spočívající v odstraňování časových, prostorových, finančních a zejména psychologických překážek využívání sociálních služeb dětmi a mládeží. Jak bylo v práci uvedeno, přesnou charakteristiku typického klienta této služby není možno definovat, neboť paleta obtížných životních situací je u mladých lidí nepřeborná, významnou roli zde hraje také individuální přístup a postoj každého jednotlivého klienta k dané situaci a jeho osobnostní dispozice.

Co však současné mladé lidi spojuje, to je právě virtuální svět na internetu. Masivní nástup využívání internetových komunikačních nástrojů vnímají i pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež, a proto, jak dokládá i výzkumné šetření této práce, postupně zavádějí jednotlivé virtuální aplikace do svých služeb a komunikují tímto způsobem se svými klienty.

Dotazníkové šetření potvrdilo, že zájem NZDM o virtuální formu přímé práce s klienty je značný a že zavádění internetových komunikačních nástrojů vychází z potřeb a zájmů cílové skupiny. Zařízení využívají nejen základních nástrojů jako je telefonie a e-mail, ale stále více vstupují do kontaktu s klienty přes sociální sítě, a to především Facebook, a využívají jejich výhod a možností. Z odpovědí respondentů však také vyplynulo, že pro tuto formu práce dosud zásadně chybí odborný metodický základ, a proto je praxe v jednotlivých zařízeních různorodá. Zařízení reflektují rizika a některé etické otázky spojené s virtuální komunikací, ale současně jen v málo zařízeních mají zpracovány metodické postupy této formy poskytování služby, zřídka vyžadují specializační odborné vzdělávání, mnohdy využívají virtuálních komunikačních nástrojů i pro poskytování krizové intervence a to taktéž bez odpovídající odborné způsobilosti, čímž může dojít k porušení práv a zájmů klienta v důsledku neodborné intervence, ale také k nadměrnému zatížení pracovníka.

Internetové poradenství za využití jeho pozitivních možností a s respektem k jeho hranicím a omezením má na poradenském poli zcela jistě své místo, tudíž má zcela jistě své místo i v základním a odborném sociálním poradenství poskytovaném v rámci NZDM. Jedná se o efektivní formu poradenství, i přesto že nepochybně nemůže zcela nahradit osobní setkání pracovníka a klienta tváří v tvář.

Poskytování sociální služby ve virtuálním prostředí v mnohých ohledech naplňuje právě výše zmiňovanou zásadu nízkoprahovosti, která je základem fungování všech nízkoprahových služeb. Právě prostředí internetu významně bourá možné bariéry, a to nejen ty prostorové a časové, ale zejména ty psychologické. Při kontaktu s pracovníkem

v prostředí internetu jsou dospívající často otevřenější, výřečnější, jsou schopni snáze odhalit sebe sama, své názory, pocity, ale také své slabiny a trápení. A v tomto místě se otevírá obrovský potenciál virtuální formy poskytování sociální služby NZDM, byť za zvýšené pozornosti k rizikům, která tuto formu komunikace provází.

Dosavadní praxe se zaměřuje zejména na klientelu, která je již nějakým způsobem spojena s reálným nízkoprahovým zařízením v určité lokalitě. Ovšem, jak také ukazuje praktická část této práce, nízkoprahových zařízení pro děti a mládež je na území České republiky necelých 270, jejich služby může využít tedy jen velmi omezené množství mladých lidí, a to jen v určitých lokalitách, které nejsou na území země rovnoměrně rozloženy a i kdyby tomu tak bylo, tak z principu této sociální služby větší vzdálenost do místa poskytování je značnou překážkou pro její využívání.

Otevírá se tak prostor pro vznik zcela virtuální sociální služby, a to jak ve formě virtuálního NZDM, kdy na počátku je aktivním článkem samotný klient služby, který do virtuálního NZDM chce vstoupit a využívat nabízených aktivit. Tuto formu v současnosti testuje Česká asociace streetwork na stránkách www.jdidoklubu.cz. Druhou formou může být virtuální streetwork, kdy aktivním prvkem na počátku poskytování služby je streetworker pohybující se ve virtuálním prostředí, aktivně vyhledávající potenciální klienty na sociálních sítích, blogách, chatech či diskusích a nabízející pomoc či podporu.

Tato forma poskytování služby by tak mohla být také částečným řešením nastávající situace, kdy jsou zařízení uzavírána či je jejich provoz omezován v důsledku nedostatku finančních prostředků na jejich provoz, současně by se tak významně otevřel prostor pro klientelu z celého území ČR. Jedná se však o velmi specifickou formu práce, která v České republice není dosud prakticky vůbec realizována. Toto téma by však mohlo být námětem pro další odborné práce směřující k rozvoji nízkoprahových služeb. Inspirací by mohly být zkušenosti s virtuálním streetworkem v severských zemích, kde je touto formou pracováno zejména v oblasti sexbyznysu (např. organizace Pro-tukipiste, Finsko).

Seznam použitých zdrojů

Legislativní zdroje

- (1) Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve znění platném k 3. 1. 2013. Dostupný online např. na <http://www.mpsv.cz>.
- (2) Vyhláška č. 505/2006 k provedení zákona o sociálních službách, ve znění platném k 5. 1. 2013. Dostupný online např. na <http://portal.gov.cz>.
- (3) Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění platném k 10. 1. 2013. Dostupný online např. na <http://aplikace.mvcr.cz>.
- (4) Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění platném k 5. 1. 2013. Dostupný online např. na <http://www.sbcr.cz/cgi-bin/khm.cgi?typ=1&page=khc:SB99359A>.

Tištěné zdroje

- (5) CARR-GREGG, M., SHALE, E. *Pubertáci a adolescenti. Průvodce výchovou dospívajících*. Praha: Portál, 2010. ISBN 978-80-7367-662-9.
- (6) ČERNÝ, V. *Řeč těla*. Brno: Computer Press, a. s., 2007. ISBN 978-80-251-1658-6.
- (7) DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-7169-988-8.
- (8) DRAPELA, V. J. *Přehled teorií osobnosti*. 2. opr. vyd. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-251-3.
- (9) HENDL, J. *Kvalitativní výzkum*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- (10) HORSKÁ, B., LÁSKOVÁ, A., PTÁČEK, L.: *Internet jako cesta pomoci*. Praha: SLON, 2010. ISBN 978-80-7419-034-6.
- (11) JEDLIČKA, R., KLÍMA, P., KOŤA, J. a kol. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. Praha: THEMIS, 2004. ISBN 80-7312-038-0.
- (12) KADLECOVÁ, J., HLAVOVÁ, M., NECHUTNÁ, D. a kol. *Rodičům aneb o rizikovém chování*. 5. přeprac. vyd. Plzeň: Statutární město Plzeň za přispění Nadace ČEZ, 2007.

- (13) KLÍMA, P., JEDLIČKA, R. Sociálně pedagogická práce s dětmi a mládeží v tíživých životních situacích v nízkoprahovém kontextu. *Speciální pedagogika*, 2002, roč. 12, č. 4.
- (14) KOPŘIVA, K. *Lidský vztah jako součást profese*. 6., v Portálu 5. vyd. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-922-4.
- (15) KŘIVOHLAVÝ, J. *Rozhovor lékaře s pacientem*. 2. přeprac. vyd. Brno: Institut pro další vzdělávání pracovníků ve zdravotnictví, 1995. ISBN 80-7013-187-X.
- (16) MARTÍNEK, Z. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2310-5.
- (17) MATOUŠEK, O., MATOUŠKOVÁ, A. *Mládež a delikvence*. 3. akt. vydání. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-825-8.
- (18) MIŠOVIČ, J. *V hlavní roli otázka. Průvodce přípravou otázek v sociologických a marketingových výzkumech*. Praha, 2001. ISBN 80-238-6500-5.
- (19) NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Academia, 2009. ISBN 978-80-200-1679-9.
- (20) PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací. Přístupy – dovednosti – poruchy*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2005. ISBN 80-247-0858-2.
- (21) ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet*. Praha: TRITON, 2003. ISBN 80-7254-360-1.
- (22) VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. rozš. a přeprac. vyd. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.
- (23) VYBÍRAL, Z.: *Psychologie komunikace*. Praha: Portál, 2009. 2. vyd. ISBN 978-80-7367-387-1.
- (24) Česká asociace streetwork: *Kontaktní práce*. Antologie textů České asociace streetwork. 2. vyd. v rámci projektu „Rozvoj a podpora dalšího vzdělávání v oblasti kontaktní práce u sociálních služeb Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Terénní práce, 2008-2011. ISBN 978-80-254-4001-8.

Elektronické zdroje:

- (25) ALMOND, G. A. *Harold Dwight Lasswell (1902—1978) - A Biographical Memoir* [online]. Zveřejněno na webových stránkách National Academy of Sciences [cit. 4. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.nasonline.org/publications>>.
- (26) ČUPROVÁ, L. *On-line práce v NZDM*. [online] Brno, 2012. Diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně. Pedagogická fakulta, katedra sociální pedagogiky. Vedoucí práce: Denisa Denglerová. [cit. 28. 2. 2013]. Dostupné na WWW: <http://is.muni.cz/th/208800/pedf_m/?furl=%2Fth%2F208800%2Fpedf_m%2F;so=nx;lang=cs>
- (27) HOLANOVÁ, T. *Konkurent Facebooku? Google+ v Česku zůstává sítí duchů* [online]. DATARAMA Aktuálně.cz, 12. 10. 2012. [cit. 7. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://datarama.aktualne.centrum.cz/clanek.phtml?id=760062>>.
- (28) MAGNESS, M. S. *Cybersex: A Profile of Addiction and Recovery* [online]. Report on Cybersex Research Project, 17. 2. 2004. [cit. 8. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.hopeandfreedom.com/index.php/internet-and-addiction/internet-and-addiction>>.
- (29) MCRANEY, D. *Venting Frustration Will Only Make Your Anger Worse*. [online] Lifehacker, 17. 8. 2010. [cit. 6. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://lifehacker.com/5614548/venting-frustration-will-only-make-your-anger-worse>>.
- (30) PETERKA, J. *USENET*. CHIPweek, Počítačová encyklopedie [online]. 10. 3. 1998, č. 11/98. [cit. 9. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.earchiv.cz/a98/a811k180.php3>>.
- (31) SULER, J. *The Psychology od Cyberspace*. [online] Kniha je ve webové podobě upravována, [cit. 3. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://users.rider.edu/~suler/psycyber/psycyber.html>>.
- (32) ŠMÍD, M. *Úvod a texty ke studiu masových médií* [online]. FSV UK, Karolinum, Praha, 1992. [cit. 4. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://tucnak.fsv.cuni.cz/~smid/knihy.html>>.
- (33) *Centrum pro vzdělávání a supervizi Modré linky* [online]. Modrá linka. Linka důvěry nejen pro děti a mládež. © 2007-2013 [cit. 16. 2. 2013]. Dostupné na

WWW:<<http://www.vzdelavani.modralinka.cz/index.php?menu=ok&stranka=aktualni-kurzy>>.

- (34) *Česká asociace pracovníků linek důvěry* [online]. © 2013 [cit. 10. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.capld.cz>>.
- (35) *Česká asociace streetwork* [online]. ČAS © 2006 – 2013. Dostupné na WWW: <<http://www.streetwork.cz>>.
- (36) *Česká asociace streetwork: Nízkoprahy pod lupou 2010.* [online]. ČAS © 2006 – 2013. Dostupné na WWW:<http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3181>.
- (37) Český statistický úřad [online]. © Český statistický úřad, 2013, aktualizováno 8. 3. 2013 [cit. 8. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.czso.cz>>.
- (38) ČTK: *ICQ v Česku mění provozovatele, převezme ho Nova.* [online] Centrum.cz, Atlas.cz 1999 – 2013 © [cit. 7. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://datarama.aktualne.centrum.cz/clanek.phtml?id=728669>>.
- (39) “D“ *občanské sdružení* [online]. © “D“ občanské sdružení [cit. 21. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.d-os.net>>.
- (40) *Emo Styl* [online]. [cit. 10. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.emostyl.cz>>.
- (41) *Facebook: Prohlášení o právech a povinnostech* [online]. Facebook © 2013, poslední revize 11. 12. 2012. [cit. 16. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.facebook.com/legal/terms>>.
- (42) *Etický kodex* [online]. Česká asociace pracovníků linek důvěry © 2013 [cit. 11. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.capld.cz/eticky-kodex>>.
- (43) *HOAX* [online]. Džubák, J., 2000-2013. [cit. 16. 2. 2013]. Dostupné na WWW: <www.hoax.cz>.
- (44) *www.jdidoklubu.cz* [online]. © 2012 Česká asociace streetwork [cit. 12. 2. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.jdidoklubu.cz/redakce/sonic.cgi?templ=uvod>>.
- (45) *Osobní stránky Roberta E. Krauta* [online]. © 2003-2011 Robert Kraut [cit. 24. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://kraut.hciresearch.org>>.

- (46) *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež* [online]. Česká asociace streetwork, o. s., 2008 [cit. 10. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <http://www.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf>.
- (47) *Prohlášení o právech a povinnostech* [online]. Facebook, poslední revize 11. 12. 2012, © 2013 [cit. 7. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.facebook.com/legal/terms>>.
- (48) *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Stav k 1. 2. 2013 [cit. 10. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz/sluzba/rozsirenyhledavani-sluzby>>.
- (49) *Skype* [online]. © 2013 Skype a Microsoft Název Skype [cit. 22. 3. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://www.skype.com/cs/>>.
- (50) *Slovník cizích slov* [online]. © 2005-2006 ABZ.cz [cit. 22. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://slovník-cizich-slov.abz.cz>>.
- (51) *Slovník cizích slov online* [online]. © 2011 [cit. 20. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://slovník-cizich-slov-online.cz>>.
- (52) *Smajlíky a akronymy* [online]. © Miroslav Pecka, 2002-2004 [cit. 14. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://stmbs.kvalitne.cz/smajliky/view.php?co=smajliky>>.
- (53) *Význam zkratek* [online]. [cit. 14. 1. 2013]. Dostupné na WWW: <<http://zkratky.cz>>.

Seznam příloh

Příloha I	Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry a Etický kodex internetové poradny.
Příloha II	Dotazník pro respondenty
Příloha III	Příklad uplatnění virtuální komunikace v praxi NZDM č. 1
Příloha IV	Příklad uplatnění virtuální komunikace v praxi NZDM č. 2
Příloha V	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na území ČR – orientační mapa pokrytí
Příloha VI	Komunikační třináctero dle Iva Plaňavy

Příloha I Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry a Etický kodex internetové poradny¹⁸⁹

Etický kodex pracovníka linky důvěry a pracoviště linky důvěry.

- Linka důvěry umožňuje bezprostřední telefonický kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní.
- Pracovník LD aktivně klientovi naslouchá, hovoří s ním a neomezuje ho v jeho svobodě vyjádření.
- Nabízená pomoc se netýká jen prvního kontaktu, platí po celou dobu krizového stavu a informuje i o možnostech následné péče, případně je se souhlasem klienta zprostředkovává.
- Pomoc pracovníka LD spočívá především v poskytnutí podpory klientovi a v jeho zplnomocnění k vlastnímu řešení jeho problémů a snášení jeho starostí.
- Povinností pracovníka LD je zachovávat naprostou mlčenlivost a respektovat anonymitu klienta i pracovníka. Pokud tato pravidla v naléhavých případech poruší, klienta o tom informuje. Zprávu pro orgány činné v trestním řízení a soudy může podávat pouze vedoucí LD nebo jím pověřený pracovník na jejich písemné vyžádání a se souhlasem klienta. Je naprosto nepřijatelné nahrávat hovory na LD.
- Na klienta nesmí být vykonáván jakýkoliv nátlak, který se týká přesvědčení, náboženství, politiky nebo ideologie.
- Pracovník LD nesmí používat LD k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
- Pracovník LD prochází před započítím služby výběrem a akreditovaným výcvikem orgány České asociace pracovníků linek důvěry, jejichž výsledkem jsou schopnosti, vlastnosti, vědomosti a dovednosti odpovídající potřebám práce na LD. Po celou dobu práce na LD vystupuje jako člen týmu, má k dispozici supervizi a podporu. Supervize jeho práce je pro něj povinná.
- Pomoc na LD je dosažitelná nepřetržitě nebo v daném časovém limitu. Pracovník LD se v průběhu služby nesmí zabývat činnostmi, které ho odvádějí od práce na LD.

Tento etický kodex byl přijat sněmem České asociace pracovníků linek důvěry, který se konal 20. 10. 1998 v Hradci Králové.

¹⁸⁹ Etický kodex [online].

Etický kodex internetové poradny

*i*Kodex je určen současně veřejnosti i poskytovatelům služby. Definuje elementárně službu a vymezuje základy etiky vztahu mezi poskytovatelem služby a klientem.

Zkrácený název: iKodex

- Internetová poradna (iP) umožňuje informační kontakt s klienty a kvalifikovanou pomoc klientům v tísní pomocí internetových technologií.
- Na klienta nebude vykonáván jakýkoli nátlak, který se týká jeho přesvědčení, náboženství, rasy, politiky, ideologie nebo sexuální orientace.
- iP je služba u které musí být současně a viditelně jednoznačně definováno, kdo je jejím poskytovatelem a zřizovatelem a jaké jsou jejich cíle a poslání.
- Internetová nabídka poradenských služeb musí obsahovat jednoznačný časový závazek, dokdy může klient očekávat odpověď.
- Odpověď nebo jiná internetová reakce iP není vázána na vytvoření ekonomického nebo jiného spojení mezi klientem a iP.
- Pracovník iP nesmí používat iP k uspokojování svých obchodních, sexuálních, emocionálních, náboženských aj. potřeb či přání.
- Všechny informace sdělené klientem jsou považovány za důvěrné, pokud to neodporuje zákonům ČR.
- Aktivita iP vůči klientovi není jen dílem jedince - je výsledkem spolupráce týmu.

Tento dokument byl vypracován Českou asociací pracovníků linek důvěry a schválen XIII. sněmem ČAPLD dne 28. 5. 2005 v Liberci.

Příloha II Dotazník pro respondenty

Dobrý den kolegyně a kolegové,

jmenuji se Václava Egermaierová a jsem koordinátorkou nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v rámci organizace Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy, současně jsem také studentkou magisterského oboru Etika v sociální práci na Jihočeské univerzitě a právě zpracovávám svoji diplomovou práci se zaměřením na rozvoj virtuální komunikace a možnosti jejího využití v rámci sociální služby – NZDM. Obracím se na vás s dotazníkovým šetřením, které má za cíl reflektovat současnou praxi nízkoprahových klubů na tomto poli.

Předem děkuji za váš čas, který budete dotazníku věnovat, neměl by vám zabrat více než 15 minut, většina otázek je uzavřených, některé z otázek se větví, ale jen málokdo z vás bude muset vyplnit všechny otázky, často vás jedna otázka posune o několik otázek dále. Výstupy ze šetření budou součástí mé diplomové práce, kterou bude možno nahlédnout v archivu diplomových prací na JČU.

1. V kterém kraji je umístěno vaše zařízení?

- Královéhradecký Jihomoravský Pardubický Jihočeský Praha
 Plzeňský Zlínský Liberecký Ústecký Středočeský Vysočina
 Olomoucký Karlovarský Moravskoslezský

2. Kolik obyvatel žije v obci, ve které je zařízení umístěno?

- do 5 000 5 000 – 10 000 10 001 – 50 000 50 001 – 100 000 nad 100 000

3. Jaká je maximální denní klientská kapacita vašeho zařízení?

- do 10 11 - 15 16 - 20 21 - 25 26 - 30 31 - 35 36 - 40 41 - 45 45 - 50 51 - 55 56 - 60 Jiná odpověď:

4. Jak rozsáhlá je vaše spádová lokalita? Z jaké největší vzdálenosti k vám klienti "běžně" docházejí, resp. v jaké maximální vzdálenosti poskytujete terénní práci?

- do 5 km 6 - 10 km 11 - 15 km 16 - 20 km 21 - 25 km 26 - 30 km 31 - 40 km 41 - 50 km Jiná odpověď:

5. S klienty jakého věku pracuje Vaše zařízení?

- 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17
 18 19 20 21 22 23 24 25 26

6. Na jakou cílovou skupinu dle typu nepříznivé sociální situace se zaměřuje vaše zařízení, resp. která se v zařízení vyskytuje (++ běžně se vyskytuje/+ občas se vyskytuje/0 zřídka se vyskytuje/- ojediněle se vyskytuje/-- vůbec se nevyskytuje):

U každé podotázky prosím zvolte odpověď v rozpětí ++ až - - :

	++	+	0	-	--
Záškoláctví, předčasný odchod ze vzdělávacího procesu:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	++	+	0	-	--
Nezaměstnanost:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rizikový způsob sexuálního chování (nechtěné těhotenství, předčasné zahájení sexuálního života, rizikové sexuální techniky,...):	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nedostatečný příjem pro zajištění základních životních potřeb (výživa, ošacení, ale také třeba vzdělávací a aktivizační potřeby):	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Šikana – oběť:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Šikana – agresor:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kriminalita a vandalismus – oběť:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kriminalita a vandalismus – pachatel:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Příslušníci etnických či národnostních menšin:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zneužívání legálních návykových látek (alkohol, nikotin):	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zneužívání nelegálních návykových látek:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osoby bez přístřeší:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Příznivci subkultur:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nevhodné působení rodiny (př. zanedbávání, týrání, sex. zneužívání,...):	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Klienti z vyloučených lokalit:	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Příslušnost k ideologické skupině (sekty, krajní politické skupiny,...):	++	+	0	-	--
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Setkáváte se běžně ještě s jinými typy nepříznivé sociální situace? Pokud ano, uveďte jejich charakteristiku níže:

8. Sociální služby ve vašem zařízení poskytujete ve formě:

ambulantní terénní virtuální terénní práci máme jako samostatný program Vlastní odpověď:

9. Kterou z forem virtuální komunikace využívají klienti vašeho zařízení nejčastěji k běžnému komunikování?

chatovací místnost:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skype:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ICQ:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e-mail:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sociální síť:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
blog:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
diskusní fóra:	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Mají klienti vaší služby zájem o virtuální kontakt s pracovníky zařízení (kontakt bez požadavku na intervenci)?

ano, značný spíše ano spíše ne vůbec ne Jiná odpověď:

11. Žádají od vás klienti intervenci (radu, pomoc či podporu) pomocí nástrojů virtuální komunikace?

často občas zřídka vůbec ne

12. Mohou se na vás klienti obracet telefonicky?

ano ne

13. Kterou formou se na vás klienti mohou telefonicky obracet:

telefonní hovor zpráva v hlasové schránce sms mms Vlastní odpověď:

14. K jakému účelu směrem ke klientovi tento komunikační nástroj (telefon) slouží:

- pro řešení krizových situací, pomoc v krizi, krizová intervence poskytování sociální služby (intervence - informační servis, poradenství, ad.), kontaktní práce, udržení kontaktu s klientem bez poskytnutí intervence neformální kontakt informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.)
- Vlastní odpověď:

15. V jakém čase mohou klienti telefonickou formu komunikace využít?

- nepřetržitě v pracovní době pracovníků služby ve speciálně vyhrazeném čase
- Vlastní odpověď:

16. Deklarujete časový horizont, do kdy bude na sms, mms či zprávu v hlasové schránce odpovězeno (deklarovaný horizont uveďte do kolonky vlastní odpověď)?

- tuto formu neposkytujeme ne, odpovídáme dle možnosti Vlastní odpověď:

17. Klienti mohou pracovníky kontaktovat na:

- telefonu zařízení pracovním telefonem jednotlivých pracovníků
- soukromém telefonu jednotlivých pracovníků

18. Je nutností, aby pracovníci využívající telefon v práci s klientem absolvovali nějaký speciální vzdělávací kurz?

- ano ne

19. Jaký druh vzdělávacího kurzu vyžadujete, resp. doporučujete absolvovat pro práci pomocí telefonu?

20. Máte stanovený samostatný postup pro práci s klientem prostřednictvím telefonu?

- ano ne pracujeme na něm

21. Pomocí telefonní formy komunikace pracuje s klienty ve vašem zařízení:

- pouze jeden konkrétně určený pracovník několik konkrétně určených pracovníků
- všichni pracovníci v přímé práci s klientem Jiná odpověď:

22. Uveďte dvě největší výhody telefonické formy komunikace s klientem:

23. Uveďte dvě nevýhody či rizika telefonické formy komunikace s klientem:

24. Má vaše zařízení vlastní webové stránky?

- ano ne

25. K jakému účelu webové stránky jako komunikační nástroj slouží:

zajištění zákonné povinnosti o zveřejnění informací o poskytovateli sociální služby (zřizovatel, veřejný závazek, apod.), informování o činnosti zařízení – harmonogram aktivit, pozvánky, plakáty, články o akcích, tiskové zprávy apod., poskytování pasivního poradenství (zveřejňování materiálů o příčinách, projevech či průběhu a možnostech řešení nepříznivých sociálních situací klientů, apod.), poskytování aktivního poradenství (propojení na pracovníky formou vlastního chatu, e-mailové aplikace), aktivizace klientů (hry, zábavné aplikace, ...), Vlastní odpověď:

26. Jakou aktivní formou vás mohou klienti na webových stránkách oslovit?

vlastní chatovací místnost vlastní e-mailová aplikace (nikoliv jen odkaz na e-mail)
 nemáme vlastní aktivní aplikaci Vlastní odpověď:

27. V jakém čase mohou klienti využít aktivní poradenství na vašich webových stránkách?

aktivní poradenství neposkytujeme nepřetržitě v pracovní době pracovníků služby ve speciálně vyhrazeném čase Jiná odpověď:

28. Mohou se na vás klienti obracet pomocí e-mailu?

ano ne

29. K jakému účelu směrem ke klientovi slouží e-mailová komunikace ve vašem zařízení?

pro řešení krizových situací, pomoc v krizi, krizová intervence poskytování sociální služby (intervence - informační servis, poradenství, ad.) kontaktní práce, udržení kontaktu s klientem bez poskytnutí intervence neformální kontakt
 informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.) Vlastní odpověď:

30. Deklarujete časový horizont, do kdy bude na e-mail odpovězeno? (Deklarovaný horizont uveďte do kolonky Jiná odpověď.)

ne, odpovídáme podle možností Jiná odpověď:

31. Klienti mohou pracovníky kontaktovat na:

e-mailu zařízení pracovním e-mailu konkrétního pracovníka soukromém e-mailu konkrétního pracovníka Vlastní odpověď:

32. Máte stanovený samostatný postup pro práci s klientem prostřednictvím chatu či e-mailu?

ano ne pracujeme na něm

33. Je nutností, aby pracovníci využívající e-mail v práci s klientem absolvovali nějaký speciální vzdělávací kurz?

ano ne

34. Jaký druh vzdělávacího kurzu vyžadujete, resp. doporučujete absolvovat pro práci s klientem pomocí e-mailu?

35. Pomocí e-mailu pracuje s klienty ve vašem zařízení:

- pouze jeden konkrétně určený pracovník několik konkrétně určených pracovníků
 všichni pracovníci v přímé práci s klientem Vlastní odpověď:

36. Uved'te dvě největší výhody komunikace s klientem pomocí e-mailu:

37. Uved'te dvě největší nevýhody či rizika komunikace s klientem formou e-mailu:

38. Mohou se vás klienti obracet skrze ICQ?

ano ne

39. K jakému účelu ve vašem zařízení ICQ slouží?

- pouze pro řešení krizových situací, pomoc v krizi, krizová intervence poskytování sociální služby (intervence - informační servis, poradenství, ad.) kontaktní práce, udržení kontaktu s klientem bez poskytnutí intervence neformální kontakt informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.) Vlastní odpověď:

40. V jakém čase mohou klienti ICQ formu využít?

- nepřetržitě v pracovní době pracovníků služby ve speciálně vyhrazeném čase.
Jiná odpověď:

41. Klienti mohou pracovníky kontaktovat na:

- ICQ – účtu zařízení ICQ – pracovním účtu jednotlivých pracovníků
 ICQ – soukromém účtu jednotlivých pracovníků Jiná odpověď:

42. Máte stanovený samostatný postup pro práci s klientem prostřednictvím ICQ?

ne ano pracujeme na něm

43. Je nutností, aby pracovníci využívající ICQ v práci s klientem absolvovali nějaký speciální vzdělávací kurz?

ne ano

44. Jaký druh vzdělávacího kurzu vyžadujete, resp. doporučujete pro poskytování sociální služby pomocí ICO?

45. Pomocí ICO pracuje s klienty ve vašem zařízení:

- pouze jeden konkrétně určený pracovník několik konkrétně určených pracovníků
 všichni pracovníci v přímé práci s klientem Jiná odpověď:

46. Uved'te dvě největší výhody komunikace s klientem skrze ICO:

47. Uved'te dvě nevýhody či rizika komunikace s klientem skrze ICO:

48. Mohou se vás klienti obracet skrze Skype?

- ano ne

49. K jakému účelu ve vašem zařízení Skype slouží:

- pouze pro řešení krizových situací, pomoc v krizi, krizová intervence poskytování sociální služby (intervence - informační servis, poradenství, ad.) kontaktní práce, udržení kontaktu s klientem bez poskytnutí intervence neformální kontakt informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.) Vlastní odpověď:

50. V jakém čase mohou klienti Skype využít?

- nepřetržitě, v celé pracovní době pracovníků služby ve speciálně vyhrazeném čase když má některý pracovník volnou kapacitu Jiná odpověď:

51. Klienti mohou pracovníky kontaktovat na:

- Skype-účet zařízení Skype-pracovním účtu jednotlivých pracovníků
 Skype-soukromém účtu jednotlivých pracovníků Vlastní odpověď:

52. Máte stanovený samostatný postup pro práci s klientem prostřednictvím Skype?

- ne ano pracujeme na něm

53. Je nutností, aby pracovníci využívající Skype v práci s klientem absolvovali nějaký speciální vzdělávací kurz?

- ne ano

54. Jaký druh vzdělávacího kurzu vyžadujete, resp. doporučujete pro poskytování sociální služby pomocí programu Skype?

55. Pomocí programu Skype pracuje s klienty ve vašem zařízení:

- pouze jeden konkrétně určený pracovník několik konkrétně určených pracovníků
 všichni pracovníci v přímé práci s klientem Vlastní odpověď:

56. Uveďte dvě největší výhody komunikace s klientem pomocí programu Skype:

57. Uveďte dvě největší nevýhody či rizika komunikace s klientem skrze Skype:

58. Využíváte ve své práci s klienty sociální sítě?

- ano ne

59. Využíváte pro kontakt s klienty sociální síť facebook?

- ano ne

60. K jakému účelu facebook ve vašem zařízení slouží:

- zajištění zákonné povinnosti o zveřejnění informací o poskytovateli sociální služby (zřizovatel, veřejný závazek, apod.) informování o činnosti zařízení – harmonogram aktivit, pozvánky, plakáty, články o akcích, tiskové zprávy apod. poskytování pasivního poradenství (zveřejňování materiálů o příčinách, projevech či průběhu a možnostech řešení nepříznivých sociálních situací klientů, apod.) aktivizace klientů (hry, zábavné aplikace) poskytování sociální služby (intervence - informační servis, poradenství, ad.)
 kontaktní práce, udržení kontaktu s klientem bez poskytnutí intervence neformální kontakt informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.) Vlastní odpověď:

61. V jakém čase mohou vaši klienti využít synchronní formy komunikace v rámci FB (chat)?

- nepřetržitě v pracovní době pracovníků služby ve speciálně vyhrazeném čase
 když má některý pracovník volnou kapacitu tuto formu neposkytujeme
 Jiná odpověď:

62. Klienti mohou pracovníky kontaktovat na:

- profilu zařízení, pracovním profilu jednotlivých pracovníků, soukromém profilu jednotlivých pracovníků. stránce zařízení Vlastní odpověď:

63. Máte stanovený samostatný postup pro práci s klientem prostřednictvím této sociální sítě?

- ne ano pracujeme na něm

64. Je nutností, aby pracovníci využívající facebook v práci s klientem absolvovali nějaký speciální vzdělávací kurz?

ne ano

65. Jaký druh vzdělávacího kurzu vyžadujete, resp. doporučujete pro poskytování sociální služby skrze facebook?

66. Pomocí facebooku pracují ve vašem zařízení s klienty:

pouze jeden konkrétně určený pracovník několik konkrétně určených pracovníků
 všichni pracovníci v přímé práci s klientem Jiná odpověď:

67. Deklarujete časový horizont, do kdy bude odpovězeno v rámci asynchronní formy komunikace (zpráva)? Pokud ano, uveďte deklarovaný čas v bodě jiná odpověď:

ne, odpovídáme dle možností tuto formu neposkytujeme Jiná odpověď:

68. Pokud využíváte výhod profilu oproti stránce - jaké pravidlo používáte pro přidávání osob do přátel:

vůbec nepřidáváme přátele přidáváme ty, kteří spadají do cílové skupiny našeho zařízení přidáváme pouze osoby, které známe z osobního kontaktu na klubu či v terénu
 pro klienty, se kterými se setkáváme na klubu či v terénu, máme uzavřenou skupinu
 Jiná odpověď:

69. Uveďte dvě největší výhody komunikace s klientem skrze facebook

70. Uveďte dvě největší nevýhody či rizika komunikace s klientem skrze facebook:

71. Jak přistupujete k informacím, které jsou uváděny v profilech vašich klientů?

se zjištěnými údaji nakládáme stejně jako s informacemi z osobního styku máme písemně stanoveno, že do profilů nevstupujeme platí nepsané pravidlo, že do osobních profilů nevstupujeme informace využíváme k situačním intervencím s výchovným dopadem Vlastní odpověď:

72. Využíváte k práci s klientem jiné sociální sítě než facebook?

ano ne

73. Kterou sociální síť kromě facebooku využíváte?

Twitter Google+ Myspace lidé.cz Jiná odpověď:

74. K jakému účelu vámi preferovaná sociální síť slouží ve vašem zařízení?

- zajištění zákonné povinnosti o zveřejnění informací o poskytovateli sociální služby (zřizovatel, veřejný závazek, apod.) informování o činnosti zařízení – harmonogram aktivit, pozvánky, plakáty, články o akcích, tiskové zprávy apod. poskytování pasivního poradenství (zveřejňování materiálů o příčinách, projevech či průběhu a možnostech řešení nepříznivých sociálních situací klientů, apod.) aktivizace klientů (hry, zábavné aplikace, ...) poskytování sociální služby (intervence - informační servis, poradenství, ad.)
- kontaktní práce, udržení kontaktu s klientem bez poskytnutí intervence neformální kontakt informování o organizačních či provozních záležitostech (otevírací doba, přítomnost konkrétních pracovníků apod.) Vlastní odpověď:

75. Pomocí této sociální sítě pracuje s klienty ve vašem zařízení:

- pouze jeden konkrétně určený pracovník několik konkrétně určených pracovníků
- všichni pracovníci v přímé práci s klientem Vlastní odpověď:

76. Klienti mohou pracovníky kontaktovat na:

- účtu zařízení pracovním účtu jednotlivých pracovníků soukromém účtu jednotlivých pracovníků
- Vlastní odpověď:

77. Máte stanovený samostatný postup pro práci s klientem prostřednictvím této sociální sítě?

- ano ne pracujeme na něm

78. Je ve vašem zařízení nutností, aby pracovníci využívající tuto sociální síť v práci s klientem absolvovali nějaký speciální vzdělávací kurz?

- ano ne

79. Jaký druh vzdělávacího kurzu vyžadujete, resp. doporučujete pro poskytování sociálních služeb pomocí sociální sítě?

80. Uveďte dvě největší výhody komunikace s klientem pomocí této sociální sítě:

81. Uveďte dvě největší nevýhody či rizika komunikace s klientem pomocí této sociální sítě:

82. Zvažujete, že některou formu virtuální komunikace do služby v budoucnosti zavedete?

- ano ne

83. Uveďte tu z forem virtuální komunikace, o které uvažujete nejvíce:

- Skype ICQ e-mail facebook vlastní webová aplikace – chat

telefon/mobil webové stránky zařízení Jiná odpověď:

84. Co vám zatím brání v používání této zvažované formy kontaktu s klientem?

nemáme časovou kapacitu pro tuto formu práce, nemáme proškolené pracovníky
 nemáme metodiku této práce, nevnímáme to jako přínos do naší práce, nemáme vhodné technické vybavení, nevyřešené etické otázky spojené s virtuální komunikací (anonymita, zneužití dat, apod.), Vlastní odpověď:

Děkuji za váš čas, přeji pohodový den a mnoho pracovních úspěchů!

Příloha III Příklady uplatnění virtuální komunikace v praxi NZDM

Příklad z praxe č. 1:

Petr (14) pochází z města s méně než 10 tisíci obyvateli, od svých 11 let docházel do volnočasového klubu, který se v roce 2012 přeměnil v registrovanou sociální službu – nízkoprahové zařízení pro děti a mládež.

Část dosavadních návštěvníků přestala na klub docházet, Petr se po vyhodnocení jeho sociální situace stal uživatelem sociální služby. Petr pochází ze sociálně slabé rodiny, má stejně starého bratra (je z dvojčat), rodiče jsou rozvedeni, oba bratři vyrůstají u matky, která má již nového partnera, který s nimi sdílí domácnost, s otcem jsou v poměrně pravidelném styku, ve městě žijí také prarodiče z otcovy strany. Současná rodina žila v malém nájemním bytě, Petr navštěvoval zdejší základní školu, a to s podprůměrným prospěchem, volný čas trávil většinou s vrstevníky ve volnočasovém klubu, později v NZDM, protože rodiče nemají motivaci ani dostatek prostředků na zájmové vzdělávání svých dětí. V NZDM využíval Petr nejen nabízených volnočasových aktivit, ale také mnohé ze sociálních služeb – byl podporován ve školní přípravě, opakovaně probíhalo doučování zejména v matematice a českém jazyce. Petr také spolu s pracovníky mapoval jeho možnosti, kam se vydat po základní škole. Jeho věk je spojen s otázkami z oblasti sociálních, partnerských i vrstevnických vztahů, sexuality, ale také z oblasti primární protidrogové prevence.

V rámci docházení do NZDM se dařilo s Petrem velmi dobře komunikovat, byl otevřený a přístupný. Přes jeho znevýhodnění v důsledku silné nadváhy se dařilo ho zapojit do vrstevnické skupiny a aktivit, kterým se tato skupina věnovala.

Do jeho života však vstoupila razantní změna – matka s partnerem dlouhodobě řešili nezaměstnanost, a protože v místě nebyl dostatek pracovních příležitostí, rozhodli se za práci odstěhovat do města vzdáleného více než 100 km. Změna proběhla velmi rychle, Petr musel opustit školu v průběhu prvního pololetí školního roku, ztratil tak většinu svých sociálních vazeb a byl vystaven zcela nové situaci – byl nový v novém městě, v nové škole.

Díky důvěrnému vztahu s pracovníky NZDM se podařilo Petra nejen částečně na změnu připravit, ale pracovníci s ním zůstaly po přestěhování v kontaktu skrze sociální síť Facebook a alespoň vzdáleně ho provázely touto zásadní životní změnou, reflektovaly s ním první zážitky z nového prostředí, emočně ho vyladřovaly a zprostředkovávaly mu kontakt s kamarády z původního bydliště tak, aby zůstal ve vazbě na své vrstevníky, za kterými se bude vracet v rámci kontaktu s rodinnými příslušníky z otcovy strany. Od stěhování uplynuly již čtyři měsíce, Petr je stále s pracovníky v kontaktu prostřednictvím sociální sítě, ale podle sdělených informací se mu podařilo již vcelku dobře zapadnout do třídního kolektivu, má již nové kamarády i v okolí svého bydliště. Změnu tedy zvládá velmi dobře, přesto aktivně udržuje kontakt s pracovníky NZDM a žádá podporu při zvládání některých náročnějších situací. V nové lokalitě služba typu NZDM není dostupná, není tedy možno ho navázat na osobní zdroj podpory. Jak se však ukazuje i virtuální forma dokáže v mnohých situacích účinně působit.

Příloha IV Příklady uplatnění virtuální komunikace v praxi NZDM

Příklad z praxe č. 2:

Jana (13) žije ve velkém městě, je jedináčkem, žije v malém sídlištním bytě se svojí matkou a jejím partnerem, se kterým si moc nerozumí. Otce nikdy nepoznala, pravděpodobně žije v cizině, o kontakt s dcerou nikdy nejevil zájem. Její matka pracuje jako servírka v nonstop baru, v zaměstnání však tráví svůj čas i nad rámec pracovní doby, dcera tam za ní často chodí. Jana navštěvuje základní školu, prospívá s podprůměrnými výsledky. NZDM navštěvuje skoro dva roky. Podle jejího sdělení dlouhodobě, ale nepravidelně navštěvuje ambulanci psychologa.

Obecně se Jana výrazně odlišuje od svých vrstevníků. Nejen, že je fyzicky vyspělejší než její vrstevnice a díky matčinu povolání je výrazně samostatnější, protože tráví spoustu času doma o samotě, tudíž umí vařit a celkově se postarat o domácnost. Jana se vědomě odlišuje také svým chováním a vzhledem. Již od cca deseti let inklinuje k emo stylu - výrazné oční stíny, upnuté kalhoty, tmavé barvy oblečení, dominuje samozřejmě černá a zachmuřený výraz. V uších sluchátka a do nich puštěný hardcorový punk či metal.

Jak je známo, emo styl však není pouze o vzhledu. Souvisí velice intenzivně především s vnitřním rozpoložením jeho vyznavačů. Je vyjádřením vnitřní nespokojenosti a prázdnoty dnešních dětí a mladých lidí, jejich frustrace z nezájmu rodičů, neschopnosti najít motivaci pro hodnotný život a své místo ve společnosti. Emo styl nereflktuje pouze chyby okolí, ale naopak je hodně zaměřen na osobnost samotného mladého člověka, klade extrémní důraz na individualitu, sobectví a pocit ublíženosti. Ortodoxní vyznavači tohoto stylu inklinují k řešení svého vzteku a prázdnoty sebepoškozováním a sebevražednými sklony.¹⁹⁰

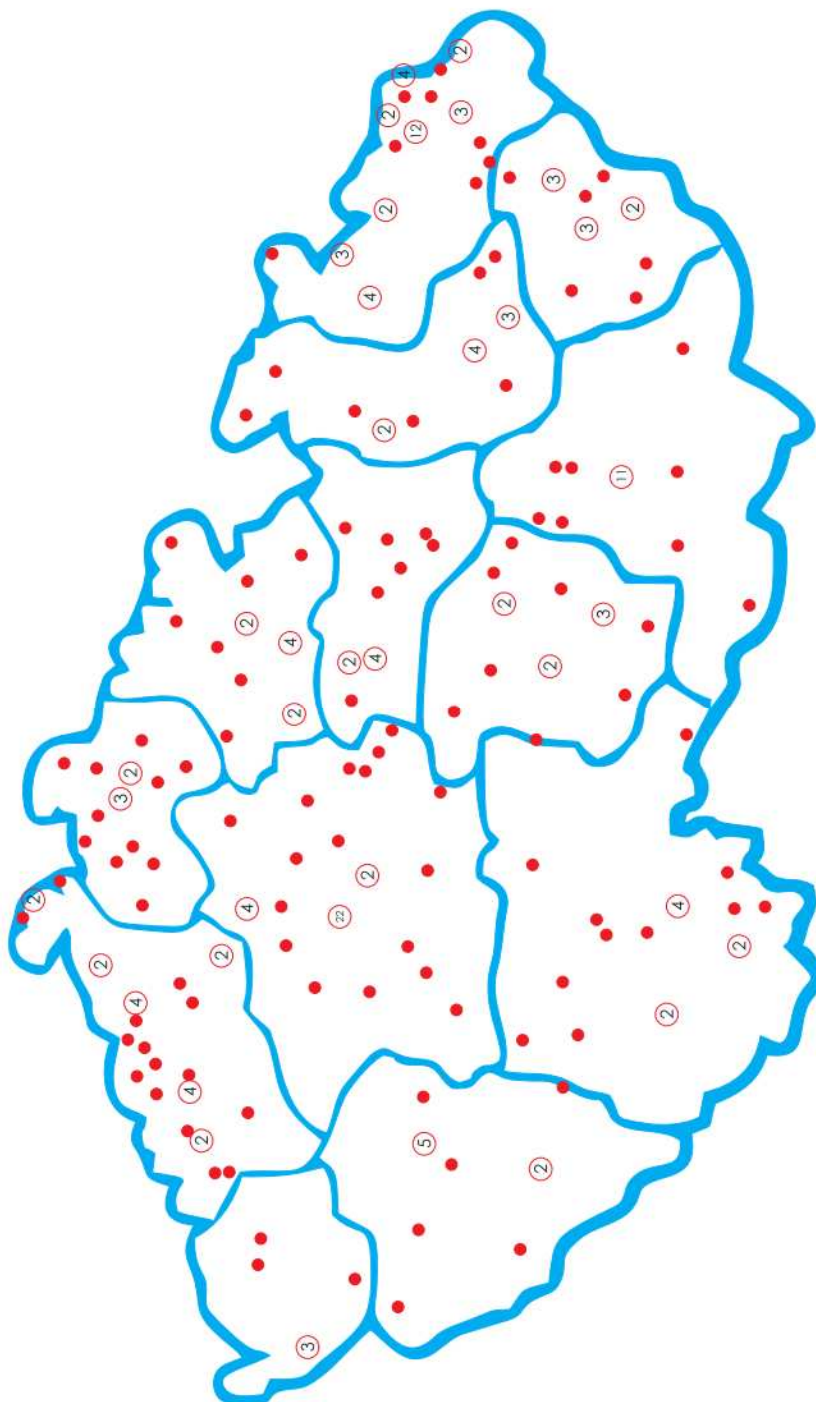
Jana je poměrně typickou představitelkou tohoto stylu, a to nejen vzhledem, ale zejména chováním, přístupem ke světu a zejména k sobě samé. Cíleně vyhledává kontakt s pracovníky NZDM a v navázaném kontaktu je pak zahlučuje negativními informacemi zejména o sobě samé, jak na ni reaguje její okolí, že jí nikdo nerozumí, nechápe. Sama je však vůči okolí negativistická, nerespektuje autoritu, dává najevo svůj vyhraněný pohled na svět, ale také sama sebe před ostatními znevažuje a zneschopňuje. Opakovaně se u ní již objevily projevy sebepoškozování, často mluví o smrti, záhrobní a nadpřirozených bytostech.

Při běžném osobním kontaktu tváří v tvář je s Janou velmi obtížná komunikace, vše zlehčuje, devaluje, na vše nahlíží negativně, před skupinou se snaží udržet si tvář punkerky, odmítá názor i pomoc druhých, zároveň má však potřebu intenzivně jednostranně komunikovat, sdělovat svoje názory, postoje, myšlenky a vyžaduje naslouchání druhé strany.

V rámci jednoho poměrně náhodného kontaktu na facebookovém chatu se s ní však začala rozvíjet komunikace na zcela jiné úrovni. Na chatu je v komunikaci výrazně klidnější, produkuje mnohem méně negativních sdělení, je otevřená mluvit, resp. psát o příčinách, ale i důsledcích jejího chování, o osobních trápeních, která ji v životě potkávají. Při tomto neosobním kontaktu necítí potřebu udržovat svoji tvrdou masku, kterou se v běžném kontaktu před ostatními prezentuje a vlastně chrání. Díky této pozitivní zkušenosti je s touto klientkou v oblasti jejího vlastního sebehodnocení a postavení ve společnosti pracováno zejména formou kontaktu a sociálních intervencí prostřednictvím chatu. Jana však i nadále běžně navštěvuje NZDM, kde tráví svůj volný čas, popř. řeší jiné individuální zakázky jako doučování či získání potřebných informací z různých oblastí jejího života.

¹⁹⁰ Více o emo stylu např. na <http://www.emostyl.cz>.

Příloha V Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež na území ČR – orientační mapa pokrytí



Stav k 1. 2. 2013.

Příloha VI Komunikační třináctero dle Iva Plaňavy¹⁹¹

- 1) Lidé kolem mne – ti vzdálenější, bližší i nejbližší – nejsou na světě jen a ani především proto, aby plnili všechna moje přání, uspokojovali každou mou potřebu, veškerá moje očekávání.
- 2) Ani já tu nejsem výlučně proto, abych každému vyhověl, s každým souhlasil, plnil všechna očekávání.
- 3) Je jistě lepší, příjemnější a většinou i hodnotnější, když se s lidmi shoduji, když si děláme potěšení a dobře spolu vycházíme. Přeji si a snažím se o to, aby takových lidí bylo kolem mne více než těch, s nimiž se neshodnu, nedomluví, jsme v konfliktu. Pokud tomu tak není, musím si začít dávat na sebe pozor – zejména na to, jak komunikuji.
- 4) Dávám si pozor i tehdy, převažují-li u mne (nebo spíše ve mně) negativní pocity, myšlenky a hodnocení: vše vidím černě či šedivě, nic mi nevyhovuje, lidi kolem mne mi připadají nemožní. Můj „práh popudlivosti“ se nebezpečně snížil. Život je však přece jen poněkud krátký na to, abych ho prožíval v převažující podrážděnosti, v neustálé našťvanosti.
- 5) Kolem každého z nás krouží tak deset, dnes možná i patnáct procent lidí, s nimiž se nelze dohodnout, domluvit, shodnout, ani je akceptovat. Na tyhle komunikační psychopaty si dávám pozor, vyhýbám se jim, jde-li to; a není-li to možné, musím se bránit a asertivně ubránit. Aby nás neničili a neotravovali život.
- 6) S těmi ostatními, je jich dost a dost, se shodovat mohu, ale taky nemusím. Můžeme mít rozdílné postoje, různá přání a zájmy i odlišná, byť slučitelná, hodnocení. A tedy: jestliže nějaký člověk myslí a říká něco jiného než já, není hned nutné ani žádoucí cítit se odlišností ohrožený, nejistý ani rozzlobený. Těšme se z toho, že jsme každý trochu či více jiný, povzbuzujme odlišnost i různost mezi námi. Bylo by umrtvující, kdybychom všichni byli na jedno kopýtko.
- 7) Máme-li s druhým člověkem být opravdu v kontaktu, pěstujme a rozvíjejme zpětné vazby: naslouchejme si pozorně a zúčastněně, dávejme najevo, že se slyšíme, vnímáme. Zpětnou vazbu poskytujeme, přijímejme i vyžadujme, nechceme-li, aby komunikace zdegenerovala v sérii na sobě nezávislých monologů.
- 8) Aby nedošlo ke zbytečnému nedorozumění, neřku-li ke konfliktům, je dobré hlídat, zda máme na mysli opravdu totéž, když používáme stejně znějících slov, shodných úsloví. Zejména těch frekventovaných je nejvíc zapotřebí říct si předem jasně, o čem se to vlastně budeme bavit.
- 9) Každá situace, každý kontext chce své; je tudíž užitečné rozvíjet a pěstovat komunikační styly – konvenční, konzervativní, operativní, vyjednávací i osobní. Vyladujme se na shodný styl. Domluvme se předem, stačí krátce, na tom, zda si

¹⁹¹ PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací*, s. 135-136.

budeme jen povídat a vyměňovat názory, nebo něco domlouvat, vyjednávat, řešit – či zda máme náladu i chtění být si úplně blízko, nejblíže.

- 10) Dbejme na to, aby subjektivní vyjadřování výrazně převažovalo nad takzvanými objektivními a obecnými soudy. Vyhýbejme se tvrzení typu: já (ty) vždycky, já (ty) zásadně, já (ty) nikdy. A nedávejte bližnímu svému najevo, že pouze moje tvrzení je jedině možné a správné. Nesouhlas, jiný postoj, odlišné hodnocení raději vyjadřujeme subjektivně: že jde o můj pocit, dojem, názor.
- 11) Necht' obsah našich slovních sdělení je v souladu s neverbálním chováním: s našimi gesty, mimikou, tónem hlasu.
- 12) Pamatujme na to, že komunikace nejen odráží, nýbrž i utváří vztahy mezi lidmi.
- 13) Komunikujme spolu o komunikaci – o tom, jak, proč a o čem spolu mluvíme nebo mlčíme. A též čas od času reflektujme, jak nás vnímají druzí lidé.

Abstrakt

EGERMAIEROVÁ, V. *Virtuální komunikace a její využití v rámci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. České Budějovice 2013. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra psychologie. Vedoucí práce M. Lhotová.

Klíčová slova: nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, nízkoprahovost, anonymita, virtuální komunikace, internetové poradenství, sociální sítě, disinhibice, nepříznivá sociální situace, rizikové chování

Práce se zabývá specifiky sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a možnostmi využití virtuální komunikace pro práci s klienty této služby. Teoretická část charakterizuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, rozsah, zásady a cílovou skupinu této sociální služby. Dále popisuje funkci a účel komunikace, charakterizuje specifika mobilní a virtuální komunikace a hledá možnosti jejího využití v rámci základního i odborného sociálního poradenství.

Praktická část je zaměřena na zmapování pokrytí území České republiky zařízeními poskytujícími sociální službu nízkoprahové zařízení pro děti a mládež a obsahuje dotazníkové šetření reflektující dosavadní praxi ve využívání virtuální komunikace jako nástroje pro práci s klientem v rámci těchto zařízení. Stávající zařízení využívají pro komunikaci s klienty zejména e-mail a sociální síť Facebook, v menší míře i aplikaci Skype, ICQ a další sociální sítě. Dosavadní praxe je značně nejednotná, protože stále chybí kompletní odborný metodický základ pro poskytování služby v této formě.

Abstract

Virtual communication and how it can be used in low-threshold facilities for children and youth

Key words: low-threshold facility for children and youth, low-threshold principles, anonymity, virtual communication, online consultancy, social networks, disinhibition, unfavourable social circumstances, high risk behaviour

The thesis is focused on the specifics of the social service called low-threshold facility for children and youth and how the virtual communication can be used to work with the clients of the service. In the theoretical part the low-threshold facilities for children and youth, range, principles and target audience of this social service are described. Also function and purpose of communication is described and the specifics of mobile and virtual communication are characterised. The possibilities how to use the mobile and virtual communication in basic and special social consultancy are another topic.

The practical part is focused on mapping how the area of Czech Republic is covered with the facilities supplying the social service called low-threshold facility for children and youth. It also includes a survey research reflecting actual practise in using the virtual communication as a tool when working with clients in these facilities. In current facilities mainly e-mail and Facebook social network are used sometimes also Skype, ICQ application and other social networks. Current practise is very diverse because a complex professional methodical basis to supply this service model is still missing.