

**Univerzita Palackého v Olomouci**  
**Cyrilometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Mezinárodní sociální a humanitární práce*

Bc. Hana Musilová, DiS.

*Facebook a jeho využití sociálními pracovníky*

Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr., Ph.D. Pavlína Jurníčková

**2017**

### Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a že jsem všechny použité informační zdroje uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci .....

podpis.....

Hana Musilová

### Poděkování

Na tomto místě bych chtěla poděkovat vedoucí diplomové práce Mgr., Ph.D. Pavlíně Jurníčkové nejen za odborné vedení práce, ale zejména za její trpělivost a vstřícnost. Velké díky patří také všem respondentům zapojeným do výzkumu, za jejich čas a názory.

Hana Musilová

# Obsah

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Obsah.....                                                  | 4  |
| Úvod .....                                                  | 6  |
| I. TEORETICKÁ ČÁST.....                                     | 8  |
| 1. Facebook .....                                           | 8  |
| 1.1 Facebook jako přirozené prostředí cílové skupiny.....   | 10 |
| 1.2 Pohyb sociálního pracovníka na Facebooku .....          | 12 |
| 1.3 Snižování nebezpečí na sociálních sítích .....          | 13 |
| 1.3.1 Určení rizik a opatření .....                         | 14 |
| 1.4 Úskalí Facebooku u cílové skupiny NZDM.....             | 15 |
| 2. Kyberšikana .....                                        | 17 |
| 2.1 Formy kyberšikany .....                                 | 17 |
| 2.2 Charakteristiky kyberšikany.....                        | 19 |
| 2.3 Projekty proti kyberšikaně .....                        | 19 |
| 2.3.1 Certifikovaný program primární prevence.....          | 19 |
| 2.3.2 Metodika kyberšikany .....                            | 20 |
| 2.3.3 Národní centrum bezpečnějšího internetu a soutěž..... | 21 |
| 2.3.4 Online kurz pro sociální pracovníky.....              | 21 |
| 2.4 Sociální pracovník, právo a kyberšikana.....            | 22 |
| 2.4.1 Kyberšikana se sociálních pracovníků v NZDM týká..... | 23 |
| 3. Preventivní program v NZDM.....                          | 26 |
| 3.1 Volba tématu a zájem cílové skupiny .....               | 26 |
| 3.2 Forma předání preventivního programu.....               | 27 |
| 3.2.1 Klubový večer s hostem.....                           | 27 |
| 3.2.2 Program s promítáním South parku .....                | 28 |
| 3.2.3 Pět videí o bezpečnosti na internetu.....             | 29 |
| 3.3 Shrnutí aktivit programu .....                          | 30 |
| II. PRAKTICKÁ ČÁST.....                                     | 32 |
| 4.1 Úvod .....                                              | 32 |
| 4.2 Metody výzkumu .....                                    | 32 |
| 4.3 Výběr respondentů.....                                  | 34 |

|                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.1 NZDM ve Zlíně .....                                              | 35 |
| 4.3.2 Terénní program Klíč .....                                       | 35 |
| 4.3.3 NZDM v Otrokovicích.....                                         | 35 |
| 4.3.4 Psychologická poradna Logos.....                                 | 36 |
| 4.4 Průběh výzkumu .....                                               | 36 |
| 4.5 Interpretace výsledků výzkumu .....                                | 37 |
| 4.5.1 Profil vs. stránka a z toho plynoucí nastavení .....             | 37 |
| 4.5.2 Seznam přátel na Facebooku .....                                 | 40 |
| 4.5.3 Úvodní zpráva a souhlas.....                                     | 46 |
| 4.5.4 Anonymita, ohlašovací povinnost a její úskalí na Facebooku ..... | 48 |
| 4.5.5 Propojení informací z Facebooku s přímou prací.....              | 50 |
| 4.5.6 Metodika, manuály a rozpaky s vykazováním online práce .....     | 52 |
| 4.5.7 Přirozené prostředí cílové skupiny .....                         | 55 |
| Závěr .....                                                            | 58 |
| Seznam použité literatury .....                                        | 61 |
| Internetové zdroje.....                                                | 63 |
| Přílohy diplomové práce .....                                          | 66 |
| Příloha č. 1 Preventivní program Ty internety .....                    | 66 |
| Příloha č. 2 Desatero bezpečně online .....                            | 67 |
| Příloha č. 3 Než budete něco sdílet, přemýšlejte .....                 | 68 |
| Příloha č. 4 Informační leták Nebezpečné jevy 1 .....                  | 69 |
| Příloha č. 4 Informační leták Nebezpečné jevy 2 .....                  | 70 |

## Úvod

Tato diplomová práce se zaměřuje na užití sociální sítě Facebook jako nástroje sociální práce a jeho pojetím v očích sociálních pracovníků. Jako sociálního pracovníka NZDM mě překvapilo, kolik dětí se setkává s negativními vlivy online světa ať už jako její iniciátoři, oběti či zprostředkovaně. Myšlenka, že se internet již stal přirozeným prostředím cílové skupiny, se mi potvrdila od nástupu na pozici sociálního pracovníka mnohokrát. Není náhodou, že mnohá zařízení přijala Facebook jako legitimní nástroj jejich práce. Je tomu tak zejména proto, že je internet a vše co nabízí přirozeným prostředím pro děti, mládež a mladé dospělé. V posledních letech si tedy mnohé NZDM museli položit otázku „*Zda se internet se vším, co nabízí, nestává, nebo dokonce už nestal přirozeným prostředím pro mladé lidi*“ (Kocourek, 2015, str. 25).

Odpovědi sociálních pracovníků na tuto otázku, se liší. Z mnohých sociologických výzkumů je však zřejmé, že trávení volného času na internetu je pro většinu dětí každodenním chlebem, stávají se z nich youtubeři, natáčejí pranky, sdílejí své statusy, videa, fotí selfička, apod., stávají se odborníky v nejrůznějších hrách a věnují se dalším aktivitám, pro něž je internet společným jmenovatelem. Tato sociální síť však s sebou nenese pouze pozitivní stránky, ale také skrývá mnohá nebezpečí, která jsou pro virtuální svět typická. Ty sociální služby, které tento nástroj přijali jako komunikační prostředek se svými uživateli, jsou si mnohdy vědomi i jiných rizik, které pohyb sociálního pracovníka na Facebooku přináší.

V teoretické části nejdříve stručně vysvětlíme, co je sociální síť Facebook a proč je některými odborníky považována za přirozené prostředí cílové skupiny. Následující kapitola popisuje pohyb sociálního pracovníka na Facebooku a s čím se zde setkává a na ni plynule navazuje kapitola věnovaná snižování nebezpečí na sociálních sítích. Poslední část první kapitoly popisuje úskalí Facebooku u cílové skupiny. Zvláštní pozornost a samostatná kapitola vyjasňuje pojem kyberšikana, protože se jedná o negativní jev, se kterým se pojí další povinnosti sociálního

pracovníka. S ohledem na rozsah a zaměření práce se tato kapitola stručně věnuje formám a charakteristikám kyberšikan a více se věnuje projektům proti kyberšikaně, kterých může sociální pracovník využít, nebo se do nich rovnou zapojit. Poslední kapitola teoretické části popisuje realizovaný program primární prevence zaměřený na téma: Ty internety. Jeho náplní byl klubový večer o Facebooku, beseda s hostem na téma kyberšikana a promítání videí o nebezpečích na internetu.

Pro praktickou část práce byl zvolen kvalitativní výzkum, jehož cílem je: zjistit postoje sociálních pracovníků Unie Kompas na využití Facebooku při práci s cílovou skupinou. Respondenty tohoto výzkumu byli pracovníci Unie Kompas, kteří se s cílovou skupinou setkávají online na sociální síti Facebook.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

První kapitola teoretické části práce představuje sociální síť Facebook.

## 1. Facebook

Facebook je nejpopulárnější sociální síť na světě a pochopitelně se těší velkému úspěchu i v České republice. Dle výzkumu z roku 2013 je v ČR registrováno 4,2 milionu aktivních uživatelů, z nichž 11% je ve věku 13 – 17 let (Kocourek, 2015, str. 26). Cílovou skupinu Nízkoprahových zařízení pro děti a mládež (dále NZDM) tvoří děti od 6 do 21 let (Zákon č. 108/2006 sb., §3).<sup>1</sup> Děti ve věkové skupině do 13 let se výzkumy téměř nezabývají. Z praxe sociálních pracovníků<sup>2</sup> však víme, že řada uživatelů Facebooku je mladších věkové hranice třinácti let a to i přes to, že toto podmínky užívání nepovolují. Sociální pracovníci se běžně setkávají online s cílovou skupinou ve věku od 10 let. „V 10-ti letech oni už mají skoro všichni profily“ (Marková, Události, 0:30). Vše nasvědčuje tomu, že se bude věk uživatelů do budoucna spíše snižovat, než zvyšovat. Mladším dětem někdy Facebook zakládají samotní rodiče<sup>3</sup> a také přibývá případů, kdy rodiče dokonce vytváří virtuální stopu dítěte ještě před jeho narozením.<sup>4</sup> Internet a sociální sítě jako Facebook jsou každodenní součástí života mladistvých bez ohledu na věk. Podmínka dosažení 13-ti let, která je od Facebooku vyžadována, pak zkrátka vypovídá o tom, že zakliknutí souhlasu (o dosažení jistého věku či prakticky jakéhokoliv jiného souhlasu) není pro mladistvé překážkou.

Výzkum České děti a Facebook, které provedlo Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého, ukázal, že až 81% českých dětí má zřízen účet na Facebooku (E-bezpeci.cz - názory odborníků [online])

---

<sup>1</sup> Sociální pracovníci, se kterými byl proveden kvalitativní výzkum pro praktickou část práce, působí ve službách, které mají cílovou skupinu ve věku minimálně od 9. let.

<sup>2</sup> Sociálních pracovníků Unie Kompas.

<sup>3</sup> Toto vyplynulo přímo od uživatelů na klubovém večeru realizovaným v rámci programu Ty Internety dne 31.3.2017 v NZDM Šlikr.

<sup>4</sup> Přičemž digitální stopa má vliv na to, co se děje mimo virtuální prostor.

a ten pravidelně využívají k různým aktivitám. „*Mladí lidé se stahují z veřejných prostorů do sociálních sítí, což přimělo k vytvoření streetworku online skrze Facebookové profily*“ (European Comission, 2014, str. 81).

Založení účtu je snadné a stejně tak následný pohyb na síti. Je velice jednoduché vkládat fotografie (vytvářet alba), události, uvádět nejrůznější informace o oblíbené hudbě<sup>5</sup>, jídle, místech, které navštívil (i nenavštívil)<sup>6</sup>, sporty, které provozuje (nebo také ne), může se přidat k určité skupině (spolužáků, milovníků kafe, až po nesmyslné skupiny typu sáňkujeme na Everestu)<sup>7</sup> a tyto informace se stanou dostupnými pro další uživatele. Operace, které uživatel provádí, jsou odesílány přátelům z jeho seznamu. Množství odesílaných informací lze nastavit, ale mnoho uživatelů toto nastavení nemění. Výčet možností zde uvádíme pro představu, s jak širokou paletou informací se může sociální pracovník při běžném pohybu na Facebooku setkat. To, zda se s tímto sociální pracovníkem seznamuje cíleně, jak se s tím vyrovnává a další otázky, jsou také předmětem kvalitativního výzkumu diplomové práce. Průměrný počet přátel, které sociální pracovník v Unii Kompas má na svém pracovním Facebookovém profilu je 106 uživatelů. Vidí tedy jejich profily z pozice „přátel“.

*„Tak se jejich přátelé dozvídají o tom, že si zrovna přidali nového přítele, okomentovali něčí fotku, byli označeni na určité fotce, přidali někomu vzkaz na zeď, případně se přidali do nějaké skupiny či si udělali kvíz. Velmi oblíbenou záležitostí se stalo psaní stavu na vlastní zeď o tom, co daný uživatel právě dělá.“* (E-polis.cz - Nová média - případová studie Facebook [online].

Uživatelé jsou tedy velmi aktivní v tom, co o sobě sdělují celému světu a neuvědomují si, jak rizikové to může být. Problém vidím zejména ve sdílení

---

<sup>5</sup> Pro hudbu a interprety je využívána aplikace iLike od iTunes, který umožňuje sledovat, kdo poslouchá stejnou hudbu, kdo má koncert, atd. V podobném módu funguje třeba Books iRead, která zase ukazuje, kterou knihu uživatel četl, nebo se chystá přečíst.

<sup>6</sup> Velmi oblíbenou je aplikace TripAdvisor, ve které můžeme označovat místa, která jsme navštívili.

<sup>7</sup> V případě vytváření a zapojování se do nejrůznějších skupin vidím ještě velké úskalí v tom, že Facebook není schopen všechny tyto skupiny ověřovat a hlídat a tak může sloužit rasistickým, extremistickým a dalším pochybným skupinám (jako nesnášíme našeho spolužáka, apod.)

osobních a citlivých informací<sup>8</sup>, u kterých si člověk nemůže být jistý, k čemu budou využity a jak jich může být zneužito. V případě, že si danou osobu vybere někdo se záměrem jí ublížit, množství osobních a citlivých informací může mít o ní obrovské. Sociální sítě jsou fenomén, který v mnohých případech ovlivňuje dětské životy až do té míry, že byly zaznamenány případy sebevražd či v „lepší“ případě psychických poruch. Kyberšikana, grooming, stalking apod. již dávno nejsou novými pojmy. S některými těmito fenomény se sociální pracovník při praxi v NZDM setkává, ať už v rozhovorech s cílovou skupinou (o zkušenostech jejich nebo jejich kamarádů) či právě skrze online práci na Facebooku. Zde se sociálním pracovníkům otevírá prostor pro prevenci, i když jsou zkušenosti s její realizací službu od služby jiné.

## 1.1 Facebook jako přirozené prostředí cílové skupiny

*„Děti a dospívající jsou na sociálních sítích „jako doma“, a protože tento trend není záležitostí jednoho dvou let, ale trvá již desetiletí, můžeme směle tvrdit, že sociální sítě jsou pro dospívající přirozeným prostředím“ (Kohoutek, 2015, str. 26).*

Z výzkumu organizace Pew Research Center vyplynulo, že 15% uživatelů Facebooku si denně aktualizuje status, že 20% uživatelů komentuje fotky svých přátel i několikrát za den, 22% komentuje ostatním status a největší oblibě se dostává tzv. lajkům, na které denně klikne 26% uživatelů. Pouhých 10% je pak věnováno soukromým zprávám (Pewinternet.org - Social networking sites and our lives [online]). Největší novinkou je v současné době přímé živé vysílání.

Právě úvaha, že se jedná o přirozené prostředí uživatelů, vedla k tomu, že se Facebook začal využívat jako legitimní nástroj při kontaktu s uživateli. Pokud začneme Facebook využívat a setkáváme se s uživatelem v online světě, přirozeně se zde dozvídáme informace, které o sobě uživatel na sociální síti sdílí. *„Uživatelé o sobě prozrazují ve virtuálním světě Facebooku mnohdy velmi mnoho, aniž by si*

---

<sup>8</sup> V zákoně o ochraně osobních údajů je uveden rozdíl mezi osobními údaji a citlivými osobními údaji, přičemž Facebook mnohdy prozrazuje obojí. Uložení informací na nosič pro jejich okamžité nebo pozdější zpracování je dle tohoto zákona považováno za shromažďování osobních údajů (Zákon č. 101/2000 sb., § 4).

*uvědomovali, jaké důsledky to pro jejich osobní a pracovní životy může mít“ (E-polis.cz - Nová média - případová studie Facebook [online]).*

To může přinášet různá dilemata a rozporné názory. Např. s ohledem na principy nízkoprahovosti, můžeme v kontextu Facebooku uvažovat nad dostupností služby či anonymitou. Sociální pracovníci se ptali, zda neporušují princip anonymity, když díky Facebooku znají celé jméno uživatele, zda by měli řešit nízký věk uživatele Facebooku, apod. Také je zřejmé, že se z otevřených statusů dozvídá různé informace, a není vždy jednoznačná odpověď na to, jak by s nimi měl naložit. Dále sociální pracovník musí pracovat i se skutečnostmi, které se mohou cílové skupiny dotýkat „nepřímo“, např. jak postupovat při objevení „pochybného profilu“ apod. Sociální pracovník s těmito informacemi následně dle svého svědomí pracuje, ale je zřejmé, že je to někdy problematické.

Z těchto a dalších důvodů vznikl z iniciativy České asociace streetwork<sup>9</sup> projekt, jehož cílem bylo vytvoření metodiky práce v prostředí internetu.<sup>10</sup> V zájmu každého zařízení by mělo být vytvoření manuálu pro ukotvení základních otázek a postupů při práci s Facebookem. Takový manuál může vymezovat základní pravidla používání Facebooku, jakými je nastavení a zabezpečení profilu sociálního pracovníka a seznam jeho přátel, postup pro sdílení, vkládání a lajkování příspěvků, pro vytváření událostí a způsob konverzace s internetovými přáteli (tedy uživateli služby ale i rodiči a ostatními uživateli Facebooku, kteří do cílové skupiny NZDM nespádají), evidence takovéto konverzace, apod. Každé zařízení je jiné a proto neexistuje univerzální manuál, který by bylo možné využít. Následující kapitola se zabývá pohybem sociálního pracovníka na Facebooku. Konkrétní praxe jednotlivých sociálních pracovníků je uvedena v interpretaci výsledků výzkumu.

---

<sup>9</sup> Česká asociace streetwork (dále ČAS) je profesní odbornou nevládní neziskovou organizací, která vznikla roku 1997. Zastupuje fyzické i právnické osoby působící v oblasti nízkoprahových sociálních služeb dle typologie sociálních služeb (terénní programy, NZDM, kontaktní centra). Česká asociace streetwork dlouhodobě vytváří systém v oblasti profesního vzdělávání pracovníků a řada vzdělávacích programů pomáhá pracovníkům řešit aktuální problémy, se kterými se potýkají ve své praxi a které je „pálí“ (Streetwork.cz - Asociace ČAS [online]).

<sup>10</sup> Cílem bylo vytvořit metodiku práce streetworkerů v prostředí internetu, popularizovat Streetwork Online, školit v tomto způsobu práce stávající i nové terénní pracovníky a poskytnout jim know how pro realizaci kvalitní terénní práce i v prostředí internetu. Přesto, že tento projekt probíhal v roce 2012, jednotná metodika nebyla doposud vydána. Je tedy na jednotlivých pracovištích, jak k práci na Facebooku přistupují.

## 1.2 Pohyb sociálního pracovníka na Facebooku

Pro pohyb sociálního pracovníka na Facebooku platí stejná pravidla jako pro přímou práci tváří v tvář, dbá na dodržování Etického kodexu sociálních pracovníků a Zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách. Sociální pracovník využívá Facebook k „chatování“<sup>11</sup> (s uživateli či zájemci o službu), ke sdílení měsíčního preventivního programu (začátkem měsíce a následně pravidelně pro připomenutí jednotlivých událostí), ke vkládání nejrůznějších statusů ohledně služby, ale také videí s edukativním charakterem či k prostému vkládání statusů s nejrůznějším obsahem. Nedílnou součástí pohybu na Facebooku je také seznámení se s jednotlivými příspěvky cílové skupiny, které následně může využít při přímé práci s uživateli.<sup>12</sup> V následujícím odstavci je uvedena zkušenost s online prací z NZMD Modrý pomeranč. V interpretaci výsledků výzkumu jsou uvedeny i další zajímavá využití Facebooku, která zde nebyla uvedena.

*„Skrze chatové poradenství jsme byli podporou při otázkách životních nejistot, zklamání, partnerských rozchodů, hledání práce, osamostatnění se, zároveň i 'posluchači' při sdílení štěstí, např. z povedené autoškoly, získání zaměstnání. Dařilo se nám pozitivně oceňovat a motivovat při důležitých rozhodnutích, více se zaměřit na prevenci - komentovat nevhodné příspěvky od vrstevníků a zároveň upozorňovat na hranice a rizika nevhodného virtuálního chování, kyberšikanu. Více jsme nahlédli do soukromí jednotlivých klientů a mohli tak lépe reagovat na situace z jejich běžného života a prohloubit s nimi vztah“ (Zpráva o činnosti NZDM Modrý pomeranč, 2016).*

Internetový „kontakt“ je však velmi specifický (pracovník nemůže současně posoudit více faktorů jako neverbální projev, anonymita pisatele, neznalost situace, na kterou status reaguje, apod.). Pro sociálního pracovníka pak může být

---

<sup>11</sup> Jedná se o způsob online komunikace dvou nebo více lidí najednou přes internet. Dříve bylo možné posílat si pouze znaky (textovou komunikaci), nyní je chatování obohaceno také o možnost vkládat nejrůznější „smajlíky“, animace a přenášet zvuk, případně i obraz.

<sup>12</sup> Z provedeného výzkumu však vyplynulo, že sociální pracovníci využívají Facebook např. i k dohledání osoby při předávání informací – když některý z pracovníků neví, o koho se jedná, může jej druhý pracovník zobrazit. Ale také např. při dohledání křestního jména osoby, se kterou jsme se již setkali.

problematické vyhodnotit, jak postupovat. Pokud se jedná o závažné zprávy, je ideální, když ji vyhodnocují minimálně dva pracovníci. Ti pak společně rozhodnou, jak dál postupovat. Většinou je uživateli doporučeno, ať se dostaví do klubu nebo se domluví setkání na terénu, aby kontakt proběhl tváří v tvář. Pokud není možné osobní setkání, uskuteční se přes Facebook. Pak záleží, jakým směrem se komunikace odvíjí a máme stále na mysli specifickou takového kontaktu (např. že nevnímáme komplexně uživatele a jeho prožívání). „*Jsme zodpovědní za naše konkrétní vyjádření při komunikaci s klientem, nejsme zodpovědní za to, co napíše on sám.*“ (Streetwork.cz - Odborná sekce [online]). S ohledem na výše uvedené, postupujeme obezřetně a komunikaci na chatu bereme stejně vážně (ba vážněji), než v přímém kontaktu.

Jako sociálního pracovníka mě překvapilo, co vše jsou děti ochotny sdílet bez potřeby kontrolovat, kdo se o nich informace dozvídá. Riziko zneužití takovýchto informací je vysoké a samotní uživatelé si to často ani neuvědomují. Jak již bylo výše uvedeno, je potřeba s tímto počítat a cílovou skupinu v této problematice vzdělávat co nejdříve a nečekat na „pomyslnou“ hranici třinácti let.

### **1.3 Snižování nebezpečí na sociálních sítích**

Řada výzkumů dokládá nebezpečné chování mladistvých na internetu, se kterým se setkávají i sociální pracovníci. Následující kapitola se zabývá snahou snížit rizika ze strany sociálních sítí. Z výzkumu organizace Nadace naše dítě vyplynulo, že téměř polovina dětí může virtuálním světem brouzdat bez dozoru.<sup>13</sup> Je pak otázkou, zda je dítě schopné vyhodnotit možná rizika, kterým se vystavuje, při bezstarostném pohybu na internetu. V NZDM jsme se setkali i s případy, kdy uživatelé šli na schůzku s neznámou osobou (pro ně „známou“ z internetu) a při na dotazu, jak si můžou být jisti, nás uklidňovali, že jim dotyčný poslal fotografie („Na kterých navíc vypadá fakt dobře“).

---

<sup>13</sup> Jedná se o výzkum realizovaný společností TNS AISA na zakázku Moniky Šimůnkové (novinky.cz - Třetina dětí na Facebooku komunikuje s neznámými lidmi [online]).

### 1.3.1 Určení rizik a opatření

Nebezpečím na internetu si byla vědoma i Evropská komise, která v roce 2009 vydala varování pro mladé lidi. Její tehdejší místopředseda Jackquese Barrot poukazoval na nebezpečí zneužití osobních údajů. Na tento popud provozovatelé sociálních sítí (mezi nimiž byl i Facebook) uznali svou odpovědnost a určili rizika, která jejich stránky pro nezletilé představují. Jedná se o internetovou šikanu, grooming a rizikové chování, jako je např. odhalování osobních informací.

Z této dohody vyplynulo několik opatření, která by měla rizika snižovat (E-polis.cz - Nová média - případová studie Facebook [online]). Firmy se např. domluvili na vytvoření tlačítka „nahlásit zneužívání“. Na Facebooku se jedná o tlačítka - nahlásit nebezpečný obsah. V případě, že sociální pracovník při pohybu na internetu narazí na pochybný obsah či pochybný profil<sup>14</sup>, může využít formulář pro hlášení závadového obsahu a aktivit v síti internet, dostupného na stránkách policie ČR.<sup>15</sup> Dalším odkazem, na který bych zde ráda upozornila, je internet-hotline.cz jehož cílem je bránit šíření ilegálního obsahu, zejména obrázků se zneužívajícími dětmi (do 18 let), propagací násilí, rasismu apod.<sup>16</sup>

Dále mělo být pro snižování rizik zajištěno, aby výchozí nastavení profilů nezletilých osob byla soukromá, a aby soukromé profily uživatelů nebylo možné za pomoci internetových stránek nebo vyhledavačů vyhledat. (Mvcr.cz - Sociální sítě [online]). Toto se Facebooku zabezpečit nepodařilo a děti samy si musí vybrat a nastavit osobní profil, který není automaticky zajištěn. Sice je garantována záruka, že možnost soukromého nastavení bude vždy viditelná a dostupná, z vlastní praxe však víme, že pro mladistvé nejsou důležité a proto jim při zřizování účtu nevěnují

---

<sup>14</sup> V našem zařízení postupujeme při přidávání přátel dle metodiky. Sami o přátelství nežádáme a při jejich přijetí nejdříve ověřujeme, že uživatel spadá do naší cílové skupiny – sledujeme základní informace, pokud nejsou vyplněny, díváme se na fotografii, atd. Pokud si stále nejsme jisti, zda uživatel do cílové skupiny spadá, či nikoliv, podíváme se na seznam přátel a následně píšeme úvodní dotaz: „Odkud se známe.“ Již vícekrát se nám stalo, že jsme při tomto postupu objevili pochybný profil.

<sup>15</sup> Tento formulář je dostupný na <http://aplikace.policie.cz/hotline/>

<sup>16</sup> Toto se může sociálním pracovníkům hodit a můžou na tuto stránku uživatele odkázat v situacích, ve kterých byli jiným uživatelem Facebooku poškozeni. Jedná se o různé případy, např. uveřejnění fotky nahé přítelkyně po rozvodu, video člověka v trapné situaci, prostá pomluva ve statusu, atd.

dostatek pozornosti. Také je zřejmé, že se profily uživatelů zobrazují zcela běžně. Nejsnáze se profil vyhledá, když je uvedeno celé jméno, což je ve většině případů.<sup>17</sup>

Domluven byl dále zákaz využívání sociálních sítí osobám mladším 13 let, jak již ale bylo uvedeno výše, ani toto není ze strany Facebooku zajištěno. Jediná ochrana spočívá v tom, že když si to dítě při zakládání profilu neuvědomí a vyplní datum narození (které neodpovídá podmínkám Facebooku), tak je mu přístup pro zřízení účtu zamítnut. Pak je však pro něj s vědomím této skutečnosti jednoduché účet založit, akorát z jiného počítače.<sup>18</sup>

Facebook a další sociální sítě jsou navíc dostupné prakticky kdykoliv a kdekoliv, protože se značné pozornosti z řad mladistvých dostává vedle klasických počítačů také smartpohům, tabletům, apod.<sup>19</sup> Je nutné si uvědomit, že Facebook je „pevnou a nedílnou součástí reality“. (E-polis.cz – Nová média - případová studie Facebook [online])

## 1.4 Úskalí Facebooku u cílové skupiny NZDM

Již jsme uvedli, že sociální pracovník se dozvídá z pracovního Facebookového profilu řadu informací. Jejich obsah je různý, v následujícím textu se budeme věnovat těm informacím a sdělením, která mohou být opravdu závažná. Ve fázi vzniku této diplomové práce jsem se sama setkala se situací, kdy jsem se během hodinové konverzace<sup>20</sup> dozvěděla o drobných přestupcích ve škole, vandalství, poškozování cizí věci až po sebepoškozování. Tomáš Žák z o.s. Prostor k tomu uvádí:

---

<sup>17</sup> Z počtu 156 přátel na pracovním profilu mělo uvedeno celé jméno (případně navíc o něco doplněno např. o přezdívkou) 108 lidí. Jména těch, kteří je na Facebooku neuvádějí, mohou vypadat např. Jan Ča, či Honza Dálneřeš, apod.).

<sup>18</sup> Přes všechna tato opatření, bych ještě ráda poznamenala, že v současné době Facebook „připravuje technologickou novinku, s jejíž pomocí dokáže identifikovat tvář svých uživatelů na téměř jakékoliv fotografii“ (zpravy.aktualne.cz – Facebook Vás pozná [online]. Do budoucna tedy nelze předvídat, jak to s ochranou soukromí uživatelů bude. Z pozice sociálního pracovníka si však dokážu představit situaci, kdy kterýkoliv člověk vyfotí dítě na ulici a následně mu Facebook vyhledá odpovídající konkrétní profil.

<sup>19</sup> Motivací, proč rodiče tyto věci dětem pořizují, může být také to, aby předešli šikaně ve škole. „Když neměl chytrý telefon, ostatní spolužáci si ho za to dobírali.“ Ve chvíli, kdy telefon má, může se stát obětí kyberšikany.

<sup>20</sup> Skrze Facebook s potenciálním uživatelem služby (spadající do cílové skupiny) - požádal mě o přátelství na základě vysokého počtu společných přátel, ale nikdy jsme se spolu neviděli a o NZDM dříve neslyšel.

*„Takže, aniž byste se stali „přáteli“ vašich klientů či i kohokoliv jiného, často se dostanete k obsahu, který byste nečekali. Fotky s rostlinami konopí focené webkamerou, pořezané ruce, alkoholu holdující děcka, atd.“ (Streetwork.cz - Facebook z různých úhlů pohledu [online]).*

V NZDM se případy šikany běžně intervnují. Člověk, který by dříve čelil šikaně ve škole, je dnes díky komunikačním technologiím ohrožen i mimo ni. Právě časová neomezenost a další znaky internetového násilí, jsou závažným problémem, který sociální pracovník nemůže přehlížet. Může se jednat o šikanu nejen skrze Facebook, ale i další komunikační technologie. Výčet situací, s nimiž se setkali i někteří z uživatelů NZDM Šlikr, potvrzuje ze zkušeností z linky bezpečí i Petr Porubský:

*„Na Linku bezpečí se ročně obrací stovky dětí, které se ocitly v nesnázích kvůli internetu nebo sociálním sítím. Nabourání do účtu, sdílení osobních údajů a intimních fotografií, obtěžování, vyhrožování, lákání na schůzku - to je jenom malý výčet toho, co může dítě na internetu potkat“ (E-bezpeci.cz - výzkum využívání sociální sítě Facebook českými dětmi [online]).*

Sociální pracovník by měl být schopen s těmito informacemi pracovat a adekvátně na ně reagovat. Vzhledem k tomu, že se autor práce s případy kyberšikany u cílové skupiny opakovaně setkal, je následující kapitola teoretické části práce tomuto tématu věnována, dále jejím formám a charakteristikám. Obsahem jsou také projekty proti kyberšikaně, zejména proto, že jich může sociální pracovník využít při své praxi.

## 2. Kyberšikana

Kyberšikana je v dnešní době velmi rozšířená a jak již bylo uvedeno v předchozí kapitole, sociální pracovník se s jejími formami setkává nejen v přímé práci s cílovou skupinou. To vyplynulo také z kvalitativního výzkumu této diplomové práce. Kyberšikana se obecně označuje jako „*užití komunikační a informační technologie, zejména mobilních telefonů a Internetu, k úmyslnému ublížení druhým*“ (Bezpečně-online.cz - co je to kyberšikana a jak se projevuje [online]). Výraz kyberšikana je počeštěný z anglického cyberbullying (Hollá, 2013, str. 10). Také se používá výraz online bullying<sup>21</sup>, v němčině cybermobbing<sup>22</sup> anebo obvykle počítačová šikana.

### 2.1 Formy kyberšikany

Forem kyberšikany známe celou řadu a záleží na „kreativitě“ útočníka, protože internet nabízí nepřeberné množství možností. Nemusí se jednat pouze o uvádění nepravdivých (či pravdivých, ale nepříjemných) informací o druhé osobě (týkajících se tělesných proporcí, jejích vědomostí, sexuální orientaci, sociálním statusu, vzhledu, a mnohé další – zahrnující i rodinu šikovaného). Sdělování nepravdivých či pravdivých informací na internetu s cílem ublížit, může být také doplněno nahráváním dotyčného v různých situacích, vyčkávání na to, až udělá něco špatně a následné zveřejnění nejen na Facebooku, ale i Youtube<sup>23</sup> a dalších médiích.

Jednou z forem kyberšikany je také vydávání se za oběť samotnou. „*To může spočívat například ve vytvoření blogu nebo profilu na některém komunitním serveru či sociální síti, jako jsou MySpace.com nebo české Libímseti.cz*“ (Zive.cz - cyberbullying jako nový rozměr šikany [online]). Vydávání se za oběť, však může být ještě „jednodušší“ - ukradnutí hesla a následný pohyb a rozesílání zpráv či

---

<sup>21</sup> Spojení slov online (připojený k internetu) a bully (surovec, tyran, násilník, šikanista).

<sup>22</sup> Spojení slov cyber (kybernetický) a mobbing (z anglického mob – napadnout, dotírat).

<sup>23</sup> Toto tvrzení dokládá praxe z NZDM na pozici oběti i iniciátora a také osoby, které měla tuto zkušenost zprostředkovánu (od svého kamaráda).

postování statusů (nejen z Facebooku ale i emailu dotyčného).<sup>24</sup> Někdy oběť ani nemusí o existenci něčeho takového vůbec vědět. Jak již bylo uvedeno, záleží na „kreativitě“, tedy útočník může vytvořit webové stránky, blogy, ankety, přetvořit fotky ve photoshopu, zkrátka cokoli, kde může oběť poškodit, zesměšnit, ponížit.

Zaznamenali jsme, že ve chvíli, kdy něco takového koná jedinec, který je ve skupině uznávaný, přidávají se k němu ostatní a to aniž by sami byli něčeho takového schopni. Podoby online útoků jsou tedy v mnohém podobné jako ty v reálném světě. Pro slabší jedince je téměř nemožné, se bránit. Např. na Facebooku *„po založení skupiny její členové sdílí stejný cíl. Skupina funguje podle organizačních pravidel. Tato pravidla jsou někdy extrémně nekompromisní“* (DeVito, 2001, str. 52). Dotyčnému pak nepomůže smazat si profil a vyhýbat se online světu, protože má většinou také telefon (často s messengerem), který má neustále u sebe. Navíc jsou těmi, kdo jej šikanují, nejčastěji spolužáci, takže následně šikana pokračuje i ve škole.<sup>25</sup>

Pro autora práce bylo zajímavým zjištěním, že nevalné komentáře se objevují i u videí a fotografií, které o sobě sdílí uživatel sám s cílem se pochlubit, a mohou se týkat i osob, které jsou běžně oblíbené. Domnívám se, že tato skutečnost je dána tím, že mladiství mohou videa či fotografie srovnávat s celým světem a proto je nastavena velmi vysoká laťka. Např. když uživatel sdílel parkourové video s triky, kterých by mnozí jeho vrstevníci nebyli schopni, objevili se komentáře, 'že to lamí', 'že někdo jiný to umí mnohem lépe', apod. Stejně tak fotky dívek mohou být kritizovány, neboť je všeobecně nastaveno jakési povědomí dokonalosti (štíhlé, prsaté, apod.). Proto sdělení, že je dotyčná na fotce tlustá (či jině), může mít negativní dopad na vlastní sebevnímání.

---

<sup>24</sup> S tímto mají pracovníci zkušenost (resp. uživatelé) na dvou službách Unie Kompas.

<sup>25</sup> Z praxe známe případy, kdy uživatelé byli kvůli šikaně nuceni změnit školu, protože už nevěděli, jak dál, aby nebyli středem posměchu. Z jednoho příběhu víme, že změna školy dotyčnému prospěla, po roce však na tuto školu přestoupil jeden z jeho ex-šikanátorů a podařilo se mu šikanu opět vyvolat.

## 2.2 Charakteristiky kyberšikany

*„Vlastnosti virtuální reality, tím, že nabízí jiné nástroje ubližování, mění charakter celého procesu šikanování“* (Minimalizacesikany.cz - Kyberšikana a její prevence [online]). Díky následujícím charakteristikám je tedy ještě nebezpečnější, než „klasická“ šikana. Pachatel může zůstat anonymní (např. při vniknutí na profil oběti, kdy se o tom dotyčný ani nemusí dozvědět), ale stejně tak může být anonymním pachatelem ten, kdo si oběť vybere náhodně (podle telefonního čísla, fotky, atd.). Anonymita přináší pro pachatele „výhody“ - mohou si dovolit to, co by si tváří v tvář nedovolili. S tímto souvisí i skutečnost, že pro kyberšikanování není potřebná fyzická síla. Oběti tedy nemusí být mladší a slabší a šikana může probíhat napříč generacemi. Nezáleží zde na pohlaví ani na věku, obětí je kdokoliv. Opět známe případy, kdy uživatelé hovořili o šikaně učitelů (jednalo se pouze o neškodné sdílení videa z hodiny, ale v České republice již k sebevraždám učitelů došlo). Dalším rizikovým faktorem je skutečnost, že útočník nemusí být na stejném místě jako oběť. Jeho dosah je prakticky neomezený (v místě i čase) a oběť nemůže nikam utéct. Také se může přidat více lidí, ať už jako diváci, nebo jako „podpora“ útočníka. Např. na youtube může být obecenstvo velmi početné a stále narůstat. S čímž souvisí i rychlé šíření takového útoku a téměř nemožnost jej odhalit (Minimalizacesikany.cz - Kyberšikana a její prevence [online]).

## 2.3 Projekty proti kyberšikaně

Existuje řada projektů, které se šikanou a kyberšikanou zabývají. V této kapitole uvádím pouze ty, kterých jsem jako sociální pracovník využila.

### 2.3.1 Certifikovaný program primární prevence

Za nejvíce viditelný považuji projekt E-bezpečí. V roce 2015 dokonce získal první místo a cenu Evropské prevence kriminality, mají akreditaci pro školení učitelů a certifikovaný program primární prevence. Tento výrazný projekt mapuje a analyzuje nebezpečné komunikační praktiky vázané na elektronickou komunikaci.

Jde o celorepublikový projekt zaměřený na prevenci, vzdělávání, výzkum, intervenci a osvětu spojenou s rizikovým chováním na internetu a souvisejícími fenomény.<sup>26</sup> Kromě vzdělávacích akcí realizuje projekt E-Bezpečí také pravidelná celorepubliková výzkumná šetření, zaměřená na rizikovou komunikaci v online prostředích, provozuje také online poradnu, vydává řadu zajímavých tiskovin pro žáky/učitele a realizuje řadu dalších aktivit.<sup>27</sup>

### 2.3.2 Metodika kyberšikany

Pro školy dále existuje projekt Minimalizace šikany, který se snaží o snížení četnosti a závažnosti projevů šikanování mezi dětmi. Lektori tohoto projektu směle tvrdí, že problém má každá škola a to vážný. Na jejich stránkách se dozvíme, že problém se šikanou má 40% školních dětí a to, že ještě o mnohých případech nevíme. *„Pedagogové nejsou na vysokých školách připravováni rozpoznat projevy šikany, řešit prokázané případy, ale bohužel ani rozumět tomu, jaké principy a způsoby pedagogické práce působí preventivně proti vzniku šikany a které naopak šikanu katalyzují“* (Minimalizacesikany.cz - Škola a šikana [online]). Ambicí tohoto projektu je tedy nejen kvalitně vzdělat pedagogy, ale dosáhnout výrazných pozitivních změn v praxi školy.<sup>28</sup> Toto může být výzvou pro sociální pracovníky nejen v NZDM.<sup>29</sup> Právě oni mají široký prostor s touto problematikou pracovat, když rodiče a škola selže. Metodiku Kyberšikany od organizace Člověk v tísni je možné využít při realizaci preventivního programu pro cílovou skupinu.

---

<sup>26</sup> Tento projekt je dostupný na stránkách [www.e-bezpeci.cz](http://www.e-bezpeci.cz) a specializuje se na kyberšikanu a sexting (různé formy vydírání, vyhrožování, poškozování obětí s pomocí informačních a komunikačních technologií), na kybergrooming, kyberstalking a stalking, rizika sociálních sítí, na hoaxy a spamy a také na zneužití osobních údajů v prostředí elektronických médií. Díky těmto stránkám jsem se zorientovala v základních pojmech, seznámila se se zajímavými příběhy a byla tak schopna zaujmout cílovou skupinu pro dané téma.

<sup>27</sup> Projekt, do kterého se mohla zapojit i cílová skupina NZDM Šlikr (tedy pouze uživatelé ve věku 12 – 18 let) spočíval v tvorbě pravidel internetového provozu. Národní centrum bezpečnějšího internetu nazval internet slumem *„kde si každý staví a boří, co chce. Lidé se často okrádají, hrabou se v cizích přístrojích a ještě se tím chlubí, svým chováním mohou dokonce způsobit fyzickou smrt. Neexistuje žádná technická kontrola přístrojů používaných na této informační dálnici“* ([saferinternet.cz](http://saferinternet.cz) – Bezpečnost internetového provozu [online]).

<sup>28</sup> Blíže informace o projektu, online poradnu či zpracovanou metodiku pro práci s šikanou, naleznete na stránkách [www.minimalizacesikany.cz](http://www.minimalizacesikany.cz).

<sup>29</sup> Může se týkat i sociálních pracovníků např. na oboru sociálně právní ochrany dětí, v psychologických poradnách, v ústavní péči, v azylových domech, lektorů primární prevence, atd. zkrátka všude, kde jsou cílovou skupinou děti, mládež a mladí dospělí.

### 2.3.3 Národní centrum bezpečnějšího internetu a soutěž

V České republice také existuje Národní centrum bezpečnějšího internetu (dále NCBI), které provozuje stránky [safeinternet.cz](http://safeinternet.cz) a [bezpecne-online.cz](http://bezpecne-online.cz). Také mají horkou linku, kde je možno hlásit nezákonný obsah na internetu, a linku pomoci, což je krizové centrum pro dětské oběti kyberšikany. Můžeme se tedy seznámit s řadou odborných názorů, co je kyberšikana, jaké jsou její kasuistiky, jaké má dopady, na co si dát pozor a jak preventivně předcházet takovému chování, apod. Vzhledem k rozsahu diplomové práce a jejímu zaměření, se nelze tématu kyberšikany z teoretického hlediska podrobněji věnovat. Tuto organizaci (NCBI) zde uvádím proto, že v letošním roce pořádala soutěž nejen pro NZDM, a tak se sociální pracovníci mohli zapojit a uspořádat jakoukoliv aktivitu osvětového charakteru, která se týkala problematiky ochrany osobních dat a soukromí v prostředí internetu. Kompletní popis programu, se kterým se do soutěže zapojilo NZDM Šlíkr Unie Kompas, je uveden ve 3. kapitole teoretické části práce.<sup>30</sup>

### 2.3.4 Online kurz pro sociální pracovníky

Jak již bylo uvedeno, pojmem kyberšikana se zabývá více autorů a je možné jej v případě zájmu dohledat z různých zdrojů. Obtížněji se hledá návod, jak postupovat v případě, že se nám dítě s napadením svěří. Jak jej povzbudit, podpořit a jak dosáhnout změny toho, co pravděpodobně způsobuje, že se oběti takových útoků stává. V tomto může sociálním pracovníkům pomoci absolvování online kurzu na téma Prevence a řešení kyberšikany, realizovaným zdarma Kraji pro bezpečný internet.<sup>31</sup> Jeho úspěšné zvládnutí garantuje Osvědčení o absolvování elearningového kurzu pro sociální pracovníky ([Elearning.ecrime.cz](http://Elearning.ecrime.cz) - Kurz pro sociální pracovníky [online]).

Na poslední uvedený projekt navazuje následující kapitola, která se zabývá kyberšikanou a povinnostmi sociálního pracovníka. S kyberšikanou souvisí

---

<sup>30</sup> Více informací o soutěži a seznam zapojených organizací (mezi nimiž je i NZDM Šlíkr) naleznete na: <http://www.saferinternet.cz/sid-2017/730-zapojene-organizace.html>

<sup>31</sup> Do tohoto projektu jsou zapojeny všechny kraje České republiky.

9 zákonných předpisů<sup>32</sup> a je zřejmé, že bez cíleného vzdělávání (a možná ani s ním) nemůže sociální pracovník vše obsáhnout. V teoretické části práce se tedy stručně seznámíme s legislativou a v praktické části se následně seznámíme s tím, jak se s ní vyrovnávají samotní sociální pracovníci, např. v souvislosti k ohlašovací povinnosti.

## 2.4 Sociální pracovník, právo a kyberšikana

Z uvedeného kurzu pro sociální pracovníky, se dozvídáme, že kyberšikana může být trestnou činností a *„jejich podcenění a vědomé neřešení pak může být kvalifikováno jako nepřekažení či napomáhání k trestnému činu“* (Elearning.ecrime.cz - Kurz pro sociální pracovníky [online]). Samotná úmluva o právech dítěte zaručuje všem dětem v pedagogických zařízeních bezpečný pobyt bez poškozování zdraví a ohrožení života (Socialni-prace.cz - Děti a mládež s rizikem v chování jako cílová skupina v sociální práci [online]).

Stejně tak by tomu mělo být i v NZDM, kde je bezpečný prostor přímo deklarován a mnohdy je zároveň pro uživatele minimálním cílem pro poskytování služby právě využívání bezpečného prostoru. Proto pracovník zasahuje, když vidí, že se děje něco, co druhého omezuje, nebo mu není příjemné. Toto se děje zejména v rámci tzv. situačních intervencí: *„Sociálně pedagogická práce v situacích s výchovným obsahem, které vznikají v prostoru zařízení“* (Pojmosloví NZDM, 2008, str. 3).

V NZDM existují pravidla a také přiměřené sankce za chování, které není přípustné. S těmi jsou uživatelé obeznámeni (často vícekrát - v rámci prvokontaktu, při pobytu v klubu, při uzavírání ústní dohody, atd.), ale samozřejmě se stává, že je uživatelé někdy poruší. Pokud pracovník nazná, že se jedná o pouhé škádlení, pak může motivovat k tomu, aby si drobný spor vyřešili uživatelé mezi sebou. Přitom pozoruje, zda je to zábava pro obě strany, pokud tomu tak není, je na místě omluva.

---

<sup>32</sup> Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník; Zákon č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže; Zákon č. 200/1990 Sb., o přestupcích; Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník; Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád; Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád; Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí; Zákon č. 257/2000 Sb., o probační a mediační službě a Zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon.

Pak záleží, jak se k tomu dotyčný (či dotyční) postaví. Pracovník může za takové chování uživatele vykázat a to někdy i na delší dobu, než jen na zbytek dne. Závažnější případy se řeší v týmu a může být udělen i zákaz vstupu na delší dobu, v nejzávažnějších případech je služba ukončena zcela (za půl roku může přijít znovu).

Problém nastává ve chvíli, kdy vidíme, že si to ten, kdo ubližuje, užívá a nehodlá s tím přestat. Odborník na téma šikany a kyberšikany Michal Kolář k tomu dodává: „*Když někdo někoho škádlí a on mu jasně řekne, aby toho nechal, tak to musí respektovat. Jinak se jedná o porušování práva druhého člověka. A to má už k šikanování blízko. Naše práva končí tam, kde začínají práva druhého.*“ (Kolář, 2009, str. 26). U takovýchto projevů v klubu může sociální pracovník okamžitě zasáhnout (viz. již zmíněné situační intervence), ale co dělat v případě kyberšikany, o které se sociální pracovník dozvídá zprostředkovaně (ať už z rozhovorů či online práce)?

#### **2.4.1 Kyberšikana se sociálních pracovníků týká**

Kyberšikana může naplňovat skutkovou podstatu trestných činů. Většina řešených případů kyberšikany však spadá pouze pod přestupky. Např. dle §49 je přestupkem mimo jiné „*vyhrožování újmou na zdraví, drobným ublížením na zdraví, ...schválnostmi nebo jiným hrubým jednáním*“ (Zákon č. 200/1990 Sb., §49). Pachatelem přestupku může být jedinec starší 15 let. Osoby mladší 15 let nejsou trestně odpovědné, ale soud pro mládež jí může uložit podle zákona č. 218/2003 sb. (o soudnictví ve věcech mládeže) některá opatření.<sup>33</sup> U mladistvých ve věku 15 – 18 let se dle stejného zákona navíc posuzuje jejich rozumová a mravní vyspělost (Rottová a kol., 2009, str. 23).

Vzhledem k výše uvedenému je zřejmé, že sociální pracovník nemůže zasahovat v každém případě, kdy se o případech kyberšikany v rámci své práce přirozeně dozvídá. Nicméně prostor pro prevenci a diskuzi o tomto tématu je zde (u cílové skupiny) obrovský a toto potvrzovali všichni respondenti výzkumu. Např. hned

---

<sup>33</sup> Jedná se o následující opatření: dohled probačního úředníka, zařazení do terapeutického, psychologického nebo jiného vhodného výchovného programu ve střediscích výchovné péče či ochrannou výchovu.

u prvního zmíněného paragrafu (§49 zákona č. 200/1990 Sb.), je přestupkem vyhrožování, schválnosti či hrubé jednání. S tímto se sociální pracovník setkává, ale nereaguje na každé sdělení od uživatele, že mu někdo na Facebooku napsal: „*Že mu rozbije hubu*“. Stejně tak tomu bylo i u uvedených příkladů z praxe. Následně se tedy řeší intervencí mezi pracovníkem a tím, kdo mu to oznamuje a nikým jiným.<sup>34</sup>

Pokud procházíme jednotlivé skutkové podstaty trestných činů vztahujících se ke kyberšikaně musím konstatovat, že až na pár vymezení jsem se za dobu svojí praxe setkala se všemi paragrafy. Pro představu uvedu některé z nich: stalking dle (§ 354, trestního zákoníku), porušení tajemství listin a jiných dokumentů uchovávaných v soukromí (§ 183, trestního zákoníku), utvrzování oběti ve spáchání sebevraždy (§144, trestního zákoníku), pomluva (§184, trestního zákoníku), šíření pornografie (§ 191, trestní zákoník), ohrožování výchovy dítěte (§ 201, trestní zákoník), nebezpečné vyhrožování (§ 353, trestní zákoník), neoprávněný přístup k počítačovému systému a nosiči informací (§ 230, trestní zákoník), opatření a přechovávání přístupového zařízení a hesla k počítačovému systému a jiných takových dat (§ 231, trestní zákoník).

Tento dlouhý výčet zde uvádím proto, že v drtivé většině z nich si dotyční vůbec neuvědomovali, že se něčeho dopouštějí. „Vždyť to byla jen sranda.“ Z důvodu zachování anonymity uživatelů uvádím pouze paragrafové znění zákonů. Pro bližší představu a doložení tvrzení, že se sociálních pracovníků (pracujících s cílovou skupinou děti, mládež a mladí dospělí) kyberšikana týká, rozepíši alespoň poslední 4 zmíněné paragrafy. §191 a 201 přeposlání pornografického videa kamarádovi (mladšímu 18 let), §353 zasílání výhrůžných zpráv na Facebooku („Po škole si na tebe počkáme“, apod.), §230 „hacknutí“ se na Facebook spolužáka, § 231 následná změna informací, atd.

Na závěr této složité podkapitoly můžeme konstatovat, že se běžně stává, že si sociální pracovník neví rady, jak v dané situaci postupovat, jelikož jsou kladeny „*nové požadavky na kompetence a profesní znalosti sociálních pracovníků. Rozšiřují*

---

<sup>34</sup> Samozřejmostí je také sdílení v týmu, porada pracovníků či ve složitějších případech porada s odborníky.

*se o problematiku trestně právní úpravy kybernetické kriminality a násilí, psychosociální aspekty prožívání obětí elektronického násilí a orientaci ve službách pomoci obětem, včetně pomoci technické (horké linky, blokování, pomoc operátorů apod. “ (Elearning.ecrime.cz - Kurz pro sociální pracovníky [online]).*

### 3. Preventivní program v NZDM

Program „Ty internety“ byl realizován v měsíci březnu 2017 v NZDM Šlikr.

#### 3.1 Volba tématu a zájem cílové skupiny

Téma zaměřené na internet a sociální síť Facebook bylo mezi měsíční preventivní programy zařazeno z více důvodů. Zájem o téma byl zřejmý již z reakcí na informační letáky z projektu E-bezpečí umístěné v klubu od ledna 2017, kdy na rozdíl od řady jiných informačních kartiček, které jsou uživatelům k dispozici, měli uživatelé potřebu sdělovat své zkušenosti, které korespondovali s informacemi na letáku a doptávat se.<sup>35</sup> Uživatelé spontánně mluvili o tématech, jejichž společným jmenovatelem byla např. kyberšikana, Facebook, apod.<sup>36</sup>

Když je téma preventivního programu pro cílovou skupinu aktuální, promítne se to také na efektivitu předání informací: *„Efektivita předání informací má účinek na konkrétního klienta přímo úměrný jeho osobní angažovanosti. Předpokladem úspěšného průběhu rozhovoru je, že téma a položené otázky klienta zaujmou“* (Hořava a kol., 2009, str. 269). Osobní angažovanost na sociálních sítích a internetu byla neodmyslitelným předpokladem, že téma internetu uživatele zaujme.

*„V rámci kontaktní práce se střetává nabídka pracovníka s poptávkou klienta, jeho zájmem“* (Herzog a kol, 2009, str. 262). Zajímá nás, zda uživatel o dané téma projeví zájem, proto je důležitá schopnost oslovit s nabídkou informací k tématu a navázat rozhovor. Důležitým předpokladem je pak také schopnost sociálního pracovníka na dané téma diskutovat. *„Rozhovor je jednou ze základních metod sociální práce. Jde o zvláštní případ sociálního kontaktu, při kterém si účelově něco sdělujeme a sdílíme, např. pocity, názory.“* (Střelková, 2008, str. 231).

---

<sup>35</sup> Tento informační leták je součástí příloh diplomové práce.

<sup>36</sup> např. od zveřejnění fotek odhalené přítelkyně při rozvodu, natáčení videí a jejich zneužití bez souhlasu „účinkujícího“, různé pranky, šíření poplašné zprávy, přes zvyšování povědomí o daném tématu až po názory na nejznámější případy sebevražd v důsledku kyberšikany, apod.

### 3.2 Forma předání preventivního programu

Předání preventivního tématu cílové skupině, může probíhat různou formou - klubovým večerem, besedou s hostem, hrou, atd. „*Způsob, jakým je tato činnost realizována se zařízení od zařízení různí. A to mnohdy velkou měrou*“ (Suchomel a kol., 2014, str. 13). My jsme pro předání tohoto tématu zvolili besedu s hostem, klubový večer na téma Facebook spojený s promítáním a následnou diskuzí (inspirovaný metodikou Udržitelného rozvoje) a také jsme shlédli 5 videí o bezpečnosti na internetu (a následně postupovali dle metodiky od PhDr. Michala Koláře).

V NZDM Šlikr je zpravidla měsíční téma realizováno od prvního dne v měsíci. V březnu, kdy byl preventivní program Ty internety realizován, se první klubový večer uskutečnil až 22. 3. 2017, protože se pro velký zájem protáhl program z předcházejícího měsíce na téma sex. Také se v tomto měsíci sešlo výběrové řízení, turnaj v plunku a klubový večer v režii jednoho z uživatelů terenní služby Klíč (na téma: modifikace, scarifikace a tetování). Již od druhého týdne v měsíci byl však nadcházející program na téma Ty internety avizován v rámci informačního servisu mezi uživateli ambulantní i terenní formy služby. Zvláště jsme uživatele o připravovaném programu informovali pravidelně i na našich pracovních Facebookových profilech. Také byl program rozeslán na všechny otrokovické základní a střední školy.<sup>37</sup> V rámci informačního servisu byla taktéž řada uživatelů dotazována, zda je toto téma zajímavé a zda s ním mají nějaké zkušenosti. Z jejich odpovědí vyplynulo, že se jedná o téma, které se jich bezprostředně dotýká, a jsou ochotni o něm se sociálním pracovníkem diskutovat.

#### 3.2.1 Klubový večer s hostem

Zpravidla realizují klubové večery sociální pracovníci NZDM Šlikr. Klubové večery jsou pro uživatele oživením rutiny každodenního chodu klubu. V případě, že se nám podaří pozvat na klubový večer hosta, stává se pro uživatele program ještě zajímavějším. Vzhledem k předchozím reakcím cílové skupiny jsme se tedy rozhodli

---

<sup>37</sup> Programy se zasílají metodikům primární prevence a ti je následně vyvěšují ve škole.

oslovit odborníka na téma kyberšikana, lektora preventivních programů na školách, sociálního pracovníka, terapeuta a videotrenéra Mgr. Martina Stavjaníka.

Obsah této besedy uvádím stručně, jelikož řada informací, které na besedě zazněly, byly již uvedeny v předchozím textu teoretické části práce (zkušenosti uživatelů, ale také teoretické informace o kyberšikaně, jejích formách, apod.). V úvodu byla zvolena stmelovací aktivita, která si kladla za cíl otevřít atmosféru důvěry. Toto se lektorovi povedlo dobře zvolenými technikami (využití karet, příběhů, zapojování do diskuze, apod.). Následně byly uvedeny základní charakteristiky kyberšikany. Nejdříve byli uživatelé vyzváni ke sdílení svých zkušeností a ty byly následně doplněny o teoretický podklad obsažený v prezentaci lektora.

Následovalo video „Úchylák na Fejsbuku - skutečný příběh“ (Youtube.com - Stalker on Facebook [online]), na které účastníci klubového večera reagovali v průběhu i po jeho skončení. Názory na chování hlavní hrdinky příběhu se různili a lektor na nich podtrhl, proč může k negativním jevům docházet. Informace korespondují s teoretickou částí práce.

### **3.2.2 Program s promítáním South parku**

Tento program si kladl za cíl „poukázat na stinné stránky sociálních sítí“ (Hypiusová, 2012, str. 13) a byl inspirován metodikou Udržitelného rozvoje. Na úvod byla zvolena aktivita zaměřující se na obecné informace o Facebooku - kolik myslí, že je uživatelů, kolik z nich v ČR, jak často na nich lidé tráví čas, apod. Následně dotazy na přístup cílové skupiny - zda profil mají, jak jej využívají, kolik na něm mají přátel, proč ho používají, apod. Další okruh otázek směřoval k zabezpečení svého Facebookového profilu - co s kým sdílí, jak jej mají nastavený, zda si přidávají osoby, které neznají a jaké aplikace používají.

Při této úvodní aktivitě uživatelé spontánně mluvili o tom, jak se na Facebooku prezentují, zda mají v přátelích rodiče, jestli vyplňují stav, např. že jsou ve vztahu a co to pro ně znamená. V průběhu celého klubového večera pracovník

zaznamenával na flipchart do dvou kolonek body, které se vztahovali buď k výhodám, či nevýhodám Facebooku a na samotném konci jsme se na plusy a mínusy zaměřili a uživatelé ještě některé z bodů doplnili.

Následně bylo připraveno informační okénko se zajímavostmi o Facebooku - rozhodnutí soudu na základě získaných informací z nezabezpečeného profilu, '10 způsobů, jak Vám Facebook může zničit život', z jakého důvodu může být Facebookový profil zrušen, apod. Téma, které vyvolalo u cílové skupiny zájem, se týkalo šikany učitelů na Facebooku. Poslední zajímavostí byla zkušenost blogera Marka Erbena (více viz. Blog.iDNES.cz - Jak mi Facebook nezrušil profil [online]).

### **3.2.2.1 Příběh ze South parku**

Pouštění seriálu South park bylo jistě velkým tahounem programu. Můžeme konstatovat, že 90% návštěvníků klubového večera přišlo právě kvůli tomu. „*Epizoda známého amerického seriálu South park velmi výstižně poukazuje na stinné stránky Facebooku*“ (Hypiusová, 2012, str. 17). Předem jsme zhodnotili, že sice epizoda obsahuje několik vulgarismů a že toto není v souladu s pravidly NZDM. Naznali jsme však, že informace, které mohou být takto předány (navíc zábavnou formou) cílové skupině, byly důležitější, než tato skutečnost.

### **3.2.3 Pět videí o bezpečnosti na internetu**

Tato videa s názvy „Dostaneme tě ty špíno“, „Hnusná držka“, „Ukaž, co umíš“, „Oslí uši“ a „Nikdy nevíš“, byla vytvořena NCBI a jedná se o hrané příběhy, které poukazují na nejpalčivější problémy a rizika, která se objevují v online světě. Zvláště ke každému příběhu byla vytvořena metodika a každý je doplněn komentáři odborníků, kteří se snaží škodlivé aspekty popsat, poradit, jakým způsobem se lze v problematických situacích zachovat a jak vzniklé situace řešit. Pro cílovou skupinu bylo zajímavé zejména to, že příběhy popisují skutečné případy kyberšikany. Pravdivé příběhy - stejně jako případy sebevražd mladistvých, které se objevili na informačním letáku E-bezpečí, vzbuzovali u cílové skupiny největší zájem.

*„Díky kvalitě zpracování filmů a profesionální znalosti jejich tvůrců vznikly syrové, upřímné a nezjednodušené příběhy, které probírají závažná témata na hlubší*

*úrovni. Je to film, který vám umožní proniknout do negativních projevů online a poskytuje značný potenciál pro prevenci, řešení a práci s cílovou skupinou mladých uživatelů“* (Bezpecne-online.cz - NETstory: videopříběhy o nebezpečích internetového světa [online]).

Každé video vyvolalo spontánní krátkou diskuzi mezi účastníky klubového večera a následně byly využity metodické opory pro práci s jednotlivými videi. Vzhledem k tomu, že jsme chtěli obsáhnout všechny videa najednou a jednotlivé metodické pokyny mají i více, než 10 stran, bylo sociálním pracovníkem vybráno to, co považoval za nejdůležitější ke každému příběhu zvlášť a také to, co zatím nebylo v rámci měsíčního tématu vysloveno.

### **3.3 Shrnutí aktivit programu**

Na základě takto realizovaného programu řada uživatelů zhodnotila svůj pohyb (zejména na sociální síť Facebook) jako nebezpečný (přidávání neznámých osob mezi přátele, udávání polohy přes aplikace jako Endomodo, nebo Messenger, apod). Snažili jsme se oslovit co nejširší cílovou skupinu.<sup>38</sup> Že bylo téma pro děti velice aktuální a zajímavé dokazuje i fakt, že jsme měli za měsíc březen 389 kontaktů.

Další aktivitou, která se v rámci programu Ty Internety uskutečnila, bylo výzkumné šetření realizované sociální pracovnící Bc. Ludmilou Mikulkovou na téma virální videa. Během nichž byli uživatelé služby dotazováni na subjektivní pocity spojené s konkrétními videi.<sup>39</sup> Také se uživatelé mohli v průběhu měsíce zapojovat do výzkumu na téma sexting a happy slapping a byly motivovány k účasti v soutěži s iBezip (tvorbě pravidel pro bezpečnější internetový provoz).

---

<sup>38</sup> Nejprve jsme zvažovali, že minimální věk pro program zahrnující video ze South parku, stanovíme na 13 let, ale po zvážení všech výhod i nevýhod (taktéž s ohledem na principy služby) jsme se rozhodli přístup povolit i dětem mladším

<sup>39</sup> Např. video Míšovy šílenosti vzbudilo mezi uživateli na klubu takový odpor, že muselo být video vypnuto, největší klid panoval u videa o sociologickém výzkumu zaměřeném na kouření.

Revize úspěšnosti a přínosu pro uživatele je velmi důležitá, avšak zhodnotit přínos u realizovaných programů je někdy velmi obtížné. Uživatelé se neúčastní celého programu, někdy např. jen části klubového večera, apod. Matoušek tvrdí, že, jedním z kritérií úspěšnosti je právě délka a intenzita programu, ale také „*musí mít jasnou strukturu, jasné zacílení*“ (Matoušek, 2005, str. 278).

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

### 4.1 Úvod

Pro praktickou část práce jsem zvolila kvalitativní výzkum, jehož cílem je: **Zjistit jak přistupují sociální pracovníci Unie Kompas k možnosti využití sociální sítě Facebook při své práci s cílovou skupinou.** Tedy seznámit se se subjektivními názory na využití Facebooku. Dále zmapovat, jak se přístup vyvíjel v jednotlivých službách Unie Kompas a zda tuto sociální síť vnímají jako legitimní nástroj sociální práce. Názory pracovníků na toto téma jsou předmětem výzkumu zejména proto, že se Facebook stává přirozeným prostředím cílové skupiny. Toto prostředí je zcela jiné, než na které byli dříve sociální pracovníci zvyklí a proto je zatím praxe v jednotlivých službách různá a stejně tak postoje pracovníků. Přesto, že se jedná o přímou práci s uživatelem, a měla by zde platit stejná pravidla, můžou být některé otázky pohybu na Facebooku sporné. Existují názory, že ji ani do přímé práce řadit nemůžeme, protože nesplňuje základní charakteristiku dle zákona a nejedná se o osobní kontakt s uživatelem služby.

### 4.2 Metody výzkumu

V metodologii výzkumu uvádím výzkumnou otázku, výběr respondentů, popisuji realizaci výzkumu, použité metody, způsob získávání dat a také interpretuji výsledky výzkumu. Základní výzkumnou otázkou je: *„Jaký je Váš postoj k využívání sociální sítě Facebook při práci sociálního pracovníka ve Vaší službě.“*

Pro svůj výzkum jsem si zvolila metodu kvalitativního polostrukturovaného rozhovoru, kdy sice respondent odpovídá na předem připravené otázky, ale je dostatek prostoru pro zodpovězení i těch otázek, které vyplynou v průběhu. *„Otevřené otázky se často používají v kombinaci s jinými metodami, ale jeho použití není vyloučeno ani samostatně“* (Hendl, 2008, str. 186). Dle Miovského (2006, str. 78) je polostrukturovaný rozhovor nejvíce rozšířenou podobou rozhovoru.

Miovský (2006, str. 18) definuje kvalitativní přístup v kontextu psychologických věd jako přístup využívající principy jedinečnosti a neopakovatelnosti, dynamiky, procesuálnosti a kontextu. Výzkum se věnuje dvěma oblastem: zda pracovníci sociální síť Facebook využívají a jak jej při práci vnímají.

Mezi dílčí výzkumné otázky jsem zahrnula: zjistit, jaká je praxe jednotlivých služeb - z hlediska metodiky, způsobu vykazování práce, cílové skupiny na Facebooku. Nejdříve byly pokládány otázky zaměřené na popis situace. Záměrem těchto otázek bylo zjistit obecnější nastavení na službě, jak to bylo dříve a co se používá nyní. Také, jakým směrem by se pracovníci chtěli ubírat, co vnímají do budoucna pro svoji službu jako důležité. Další otázky směřovaly ke konkrétnímu využití jednotlivými pracovníky na službě, jejich aktivitě a co je k tomu vede. Poslední část výzkumných otázek byla zaměřena na zkušenosti a názory jednotlivých pracovníků. Tedy na to, jaké spatřují konkrétní výhody, nevýhody a dilemata s Facebookem propojená. Téměř ve všech rozhovorech se objevilo téma kyberšikany u cílové skupiny. Potvrdily se tak údaje,<sup>40</sup> které jsme sesbírali v teoretické části práce.

Otázky jsem pokládala s přihlédnutím k návaznosti rozhovoru (tedy otázky měly odlišnou strukturu v jednotlivých rozhovorech) a pracovníci nebyli s otázkami předem seznámeni, tedy odpovědi byli zcela spontánní. Otázky jsem různě formulovala a upravovala jejich sled se záměrem zaujmout pracovníky a navazovat spíše na jejich odpovědi, než se držet přesné struktury. „*Polostrukturovaný rozhovor je charakteristický tím, že má připraven soubor otázek nebo témat, aniž by bylo předem striktně stanovené pořadí*“ (Reichel, 2009, str. 111). Všichni pracovníci vypovídali zcela spontánně o jejich praxi na službě. Za zejména důležité jsem považovala rozhovory s vedoucími pracovníky služby, protože od jejich postoje se odrážel způsob nastavení metodiky, vykazování, atd. Důležitou roli při rozhovoru hraje jeho začátek i konec. „*Na začátku dotazování je nutné prolomit případné psychologické bariéry a zajistit souhlas se záznamem. Také zakončení rozhovoru je*

---

<sup>40</sup> Nejen zkušenosti z realizace preventivního měsíčního tématu Ty internety (výběr a studium informací k tématu, orientace na adekvátních webech, seznámení se s projekty různých organizací), či z přímé práce sociálních pracovníků v NZDM a rozhovorech s cílovou skupinou, ale také výzkumy, které tvrdí, že alespoň jeden útok zažilo každé třetí dítě ve věku 11 až 16 let.

*jeho důležitou součástí. Právě na konci rozhovoru či při loučení můžeme ještě získat důležité informace“* (Hendl, 2008, str. 12). Dělal jsem si poznámky, ale pro jistotu jsem celý rozhovor se svolením respondentů zaznamenala na diktafon.

Domnívám se, že pro zjištění praktického cíle (postoje pracovníků Unie Kompas na využití Facebooku při práci s cílovou skupinou) byl tento způsob dotazování nejvhodnější. V jednom případě se stalo, že pracovník reflektoval rozhovor: „*Otevřeli se mi kvůli tomu zase nové otázky, které jsem dávno myslela, že už mám vyřešené*“. V tomto případě byl proveden doplňující rozhovor zaměřený na dodatečné pochyby pracovníka. Vzhledem k tomu, že šlo o postoje pracovníků, jejich výpovědi nemusely být ničím podloženy. Přesto však vycházím z předpokladu, že se zakládají na konkrétních zkušenostech plynoucích z jejich praxe a také přímé práce s uživateli.

#### **4.3 Výběr respondentů**

Výzkumu se účastnili sociální pracovníci Unie Kompas (dále UNKO). UNKO je občanské sdružení provozující nízkoprahové kluby a terénní sociální práci pro děti a mládež, psychologickou poradnu a přednáškovou činnost na školách. Výzkumu se účastnilo devět sociálních pracovníků Unie Kompas.

Čtyři respondenti výzkumu jsou zároveň ve vedoucí pozici služby, než dva roky a považují je tedy za odborníky ve svém oboru. Z praxe víme, že zkušenosti z jednotlivých služeb jsou různé. V souvislosti s přímou prací - realizací klubových večerů, typologií cílové skupiny, nebo po administrativní stránce - v různosti evidenčních systémů, způsobu vykazování, možnostmi pro vzdělávání, komunikací v týmu, atd.). Zkrátka v rozmanitých oblastech se praxe jednotlivých služeb různí. Vedoucí jednotlivých služeb jsou zároveň zodpovědní za výše uvedené, a proto bude zajímavé jejich přístup k Facebooku v rozhovorech porovnávat.

Respondenti jsou ve výzkumu označeni jako pracovník 1 – 9 (P 1 – 9) a tyto čísla byla přiřazena dle pořadí uskutečněných rozhovorů. Čísla jsou tedy náhodná pro

pracovníky na různých pozicích jednotlivých služeb a zařízení. Z odpovědí některých respondentů však přímo vyplývá, ve kterém zařízení pracují.

Do tohoto výzkumu nebyl zahrnut sociální pracovník, který realizuje preventivní programy na školách a není s cílovou skupinou v online kontaktu. Vzhledem k tomu, že se jedná o běžné sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách - o terénní program, o NZDM provozující ambulantní i terénní formu služby a o psychologickou poradnu, nepovažuji obecné informace o službách natolik důležité z hlediska zaměření diplomové práce. Následující text uvádí pracovní pozice jednotlivých respondentů a jejich cílovou skupinu z hlediska věku.

#### **4.3.1 NZDM ve Zlíně**

Respondenty byli 3 sociální pracovníci ze Zlínských NZDM. Tito působí střídavě na službě v Tklubu pod Stráněmi a v Tklubu na Divadelní ulici. NZDM jsou určeny různým věkovým kategoriím, pro mladší uživatele od 9 do 13let a klub na Divadelní, takzvané „katakomy“ jsou pro starší uživatele od 13 do 21 let.

#### **4.3.2 Terénní program Klíč**

Mezi respondenty byly dále zahrnuty 2 pracovnice Zlínského terénního programu Klíč. Ti pracují se stejnou cílovou skupinou jako služba sociální prevence, tedy 9 až 26 let. Z praxe víme, že cílové skupiny obou těchto služeb jsou do jisté míry propojeny a někteří uživatelé docházející do NZDM Tklub, také využívají terénní formy Klíč. Ve Zlíně se tedy jedná o dvě odlišné služby (2 kamenné NZDM a terén).

#### **4.3.3 NZDM v Otrokovicích**

Respondenty jsou dále sociální a terénní pracovníci z NZDM Šlikr. Tato služba se nachází v Otrokovicích a zde pracovníci vykonávají zároveň ambulantní i terénní formu služby. Terénní forma služby zde není oddělena a jedná se o tzv. „prodlouženou ruku klubu“. V NZDM je cílová skupina od 10 do 21 let a na terénu až do 26 let. V průběhu vzniku této diplomové práce, se tým NZDM Šlikr rozšířil o sociální pracovníci ambulantní formy služby, která byla také do výzkumu zahrnuta.

#### 4.3.4 Psychologická poradna Logos

Dále dva sociální pracovníci poradny Logos, která je určena dětem, dospívajícím ale také jejich rodičům, či dalším pečujícím osobám a rodině jako celku. Ze 3 sociálních pracovníků poradny Logos využívají Facebook pro práci pouze dva pracovníci a proto nebyl výzkum se třetím pracovníkem proveden<sup>41</sup>. Jeden z pracovníků poradny Logos má zároveň poloviční úvazek v jiné organizaci. Do výzkumu jsme tedy zařadili i data týkající se jeho zkušeností z nízkoprahového zařízení jiné organizace. Jedná se o NZDM s cílovou skupinou od 7 do 21 let.

### 4.4 Průběh výzkumu

Pracovníci mi rozhovory poskytli dobrovolně. Rozhovory jsem prováděla s jednotlivými pracovníky zvlášť, aby jejich následnou výpověď neovlivnila odpověď jiného pracovníka. Samotné rozhovory probíhaly převážně v prostorech organizace Unie Kompas, dva z nich proběhly v NZDM Šlikr a jeden rozhovor se uskutečnil v kavárně.<sup>42</sup>

Získané rozhovory s respondenty jsem následně zpracovala převedením zvukového záznamu do písemné podoby a informace získané z rozhovorů jsem analyzovala a nakonec interpretovala do závěrečné podoby. Data jsem zaznamenávala formou doslovné fráze, které použili respondenti, ale informace nedůležité pro výzkum jsem vynechala. Za účelem upřesnění získaných informací bylo počítáno s možností, že někteří z respondentů budou navštíveni či osloveni vícekrát, což se také v jednom případě stalo. Data, která jsem získala, jsem zredukovala nalezením důležitých skutečností, které v praktické části uvádím.

Během rozhovorů byly vysloveny i důvěrné informace, některé výpovědi byly s ohledem na princip anonymity vynechány.<sup>43</sup> Budu tedy dbát mlčenlivosti

---

<sup>41</sup> Zároveň se jedná o pracovníka, který působí jako lektor primární prevence na školách a také byl hostem na besedě v rámci preventivního programu Ty Internety (bližší kapitola 3.2.1).

<sup>42</sup> Záznam byl však velmi špatné kvality a vzhledem k hluku musela respondentka se svojí odpovědí někdy čekat. Nedoporučuji ani z hlediska následného přepisu rozhovoru.

<sup>43</sup> Když se jednalo o konkrétní zkušenost z přímé práce.

a informace, které jsem získala, využiji výhradně k potřebám výzkumu. S tím, jak budou informace využity, jsem seznámila i respondenty výzkumu. Jednotlivé doby rozhovorů se lišila a trvaly cca od 30 do 70 minut.

## 4.5 Interpretace výsledků výzkumu

Tato část interpretuje data získané z rozhovorů s pracovníky Unie Kompas. Hned úvodní otázka, zda využívají Facebook při své práci ukázal, že z 9 respondentů výzkumu využívá Facebook při své práci 100% z nich, avšak každý jinou měrou a k jiným účelům. První zásadní rozdíl spočíval v tom, zda pracovníci používají stránku organizace, či profil jednotlivých pracovníků.

### 4.5.1 Profil vs. stránka a z toho plynoucí nastavení

Stránka je dle Facebooku *„určena pro instituce a zařízení. Je statická, neumožňuje aktivně iniciovat kontakt s neznámým uživatelem, avšak umožňuje načasovat zveřejňování příspěvků, jejich zacílení a sledování statistik jejich dosahu“* (Matula, Streetwork 2017 – Co nového v oboru?, Online práce s uživateli drog, 24.5.2017). Profil je určen pro osoby, jednotlivé uživatele a pro instituce a zařízení je zakázán.

Pět respondentů má zaveden profil na pracovníka. Ve všech případech pod křestním jménem + název zařízení, či služby. *„Máme jednotný identifikátor, kdy příjmení pracovníka je název zařízení, tedy křestní jméno plus název zařízení.“* (P 1) Jedno zařízení má zřízen profil na organizaci, tzn., že tři pracovníci mají přístup ke stejnému profilu a ten nese název zařízení. Což jak zde bylo uvedeno, není dle pravidel Facebooku možné. Poslední dva respondenti měli zřízen profil na Facebooku stejným způsobem, avšak s největší pravděpodobností byl Facebookem přeměněn a nastaven v souladu s pravidly jeho využívání na stránku organizace.

*„Posledních 14 dní nám tam vůbec nejdou dávat zprávy, to nám nefunguje.“* Pracovník dále uvádí: *„Psali jsme i na Facebook, ale zatím žádná reakce, tak nevíme,*

*co s tím. Nic nám neodpověděli. Byl tam nějaký dotaz od osoby, ne od Facebooku, my jsme na něj reagovali a najednou to prostě zmizelo.“ (P 3)*

V případě prvního zařízení, které stále takto profil využívá, si pracovníci uvědomují rozdíly mezi profilem a stránkou a z toho vyplývající možné důsledky. *„Oficiálně bysme asi neměli, protože máme (NZDM + uveden název zařízení profilu, pozn. autora), celé to zařízení a na tom se střídáme, takže to bysme správně neměli a mohli bysme to mít pokutované, a nebo nám to zrušit. Ale fungujeme takhle už dlouho.“ (P 2)*

Již tento prvotní rozdíl určuje, jakým způsobem pracovníci Facebook využívají ve vztahu k cílové skupině. Stránka se ke kontaktu s cílovou skupinou téměř nedá využít – *„Mě se objevuje jen počet lidí, kteří vidí můj příspěvek. Přátele tam zkrátka nemáme.“ (P 3)* Zatímco profil *„umožňuje pohyb v prostoru Facebooku a aktivní navazování kontaktu s jinými uživateli“* (Matula, Streetwork 2017 - Co nového v oboru?, Online práce s uživateli drog, 24.5.2017). Dva pracovníci tedy využívají Facebook „pouze“ k propagaci služby, informování o akcích, apod. Komunikovat s cílovou skupinou na Facebooku nemůžou.

Ve všech službách je tedy minimálním základem sdílení informací o službě - otevírací době, případných změnách, programu, konání dílen, vytváření událostí o akcích a jiných aktivitách na službě. Všichni terénní pracovníci uvedli, že na Facebook dávají informace o místě výskytu a další info z terénu. *„Někdy vyfotím žonglovačky, nebo svoje boty a je z toho poznat, že jsem v parku.“ (P 8)* Jedna respondentka uvedla, že by byla ráda, kdyby tyto informace sdíleli častěji.

Pro všechny služby a pracovníky je tedy shodné, že vkládají nejružnější statusy. Tyto se mohou týkat i informací, které se službou nesouvisejí. Sdílení různých článků, zajímavých videí, ale také událostí (týkajících se kulturního dění) či

jiných událostí, které by mohli cílovou skupinu zaujmout. Ve třech službách byla např. sdílena událost týkající se příjezdu Revolution trainu do Zlína.<sup>44</sup>

Respondenti se dále shodovali na tom, že vkládání a sdílení nejrůznějších statusů (statusů ohledně aktivit, událostí, apod. nikoliv statusů cílové skupiny!) je pro službu dobré a že ji to zviditelňuje. „*Je to komunikační kanál cílové skupiny, je to prostředek jak dát o sobě vědět, je to to, co děláme.*“ (P 8) Někteří pracovníci konstatují, že jejich cílová skupina je na tento způsob získání informací zvyklá a sama si tyto informace vyhledává.

„*Výhoda je, že ví, co se děje a že se nám daří rozepisovat dílničky, nebo teď jsme avizovali hudebníka na klubu a i ti co na klubu projevovali zájem, tak nepřišli a přišla děvka, kteří mě ani nenapadli, protože o tom věděli z profilu.*“ (P 7)

„*Letáčky na školách jich čte málo a na tom Facebooku jsou furt.*“ (P 9)

„*Na klubu jsou sice nástěnky a plakáty ale mě přijde, že to víc sledují právě na tom Facebooku.*“ (P 7)

„*Potvrzuje se mi to na terénu, že když jsem je fakt dlouho na klubu neviděl, tak jim chci aspoň říct, co se děje, co chystáme a oni mi řeknou, že to ví z Facebooku a pak už se ptají na konkrétní věci, co je z programu zajímavá.*“ (P 1)

Dva respondenti také uvedli, že Facebook využívají k otevření diskuze k měsíčnímu tématu. „*Ptáme se, co oni na to a pod nějakou přezdívkou to potom zveřejnujeme v časopisu jako anketu 'Co, kdo?'. Nebo můžou psát do zprávy svoje názory na to téma, které by chtěli řešit.*“ (P 6)

Úvodní nastavení vzbudilo následně mezi pracovníky velké diskuze ohledně rozdílů mezi profilem a stránkou. Ti respondenti, kteří mají pracovní profil a pohybují se na něm sami, konstatovali pouze výhody tohoto způsobu nastavení. Ve třech případech zmiňovali zejména nevýhodu pro cílovou skupinu spočívající v tom,

---

<sup>44</sup> Jedná se o „unikátní projekt protidrogové prevence založený na smyslovém prožitku a interaktivitě“ (Revolution train.cz – Představení projektu [online]).

že neví, komu píšou. „*Pak bysme se jako pracovníci museli podepisovat a pak by v tom byl ve zprávách chaos, to ne, takhle nám to funguje.*“ (P 8) Pracovníci, kteří mají v současné době stránku, chtějí přejít na profily, ale stále zvažují, že budou mít pouze jeden profil pro dva pracovníky. Ve fázi vzniku je zde také zajímavá myšlenka - realizovat internetové poradenství.<sup>45</sup> Další respondent uvedl, jaký mají postup, když pracovník otevře zprávu od uživatele (profil zde využívají všichni pracovníci služby), že se vždy podepíše a v případě, že je zpráva určena na jiného pracovníka, tak si informaci předávají (volají si, píšou, apod.). Zároveň však respondent uvedl: „*Pak už se do té konverzace ostatní pracovníci neřívají, protože je to mezi nima, ale tohle nemáme právě úplně doladěné. To ještě potřebujeme vyladit.*“ (P 7) V posledním případě bylo aktuální nastavení považováno za vyhovující, ale po poradě týmu plánují změnu a vytvoření třech nových profilů na osobu. Všechny služby tedy do budoucna počítají s komunikací s cílovou skupinou online.

Komunikaci s cílovou skupinou považují za zvlášť významnou aktivitu a za součást přímé práce. Ne všichni respondenti to takto vnímají. Zde se již, na rozdíl od pouhého sdílení statusů, nevyhnutelně objeví markantní rozdíly ve způsobu vykazování této činnosti a v rozdílech v metodice. Za důležité tedy považují nejdříve uvést, co se myslí cílovou skupinou na Facebooku, kdo tvoří seznam přátel jednotlivých služeb a jaký je postup při jeho „tvorbě“. Až poté se zaměříme na propojení „online světa“ na Facebooku s přímou prací.

#### **4.5.2 Seznam přátel na Facebooku**

Tato část uvádí, jak jednotliví pracovníci postupují při tvorbě seznamu přátel. Seznam přátel na službách tvoří zejména cílová skupina služby, také kolegové z ostatních služeb Unie Kompas. Jeden z respondentů uváděl také odborníky z dalších organizací a zařízení a kolegy z oboru či ze školení. „*S téma taky komunikuju přes Facebook, protože je to rychlejší, než jim volat. Třeba teď jsme domlouvali něco s klukama z Káčka a bylo to rychlejší.*“ (P 1) Na odborníky z jiných

---

<sup>45</sup> Je možné, že i toto bude v budoucnu realizováno na Facebookovém profilu nebo formou odkazu na webových stránkách na jiný web s okruhem dotazů, které mohou být položeny. Objevilo se jim však více sporných otázek – anonymita při vložení dotazu, způsob odpovědi, možná stigmatizace, nejistota s ohledem na technologie, apod.

zařízení v seznamu přátel, se názory respondentů lišili: „*Taky se nám stalo, že nás oslovila nějaká paní z krizového centra, ale to si říkám proč, protože pokud bude chtít navázat spolupráci, tak jsou i jiné možnosti, mail, telefon, apod.*“ (P 2) Na jednom profilu se také vyskytují dobrovolníci organizace. Respondent dále uvedl, že dobrovolníky řadí do skupin stejně jako uživatele služby.

Ti, co si chtějí pracovníky do přátel přidat a nespádají do cílové skupiny, jsou zejména rodiče či příbuzní, ale také další osoby, které se na Facebooku vyskytují. Většina se shoduje, že rodiče a rodinní příslušníci do seznamu přátel nepatří, právě kvůli tomu, že nespádají do cílové skupiny. „*Nedávám si tam rodiče ani jiné příbuzné. Ti mě sice oslovují, ale těm říkám, že nespádají do cílovky.*“ (P 1) Jedna respondentka uvedla „*Přidala jsem si i maminku. To mi nepřijde nic proti ničemu, pokud ta maminka projeví zájem a my si ji přidáme do přátel.*“ (P 2) Respondentka však také uvedla, že mají přátele rozdělené do více skupin. Na mladší uživatele, starší uživatele a veřejnost (maminka tedy spadala do skupiny veřejnost). Další tři respondenti uvedli, že s rodiči na Facebooku běžně komunikují, ale mezi přátele si je nepřidávají. „*Nepřidávám si rodiče a různé zbloudilé černochoy a tady ty lidi si nepřidávám, ale stejně dostane informace. Napíšu mu třeba jen 'co potřebuješ/potřebujete' a v momentě, kdy mi odpovídá v angličtině, tak takové lidi si nepřidávám.*“ (P 8)

Kromě zmíněných kolegů z oboru ve většině případů seznam přátel koresponduje s cílovou skupinou. Ta je dle zákona dána věkem, lokalitou a nepříznivou sociální situací. Toto se na Facebooku, na rozdíl od prvotního osobního kontaktu zjišťuje hůř. V prvním případě jej vidíme, odhadneme věk, případně i jeho sociální situaci a to, kde jsme jej potkali, vypovídá o tom, že se v té dané lokalitě vyskytuje. Další část textu popisuje, jak se liší přístup pracovníků na službách. Pouze jedna služba se seznamem přátel nepracuje a to z důvodu, že nemají svůj profil, ale stránku organizace.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Jak již bylo zmíněno, dříve s cílovou skupinou na Facebooku pracovali, nyní ne. Chat byl v souladu s podmínkami užívání Facebooku zrušen.

#### 4.5.2.1 Cílová skupina na Facebooku z hlediska věku

Cílovou skupinou NZDM jsou dle zákona děti, mládež a mladí dospělí ve věku 6 až 26 let (Zákon o sociálních službách, §62). Ve službách se věk cílových skupin liší a tomu odpovídá i věk na Facebooku. Oficiální pravidla Facebooku sice nastavují minimální věk uživatele od 13 let výš, ale jak již bylo uvedeno, praxe potvrdila, že vlastní profil mají děti mnohem mladší. Uživatelé mladší 13 let „*vědomě při registraci uvádí nepravdivé údaje a jednají v rozporu s podmínkami užívání této služby*“ (Kohoutek, 2015, str. 26). Pro podmínky naší práce na Facebooku to v rozporu není, ba naopak a pracovníci jsou si této skutečnosti vědomi. „*Ty děcka si vymýšlí. Protože, stejně tak jak je Facebook až od 13 let, tak oni si tam vyplní falešné datum narození.*“ (P 8)

Zda uživatel spadá do cílové skupiny z hlediska věku, tedy někteří z respondentů zjišťují informací z profilu, zhlédnutím fotografie apod. Tato informace nemusí být pravdivá, a proto je následně ověřena dotazem. Respondenti shodně uváděli, že cílová skupina je ve všech službách vymezena věkem, lokalitou a nepříznivou sociální situací. K tomuto se v souvislosti s cílovou skupinou na Facebooku staví každý trochu jinak.

Za nejvíce „čitelný“<sup>47</sup> považují profil jedné ze služeb, která má v seznamu přátel pouze ty uživatele, které osobně zná. „*Na ten profil nemáme přidáné cizí lidi, ale jen naše klienty a hodně to vybíráme, třídíme, aby tam nebyl nikdo, koho neznáme.*“ (P 7)<sup>48</sup> Na této praxi mě zaujalo zejména to, že nejen, že si na profil nepřidávají nikoho, koho neznají, ale zároveň přidávají pouze uživatele, kteří již mají uzavřenu ústní dohodu.<sup>49</sup> Pozitiva tohoto přístupu spatřuji zejména v tom, že „*pro ně je to příjemnější, že ví, že jsou tam jen ti, co k nám chodí a že k tomu nemá nikdo jiný přístup.*“ (P 7) Zároveň však respondent uvedl, že s přidáním do přátel váhají

---

<sup>47</sup> Tímto výrazem jsem myslela, že tento způsob přidávání přátel je pro samotné sociální pracovníky velmi čitelný v tom smyslu, že znají každého z uživatelů, kterého mají v seznamu přátel. Ty, které neznají, si zkrátka nepřidávají.

<sup>48</sup> Tomuto nastavení předcházela zkušenost, kdy se na Facebooku objevili také blízké osoby a rodinní příslušníci sociálního pracovníka, na to kolegové z týmu upozornili a nyní si na to na profilu dávají pozor.

<sup>49</sup> Jedná se o smlouvu o poskytování sociální služby uzavřenou ústně.

v situaci, kdy si je chce přidat kamarád již stávajícího uživatele. „Ty si většinou nepřidáme, ale píšeme nabídku a pak 'přijď za náma do klubu'.“ (P 7)

V tomto případě je tvorba přátel jasná, když uživatele znají, tak si ho přidají. Na tom se shodují i ostatní respondenti výzkumu. „Okamžitě si přidáváme uživatele, které známe z předchozího kontaktu.“ (P 2) „Bud to je známe a předtím třeba proběhl prvokontakt z terénu, tak to si ho přidám.“ (P 6)

Téměř ve všech případech respondenti uváděli, že si je uživatelé sami vyhledají a požádají o přátelství. „Z toho někteří i vícekrát, neboť mají založeno více profilů.“ (P 5) Když se znají, je přijetí samozřejmostí. Respondenti dále vypovídali, jak postupují, když dotyčného neznají.

#### 4.5.2.2 Cílová skupina z hlediska lokality

„Když mě požádá o přátelství někdo cizí, tak se dívám, jestli je relevantní k cílové skupině, lokalitou, tedy věkem, místem a potřebama a když nespadá místem, tak si ho třeba stejně přidám, protože má právo najít si pracovníka kdekoliv.“ (P 1) (pozn. autora v tomto případě respondent odkazoval na službu z jiného města - ví, že má v seznamu přátel uživatele jiné služby<sup>50</sup>). Dále uvedl: „Vzhledem k tomu, že Facebookové poradenství poskytujeme, tak v tom nevidím problém. Problém v tom může vidět město, teda donoři, protože místně ten člověk nespadá do lokality a to bych pak nemohl vykázat“ (P 1). V tomto případě pracovník nepovažuje za nevhodné mít mezi uživateli i osobu, která do cílové skupiny nespadá z hlediska lokality.<sup>51</sup> Čtyři respondenti uvedli, že komunikovali přes Facebook s uživateli, kteří byli umístěni do výchovné péče. S těmito osobami může být online kontakt se sociálním pracovníkem velmi potřebný. Stejně tak by tomu mohlo být v případě, že se uživatel přestěhuje do jiného města.

To odkud uživatel pochází se na Facebooku obtížně zjišťuje nejen, když nemá údaje o sobě vyplněny, nebo je má zablokovány (což je dobře). „Nebo si tam dají

<sup>50</sup> „Přátelství“ napříč službami nejčastěji vzniká díky spolupráci Unie Kompas na nejrůznějších akcích, např. graffiti jam, vítání jara, apod.

<sup>51</sup> Zamýšlí se však nad způsobem vykazování takového kontaktu. Vykazování a metodika je samostatnou oblastí výzkumu.

*bydliště, protože je to cizí země a protože se jim to líbí.“ (P 8) Dále je otázkou, zda je nutné tuto zásadu na Facebooku dodržovat. Minimálně je tato otázka sporná např. ve zmíněných případech, kdy se dítě nachází v ústavní péči, nebo se z jiného důvodu nemůže s terénním pracovníkem setkat nebo ani dostavit na ambulantní formu služby.*

*„Píšu si s holčičkou, pro kterou je ten Facebook...ona je na vozíku, ale díky tomu, že může Facebook využívat, tak může být s těma svýma vrstevníkama úplně stejně a je součástí skupiny a taky ty děcka neoddělují online svět, to je pro ně přirozené a tak celkově tam s nima žijem tu realitu. Ona by se se mnou ani jinak neměla možnost potkat. (P 6)*

Domnívám se, že využití Facebooku by mělo být sociálním pracovníkům v tomto případě povoleno. V takových chvílích může být rozhovor se sociálním pracovníkem opravdu přínosný. Jednoznačně zvyšuje dostupnost služby, protože uživatelé, pro něž je využití ambulantní formy překážkou a terénní forma nedostupná, existují. Jedna respondentka uvedla, že ji např. kontaktovala přes Facebook slečna, která měla domácí vězení, druhá respondentka uvedla, že si psala s holčičkou, která byla v nemocnici. Dostupnost by měla být s ohledem na specifické principy služby realizována tak, aby byla umožněna její maximální přístupnost. Tedy dostupnost ve snaze odstranit časové, prostorové, psychologické a finanční bariéry, které by bránily cílové skupině vyhledat prostory zařízení či využít nabídky poskytovaných služeb. *„Každé zařízení by však nemělo zapomínat na to, že musí znát a respektovat ve své lokalitě, komunitě, tj. ve své sociální realitě to, co určuje její skutečnou dostupnost“ (Štaniček, 2002, str. 16).* Dostupnost je tedy jednoznačně s Facebookem vyšší a dosahuje i na ty nejohroženější děti z cílové skupiny.

Domnívám se, že by v těchto případech nemělo být pochyby o tom, že si sociální pracovník může s těmito osobami psát a intervenovat a tuto práci si následně vykázat. U respondentů se objevily mnohé pochyby kvůli vykazování takovýchto intervencí a jejich záznamu. *„Co dělat v případě, že se fakt odstěhuje a pak si třeba ještě půlroku píšem a vím, že to k něčemu je.“ (P 9)*

Další respondentka uvedla, že pokud by ji přes Facebook oslovil cizí člověk a řešila by s ním nějaký problém, nevykazovala by jej „...asi bysme to určitě nevykazovali tu práci na Facebook kvůli tomu. Ani kdyby se na Facebooku něco dělo nebo až ve chvíli, kdyby ten dotýčný sám přišel.“ (P 2)

Další respondenti uvedli, že pokud obdrží žádost od někoho cizího, zjišťují nejen informace o místě bydliště. „Nejdříve zjišťuju na jeho profilu základní informace, mrknu na fotku, na místo bydliště, věk, školu případně společné přátele.“ (P 9)

„Projedu mu profil. Ono to většinou prozradí společní přátelé, když jich máme 20, tak to tak je, že k nám spadá a pak se když tak ptáme.“ (P 8) Všichni pracovníci uvedli, že pokud si nejsou jisti tím, zda osoba spadá do cílové skupiny, jednoduše se zeptají ve zprávě, odkud se o nich dotýčný dozvěděl, zda se někdy viděli, apod.

„I v případě, že se jedná o zcela neznámou osobu, ale spadá do cílové skupiny služeb NZDM Šlikr, může si jej sociální pracovník do přátel přidat, protože to může být potencionální zájemce o službu. V tomto případě sociální pracovník dále postupuje dle prvokontaktu.“ (P 1)

#### **4.5.2.3 Cílová skupina a nepříznivá sociální situace**

Dále je však z hlediska cílové skupiny nezbytné zjišťovat také nepříznivou sociální situaci. Může se jednat o konfliktní společenské situace, obtížné životní události či omezující životní podmínky (Zákon. 108/2006 sb., § 3). Také toto je v prostředí Facebooku téměř nemožné a neděje se. Je to však shodné jako u prvokontaktu, kdy se nepříznivá sociální situace také nezjišťuje.

Dle standardů kvality sociálních služeb (standard č. 3. Jednání se zájemcem o sociální službu, kritérium c) by měl mít poskytovatel písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu a podle těchto pravidel postupovat (Vyhláška č. 505 Sb.). Týká se odmítnutí zájemce z důvodu nespádání do cílové skupiny s ohledem na věk, lokalitu a nepříznivou sociální situaci. S tímto souvisí také povinnost vést si seznam těchto osob. Zjištění, že nikdo z respondentů

zájemce odmítnuté přes Facebook nezaznamenává však vzhledem k výše uvedenému, nepovažují za překvapivé.

*„No když zjistím, že nespadá, tak bych ho asi měla uvést do seznamu odmítnutých osob a zvlášť ho vést a vykázat a to třeba neděláme, protože těch lidí je spousta a třeba nějaký Amir Ramir, co já vím, kde na nás přijdou, tak mi to nepřišlo důležité ho někde zaznamenat, ale třeba toho strejdu jo, tak co s tím, kde je ta hranice, koho tam zaznamenám a koho už ne a co bude tím důvodem. Věk je jasný a lokalita, no vlastně ani ta lokalita ne.“ (P 8)*

#### **4.5.3 Úvodní zpráva a souhlas**

Od sedmi respondentů zaznělo, že při zjišťování, zda uživatel do cílové skupiny spadá, či nikoliv, zasílají informace o sobě a o zařízení, které se v mnohém podobají prvokontaktu.

*„To dostane úvodní zprávu o tom, kdo jsem, že mě kontaktuje na pracovním FB a co jsme za službu, tak jak kdyby to byl prvokontakt z terénu.“ (P 8)*

Všichni respondenti tedy nějaký způsobem informují o jejich službě. Sdělení informací o službě opět vychází ze standardů kvality sociálních služeb (ze standardu č. 3). V písemných vnitřních pravidlech si každý poskytovatel sám určuje, které informace jsou nutné zájemci o sociální službu sdělit, jakou formou a v jakém čase (MPSV, 2008, s. 57). Respondenti shodně vypovídali, že by si do budoucna přáli lépe propracovat celkově postup pro přijetí žádostí a s tím spojené informování potenciálních uživatelů služby. Velmi zajímavým řešením se jeví úvodní informační balíček, který by se zasílal každému, kdo si chce pracovníka přidat mezi přátele.

*„Moje představa je... že na té naší stránce by byli informace o naší službě a co to vlastně znamená, když ten člověk ten dotaz pošle, že souhlasí s tím, že jsme sociální služba, takže on si to bude moct přečíst ještě před tím, než ten dotaz položí, a bude si moct rozmyslet, jestli do toho za těch podmínek půjde.“ (P 3)*

Další respondent uvedl, že chce v úvodních zprávách upozornit také na téma anonymity. *„Je potřeba vypracovat úvodní zprávy, které pošleme každému dítěti, které si nás přidá do přátel, aby vědělo, co s tím získává, ale co může i ztratit, zejména k anonymitě. .... aby věděl i ty rizika. Taky bych chtěla, aby věděli, že i nadále s nimi pracujeme anonymně, ale protože tím, že nás mají v přátelích, tak o ni můžou přijít, protože ten seznam ostatní vidí, ale pokud vyloženě nechťejí, aby někdo věděl, že chodí do NZDM, tak to pravděpodobně může prasknout, tak ať si nás nepřidává.“* (P 2)

Druhý respondent uvádí: *„Pracujeme s děckama, dáváme tam všecky, statusy, komentý, lajky, všecko, co Tě napadne.... Dřív jsme třeba nelajkovali a měli jsme to v metodice a zjistili jsme, že to jde pořád dál a že je to dobrá cesta, protože oni na to hodně dají...že mají ten lajk. (P 1) Toto zaznělo i v souvislosti s průvodními souhlasy: „Plánujeme, že tam přidáme informaci o souhlasu, že jim můžeme komentovat a lajkovat věci, že si uvědomí, že to bude i vidět“* (P 6). Téměř shodně vypověděl respondent z jiného zařízení: *„Doposud jsme nelajkovali. V manuálu máme napsané, že nekomentujeme věci, nelajkujeme věci a že kontakt musí být vyvolán klientem, a nebo námi po předešlé domluvě, ale chceme změnit to lajkování a komentování, protože je to prostor, kde se ty děcka pohybují a je potřeba ho využívat.“* (P 8)

Další respondent uvedl: *„Takže to úplně neděláme, ale přemýšlím nad tím, zda to dělat nebo ne, protože se tím buduje ten vztah a oni by chtěli, abychom to lajkovali ty statusy“.* (P 7) Dále uvedl v souvislosti s komentováním a lajkováním zajímavou obavu: *„Je jich hodně a nejsem si jistá, že bysme to udělali spravedlivě. Třeba když mi to hlásí, že má někdo narožky, tak bych mu i napsala, ale říkám si, že co když pak bude mít někdy jiný a já mu nenapišu, tak aby si neřekl, že ho nemám ráda, protože jednomu jsem napsala a druhému ne.“* (P 7)

*„Měly by prý platit zásady, jako že pracovník sám nevyhledává potenciální přátele a nežádá o přátelství, nenavrhuje uživateli další možné přátele, i když jej k tomu Facebook vybízí a o přátelství žádá pouze na vyzvání uživatele.“* (P 6) Kdežto jiný respondent uvedl, že by naopak žádosti rád zasílal i lidem, kteří ho o přátelství

nepožádají. „Nyní nežádáme o přátelství, ale máme tam lidi, které známe, nebo jsme je viděli, nebo víme, že jsou to klienti terénu, nebo vidíme přátele přátel, tak bych je požádala o přátelství.“ (P 2) Respondent dále uvažoval nad tím, že záleží na dané osobě, zda si jej do přátel přidá či nikoliv. Také počítá se zasíláním úvodní informace o službě. „To že bych tím něco porušovala, že je oslovím, to mě netrápí, nemusí to přijmout. Zkrátka to chci dělat a nějaké pravidla na to nepotřebuju, prostě mu to pošlu, a jestli on to přijme nebo ne je jeho věc, je to na jejich zodpovědnosti.“ (P 2)

Nad tím, zda musí kontakt nutně vycházet prvně od uživatelů, se zamýšlí i další respondent, který uvedl, že to má takto „nařízeno shora“.

„No de o to, jestli ten kontakt má vždy vycházet od klientů, a nebo jestli může vycházet i od nás. Zatím to děláme jen, když se ozvou oni, tak reagujeme, ale je pravda, že když vidíš nějaký ten status, tak bys chtěla reagovat, ne otevřeně, třeba do té zprávy aspoň, ale to zatím neděláme, ale chtěli bysme. Musíme to vyřešit, abychom to dělat mohli, protože někdy mi přijde, že by to mohlo i pomoci v tu chvíli.“ (P 7)

Také se respondenti u seznamu přátel zabývali tím, jak jej zabezpečit, aby tím neporušovali anonymitu cílové skupiny, aby se nedopustili stigmatizace a co pro ně znamená, že znají s Facebooku celé jméno uživatele.

#### **4.5.4 Anonymita, ohlašovací povinnost a její úskalí na Facebooku**

O anonymitě se v rozhovorech respondenti zmiňovali v různých souvislostech. Je to zcela pochopitelné, protože se jedná o jeden ze zásadních principů tzv. „nízkoprahovosti“ a zároveň je tento pojem obsažen i v zákoně „*služba může být poskytována osobám anonymně*“ (Zákon 108/2006 Sb., §62). S anonymitou jsou často uživatelé seznamováni ihned při prvním příchodu do NZDM či při prvním setkání s terénním pracovníkem, v rámci tzv. „prvokontaktu“. Uživatelé jsou seznámeni s tím, že o sobě mohou uvádět jen ty informace, které sami chtějí. Neuvádějí jméno, ale např. jen přezdívku.

Na Facebooku však pracovník vidí často celé jméno uživatele (v teoretické části jsem uváděla téměř 70% uživatelů na pracovním profilu Hanka Šlikr) a i proto

může být otázka anonymity na Facebooku docela problematická. Zatím neexistuje žádný metodický pokyn, který by sociálním pracovníkům otázky ohledně anonymity na Facebooku zodpověděl. Proto bývá otevíráno na nejrozličnějších mezioborových setkáních. Stejně tomu bylo i na setkání Fóra terénních pracovníků (dále FTP), kdy jeden z účastníků<sup>52</sup> zaujal postoj, že je potřeba uživatele seznamovat s tím, že na Facebooku vystupují z anonymity. (Toto koresponduje i s vizí P 2 z předchozí oblasti, aby součástí informací o jejich službě byla i anonymita a její vztah k Facebooku).

S ohledem na princip anonymity cílové skupiny se domnívám, že je třeba zajistit alespoň to minimum, které je v našich silách. Uživatelé Facebooku se však mnohdy svojí anonymity vzdávají zcela dobrovolně a před celým světem. Pracovník může alespoň nastavit zabezpečení Facebooku, zejména viditelnost svých přátel ostatními uživateli Facebooku, které nemá v přátelích. Toto nastavení se s časem mění a je potřeba jej kontrolovat. Zabezpečení můžeme nastavit v seznamu přátel, kde zvolí kolonku „spravovat“ a v záložce „upravit soukromí“, v odkazu „Kdo uvidí seznam vašich přátel“ zvolit možnost „Jenom Já“.

*„Zároveň my i přes tady ty ochranné opatření, kdy máme schovaný seznam přátel, tak ho stejně nemají schovaný naši klienti, takže když si to někdo jiný rozklikne, tak stejně vidí, že my v tom seznamu figurujeme.“ (P 8)* Domnívám se, že uživatel je stále anonymní i když pracovníci znají jeho celé jméno z Facebooku. Složitější je to v nestandardních situacích, jako při krizových událostech nebo při spáchání trestného činu (kdy jsou následně pracovníci dotazováni PČR). S prolomením anonymity neměl zkušenost žádný z respondentů výzkumu, ale je zřejmé, že v některých situacích záleží na zdravém rozumu pracovníka, jak s anonymitou naloží. V rámci fóra terénních pracovníků hovořil Jan Vališ z NZDM Vrtule o prolomení anonymity z hlediska IP adresy uživatele.

Z výzkumu vyplynulo, že žádný pracovník nemá zkušenost s hlášením informací získaných z Facebooku. Jeden pracovník ohlašovací povinnost vyvracel

---

<sup>52</sup> Tento názor se objevil během diskuze po prezentaci Michala Matuly z oblastní charity v Jihlavě (FTP proběhlo 22.6.2016 v Českých Budějovicích).

tím, že se musí informaci dozvědět z důvěryhodného zdroje a za ten Facebook nepovažuje. „*Ohlašovací povinnost, tu moc neřeším, protože to není důvěryhodný zdroj. Pokud je tam něco co se mi nepozdává nebo to je přes čáru, tak s klienty tyto témata otevírám*“ (P 1) Zamýšleli se však nad tím, jak by postupovali, kdyby jim někdo oznámil, že chce např. spáchat sebevraždu, apod. „*Kdyby bylo potřeba něco hlásit, tak to vyřeším hlavně s nima s tím dotyčným, jako věřím tomu, že to jde udělat ta ohlašovací povinnost tak aby mi k tomu dal souhlas ten klient, nebo z hlediska informování. Ale já jsem ještě nic nehlásila ani nemusela zasahovat, já s tím nemám zkušenost.*“ (P 8)

Vzhledem k tomu, že žádný z respondentů nemá zkušenost s prolomením anonymity v souvislosti s Facebookem, nebudeme se tím, co dále vyplynulo v hypotetické rovině zabývat. Jen krátce uvedu, že většina pracovníků by v tomto případě zasahovala. Tři z nich dokonce uvedli, že by zasahovali i mimo svoji pracovní dobu. Nesporně však tato oblast vzbuzovala další nevyřešené otázky a pochyby pracovníků.

#### **4.5.5 Propojení informací z Facebooku s přímou prací**

Výpovědi respondentů ukázali, že aktivita na Facebooku, má dopad na přímou práci a to nejen s ohledem na zmíněnou informovanost klientů o službě. Za zajímavé považují zejména tyto aktivity: sledování profilů uživatelů, jejich statusů, komentářů, přímých přenosů, využívání informací ze statusů k mapování lokality, apod.

„*Podívám se v jakých jsou skupinách, co dělají, co je zajímavé, je to sonda do jejich života a děcka se tam exhibují na všechny strany.*“ (P 1)

„*Běžně prolustrovávám profily těch dětí a zjišťuju informace, protože ono se to třeba pak zúročí v tom rozhovoru.*“ (P 8)

„*Dívám se na klienty, kteří k nám chodí nejčastěji. Některé příspěvky, ve kterých se toho moc objevuje, tak si to taky pročtu a pak na to navazuju v přímé práci.*“ (P 7)

*„Propojujeme fb a terén, děcka píšou, kde jsou, tak vím, kde se vyskytují, sleduju, kam chodí.“ (P 1)*

*„Nebo jeden kluk posílal hraní na bubny a čekal, že na to budu reagovat, tak jsem se na to dívala a tím, že jsem na to reagovala, tak jsme to pak měli jako další téma k hovoru, takže to k tomu patří, tomu bych se určitě nebránila.“ (P 7)*

Ze všech těchto výpovědí vyplývá, že informace, které sociální pracovník na Facebooku získá, následně využívá v přímé práci s uživateli.<sup>53</sup> Nejčastěji se jedná o informace, které na Facebooku uživatel sám prozradí. Pracovníci dle vlastního uvážení vyhodnocují, které z informací při přímé práci využijí a které si nechávají pro sebe. Někomu nedělá problém na informace z Facebooku poukázat přímo. *„Viděla jsem na Facebooku to a to, jsi v pohodě?“ (P 5)* Od terénního pracovníka také zaznělo: *„Viděl jsem, že tam mají fotku s bongem v parku, tak jsem tam šel. Pak jsem je poučil o rizicích, které z toho vyplývají a proč to rozhodně není vhodné a ještě jsem jim dal harm reduction na marihuanu.“ (P 1)* Jeden z pracovníků konstatoval, že je při navazování na informace z Facebooku v přímé práci opatrný.

*„Dovolím si to jen u těch klientů, kteří chodí už docela dlouho na klub a dlouho nás znají a ví, že s tím Facebookem pracujeme, tak to třeba nařuknu, že vím z fb to a to, ale jsem u toho velice opatrná, nedovolím si to u každého. Co se týče u zájemců nebo nováčků, tak těm to nedělám. U těch, u kterých to použiju, vím, že se toho nezalekne nebo nezareaguje jinak, než bych potřebovala. Právě tady to navazování na Facebook v přímé práci je zajímavé.“ (P 2)*

Z činností, které sociální pracovník na Facebooku vykonává, jsme zmínili sdílení statusů nejrůznějšího charakteru, sledování pohybu cílové skupiny, tedy veškeré jejich aktivity. Zajímavé využití Facebooku zmínili respondenti, kteří Facebook využili k „identifikaci“ uživatele. *„Přišla holčička a já vím, že se mi už dávno představovala, ale nevěděla jsem, jen jsem si pamatovala, s kým tehdy přišla, tak jsem ji přes tu kamarádku hned našla a ona byla překvapená, že si pořád*

---

<sup>53</sup> Jeden z respondentů uvedl, že se z Facebooku dozvěděl o Fidget spinnerech, které do té doby neznal. Další respondentka uvedla. *„Věděla jsem, že frčí ty hororové pranky s klaunama.“ (P 4)* Z Facebooku se tedy respondenti dozvídali různé informace, které s cílovou skupinou souvisejí.

*pamatuju její jméno.“ (P 9) Nebo také při předávání informace o uživateli v týmu. „To se mi děje běžně, že řeknu ten a ten a když nevíme, tak si ho ukážeme na Facebooku.“ (P 6)*

*„Máme s kolegyní dost společných přátel, takže si sdílíme takové to, vidělas, co ten tam nebo ta tam sdílel?“ (P 8) Podstatné informace získané z Facebooku si pracovníci předávají stejně jako informace, které se dozvídají v přímé práci. „Závažné věci, které se týkají klientů, si předáváme, zase to třeba nasedá na jejich potřeby, či individuální plán, zrovna to, co řeší, tak to se předává stejně jako info z přímé práce.“ (P 1)*

*„Když je potřeba, tak si info předáváme, ale je to úplně to samé, jak kdybych prováděla reálný kontakt v terénu.“ (P 8)*

#### **4.5.6 Metodika, manuály a rozpaky s vykazováním online práce**

Již jsme se v některých oblastech dotkli toho, jak pracovníci přistupují k metodice a zda mají zpracován manuál pohybu na Facebooku. Interní vykazování jednotlivých služeb, není z hlediska hlavního cíle práce důležité zachytit, avšak z něj pramení mnohé pochyby respondentů. Komplikovanost způsobu zaznamenávání této práce a nejistota s ní spojená dokonce vedla k tomu, že se na některých službách nevychází práce přes Facebook vůbec.

Jedna z obav se týkala nemožnosti tuto práci vykazovat z toho důvodu, že služba je vedena jako ambulantní forma služby a nelze si tedy Facebook vůbec vykázat, protože jej respondent považuje za terénní formu služby. Tato pochyba se týkala intervencí, které by byly přes Facebook vykonány s uživateli služby, které znají.

*„Já si myslím, že je tam velký problém to, že my jsme nízkoprah a já si nemůžu vykázat terén. Nemá to vlastně kam spadat, protože my jsme vlastně ambulantní služba a já si nemůžu vykázat terén. V případě, že to není nějaké to zprostředkování kontaktů či dalších návazných služeb, tak to je sice taky terénní a to my dělat můžeme, ale takhle to do toho nespadá, protože jsme registrovaná ambulantní*

služba.“ (P 2) To by znamenalo, že kamenné NZDM nemůže přes Facebook vůbec intervenovat, což vyvrací výpovědi dalších dvou respondentů.

*„Intervence jsou přes internet normálně povolené, to je i v metodice benchmarkingu. Spíš jde o to, jestli je to služba ambulantní nebo terénní a taky jestli zájemce nebo uživatel.“ (P 3) „Zlínský kraj nám dovolil, že v rámci benchmarkingu můžeme dělat intervence přes Facebook.“ (P 1)*

Pracovníci se sice shodují, že jsou intervence přes Facebook povoleny, stejně se však objevují pochyby ohledně jejich vykazování. To dokládá i další výpověď:

*„Jako furt přemýšlet nad metodikama, jakože nemůžu službu zájemci poskytovat, pak ti naskočí pokuta ve správním řízení až 50 tisíc. To mě připadá hrozná. Proto bych to potřebovala vědět od někoho povolaného, že je to v pohodě.“ (P 4)* Respondent se dále zamýšlel nad tím, jak tedy vykazovat člověka v krizi, který nemá uzavřenou ústní dohodu a co je pak cílem krizové intervence.

*„Protože mi přijde divné, že pak je cílem to, že to směřuje k uzavření ústní dohody, přitom by to mělo být stabilizace klienta, zklidnění, apod. Sice ví, že se na nás pak může obrátit, ale tu jeho krizi si nevykážu. Ošetřuju to tím, že mu i přes to v té krizi, i když je mu to jedno, dám krátké info o nás a pak to беру jako informování o službě, sociální poradenství, které dáváš a ten člověk spadá do cílové skupiny nebo ne, protože to je vlastně jednání se zájemcem. No je to divné“ (P 4)*

Jiný respondent uvedl, že „kdyby to na konci bylo špatně tak se můžeme rozhodnout do jaké formy služby to dáte. Ale když je to jen ambulantní forma služby, tak si myslím, že kdyby oni na tom Facebooku byli aktivní, tak že je to spíše terén.“ (P 5)

*„Někdy řešíme, když je to člověk, co k nám chodí a má uzavřenou dohodu, tak se to vykazuje normálně do žurnální knihy a pak do Evičky, ale tohle vlastně nevím, kam to vykázat. Takže máme zpracovanou metodiku, víme co s tím dělat, ale stejně, co v případě, že je to úplně cizí člověk v životě jsem ho neviděla a co kdyby měl třeba sebevražedné tendence.“ (P 9)*

Sporné otázky se tedy neobjevují nejen ve způsobu vykazování provedené práce, v tom, co by měli obsahovat metodiky, zda je vhodné přes Facebook uzavírat ústní dohodu, jak pracovat s osobou, kterou jsem v životě neviděl, co dělat v případě, že nás osloví někdo v krizové situaci, zda může pracovník kontaktovat uživatele jako první a co by mělo být obsahem úvodních informací, apod. V souvislosti s obavami pracovníků se v rozhovorech přirozeně otevírali úvahy nad tím, co by jim v práci mohlo pomoci, co by měla příslušná metodika obsahovat, zda se dá v této oblasti více vzdělat, apod.

Čtyři respondenti uvedli, že kdyby existovalo školení o práci s Facebookem, tak by se jej zúčastnili. *„Hledala jsem, ale není a ani jsem nenarazila na žádnou jako nabídku kurzu, která by se zabývala činností NZDM nebo přímo terénních služeb na Facebooku. A na to bych šla.“* (P 8).

*„Školení na míru jsem neměla a to bych uvítala, protože je tam toho moc a furt se to mění, vůbec to nastavení.“* (P 7) Jak již bylo uvedeno, neexistuje jednotná metodika, kterou by mohli pracovníci v těchto sporných otázkách využít a tak se zpravidla tyto věci řeší v týmu či na poradě organizace. Všichni respondenti výzkumu se shodovali na tom, že by do budoucna chtěli na metodikách zapracovat. V případě dvou služeb bude potřeba metodiku nově vytvořit. V tomto případě dva respondenti uvedli, čím se budou řídit a na základě čeho novou metodiku vypracují. Kromě inspirace z metodiky ostatních služeb uváděl jeden respondent také literaturu. *„Chci si přečíst knihu internet jako cesta pomoci od paní Horské, tam si myslím, že by mohli být zajímavé postřehy.“* (P 7)

Na dalších dvou službách již metodika pro práci s Facebookem vytvořená je, avšak pracovníci se shodovali, že by ji potřebovali upravit, doplnit, např. v již zmíněné souvislosti s průvodními informacemi, lajkováním, apod. Jeden z respondentů uvedl: *„Nejde do metodiky ani podchytit všechno, slovo od slova....to zkrátka nevymyslíš, záleží na pracovníkovi a jeho osobnostním předpokladu.“* (P 6)

Další konstatoval, že *„každé zařízení pracuje jinak a záleží, jak jim to vyhovuje, co jim funguje, cílovka není všude stejná, každý si to může měnit a to je*

*dobře a může si to každý nastavit sám a každá služba to může mít šité na míru.“ (P 1)*  
S tímto tvrzením zcela souhlasím. Každá služba je jiná a způsob vykazování se liší. Dále tentýž respondent uvedl, že Facebook považuje za legitimní nástroj svojí práce a podle toho k němu přistupuje. Takže zatímco pět respondentů uvedlo, že si z různých důvodů práci s Facebookem nevykazují, respondent P 1 si Facebook vykazuje jako přímou i jako nepřímou práci. Za nepřímou práci považuje „vytváření událostí, sledování statusů a celkově ten pohyb, kromě konverzace, protože, jak už jsem říkal, se to úročí v té přímé práci.“ (P 1)

Další pracovník uvedl: „Facebook je přímá práce a já jsem terénní pracovník a v momentě když je venku škaredě a prší a reálně nemůžu ty děcka potkat, tak pracuju na Facebooku.“ (P 8).

Z celkového počtu devíti respondentů si práci na Facebooku vykazují pouze dvě služby a způsob jejich vykazování je opět rozdílný. „Na Facebook se vztahují standartní výkony, standartní zkratky, které se dělají na streetu s tím, že pokud je to výkon, tak tam píšeme tečku a pokud toho člověka potkám pak i v terénu, tak to vykazuju jako normální street a v seznamu intervencí píšu do závorky fb abych věděla, kde ten kontakt proběhl.“ (P 8)

#### **4.5.7 Přirozené prostředí cílové skupiny**

Přesto, že mají pracovníci tyto obavy a nejistoty, ve většině případů se shodují, že je Facebook přirozeným prostředím cílové skupiny. V následujícím textu záměrně uvádím výpovědi všech respondentů, protože (dle mého názoru) nejlépe dokládají skutečnost, proč by měl být Facebook využíván a přijat jako nástroj práce se vším všudy. Větší jistota mezi pracovníky, by mohla přinést motivaci pro dořešení nejasných otázek. A rozpustit pochyby ve vykazování.

*„Facebook vnímám jako legitimní nástroj NZDM a sociální práce a protože je to sociální prostředí, kde se teď děcka hodně vyskytují a pohybují a je tam možnost je oslovit a taky s náma chtějí věci řešit. Je to poptávka od klientů směrem k nám a my jsme na ni zareagovali. Je to přirozené prostředí, někteří jsou tam furt. V dnešní době*

*to mají zažité, že všechno řeší přes fb a je to pro ně lepší, v bezpečí domova. Hůř se to pro ně řeší osobně.“ (P 1)*

*„Je to prostor, kde ty děcka žijí a kde to berou jako další formu existence, tak jako reálný svět, tak oni mají ten virtuální a pohybují se tam a berou ty dva světy jako rovné.“ (P 6)*

*„Myslím, že Facebook i celá ta technologie urazila jako velký kus cesty a jede se prostě nějaký přežitek, že se vyzdvihoval ten reálný kontakt, že dřív to byla berlička a teď je to regulérní partner reálného streetu v ulicích.“ (P 8)*

*„Je to pro ně natolik přirozené, že vlastně když bych jim to řekla osobně, tak to pro ně nemá takovou váhu, jako když jim to lajknu.“ (P 9)*

*„Cílovka je na fb pořád a máme ohlasy, když tam dáme něco, co je zajímavé. Spoustu informací shánějí na fb.“ (P 4)*

*„Já myslím, že Facebook do sociální práce určitě patří, minimálně v těch nízkoprazích, kde většina těch děcek na tom Facebooku je...Je to prostředí, jak se jim přiblížit a rozumět tomu, co zrovna řeší.“ (P 7)*

*„Mě to přijde, že je to věc, která je tady a člověk to musí pobrat, že to existuje a spíš si myslím, že je to tak se vším, že to může být dobrý nástroj, ale není dobré se tím nechat ovládnout, je potřeba s tím umět pracovat, ale zas si tím nenechat zlomit vaz.“ (P 3)*

*„Další výhoda je, že tímto jsme schopni oslovit více lidí a někteří klienti řeší raději věci přes net. Navíc je to pro ně rozhodně platforma, která je pro jejich generaci důležitá.“ (P 5)*

Pouze jeden respondent si nemyslí, že byl Facebook přirozeným prostředím cílové skupiny. Vyslovil, že doufá, že tomu tak není: *„Jejich prostředí je ta vrstevnická skupina, ten park, ten nákupák, ten klub, ten venek, prostě to flákání se a ne chatování a ne ten Facebook. Furt věřím, že to tak není.“ (P 2)* Zároveň ale uvedl: *„Myslím si, že by se to mělo využívat, ale stále by to mělo být v rámci nějakých*

*hranic. Je to jejich přirozené prostředí, ale já to tak nevnímám, že to je dobře, že by to mělo být přirozené prostředí. Já jsem furt zastávce toho, dělejme všechno proto, abychom ty děcka dostali ven a aby byli v interakci živé a ne virtuální.“ (P 2)*

Ve všech případech se také respondenti shodovali, že upřednostňují osobní kontakt, protože ten virtuální nese rizika. Respondenti jmenovali rizika opět zejména ve způsobu vykazování. Zda je to tak dobře a riziko spojené s tím, že to nedělají správně. Další rizika spatřovali v komunikaci. *„Nemám jistotu, že to pochopí, nebo že to vyzní, tak jak to myslím.“ (P 2)* *„Nevíš jeho reakce, nevíš, jestli se u toho směje nebo brečí.“ (P 6).* *„Pořád nevím, kdo je tam na druhé straně toho a jestli je to fakt on.“ (P 8)* *„Máme sice smajlíky, ale bez těch výrazů, bez té mimiky, ty můžeš napsat něco úplně jednoduše a oni si to úplně jinak vyloží, než tys myslěla. Není tam mimika, intonace. To mi vadí.“ (P 2)* Kromě možných problémů a nedorozumění v komunikaci vyslovila v jednom případě respondentka také obavu ze spamů. Žádné z uváděných rizik nebylo považováno za nějak zásadní. Největší obavy, které se v oblasti rizik objevovali, směřovali k metodice a vykazování práce na Facebooku.

*„Je to určitě důležitá součást sociální práce, možná teď už i nedílná součást, tak jak je terénní tým, že pracovníci chodí za těma lidma fyzicky, tak tohle je dost podobný způsob a my jako profesionálky bysme se s tím měli učit pracovat. Mít na zřeteli ty možné rizika a tím, že je to napsané, tak se učit i ten jazyk toho internetu ve smyslu, že jinak píšeš a jinak mluvíš, tak aby to bylo nějak srozumitelné a užitečné.“ (P 3)*

K tomu bych na závěr této oblasti uvedla citaci respondenta: *„Spousta zařízení má Facebook, ale lidi se toho bojí a i když s tím pracují, tak si to nevykazují a to je škoda.“ (P 1)*

## Závěr

Tato diplomová práce se zabývala přístupem sociálních pracovníků k využití sociální sítě Facebook při své práci. Kvalitativního výzkumného šetření se účastnilo devět sociálních pracovníků Unie Kompas. Z interpretace výsledků výzkumu vyplynulo, že prvotní rozdíl ve využívání pramenů z nastavení účtu na Facebooku (na profil či stránku). Zájem o Facebook tkví shodně v zájmu o cílovou skupinu, být s ní v kontaktu (i když se nedostaví na ambulantní formu služby nebo se nesetká s pracovníkem na terénu), mít přístup do jejího světa. Také získat možnost se zde prezentovat a předávat informace o službě. Zároveň výpovědi respondentů potvrdili, že se Facebook se vším všudy stává přirozeným prostředím cílové skupiny. Na to, kdo tedy tvoří seznam přátel sociálního pracovníka a proč, se zaměřovala další oblast výzkumu. Všichni pracovníci se zabývali tím, zda osobu, kterou si přidávají do seznamu přátel, znají či nikoliv a podstatné pro ně je, zda spadá do cílové skupiny jejich zařízení. Ve všech charakteristikách určujících cílovou skupinu uváděli obtíže, které se na rozdíl od přímé práce na Facebooku objevují.

Je až úsměvné, kolik otázek se vyrojilo v přístupu sociálního pracovníka k tvorbě seznamu přátel. V osobním životě uvidíme žádost o přátelství a často na to reagujeme „pouhým“ přijetím či nepřijetím žádosti. Sociální pracovník (tak jak z výzkumu vyplynulo) však následně podstupuje celou řadu úkonů (ať už na základě metodiky, stanovených pravidel, nařízení „shora“, s ohledem na principy zařízení, nebo dle svého odborného uvážení). Nejčastěji ve snaze zjistit, zda dotyčný do cílové skupiny patří či nikoliv. Dále respondenti uvažovali o obsahu průvodní informační zprávy. V případě, že by zpráva obsahovala vše, čeho se respondenti dotkli a nad čím uvažovali, vydala by asi na velmi obsáhlý popis služby a nevím, zda by tato forma byla vhodná. Také by měl sociální pracovník předání informací o službě udělat s ohledem na rozumové schopnosti toho, komu informace předává. Při zasílání obecných informací nevíme, zda jim dotyčný porozumí. Zkrátka sociální pracovník zohledňuje při tvorbě seznamu přátel řadu věcí až po to, co činit v případě odmítnutí žádosti o přátelství.

Všichni respondenti výzkumu věnují práci přes Facebook pozornost a vidí v ní smysl i do budoucna, také respondenti konstatovali vývoj ve zřeteli na tento způsob práce za dobu jejich praxe a přizpůsobovali se aktuálním požadavkům cílové skupiny (např. viz posun v metodikách a uznání důležitosti „lajkovat“ statusy). Samotné využití práce s Facebookem jakožto legitimního nástroje práce, je však stále v začátcích a dokazuje to i skutečnost, že neexistuje žádná metodika, která by práci s ním oficiálně zakotvila. Pracovníci neví, jak si práci realizovanou přes Facebook vykázat, a zda jsou k tomu vůbec oprávněni. Na některých službách nemají zpracovány manuály a váhají v nestandardních situacích.

Pouze čtyři respondenti uvedli, že si jsou vykazováním práce přes Facebook jisti a pokud si něčím jisti nejsou, tak si to raději nevykážou. Ostatní respondenti z různých obav a překážek práci na Facebooku nevykazují vůbec. Jedna respondentka uvedla, že ani po vypracování metodiky neplánuje práci přes Facebook vykazovat, protože jí to charakter služby neumožňuje (ambulantní vs. terénní forma služby). K tomuto bych ráda poznamenala, že stejně jako se mění životní styl společnosti, měla by se vyvíjet a měnit i sociální práce a je škoda, že nás pracovníky odradí způsob vykazování práce od její realizace.

Na důkladnějším propracování metodiky se do budoucna shodovali všichni pracovníci. Celkové ujištění se ve správnosti jejich práce a všeobecné přijetí této formy práce by zmírnilo a možná i rozpustilo obavy, které respondenti vyjadřovali. Je zcela na dobrovolnosti uživatelů a jejich rozhodnutí, zda si pracovníka přidají mezi přátele, co s ním sdílí, zda si čtou jeho příspěvky, či jej zahrnují do svých příspěvků. Stejně tak jako může uživatel kdykoliv ukončit službu, může také kdykoliv odstranit pracovníka ze svých přátel.

Sociální pracovníci si také uvědomovali, že to, jakým způsobem se cílová skupina na Facebooku pohybuje je v mnohém rizikové. Respondenti konstatovali, že spatřují prostor pro prevenci těchto témat (bezpečného pohybu na internetu obecně) a všechny služby s tím do jisté míry pracují. Realizují preventivní programy, ale hlavně tato témata otevírají v přímé práci. Z výzkumu dále vyplynulo, že s rizikovým chováním na internetu má u cílové skupiny zkušenost každý respondent. Z tohoto

důvodu jsem také mezi výzkumné otázky zahrnula dotaz na kyberšikanu. Tato oblast však nebyla samostatně interpretována, protože nepřispěla k naplnění hlavního cíle práce, jak pracovníci přistupují k využití Facebooku. V teoretické části práce jsme se však této oblasti věnovali podrobně právě na základě zjištění, že se s ní respondenti výzkumu setkali v takové míře. Kapitola Kyberšikana teoretické části práce tedy může sloužit sociálním pracovníkům jako inspirace pro tvorbu preventivních programů a také jako zdroj informací o projektech, kterých může sociální pracovník využít.

## Seznam použité literatury

1. DeVito, A. (2001). *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada.
2. Filípková, a kol. (2011). *Dobrá praxe*. Praha: Česká asociace streetwork.
3. Hendl, J. (2008). *Kvalitativní výzkum – základní teorie metody a aplikace*. Praha: Portál.
4. Herzog, A. (2009), Individuální plánování in Klíma, P., Herzog, A., Kunc, S., Racek, J., Zahradník, M. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, str. 259 – 263.
5. Hollá, K. (2013). *Kyberšikana*. Bratislava: Iris.
6. Hořava, J. (2009), Umění rozhovoru in Klíma, P., Herzog, A., Kunc, S., Racek, J., Zahradník, M. *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. Praha: Česká asociace streetwork, str. 264 – 273.
7. Hypiusová, T. (2012), Facebook in Vrbová, P., Štefanidesová, Z, Ambrozyová, V., Hypiusová, T., Malinová, J. *Udržitelný rozvoj*. Horka nad Moravou: Sluňákov, str. 13 – 21.
8. Kocourek, J. (2015). Streetwork online in Kotová, a kol. *Streetwork! Dobrá praxe*. Praha: Česká asociace streetwork, str. 25 – 31.
9. Kolář, M. (2009), Škádlení nebo šikana in Rottová, a kol. *Kyberšikana a její prevence - příručka pro učitele*. Plzeň: Člověk v tísni, o. p. s., str. 20 - 26.
10. Kotová, a kol. (2015). *Streetwork! Dobrá praxe*. Praha: Česká asociace streetwork.
11. Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
12. Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (2005). *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál.
13. Matula, konference Streetwork 2017 – Co nového v oboru?, *Online práce s uživateli drog*, 24.5.2017
14. Miovský, M. (2006). *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada Publishing a.s.
15. MPSV (autor neveden). (2008). *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV

16. Pracovní skupina NZDM Zlínského kraje. (2015). *Sdílení dobré praxe NZDM ZK*. Zlín: PS NZDM ZK.
17. Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. (2008). *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha: Česká asociace streetwork.
18. Pracovní skupina pro dodefinování NZDM. (2008). *Pojmosloví nízkoprahových zařízení pro děti a mládež*. Praha: Česká asociace streetwork.
19. Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada Publishing a.s.
20. Rottová, N., Kovářová, V., Pekařová, L., Pekař, R. (2009). *Kyberšikana a její prevence - příručka pro učitele*. Plzeň: Člověk v tísni, o. p. s.
21. Společnost sociálních pracovníků. (1995). *Etický kodex sociálních pracovníků*. Praha: MPSV.
22. Staníček, J. (2002) *Nízkoprahovost*. Éthum, roč. 5, č. 33.
23. Staníček, J. *Nízkoprahovost*. Éthum, 2002, roč. 5, č. 33.
24. Střelková, J. (2008). Umění rozhovoru? in Janoušková, K, Nedělníková, D. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků*. Ostrava: Zdravotně sociální fakulta, str. 74 – 82.
25. Suchomel, P. ed. et al. (2014). *Metodika k vykazování výkonů pracovníků NZDM ve Zlínském kraji*. Zlín: PS NZDM ZK.
26. Zákon o přestupcích. Zákon č. 200/1990 Sb. V účinném znění ke dni 19.5.2017.
27. Zákon o sociálních službách. Zákon č. 108/2006 Sb. V účinném znění ke dni 11. 4. 2017.
28. Zákoně o ochraně osobních údajů. Zákon č. 101/2000 Sb. V účinném znění ke dni 18.3.2017

## Internetové zdroje

1. (autor neuveden) (2008): *Děti a mládež s rizikem v chování jako cílová skupina v sociální práci* [online]. Dostupné dne 10.4.2017 z <http://socialni-prace.webnode.cz/sikana2/>
2. (autor neuveden) (2009): *Třetina dětí na Facebooku komunikuje s neznámými lidmi* [online]. Dostupné dne 5.5.2017 z <https://www.novinky.cz/internet-a-pc/169379-tretina-deti-v-cesku-komunikuje-na-internetu-s-neznamymi-lidmi.html>
3. (autor neuveden) (2011): *Úchylák na Fejsbuku – skutečný příběh* [online]]. Dostupné dne 1.4.2017 z <https://www.youtube.com/watch?v=c6VkPQE174s>
4. Autor neuveden (2017): *Co je to kyberšikana a jak se projevuje* [online]. Dostupné dne 12.5.2017 z <http://www.bezpecne-online.cz/pro-rodice-a-ucitele/teenageri-a-komunikace-na-internetu/co-je-to-kybersikana-a-jak-se-projevuje.html>
5. Budai (2008): *Cyberbullying – nový rozměr šikany* [online]. Dostupné dne 15.5.2017 z <http://www.zive.cz/clanky/cyberbullying-novy-rozmer-sikany/sc-3-a-139822/default.aspx>
6. Česká asociace streetwork (2016): *Asociace ČAS* [online]. Dostupné dne 19.4.2017 z [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=755&sit e=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=755&sit e=cas)
7. Člověk v tísni (2009): *Kyberšikana a její prevence – příručka pro učitele* [online]. Dostupné dne 11.5.2017 z <http://www.minimalizacesikany.cz/images/stories/kybersikana.pdf>
8. Erben (2010): *Jak mi Facebook (ne)zrušil profil* [online]. Dostupné dne 1.3.2017 z <http://erben.blog.idnes.cz/c/123848/Jak-mi-Facebook-nerzrusil-profil.htm>
9. European comission (2014): *Working with young people: the value of youth work in the European Union* [online]. Dostupné dne 20. 6.2017 z [http://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/study/youth-work-report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/assets/eac/youth/library/study/youth-work-report_en.pdf)
10. Hampton, Goulet, Rainie and Purcell (2011): *Social networking sites and our lives* [online]. Dostupné dne 8.4.2017 z <http://www.pewinternet.org/2011/06/16/social-networking-sites-and-our-lives/>.

11. Charvátová (2016): *Zpráva o činnosti NZDM Modrý pomeranč* [online]. Dostupné dne 20.5.2017 z <http://docplayer.cz/40706518-Nzdm-modry-pomeranc-zprava-o-cinnosti-2016.html>
12. Jemelka (2015): *Facebook Vás pozná* [online]. Dostupné dne 20.4.2017 z <https://zpravy.aktualne.cz/zahranici/facebook/r~0e94daf0b1e011e4b6d20025900fea04/?redirected=1497618606>.
13. Kolář (2011): *NETstory: videopříběhy o nebezpečích internetového světa* [online]. Dostupné dne 12.3.2017 z <http://www.bezpecne-online.cz/pro-rodice-a-ucitele/netstory.html>
14. Kopecký (2015): *Názory odborníků* [online]. Dostupné dne 11.3.2017 z <https://www.e-bezpeci.cz/facebook2015/odbornici.html>.
15. Kraje pro bezpečný internet (2017): *Kurz pro sociální pracovníky* [online]. Dostupné dne 30.3.2017 z <https://elearning.ecrime.cz/course/view.php?id=4>
16. Marková (2013): *Události* [online]. Dostupné dne 5.6.2017 z [http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/1097181328-udalosti/213411000100524/?index\[\]=263200&x=68&y=20#](http://www.ceskatelevize.cz/ivysilani/1097181328-udalosti/213411000100524/?index[]=263200&x=68&y=20#)
17. MPSV (2017): *Sociální síť* [online]. Dostupné dne 20.4.2017 z <http://www.mvcr.cz/clanek/socialni-site-workshop.aspx>.
18. Nováková (2009): *Nová média - případová studie Facebook* [online]. Dostupné dne 19.3.2017 z <http://www.e-polis.cz/clanek/nova-media-pripadova-studie-facebook.html>
19. Palyza (2017): *Bezpečnost internetového provozu* [online]. Dostupné dne 11. 2.2017 z <http://www.saferinternet.cz/bezip/>
20. Pazlar (2017): *Odborná sekce – otázky a odpovědi* [online]. Dostupné dne 15.3.2017 z [http://www.streetwork.cz/index.php?id=26&option=com\\_content&task=category](http://www.streetwork.cz/index.php?id=26&option=com_content&task=category)
21. Porubský (2015): *České děti a Facebook* [online]. Dostupné dne 11.3.2017 z <https://www.e-bezpeci.cz/facebook2015/odbornici.html>.
22. Turna (2014): *Představení projektu Revolution train* [online]. Dostupné dne 29.5.2017 z <http://www.revolutiontrain.cz/v2/projekt.php>

23. Vordová (2009): *Škola a šikana* [online]. Dostupné dne 13.5.2017 z  
<http://www.minimalizacesikany.cz/2015-03-12-15-14-13/o-programu-mis>
24. Vyhláška č. 505 Sb. (2006). [online]. Dostupnost dne 5.10.2016 z  
[http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska\\_505\\_2006.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/6196/vyhlaska_505_2006.pdf).
25. Žák (2010): *Facebook z různých úhlů pohledu* [online]. Dostupné dne 8.3.2017 z  
[http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2611](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=2611)

## Přílohy diplomové práce

### Příloha č. 1 Preventivní program Ty internety

#### Program NZDM Šlikr na měsíc Březen

# Ty internety



**Program s Martinem Stavjaníkem**

**na téma: Kyberšikana**

**Středa 22.3.2017 od 16:00**

*(nečekej řeči jako ve škole,  
bude to interaktivní)*

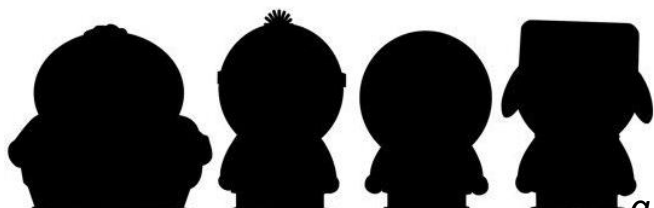
### **5 videí o bezpečnosti na internetu**

**Pondělí 27.3.2017 od 15:00**

*(poznáš se v některém?)*



Čtvrtek 30.3.2017 pouštění písniček místo pátku



### **South Park ve Šlikru**

**Pátek 31.3.2017 od 15:30**

*(program s promítáním South Park,  
aneb základní problémy sociálních sítí)*

+ celý měsíc se můžeš zapojit do výzkumu na téma sexting a happy slapping - info u pracovníků.

+ soutěžte s iBezip o ceny v hodnotě 30 000 Kč, aneb vymysli pravidla pro bezpečnější internetový provoz – info u pracovníků.

## Příloha č. 2 Desatero bezpečně online



# Den Bezpečnějšího internetu 2016

Úterý  
9. února  
Zahrajte svůj part  
pro lepší internet!



# DESATERO BEZPEČNĚ ONLINE

**1 DVAKRÁT MĚŘTE, JEDNOU SDÍLEJTE**

Rozmyslete si, co budete na internetu psát nebo sdílet. Později by vás to mohlo pořádně mrzet. V některých případech byste z toho mohli mít i problém. Například se na sociálních sítích nechlubte, kdy nejste doma. Nikdy nevíte, jestli vás zde nesleduje potenciální zloděj. Na Internet prostě nepatří vaše osobní údaje (rodné číslo, telefon, adresa) a další citlivá data. Nepatří tam ani neschválené informace o druhých. Víte například, že abyste mohli na internetu zveřejnit fotku kamaráda nebo známého, potřebujete k tomu podle zákona mít jeho souhlas?

**2 HESLA MÁTE ZNÁT JEN VY**

Přístup k uživatelským účtům na internetu máte mít pouze vy. To znamená, že ani vaši kamarádi, natož cizí lidé nemají znát vaše přístupová jména a hesla. Mohli by je totiž velice snadno zneužít: zjistit soukromé informace o vás, působit na internetu pod vašim jménem, či dokonce nasekat za vás dluhy. Proto si svá hesla nechávejte pro sebe a nezapisujte si je nikam, kde je mohou ostatní najít. A pamatujte: heslo „123456“ vám e-mailový nebo facebookový účet neochrání. U hesel se vyplatí být kreativní.

**3 POUŽÍVEJTE OCHRANU A NESTAHUJTE BEZHLAVĚ**

Pozor na mobilní zařízení! Víte, že viry nenapadají jen počítače? Dneska už existují nebezpečné programy (malwary), navrhované jak pro stolní počítače a laptopy, tak i pro smartphony a tablety. Proto je dobré mít nějaký antivirový program nejen na počítači, ale i v mobilu a tabletu. Ani sebelepší antivírák vám ale nepomůže, když budete stahovat hlava nehlava ty nejnovější aplikace z neověřených zdrojů. Některé rádobý vychytávky totiž mohou být vytvořeny pouze jako past, jejímž cílem je uškodit.

**4 NEVĚŘTE CIZÍM NA INTERNETU**

Nikdy nevíte, kdo je na druhé straně. Tak jako vy se můžete v diskuzi vydávat za sedmnáctiletou krásavici, i když je vám 13, tak i ten, s kým se bavíte, může být padesátiletý plešoun, i když vystupuje pod přezdívkou HelloKitty. Takový člověk se sice může zdát jako skvělý přítel, ale může mít úmysly, které by vám rozhodně příjemné nebyly. Radši buďte opatrní, než abyste každému bezhlavě důvěřovali.

**5 NEOTVÍREJTE PODEZŘELÉ MAILY**

Nevěřte všemu, co vám přijde poštou. Spousta e-mailů, často především těch, které vás oslovují osobně, patří do technik takzvaného sociálního inženýrství – tedy nevyžádané pošty, jejímž cílem je oklamat vás natolik, abyste někam napsali své osobní údaje (např. heslo k internetovému bankovníctví) nebo poslali peníze. Takové zprávy vás mohou lákat k výhodným nákupům, děsit dluhy nebo exekuci, ale také apelovat na vaše city. Často také mohou v příloze ukrývat viry či nějaký malware, který se vám nabourá do počítače a může napáchat pořádnou nephechu.

**6 NEDŮVĚŘUJTE JEN JEDNOMU ZDROJI**

Internet je skvělý zdroj informací, ale ne všechny jsou stejně ověřené a hodnotné, jako ty v encyklopediích. Strýček Google a teta Wiki prý sice ví všechno, ale ne vždy jsou jejich informace pravdivé. Proto je třeba si důležité informace (může jít třeba o podklady k referátu ze zeměpisu) ověřovat z několika zdrojů. Například na jiné webové stránce nebo právě

**7 NAKUPOUJTE JEN U OVĚŘENÝCH PRODEJČŮ**

Nenechte se napálit falešnými internetovými obchody, podvodnými nabídkami v e-mailové poště nebo produkty, které jinak vypadají na fotografii a jinak v realitě. Porovnávejte hodnocení obchodů, zkušenosti zákazníků, kteří nakupovali před vámi, a kontrolujte obchodní podmínky, než něco koupíte.

**8 NAHOTINKY SI SCHOVEJTE DO SOUKROMÍ**

Na web ani do soukromých zpráv vaše fotografie ve spodním prádle či dokonce nahé nepatří. Nepodléhejte trendům takzvaných celebrit, které se svlékají téměř pořád. Nahota patří do soukromí. Vždyť na ulici také nevidíte naháče – a online svět dnes takovou ulici je. A i když máte pocit, že ten, komu fotografie posíláte, je váš přítel, který by vás nikdy nezradil, mějte na paměti, že důvěru si člověk musí zasloužit a ne všechno vydrží navždy.

**9 „ČEKUJTE“ SVOJÍ DIGITÁLNÍ STOPU**

Čas od času je dobré si své jméno zadat do internetových vyhledávačů. Zjistíte tak, jaká je vaše veřejná digitální stopa. Víte, co se o vás na internetu píše, jestli se o vás někde neobjevily nepravdivé informace, či jestli se za vás někdo náhodou nevzdává? Digitální stopa nás někdy může nepěkně překvapit. Předcházejte tomu a snažte se svou digitální stopu udržovat „v čistotě“.

**10 ANI NA INTERNETU SE NESMÍ KRÁST**

Online obsah má svou cenu. Tak jako se nekrade v opravdovém světě, tak se nekrade, respektive ilegálně nestahuje, v tom internetovém. Samozřejmě, že na webu najdete téměř vše volně dostupné – od autorsky chráněné hudby a filmů po software – ale to ještě neznamená, že je legální si tyto věci stáhnout. Správně byste měli věci kupovat od původních tvůrců. Treba u hudby totiž okrádáte přímo svou oblíbenou kapelu. A pozor si dejte také na sdílení autorsky chráněných děl. I to je totiž bráno jako krádež.



VÍCE INFORMACÍ NALEZNETE NA:  
[WWW.SAFERINTERNET.CZ](http://WWW.SAFERINTERNET.CZ)  
[WWW.BEZPECNE-ONLINE.CZ](http://WWW.BEZPECNE-ONLINE.CZ)  
[WWW.SAFERINTERNETDAY.CZ](http://WWW.SAFERINTERNETDAY.CZ)



67

## Příloha č. 3 Než budete něco sdílet, přemýšlejte



# NEŽ BUDETE NĚCO SDÍLET, PŘEMÝŠLEJTE

Tipy od společností Facebook a MediaSmarts



Vždycky nám říkali, že sdílení je dobrá věc. A díky technologiím můžeme s přáteli i dalšími lidmi sdílet nápady, názory, obrázky a videa.

Většinou tedy sdílení dobré je. Pokud si ale nedáme pozor a sdílíme hlava nehlava, můžeme tím ublížit sami sobě i někomu jinému. Je taky třeba pamatovat na to, že to, co sdílíte s přáteli, se nakonec může dostat i k dalším lidem. Proto je potřeba, abyste vždycky, než začnete sdílet, o tom popřemýšleli.

## VÁŠ VLASTNÍ OBSAH

Kdykoli sdílíte svůj obsah, například fotku, video nebo osobní údaje, jakými je třeba telefonní číslo, mějte na paměti, že ho můžou snadno vidět i lidé, kterým jste ho nechtěli poslat.

Taky není dobrý nápad sdílet cokoli v okamžiku, kdy jste emotivní – ať už naštvaní, smutní, nebo naopak na něco velmi natěšení. Nej dřív se zklidněte a až pak zvažte, jestli je to dobrý nápad.

### **Pak se zeptejte sami sebe:**

- ✓ Chci, aby mě takhle ostatní viděli?
- ✓ Mohl by to někdo použít proti mně? Vadilo by mi, kdyby to někdo sdílel s ostatními?
- ✓ Co nejhoršího se může stát, když to budu sdílet?

**Hesla se nesdílejí:** Jsou určité věci, se kterými musíte při sdílení zacházet obzvláště opatrně. Když je mezi přáteli všechno v pořádku, občas spolu sdílejí hesla. Někdy se z toho ale nakonec vyklubá hotová noční můra.

**Obrázky jsou věčné:** Někdo si myslí, že když bude se stávajícím nebo potenciálním partnerem nebo partnerkou sdílet svoje nahé fotky nebo sebe vyfoceného v sexy pózách, vyjádří tím svoji lásku nebo důvěru. Budte v takové situaci velmi opatrní a dobře to promyslete – obrázek může váš vztah přežít.

 **Nezapomeňte, že pokud vám je nepříjemné sdílet cokoli, o co vás někdo žádá, můžete vždy říct ne. Pokud vás má dotýčný rád a respektuje vás, pak se nebude snažit vás do něčeho tlačit ani vám nebude vyhrožovat.**

**Za okamžik to bude pryč, a nebo taky ne:** Některé aplikace a sociální weby slibují, že obrázky nebo videa automaticky po několika sekundách prohlížení smažou. To se ale dá obejít, protože sledující může pořídit snímek obrazovky, a tak je třeba při sdílení přemýšlet.



## FacebookTIPY:

1

Hesla se nesdílejí.  
Svoje heslo nikdy s nikým nesdílejte. Další tipy týkající se bezpečnosti najdete na stránce: [facebook.com/help/securitytips](https://facebook.com/help/securitytips)

2

Zkontrolujte svoje nastavení soukromí na adrese [facebook.com/privacy](https://facebook.com/privacy) a zjistíte, kdo vidí vaše příspěvky.

3

Pokaždé, když na Facebooku něco zveřejňujete, zkontrolujte nástroj pro výběr okruhu uživatelů, ať máte jistotu, že sdílíte s lidmi, se kterými sdílet chcete.

## Příloha č. 4 Informační leták Nebezpečné jevy 1

# HOAX

**Co je hoax?**

Anglické slovo hoax [hokis] v překladu označuje nepravdivou zprávu, novinářskou lež, podvod, výmysl, žert či kanadský žertík. V počítačovém světě slovo hoax obvykle znamená poplašnou zprávu, která varuje před neexistujícím nebezpečím. Někdy je také označován jako **řetězový dopis**, protože obsahuje výzvu šířící jeho další rozšíření mezi přáteli, příbuzné na co největší množství dalších e-mailových adres. U hoaxu je velmi těžké rozeznat, zda je jeho obsah pravdivý. Informace v něm obsažené se zdají být uvěřitelné (např. infikované jehly v tramvaji, AIDS z kontaminovaných potravin, jedovatí pavouci v koupacích palnách, vajíčko uzavřené mobilním telefonem, jedovaté látky v nápojích a jídle apod.).

**Čím vlastně hoax škodí?**

1. Hoax vás obtěžuje a zaplňuje vaše e-mailové schránky.
2. Hoax vám nabízí nebezpečné rady.
3. Hoax o vás prozrazuje důvěrné informace (např. e-mail).
4. Hoax snižuje vaši důvěryhodnost.
5. Hoax poškozují konkrétní firmy (Coca Cola, Nestlé, Microsoft).
6. Hoax vyvolává paniku a strach.

**Nikdy hoaxu nevěřte, všechny informace si vždy ověřte!**

**Příklady hoaxu**

**Pozor na infikční jehly!**

ČR (vř) - Dávejte pozor, na co si sedíte! Jde o zprávu z 20. prosince, jakoby šlo o nějakou pověst. V textu se píše, že v Praze byly nalezeny infikované jehly v tramvaji. Na jehly byl např. se vzke- zeno: »Právě jste byl nakažen virem HIV«. Tyto pří- pady se údajně staly v zahraničí i v Praze! Písatele v e-mailu tvrdí, že testované jehly opravdu obsabo- valy virus HIV nebo Žloutenky.

**Pozor na infikované injekční stříkačky v tramvaji!**

Lidi vás podvádí!

**DAŠÍ NEBEZPEČNÉ JEY**

**SMS Spoofing**

SMS Spoofing [spuřin] označuje zneužití internetu k odesílání faleš- ných SMS zpráv. Obět na první pohled nepozná, že zpráva, která ji přišla na mobil, byla odeslána z internetu, protože v jejím mobilním telefonu vypadá stejně, jako zpráva odeslána z mobilu. Útočník se tak může vy- dávat za jinou osobu.

SMS Spoofing je v současnosti v ČR blokován všemi mobilními operá- tory. Poslední výskyt byl zaznamenán v roce 2005.

**Phishing**

Phishing [fřšin] označuje manipulativní postupy, které prostřednictvím zfalšovaných emailů či www stránek přimějí majitele bankovního účtu vyrazit své přístupové údaje k účtu. Obět obdrží e-mailovou zprávu, která ji nutí přihlásit se k bankovnímu účtu. Ve zprávě je uveden odkaz na přihlašovací stránku. Přihlašovací stránka je ale falešná. Po- mocí údajů získaných z této stránky se může útočník připojit k banko-ovnímu účtu oběti, s níž pak může nakládat jako jeho majitel (např. převést peníze na vlastní účet).

**DŮLEŽITÁ ČÍSLA A WWW STRÁNKY**

**Pomoc online (Internet Helpline)**

Telefon: 116 111 či 800 155 555  
E-mail: [pomoc@linkabezpeci.cz](mailto:pomoc@linkabezpeci.cz)  
Chat linky bezpečí: [xhat.centrum.cz/lb/](http://xhat.centrum.cz/lb/)  
Web: [www.internethelpline.cz](http://www.internethelpline.cz)

**E-Bezpečí**

Web: [www.e-bezpeci.cz](http://www.e-bezpeci.cz)  
Web: [www.napismam.cz](http://www.napismam.cz)  
E-mail: [info@e-bezpeci.cz](mailto:info@e-bezpeci.cz)

**Úřad na ochranu osobních údajů**

Web: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)  
Telefon: 234 665 212  
E-mail: [posta@uoou.cz](mailto:posta@uoou.cz)

**Poradenská linka pro pedagogy**

Telefon: 841 220 200, 777 711 439

**bezpečí**

**NEBEZPEČNÉ JEY spojené s používáním internetu a mobilních telefonů**

Realizováno s podporou Ministerstva vnitra ČR.  
Další informace o nebezpečných jevech najdete na [www.e-bezpeci.cz](http://www.e-bezpeci.cz).

**PŘÍROČNÍK SE MUSÍ VYPLNIT**

Projekt E-Bezpečí - Centrum prevence rizikové internetní komunikace  
Pedagogická fakulta, Univerzity Palackého v Olomouci, Žitovo nám. 5, Olomouc, 771 40

## Příloha č. 4 Informační leták Nebezpečné jevy 2

### KYBERŠIKANNA

**Co je to kyberšikanana?**

Kyberšikanana je šikánování jiné osoby (ublžování, ztrapňování, obtěžování, ohrožování, zastržování apod.) s využitím internetu, mobilních telefonů či jiných informačních a komunikačních technologií.

**Jaké projevy označujeme termínem kyberšikanana?**

1. Zaslání urážlivých, zastržujících, zesměšňujících nebo jinak ztrapňujících zpráv či pomluv (e-mail, SMS, chat, ICQ, Skype).
2. Pořizování zvukových záznamů, videí či fotografií, jejich upravování a následné zveřejňování s cílem poškodit zachycenou osobu.
3. Vytváření internetových stránek, které urážejí, pomlouvají či poníží konkrétní osobu (blogy a jiné www stránky).
4. Zneužívání cizho účtu (e-mailového, diskuzního apod.).
5. Vydírání pomocí mobilního telefonu nebo internetu.
6. Obtěžování a pronásledování voláním, psaním zpráv nebo prozváněním.
7. A další.

**Případy kyberšikanany**

**Oběť: Ghysslain Raza (14 let, Kanada)**

Ghysslain natočil sám sebe při předvádění bojové scény z hvězdičnických válek. Spolužáci mu nahravku ukradli a pro pobavení ostatních ji zveřejnili na internetu. Nahrávka obletěla celý svět, byla mnohokrát upravována, vzniklo množství webů a blogů, na kterých byl chlapec zesměšňován, byl parodován dokonce v seriálech (např. South Park).

**Oběť: Ryan Patrick Halligan (13 let, USA)**

Ryan byl obětí fyzické šikany. Začal se učit kick-box a chlapci, který ho šikanoval, se úspěšně postavili. Hoch ho pak veřejně označil za gaye. Ryan se chtěl této pověsti zbavit, proto navázal internetový vztah s populární dívkou ze školy. Po čase zjistil, že se dívka románekem s ním jen bavila a že jejích důvěrné zprávy přeposílala dalším spolužákům a společně se mu posmívali.

**Důsledky: Patrick se oběsil.**

**Oběť: Anna Halman (14 let, Polsko)**

Pět spolužáků podrobilo Annu před celou třídou sexuální šikaně (strhali z ní šaty a předstírali, že ji znásilňují). Celou scénu nahráli na mobil a vyložovali ji, že nahrávku zveřejní na internetu, což také později udělali.

**Důsledky: Anna spáchala sebevraždu.**

**Oběť: Megan Meier (13 let, USA)**

Megan prožívala několik týdnů virtuální lásku s chlapcem, se kterým se seznámila na internetu. Pak jí chlapec začal psát zprávy plné nenávisti, jak je odporná a jak by měl svět bez ní lepší.

**Důsledky: Megan se oběsila.**

Při vyšetřování se zjistilo, že za chlapce se vydávala 50letá matka Meganiny bývalé kamarádky, a tímto způsobem se jí chtěla pomstít za to, že pomlouvala její dceru.

### KYBERSTALKING NEBEZPEČNÉ PRONÁSLEDOVÁNÍ

**Co je stalking a kyberstalking?**

Kyberstalking (kyberstolání) je zneužívání internetu, mobilních telefonů či jiných informačních a komunikačních technologií ke stalkingu, což je opakovaně stupňované obtěžování, které může mít různou podobu a intenzitu. Stalker (pronásledovatel) svou oběť například bombarduje telefonáty, SMS zprávami, e-maily, popř. zprávami zaslávanými pomocí ICQ, Skypu nebo chatu, posílá jí „dárky“, které oběť nechce atd. Nejčastějšími oběťmi stalkingu jsou bývalí partneři, osoby, jež neopěvují cizí stalkera, celebrity, politici apod.

**Jaké projevy označujeme termínem stalking?**

1. Opakované a dlouhodobé pokusy kontaktovat oběť pomocí dopisů, e-mailů, telefonátů, SMS zpráv, zasláním vzkazu na ICQ, VoIP (např. Skype) v chatu, zasláním různých zášek s dárky apod.
2. Demonstrování moci a síly stalkera (vyhrůžky).
3. Ničení majetku oběti (např. oken, auta, domáček zvířat, zaslání počítačových virů apod.).
4. Stalker označuje sám sebe za oběť.
5. Snaha poškodit reputaci oběti (stalker rozšiřuje o oběti nepravdivé informace v jejím okolí).

### KYBERGROOMING POZOR NA NEZNÁMÉ

**Co je kybergrooming?**

Termínem kybergrooming (kybergrooming) označujeme jednání osoby, která se snaží zmanipulovat, vyhlédnout oběť a řadou psychologických technik ji donutit k osobní schůzce. Výsledkem schůzky může být sexuální zneužití oběti, fyzické mučení apod. Útočník s obětí komunikuje pomocí informačních a komunikačních technologií, využívá zejména veřejný chat, SMSování, ICQ a Skype.

**Jak probíhá útok?**

Útočník (např. manipulátor, deviant) používá postupy, jimiž se snaží získat osobní údaje oběti (jméno, fotografie apod.), aby je mohl následně využít k jejímu vydírání (např. vyhrožuje, že zveřejní fotografie oběti spolu s urážlivým nebo nepravdivým komentářem o její sexuální orientaci).

1. Etapa vzbuzení důvěry a snaha izolovat oběť od okolí  
Vždy počítá s důvěryhodností anonymních uživatelů internetu!
2. Etapa podplácení dárky či službami, za něž se snaží získat materiály, které lze využít k vydírání oběti  
Nenechte se podplácet, vaše soukromí a bezpečí je cennější!
3. Vyození emocí závislosti oběti na útočníkovi  
Nedovoňte, aby váš virtuální vztah poškodil vztahy v reálném světě (např. komunikaci s rodiči)
4. Osobní setkání  
Uvědomte si, jak nebezpečná může být schůzka s člověkem, kterého znáte jen z internetu (může vám lhat, vydávat se za někoho jiného)!

**Útočník postupuje strategicky. Nenechte se ovlivnit v žádné části manipulace a nikdy neznámému člověku neprozrazujte osobní údaje!**

**Příklady kybergroomingu**

Usvědčený deviant **Pavel Hovorňa** (vrať v tiskárnách) využíval k seznamování s oběťmi několik způsobů – např. chat, inzeráty, v nichž předstíral, že vybírá děti z dětských domovů do současně Dítě VIP apod. Osobní informace a fotografie, které od dětí získal, pak použil k vydírání. Kombinací vydírání a uplácení přiměl některé děti k osobní schůzce.

**Důsledky: Znásilňování a zneužívání 20 chlapců.**

Fotodokumentace byla převzata z českých a zahraničních zpravodajských serverů Mediafax.cz, Youtube.com, ABCnews.go.com, Wikipedia.org, Hoax.cz.