



Zdravotně
sociální fakulta
Faculty of Health
and Social Sciences

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

**Využití sociálních sítí pro komunikaci s klienty zařízení
poskytujících sociální služby**

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Studijní program: **MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE
V ORGANIZACÍCH**

Autor: Bc. Pavlína Fialová

Vedoucí práce: Mgr. Ing. Renata Švestková, Ph.D.

České Budějovice 2022

Prohlášení:

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „**Využití sociálních sítí pro komunikaci s klienty zařízení poskytujících sociální služby**“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů 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 jejich 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. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

podpis

Poděkování:

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí Mgr. Ing. Renatě Švestkové, Ph.D. za cenné rady, čas věnovaný konzultacím, vstřícnost a trpělivost, kterou mi při zpracování této diplomové práce věnovala. Mé poděkování dále patří všem, kteří se zapojili do výzkumu.

Využití sociálních sítí pro komunikaci s klienty zařízení poskytujících sociální služby

Abstrakt

Sociální sítě jsou bezpochyby neodmyslitelnou součástí dnešní společnosti. Pro mnohé může být jen těžko představitelné být tzv. off-line a nepřipojit se během dne alespoň k jedné z dostupných sociálních sítí.

Cílem této diplomové práce bylo zmapovat, jaké sociální sítě jsou využívány v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež ke komunikaci s jejich klienty. Práce je konkrétně zaměřena na NZDM v kraji Vysočina. Dalším cílem této diplomové práce bylo zjistit, jak tato komunikace mezi těmito zařízeními a jejich klienty probíhala v době nouzového stavu (COVID-19) a v jaké formě byla využívána. V návaznosti na cíle práce byly zvoleny tři výzkumné otázky. První otázka byla zaměřena na účel využívání sociálních sítí. Prostřednictvím druhé otázky byly zjišťovány překážky, se kterými se NZDM při komunikaci s klienty setkávají. Třetí otázka zkoumá, zdali on-line komunikace pomohla udržet kontakt mezi nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež a klienty v době nouzového stavu.

Diplomová práce se skládá z teoretické a praktické části. Teoretická část je rozdělena do tří částí. První část charakterizuje sociální sítě společně s jejich znaky, rozdělením, popisem konkrétních sociálních sítí a nechybí zde ani rizika s nimi spojená. Druhá část je věnována sociálním službám, jejich rozdělení, registraci, která je potřebná k jejich vykonávání a standardům kvality. Ve třetí části je konkrétně charakterizována sociální služba nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Společně s posláním, cíli, cílovou skupinou a principy poskytování služby jsou zde zmíněny základní činnosti, které jsou v rámci této služby poskytovány, a průběh služby.

Pro praktickou část této diplomové práce byla využita kvalitativní výzkumná strategie a technika polostrukturovaných rozhovorů. K analýze získaných dat bylo použito otevřené kódování a následná kategorizace dat.

Z výsledků rozhovorů s jednotlivými nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež je patrné, že sociální sítě, především Facebook a Instagram, si v rámci poskytování této sociální služby získaly své místo a jsou těmito zařízeními využívány ke komunikaci

s klienty a s veřejností, pro informační a preventivní účely a také k jejich propagaci. Bylo také zjištěno, že sociální sítě hrály v období nouzového stavu (COVID-19) důležitou roli.

Výsledky praktické části této diplomové práce mohou být inspirací pro další nízkoprahová zařízení pro děti a mládež nebo také pro zařízení poskytující ostatní sociální služby. Diplomová práce také může sloužit jako zdroj informací pro studenty, laickou či odbornou veřejnost.

Klíčová slova

sociální sítě; on-line komunikace; rizika internetového prostředí; sociální služby; nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Use of Social Networks for Communication with Clients of Facilities Providing Social Services

Abstract

Social networks are an integral part of contemporary society. For many people, it can be hard to imagine being so-called offline and not connecting to any of the available social networks during the day.

The aim of this thesis was to conduct a survey of which social networks are used in low-threshold facilities for children and youth to communicate with their clients. The work is specifically focused on these institutions in the Vysočina region. Another goal of this thesis was to determine the course of communication between these facilities and their clients during the state of emergency (COVID-19) and the form of its application. Following the objectives of the work, three research questions were chosen. The first question focused on the purpose of using social networks. Through the second question, obstacles in communication between low-threshold facilities and clients were identified. The third question examines whether online communication helped to maintain contact between low-threshold facilities for children and youth and clients in times of emergency.

The diploma thesis consists of a theoretical and a practical part. The theoretical part is divided into three parts. The first part characterizes social networks together with their features, distribution, description of specific social networks and there are also risks associated with them. The second part is devoted to social services, their distribution, the registration required for their performance and quality standards. In the third part, the social service low-threshold facility for children and youth is specifically characterized. Together with the mission, goals, target group and principles of service provision, the basic activities that are provided as part of this service and the course of the service are mentioned here.

A qualitative research strategy and the technique of semi-structured interviews were used for the practical part of this thesis. Open coding and data categorization were used for analysis of the detected data.

The results of interviews with individual low-threshold facilities for children and youth show that social networks, especially Facebook and Instagram, have gained their place in

the provision of this social service. They are used to communicate with clients and the public for informational and preventive purposes and also to promote them. It was also found that social media had an important role during the state of emergency (COVID-19).

The results of the practical part of this thesis can be an inspiration for other low-threshold facilities for children and youth or for facilities providing other social services. The diploma thesis can also serve as a source of information for students, the non-professional or professional public.

Key words

social networks; on-line communication; internet risk; social service; low-threshold facility for children and youth

Obsah

Úvod	10
1 Teoretická část	11
1.1 Charakteristika sociálních sítí	11
1.1.1 Znaky sociálních sítí	12
1.1.2 Rozdělení sociálních sítí	13
1.1.3 Jednotlivé sociální sítě v kontextu cílové skupiny NZDM.....	15
1.1.4 Základní pravidla používání sociálních sítí	18
1.1.5 Rizika internetového prostředí.....	19
1.1.6 Kyberšikana	20
1.1.7 Typy kyberšikany	22
1.1.8 Další rizika spojená s užíváním internetu	23
1.2 Charakteristika sociálních služeb	24
1.2.1 Základní rozdělení sociálních služeb.....	25
1.2.2 Registrace poskytovatelů sociálních služeb.....	27
1.2.3 Standardy kvality sociálních služeb.....	27
1.3 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež.....	28
1.3.1 Poslání a cíle NZDM	28
1.3.2 Cílová skupina NZDM.....	29
1.3.3 Principy poskytování služby v NZDM	31
1.3.4 Základní služby poskytované v NZDM.....	32
1.3.5 Průběh služby NZDM	33
1.3.6 Personální zajištění služby NZDM	34
2 Cíle práce a výzkumné otázky	36
2.1 Cíle práce	36
2.2 Výzkumné otázky.....	36
3 Metodika	37

3.1	Metodika výzkumu.....	37
3.2	Charakteristika výzkumného souboru.....	38
3.3	Etická stanoviska, realizace výzkumu a způsob analýzy dat	39
4	Výsledky	41
5	Diskuze.....	57
6	Závěr	65
7	Seznam použitých zdrojů	66
8	Seznam obrázků a tabulek.....	75
9	Seznam příloh	76
10	Seznam zkratk	79

Úvod

Sociální sítě se těší velké oblibě mezi různými věkovými kategoriemi a jejich popularita stále roste. Dalo by se říci, že je denně používá téměř každý. Sociální sítě se zkrátka staly součástí dnešní společnosti a běžného života skoro každého z nás. Tato diplomová práce se zabývá tématem sociálních sítí a jejich možným využitím v zařízeních, která poskytují sociální služby. Konkrétně byla zvolena nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, protože podle průzkumů tráví na sociálních sítích nejvíce času především děti, mladiství a mladí dospělí.

V současné době jsou sociální sítě mezi uživateli využívány nejčastěji za účelem komunikace především s přáteli, pro zábavu a jako zdroj informací, jejich využití se však dá uplatnit např. i pro vzdělávací účely. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež využívají sociální sítě pro udržení kontaktu s klienty a pro komunikaci s nimi. Kromě toho lze v rámci využívání sociálních sítí klienty vzdělávat v určitých oblastech, např. prostřednictvím preventivních programů, což se dalo využít především v období pandemie COVID-19, kdy byl osobní kontakt omezen či zcela přerušen. Situace spojená s touto pandemií zapříčinila, že sociální sítě byly využívány v mnohem větším rozsahu než doposud.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou charakterizovány sociální sítě, popsány sociální služby a samozřejmě jsou zde definována nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Praktická část zahrnuje cíle práce společně s výzkumnými otázkami a metodikou výzkumu. Cílem této práce bylo zmapovat, jaké sociální sítě jsou využívány nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež v kraji Vysočina ke komunikaci s klienty. V rámci tohoto cíle byly zjištěny i další účely využití sociálních sítí v těchto zařízeních. Druhým cílem bylo zjistit, jak komunikace mezi NZDM a klienty běžně probíhá, a v jaké formě byla využívána v době omezení kvůli pandemii COVID-19. Závěr práce patří výsledkům vyplývajících z vlastního výzkumu, na které je odkazováno také v diskusní části této práce.

1 Teoretická část

1.1 Charakteristika sociálních sítí

S pojmem sociální síť se v dnešní době setkáváme převážně ve spojitosti s internetem, ale původně vychází ze sociologie, kde ho v roce 1954 definoval J.A. Barnes. Sociologie tento pojem chápe jako skupinu lidí, která je propojená na základě společenských zájmů (zájmy v oblasti politiky, ekonomie, kultury atd.) nebo na rodinných či jinak příbuzenských vztazích (Pavlíček, 2010, s. 125). Jedna z často užívaných definic tohoto termínu v rámci počítačového světa byla vymezena autorkami Boyd a Ellison (2007) a sociální síť označuje jako webové služby umožňující jednotlivcům vytvořit veřejný či částečně veřejný profil, vymežit seznam uživatelů, se kterými budou sdílet svá spojení, a také vidět a procházet seznam svých spojení a spojení, která byla vytvořena jinými uživateli systému. Reálný svět je propojen s kyberprostorem a sociální síť se těší stále větší oblibě ze stran společnosti, kde jsou lidé ve vzájemné interakci, mohou sdílet obsah, veřejně se vyjadřovat a kde jim je poskytováno stále větší množství služeb (Chouchani, Abed, 2018). Sociální síť jsou tedy nedílnou součástí dnešní společnosti a jen málokdo by si dokázal představit být tzv. off-line. Ze statistických údajů vyplývá, že v současné době využívá sociální síť skoro 5 milionů osob starších šestnácti let. Data Českého statistického úřadu ukazují, že počet osob mezi šestnáctým a čtyřiasedmdesátým rokem věku, které používají sociální síť, se během posledních několika let zvyšuje (Český statistický úřad, 2022). Průměrná doba, kterou tráví uživatelé na sociálních sítích on-line, je podle AMI Digital Indexu (2021) 2,5 hodiny denně a dokonce 16 % z těchto osob zůstává na těchto platformách aktivní více než 4 hodiny denně. Kožíšek a Písecký (2016) uvádí, že obsah sociálních sítí je vytvářen především jejich uživateli, a to prostřednictvím např. veřejné komunikace (na diskuzních fórech) a sdílených příspěvků, kde se mezi jednotlivými uživateli očekává vzájemné působení. Prostředí, kde k těmto interakcím dochází, se podle Panáčka a Žiakové (2014) nazývá kyberprostor a jedná se o místo, které je tvořeno informačními a komunikačními technologiemi, které zajišťují vzájemnou komunikaci a sdílení informací.

Charakteristickým rysem sociálních sítí by měla být i existence profilů prezentující jednotlivé osoby, které by měly být reálné, avšak ne vždy tomu tak musí být (Černá, 2012). Podle Ševčíkové (2014) může být profil uživatele veden pod skutečným jménem a obsahovat reálné údaje a fotografie, nebo se může jednat o účet anonymní (Ševčíková,

2014). Dalo by se však říci, že anonymně účet založit nelze, uživatel však použije nepravdivé údaje a vytvoří tak profil falešný. S technologickým pokrokem a dynamickou povahou sociálních sítí nelze očekávat, že bude existovat jedna stanovená definice tohoto pojmu. Tyto vyvíjející objekty se mění v závislosti na potřebách uživatelů, ale také s ohledem na konkurenci (Dijck, 2013). Obecně lze ale říci, že sociální sítě jsou určitou platformou, která nabízí různé možnosti, ale jejich obsah je tvořen až jejími uživateli.

1.1.1 Znaky sociálních sítí

Sociální sítě lze také charakterizovat prostřednictvím jejich specifických znaků, mezi které řadíme:

a. Vytváření komunit

Hovoříme o funkci, která je klíčovou pro sociální sítě. Na internetu dochází k propojování uživatelů do různých komunit, jako např. společenství či skupin, a vytváří se tak vztahová síť, v níž jsou jednotliví uživatelé propojováni na základě společných názorů nebo zájmů. Hlavním cílem všech sociálních sítí je sdílení obsahu, lidé sdílí své názory či diskutují o aktuálních a zajímavých tématech (CZ.NIC, 2021)

b. Registrace a profil

Pokud se člověk rozhodne pro přihlášení do konkrétní sociální sítě, musí se nejprve zaregistrovat. V momentě, kdy se člověk zaregistruje, stává se uživatelem dané sociální sítě a musí si vytvořit profil, který ho bude prezentovat (CZ.NIC, 2021). Existuje možnost založit si profil osobní, ten slouží ke sdílení osobního života konkrétního uživatele. Dále může být založen skupinový profil, kde jednotliví členové mohou volně přidávat příspěvky skrz svůj osobní profil a další možností je založení firemní stránky (Semerádová, Weinlich, 2019).

Hovoří se o tzv. virtuální vizitce, která obsahuje osobní údaje, se kterými se uživatel na daných sociálních sítích prezentuje a podle kterých může být ostatními uživateli identifikován. Vedle jména se jedná např. o údaje o bydlišti, informace o dosaženém vzdělání, rodinném stavu, o oblíbených zájmech a koníčcích a mohou se zde nacházet i osobní fotografie. Může se jednat o citlivé údaje a uživatel by si měl dobře rozmyslet, v jaké míře je ochoten se o ně podělit s komunitou, protože co se na internetu zveřejní, nelze většinou vzít zpět (CZ.NIC, 2021).

c. **Vzájemná interakce**

Vedle samotné existence profilu se uživatel může prezentovat různými způsoby, např. prostřednictvím přidávaných příspěvků. Na sociálních sítích se totiž každý může stát tvůrcem obsahu a ostatní uživatelé na něj mají možnost reagovat (Charvát, 2017). Reakce se mohou lišit na základě zvolené sociální sítě, ale princip je v zásadě podobný. První možností je označení příspěvku tlačítkem, které říká, že se nám příspěvek líbí a chceme tak podpořit jeho viditelnost pro ostatní uživatele. Druhá možnost je slovní komentář pod příspěvkem, který se může proměnit na diskuzi. Za třetí hovoříme o sdílení příspěvku na našem vlastním profilu, čímž dáváme najevo souhlas s myšlenkou daného příspěvku. Většina sociálních sítí umožňuje nastavit si, zda sdílené statusy budou veřejného charakteru, nebo zda budou soukromé a viditelné tak jen pro vybraný okruh lidí (CZ.NIC, 2021). Uživatelé spolu také mohou prostřednictvím chatovacích zařízení (Messenger, WhatsApp) vést dialogy v reálném čase, a tak dochází k tzv. online komunikaci (Portál Digi, 2021).

1.1.2 Rozdělení sociálních sítí

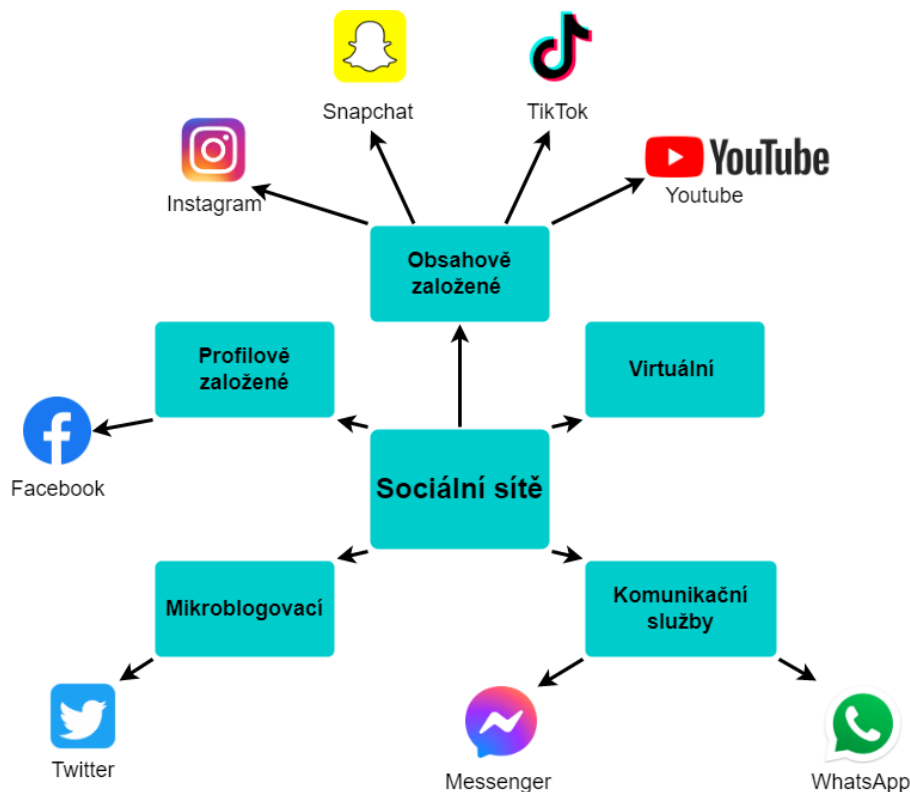
Pro rozdělení sociálních sítí existuje hned několik způsobů kategorizace, nejčastěji jsou však děleny podle účelu, pro který byly vytvořeny, a to na osobní a profesní.

- a. **Osobní** – jak může být již z názvu patrné, osobní sociální sítě slouží ke sdílení svého vlastního obsahu (fotografie, videa atd.) a také ke komunikaci mezi uživateli těchto sociálních sítích, kteří si vytváří vztahovou síť na základě společného koníčku či názoru (např. Instagram, Facebook, Tik Tok, Twitter, atd.)
- b. **Profesní** – tyto sociální sítě jsou vytvořeny především ke komunikaci firem a také pro hledání nových zaměstnanců, společně se sdílením pracovních životopisů (Janouch, 2014).

Portál Internetem bezpečně (2021) dělí sociální sítě podle účelu jejich vzniku konkrétněji, a to následovně:

- a. **Profilově založené sociální sítě** (např. Facebook) – podstata těchto sociálních sítí spočívá v zakládání osobních profilů, kde si každý z uživatelů může zveřejňovat osobní informace či vkládat své fotografie,

- b. **Obsahově založené sociální sítě** (např. Youtube.com, Instagram) – v tomto případě profil uživatele hraje sekundární roli, důležité je to, co je uživatelem sdíleno nebo na co se dívá (video, hudbu, fotografie apod.),
- c. **Virtuální sociální sítě** – o tomto typu sociálních sítí se hovoří jako o tzv „Second Life“, uživatel si ve virtuálním prostředí vytváří svou vlastní identitu (avatara), která ve skutečnosti není reálná a jejíž podoba závisí na samotném uživateli a jeho fantazii,
- d. **Micro-blogovací sociální sítě** – uživatelé těchto sociálních sítí mohou sdílet příspěvky cizích lidí, komentovat vlastní či cizí obsah a především přidávat „posty“ na svůj profil, které však nemohou přesáhnout určitou délku (např. Twitter – maximální délka příspěvku neboli „tweetu“ je 280 znaků) (Sítě v hrsti, 2021),
- e. **Komunikační služby** (Facebook, Messenger, WhatsApp) (Internetem bezpečně, 2021).



Obrázek č. 1: Rozdělení sociálních sítí

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022¹

¹ Za použití log jednotlivých sociálních sítí veřejně dostupných na internetu

Uživatelé sociálních sítí si mohou zamýšlené použití jednotlivých platform přizpůsobit tak, aby to vyhovovalo jejich zájmům. Stránky, které jsou primárně zaměřeny na profil, mohou být využity i jako pracovní prostor (Young People and Social Networking Services, 2008).

V následující podkapitole jsou popsány sociální sítě používané věkovou kategorií uživatelů služeb NZDM.

1.1.3 Jednotlivé sociální sítě v kontextu cílové skupiny NZDM

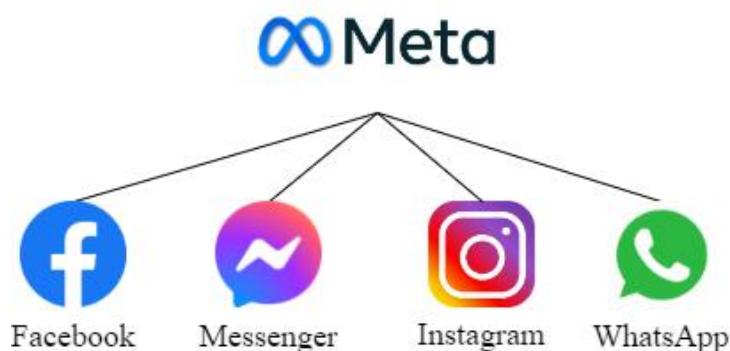
Dle Českého statistického úřadu (2021) jsou obecně sociální sítě nejčastěji využívány osobami ve věkové kategorii 16–24 let, do které lze zařadit právě i uživatele služeb NZDM. Nejpoužívanější sociální sítí poslední doby je YouTube, v závěsu za ním stále zůstává Facebook, ačkoli jeho popularita pomalu klesá, a to především u mladší generace. Svůj prostor si vydobyl i Instagram, který během posledních několika let přišel s různými inovacemi, jako je Insta Stories² či Reels³ a zůstává tak hned za sociálními sítěmi Facebook a YouTube. Čtvrté místo obsadila sociální síť WhatsApp, která slouží hlavně ke komunikaci mezi jednotlivými uživateli. Sociální sítí, která byla primárně určena pro mladé a těší se vzrůstající oblibě, je TikTok, který průměrně používá 21 % českých uživatelů a také Snapchat, jenž je využíván 17 % uživatelů v České republice (AMI Digital Index, 2021).

Před samotným seznámením s jednotlivými sociálními sítěmi je potřeba zmínit, že v říjnu roku 2021 představil Mark Zuckerberg společnost Meta Platforms Ireland Limited, zkráceně Meta, která spojuje všechny jejich technologie a aplikace pod jednu značku. Mezi tyto aplikace, které sem spadají a jsou blíže vysvětleny níže, patří Facebook společně s aplikací Messenger, Instagram a WhatsApp. Společnost Meta se nyní posouvá za hranice 2 D obrazu směrem k virtuální realitě a má za cíl budovat další vývoj v sociálních technologiích (Meta, 2021). Posláním společnosti se nemění, stále jde o propojování a sblížování lidí a nemění se ani již existující aplikace a jejich produkty. Nové jméno odkazuje na tzv. metaverzum neboli na ztělesnění internetu, kde bude možné

² Hovoříme o funkci, která umožňuje sdílet fotografie, videa či textová sdělení, jež jsou dostupná po omezený čas. Pokud nejsou uložena na profilu, je možné si je přehrát během 24 hodin, poté zmizí.

³ Jedná se o krátký zábavný videoobsah, který může mít délku až 60 sekund. Videa mohou být natáčena přímo v rozhraní Instagramu nebo je možnost importu z fotogalerie či z TikToku.

dělat téměř cokoli (setkávat se s přáteli, nakupovat, hrát si, učit se či pracovat) (Zuckerberg, 2021).



Obrázek č. 2: Sociální síť společnosti Meta

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022⁴

- **Facebook**

Facebook, který nyní spadá pod společnost Meta, je profilově založená sociální síť řadící se mezi ty nejnámější platformy a slouží ke sdílení obsahu, propojování uživatelů a ke komunikaci mezi nimi (Sítě v hrsti, 2021). Byl založen v roce 2004 studentem Harvardské univerzity Markem Zuckerbergem a jeho třemi spolubydlicími a spolužáky za účelem propojení jednotlivých studentů Harvardu a k jejich vzájemné komunikaci (Kirkpatrick, 2011). Tato sociální síť se stala velmi rychle oblíbenou a postupně se začala rozšiřovat na ostatní univerzity do zahraničí, až se v roce 2006 otevřela všem uživatelům, kteří dovršili 13 let věku (Chatfield, 2013).

Hlavním cílem Facebooku je zajistit efektivní komunikaci mezi jeho uživateli. Aby mohlo k samotné komunikaci dojít, je potřeba nejprve založit osobní profil, prostřednictvím kterého dochází k propojování uživatelů, navazování vztahů a ke komunikaci s profily dalších uživatelů. Uživatelé spolu mohou komunikovat nepřímo (např. zveřejnění statusu, který není adresován konkrétnímu uživateli) nebo přímo, a to posíláním zpráv a vzájemným sdílením obrázků či videí (Čamek, Kuljánková, 2010). Pro účely přímé komunikace vznikla v roce 2011 v rámci Facebooku chatovací aplikace s názvem Messenger, která umožňuje bezplatné posílání textových zpráv, fotek a videí, hlasových zpráv, datových souborů a je zde také možnost videohovorů, a to i pro více

⁴ Za použití log jednotlivých sociálních sítí veřejně dostupných z internetu

uživatelů najednou (Knollová, Křivánková, Šutová, 2019). Vedle osobních profilů je na Facebooku možné zakládat různé stránky či skupiny (Čamek, Kuljánková, 2010).

- **WhatsApp**

WhatsApp, který v roce 2009 založil Jan Koum a Brian Acton a v roce 2014 byl odkoupen společností Facebook (nyní společnost Meta), je (stejně jako Messenger) jednou z multiplatformních aplikací sloužící ke komunikaci. Pro její využívání je zapotřebí přihlášení skrze telefonní číslo a také internetové připojení. Z počátku měla být tato aplikace alternativou SMS zpráv, dnes je však možné posílat fotografie, videa, dokumenty, hlasové zprávy a jsou zde umožněny také hromadné chaty (WhatsApp, 2021).

- **Instagram**

„Služba nabízející zveřejňování fotografií a videosekvencí, které mohou být upraveny grafickým filtrem. Uživatelé zveřejňovaný obsah označují „hashtagy“ které usnadňují vyhledávání podobných témat“ (Kožíšek, Písecký, 2016, s. 26). Aplikace byla oficiálně spuštěna v roce 2010 a jejími autory jsou Kevin Systrom a Mike Krieger. V roce 2012 byla sociální síť odkoupena společností Facebook (nyní společnost Meta) a v současnosti jsou tyto aplikace uživatelsky i reklamně propojené a společně sdílí několik funkcí (Sítě v hrsti, 2021). Díky Instagramu je tedy možné pořídit fotografii nebo krátké video s různými funkcemi (tzv. Reels) kdykoli a kdekoli a ihned daný obsah sdílet ostatním uživatelům. Vedle toho je také možné prohlížet si a komentovat příspěvky ostatních uživatelů (Instagram, 2021). Na Instagramu také existuje možnost vytvářet tzv. Insta Stories, což jsou příběhy, které jsou viditelné pouze na dobu 24 hodin. Po uplynutí omezené doby (24 hodin) si můžeme tato Insta Stories připnout na svém profilu jako tzv. výběr, kde budou příspěvky uloženy i po uběhnutí omezeného času (Instagram, 2021). Na Instagramu lze také zahájit živá vysílání nebo pomocí funkce IGTV nahrávat videa o délce až 15 minut. Stejně jako u ostatních sociálních sítí je možnost zaslání zpráv dalším uživatelům (Knollová, Křivánková, Šutová, 2019).

- **Snapchat**

V případě Snapchatu hovoříme o takovém druhu sociální sítě, kde si jednotliví uživatelé navzájem posílají fotografie s textem nebo si mezi sebou mohou chatovat neboli dopisovat (Snapchat., 2021). Aplikace s původním názvem Picaboo vznikla v roce 2011

jako školní projekt studentů Stanfordské univerzity. Aplikace slouží k zasílání fotografií a videí, které mohou být upraveny určitými filtry či doplněny o barevné texty, a které jsou viditelné pro příjemce jen na určitý čas (E-Bezpečí, 2021). Obsah, který byl mezi uživateli vyměněn, po určitém čase zmizí a není nikde zachován (Snapchat, 2021).

- **TikTok**

Aplikace, původním názvem Musica.ly, vytvořená v roce 2017 čínskou společností Byte Dance umožňuje uživatelům sdílet krátké videosekvence o délce 60 sekund. Podle Kopecského (2019) je právě TikTok jednou z nejnavštěvovanějších sociálních sítí a je hitem současnosti (Kopecký, 2019). Užívání této aplikace je velmi jednoduché, není potřeba uživatelských účtů a veškerá nahraná videa se po sdílení stávají automaticky veřejnými (Family Online Safety Institut, 2018). Uživateli je umožněn otevřený přístup k nekonečnému množství videí (Kopecký, 2019).

- **YouTube**

V případě YouTube se nejedná o klasickou sociální síť, ale přesto je tak prezentován. Uživatelé totiž mohou sdílená videa hodnotit prostřednictvím „lajků“ či komentářů, jako je tomu u jiných sociálních sítí (Rotová, 2015). Vznikl v USA v roce 2005, jeho autory jsou Chad Hurley, Jawed Karim a Steve Chen, a je největším internetovým serverem pro sdílení videí. Uživatelé zde mohou nahrávat svůj vlastní obsah v podobě videí, mohou komentovat, hodnotit a sdílet např. videoklipy, vzdělávací videa, tutoriály nebo tzv. vlogy⁵ (Síť v hrsti, 2021). Saed et al. (2021) zmiňuje také možnost využití YouTube k edukačním účelům.

1.1.4 Základní pravidla používání sociálních sítí

Aby bylo zachováno bezpečí každého z uživatelů sociálních sítí, existuje několik pravidel, která by měla být dodržována pro zajištění osobní ochrany. Kohout a Karchňák (2016) uvádí následující zásady bezpečného užívání internetu:

- seznámit se s podmínkami užívání dané sociální sítě (zjistit, jak bude nakládáno s osobními údaji),
- sdílet uvážlivě své osobní údaje (neuvádět osobní adresu či telefonní číslo),

⁵ Vlogem se rozumí video blog, při kterém se osoba, která ho sdílí, nevyjadřuje pomocí textu, ale ústní formou. Osoba může natáčet jak sama sebe, tak i své okolí.

- nesdílet intimní fotografie či videa,
- používat bezpečná hesla, která obsahují kombinace číslic i písmen a zároveň silné kontrolní otázky pro případ zapomenutí hesla,
- nepožívat stejná hesla k více sociálním sítím,
- nesdílet informace o své domácnosti (např. že odjíždíme a byt bude prázdný, hrozí nebezpečí vykradení),
- neodpovídat na neslušné či hrubé komentáře a vzkazy (nechcete-li s někým komunikovat, tak nekomunikujte),
- nesdílet příspěvky a komentáře, které by mohly být použity proti nám.

Internetové prostředí má sice svá doporučení, ale i přes dodržování těchto základních bezpečnostních zásad na sociálních sítích se uživatelé mohou setkat s různými riziky. Následující kapitola popisuje některá z nich.

1.1.5 Rizika internetového prostředí

Stejně tak, jako sociální sítě přináší běžným uživatelům spoustu výhod, jako je například možnost komunikace s lidmi z celého světa, navazování vtaů či okamžitý přístup k informacím, nelze opomenout určitá rizika, která se k nim neodmyslitelně vážou a je potřeba uživatele s možnými hrozbami seznámit (Dobiasová, 2015). Sociální sítě se stávají čím dál více oblíbenými, a to především u dětí a mladistvých, kteří jsou právě nejméně obezřetní v oblasti sdílení dat a osobních informací a vystavují se tak rizikům (Eckertová, Dočekal, 2013). Je důležité upozornit na to, že internet sám o sobě nebezpečný není, rizikovým prostředím se stává až prostřednictvím lidí, kteří se v něm vyskytují (Kožíšek, Písecký, 2016).

Kohout a Karchňák (2016) uvádí, že primárním rizikem v oblasti užívání sociálních sítí je nečtení podmínek pro jejich užívání. Internetové prostředí má svá pravidla a každá ze sociálních sítí má své vlastní smluvní podmínky. Jak autoři dále uvádějí, problém nastává tehdy, kdy uživatel sociální sítě není dostatečně obezřetný, a ve své nevědomosti sdílí informace, ke kterým získává přístup třetí strana. Poslední dobou se v oblasti sociálních sítí také diskutuje o ochraně soukromí (CZ.NIC, 2021). Pro jeho zabezpečení je doporučeno nepoužívat stejná hesla pro více sociálních sítí a také se nepřihlašovat na své účty z veřejných počítačů (Carabott, 2018). Velkým problémem současnosti je také vytváření falešných účtů za účelem poškodit někoho jiného (mstít se, pomlouvat). Sociální sítě nabízí otevřenost a je snadné takovéto nepravé profily vytvářet a šířit

nepravdivé informace s cílem zastrašit či zesměšnit oběť (CZ.NIC, 2021). Mezinárodní studie EU Kids Online (do které je mimo jiné zapojena i Česká republika) komplexně zkoumá problematiku rizik a bezpečnosti na internetu a mapuje možné hrozby internetového prostředí. Výzkum uvádí, že děti se na internetu setkávají se situacemi, které mohou mít zanedbatelný negativní dopad (např. vyskakující reklamy, technické problémy), ale také s těmi, které jsou považovány za vážný problém a mohou ústít v ohrožení dítěte. Průzkum uvádí, že se jedná o sdílení osobních informací, poškození dobrého jména nebo také o vystavení dítěte online sexuálnímu či agresivnímu obsahu a kyberšikaně (Šmahel et al., 2020).

1.1.6 Kyberšikana

Jiným názvem také kybernetická, virtuální či počítačová šikana. Pro vysvětlení tohoto pojmu neexistuje jedna přesně stanovená definice, ale lze vyhledat velké množství různě formulovaných charakteristik, které však mají něco společného a vymezují tak tento výraz.

Kyberšikana je podle Koláře (2011) jednou z forem psychické šikany, která se odehrává ve virtuálním prostředí a na rozdíl od šikany klasické, kde jsou typickým projevem fyzického týrání např. modřiny, ji není jednoduché na první pohled rozpoznat (Kolář, 2011). Bill Belsey, považovaný za zakladatele termínu kyberšikana, definuje tento pojem jako opakované, úmyslné a nepřípustné chování, ke kterému dochází ze strany jednotlivce, ale i skupiny, a které má za cíl poškodit osoby prostřednictvím informačních a komunikačních prostředků (Cyberbullying, 2016).

Kybernetickou šikanu odlišuje od té klasické existence kyberprostoru, ve kterém je snadné skrýt identitu a zůstat tak v anonymitě (Chang, 2021). Mezi základní prvky kyberšikany, hned vedle anonymního počínání, kdy má agresor strach z odhalení jeho identity, patří:

- Probíhá prostřednictvím elektronických médií (Černá et al., 2013), tj. v elektronické podobě. Jak dále Rogers (2011) konstatuje, zmizela potřeba fyzického kontaktu pro konfrontaci agresora a oběti, a útočníkem se tím pádem může stát i fyzicky slabší jedinec, který má zároveň více možností, jak oběti ublížit.

- Dochází k ní opakovaně (Černá et al., 2013). Ke kybernetickým útokům nemusí docházet pouze ze strany agresora, ale také prostřednictvím publika neboli přihlížejících (např. prostřednictvím komentářů u sdílené ponižující fotografie, vytváření fotomontáží, přeposílání obsahu). Oběť v mnoha případech vnímá chování sekundárních agresorů citlivěji a přijde si zraněná více než od samotného agresora (Ševčíková, 2014).
- Obsahem je záměrný agresivní obsah ze strany útočníka (Černá et al., 2013).
- Existuje zde mocenská nerovnováha – agresor má nadvládu nad znevýhodněným či slabším jedincem, a to tak, že agresorovi de facto nelze zamezit přístup k oběti, která je online v podstatě 24 hodin denně, dalším příkladem nerovnováhy může být anonymita agresora (Černá et al., 2013).
- Oběť toto chování vnímá jako nepříjemné a ubližující (Černá et al., 2013).

Kybernetickým útočníkem se může stát jakákoli osoba, která je vlastníkem moderního komunikačního prostředku, jako např. mobilní telefonu, počítače či tabletu a zároveň má přístup k internetu (Hollá, 2016). Černá et al. (2013) nezapomíná ani na potřebnost určitých znalostí a dovedností, které jsou podstatné pro práci s komunikačními a informačními médii. Protože není známa agresorova identita a k útokům dochází anonymně, je velmi obtížné kyberšikanu odhalit a útočníka jednoznačně označit (Buřičová, Kadlecová, 2010). Útočník má pocit, že je neodhalitelný, stává se agresivnějším, jeho útoky se stupňují a častokrát si dovolí to, co by si tváří v tvář oběti nedovolil (Čech, Zvoníčková, 2017). Agresor často nevnímá, jakou újmu může svým jednáním oběti způsobit a je přesvědčen, že za své činy nenese odpovědnost (Černá et al., 2013). Dle autorky může být útočníkem i taková osoba, která se sama v minulosti setkala s tradiční šikanou a snaží se o odplatu, nebo takový jedinec, který má nižší sebevědomí či trpí pocitem osamělosti. Stejně tak, jako se může z kohokoli stát kybernetický útočník, tak se téměř z každého uživatele internetu může stát oběť (Černá et al., 2013).

Obětí kybernetické šikany, jak uvádí Černá et al. (2013), se může stát osoba, která v reálném světě a v kolektivu funguje bezproblémově, zastává pozitivní místo v sociální skupině, ale ve virtuálním prostředí se stává zranitelnou. Zpočátku nemusí mít poškozená osoba ani tušení, že se stala obětí kyberšikany, např. nejprve naváže s útočníkem vztah, spřátelí se, svěří se se soukromými informacemi a agresor následně zneužije důvěry oběti a důvěrné informace šíří dál (Rogers, 2021). Může také dojít k vzájemnému prohození rolí oběti a útočníka, kdy se oběť stává samotný agresor klasické šikany. Dalším

případem jsou tzv. provokatéři, kteří nějakým způsobem vyvolávají v útočnickovi agresi (Černá, et al., 2013). Poslední skupina je tvořena tzv. pasivními oběťmi, které jsou zranitelné již na první pohled a je u nich patrná např. fyzická nezdatnost, snížená asertivita nebo nezáměr vyhledávat aktivní společnost. Mohou být neoblíbení v kolektivu nebo jsou do něj negativně zapojeni (Hollá, 2016).

Následující kapitola popisuje nejčastěji se vyskytující typy kyberšikany.

1.1.7 Typy kyberšikany

Hovoříme-li o záměrném zveřejňování soukromých, nepravdivých informací, fotek či videí agresorem veřejně na internet, kde je možnost k jejich dalšímu šíření, jedná se o tzv. **Kyberbullying** (Martínek, 2015).

Kyberstalking chápeme jako aktivitu, ke které dochází prostřednictvím informačních a komunikačních technologií. Agresor zahlcuje oběť textovými zprávami, telefonáty, emaily, nebo posílá výhrůžky a zastrašuje oběť prostřednictvím sociálních sítí (Dočekal, Eckertová, 2013). Typickým znakem kyberstalkera je vytrvalost a systematickosti. Jednání agresora se neustále opakuje a stupňuje a zpravidla u obětí vyvolává strach ze ztráty soukromí, nebo dokonce strach o zdraví či život (Kolouch, 2016).

Obdobně je na tom tzv. **Harassment**, kde hovoříme o záměrném, dlouhotrvajícím odesílání vulgárních či obtěžujících zpráv skrze sociální sítě, e-maily nebo SMS zprávy (Vašutová, 2010). Jde o velmi nebezpečnou formu kyberšikany, kdy nadávky, urážení či ponižování mohou vést ke snížení sebevědomí člověka a je pravděpodobné, že budou mít zásadní negativní dopad na kvalitu života oběti (Švestková, et al., 2019).

Další formou kyberšikany je **Fraping**, kdy útočník na sociálních sítích vytváří falešné stránky či uživatelské profily pod pravými jmény jeho obětí, kde jim jsou následně publikovány nepravdivé, citlivé či zahanbující informace (Dočekal, Eckertová, 2013).

Typem přímého útoku kyberšikany je také tzv. **Sexting**. Jedná se o pojem skládající se ze slov „sex“ a „texting“ a představuje rozesílání zpráv, fotek a videí s erotickou tematikou. Tato média bývají často zveřejňována na internetu útočníkem, kterému byla zaslána dobrovolně obětí (např. při ukončení vztahu mezi mladistvými). Útočník poté stupňuje svoji agresi prostřednictvím výhrůžek, kterými se snaží získat další odvážné fotografie a oběť tím přivádí k samotnému zoufalství (Dočekal, Eckertová, 2013). Ačkoliv k sextingu může dojít u jakékoliv věkové skupiny, nejčastěji je však provozován dospívajícími a

mladými dospělými (Brennan, 2021). V případě sextingu u nezletilých dochází k trestnému činu, který je kvalifikován jako výroba, přechovávání a šíření dětské pornografie (Kopecký et al., 2014).

Kybernetické útoky nemusí vždy zůstat jen v online prostředí, ale hrozí propojení kyberšikany s šikanou fyzickou. V takovém případě hovoříme o pojmu **Happy slapping**, kdy je oběť nečekaně fyzicky napadena agresorem, celá událost je nahrávána a následně je video umístěno na internet za účelem pobavit publikum (Martínek, 2015).

Dalším a závažnějším příkladem přímého kybernetického útoku je **Kybergrooming**. Tento pojem představuje takové chování člověka na sociálních sítích, kterým útočník vytváří důvěrné vztahy se svými oběťmi, navazuje s nimi přátelský vztah, a to s cílem vylákat je k osobnímu setkání a následně je většinou sexuálně zneužít či je zmanipulovat k nelegálním činnostem (Dočekal, Eckertová, 2013). Pachatel může také svou oběť přimět k zaslání jejích intimních fotek, nebo aby se prostřednictvím webkamery dívala na groomerovo sexuální uspokojování či se ho sama účastnila. Jedná se tedy o proces, který předchází spáchání závažných trestných činů jako znásilnění, distribuce pornografie, ublížení na zdraví či dokonce vraždy (Veličková Hulanová, 2012). Útočník se při navazování vztahů na sociálních sítích většinou vydává za někoho jiného a stylizuje se do role, která je určitým způsobem blízká oběti (Kohout, Karchňák, 2016).

Výzkum „České děti v kybersvětě“ z roku 2019, kterého se zúčastnilo 27 177 respondentů ve věku mezi 7 a 17 rokem, ukazuje, že 41,29 % dotázaných zažilo některou z forem kybernetické agrese. Nejčastěji se jednalo o slovní ubližování s cílem ponížit či zesměšnit oběť prostřednictvím internetu, dále pak šíření ponižujících fotografií, anebo se agresor bez svolení oběti dostal do jejích on-line účtů (Kopecký, Szotkowski, 2019).

1.1.8 Další rizika spojená s užíváním internetu

Současná generace si jen těžko představí život bez sociálních sítí a bez sledování všech možných dostupných novinek a informací, se kterými přichází do kontaktu každý den. Na jednu stranu to lze považovat za obrovskou výhodu, stačí otevřít internet a člověk má přístup k nepřebernému množství informací. Na stranu druhou je nutno brát v potaz, že ne všechny zprávy jsou pravdivé a jsou jen uměle vytvořeny za účelem ovlivnit názory jejich příjemců. Hovoříme o tzv. dezinformacích, které Ministerstvo vnitra České republiky na svých webových stránkách popisuje jako záměrná šíření nepravdivých

informací s cílem ovlivňovat názory a rozhodování těch, kteří jsou jejich příjemci (Ministerstvo vnitra, 2021). Do této skupiny informací se řadí následující pojmy:

- **Hoax**

V překladu se jedná o falešnou, poplašnou zprávu a řetězovou zprávu, která vyzývá k dalšímu rozesílání a sdílení. Hoaxy mají různý obsah, může se jednat o falešný poplach, zábavné řetězové zprávy či prosby (Karchňák, Kohout, 2016).

- **Fake news**

Chytlavé sousloví objevující se v médiích a na sociálních sítích, které označuje úmyslně nepravdivé či zavádějící informace. Fake news vznikají, oproti hoaxům, se záměrem zmanipulovat. Tvůrci, kterými mohou být i vlády jednotlivých států, zveřejňují tyto dezinformace v médiích za účelem oklamat příjemce zprávy, zmást ho či ho dovézt ke změně názoru (Gregor, Vejvodová, 2018).

- **Netolismus**

Netolismus nebo také netholismus je odborným termínem označující moderní druh nelátkové závislosti na tzv. virtuálních drogách (NZIP, 2022). Mezi takové drogy můžeme zařadit sociální sítě, počítačové hry, internetové služby, ale i online nakupování (E-bezepečí, 2022). Typickým příznakem netolismu je ztráta kontroly nad časem, psychické a psychosociální projevy a také projevy negativně ovlivňující zaměstnání či přípravu na něj (Netolismus, 2015).

1.2 Charakteristika sociálních služeb

Podle Horeckého a Tajanovské (2011) existuje široká škála definic sociálních služeb a jejich významů. Všeobecně lze sociální služby rozlišovat v tzv. širším pojetí, kdy jsou služby poskytovány veřejnosti státem anebo v užším pojetí, které sociální služby chápe jako ty, které garantuje, vykonává a reguluje stát a které vedou k lidské soběstačnosti, důstojnosti a k sociální integraci společně s předcházení sociálního vyloučení.

Legislativním rámcem sociálních služeb ČR je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ve kterém je v § 3 definována sociální služba jako *činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení* (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s. 1257).

Mezi základní zásady, kterými výše uvedený zákon vymezuje rozsah a formu takovéto činnosti, patří bezplatné poradenství pro každého, zachování lidské důstojnosti klientů a vycházení z jejich individuálně určených potřeb, aktivní rozvíjení schopností klientů a rozvoj jejich samostatnosti. Dále pak zlepšení nebo alespoň zachování soběstačnosti klientů a motivace k takovým činnostem, které nevedou k dlouhodobému setrvávání či prohlubování jejich nepříznivé sociální situace. V neposlední řadě také poskytování služby klientům především v jejich zájmu a v náležité kvalitě (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.2.1 Základní rozdělení sociálních služeb

Dělení sociálních služeb je obsaženo v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a mezi základní druhy sociálních služeb se řadí sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence.

Sociální poradenství společně s poskytovanými činnostmi popisuje § 37 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Základní sociální poradenství je činností při poskytování všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé mají povinnost tuto činnost vždy zabezpečit pro osoby, které řeší nepříznivou sociální situaci a potřebují informace. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby jednotlivých specifických sociálních skupin. Opomenuta není ani sociální práce s osobami, u kterých může vést ke konfliktu se společností v důsledku jejich způsobu života.

Jako služby sociální péče jsou rozuměny takové služby, které napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, a to s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí a umožnit jim zapojení do běžného života v co největší možné míře. Jednotlivé poskytované služby jsou obsaženy v §39 - §52 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Služby sociální prevence jsou takové služby, které pomáhají zabránit sociálnímu vyloučení osobám, které jsou tímto ohroženy z důvodu krizové sociální situace, životním návykům, způsobům života vedoucím ke konfliktům se společností. Další hrozbou je sociálně znevýhodňující prostředí a ohrožení práv a oprávněných zájmů trestnou činností jiné fyzické osoby. Tato služba má za cíl napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé sociální situace a zároveň chránit společnost před vznikem nežádoucích jevů a jejich šířením. V §54 - §70 jsou vymezeny konkrétní služby (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Tabulka č. 1 Druhy poskytovaných sociálních služeb

Základní druhy sociálních služeb	Poskytované služby
Sociální poradenství⁶	Základní sociální poradenství, Odborné sociální poradenství
Sociální péče	Osobní asistence, Pečovatelská služba, Tísňová péče, Průvodcovské a předčitatelské služby, Podpora samostatného bydlení, Odlehčovací služby, Centra denních služeb, Denní stacionáře, Týdenní stacionáře, Domovy pro osoby se zdravotním postižením, Domovy pro seniory, Domovy se zvláštním režimem, Chráněné bydlení, Sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče
Sociální prevence	Raná péče, Telefonická krizová pomoc, Tlumočnické služby, Azylové domy, Domy na půl cesty, Kontaktní centra, Krizová pomoc, Nízkoprahová denní centra, Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež , Noclehárny, Služby následné péče, Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, Sociálně terapeutické dílny, Terapeutické komunity, Terénní programy, Sociální rehabilitace

Zdroj: Vlastní výzkum, 2021⁷

Mezi základní formy poskytování sociálních služeb pak patří služby pobytové, ambulantní a terénní. Pobytovými službami se rozumí služby, které jsou spojené s ubytováním klientů v zařízeních sociálních služeb. Ambulantními jsou pak služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena či dopravována do zařízení sociálních služeb a terénními službami jsou takové služby, které jsou osobám poskytovány v jejich přirozeném prostředí (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Sociální služby můžeme dále dělit v souvislosti s tím, zdali jsou klientům poskytovány zdarma, nebo za plnou či částečnou úhradu nákladů. Služby poskytované bez úhrady jsou vyjmenovány v § 72 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a obecně se dá říci, že se jedná o služby sociálního poradenství a bez pár výjimek také o služby sociální prevence. Tyto bezplatně poskytované sociální služby jsou v Tabulce č. 1 zvýrazněny modře.

⁶ Modře jsou zvýrazněny služby poskytované zdarma, ostatní jsou služby hrazené klientem.

⁷ Za použití Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách

1.2.2 Registrace poskytovatelů sociálních služeb

Sociální služba může být poskytována pouze na základě oprávnění k poskytování sociálních služeb. Takovéto oprávnění vzniká rozhodnutím o registraci (Králová, Rážová, 2012). Smyslem registrace je zabezpečit, aby před samotným poskytováním sociální služby bylo ověřeno, zda tato služba splňuje dané podmínky (Čámský et al., 2011). Podmínky registrace sociální služby, které musí poskytovatel naplňovat po celou dobu jejího poskytování, jsou uvedeny v §79 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách a všichni poskytovatelé sociálních služeb, kterým bylo rozhodnutí o registraci vydáno, jsou dle tohoto zákona zapsáni do tzv. registru poskytovatelů sociálních služeb.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, také stanovuje výjimky, kdy registrace není vyžadována. Jedná se o případ, kdy osobě poskytuje pomoc osoba blízká nebo asistent sociální péče, který tuto činnost nevykonává jako podnikatel. Dále se registrace nevyžaduje v případě, že má poskytovatel obdobné oprávnění k ojedinělému a dočasnému poskytování sociálních služeb v jiném členském státu Evropské unie (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

1.2.3 Standardy kvality sociálních služeb

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, charakterizuje standardy kvality jako soubor kritérií, kterým je definována a ověřována úroveň kvality poskytovaných sociálních služeb v oblasti provozního a personálního zabezpečení a také v oblasti vztahů mezi poskytovateli a osobami. V roce 2002 byly Ministerstvem práce a sociálních věcí (MPSV), ve spolupráci s poskytovateli i uživateli sociálních služeb, vydány Standardy kvality sociálních služeb, které se s účinností od 1. ledna 2007 staly právním předpisem a jsou považovány za souhrn požadavků vymezující kvalitu všech poskytovaných služeb. Jinými slovy jsou tyto standardy považovány za všeobecně přijatou představu o tom, jak má kvalitní sociální služba vypadat (MPSV, 2002). Jejich smyslem je především zajistit, aby při poskytování služby byla respektována a chráněna práva uživatelů, ale stejně tak i poskytovatelů služby (Horecký, Tajanovská, 2011).

Je důležité zmínit, že standardy jsou ve své podstatě dost obecné a dají se tak aplikovat na jakýkoliv druh sociální služby. Kompletní znění Standardů sociálních služeb je obsaženo ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., konkrétně v příloze č. 2. Jedná se o 15 standardů kvality sociálních služeb rozdělených do třech kategorií. První kategorií jsou standardy procedurální, které jsou nejdůležitější a jejich obsahem jsou cíle a způsoby poskytování

sociálních služeb, ochrana práv osob, jednání se zájemcem o službu, smlouva o poskytování sociální služby, individuální plánování průběhu sociální služby, dokumentace o jejím poskytování, dále sem spadají stížnosti na kvalitu či způsob poskytování konkrétní sociální služby a opomenuta není ani návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje. Kvalita služby se odvíjí od kvalitního výkonu pracovníků, proto do druhé kategorie standardů kvality sociálních služeb spadají personální standardy, které charakterizují personální a organizační zajištění sociální služby a také profesní rozvoj zaměstnanců. Poslední kategorií jsou standardy provozní, které definují podmínky pro poskytování sociálních služeb. Spadají sem standardy charakterizující místní a časovou dostupnost sociální služby, informovanost o poskytované sociální službě, prostředí a podmínky poskytovaných sociálních služeb, nouzové a havarijní situace a zvyšování kvality sociální služby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Tato vyhláška upravuje v § 38 hodnocení plnění výše zmiňovaných standardů kvality sociálních služeb.

1.3 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (dále jen NZDM) se řadí mezi služby sociální prevence určené dětem a mladistvým, jsou poskytovány bezplatně a vymezuje je zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, který vstoupil v platnost 1. 7. 2007.

Tento zákon v § 62 definuje NZDM jako „*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. Služba může být poskytována osobám anonymně*“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, s. 1273).

1.3.1 Poslání a cíle NZDM

Prvním kritériem u standardu kvality sociálních služeb č. 1, kterým jsou cíle a způsoby poskytování sociálních služeb, je písemné definování a zveřejnění poslání poskytovatele sociální služby (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Posláním se jednoduše rozumí vysvětlení důvodu existence určité organizace, čeho chce dosáhnout a jakým způsobem (MPSV, 2008). Cíleno je jak pracovníkům a klientům zařízení, tak i široké veřejnosti ve snaze lépe porozumět důvodu existence a smyslu fungování jednotlivých zařízení (Bednář, 2014).

Obecným cílem NZDM je nabídnout individuální pomoc dětem a dospívajícím při řešení jejich osobních problémů či případných sociálních situací (Matoušek et al., 2013). S tím souvisí zájem o zlepšení kvality života těchto osob (dětí a mladistvých) a zajištění lepší orientace v sociálním prostředí, stejně tak jako vytváření podmínek pro řešení případných vzniklých sociálních situací (Dolejš, Štefková, 2016). Česká asociace streetwork⁸ (dále ČAS) již v roce 2008, ve svém ústředním dokumentu nazvaném Pojmosloví, popsala poslání těchto organizací jako úsilí o sociální začlenění a změnu, která vede k pozitivnímu životnímu způsobu dětí a mladistvých, které se potýkají s nepříznivou životní situací, a má za cíl zajistit:

- podporu potřebnou pro zvládnutí obtížných životních situací a podmínky pro řešení těchto situací,
- podporu sociálního začleňování do společnosti,
- snížení hrozby sociálních rizik vyplývajících z konfliktních společenských situací a z rizikového chování,
- zvýšení sociálních schopností a dovedností společně se zlepšením orientace v jejich přirozeném sociálním prostředí,
- potřebnou psychickou, fyzickou, právní a sociální ochranu po dobu využívání zařízení,
- zlepšování kvality života a předcházení či snížení zdravotních rizik souvisejících se způsobem života (Pojmosloví, 2008).

Výše zmíněné cíle si jednotlivá zařízení dále specifikují na základě potřeb jejich vymezené cílové skupiny, ale hlavní záměr tkví především v poskytnutí individuální pomoci dětem a mládeži při řešení jejich problémů a při integraci do společnosti (Matoušek et al., 2013).

1.3.2 Cílová skupina NZDM

Pojem „cílová skupina“ lze spíše chápat jako abstraktní sociální konstrukci a způsob, jakým je charakterizována, vypovídá také o obsahu nabídky služeb a o přístupu k problémům klienta (Štefková, Dolejš, 2016). Obecně lze říci, že klientem těchto zařízení se může stát jedinec či specifická zájmová skupina spjatá s určitou městskou lokalitou

⁸ Česká asociace streetwork (ČAS) je střešní organizací nízkoprahových sociálních služeb. Sdružuje a zaštiťuje programy, které pracují metodou kontaktní práce. Klienti jsou vyhledáváni a kontaktováni streetworkery v terénu a je jim poskytováno poradenství a pomoc při řešení nepříznivé sociální situace (ČAS, 2014).

(Matoušek et al., 2013). Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, jsou cílovou skupinou děti mezi 6. a 26. rokem věku, které jsou zároveň ohrožené společensky nežádoucími jevy. Dolejš a Zemanová (2015) uvádí, že se může jednat o děti či mladistvé, kteří jsou ohroženi komplikovanou sociální situací nebo důsledky jejich chování, které můžeme nazývat jako rizikové. Čech a Zvoníčková (2017) ve své publikaci poukazují na to, že právě rizikové chování se kromě samotného člověka týká i jeho sociálního okolí. Hovoříme např. o potížích v rodině či v jejich společenském prostředí, delikventním jednání nebo také o problémech souvisejících s užíváním návykových látek (Zemanová, Dolejš, 2015). NZDM by však měla poskytovat nezbytnou podporu a pomoc všem klientům, kteří řeší běžně se vyskytující problémy, a nejen pro ty, co jsou ohroženi tíživou životní situací (Korbel, Lejsková, 2019).

ČAS definuje cílovou skupinu NZDM jako děti a mládež, které:

a) *zažívají nepříznivé životní situace*

Jde o:

- *konfliktní společenské situace*
- *obtížné životní události*
- *omezující životní podmínky*

b) *jsou ve věkových skupinách:*

- *od 6 do 12 let*
- *od 13 do 18 let*
- *od 19 do 26 let*

c) *žijí nebo se pohybují v konkrétní lokalitě, kterou lze vymezit:*

- *sociálně*
- *geograficky*

d) *vztahují se k nim další (doplňkové) charakteristiky:*

- *nemohou nebo nechtějí se zapojit do standardních volnočasových aktivit*
- *vyhýbají se standardním formám institucionalizované pomoci a péče*
- *dávají přednost neproduktivnímu trávení času*
- *dávají přednost trávení volného času mimo rodinu či jinou sociální skupinu*
- *mají životní styl, díky kterému se dostávají do konfliktů, 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 (Pojmosloví, 2008, s. 4).*

Definování cílové skupiny není pouze formální záležitostí, ale především pracovní technikou. Jasná představa o tom, kdo je klientem zařízení, pomáhá při organizování a plánování nabídky služeb. Každé NZDM si svou cílovou skupinu, na kterou pak zaměřuje svoji činnost, charakterizuje jinak (Klíma et al., 2009).

1.3.3 Principy poskytování služby v NZDM

Všechny cíle, které si služba NZDM stanoví, jsou realizovány v souladu s principy těchto zařízení. Významným specifickým principem fungování NZDM je tzv. nízkoprahovost, kterou se rozumí dostupnost pro všechny, a to bez ohledu např. na národnost, sociální postavení či pohlaví. Díky ní, podle Štefkové a Dolejše (2016), dochází k odstraňování překážek, které by mohly negativním způsobem ovlivňovat přístup klienta ke službě. Má se za cíl maximálně zpřístupnit službu cílové skupině, a to z hlediska časového (otevírací doba odpovídající potřebám cílové skupiny – v odpoledních hodinách, po vyučování), místního (prostředí charakterem i umístěním připomíná přirozené prostředí cílové skupiny), a také jsou odstraněny psychologické a finanční překážky, které by zabránily klientovi službu navštívit (Pojmosloví, 2008). Zařízení se snaží vytvářet takové podmínky, aby byla zajištěna bezpečnost a ochrana klientů. Jejich garancí by měla být funkční pravidla a interní směrnice, kterými jsou upravovány postupy pracovníků v různých krizových situacích a samozřejmě také vyškolený personál, který je schopen vzniklé situace vyřešit. (Šandor, 2005). Podmínkou pro využívání tohoto zařízení není žádná forma registrace či pravidelná docházka, klienti mohou v rámci provozní doby přicházet i odcházet dle svého uvážení a nejsou povinni zapojovat se do připravovaných činností v rámci NZDM. Tato služba sociálního charakteru je také poskytována bezplatně všem z cílové skupiny, výjimkou může být uhrazení služeb, které doplňují základní nabídku poskytovaných sociálních služeb. Pokud je zde jakákoli dokumentace obsahující osobní údaje, musí být vedena pouze se souhlasem, uživatel služby má tedy možnost zůstat v anonymitě (Pojmosloví, 2008). Absolutní anonymita nemusí být zachována u takových aktivit, které jsou doplňujícími k základní nabídce sociálních služeb, a to z důvodu zajištění ochrany majetku zařízení, zajištění bezpečnosti klientů při pobytových či výjezdových akcích a při spolupráci s návaznými službami. Klientům je ze strany pracovníků NZDM zaručen profesionální a nehodnotící přístup, stejně jako respekt k rozhodnutím těchto uživatelů (Prostor plus, o. p. s., 2018).

1.3.4 Základní služby poskytované v NZDM

Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež obvykle nabízí dvě formy poskytovaných služeb. Jedná se o ambulantní službu, kdy je kontaktní práce poskytována v prostorách klubů, a terénní službu, která má zpravidla podobu streetworku (Kappl, 2013). Základní činnosti, které má každé jednotlivé nízkoprahové zařízení pro děti a mládež vykonávat, jsou stanoveny zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. Těmito činnostmi jsou výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti, které směřují k rozvíjení a upevňování osobnostních schopností a k rozšíření sociálních dovedností. Tyto činnosti mají být podle Jedličky (2015) prostředkem k dosažení změny, aby klienti dále neuspokojovali své potřeby a neplnili si své cíle dosavadním rizikovým způsobem, který je pak častokrát přivádí do potíží. Další činností podle zákona je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím. Dále pak poskytování pomoci při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí klientů a poslední základní činností, která je poskytována pracovníky NZDM, je sociálně terapeutická činnost (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). V návaznosti na tento zákon jsou poskytované služby podrobněji rozpracovány v §27 vyhlášky č. 505/2006 Sb., v platném znění:

a) výchovné, vzdělávací a aktivizační činnosti:

- 1. zajištění podmínek pro společensky přijatelné volnočasové aktivity,*
- 2. pracovní výchovná činnost s dětmi,*
- 3. nácvik a upevňování motorických, psychických a sociálních schopností a dovedností,*
- 4. 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:

- 1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,*

2. *pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob* (Vyhláška č. 505/2006 Sb., s. 7030).

Každý z klientů má ze zákona právo využívat všech nabízených služeb NZDM, nicméně pracovníci by měli klientům poskytovat jen takovou míru podpory, která je nezbytná pro danou situaci. Pomoc v situacích, které je klient schopen zvládnout sám, by mohla vést k pasivitě (Syrůvková, Vopatová, 2013).

1.3.5 Průběh služby NZDM

Před tím, než je uzavřena dohoda, na základě které jsou poskytovány sociální služby, musí být zájemce seznámen se všemi podmínkami spojenými s jejím poskytováním (MPSV, 2002). Každý z poskytovatelů je povinen poskytnout dostatečné množství veřejně přístupných informací, které má umožnit snazší rozhodnutí pro potencionální klienty, zda sociální službu využít či nikoli (Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách). Pracovník zařízení poskytující sociální služby při prvním kontaktu zjišťuje očekávání zájemců, společně s jejich schopnostmi a možnostmi, a následně společně formulují cíle a způsoby jejich naplňování. V případě odmítnutí zájemce o tuto sociální službu z důvodu stanovených zákonem (osoba žádá o sociální službu, která v daném zařízení není poskytována nebo poskytovatel nemá dostatečnou kapacitu) či z jiných důvodů, které jsou nastaveny jednotlivými NZDM (např. s osobou se po opakované snaze nelze domluvit z důvodu zdravotního stavu či intelektu, osoba hrubě poruší pravidla zařízení nebo osoba již nespadá do cílové skupiny), má poskytovatel písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých postupuje (Vyhláška č. 505/2006 Sb.).

V případě, že má potencionální klient závazný zájem o využívání sociální služby a zároveň nedojde k odmítnutí, je ústně či písemně uzavřena smlouva o poskytování sociální služby, která stanoví všechny důležité aspekty pro poskytování služby a jejímž výsledkem je uspořádání toho, co obě strany (poskytovatel, klient) od poskytnutí sociální služby očekávají (MPSV, 2002). Poskytovatelem je v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby či na žádost klienta, vedena anonymní evidence, která je také stanovenou dobu po ukončení poskytované služby uchovávána. Po uzavření smlouvy plánuje poskytovatel společně s klientem průběh poskytování sociální služby. Aby bylo dosaženo cílů, které si klient vytyčil, jsou vytvářeny individuální plány, a to s ohledem na jeho přání a možnosti, a zároveň je průběžně hodnoceno naplňování těchto cílů (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Pracovníci se při kontaktu s klienty řídí základními prameny,

kterými jsou Listina základních práv a svobod, Etický kodex sociálních pracovníků ČR, Etický kodex ČAS (Prostor plus, o. p. s., 2018). Při poskytování sociálních služeb jsou respektována základní práva klientů NZDM a jsou stanoveny oblasti, v nichž by mohlo k porušení těchto práv (ochrana osobní svobody, soukromí, diskriminace) či ke střetu zájmů dojít. Vedle situací, které se mohou stát, má zařízení stanovena pravidla pro jejich předcházení a také jejich řešení (MPSV, 2002). V případě nespokojenosti klienta s kvalitou sociální služby v zařízení existuje možnost podat stížnost. O této možnosti informuje poskytovatel sociální služby, který má pro podávání a vyřizování stížností písemně zpracována vnitřní pravidla a zároveň jsou jím stížnosti evidovány a písemně vyřizovány v přiměřené lhůtě (Vyhláška č. 505/2006 Sb.). Po celou dobu spolupráce dochází ze strany pracovníků NZDM k motivaci klienta využívat jeho vlastní dovednosti a schopnosti k řešení problémů, aby nedocházelo k závislosti na poskytovaných službách. Zařízení pomáhá klientům využívat další služby dle jejich potřeb, které mají zvyšovat jejich samostatnost. V situacích, ve kterých dochází k přesahu kompetencí NZDM, by měl být pracovník schopen odkázat klienta na další organizace či jiné odborníky, a proto je potřeba vytvářet dostatečnou síť návazných služeb podle obvyklých potřeb cílové skupiny (MPSV, 2002).

1.3.6 Personální zajištění služby NZDM

To, jak bude poskytovaná sociální služba kvalitní, je odvíjeno od pracovníků, kterými je realizována. Záleží na jejich schopnostech, dovednostech, vzdělání, na podpoře, vedení a na pracovních podmínkách. Zařízení mají stanovenou strukturu a počet pracovních míst, osobnostní a morální předpoklady zaměstnanců a kvalifikační požadavky, které odpovídají potřebám a aktuálnímu počtu klientů služby a umožňují tak naplňování standardů kvality sociálních služeb. Každý z nových pracovníků musí být také řádně zaškolen (MPSV, 2002). Podle zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, mohou činnosti v sociálních službách, konkrétně v NZDM, vykonávat sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách a pedagogičtí pracovníci a také dobrovolníci. Předpokladem pro výkon povolání sociálního pracovníka je svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost, kterou je podle téhož zákona vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v oblasti sociální práce, sociální politiky, sociální pedagogiky a v dalších sociálních oborech. Vedle znalostí a dovedností, které pracovník získá během studia, je potřeba dalšího vzdělávání. Poskytovatel sociálních služeb má písemně zpracována pravidla dalšího vzdělávání. Pracovník má povinnost během jednoho roku

absolvovat alespoň 24 hodin dalšího vzdělávání v podobě např. různých akreditovaných kurzů, odborných stáží, školicích akcí nebo účastí na konferencích (Zákon č. 108/2006 Sb.). Aby docházelo k dalšímu rozvoji pracovníků, a tím i služby samotné, je důležité pravidelné hodnocení, které dává pracovníkům možnost vidět úspěchy, ověřit si efektivitu své práce, nebo naopak identifikovat oblasti, ve kterých by měli usilovat o získání dalších dovedností (Prostor plus, o. p. s., 2018).

2 Cíle práce a výzkumné otázky

2.1 Cíle práce

Prvním cílem této diplomové práce je zmapovat, jaké sociální sítě využívají nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina pro komunikaci s klienty. Cílem druhým je zjistit, jak tato komunikace probíhá, a v jaké formě byla využívána v době nouzového stavu (COVID-19).

2.2 Výzkumné otázky

V návaznosti na stanovené cíle této práce byly definovány následující výzkumné otázky:

1. K jakému účelu využívají nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina on-line komunikaci se svými klienty?
2. S jakými překážkami v oblasti on-line komunikace, se nejčastěji pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina běžně setkávají?
3. Pomohla on-line komunikace v období nouzového stavu udržet významným způsobem kontakt s klienty služeb?

3 Metodika

3.1 Metodika výzkumu

Aby bylo dosaženo zvolených výzkumných cílů této diplomové práce, byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie. Jako vhodnou metodou pro získání kvalitativních informací byla zvolena jedna z hlavních metod pro sběr těchto dat, metoda dotazování. Pro získání hlubších informací od informantů byla zvolena technika polostrukturovaného rozhovoru.

Jak uvádí Hendl (2016), kvalitativní výzkum si v sociálních vědách získal významné postavení mezi ostatními druhy výzkumů. Tento typ strategie je tvořen menším počtem informantů, než je tomu u strategie kvantitativní (Dušková, Šafaříková, 2015). Zaměřuje se na události a procesy, které následně podrobně zkoumá, a to pouze v několika málo případech, a dochází tak k hloubkovému studiu (Hendl, 2016). Výhoda kvalitativní strategie je tedy spatřována v hlubším pochopení informací od informantů a také v možnosti zkoumání daného jevu v přirozeném prostředí nebo v reagování na vzniklé situace (Dušková, Šafaříková, 2015). Má se za cíl získat objemné množství informací od nevelkého počtu lidí (Hricová et al., 2017). Podle Miovského (2006) využívá kvalitativní výzkum jedinečnosti a neopakovatelnosti. Nedá se říci, že existuje pouze jeden univerzální postup, podle kterého je dále kvalitativní výzkum zpracován (Hendl, 2016). Záměrem pracovníka, který provádí v sociální oblasti kvalitativní výzkum, je rozpoznat a reprezentovat vytváření a prožívání sociální reality lidí, a to za pomoci celé řady metod a postupů (Švaříček, 2007). Metoda pro sběr dat je vybírána na základě požadovaného typu informace, na okolnostech získávání a také hraje roli, kdo nám informaci poskytne (Hendl, 2016). Reichel (2009) tvrdí, že dotazování je specifické právě pro výzkumy v sociální oblasti a jeho podstatou je v rámci kvalitativní výzkumné strategie kladení otázek. Odpovědi na otázky získává výzkumník pomocí rozhovorů nebo dotazníků. Hendl (2016) doplňuje, že je vedle rozhovorů a dotazníků používána řada škál a testů. Tato technika je Miovským (2006) považována za nejideálnější metodu pro získávání kvalitativních dat, ale vyžaduje také přípravu, výzkumníkovy dovednosti a soustředěnost. Podle Duškové a Šafaříkové (2015) má takovýto rozhovor určitou strukturu a záměr, výzkumník zároveň může vkládat otázky, které z rozhovoru vyplynou, nebo jím je význam otázek upřesněn. Reichel (2009) neopomíná zdůraznit, že otázky by měly být srozumitelné, jednoznačné a neměly by mít sugestivní charakter.

3.2 Charakteristika výzkumného souboru

Tabulka č. 2 Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina

Název	Místo působení	Zřizovatel
Ambrela – NZDM	Třebíč 1	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Třebíč)
BAN – Nízkoprahový klub	Havlíčkův Brod	Oblastní charita Havlíčkův Brod
BARÁK – Nízkoprahový klub	Třebíč 1	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Třebíč)
eNČečko – Nízkoprahové centrum pro děti a mládež	Světlá nad Sázavou	Oblastní charita Havlíčkův Brod
Erko – NZDM	Jihlava	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Jihlava)
ESKO – NZDM	Žďár nad Sázavou	Sociální služby města Žďár nad Sázavou
EZOP – NZDM	Nové město na Moravě	Portimo, o.p.s.
Maják – NZDM	Luka nad Jihlavou	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Jihlava)
Nadosah – NZDM	Bystřice pod Pernštejnem	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Žďár nad Sázavou)
Ponorka – NZDM	Žďár nad Sázavou	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Žďár nad Sázavou)
Spirála – NZDM	Pacov	Charita Pacov
Vrakbar – NZDM	Jihlava	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Jihlava)
Wellmez – NZDM	Velké Meziříčí	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Žďár nad Sázavou)
ZASTÁVka – NZDM	Telč	Diecézní charita Brno (Oblastní charita Jihlava)

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022⁹

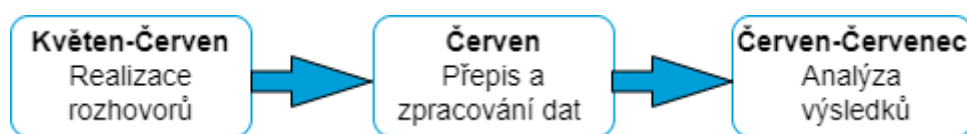
⁹ Za použití informací dostupných z Registru poskytovatelů sociálních služeb (2022)

Prostřednictvím e-mailu a také telefonicky byla oslovena všechna nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina, která jsou zároveň registrovanou sociální službou a jsou tak evidovány v Registru poskytovatelů sociálních služeb (viz Tabulka č. 2). Tato nízkoprahová zařízení podlehla dvoufázovému ověřování. První fází bylo jejich vyhledání přes již zmiňovaný registr a fází druhou bylo vyhledávání jejich oficiálních webových stránek. Osloveno bylo všech 14 registrovaných NZDM.

Se zapojením do výzkumu souhlasilo celkem 8 zařízení, která se tak stala výzkumným souborem. Každé zařízení vybralo jednoho svého zaměstnance, který se stal komunikačním partnerem a se kterým byl následně uskutečněn rozhovor. Jednalo se o pracovníky různých pozic, informace byly poskytnuty jak od vedoucích služby, tak sociálních pracovníků či pracovníků v sociálních službách.

3.3 Etická stanoviska, realizace výzkumu a způsob analýzy dat

Při výzkumu je velmi důležité dodržovat etická pravidla. V rámci těchto etických principů byli před zahájením výzkumné části práce informanti ujištěni, že výzkum je zcela anonymní, účast na něm je dobrovolná a že tak mají možnost ukončit svou účast nebo nezodpovědět jim nepříjemné otázky. Před zahájením rozhovoru byla informantům také položena otázka, zda souhlasí s nahráváním audiozáznamu prostřednictvím diktafonu v mobilním telefonu. Se všemi informanty byl uzavřen informovaný souhlas, který je uložen u autorky diplomové práce. Aby byla zachována výše zmíněná anonymita, budou všichni komunikační partneři označeni zkratkami IN1 – IN8.



Obrázek č. 3: Harmonogram realizace výzkumu

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Před realizací rozhovorů byla vytvořena osnova otázek (viz příloha č. 1). Samotný výzkum byl realizován od května roku 2022, kdy byly uskutečňovány první rozhovory s pracovníky jednotlivých nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina, kteří souhlasili se zapojením do výzkumu. Rozhovory probíhaly formou osobních setkání v jednotlivých zařízeních či telefonicky, jejich doba trvání se pohybovala v rozmezí 35

až 45 minut. Informace poskytnuté od pracovníků byly zajištěny v podobě audiozáznamu a další zjištěné poznatky podstatné pro výzkum byly zapsány do záznamového archu.

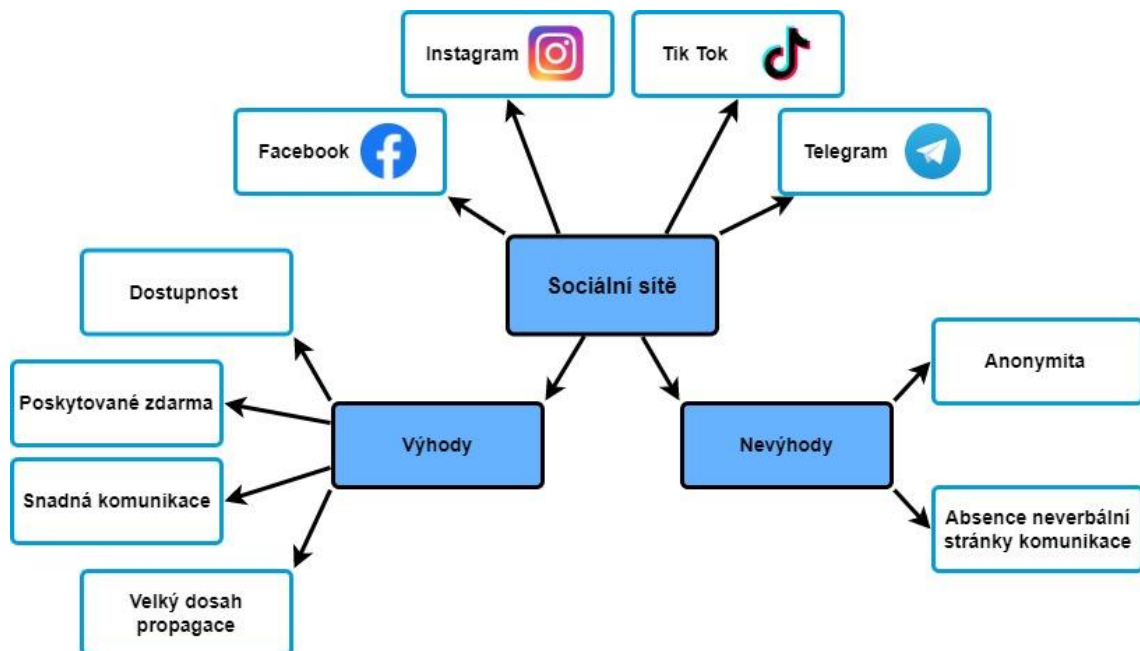
Rozhovory v podobě audionahrávek byly nejprve přetransformovány do písemné formy v programu Microsoft Word. Po transkripci všech provedených rozhovorů byla pro analýzu získaných dat využita metoda otevřeného kódování. Při takovémto kódování dochází k odhalování hlavních témat nacházejících se v textu. Těmto tématům je vždy přiřazeno nějaké označení neboli kód a následně probíhá tzv. kategorizace. Podle Miovského (2006) je cílem kategorizace vytváření kódů a shlukování do jednotlivých kategorií, kdy tyto kategorie vznikají za pomoci srovnávání a třídění zásadních jednotek. Ve výsledcích byla data pro větší přehlednost zpracována v podobě myšlenkových map.

4 Výsledky

V této kapitole jsou zpracovány výsledky polostrukturovaných rozhovorů s 8 informanty z jednotlivých nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Na základě těchto rozhovorů bylo získáno rozsáhlé množství dat. Z těchto dat byly vytvořeny kódy, které byly následně sloučeny do 6 kategorií.

K1: Využívané sociální sítě

Obrázek č. 4 vyobrazuje konkrétní sociální sítě, které dotazovaná zařízení využívají. Dále je zde znázorněno, jaké výhody a nevýhody sociálních sítí jsou spatřovány nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež při jejich používání.



Obrázek č. 4: Využívané sociální sítě

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Všechna nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (IN1-IN8) na otázku, jaké konkrétní sociální sítě využívají, v první řadě zmínila sociální síť Facebook. Facebook byl prvotní sítí, která měla sloužit především k propagování klubu společně s činnostmi a aktivitami. „No, Facebook máme od roku 2016 a stále je u nás sociální síť číslo jedna, protože tam máme nakontaktovaných nejvíc klientů“ (IN5). IN1 doplňuje, že ze začátku ve svém NZDM používali pouze sociální síť Facebook, protože to byla nejznámější sociální síť, na které byli skoro všichni. V poslední době však tato sociální síť zůstává spíše pro účely propagace klubu a informování veřejnosti. „Nejprve jsme využívali hlavně Facebook, ale

ten je podle nás spíš pro veřejnost a pro starší generaci, naši klienti ho úplně nemají a nahrazují ho jinými sociálními sítěmi“ (IN2). S tím, že je v posledních letech klienty Facebook nahrazován jinými sociálními sítěmi, souhlasí i IN4, který sdělil následující: „V naší službě jsme nejdříve zřídili facebookový profil, ale v následujících letech jsme si všimli, že stále víc mladých nahrazuje Facebook Instagramem, a dokonce se mezi našimi klienty objevila poptávka po tom, jestli si nechceme založit právě Instagram“.

Sociální síť Instagram pro práci s klienty a také k propagaci klubu využívá každé dotazované nízkoprahové zařízení pro děti a mládež. Instagram je využíván nejvíce, protože je aktuální pro naše klienty (IN2). Tato sociální síť nabízí také široké možnosti využití. Lze zveřejňovat stále příspěvky či reels, dočasná stories, komunikovat prostřednictvím chatu nebo pořádat živá vysílání. *„My využíváme příspěvky klasický, který tam visí, využíváme storíčka, který slouží a nějaký reelsy a samozřejmě využíváme chat“ (IN1). IN7 spatřuje výhody této sociální sítě v možnosti sledovat statistiky a orientovat se tak, v jaký čas je nejlepší přidávat příspěvky podle počtu zhlédnutí.*

Sociální síť, která je velmi populární především u cílových skupin NZDM, je Tik Tok. Z dotazovaných NZDM v kraji Vysočina mají účet na této sociální síti 3 zařízení (IN2, IN3, IN5), ale zatím ji nevyžívají pravidelně. *„Nově máme založenej Tik Tok, ale ten ještě není úplně rozjetej, ten je teprve v pořadí, že na něm budeme pracovat“ (IN2). IN1 je ve fázi rozhodování, zdali si sociální síť Tik Tok pořídít a říká: „O tomhle vedeme v týmu hodně velký debaty, protože přišel boom Tik Toku a oni na to hodně reagujou, a my přemýšlíme, jestli to od nás může klientům přinést něco víc, jako víc komunikace, lepší poskytování ty služby“.*

Jeden z informantů (IN8) uvedl, že v současné době zkouší pro komunikaci s klienty využívat sociální síť Telegram¹⁰.

Výhody sociálních sítí

Za velkou výhodou je podle většiny informantů (IN1, IN3, IN4, IN6, IN8) považována dostupnost sociálních sítí. IN1 uvedl: *„No výhodou je to, že to používají všichni a je to jednoduchý a znají to i pracovníci, kteří jsou podle našich uživatelů trošku starší, že je to takový, jakože mezigenerační nástroj“.* IN4 doplňuje: *„Jako výhoda celého on-line*

¹⁰ Jedná se o jednoduchou a rychlou aplikaci, která je poskytována zdarma a slouží k zasílání zpráv.

prostoru je určitě v tom, že je to prostor, kde se ti mladí lidi pohybují, a my je tam prostě najdeme, oslovíme a dáme o sobě vědět“.

Kromě dostupnosti jsou některými informanty spatřovány výhody také v jednoduchosti a s tím související snadné komunikaci (IN1, IN5, IN8). *„Výhodu těchto sítí spatřujeme v tom, že třeba ani svým založením nejsou tolik náročný na spravování. V rámci naší služby poskytujeme hodně činností a není tolik prostoru pro další, ale vyhovující je právě to, že sociální sítě nevyžadují ani to pravidelné přispívání a zároveň sociální sítě nekladou vysoké náklady na pracovníky, protože sami tyto sítě využívají“*(IN5). Snadná komunikace prostřednictvím sociálních sítí je oceněna v situacích, kdy není možné, aby se klient dostavil do zařízení osobně, např. z důvodu omezení chodu zařízení nebo z jiných důvodů. *„Ten chat nám jednoduše slouží k tomu, když chce někdo něco řešit, ale na klub se z různých důvodů nedostane. Máme třeba lidi, kteří jsou v nemocnici, nebo doma je nechtějí pustit“* (IN1).

S výhodou dostupnosti je spjatý další benefit, a tím je bezplatnost sociálních sítí. Každé zařízení využívá pro potřeby komunikace s klienty sociální sítě dostupné zdarma. Placené licence (Microsoft Office, Microsoft Teams) jsou zařízeními využívány především v rámci organizace, např. pro účely školení. *„No, na komunikaci s uživateli a tak, tak máme jen ty bezplatný, a potom v rámci organizace máme placené licence, ale to už je na organizační věci, a ne na přímou práci“* (IN7).

Další výhoda je informanty (IN2, IN5, IN6, IN7) spatřována v tom, že si prostřednictvím sociálních sítí mohou udělat jakousi reklamu, dostat svá zařízení do povědomí potencionálních klientů i veřejnosti. Touto cestou mohou být také propagovány aktuální programy jednotlivých zařízení. *„Výhodou je taky určitě to, že je to dobrý nástroj pro komunikaci s veřejností, jak jim tu službu představit a prezentovat“* (IN5). IN6 doplňuje: *„Je to jednoduchá cesta, jak propagovat náš klub nebo taky akce, který jsou realizovaný pro naše klienty nebo další akce, který jsou pro širokou společnost“.*

Nevýhody sociálních sítí

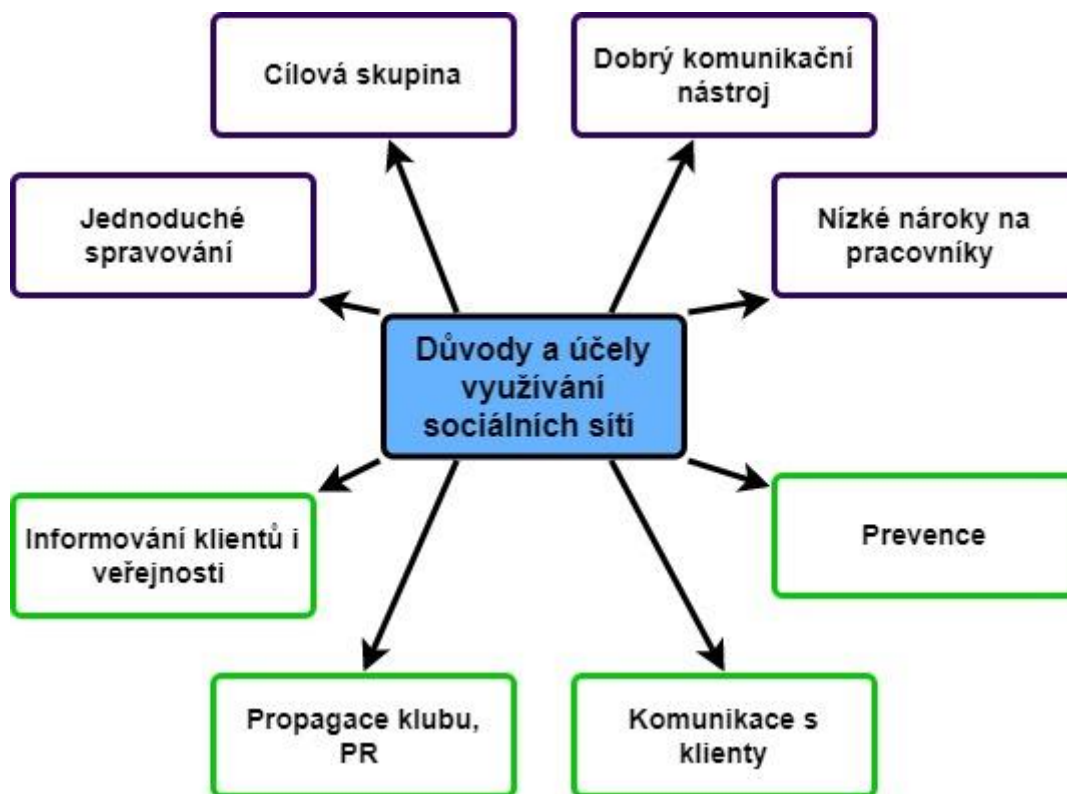
Kromě zmiňovaných výhod, jsou nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež spatřovány nevýhody, které jsou spojeny s používáním sociálních sítí při práci s klienty. Nevýhodou, která je vnímána dotazovanými (IN1, IN2), je anonymita sociálních sítí, kterou zároveň ostatní informanti považují spíše za riziko sociálních sítí (viz obrázek č.

4). „Měli jsme párkrát situace, kdy si třeba někdo dělal sranda, jako nějakí uživatelé, takoví ti experti a zkoušeči a tak. Takže vy s nimi vedete nějaký vážnej rozhovor a po nějaké době se dozvíte, že to jako byla sranda, že takhle se nám na apríla třeba někdo ozval a podobně“ IN1).

Další nevýhodou je absence neverbální stránky komunikace, která má při osobních setkáních určitý význam. IN6 uvádí: „Chybí tam předání toho, o čem ta služba je, nějaký ten výraz, jak se ten člověk chová, jak reaguje. Podle mě je to jedna z forem, ale nenahradí to ten osobní kontakt“.

K2: Důvody a účely využívání sociálních sítí

Následující obrázek č. 5 znázorňuje, z jakých důvodů a za jakým účelem jsou v dotázaných nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež sociální sítě využívány.



Obrázek č. 5: Důvody a účely využívání sociálních sítí

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Důvody využívání sociálních sítí

Důvodů, proč tato zařízení využívají sociální sítě, je několik a můžeme je vidět na obrázku č.5. Prvním z nich je ten, že se tam vyskytuje jejich cílová skupina (IN1, IN3, IN4, IN6, IN7, IN8). „*Zmíněné sociální sítě využíváme proto, že se těší velké oblibě mezi cílovou skupinou našich klientů*“ (IN4). IN1 doplňuje, že hlavním důvodem založení profilů na zmíněných sociálních sítích bylo najít svou cílovou skupinu. Děti a mladí tráví na sociálních sítích spoustu času, je to pro ně běžné a je to tak jednoduchá cesta se jim přiblížit a navázat kontakt.

To, že jsou sociální sítě dobrým komunikačním nástrojem, kterým se dají jednoduše oslovit klienti, je dalším důvodem pro jejich využívání v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež (IN1, IN2, IN7). IN1 uvedl, že sociální sítě jsou dobrým nástrojem, jak se s klienty bavit. „*Nám se ty sociální sítě hodně osvědčily, protože díky nim jsme byli schopni fungovat a komunikovat i přes nějaký překážky a zároveň jsme takhle oslovili mnohem větší cílovou skupinu*“, říká IN2. Podle IN7 mohou být sociální sítě prvním krokem pro navázání kontaktu, který se může postupně přesunout do podoby osobního setkání. „*Tímto způsobem jsme se jednoduše mohli spojit a komunikovat s těmi, kteří se báli přijít osobně. Oni měli možnost nás přes ty sociální sítě lépe poznat, vidět co třeba děláme, a máme takhle dost klientů, kteří se potom přesunuli do osobní formy*“ (IN7).

Dalším důvodem, proč jsou v rámci služby NZDM využívány sociální sítě, je jejich jednoduché spravování, a s tím souvisí i to, že na pracovníky nejsou tak kladeny vysoké nároky při jejich používání. „*...zároveň sociální sítě nekladou vysoké náklady na pracovníky, protože sami tyto sítě využívají*“ (IN5).

Účely využívání sociálních sítí

Za jakým účelem nejčastěji nízkoprahová zařízení pro děti a mládež využívají sociální sítě, popisuje obrázek č. 5.

Sociální sítě byly zpočátku využívány v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež především za účelem propagace klubu. „*No, ten první účel byl jako účel nějakýho PR, kdy jsme se snažili dostat do povědomí veřejnosti*“. (IN3). IN1-IN7 zmiňují, že sociální sítě využívají jako prostředek k prezentaci klubu. Cílem je představit klub jako takový, jak to v něm vypadá, co se v něm děje, jaké služby jsou v zařízení poskytovány, jaké

činnosti a akce tam probíhají. IN2 říká: „*Sociální sítě využíváme k připomínání služby těm klientům, abychom se jim pořád připomínali a oni nás měli víc v paměti*“.

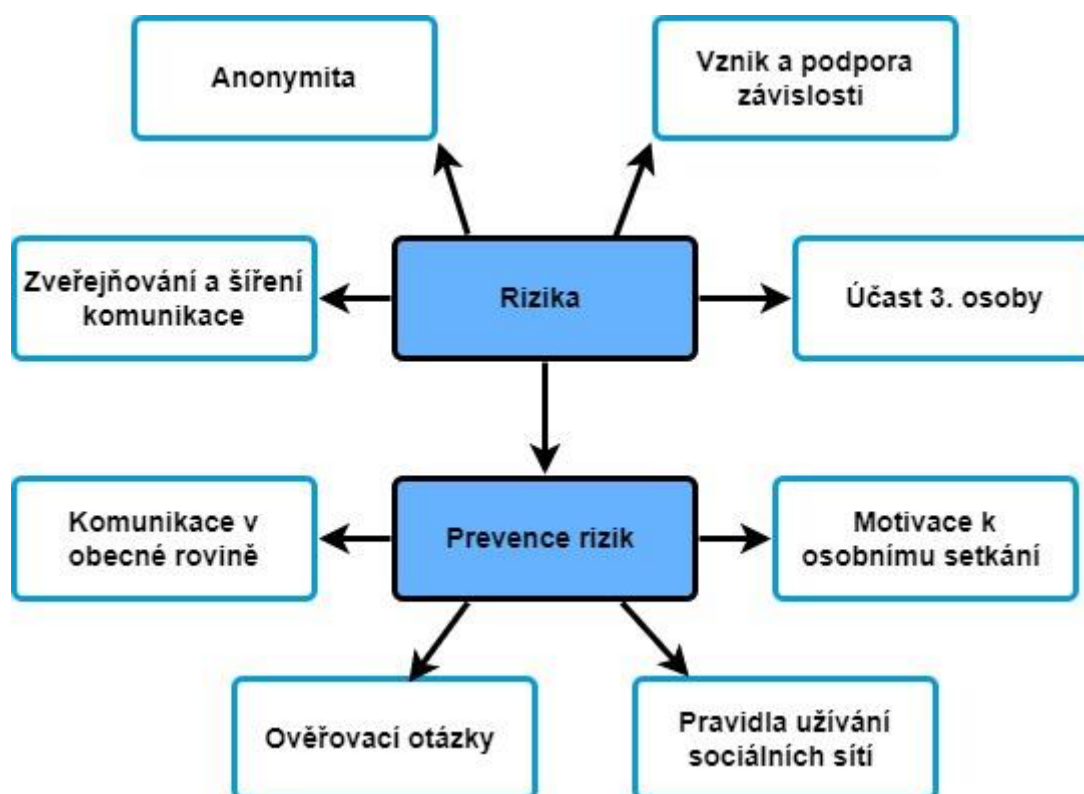
Za účelem komunikace s klienty využívá sociální sítě 6 z 8 dotazovaných zařízení (IN1, IN3, IN4, IN5, IN7, IN8). Prostřednictvím Messengeru, který je součástí Facebooku a zpráv na Instagramu, zařízení komunikují přímo s klienty. Pro některé je tato forma komunikace přirozenější, než osobní kontakt a na sociálních sítích se tak dokáží více otevřít. Jiní zase využívají on-line komunikaci, protože se z různých důvodů nemohou do klubu dostavit. IN4 dodává, že službu pomocí sociální sítě musí oslovit klient jako první. Pracovníci kontaktují klienty, jedná-li se např. o poskytnutí informace o končící platnosti smlouvy či blížící se revize individuálního plánu. Ve dvou zbylých zařízeních není o komunikaci on-line formou ze strany klientů zájem. „*Klienti spíše upřednostňují osobní setkání, říkáme jim, že je tady ta možnost kontaktovat nás přes ty sociální sítě, ale využívají to minimálně*“ (IN2).

Dalším účelem je informovat širokou veřejnost a klienty. V případě klientů se nejčastěji jedná o informace týkající se provozních věcí. „*Dáte jim třeba vědět, že dneska je terén, dneska je klub otevřen jen do tolika hodin, dneska je na službě tenhle*“ (IN1). Informace týkající se plánovaných akcí a programů slouží pro klienty i veřejnost. NZDM mohou prostřednictvím svých profilů na sociálních sítích také informovat o úspěšnosti realizovaných aktivit, jak sděluje IN5: „*Prostřednictvím těch sítí můžeme také ukázat, co se nám třeba podařilo*“.

Dá se říci, že s informováním souvisí také určitá prevence. Zařízení (IN1, IN2, IN4, IN5, IN6, IN7) na svých sociálních sítích, ať už ve formě stálých příspěvků, či různých Insta Stories a Reels, zveřejňují informace k preventivním tématům. „*Na našich obou profilech, jako Facebookovém a Instagramovém, pravidelně přinášíme klientům poznatky a novinky k různým preventivním tématům. Chystáme na tato témata on-line kvízy, kterých se klienti rádi účastní*“, dodává IN6.

K3: Rizika sociálních sítí

Obrázek č. 6 zachycuje rizika, která jsou spojená s užíváním sociálních sítí. Společně s těmito riziky, která NZDM pociťují, jsou zde také uvedeny způsoby, jak se jim tato zařízení snaží předcházet.



Obrázek č. 6: Rizika sociálních sítí

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Za nejčastější riziko používání sociálních sítí je podle většiny informantů (IN1, IN2, IN4, IN5, IN8) považována anonymita sociálních sítí. „*No, tak to mě určitě napadá jedna věc, jakože nevíte prostě, kdo tam je*“ (IN1). Pracovník, který vede komunikace s klientem skrze sociální sítě, není schopen poznat, zda je tam opravdu klient s potřebou pomoci, nebo jen někdo, kdo si dělá legraci. „*No, určitě je to to, že toho klienta nevidíte a může se tak za něj vydávat kdokoli*“ (IN2). O nebezpečí, které je také spjaté s anonymitou sociálních sítí se vyjádřil IN6. „*Řešili jsme takhle s holčinou, která byla jenom on-lineová, nějaký sebevražedný sklony a vůbec jsme jako nevěděli, kde ji najít, abychom ji mohli nakontaktovat.*“. Sociální sítě jsou tedy do určité míry chápány jako anonymní, stejně tak jako služba NZDM. Klienti většinou vystupují pod přezdívkami, a to může být ve formě online kontaktu bariérou pomoci.

IN1 a IN3 upozornili na to, že děti a mladiství tráví celkově spoustu času na mobilních telefonech a v rámci kontaktní práce online formou se tento čas ještě prodlužuje. Pravděpodobným rizikem tedy může být vznik závislosti. „*Oni prostě zjistili, že to vlastně on-line jde, a tak proč by někam chodili. A vlastně jsme je jako tím podporovali, že tráví víc času na těch sociálních sítích*“ (IN1). O obdobném případě, který souvisí

s vytvářením závislosti na sociálních sítích, se zmínil i IN3. „*Měli jsme třeba uživatele, kteří si zvykli na to, že jsme třeba jako on-line a potom, když se ten klub a terén otevřel, tak oni s námi furt komunikovali on-line*“.

Prevence rizik

Na obrázku č. 6 jsou také ukázány nástroje, které pracovníci NZDM využívají k tomu, aby bylo předcházeno rizikům vyplývajícím z používání sociálních sítí.

Informanti vypověděli, jakým způsobem se snaží předcházet případným rizikům. Významné je pro ně nastavení pravidel pro užívání sociálních sítí. Ačkoli z počátku neměla všechna zařízení jasně stanovené postupy, „*No, ze začátku, to jsme jeli jako velkéj punk a snažili jsme se s tím seznámit*“ (IN5), tak nyní mají všechna dotazovaná zařízení nastaveno, jak a jakým způsobem má sociální práce on-line formou probíhat. Jedná se o metodiky v rámci zařízení, vnitřní předpisy v rámci standardů kvality sociálních služeb či pracovní postupy k jednotlivým sociálním sítím.

V případě rizik, která plynou z anonymity sociálních sítí, jsou informanty zmiňovány následující preventivní opatření. IN2 zmiňuje, že pokud komunikace mezi pracovníkem zařízení a klientem probíhá v on-line prostředí, je zde ze strany pracovníka snaha ověřit si, zda se skutečně jedná o uživatele dané služby. K ověření mohou sloužit např. ověřovací či kontrolní otázky. „*Určitě to jsou nějaký otázky stanovený, pokud jsou to klienti, který už známe dobře, tak třeba mít nějakou takovou otázku s heslem, abychom věděli, že to je skutečně náš klient*“ (IN2). Další informant (IN7) dodává, že ze začátku je dobré vést komunikaci pouze v obecné rovině a počkat, až s osobnějšími otázkami začne sám klient.

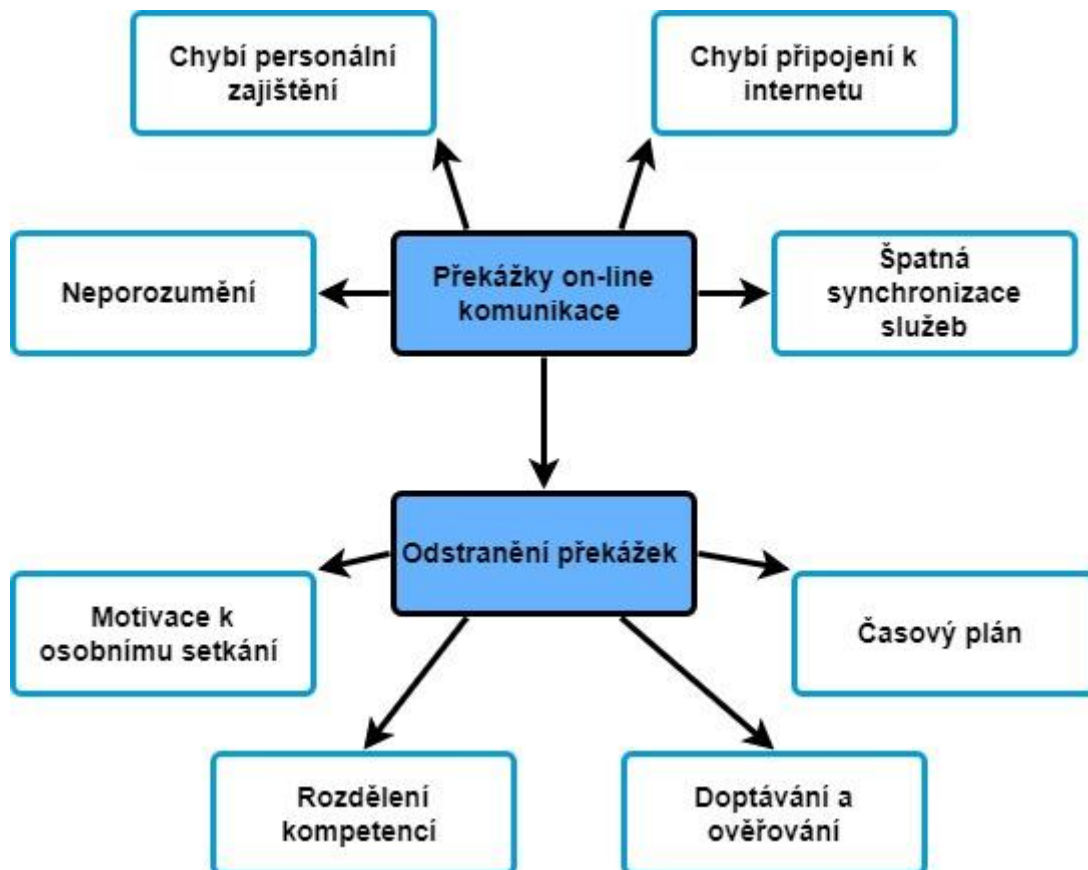
Aby bylo předcházeno situacím, kde skrze sociální síť nekomunikuje s pracovníkem skutečný klient a zároveň, aby u dětí a mladistvých nebyla podporována závislost na on-line prostředí a na sociálních sítích, je podle informantů (IN3, IN5) důležité motivovat klienty k osobnímu kontaktu.

Pro předcházení rizikům, která nízkoprahová zařízení pro děti a mládež zmínila, ale také těm, která zmíněna nebyla a která jsou zároveň s užíváním sociálních sítí spojená (např. kyberšikana), je nutné, aby byli klienti seznámeni s touto problematikou a také s pravidly užívání jednotlivých sociálních sítí. Všechna zařízení (IN1-IN8) se pravidelně věnují tématu kyberbezpečnosti v rámci svých preventivních programů. „*My kyberbezpečnost*

máme celkově jako téma a řešili jsme to i předtím, když jsme sami sociální sítě ještě neměli a nevyužívali“ (IN1) IN7 a IN8 doplňují, že se způsobem využívání sociálních sítí jsou klienti seznámeni v rámci prvního kontaktu a při uzavírání dohody. „Abychom také dodržovali pravidla sociálních sítí, musí být klientům 13 let, aby se mohli přihlásit na našich zařízení“, zmiňuje IN2.

K4: Překážky on-line komunikace

Vedle možných rizik se lze při používání sociálních sítí setkat také s různými překážkami, které mohou on-line komunikaci omezovat či jí zcela zabránit. Taková omezení znázorňuje obrázek č. 7. společně s možnostmi, jak tyto překážky podle dotazovaných zařízení odstranit.



Obrázek č.7: Překážky on-line komunikace

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

V souvislosti s on-line komunikací a sociálními sítěmi se setkáváme s určitými riziky. Existují však také situace, díky kterým k samotné komunikaci nemusí ani dojít nebo může být nějakým způsobem omezena. V tomto případě hovoříme o překážkách, které brání komunikaci a se kterými se informanti setkávají. Tyto překážky představuje obrázek č.7.

Pro IN1 a IN7 je překážkou on-line komunikace špatná synchronizace jednotlivých forem služby. „Začalo se třeba dopoledne s nějakým uživatelem rozebírat nějaký téma, ale třeba ve 12 hodin začala ta služba a ten pracovník musel odejít a jít na tu službu, protože tam měl další uživatele a začal odepisovat třeba až další den, ale to tam už zase nebyl ten uživatel třeba, nebo to téma nechtěl už řešit“ (IN1). IN5 také zmínil situaci, kdy dochází ke kontaktování klientem na osobních profilech pracovníků.

Další překážkou, která byla v rozhovorech zmiňována, je jednoduše neporozumění. „Klienti často píšou bez diakritiky a používají různé emotikony, je hodně složitý, abychom dokázali správně odhadnout klientovo rozpoložení a to, jak napsanou zprávu opravdu myslí (IN8).“ Konverzace nemusí být správně pochopena také z důvodu absence neverbální složky a k neporozumění může dojít i v souvislosti s přehlcením pracovníka zprávami, jak uvádí IN5.

Informantem č. 2 byla také zmíněna překážka v podobě absence internetového připojení u klientů a tím pádem nemožnost spojení s NZDM on-line formou. „No, klient není vždy připojený k internetu a často se stane, že se začne konverzace, která ale brzy skončí, protože klient ztratí wifi připojení“ (IN4). „No, pokud nejsou na datech, tak opravdu nemají přístup, nemůžou nám napsat. Ty data, ty jsou vlastně velkej problém“, doplňuje IN2.

Odstranění překážek

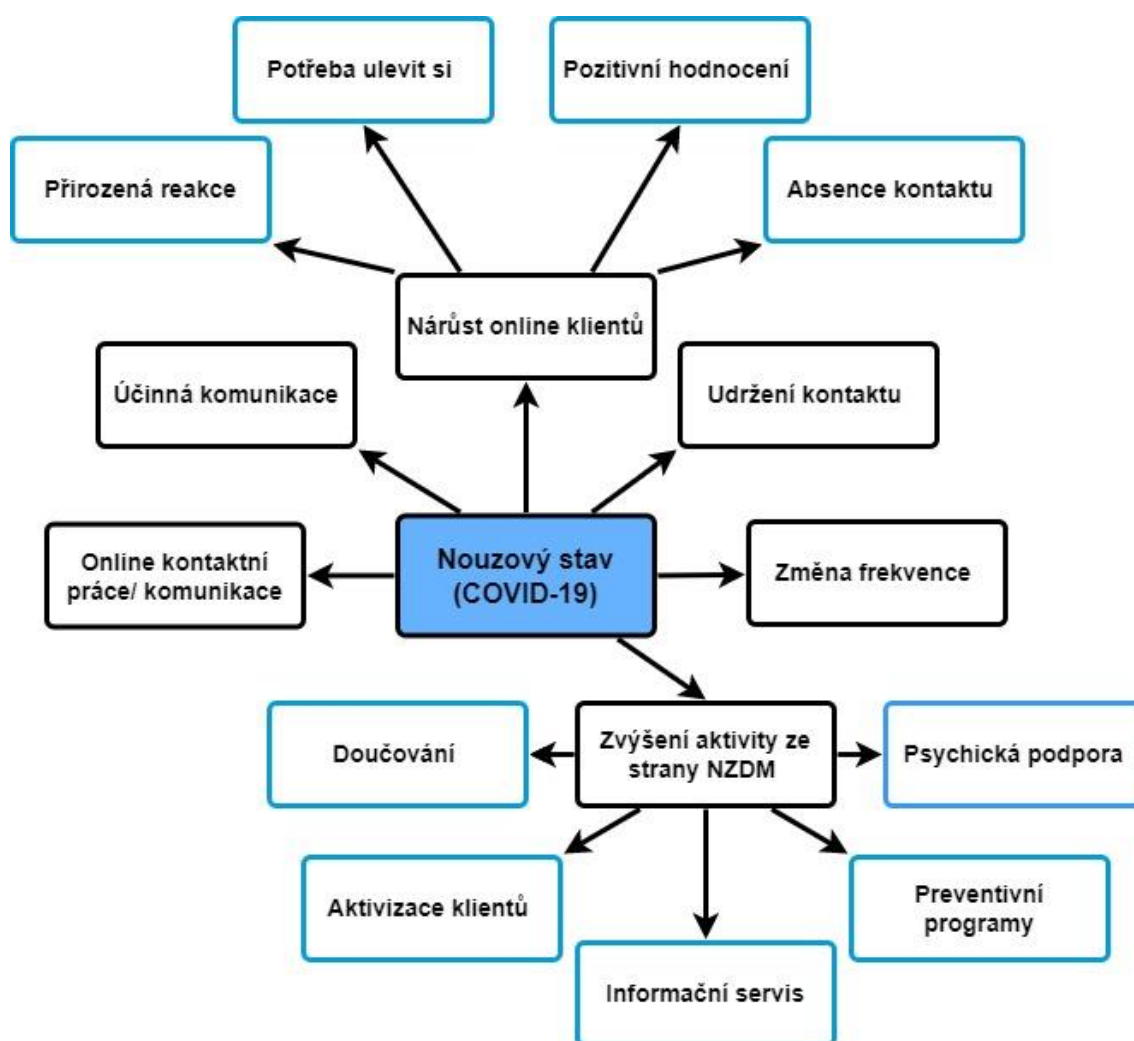
Způsoby, jak NZDM odstraňuje překážky, které omezují komunikaci, reflektuje také obrázek č. 7. V případě překážky vztahující se k neefektivní synchronizaci služby byl informantem zaveden jasný časový plán, kdy a jaká forma služby funguje, a se kterým byli klienti dopředu seznámeni. „Odepisovali jsme během dne pořád a pak jsme museli dát časovej rámeček a rozdělili jsme si kompetence mezi pracovníky“ (IN6). Pracovník připomíná klientům pravidla komunikace a také časové možnosti pracovníků.

Jedná-li se o nefungující komunikaci z důvodu neporozumění, je nutné se doptávat a ověřovat si klientova sdělení. „Pracovník musí pracovat nejen s tím textem, ale taky se doptávat na to, co nevidí, ověřovat si, jestli správně porozuměl a tak“ (IN5). Překážky týkající se vzájemného neporozumění mezi klientem a pracovníkem mohou být omezeny v případě osobního kontaktu, proto je zde snaha motivovat klienty k návštěvě NZDM. Řešením, které minimalizuje neporozumění mezi klienty a pracovníky zařízení, může být

podle IN3 častější využívání videohovorů. „Je dobrý, že se tam dají využít třeba i ty videohovory, že ty klienti, kteří nechtějí úplně psát nebo když nechtějí text nějak stylizovat a upravovat. A my zároveň nemusíme nic luštit a přemýšlet, jak byl ten text asi myšlený“ (IN3).

K5: Sociální sítě v NZDM a nouzový stav

Obrázek č. 8 prezentuje sociální sítě v nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina za doby pandemie COVID-19. Je zde znázorněno, jak se komunikace prostřednictvím sociálních sítí změnila z důvodu vyhlášení nouzového stavu a s tím souvisejících vládních opatření.



Obrázek č. 8: Sociální sítě v NZDM a nouzový stav

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Pandemie COVID-19 značným způsobem ovlivnila způsob komunikace mezi NZDM a jejich klienty. V období, kdy byla zařízení uzavřena či nějakým způsobem omezena, byly

sociální sítě jedinou možností, jak udržet kontakt s klienty. Hlavním cílem tak bylo především zůstat s klienty ve spojení. „*Snažili jsme se s nimi hlavně udržet kontakt. Ve chvíli, kdy nás omezili, pak zavřeli a poté opět na dlouhou dobu omezili, byly sociální sítě jediným možným nástrojem, jak neztratit navázanou důvěru a kontakt s klienty*“ (IN8).

Všechna dotazovaná NZDM sice měla své profily na jimi vybraných sociálních sítích založené, ale nevyžívala je v takovém rozsahu jako právě v období pandemie COVID-19. V tomto období se zvýšila frekvence používání sociálních sítí k různým účelům. Většina pracovníků zkušenost se sociálními sítěmi měla a běžně je využívali, našli se ale i tací, kteří se s nimi nejprve museli naučit pracovat. „*No, ze začátku tam byl nárok na pracovníky, kteří se museli jako něco naučit. Třeba já sama jsem byla proti sociálním sítím, a tak jsem se musela naučit s Facebookem a Instagramem, dělat ty stories třeba*“ (IN1).

V tomto období se za účelem udržení kontaktu s klienty zvýšila aktivita ze strany NZDM. Ze začátku to bylo hlavně o informování klientů. „*Hned ze začátku jsme každé den jeli nějakou informovanost a snažili jsme se ten on-line hodně rozjet*“, uvádí IN2. Prostřednictvím sociálních sítí byly poskytovány informace týkající nouzového stavu. O dopadu této pandemie COVID-19 na nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, o opatřeních a hygienických podmínkách (IN1, IN2, IN6, IN8). On-line formou se zařízení snažila předávat klientům různé informace k preventivním tématům, na témata, která se dětí a mladistvých týkají nejvíce, byly realizovány preventivní programy (IN1, IN2, IN4, IN6, IN7).

Zařízení začala více využívat sociální sítě, aby své klienty zapojila alespoň do nějakých aktivit, protože spousta z nich začala trávit čas pasivně, jak uvádí IN4. „*Začali jsme natáčet a sdílet nejrůznější tvořivé nebo třeba sportovní aktivity vlastně a chtěli jsme tak probudit o tyto aktivity zájem ze strany našich klientů*“ (IN5). Více než dříve se zařízení soustředila na tvorbu nejrůznějších výzev, soutěží a kvízů (IN1, IN4, IN5, IN8).

Informanti uváděli, že sociální sítě byly v NZDM využívány v období COVID-19 také k on-line doučování a celkově k pomoci se školními záležitostmi (IN2, IN3, IN5, IN7). „*No, ono toho na ně bylo určitě dost a ta výuka on-line formou byla náročná, tak jsme s nimi řešili nějaký jejich úkoly, případně jsme se je snažili doučit nějakou látku*“ (IN3). IN7 doplňuje, že na své sociální sítě přidávali také příspěvky se školní tematikou. Zařízení také pro potřeby on-line výuky přes organizace zařídila či sama poskytla vybavení a

techniku, jak uvádí IN1 a IN3. „*My jsme měli 4 počítače přes ČAS, která měla výzvu, že byly k dispozici počítače a oni je vlastně nabídli a rozdělili do krajů a do organizací, tak to jsme hned poslali do rodin. No a potom jsme měli starej služební, co nám jen ležel ve skříni, tak ten jsme taky dali do placu*“ (IN1).

Nízkoprahová zařízení se snažila být pro své klienty hlavně psychickou oporou. Situace byla náročná a NZDM se snažila poskytovat podporu a pomoc v situacích, se kterými si často nedokázali poradit ani dospělí, jak uvádí IN8. „*...situaci špatně zvládali, děly se jim nějaké věci a rozjely se jim třeba nějaký psychický problémy, který s námi řešili*“ (IN5). Klienti mohli přes sociální sítě řešit své pocity a emoce ohledně vzniklé situace, stejně jako další situace, kterými si procházeli. Byl to jednoduchý způsob, jak se někomu vypovídat. IN1 uvádí: „*Dalo by se říct, že naše služba byla nepřetržitá, klienti nám mohli psát třeba i o víkendu. My jsme si to sice přečetli až v pondělí, ale oni se vlastně mohli vypsát, někomu se svěřit, mohlo se jim alespoň trochu ulevit, když to ze sebe mohli aspoň nějakou formou dostat*“. Klienti se mohli pracovníkům zařízení plně otevřít, mnohdy pro ně mohlo být jednodušší řešit nějaké téma on-line formou než konverzací v rámci osobního setkání.

V období pandemie COVID-19 se téměř všechna dotazovaná zařízení setkala s nárůstem on-line spojení mezi nimi a jejich klienty (IN1, IN3, IN4, IN5, IN6, IN7, IN8). IN1 uvádí: „*V době covidu zájem o tu on-line komunikaci vzrostl, trůufám si říct, že třeba tak třistanásobně, možná víc*“. IN7 se přidává k významnému nárůstu on-line spojení s klienty v rámci jejich zařízení a udává zvýšení až o 80 %. Další zařízení (IN4) zmiňuje, že on-line kontakt vzrostl, ale ne nijak rapidním způsobem, protože sociální sítě klienti využívali již dříve a jsou na tuto formu komunikace zvyklí. IN6 a IN8 se shodují, že i nyní je on-line komunikace využívána více než před nouzovým stavem, ale že drtivá část přímé práce probíhá formou osobního setkání.

Nejčastějšími důvody, proč se klienti spojili s NZDM prostřednictvím sociálních sítí, byla absence kontaktu a možnost vypovídat se a svým způsobem si tak ulevit. Klienti byli zvyklí navštěvovat zařízení podle jejich potřeb a v době nouzového stavu byli odkázáni pouze na sociální sítě. Jejich reakce na tuto formu komunikace byla ve většině případů (IN1, IN3, IN4, IN5, IN6, IN7, IN8) pozitivní, klienti byli rádi za jakýkoli kontakt a on-line kontaktní práci uvítali. Sociální sítě využívají běžně, jsou a ně zvyklí, takže tuto reakci na vzniklou situaci vnímali přirozeně. „*Klienti na to reagovali hodně pozitivně, že*

i když jsme zavření, tak nás můžou kontaktovat a že je dobře, že to takhle děláme“ (IN7). IN8 doplňuje, že ze začátku to příliš dobře nefungovalo, protože klienti do té doby nebyli příliš zvyklí na tuto formu komunikace, ale postupem času se to obrátilo a v on-line komunikaci pokračují i nyní.

K6: Vnímání sociálních sítí NZDM

Hodnocení využívání sociálních sítí z pohledu nízkoprahových zařízení pro děti a mládež na Vysočině můžeme vidět na obrázku č. 9. Zároveň je zde znázorněno, jak bude podle těchto zařízení vypadat využívání sociálních sítí v budoucnu.



Obrázek č. 9: Vnímání sociálních sítí NZDM

Zdroj: Vlastní výzkum, 2022

Informantům byla položena otázka, jak hodnotí využívání sociálních sítí v NZDM. IN1-IN7 vnímají sociální sítě ve svých zařízení velmi pozitivně. IN1 dodává, že ze začátku tomu tak úplně nebylo. „*No, teď už to hodnotím velmi kladně, ale ze začátku, třeba těch 5 let zpátky, jsme k tomu týmu měli jako ne odpor, ale stavěli jsme se k tomu spíš negativně*“. Na otázku, co se změnilo, aby jimi byly sociální sítě chápány kladně, následovala odpověď: „*No, ta doba, a to všechno okolo bylo tak, že jsme do toho museli jít a nám se to třeba hodně osvědčilo, protože jsme díky těm sítím byli schopný, i jako v době těch nouzových stavů a různých překážek jako fungovat, protože to právě ty*

sociální sítě umožňovaly a zároveň jsme i takhle oslovili daleko větší cílovou skupinu“ (IN1).

Právě oslovování klientů prostřednictvím sociálních sítí a zároveň pomoc při zachování kontaktu mezi nimi a zařízením jsou vnímány velmi kladně (IN1, IN3, IN4, IN6, IN7). Zařízení uvádí, že je to rychlé, klienty lze na sociálních sítích lehce zastihnout, protože zde tráví spoustu času a zároveň se tímto způsobem osloví větší množství stávajících i nových klientů, se kterými mohou následně udržovat a rozvíjet komunikaci. IN6 říká, „*V mnoha případech je k řešení nepříznivé sociální situace našich klientů, nezbytný pravidelnější kontakt, ale ten právě není vždycky možný, a právě komunikace přes sociální sítě nám ho může umožnit*“. IN3 hodnotí sociální sítě v NZDM také velmi dobře, oceňuje zde i možnost videohovorů, díky kterým je komunikace s klientem osobnější, protože klient pracovníka vidí a slyší jeho hlas, což ho může určitým způsobem uklidňovat. IN4 zmiňuje, že obzvláště pro NZDM mají sociální sítě význam. „*V současné době vnímáme sociální sítě, obzvláště ve službě našeho typu, jako významného pomocníka, protože nám umožňují oslovit potenciální klienty a obecně informovat širokou veřejnost o poslání naší služby*“ (IN4). Podle IN5 je využívání sociálních sítí v tomto zařízení hodnoceno spíše kladně, vidí zde ale prostor pro zlepšení: „*Nevyužíváme maximálně možnosti, které sociální sítě nabízí a určitě je tam prostor pro zlepšení a zefektivnění*“.

Informanti uvádí, že poskytování sociálních služeb prostřednictvím sociálních sítí se stává novou realitou a běžnou praxí a zařízení, která tyto služby poskytují, se tomu budou muset přizpůsobit. „*Já si myslím, že je to něco, na co si ty nízkoprahy teďka musí zvyknout, že je to realita a že tak, jak jdeme do terénu, tak stejně tak jsme v tom on-line, protože se musíme přizpůsobovat potřebám cílovky a ta cílovka se teď prostě hodně vyskytuje v tom on-line prostředí, tak je to věc, která se už teďka stává normou*“ (IN1).

Při otázce, jak vidí NZDM využívání sociálních sítí do budoucna, se všechna zařízení shodují na tom, že v on-line komunikaci prostřednictvím těchto sítí chtějí rozhodně pokračovat. „*Co se týká budoucnosti, tak máme určitě v plánu pokračovat v obou zmíněných sociálních sítích, které momentálně využíváme*“ (IN4). IN8 doplňuje, že sociální sítě budou využívat jako doplňkovou část i nadále, protože klienti sociálními sítěmi žijí a tráví tam spoustu času. „*Myslím si, že se bude on-line komunikace využívat čím dál častěji*“, doplňuje IN5.

Společně s tím byly uváděny možnosti, díky kterým by tato forma komunikace mohla být kvalitnější a účinnější. Podle IN7 je potřebné reagovat na změny a brát v potaz potřeby cílové skupiny. „*Určitě chceme rozšířit ten Tik Tok, protože to je momentálně takový gró našich klientů, kam oni koukaj, a tak to bysme chtěli vlastně teď v nejbližší době rozjet a natáčet videa, nějakým způsobem preventivní trochu a smysluplné pro ně*“ (IN2). „Některá zařízení vidí zkvalitnění ve změně způsobu komunikace. IN5 předpokládá, že ke změně preference způsobu komunikace dojde: „*Myslím si, že komunikace bude probíhat hlavně prostřednictvím hlasových zpráv, videohovorů, videozpráv a tak.*“ Další možností, díky které by se on-line komunikace zkvalitnila, je určitě vzdělávání v této oblasti (IN3, IN6, IN7). Například IN6 uvádí, že v rámci zdokonalování práce v on-line prostředí se plánuje zúčastnit kurzu chatového poradenství.

5 Diskuze

Diplomová práce se zabývá tématem sociálních sítí, konkrétně jejich využitím při práci s klienty v zařízeních, které poskytují sociální služby. V rámci této práce byla jako zařízení poskytující sociální služby zvolena nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina. Tato diskuze shrnuje poznatky, které byly zjištěny v rámci této diplomové práce, která se skládá z teoretické a praktické části.

Teoretická část je rozdělena do tří kapitol, kdy první z nich charakterizuje sociální sítě společně s jejich riziky, jako je kyberšikana či vznik závislosti. Zmíněny jsou také sociální sítě, které jsou nejčastěji využívány cílovou skupinou NZDM. Další kapitola je zaměřena na sociální služby, jejich rozdělení a popsány jsou zde také standardy kvality a registrace potřebná pro výkon sociální služby. Poslední kapitola teoretické části charakterizuje nízkoprahová zařízení pro děti a mládež společně s posláním, cíli a cílovou skupinou. Opomenuty nejsou ani principy poskytování a základní služby, které jsou v rámci NZDM poskytovány, je zde nastíněn také průběh služby společně s personálním zajištěním.

Praktická část prezentuje výsledky výzkumu. Pro výzkum byla využita kvalitativní výzkumná strategie, data byla získávána technikou polostrukturovaných rozhovorů. Rozhovory byly uskutečňovány s pracovníky různých pozic z jednotlivých nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež, která jsou v kraji Vysočina registrovanou sociální službou. V rámci této práce byly stanoveny dva cíle. Prvním z nich bylo zjistit, jaké sociální sítě jsou nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež využívány ke komunikaci s jejich klienty. Vzhledem k tomu, že pandemie COVID-19 a s ní spojená opatření podstatně ovlivnila poskytování všech sociálních služeb, tak cílem druhým bylo zjistit, jak tato komunikace probíhá a v jaké formě byla využívána v době nouzového stavu. V návaznosti na cíle byly stanoveny 3 výzkumné otázky. První výzkumná otázka zněla: K jakému účelu využívají nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina on-line komunikaci se svými klienty? Druhá otázka byla zaměřena na bariéry a ní následovně: S jakými překážkami v oblasti on-line komunikace se nejčastěji pracovníci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina běžně setkávají? Výzkumná otázka odvíjející se od cíle zjišťujícího využívání sociálních sítí a on-line komunikace v době nouzového stavu zní: Pomohla on-line komunikace v období nouzového stavu udržet významným způsobem kontakt s klienty služeb?

V rámci prvního cíle byla informantům nejprve položena otázka, zda vůbec sociální sítě ve svých zařízeních používají. Od všech informantů se dostalo kladné odpovědi, na sociálních sítích mají založeny profily a aktivně je používají v rámci poskytování sociální služby NZDM. V současné době je zcela přirozené a normální být součástí on-line světa. Jak uvádí Ševčíková (2014), sociální sítě se staly součástí lidské společnosti, hlavně pak dětí a dospívajících, kteří jsou připojeni k internetu a jsou tzv. on-line téměř neustále. Podle Šmahela (2020) tráví děti ve věku 12 až 14 let na internetu zhruba 3 hodiny denně, u dětí mezi 15 až 16 rokem věku je to ještě o hodinu více. Následovala otázka, jaké konkrétní sociální sítě jsou v NZDM využívány. Z uvedených odpovědí je patrné, že sociálními sítěmi, které NZDM využívají nejčastěji, jsou Facebook a Instagram. Facebook byl jednou z prvních sociálních sítí, kterou NZDM v kraji Vysočina začali využívat. Ze začátku především k tomu, aby služba nízkoprahových zařízení pro děti a mládež byla představena veřejnosti a potencionálním klientům, později se tato síť stala prostředkem k on-line komunikaci s klienty. I přesto, že zájem o Facebook klesá, a to především u mladší generace, která ho nahrazuje jinými a novějšími sociálními sítěmi, tak se stále jedná o nejpoužívanější sociální síť (Černovský, 2021). Pracovníci Facebook dobře znají, ve většině případů ho i sami používají, a tak tuto sociální síť dokážou jednoduše spravovat. Sami informanti uvádí, že v poslední době klesá zájem o tuto sociální síť ze strany klientů a že je Facebook využíván spíše pro účely propagace klubu a k informování veřejnosti. Populárnější sociální sítí mezi cílovou skupinou je Instagram, který je i v roce 2022 nejrychleji rostoucí sociální sítí (AMI Digital Index, 2022). Pro své jednoduché rozhraní je lehce uchopitelný pro většinu jeho uživatelů (Cole, 2018). Nabízí možnost sdílení stálých příspěvků ve formě fotografií či videí, ale lze také přidávat dočasný obsah ve formě Insta Stories, který lze publikovat zábavnou formou, která je cílové skupině sympatická a spíše jí zaujme. V rámci Instagramu využívají zařízení především chat, prostřednictvím kterého dochází ke komunikaci mezi NZDM a klienty. Výhodou a určitě prostředkem pro zlepšování on-line sociální práce a oslovením stávajících, ale i potencionálních klientů v rámci této sociální sítě je možnost založení firemního účtu, jak uváděli někteří informanti. Možnost firemního účtu v rámci sociální sítě Instagram je zdarma a přináší s sebou benefity, které by zařízení mohla využít pro zefektivnění on-line komunikace s klienty, a tím by se mohla zlepšit také kvalita poskytovaných sociálních služeb on-line formou. V rámci takovýchto účtů je možnost zjistit, jaké příspěvky mají lepší či horší výsledky, lze sledovat jejich dosah neboli počet uživatelů, kteří příspěvek viděli. Další výhodou, která je spatřována v rámci firemního

účtu, je přehled návštěvnosti profilu a s tím spojené další statistiky, které ukazují např. aktivitu sledujících. Podle toho, v jaké dny a v kolik hodin jsou sledující převážně aktivní, může zařízení určit, kdy je nejlepší čas pro přidávání nových příspěvků (Instagram, 2022). Tik Tok je poměrně novou sociální sítí, která byla v souvislosti s otázkou, jaké další sociální sítě NZDM využívají, zmiňována. Jedná se o sociální síť, se kterou se NZDM zatím spíše seznamují, ale u které vidí potenciál do budoucna. Důvod je ten, že je Tik Tok využíván především jejich cílovou skupinou. Zároveň se tam sdílí věci a témata formou videí, což je pro klienty příjemnější, než číst příspěvky v podobě dlouhých textů. Důvodů, proč zařízení využívají sociální sítě, která zmínila, je několik. Nejdůležitějším z nich je především přítomnost cílové skupiny. Na sociálních sítích tráví nejvíce času právě uživatelé, kteří spadají do věkové kategorie cílových skupin jednotlivých nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Zařízení tak mohou prostřednictvím sociálních sítí tuto skupinu uživatelů jednoduchým způsobem oslovit. Pro klienty může být zároveň přijatelnější řešit pro ně citlivá témata přes chaty sociálních sítí a spousta z nich by v takovýchto případech raději volila tuto možnost, než osobní rozhovor (Chan, Ngai, 2018). Sociální sítě jsou dobrým komunikačním nástrojem, který je zároveň jednoduchý na spravování a klade na pracovníky těchto zařízení vcelku nízké nároky. Jak již bylo zmíněno, většina pracovníků v NZDM má osobní zkušenost s těmito sociálními sítěmi. Pouze v některých případech se museli pracovníci zařízení naučit sociální sítě ovládat a využívat je efektivním způsobem. Je také důležité, aby byli pracovníci schopni své klienty oslovit takovým způsobem, který zaujme, a to jak prostřednictvím příspěvků, tak i při on-line komunikaci skrze chaty. K tomu by mohla pomoci edukace, např. kurzy chatovacího poradenství v rámci dalšího vzdělávání. Jak uvádí Beneš (2004), důvodem pro další vzdělávání může být, vedle rozvíjení svých schopností a získávání nových poznatků a dovedností, také požadavek od zaměstnavatele. Jak uváděli informanti, ve většině případů pracovníci zařízení nemají žádné specifické vzdělání v oblasti on-line prostoru a chatovacích služeb. Z pozic vedoucích pracovníků zařízení s manažerskými dovednostmi by mohlo být pracovníkům v rámci dalšího vzdělávání navrženo a doporučeno absolvovat kurzy právě v oblasti on-line komunikace právě v této oblasti.

Druhým cílem této diplomové práce bylo zjistit, jak komunikace prostřednictvím sociálních sítí probíhá a zároveň, v jaké formě byla využívána v době nouzového stavu. Pomocí první výzkumné otázky v rámci tohoto cíle bylo zjišťováno, k jakému účelu jsou sociální sítě využívány nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež, konkrétně v kraji

Vysočina. Z výsledků je patrné, že NZDM využívají sociální sítě hlavně ke komunikaci se svými klienty. Zařízení má snahu udržet kontakt se svými klienty a budovat si tak důvěrný vztah, ve kterém se nemusí klienti obávat sdílet své problémy, pocity a emoce. S rozvojem informačních technologií a vznikem sociálních sítí jsou lidské vazby z reálného světa častěji přesouvány do světa digitálního a sociální sítě se stávají běžným prostředkem komunikace. Prostřednictvím sociálních sítí mohou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež také informovat klienty a stejně tak širokou veřejnost. Informačním nástrojem může v tomto případě být tzv. sociální reklama, která propaguje neziskové aktivity a organizace a společensky pozitivní jevy. Je to taková reklama, která svým posláním oslovuje prostřednictvím určitých médií veřejnost, upozorňuje na společenský problém a snaží se navrhnout možná řešení. Cílem této reklamy je snaha přinášet veřejný prospěch a dlouhodobě zlepšovat společenskou situaci (Göttlichová, 2005). Informace jsou podle informantů poskytovány veřejnosti za účelem představení sociální služby NZDM. Bývají zde uváděny informace týkající se cílů a poslání zařízení a také jednotlivé služby, které jsou poskytovány v rámci NZDM. Dále jsou zde poskytovány informace o plánovaných akcích a programech, která jsou zařízeními realizována. Klienti jsou nejčastěji informováni o provozních věcech. Podle informantů se jedná hlavně o otevírací domu a její případné změny, o informace týkajících se nadcházejících akcí či preventivních témat, kterým se zařízení budou v určitém období věnovat. Preventivní témata a na ně zaměřené programy a aktivity by měly především odpovídat potřebám klientů. Pro zachování kvality by tyto programy měly být alespoň do určité míry naplánované. Dalším účelem, proč jsou sociální sítě využívány, je podle informantů propagace klubu. Propagovat svou službu na sociálních sítích, dostat ji do povědomí veřejnosti a představit potencionálním klientům, a to hlavně zajímavým a oslovujícím způsobem, je podle informantů klíčové. Losekoot a Vyhnálková (2019) zmiňují, že k úspěšnosti na sociálních sítích není nutné mít předem spoustu sledujících a fanoušků či službu, která se již oblíbě těší, ale je potřeba umět zaujmout. Umění zaujmout je jedna z nejdůležitějších dovedností, která je potřebná pro vystupování na sociálních sítích. Pro začátek je také důležité ujasnit si, co má být prostřednictvím sociálních sítí předáno a zda sdílený obsah bude v dlouhodobém měřítku smysluplný. Každá sociální síť přitahuje pozornost jiné cílové skupiny a její obsah by tomu tedy měl odpovídat. Jak uvedli informanti, Facebook, který se z počátku také těšil oblíbě ze strany klientů, je nyní využívám především starší generací. Mladší uživatelé sociálních sítí vyhledávají modernější a dynamičtější sítě, které jsou často vylepšovány a aktualizovány. Například

sociální síť Instagram aktualizuje a zavádí nové a vylepšené funkce, např. možnost příběhů, anket a kvízů a poskytuje tak svým uživatelům zábavný prostor ke komunikování, trávení volného času, ale je zde také místo pro preventivní a vzdělávací účely, jak uvádí Cole (2018). Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež jsou službou sociální prevence, a jak již bylo výše zmíněno, za účelem snahy předcházet sociálně patologickým jevům je také využíván on-line prostor. Dotazovaná zařízení sdílí na svých profilech příspěvky, které mají formu psanou nebo jsou prezentovány v podobě fotografií, videí či živých vysílání a týkají se témat, která mohou být s cílovou skupinou úzce spjata a která mají zároveň preventivní charakter. Informanti zároveň uváděli, že v rámci určitých preventivních témat využívají pro klienty kvízy, které sdílí prostřednictvím Insta Stories a zjišťují tak, co klienti o dané problematice znají. Poskytování informací a poznatků o dané problematice klientům, kteří věnují sociálním sítím spoustu času, je určitě efektivnější než přinášet preventivní témata prostřednictvím informačních příspěvků, které jsou tvořeny obsáhlými texty, které na první pohled nezaujmu. Kavanová (2014) zmiňuje, že právě díky vizuální stránce se tyto sociální sítě těší oblibě především u dětí.

Další výzkumná otázka, která se vztahovala k druhému cíli, se týkala překážek, se kterými se nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v rámci on-line komunikace setkávají. Ačkoli on-line komunikace začíná být vnímána, jako běžná věc a zařízení ji aktivně využívají, neznamená to, že neexistují bariéry, které ji mohou určitým způsobem omezovat. První překážkou je podle informantů špatná synchronizace služeb. Zařízení nemají časově ohraničenou dobu, kdy jsou na sociálních sítích on-line. Během celého dne se pracovníci věnují kontaktní práci s klienty v zařízení a zároveň komunikují s dalšími klienty on-line formou. S tím může úzce souviset další zmiňovaná překážka, kterou je nedostatečné personální zabezpečení. Šebestová (2019) říká, že pro dosažení cílů zařízení a proto, aby služba byla poskytována kvalitně, by měl vedoucí pracovník vykonávající manažerské funkce zorganizovat zdroje a různé úkoly tak, aby služba mohla fungovat efektivně a spolehlivě. Výsledkem toho je organizační struktura, která znázorňuje dělbu práce a pomáhá vymezovat pravomoc, funkce a zodpovědnost na jednotlivých pracovních pozicích, což by mohlo pomoci odstranit zmiňované překážky. Překážka, které nelze ze strany NZDM předcházet, je absence internetového připojení u klientů. Informanti zmiňují, že prostřednictvím chatu s klienty probírají např. důležitá témata, která jsou v danou chvíli aktuální, ale z důvodu ztráty internetového připojení se konverzace

nedokončí a většinou na ni pak již klienti navázat nechtějí. Překážkou v rámci on-line komunikace může být i neporozumění. Jak uvádí Pešová (2007), chce-li člověk dobře mluvit, musí hlavně znát svůj jazyk. Problémem je, že v rámci on-line prostoru chybí verbální složka komunikace a stejně tak složka nonverbální. Klienti píšou bez diakritiky, používají emotikony a lze tak těžko odhadnout, jak byla daná zpráva myšlena. Zařízení se shodují, že k odstranění těchto překážek by pomohlo především motivovat klienty k osobní návštěvě zařízení. V rámci této výzkumné otázky se informanti vyjadřovali také k rizikům, která s sebou přináší používání sociálních sítí. V tomto kontextu byla nejčastěji zmiňována hlavně anonymita sociálních sítí a jejich uživatelů. Dále také možnost vzniku závislosti na těchto platformách a celkově na on-line prostředí. Překvapilo mě, že zařízení v této souvislosti, nezmínila riziko kyberšikan. Informanti zmiňují kyberšikanu pouze v rámci preventivních programů, kterým se při práci s klienty věnují.

Poslední výzkumná otázka, která byla stanovena pro tuto práci v rámci druhého cíle, měla zjistit, zda on-line komunikace pomohla v období nouzového stavu významným způsobem udržet kontakt s klienty. Z výzkumu je patrné, že sociální sítě hrály v období nouzového stavu kvůli pandemii COVID-19 velmi důležitou roli pro udržení kontaktu mezi NZDM a klienty, komunikaci mezi nimi a celkově pro poskytování sociálních služeb. Pandemie tak zásadním způsobem ovlivnila poskytování sociálních služeb poskytovaných v rámci nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. Vzhledem k různým nařízením, která omezovala osobní kontakt a fyzický vstup do zařízení, bylo nezbytné činnost těchto zařízení přesunout do on-line prostoru. Pink et al. (2021) uvádí, že propojení práce „face to face“ s digitální formou může mít pozitivní efekt. S tímto tvrzením se ztotožňují také informanti, kteří vidí výhody v propojení těchto dvou forem kontaktní práce a uvádí, že sociální sítě by rádi využívali i do budoucna, protože si to svým způsobem žádá jejich cílová skupina. Nicméně, ze začátku bylo těžké efektivně využívat sociální sítě pro práci s klienty. Jednalo se o něco, na co nebyla zařízení připravená. Organizace se musely zorientovat v on-line prostoru, který nabízí nepřeberné množství možností, a začít ho využívat tak, aby to bylo přínosné především pro klienty. S nepříznivými situacemi, které mohou nepříjemně ovlivnit fungování zařízení, by se měly organizace naučit pracovat, a v rámci krizového řízení umět minimalizovat následky, které jsou s těmito mimořádnými událostmi spojené (Šelešovský, 2013). Informanti však uvádí, že především klienti reagovali na tuto skutečnost, že jsou sociální

služby poskytovány především v rámci on-line prostoru velmi pozitivně. Někteří z informantů uvádí, že před vypuknutím nouzového stavu a s ním spojených restrikcí, byla aktivita spíše na straně nízkoprahových zařízení pro děti a mládež. V období pandemie COVID-19 začali klienti vnímat sociální sítě i jinak než jako platformu určenou především pro zábavu a aktivita z jejich strany k NZDM se zvýšila. Všechna zařízení shledala nárůst on-line klientů a s ním i související nárůst on-line spojení, na které zařízení musela reagovat změnou frekvence využívání sociálních sítí. Zároveň byla celkově zvýšená aktivita ze strany NZDM za různými účely. Přes sociální sítě byla snaha určitým způsobem, např. prostřednictvím soutěží a kvízů, zaktivizovat klienty, kteří začali svůj čas během pandemie využívat spíše pasivně. I přesto, že děti a mladí lidé zpočátku ocenili trochu odpočinku, který byl kvůli pandemii a s tím souvisejícími omezeními nevyhnutelný, tak se postupem času začali nudit a uzavírat do sebe (Lockyer et al., 2022). Ačkoliv byla zařízení zvyklá poskytovat svým klientům preventivní materiály již před obdobím pandemie COVID-19, tak s omezeními, která s tímto obdobím přišla, zvýšila v této oblasti svou aktivitu. Vzhledem k tomu, že období bylo psychicky náročné a vyčerpávající pro všechny, zvláště pak pro klienty NZDM, byla pozornost věnována také tématu duševního zdraví. Pracovníci jednotlivých zařízení se snažili svým klientům poskytnout psychickou podporu, možnost vypovídat se a sdílet své pocity a myšlenky. Kromě preventivních materiálů byly klientům ze strany zařízení poskytovány také informace týkající se nouzového stavu a omezení s ním spojených. Opatření v rámci nouzového stavu se často měnila a NZDM se snažila předávat klientům co nejpřesnější informace a možná doporučení. Pro velký zájem byly sociální sítě v podobě chatu, hovorů či videohovorů využívány pracovníky NZDM také k doučování klientů a celkově k pomoci s plněním školních povinností, protože toto nepříjemné období trvalo příliš dlouho a klienti ztráceli zájem a motivaci. Lockyer et al. (2022) uvádí, že především ze strany rodičů, ale také dětí vzrůstaly obavy ohledně kvality vzdělávání z důvodu absence klíčových milníků, kterými jsou přijímací či maturitní zkoušky.

V průběhu rozhovorů bylo ze strany několika informantů upozorněno na problém s vykazováním on-line služby v rámci jednotlivých zařízení. On-line sociální práce není oficiálně ukotvena v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a tak neexistují metodiky či pracovní postupy, které by se on-line práce v NZDM týkaly a daly ji tak jasnou formu. Jednotlivá zařízení začala on-line kontaktní práci poskytovat intuitivně, hlavní bylo, aby byla sociální služba zajištěna, a až pak se řešila administrativní stránka.

Avšak NZDM se v oblasti výkaznictví neshodují ani nyní v běžném provozu, kdy si každé z nich vykazuje on-line práci jiným způsobem. S tím souhlasí informant č.1, který uvádí: „*Setkali jsme se se službou, která si vykazovala i to, že jim někdo zareagoval na Insta Stories, protože už jen tohle brala jako kontakt klienta se službou*“. Zařízení poskytují své statistiky kraji, ale nelze zde hovořit o číslech, která by byla relevantní.

Z výsledků je patrné, že ačkoli byly sociální sítě nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež využívány k různým účelům již před pandemií COVID-19, v období nouzového stavu se staly hlavním pracovním nástrojem, který významným způsobem pomohl udržet kontakt s klienty. Pracovníci chtějí v rámci služby NZDM pokračovat ve využívání sociálních sítí, důvodem je přítomnost jejich klientů na těchto platformách. Sociální sítě jsou trendem současnosti a předpokládá se, že stejně tak tomu bude i v budoucnu, zařízení by tedy měla mít přehled o nově vznikajících trendech v této oblasti a zároveň by se měla přizpůsobovat přáním a potřebám svých klientů (Sociologický analýza internetové poradny SWOL, 2019). Pro zajištění bezpečného on-line prostoru, který bude otevřen všem, kteří potřebují nějakým způsobem pomoci, nebo si jen chtějí ulevit a svěřit se, by mohla vzniknout určitá chatovací platforma, určená cílovým skupinám všech NZDM. Chatovací služba, která nese podobné poslání, je zřízena neziskovou organizací Linka bezpečí a děti, dospívající i mladí dospělí zde můžou žádat o radu či pomoc (Linka bezpečí, 2022). ČAS také zrealizovala projekt Jdidoklubu.cz, který se zaměřoval na práci s dětmi na internetu, a který měl za cíl vytvořit bezpečný on-line prostor pro děti a mladistvé, kteří jsou ohrožené sociálním vyloučením a zároveň jsou klasickou formou terénní práce nedosažitelní. Projekt byl bohužel s koncem roku 2021 dočasně ukončen (Jdi do klubu, 2022). Přínosem by také bylo nastavení interních pravidel, která by poskytování sociální služby prostřednictvím sociálních sítí ohraničila. Zařízení by měla např. nastaveno, co se s klienty prostřednictvím on-line spojení řešit může a co bude lepší nechat pro osobní setkání. Zabránilo by se tak možnému odcizení citlivých informací třetí stranou. Pracovníci zařízení by také mohli mít k dispozici jakýsi manuál, který by jim pomáhal např. s řešením etických dilemat v rámci on-line prostoru. Jak také bylo výše zmíněno, zvyšování kompetencí pracovníků prostřednictvím kurzů či školení a prohlubování jejich znalostí o virtuálním světě, by zkvalitnilo poskytování samotné služby. Aby byla služba kvalitní, měly by být naplňovány standardy kvality, kterými se jednotlivá zařízení řídí. Poskytování sociální služby on-line formou skrze sociální sítě by mělo být v těchto standardech zaneseno a opatřeno jistými pravidly.

6 Závěr

Diplomová práce je zaměřena na sociální sítě a jejich využívání v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež. V rámci práce byly zvoleny dva cíle, na jejichž základě byly stanoveny tři výzkumné otázky. Prvním cílem bylo zmapování konkrétních sociálních sítí, které jsou v NZDM využívány pro komunikaci s klienty. Cílem druhým bylo zjistit, jak taková komunikace běžně probíhá a v jaké formě byla využívána v době nouzového stavu. Všechny tři otázky byly zodpovězeny a pomohly tak k naplnění cílů práce.

Teoretická práce je tvořena dvěma částmi, teoretickou a praktickou. Teoretická část obsahuje tři hlavní kapitoly a charakterizuje sociální sítě, sociální služby a nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. Praktická část obsahuje výsledky polostrukturovaných rozhovorů, které probíhaly s 8 informanty. Informantem je, pro potřeby této práce, myšleno NZDM. Rozhovory byly vedeny s pracovníky NZDM z různých pozic. Získaná data byla dále analyzována metodou otevřeného kódování a následně bylo vytvořeno šest kategorií, které odpovídají výzkumným otázkám.

Ve výsledcích jsou uvedeny konkrétní sociální sítě, které dotazovaná zařízení využívají. Zmíněny jsou také důvody, proč si NZDM vybrala právě tyto sociální sítě. Z výsledků výzkumů vyplývá, že sociální sítě hrají v NZDM důležitou roli. Jednotlivé sítě nejsou v těchto zařízeních využívány pouze k udržení kontaktu s klienty a ke komunikaci s nimi, ale jsou využívány i k dalším účelům. Popsány jsou zde také překážky, se kterými je možné se v on-line prostředí setkat a doplněny jsou také možnosti jejich odstranění. Jak výzkum ukázal, velký význam měly sociální sítě především v době pandemie COVID-19, kdy byla činnost nízkoprahových zařízení přesunuta do on-line prostoru. Komunikace on-line formou prostřednictvím sociálních sítí byla jedinou možností, jak mohla zařízení zůstat se svými klienty v kontaktu.

Výsledky diplomové práce mohou být přínosné pro ostatní nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v dalších krajích České republiky. NZDM se mohou inspirovat ve výběru sociálních sítí a v možnostech jejich využití. Práce dále může pomoci v předcházení rizikům, která s on-line prostorem souvisí. Zařízení se také mohou inspirovat ve věci odstraňování překážek, které on-line komunikaci omezují. Diplomová práce také může sloužit jako zdroj informací pro širokou veřejnost, čímž se může o službě NZDM zvýšit povědomí.

7 Seznam použitých zdrojů

1. AMI DIGITAL INDEX, 2022. *Sociální síť v roce 2022*. [online]. [cit. 2022-07-23]. Dostupné z: <https://amidigital.cz/index2022/#>
2. AMI DIGITAL INDEX, 2021. *Sociální síť*. [online]. [cit. 2021-11-23]. Dostupné z: <https://amidigital.cz/ami-digital-index-2021/>
3. BEDNÁŘ, M., 2014. *Manuál zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Olomouc: Vyšší odborná škola sociální Olomouc. 104 s. ISBN 978-80-87623-10-7.
4. BENEŠ, M., et al., 2004. *Lidský kapitál a vzdělávací marketing*. Praha: Eurolex Bohemia. 2004. 180 s. ISBN 80-86861-04-X.
5. BOYD, d., ELLISON, N., 2007, *Social Network Sites: Definition, History, and Scholarship* [online]. [cit. 2021-10-23]. Dostupné z: <http://www.danah.org/papers/JCMCIntro.pdf>
6. BRENNAN, D., 2021. *What Is Sexting?* [online]. [cit. 2021-10-31]. Dostupné z: <https://www.webmd.com/sex/what-is-sexting>
7. BUČILOVÁ KADLECOVÁ, J., KREJČOVÁ, L., MERTIN, V., 2010. *Pedagogická intervence u žáků ZŠ*. Praha: Wolters Kluwer. 308 s. ISBN 978-80-7357-603-5.
8. CARABOTT, E., 2018. *Top 10 Security Precautions when Using Social Networking Sites* [online]. [cit. 2021-12-06]. Dostupné z: <https://techtalk.gfi.com/top-10-security-precautions-social-networking-sites/>
9. COLE, J., 2018. *Why Is Instagram So Popular? We Asked Active Users To Explain* [online]. [cit. 2022-07-12]. Dostupné z: <https://thoughtcatalog.com/raelle-brown/2022/06/how-the-eczema-community-on-instagram-helped-me-find-my-empowerment-despite-skin-struggles/>
10. CYBERBULLYING, 2016. *The World's First Definition of Cyberbullying* [online]. [cit. 2021-12-02]. Dostupné z: <https://cyberbullying.org/2016-cyberbullying-data>
11. ČAMEK, J., KULHÁNKOVÁ, H., 2010. *Fenomén Facebook*. Kladno: Jakub Čamek. 120 s. ISBN 978-80-90764-0-0.
12. ČÁMSKÝ, P., SEMBDNER, J., KRUTILOVÁ, D. 2011. *Sociální služby v ČR v teorii a praxi*. Praha: Portál. 264 s. ISBN 978-80-262-0027-7.

13. ČECH, O., ZVONÍČKOVÁ, N., *Možnosti prevence rizikového chování dětí*. České Budějovice: THEIA – krizové centrum. 72 s. ISBN 978-80-904854-5-7.
14. ČECH, O., ZVONÍČKOVÁ, N. 2017. *Nebezpečí kyberšikany: internet jako zbraň?*. České Budějovice: Theia – krizové centrum o.p.s. 131 s. ISBN 978-80-904854-4-0.
15. ČERMÁKOVÁ, K., JOHNOVÁ, M., 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce poskytovatele*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí, 2002. ISBN 80-86552-45-4.
16. ČERNÁ, M., 2012. *Úvod do problematiky sociálních sítí* [online]. Metodický portál RVP.CZ [cit. 2022-01-03]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/o/g/15075/UVOD-DO-PROBLEMATIKY-SOCIALNICH-SITI.html>
17. ČERNÁ, A., DĚDKOVÁ, L., MACHÁČKOVÁ, H., ŠEVČÍKOVÁ, A., ŠMAHEL, D., 2013. *Kyberšikana: průvodce novým fenoménem*. Praha: Grada. 152 s. ISBN 978-80-210-6374-7.
18. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2019. *Sociologická analýza internetové poradny SWOL* [online]. Praha: Česká asociace Streetwork, z.s. [cit. 2022-07-13]. Dostupné z: https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5e27f3d8e2440_Sociologic_k%C3%A1%20anal%C3%BDza%20internetov%C3%A9%20poradny%20SWOL.pdf
19. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK, 2014. *Stanovy ČAS* [online]. Praha: Streetwork.cz, oborový portál nízkoprahových sociálních službách a zařízeních. [cit. 2021-12-13]. Dostupné z: <https://www.streetwork.cz/stranka/2392/co-je-cas>
20. ČESKÁ ASOCIACE STREETWORK. 2008. *Pojmosloví Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (NZDM)* [online]. Praha: Česká asociace streetwork. [cit. 2021-10-28]. Dostupné z: https://archiv.streetwork.cz/images/download/Pojmoslovi_text.pdf
21. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2021. *Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech mezi osobami – 2021* [online]. [cit. 2022-01-26]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/7-socialnisite>
22. ČERNOVSKÝ, T., 2021. *Top 10 sociálních sítí: Kdo je používá a proč na nich propagovat svůj byznys?* [online]. [cit. 2022-02-24-7]. Dostupné z: <https://www.cernovsky.cz/marketing/top-10-socialni-site/>

23. DIJCK, J., van. 2013. *The culture of connectivity: a critical history of social media*. New York: Oxford University Press. ISBN 978-0-19-997078-8.
24. DOBOSIOVÁ, M., 2015. *Kategorie současných sociálních sítí a aktuální sociální sítě*. [online]. Metodický portál: inspirace a zkušenosti učitelů [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://clanky.rvp.cz/clanek/c/z/20145/KATEGORIESOUCASNYCH-SOCIALNICH-SITI-A-AKTUALNI-SOCIALNI-SITE.html>
25. DOLEJŠ, M., ŠTEFKOVÁ, I., 2016. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti*. Univerzita Palackého v Olomouci., 97 s. ISBN 978-80-244-4903-6.
26. DUŠKOVÁ, L., ŠAFAŘÍKOVÁ, S., 2015. *Kvalitativní metody pro rozvojová studia*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4740-7.
27. E-BEZPEČÍ, 2021. *Co je to netolismus*. [online]. [cit. 2022-01-19]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/71-trivium/1432-co-je-netolismus>
28. E-BEZPEČÍ. 2019. *Snapchat už nepřináší revoluční novinky, pouze rizika*. [online]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/rizikove-jevy-spojene-s-online-komunikaci/socialni-site/1441-snapchat-uz-neprinasi-revolucni-novinky-pouze-rizika>
29. ECKERTO VÁ, L., DOČEKAL, D., 2013. *Bezpečnost dětí na internetu: Rádce zodpovědného rodiče*. Brno: Computer press. 224 s. ISBN 978-80-251-3804-5.
30. FAMILY ONLINE SAFETY INSTITUTE, 2018. *What Families Need To Know About TikTok* [online]. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.fosi.org/good-digital-parenting/what-families-need-know-about-tiktok>
31. GÖTTLICHOVÁ, S., 2005. Specifika argumentace v sociální reklamě. In: Sborník textů z mezinárodní vědecké konference Metody a prostředky přesvědčování v masových médiích. Ostrava: FF OSU, s. 73-78. ISBN 80-7368-101-3.
32. GREGOR, M., VEJVODOVÁ, P., 2018. *Nejlepší kniha o fake news, dezinformacích a manipulacích!!!*. Brno: Computer press. 144 s. ISBN 978-80-264-2249-5.
33. HENDL, J., 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4., přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

34. HOLLÁ, K., 2016. *Sexting a kyberšikana*. Bratislava: Iris. 165 s. ISBN 978-80-8153-061-6.
35. HRICOVÁ, A., DVOŘÁČKOVÁ, O., STRÁNSKÝ, P., 2017. *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. 106 s. ISBN 978-80-7394-639-5.
36. CHANG, V., 2021. *Inconsistent Definitions of Bullying: A Need to Examine People's Judgments and Reasoning about Bullying and Cyberbullying*. Karger. [online]. [cit. 2022-02-08] Dostupné z: <https://www.karger.com/Article/Abstract/516838>
37. CHAN, CH., NGAI, S.S, 2018. *Utilizing Social Media for Social Work: Insights from Clients in Online Youth Services*. [online]. [cit. 2022-07-16]. Dostupné z: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02650533.2018.1504286>
38. CHARVÁT, M., 2017. *O nových médiích, modularitě a stimulaci*. Praha: Toga. 276 s. ISBN 978-80-7476-121-8.
39. CHATFIELD, T., 2013. *Digitální svět – 50 myšlenek, které musíte znát*. Praha: Slovart. 208 s. ISBN 978-80-7391-720-3.
40. CHOUCANI, N., ABED, M., 2018. *Online analysis of social networks: detection of communities of interest*. [online]. [cit. 2021-11-19]. Dostupné z: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10844-018-0522-7>
41. INSTAGRAM, 2022. *About us*. [online] [cit. 2022-01-20]. Dostupné z: <https://about.instagram.com/about-us>
42. INTERNETEM BEZPEČNĚ. 2018. *Sociální síť*. [online] [cit. 2021-10-20] Dostupné z: <https://www.internetembezpece.cz/internetem-bezpecne/socialni-media/socialni-site/>
43. JANOUC, V. 2014. *Internetový marketing*. Brno: Computer Press. 197 s. ISBN 978-802-5143-117.
44. JEDLIČKA, R., 2015. *Poruchy socializace u dětí a dospívajících: prevence životních selhání a krizová intervence*. Praha: Grada. 544 s. ISBN 978-80-247-5447-5.
45. JDI DO KLUBU, 2022. *Kdo jsme*. [online] [cit. 2022-07-20] Dostupné z: <https://www.jdidoklubu.cz/kdo-jsme>
46. KAPPL, M., 2013. Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež. In: MATOUŠEK, M., a kol. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, s. 411-412, ISBN 978-80-262-0366-7.

47. KAVANOVÁ, L., 2014. *Mládež prchá z Facebooku: Teenageři nechtějí mít v "přátelích" rodiče a jdou na mlčenlivější síť* [online]. [cit. 2022-07-12]. Dostupné z: <https://www.respekt.cz/tydenik/2014/2/mladez-prcha-z-facebooku>
48. KIRKPATRICK, D., 2011. *Pod vlivem Facebooku*. Brno: Computer Press. 320 s. ISBN 978-80-251-3573-0.
49. KLÍMA, P., HERZOG, A., KUNC, S., RACEK, J., ZAHRADNÍK, M., 2009. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd. Praha: Česká asociace streetwork, 359 s. ISBN 978-80-254-4001-8.
50. KNOLLOVÁ, J., KŘIVÁNKOVÁ, K., ŠUTOVÁ, M., 2019. *Průvodce po sociálních médiích*. [online]. [cit. 2022-01-28]. Dostupné z: https://zvolsi.info/app/uploads/2020/01/zvolsi_brozura_digitalni.pdf
51. KOHOUT R., KARCHŇÁK R., 2016. *Bezpečnost v online prostředí*. Karlovy Vary: Biblio Karlovy Vary. 68 s. ISBN: 978-80-260-9543-9.
52. KOLÁŘ, M., 2011. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál. 332 s. ISBN 978-80-7367-871-5.
53. KOLOUCH, J., 2016. *CyberCrime*. CZ.NIC. 524 s. ISBN 978-80-88168-15-7.
54. KOPECKÝ, K., 2019. *Problém zvaný Tik Tok* [online]. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/rizikove-jevy-spojene-s-onlinekomunikaci/socialni-site/1403-problem-zvany-tik-tok>
55. KOPECKÝ, K., SZOTKOWSKI, R., GIBADULIN, D., 2017. *Kyberšikana, sexting a rizikové seznamování českých dětí v prostředí internetu*. *Komenský*. 139(2), ISSN 0323-0449.
56. KOPECKÝ, K., SZOTKOWSKI, R., 2019. *České děti v kybersvětě* [online]. [cit. 2022-02-19]. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/veda-a-vyzkum/ceske-deti-v-kybersvete-2019>
57. KORBEL, M., LEJSKOVÁ, Z., 2019. *Včas a spolu. Model systému preventivních služeb pro děti a jejich rodiny*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 64 s. ISBN 978-80-7421-178-2.
58. KOŽÍŠEK M., PÍSECKÝ V., 2016. *Bezpečně n@ internetu: průvodce chováním ve světě online*. Praha: Grada. 176 s. ISBN: 978-80-247-5595-3.
59. KRÁLOVÁ, J., RÁŽOVÁ, E., 2012. *Sociální služby a příspěvek na péči*. 4.vydání. Olomouc: ANAG. 463 s. ISBN 978-80-7263-748-5.
60. LINKA BEZPEČÍ, 2022. *O nás*. [online]. [cit. 2022-07-29]. Dostupné z: <https://spolek.linkabezpeci.cz/o-nas/>

61. LOCKYER, B., ENDACOTT, CH., DICKERSON, J., SHEARD., L., 2022. *Growing up during a public health crisis: a qualitative study of early adolescents Born in Bradford during Covid-19*. [online]. [cit. 2022-07-28]. Dostupné z: <https://bmcp psychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-022-00851-3>
62. LOSEKOOT, M., VYHNÁNKOVÁ, E., 2019. *Jak na síť: ovládněte čtyři principy úspěchu na sociálních sítích*. Brno: Jan Melvil Publishing. 328 s. ISBN 978-80-7555-084-2.
63. MATOUŠEK, O. a kol., 2013. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. 576 s. ISBN 978-80-262-0366-7.
64. MARTÍNEK, Z., 2015. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-5309-6.
65. META COMPANY, 2021. *Introducing Meta: Society for Social Technology*. [online]. Meta [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <https://about.fb.com/news/2021/10/facebook-company-is-now-meta/>
66. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2002. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. 112 s. ISBN 80-86552-45-4
67. MINISTERSTVO VNITRA, 2021. *Definice dezinformací a propagandy*. [online]. [cit. 2021-12-05]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/cthh/clanek/definice-dezinformaci-a-propagandy.aspx>
68. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, Psyché. ISBN 80-247-1362-4.
69. NÁRODNÍ ZDRAVOTNICKÝ INFORMAČNÍ PORTÁL, 2022. *Netolismus: závislost na tzv. virtuálních drogách*. [online]. [cit. 2022-01-18]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz/clanek/259-netolismus>
70. NETOLISMUS, 2015. *Netolismus: Průvodce online závislosti* [online]. [cit. 2021-12-2]. Dostupné z: <https://www.netolismus.cz/>
71. PANÁČEK, M., ŽIAKOVÁ, E., 2014. Kyberšikana-závažný sociálně patologický jev v současné populaci dospívajících v České republice a na Slovensku. *Sociální práce/ Sociálna práca*. 14 (1), 79-95. ISSN 1213-6204.
72. PAVLÍČEK, A., 2010. *Nová média a sociální síť*. Praha: Oeconomica. 181 s. ISBN 978-80-245-1742-1.

73. PEŠOVÁ, M., 2007. *Rétorika – umění komunikace mezi lidmi*. [online]. [cit. 2022-07-26]. Dostupné z: <https://is.muni.cz/el/1421/jaro2007/VIKBA17/um/Retorika.pdf>
74. PINK, S., FERGUSON, H., KELLY, L., 2021. *Digital Social Work: Conceptualising a Hybrid Anticipatory Practice*. [online]. [cit. 2022-07-16]. Dostupné z: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/14733250211003647>
75. PORTÁL DIGI, 2021. *Sociální sítě – co díky nim získáte?* [online]. [cit. 2021-11-09]. Dostupné z: <https://portaldigi.cz/socialni-site-co-diky-nim-ziskate/>
76. PROSTOR PLUS O. P. S., 2018 *Metodika nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Kolárka*. [online]. [cit. 2022-04-06]. Dostupné z: <https://www.prostor-plus.cz/wp-content/uploads/dokumenty/Metodika%20NZDM.pdf>
77. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2021-11-27]. Dostupné z: http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1652886576282_1
78. REICHEL, J., 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada. 192 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
79. ROGERS, V., 2011. *Kyberšikana: pracovní materiály pro učitele a žáky i studenty*. Praha: Portál. 104 s. ISBN 978-80-7367-984-2.
80. ROTTOVÁ, A., 2015. *Sociální sítě nejsou jen Facebook* [online]. [cit. 2021-12-08] Shockworks. Dostupné z: <https://www.shockworks.eu/cz/socialni-site-nejsou-jen-facebook/>
81. SAED, H., HAIDER, A., AL-SALMAN, S., HUSSEIN, R., 2021. *The Use of YouTube in Developing the Speaking Skills of Jordanian EFL University Students* [online]. [cit. 2021-10-31]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e0754>
82. SEMERÁDOVÁ, T., WEINLICH, P., 2019. *Marketing na Facebooku a Instagramu*. Brno: Computer Press. 192 s. ISBN 978-80-251-4959-1.
83. SÍTĚ V HRSTI, 2021. *Sociální sítě*. [online]. [cit. 2021-11-27]. Dostupné z: <https://sitevhrsti.cz/#>
84. SNAPCHAT, 2022 [online]. [cit. 2021-12-28]. Dostupné z: <https://www.snap.com/en-US/privacy/privacy-center>
85. Sociologická analýza internetové poradny SWOL, 2019. [online]. Praha: Česká asociace streetwork, z.s. [cit. 2022-04-18]. Dostupné z:

https://www.streetwork.cz/uploads/files/attachments/5e27f3d8e2440_Sociologic_k%C3%A1%20anal%C3%BDza%20internetov%C3%A9%20poradny%20SWO_L.pdf

86. SPRÁVCE DOMÉNY CZ, 2020. *Nebojte se internetu* [online]. [cit. 2021-12-08]. Dostupné z: <https://www.nebojteseinternetu.cz/page/3396/socialni-site/>
87. *Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele*, 2008. [online] Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2021-08-23]. Dostupné z: <https://www.kvalitavpraxi.cz/res/archive/030/003824.pdf?seek=1456912467>
88. SYROVÁTKOVÁ, Š., VOPATOVÁ, L., 2013. *Vybrané standardy kvality a jejich naplňování v praxi poskytovatelů sociálních služeb*. Teplice: Centrum pro komunitní práci. 62 s. ISBN 978-80-86902-98-2.
89. ŠANDOR, J., 2005. Nízkoprahové programy pro děti a mládež. In BARTOŇOVÁ, M., ŠANDOR, J., *Nízkoprahové programy pro děti a mládež: úvod do problematiky*. Bratislava: Nadácia mládeže Slovenska, s. 13–20. ISBN 80-969348-0-5.
90. ŠEBESTOVÁ, J., 2019. *Management v sociálních službách – vybrané problémy*. [online]. [cit. 2022-07-25]. Dostupné z: https://is.slu.cz/el/opf/zima2020/PEMBPMSS/um/5_Management_v_socSlubach_sebestova_inovovana.pdf
91. ŠELEŠOVSKÝ, J., 2013. Krizové řízení. In: MAREŠ, M., REKTOŘÍK, J., ŠELEŠOVSKÝ, J. *Krizový management: případové bezpečnostní studie*. Praha: Ekopress, s. 19. ISBN 978-80-86929-92-7.
92. ŠEVČÍKOVÁ, A., 2014. *Děti a dospívající online: vybraná rizika používání internetu*. 1. vydání. Praha: Grada. 184 s. ISBN 978-80-247-5010-1.
93. ŠMAHEL, D. et al., 2020. *EU Kids Online 2020: Survey results from 19 countries*. [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://irtis.muni.cz/media/3218267/eu-kids-online-2020-16march2020.pdf>
94. ŠTEFKOVÁ, I., DOLEJŠ, M., 2016. *Resilience u adolescentů v nízkoprahových zařízeních pro děti a mládež*, 1. vydání. Olomouc: Univerzita Palackého. 96 s. ISBN 978-80-244-4903-6.
95. ŠVARŤÍČEK, R., 2007. Kvalitativní přístup a jeho teoretická a metodologická východiska. In: ŠVARŤÍČEK, R., ŠEĐOVÁ, K. et al. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, s. 12-26. ISBN 978-80-7367-313-0.

96. ŠVESTKOVÁ, R., SOLDÁN, L., ŘEHKA, M. 2019. *Kyberšikana*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta JU. 81 s. ISBN 978-80-7394-752-1.
97. TELEGRAM, 2022. *Časté dotazy k telegramu*. [online]. [cit. 2022-04-06]. Dostupné z: <https://telegram.org/faq#q-what-is-telegram-what-do-i-do-here>
98. VAŠUTOVÁ, M., a kol., 2010, *Proměny šikany ve světě nových médií*. 226 s. ISBN 978-80-7368-858-5.
99. VELIČKOVÁ HULANOVÁ, L., 2012. Kybergrooming a kyberstalking. In: *Sborník studií Děti a online rizika*. Sdružení Linka bezpečí, s. 87-107. ISBN 978-80-904920-2-8.
100. Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, 2006. [online]. [cit. 2022-02-14]. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 164, s. 7021-7047. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>
101. WHATSAPP, 2022. *O společnosti WhatsApp*. [online]. [cit. 2021-12-04]. Dostupné z: <https://www.whatsapp.com/about/?lang=cs>
102. *Young People and Social Networking Services: A Childnet International Research Report*. 2008. [online]. [cit. 2021-11-18]. Dostupné z: <https://fraser.typepad.com/socialtech/files/fullReport.pdf>
103. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách ve znění pozdějších předpisů, 2006. [online]. [cit. 2022-02-09] In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37, s. 1257-1289. ISSN 1211-1244. Dostupné z: <https://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/start.aspx>
104. ZEMANOVÁ, V., DOLEJŠ, M., 2015. *Životní spokojenost, sebehodnocení a výskyt rizikového chování u klientů nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. 151 s. ISBN 978-80-244-4492-5.
105. ZUCKEBERG., M., 2021. *Letter from the founder* [online]. Meta [cit. 2021-11-13]. Dostupné z: <https://about.fb.com/news/2021/10/founders-letter/>

8 Seznam obrázků a tabulek

Obrázek č. 1: Rozdělení sociálních sítí

Obrázek č. 2: Sociální sítě společnosti Meta

Obrázek č. 3: Harmonogram realizace výzkumu

Obrázek č. 4: Využívané sociální sítě

Obrázek č. 5: Důvody a účely využívání sociálních sítí

Obrázek č. 6: Rizika sociálních sítí

Obrázek č. 7: Překážky on-line komunikace

Obrázek č. 8: Sociální sítě v NZDM a nouzový stav

Obrázek č. 9: Vnímání sociálních sítí v NZDM

Tabulka č. 1: Druhy poskytovaných sociálních služeb

Tabulka č. 2: Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež v kraji Vysočina

9 Seznam příloh

Příloha č. 1: Scénář otázek polostrukturovaného rozhovoru s pracovníky NZDM

Příloha č. 1: Scénář otázek k polostrukturovanému rozhovoru s pracovníky NZDM

- a) Využíváte ve Vašem NZDM sociální sítě?

Pokud ano

- b) Jaké sociální sítě využíváte?
- c) Využíváte bezplatné verze, nebo máte zaplacenou nějakou licenci (např. MS Teams)? Zvýšily se nějakým způsobem náklady na službu (např. zakoupení PC, licencí apod.)?
- d) Z jakého důvodu využíváte právě tyto sociální sítě? Jaké v nich spatřujete výhody, případně nevýhody?
- e) Jakým způsobem a k jakému účelu využíváte sociální sítě?
- f) Spatřujete nějaká rizika při používání sociálních sítí ve Vašem zařízení? Pokud ano, jaká? Jak by se podle Vás dalo případným rizikům zabránit?
- g) Byli klienti seznámeni s pravidly užívání Vámi používaných sociálních sítí a s kyberbezpečností? Mají zaměstnanci kompetence využívat sociální sítě?
- h) Setkáváte se s překážkami, které negativně ovlivňují on-line komunikaci s klienty? O jaké překážky se jedná?
- i) Jak by se tyto překážky podle Vás daly minimalizovat či úplně odstranit?
- j) Jak celkově hodnotíte využívání sociálních sítí ve Vašem zařízení?
- k) Máte využívání sociálních sítí ve Vašem zařízení ošetřeno např. ve vnitřních předpisech?
- l) Jak se změnil způsob komunikování s klienty v době nouzového stavu? (Využívalo Vaše zařízení sociální sítě již před obdobím nouzového stavu?)
- m) Jaký účel měly sociální sítě plnit v době nouzového stavu? (Pokud již svůj účel splnily, přestali jste je užívat, nebo v užívání budete pokračovat?)
- n) Jak reagovali klienti na poskytování sociálních služeb on-line formou?
- o) Jak reagovali rodiče/zákonní zástupci klientů? Vyžadovali jste např. souhlas se zpracováním osobních údajů?
- p) Vzrostl počet on-line spojení s Vašimi klienty?
- q) Jak vidíte využívání sociálních sítí a on-line komunikaci s klienty do budoucna?

Pokud ne

- a) Jaké jsou důvody pro nevyužívání sociálních sítí ve Vašem zařízení?
- b) Jaká mohou podle Vás být rizika on-line komunikace s klienty?
- c) Jaký máte názor na využívání sociálních sítí v NZDM, myslíte si, že má význam v takovýchto zařízeních využívat sociální sítě či nikoli?
- d) Plánujete využívat sociální sítě v budoucnu? Pokud ano, tak k jakému účelu? Pokud ne, tak proč?
- e) Pokud tedy nevyužíváte sociální sítě, tak jakým způsobem byla realizována komunikace s klienty v období nouzového stavu?

10 Seznam zkratek

MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NZDM	Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež
ČAS	Česká asociace streetwork