

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Zdravotně sociální fakulta

**Elektronická komunikace jako prostředek i rizikový faktor
socializace osob se zdravotním postižením**

Bakalářská práce

Autor práce: Jitka Špuláková
Vedoucí práce: Mgr. Zdeněk Toušek
Datum odevzdání práce: 18. 8. 2011

ABSTRAKT

The bachelor's thesis at hand deals with electronic communication as a means and even risk factor in socialization of people with disabilities. While elaborating the thesis, it aimed at defining elementary benefits and risks of electronic communication which may appear in connection with socialization of people with disabilities. Required information was gained using the technique of content analysis of professional literature and other relevant information sources. Afterwards, a methodological handbook meant for schools educating pupils with disabilities was created based on the acquired information. This handbook is supposed to provide assistance to teachers while teaching subjects related to information and communication technologies, especially with emphasis on the risk prevention in electronic communication.

The thesis alone is divided into two parts, theoretical and practical. The theoretical one defines individual benefits and risks connected with electronic communication; these are later compared with specifics of people with disabilities and their socialization. The practical part deals with the creation of the handbook alone, a proposal of the content and structure of classes centred on the risks of electronic communication.

The benefits that may be enjoyed in electronic communication by people with disabilities in connection with their socialization include mediation of communication, a chance to make friends and establish relationships. The possible risks include, for example, preferring contacts made through electronic communication to real relationships, or occurrence of addiction to the Internet and electronic communication. People communicating this way may have to face malicious communication practices (cyberbullying, cybergrooming), which might have negative influence on their relationship with society and socialization as such. Moreover, while communicating, these people might come across inappropriate or illegal contents that may have a negative impact on their future development.

Professional literature has not so far been paying too much attention to these issues. Yet, the ever-improving technical development is likely to see an increased number of computer and Internet users with disabilities; therefore these should be

familiarized with possible risks they might encounter in this kind of communication even during their primary schooling. It is this thesis that may help increase their awareness of the said issues; mainly with the help of the suggested methodological handbook which includes a paradigm for education that is to be centred on providing information on individual risks of electronic communication.

Prohlášení

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

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

V Českých Budějovicích dne 18. 8. 2011

.....

Jitka Špuláková

Poděkování

V první řadě bych chtěla poděkovat svému vedoucímu práce Mgr. Zdeňku Touškovi za cenné rady, připomínky a projevenou ochotu při vedení této bakalářské práce. Dále patří poděkování mojí rodině za veškerou podporu, pomoc a toleranci po celou dobu studia.

OBSAH

ÚVOD	8
1. Elektronická komunikace	10
1.1 Vymezení pojmu elektronická komunikace	10
1.2 Charakteristika elektronické komunikace	11
1.3 Prostředky elektronické komunikace	14
1.3.1 Asynchronní prostředky elektronické komunikace.....	15
1.3.2 Příklady synchronních prostředků e-komunikace.....	16
2. Přínosy a rizika e-komunikace.....	19
2.1 Přínosy elektronické komunikace	20
2.1.1 Zprostředkování komunikace	20
2.1.2 Navazování přátelství	22
2.1.3 Navazování vztahů	24
2.2 Rizika elektronické komunikace.....	26
2.2.1 Negativní důsledky pro sociální vztahy v reálném životě.....	26
2.2.2 Závislost na Internetu a elektronické komunikaci	27
2.2.3 Nevhodný a nezákonný obsah	30
2.2.4 Zveřejňování osobních a kontaktních údajů.....	31
2.2.5 Kyberšikana (cyber bullying)	32
2.2.6 Kybergrooming	33
2.3 Projekty zaměřené na zneužívání e-komunikace.....	35
2.4 Organizace poskytující intervenci a pomoc	37
2.5 Zásady bezpečného užívání e-komunikace	38
3. E-komunikace osob se zdravotním postižením	41
3.1 Definice pojmu zdravotní postižení	41
3.2 Osoby s tělesným postižením	43
3.3 Osoby s mentálním postižením / s mentální retardací	44
3.4 Osoby se zrakovým postižením	45
3.5 Osoby se sluchovým postižením	47
3.6 Socializace osob se zdravotním postižením	48
3.7 Přínosy elektronické komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením.....	49
3.7.1 Umožnění a zprostředkování komunikace	49
3.7.2 Navazování sociálních kontaktů	52
3.7.3 Navazování přátelství a vztahů	53

3.8 Rizika elektronické komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením	54
3.8.1 Preferování sociálních kontaktů zprostředkovaných e-komunikací	54
3.8.2 Vytvoření závislosti na Internetu a e-komunikaci	55
3.8.3 Nebezpečné komunikační praktiky	56
3.8.4 Nevhodný a nezákonný obsah	58
3.8.5 Zveřejňování osobních a kontaktních údajů	58
4. Metodická příručka	59
Závěr	61
Klíčová slova	63
Seznam použitých zdrojů	64
Seznam příloh	76

ÚVOD

Způsoby a prostředky komunikace se v průběhu lidského vývoje měnily. V současné době v souvislosti s rozvojem počítačových technologií získala lidská komunikace další rozměr. Moderní doba je charakteristická rozvojem a zvyšujícími se možnostmi využití informačních a komunikačních technologií, které nabízejí stále nové a sofistikovanější možnosti výměny informací. Je však třeba mít stále na vědomí, že i v tomto případě můžeme aplikovat známé rčení o ohni, který je dobrým sluhou, ale zlým pánem. A to tím spíše v případě mnoha lidí se zdravotním postižením, jimž elektronická komunikace přináší novou kvalitu života, a je proto třeba je s těmito možnostmi v co nejširší míře seznamovat. Na druhou stranu ale elektronická komunikace skrývá řadu rizik, na která je nezbytné otevřeně upozorňovat.

Cílem této práce je vymezit na základě obsahové analýzy odborné literatury a dalších relevantních informačních zdrojů základní přínosy a rizika využívání elektronické komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením. Na základě těchto poznatků bude vytvořena metodická příručka určená pro školy vzdělávající žáky se zdravotním postižením, která má napomoci zejména pedagogickým pracovníkům při výuce předmětů zaměřených na informační komunikační technologie. Motivací k jejímu zpracování bylo to, že v současné české odborné literatuře se o problematice využívání elektronické komunikace u osob se zdravotním postižením můžeme dozvědět pouze okrajově. Na druhou stranu se počítače a další elektronické komunikační prostředky stávají ve stále větší míře běžnou součástí života lidí s různými druhy zdravotního postižení. Tato práce by proto mohla být jedním z příspěvků, jak zvýšit jejich informovanost.

Samotná práce se skládá ze dvou základních částí, kterými jsou teoretická část a část zaměřená na zpracování metodické příručky. V teoretické části je vymezena a charakterizována elektronická komunikace, dále jsou zde uvedeny její prostředky, přínosy, rizika a nakonec i projekty či organizace, které se věnují prevenci a intervenci v této oblasti. Následně je pozornost zaměřena na osoby se zdravotním postižením, jejich specifika, socializaci a i možnosti využívání počítačů a Internetu pro jejich

potřeby. V této části jsou již vymezeny i konkrétní přínosy a rizika, které může využívání elektronické komunikace přinést svým uživatelům se zdravotním postižením v souvislosti s jejich socializací.

Součástí práce je metodická příručka, která se skládá z teoretické a praktické části, kdy v teoretické části jsou vymezeny základní informace o e-komunikaci, jejích přínosech a rizicích včetně informací o možné pomoci a intervenci. V praktické části jsou již obsaženy náměty na vedení výuky se zaměřením na nebezpečí e-komunikace pro osoby se zdravotním postižením. Jedná se zejména o informace o jednotlivých jevech a možnostech jejich řešení. Tento metodický materiál je přiložen (viz příloha č. 1).

1. ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE

1.1 Vymezení pojmu elektronická komunikace

Slovo komunikace je odvozeno z latinského slova *communicatio*, což znamená sdílení.¹ Pojem elektronická komunikace (nebo též e-komunikace) se začal používat v nedávné době v souvislosti s novodobým technologickým pokrokem, a to zejména s nástupem masového využívání počítačů a Internetu, kdy došlo k velkému přesunu lidské komunikace do „elektronického“ prostředí.

Při snaze o vymezení termínu „elektronická komunikace“ však narazíme na problém. Patrně z důvodu velmi rychlého vývoje v oblasti informačních technologií není zatím terminologie ustálená. Proto se v souvislosti s komunikací prostřednictvím počítače a Internetu vedle pojmu e-komunikace můžeme v odborných publikacích setkat s pojmy jako online komunikace, internetová komunikace, mediální komunikace či pouze komunikace pomocí Internetu.

Gabura e-komunikaci definuje jako „*komunikaci prostřednictvím elektronických médií, kam řadí komunikaci prostřednictvím počítače formou elektronické pošty (e-mail), komunikaci na různých diskusních fórech na internetu, jako např. ICR, komunikaci prostřednictvím www stránek.*“² Tušerová pak definuje e-komunikaci jako „*jakoukoli komunikaci mezi osobami, zařízeními nebo osobami a zařízeními, která se uskutečňuje elektronickými nebo obdobnými sdělovacími prostředky při respektování specifických požadavků, které jsou na ni kladeny jednotlivými právními řády.*“³

V návaznosti na definici Tušerové je dobré se zmínit, že se s pojmem e-komunikace můžeme setkat i v našem právním řádu, a to v zákoně č.175/2005 Sb. o elektronické komunikaci, který ji však nedefinuje jako takovou, ale zaměřuje se více na samotné zprostředkování komunikace. Na tento deficit poukazuje ve svém článku i sama Tušerová.

¹ PRAŽÁK, J. M. *Latinsko-český slovník.*, 1975, str. 65.

² GABURA, J. *Sociálna komunikácia*, 2004, str. 42.

³ TUŠEROVÁ, L. *Elektronická komunikace versus elektronické komunikace* [online], 2006.

Obě uvedené definice jsou specificky zaměřené na e-komunikaci podle profesního zaměření autorů. Tušerová vymezuje e-komunikaci hlavně z právního hlediska, Gabura se na rozdíl od ní zaměřuje hlavně na jednotlivé prostředky, kterými je tato komunikace realizována. Každopádně bychom neměli zapomínat na to, že se jedná o formu mezilidské komunikace, i když je její realizace poněkud odlišná od běžného způsobu, na což poukazuje i Kopecký: „*Elektronická komunikace je ve srovnání s komunikací běžnou poměrně odlišná už proto, že její účastníci jsou odděleni (místně/časově) a samotný přenos sdělení je zprostředkován technikou – počítači, notebooky, mobilními telefony, webkamerami, apod.*“⁴

Pro účely této práce můžeme e-komunikaci definovat jako „*specifickou formu verbální (mluvené i psané) mezilidské komunikace realizované prostřednictvím počítačových sítí (např. Internetu), které jsou vybaveny potřebným programovým a technickým vybavením umožňující interakci.*“

1.2 Charakteristika elektronické komunikace

Základní charakteristický rozdíl e-komunikace od běžného způsobu komunikace je ten, že tato forma komunikace je realizována prostřednictvím elektronického zařízení s potřebným softwarovým a hardwarovým vybavením. Za tato zařízení můžeme chápat osobní počítače, notebooky, tablety, kapesní počítače, mobilní telefony, webkamery apod. s připojením k Internetu.

Právě Internet má v uskutečňování e-komunikace velmi důležité místo. „*Ve své podstatě je Internet počítačová síť, která je tvořena vzájemným propojením mnoha milionů počítačů a dává svým uživatelům velké možnosti.*“⁵ V České republice se počet uživatelů Internetu od roku 2005 zvýšil téměř na dvojnásobek. V roce 2005 jej využívalo 32 % populace, v roce 2010 to bylo již přibližně 62 %. Z výzkumu ČSÚ také vyplývá, že v rámci činností prováděných prostřednictvím Internetu se právě e-komunikace stala v roce 2010, vedle vyhledávání informací, nejvyužívanější službou. Nejčastěji je mezi uživateli Internetu ve věku 16-74 let provozováno zasílání a přijímání

⁴ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007. str. 7.

⁵ NAVRÁTIL, P. *Internet pro školy*, 2004, str. 8.

emailů (90 %), telefonování přes Internet (41 %), chatování (32 %) a aktivní účast v sociálních sítích (15 %).⁶

Další rozdíly, kterými se liší e-komunikace od běžného způsobu komunikace, charakterizoval Kopecký. Podle něj se e-komunikace liší tím, že je:

- otevřená a neřízená (možnost využití nejen psané řeči, ale i vizuálních symbolů atd.),
- hromadná (umožnění komunikace velkému množství uživatelů),
- časově a místně neomezená (uživatel může komunikovat s kýmkoliv, kdekoliv a kdykoliv),
- závislá na počítačové gramotnosti komunikujících (schopnost uživatelů využívat této technologie),
- anonymní (nelze přesně určit původce sdělení a s tím se třídí i odpovědnost za jeho uveřejnění, neboť uživatelé nevystupují pod svojí skutečnou identitou, ale i pod různými „přezdívkami“ (tzv. nicky).⁷

Právě anonymita může některým uživatelům poskytnout jistý druh výhody vůči běžné komunikaci. V běžné komunikaci si totiž můžeme udělat představu o tom, s kým vlastně hovoříme. Při e-komunikaci se uživatelé mohou „skrývat“ za monitory obrazovek a představa o jejich osobě tedy může být zkreslená či mylná. Navíc se mohou při tomto způsobu komunikace chovat odlišně oproti reálné komunikaci. Šmahel tuto anonymitu na Internetu rozděluje na dva typy – anonymitu objektivní a subjektivní.⁸ Objektivní anonymita je chápána jako nemožnost zjištění skutečné identity uživatele (jeho skutečné jméno a příjmení...) na Internetu technickými prostředky. Narozdíl od toho je anonymita subjektivní vnímána jako subjektivní pocit uživatele, který jím hodnotí své „utajení či neodhalitelnost“. Sám autor zastává názor, že „skutečná anonymita uživatele je založena na iluzi, protože je prolomitelná počítačovými odborníky.“⁹ Aktivitu uživatelů Internetu jsou sledovány a monitorovány poskytovateli

⁶ ČSÚ. *Informační technologie v domácnostech a mezi jednotlivci* [online], 2011.

⁷ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 9.

⁸ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 20.

⁹ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 20.

připojení k Internetu. Každopádně získané informace podléhají zákonu o ochraně osobních údajů. Tyto informace však mohou být vyžádány orgány činnými v trestním řízení, pokud mají posloužit k prokázání trestné činnosti.¹⁰ Běžný uživatel ale zásahy do svého soukromí většinou nepocítí.

Dalším charakteristickým prvkem, který je specifický zejména pro prostředí Internetu, je tzv. kyberprostor (virtuální realita), s nímž se při e-komunikaci dostáváme do kontaktu. Francl kyberprostor definuje jako „*virtuální svět, který lidé vytvořili za pomoci počítačů a telekomunikačních sítí paralelně k „reálnému“ světu.*“¹¹ Podobným způsobem definuje virtuální realitu i Pospíšil, který ji chápe jako „*umělé prostředí (svět) či napodobení skutečných dějů a situací pomocí zařízení a programů počítačové techniky.*“¹² Jedná se tedy o uměle vytvořené prostředí, za jehož vznik odpovídá člověk, který ovlivňuje i jeho obsah a nemalou měrou do něj projektuje svoji vlastní duši, jak to vystihuje i Šmahel, který charakterizuje virtuální svět, „*jako prostředí ve kterém se zrcadlí, odráží a projevuje naše duše a to v dobrém i zlém.*“¹³ Virtuální realita je v mnoha ohledech odlišná od reálného světa, i když obsahuje prvky, se kterými se v běžném životě setkáváme, ale rozhodně nemůže reálný svět plně nahradit. Toto umělé prostředí může svým uživatelům dávat nové možnosti, které by v reálném světě nemohli zažít, a je specifické zejména tím, že jej tvoří samotní uživatelé. Z tohoto důvodu mu Suler přisuzuje i význam určitého psychologického prostoru.¹⁴

Vedle pojmu virtuální realita se můžeme setkat s pojmem virtuální identita. Přítomnost ve virtuálním světě je totiž rozdílná od přítomnosti v reálném světě i tím, že účastník se v prostředí Internetu nevyskytuje jako fyzická osoba, ale vystupuje tu pod virtuální identitou,¹⁵ kterou také Šmahel označuje jako virtuální reprezentaci.¹⁶ „*Tuto*

¹⁰ MACICH, J. Anonymita na internetu: pouhá iluze?. *Počítač pro každého*, 2009, č. 9, str. 20.

¹¹ PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*, 2008, str. 94.

¹² POSPÍŠIL, J. *Multimediální slovník*, 2004, str. 112.

¹³ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 13.

¹⁴ SULER, J. *Cyberspace as Psychological Space* [online], 1999.

¹⁵ SAK, P. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*, 2007, str. 32.

¹⁶ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 39.

*virtuální identitu si vytváří každý jedinec sám podle svých zájmů a představ a nemusí se omezit pouze na jednu, neboť každý uživatel jich může mít libovolný počet, a stejně tak může měnit i jejich různé znaky, jako jsou např. pohlaví, věk, zájmy atd. Právě tato flexibilita virtuální identity se může stát rizikovým faktorem.“*¹⁷ Základem práce s většinou prostředků e-komunikace je totiž to, že každý uživatel si musí před spuštěním programu vytvořit svůj profil s přihlašovacím jménem (přezdívkou či tzv. nickem), který lze pokládat za virtuální identitu (reprezentaci), s kterou vystupuje v daném programu a způsobu komunikace. Do jaké míry bude tato identita odpovídat skutečné osobě komunikujícího a co vše bude prezentovat, to závisí na samotném uživateli, neboť „*v prostředí Internetu se nenachází jedinec jako fyzický subjekt, ale zachází se zde pouze s reprezentacemi sebe sama.*“¹⁸

1.3 Prostředky elektronické komunikace

V současné době je možné využívat velmi rozmanitých prostředků a možností e-komunikace a je jen otázkou, co daný uživatel od nich očekává a zda jsou tyto komunikační prostředky využívány i druhou osobou, se kterou chce uživatel komunikovat. Základní možností jejich využití je posílání sdělení či informací, a to v rozličných podobách. Nejvíce se využívá způsobů komunikace prostřednictvím textu, ale informace mohou být předávány také prostřednictvím obrazu, zvuku či v multimediální podobě (kombinace textu, obrazu a zvuku).

Šmahel rozlišuje prostředky e-komunikace do dvou skupin, které jsou vzájemně podmíněny časovou schopností uživatelů komunikovat (sdílet data) prostřednictvím internetové sítě – jedná se o synchronní a asynchronní způsob komunikace. Oba se však mohou v některých případech i prolínat.¹⁹ Mezi synchronní prostředky se řadí ty, které umožní připojenému uživateli komunikovat v reálném čase. Mezi základní a velmi známé programy a aplikace patří ICQ, chat a Skype. Asynchronní e-komunikace je charakteristická tím, že není vázána na současné připojení uživatelů k internetové síti

¹⁷ SAK, P. Člověk a vzdělání v informační společnosti, 2007, str. 32.

¹⁸ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 41.

¹⁹ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 101.

a odezva se uskutečňuje v různých časech. Nejznámějším představitelem této formy komunikace je elektronická pošta a různé webové blogy.

1.3.1 Asynchronní prostředky elektronické komunikace

Elektronická pošta

Elektronická pošta patří mezi asynchronní formu e-komunikace a její označení e-mail vzniklo jako zkratka z anglických slov „Electronic Mail“, což v překladu znamená právě elektronická pošta.²⁰ Její forma se nejvíce blíží komunikaci prostřednictvím klasických dopisů. Pro tento způsob komunikace musí být uživatel vybavený tzv. poštovním klientem, který mu umožní psát, ukládat a číst zprávy. Jedná se buď o programové vybavení počítače (např. Microsoft Outlook), nebo o službu poskytovanou prostřednictvím Internetu, kde je poštovní klient poskytován on-line jako tzv. webmail. Známými poskytovateli těchto služeb jsou portály Seznam.cz, Centrum.cz atd.²¹

Návštěvní knihy, diskusní fóra, blogy

Dalšími zástupci asynchronní komunikace jsou návštěvní knihy, blogy, diskusní fóra apod., které umožňují uživatelům zanechávat vzkazy, vyjadřovat se k určitým tématům, vyjadřovat spoje pocity, postoje atd. Důležité však je, zda jsou moderovány, tzn. že pověřený uživatel může mazat příspěvky, pokud jejich obsah porušuje daná pravidla, či nemoderovány, tzn. že příspěvky může vložit kdokoli a nikdo nemá právo je mazat.²² Rozdílná je také jejich forma, neboť diskusní fóra a návštěvní knihy jsou většinou poskytovány jako dílčí služba na webových stránkách institucí, organizací či jednotlivců, naproti tomu blog si může každý uživatel vytvořit sám zdarma na různých k tomu určených webových stránkách. Může mít např. podobu internetového deníku,

²⁰ VITOVSKÝ, A. *Anglicko-český a česko-anglický výkladový slovník internetu*, 2004, str. 81.

²¹ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 23.

²² KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 2.

glosáře, zápisníku myšlenek a názorů atd. a jeho součástí mohou být výše zmíněné návštěvní knihy nebo diskusní fóra.²³

1.3.2 Prostředky synchronní elektronické komunikace

ICQ

ICQ patří mezi tzv. instant messeger, které umožňují uživatelům textovou či obrazovou komunikaci v bezprostředním čase (tedy synchronním způsobem komunikace). Název komunikačního programu vznikl jako zkratka z anglických slov „I Seek You“, tedy „hledám tě“.²⁴ ICQ může svým uživatelům nabídnout konverzaci v textové podobě, posílání textových zpráv, posílání SMS, souborů, videohovory, hraní her atd. Při komunikaci může využít uživatel i tzv. emotikony („smajlíky“) a emoční animace (tzv. teaZ), které slouží k vyjádření specifických emocí, nálad, postojů atd. a doplňují tím samotnou komunikaci.²⁵

Společnost Centrum.cz provozující ICQ uvádí, že se v ČR prostřednictvím tohoto programu přihlásí více než 1,1 milionů uživatelů denně a je odesláno více než 64 milionů zpráv v průběhu 24 hodin. Nejpočetnější skupinou uživatelů ICQ jsou mladí lidé ve věku 18-24 let, kteří tvoří 37 %, a druhou nejpočetnější skupinou jsou lidé ve věku 13-17 let s 29 %.²⁶

Jednou z dalších možností, které v současné době ICQ nabízí svým uživatelům, je i možnost propojení účtu s Facebookem a Twitterem, takže uživatelé se mohou přihlásit pouze k účtu na ICQ a mají k dispozici kontakty i z dalších programů. Opačným způsobem to momentálně možné není.

Skype

Skype je oblíbeným komunikačním programem, který svým uživatelům může poskytnout zejména hlasovou a multimediální komunikaci (tzv. videohovory) zdarma uskutečnitelnou i na velké vzdálenosti (mezi kontinenty). Tato komunikace se může

²³ BLOG.CZ. *Co je to blog?* [online], 2005.

²⁴ KŘÍŽ, L. *Používáme ICQ: příručka uživatele*, 2001, str. 5.

²⁵ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 40.

²⁶ ICQ.CENRTUM.CZ. *Historie ICQ* [online], 2009.

odehrávat nejen mezi dvěma uživateli, ale i ve formě skupinového volání. Jako další službu může uživatel využít telefonování na mobilní telefony a běžné linky, posílání souborů, zpráv, a to i formou SMS na mobilní telefony.²⁷ K využívání této služby je zapotřebí dostatečně rychlé připojení k Internetu, mikrofon, reproduktory či sluchátka. I tento program uživatelům nabízí textovou komunikaci podobně jako ICQ (i když s méně možnostmi) a propojení s dalšími programy jako ICQ a Facebook.²⁸

Chat

*Chat je „online webovou službou poskytovanou v prostředí Internetu, která umožňuje přímou textovou komunikaci více uživatelů v reálném čase. Tato komunikace se uskutečňuje za pomoci posílání a čtení příspěvků, které jsou sdíleny všemi účastníky nebo jen vybranými uživateli.“*²⁹

Komunikace se zpravidla uskutečňuje v prostředí skupiny, která je tvořena volným seskupením uživatelů, kteří do ní libovolně vstupují a vystupují. „Většinou jsou tyto skupiny tvořeny na základně diskuze k různým tématům, od solidních až po nelegální.“³⁰ Dalším specifickým znakem komunikace na chatu je to, že využívá specifický jazyk a emotikony („smajlíky“).³¹ Představitelem webových stránek zaměřených přímo na tento způsob komunikace je např. XChat.cz společnosti Centrum.cz, ale může být využit jako součást služeb i u jiných webových stránek.

Sociální síť

Sociální síť (Social Networks) neboli komunitní servery jsou z pohledu uživatele webová rozhraní, která umožňují komunikovat, sdílet fotografie, videa,

²⁷ KUNEŠ, J. *Skype: telefonujeme přes Internet*, 2006, str. 10.

²⁸ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 38.

²⁹ VITOVSKÝ, A. *Anglicko-český a česko-anglický výkladový slovník internetu*, 2004, str. 44.

³⁰ KRAS, P. *Internet v kostce*, 2001, str. 105.

³¹ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 41.

plánovat akce, hrát hry apod. mezi lidmi po celém světě.³² Základem fungování je tedy to, že za obsah na stránkách odpovídají sami uživatelé.

Podle výzkumu agentury Mediasearch v roce 2009 využívaly sociální síť 2/5 uživatelů Internetu denně a 3/4 alespoň jednou týdně s tím, že neaktivnější skupinou byli mladí ve věku 15-24 let. Podle tohoto výzkumu největší motivací k vytvoření účtu na sociálních sítích byla snaha udržovat vztahy se stávajícími kamarády a přáteli.³³

Mezi největší zástupce sociálních sítí patří Facebook (FB), který měl v ČR v roce 2010 kolem 3 milionů uživatelů, což odpovídá přibližně 30 % obyvatelů ČR a mezi uživateli Internetu je to téměř polovina. Nejvíce založených profilů měli uživatelé mezi 18-34 lety (téměř 1,6 mil., což je 60 % uživatelů FB v ČR).³⁴ I když z výzkumu ČSU uváděného na začátku kapitoly vyplývá, že v rámci činností prováděných pomocí Internetu je aktivní účast v sociálních sítích u účastníků ve věku 16-74 lety pouze 15%, tak největší zastoupení uživatelů tvoří právě mladí lidé ve věku 16-24 let (33 %).³⁵ Tento zájem o FB se také projevuje v názorech mládeže, kdy platí, že kdo není na FB, jako by ani neexistoval.³⁶ K jeho vzniku lze říci, že byl původně vytvořen studenty na Harvardské univerzitě pro ulehčení vzájemné komunikace a ke sdílení dat. Později byl rozšířen na jiné univerzity a do celého světa.³⁷ Základem užívání FB je registrace a vytvoření profilu, do kterého si může registrovaný uživatel přidávat přátele, s nimiž může komunikovat, sdílet fotografie, videa, psát vzkazy do svého a jejich profilu, zvát je na akce, hrát s nimi hry, obchodovat s různými věcmi, diskutovat na fórech atd.

Dalším zástupcem sociálních sítí, který se vedle FB objevuje mezi uživateli v ČR, je Twitter, jehož základní službou je možnost posílání krátkých textových zpráv o délce 140 znaků (tzv. tweets), a to i formou SMS nebo prostřednictvím různých aplikací. Na stránkách Twitteru se mohou uživatelé vyjadřovat k různým tématům, kdy

³² SOCIALNISITE.IC.CZ. *Sociální síť: vše o sociálních sítích na internetu!* [online], 2011.

³³ BUCHTA, M. *Mediasearch: sociální síť pro váš marketing (1. díl)* [online], 2009.

³⁴ ČSÚ. *Uživatelé Facebooku v České republice, 2010* [online], 2011.

³⁵ ČSÚ. *Informační technologie v domácnostech a mezi jednotlivci* [online], 2011.

³⁶ JEGEROVOVÁ, K. Facebook: Dobrovolně lepení v síti. *Psychologie dnes*, 2009, č. 7, str. 21.

³⁷ SOCIALNISITE.IC.CZ. *Facebook* [online], 2011.

tyto publikované zprávy mohou být veřejné nebo soukromé - určené pouze pro vybrané uživatele. V roce 2009 byla orientační návštěvnost stránek Twitter.com 3 miliony uživatelů denně, přičemž v ČR se počet návštěvníků pohyboval kolem 2 tisíc uživatelů denně.³⁸ Možnou příčinou menšího počtu návštěvníků v ČR může být to, že služby nabízené Twittrem nepřinášejí svým uživatelům tolik možností jako FB, a navíc jsou zatím dostupné pouze v anglickém jazyce, což zajiště odrazuje velké množství potencionálních uživatelů.

Nejstarší českou sociální sítí je server Lidé.cz, který funguje jako klasický chat s diskusními skupinami, kde mohou uživatelé dále publikovat své fotky, sdílet videa či posílat soukromé zprávy s ostatními uživateli. Dalším zástupcem je server Líbímseti.cz, který je navržen jako on-line seznamka a umožňuje uživatelům uveřejňovat své fotografie a videa a účastnit se diskusních fór a chatu.³⁹

Tato práce se přednostně zaměřuje na přínosy a rizika e-komunikace, které jsou realizovány zejména prostřednictvím synchronních prostředků e-komunikace, jako jsou ICQ, chat a sociální sítě (FB, Libimseti.cz apod.). Komunikaci prostřednictvím Skypu se budeme věnovat pouze okrajově. Může sice uživatelům nabídnout komunikaci ve formě chatu nebo na podobné bázi jako ICQ, ale je zejména určen a využíván pro telefonickou komunikaci. Nejvíce se tedy přibližuje komunikaci v reálném světě nebo alespoň telefonickým hovorům, kdy je anonymita uživatelů velmi omezená a množství rizik se tím snižuje.

2. PŘÍNOSY A RIZIKA ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

Moderní technologie včetně e-komunikace obohatily život mnoha lidí, protože s sebou přinesly nové možnosti, které v běžném životě uživatelé nemají. Vedle těchto přínosů však také s sebou přinášejí mnohá rizika, o kterých by měli být uživatelé informováni. Tato část práce se snaží poukázat na hlavní přínosy a rizika, které mohou svým uživatelům poskytnout.

³⁸ TWITTER.COM. *Statistika Twitter.com – několik čísel o Twitter* [online], 2010.

³⁹ MACICH, J. Velký průvodce komunitními servery. *Počítač pro každého*, 2009, č. 14, str. 24.

2.1 Přínosy elektronické komunikace

2.1.1 Zprostředkování komunikace

Hlavním úkolem a přínosem e-komunikace je zprostředkování komunikace, která by za běžných podmínek nebyla možná. Vágnerová definuje komunikaci jako „proces vzájemného předávání informací v sociálním kontextu pomocí různých prostředků, zahrnující i sdílení, tj. prožívání a hodnocení této situace.“⁴⁰ Komunikace v životě každého člověka hraje nezaměnitelnou a nezastupitelnou roli, neboť může člověku pomoci k uspokojování důležitých potřeb, jako jsou např. potřeby sociálního kontaktu, sebepotvrzení, respektive sebeuplatnění, a také k vyjádření určitých myšlenek, pocitů apod. Nemalou měrou se také podílí na vytváření určitých vzájemných vztahů komunikujících.⁴¹ Motivace ke komunikaci může být různá. Podle Vybírala se mohou u lidí objevovat tyto motivační faktory:

- kognitivní - komunikující chce něco vyjádřit či sdělit druhému,
- sdružovací - cílem je navázat vztah a pocit sounáležitosti,
- sebepotvzovací - souvisí s potvrzením své osobní identity,
- adaptační - komunikace napomáhá jedinci k adaptaci na sociální prostředí,
- „přesilové“ – komunikující chce na sebe upoutat pozornost a získat si respekt či úctu,
- existenciální - účastník pomocí komunikace fázuje svůj čas a průběh svého života, zahání nudu či pocity depresí a melancholií, čímž napomáhá i k udržení psychického zdraví,
- požitkářský – s cílem rozptýlit se, odpočinout si, uniknout od starostí, atd.⁴²

⁴⁰ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*, 2004, str. 110.

⁴¹ VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*, 2004, str. 110.

⁴² VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, str. 177.

Z těchto motivačních faktorů můžeme snadno odvodit i přínosy, které komunikace, e-komunikaci nevyjímaje, přináší svým účastníkům. Jedná se tedy zejména o možnosti:

- sdělování informací s druhými,
- sounáležitosti,
- vlastní realizace a sebeuplatnění,
- zábavy, odpočinku či úniku od starostí,
- navíc může komunikace přispět k sociální adaptaci jedince.

E-komunikace může přinést svým uživatelům i další pozitiva, o kterých se zmiňuje i Krčmářová. Zahrnuje mezi ně to, že tento způsob komunikace je levnější, umožňuje komunikovat na velké vzdálenosti (i přes hranice zemí nebo transkontinentálně), může napomoci k prohloubení jazykových znalostí uživatelů a k případnému získání zaměstnání. Další výhodou je to, že odpověď nemusí být bezprostřední a uživatel má více času na její rozmyšlení. Navíc může komunikující vedle komunikace provozovat i jiné činnosti a může také využít možnost zobrazení uložené historie komunikace, takže se může vrátit zpět k již proběhlým diskuzím (např. u ICQ).⁴³

Komunikace prostřednictvím Internetu přináší své výhody i pro specifické skupiny osob. Horská se zmiňuje zejména o osobách, které by jinak trpěly sociální izolací: osoby s omezenější sociální výbavou či osoby s fyzickým, psychickým nebo smyslovým postižením.⁴⁴ Důležité je ale říci, že komunikace prostřednictvím elektronických médií by rozhodně neměla a nemůže nahradit komunikaci v reálném světě. Podle Jegerovové by na „komunikaci prostřednictvím sociálních sítí a podobných programů mělo být nahlíženo jako na nový komunikační kanál, který běžnou komunikaci nenahrazuje, ale pouze doplňuje.“⁴⁵

⁴³ KRČMÁŘOVÁ, B. Děti a internet. *Děti a jejich problémy III.*, 2010, str. 19.

⁴⁴ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 19.

⁴⁵ JEGEROVOVÁ, K. Facebook: Dobrovolně lepeni v síti. *Psychologie dnes*, 2009, č. 7, str. 21.

2.1.2 Navazování přátelství

Sociologický slovník definuje přátelství jako „*vztah, který se vymezuje vysokou vzájemnou osobní přitažlivostí, vysokou mírou sdílení osobních záležitostí a emoční blízkostí.*“⁴⁶ S tímto pojmem úzce souvisí možnost afiliace, která je založena na „*tvorbě citových a sociálních kontaktů s druhými lidmi, která se projevuje příslušností ke skupině nebo členstvím v ní.*“⁴⁷ Právě možnost afiliace hraje v lidských životech velmi důležitou roli. Podle Nakonečného může být „*sociální kontakt zdrojem určitého uspokojení, pomoci při překonávání frustrací, snižování úzkosti a také může přispět k možnosti výměny informací, srovnávání se a zpětné vazby k vlastnímu chování. Důvody pro navazování vztahů mohou být různé, ať se jedná o spolupráci, společné zájmy nebo jenom o potřebu ocenění nebo uznání, ale jejich potřeba stoupá v souvislosti situací nejistoty, strachu, obav či ohrožení.*“⁴⁸ Opakem afiliace může být samota, osamělost či úplná sociální izolace, která může být zapříčiněna obavami ze sociálního prostředí, nebo ztrátou blízkých sociálních kontaktů atd.⁴⁹

Snaha o udržování sociálních vztahů s přáteli je jedním z hlavních motivů pro využívání prostředků e-komunikace, jak bylo zmíněno již v souvislosti s výše uvedeným výzkumem agentury Mediasearch. To však neznamená, že se v prostředí e-komunikace musíme omezit pouze na osoby, se kterými máme již osobní „reálný“ kontakt. „*Prostředky e-komunikace umožňují nejen komunikaci a kontakty se svými známými, kamarády z reálného světa, ale i snadné vyhledávání nových přátel, se kterými může uživatel sdílet společné zájmy, názory apod. Právě vzájemná podobnost postojů, názorů a zájmů podporuje vznik vztahů a přátelství.*“⁵⁰

⁴⁶ JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*, 2007, str. 154.

⁴⁷ HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*, 2000, str. 8.

⁴⁸ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, 2009, str. 253.

⁴⁹ NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*, 2009, str. 253.

⁵⁰ HEWSTONE, M. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*, 2006, str. 419.

Šmahel upozorňuje i na nový fenomén, který se vyskytuje v internetovém prostředí, a nazývá jej „virtuálním“ přátelstvím.⁵¹ Každopádně vztahy založené na přátelství mají své znaky a kvality. Podle Plaňavy se jedná konkrétně o:

- otevřenost, kdy přátelé mezi sebou jednájí otevřeně a nebojí se sdělit si i velmi osobní dojmy a názory,
- důvěru, zejména v pravdivost sdělených informací,
- soucítění, a to v souvislosti se sdílením radostí, starostí či strádání,
- společné počínání, což znamená nejen spolu být, ale i spolu něco dělat,
- symetričnost, kdy přátelství vzniká zejména na základě vzájemné rovnosti.⁵²

Šmahel chápe „virtuální“ přátelství jako „vztah, který se navazuje prostřednictvím Internetu (on-line)“⁵³. Na vztahy vzniklé bez dřívějšího reálného setkání se autor zaměřil i ve výzkumu, který realizoval v ČR v roce 2005. Z výsledků vyplývá, že 30 % respondentů poznalo své přátele z Internetu i osobně a 34% účastníků se zatím osobně nesetkalo. Ostatní účastníci uváděli, že s navazováním přátelství prostřednictvím Internetu nemají zkušenosti. Každopádně počty takto navázaných přátelství se také lišily u jednotlivých účastníků výzkumu. U některých z nich se jednalo pouze o jednoho nebo dva přátele, někteří jich uváděli i více jak šest.⁵⁴ Dá se tedy říci, že setkávání a poznávání nových lidí na Internetu není žádnou vzácností a z uvedených prostředků umožňujících e-komunikaci nabízejí tyto možnosti zejména sociální sítě nebo různé chaty.

V souvislosti se sociálními sítěmi Jegerovová ve svém článku upozorňuje na to, že „na sociální sítě je třeba pohlížet jako na nový fenomén, který nevytváří osamocené jedince za blikajícími monitory, ale naopak ve své podstatě reálný život usnadňuje.“⁵⁵

⁵¹ ŠMAHEL, D. *Virtuální přátelství: je běžné, či nikoliv?* [online], 2006.

⁵² PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy*, 2005, str. 90.

⁵³ ŠMAHEL, D. *Virtuální přátelství: je běžné, či nikoliv?* [online], 2006.

⁵⁴ ŠMAHEL, D. *Virtuální přátelství: je běžné, či nikoliv?* [online], 2006.

⁵⁵ JEGEROVOVÁ, K. Facebook: Dobrovolně lapení v síti. *Psychologie dnes*, 2009, č. 7, str. 22.

Autorka v této souvislosti zohledňuje právě možnost vyhledávání a navazování nových kontaktů, která může pomoci uživatelům obohatit jejich život.

2.1.3 Navazování vztahů

E-komunikace umožňuje svým uživatelům nejen navazování přátelství, ale i hlubších vztahů, a to zejména v prostředí chatů, diskusních serverů nebo na sociálních sítích zaměřených na seznamování, jako jsou např. výše zmíněné Lide.cz nebo Libimseti. Právě navazování a udržování osobnějších a intimních vztahů k jiným osobám patří mezi přirozené součásti života každého jedince. V prostředí Internetu a e-komunikace se můžeme setkávat právě s fenoménem internetové romance, kterou Pírko definuje jako „*relativně dlouhodobý vztah dvou lidí komunikujících výhradně prostřednictvím Internetu.*“,⁵⁶ Tyto internetové romance a seznamování přes Internet jsou novým fenoménem. Na vznik takovýchto vztahů má podle Šmahela vliv to, že prostředí e-komunikace a Internetu může uživatelům nabídnout:

- nepřeberné množství vztahů - uživatelé se zde mohou setkat s velkým množstvím potencionálních partnerů,
- poměrně snadné navazování vztahů – k navázání prvního kontaktu stačí poslat jenom vzkaz, což může být pro některé komunikující jednodušší než při navazování vztahu v reálném světě,
- vztahy neomezené lokalitou - mohou být navazovány i přes velké vzdálenosti,
- příležitosti navázat vztah i pro osoby sociálně znevýhodněné - nesmělé, úzkostné při navazování kontaktů v reálném světě, fyzická (ne)přitažlivost atd.,
- virtuální sexuální zkušenosti – umožňující uvědomovat si vlastní sexualitu, získávat znalosti v dané oblasti atd., což může v uživatelích vyvolat větší žádostivost po navázání vztahu.⁵⁷

⁵⁶ PÍRKO. *Záludnost internetových vztahů* [online], 2006.

⁵⁷ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 93.

Další faktory, které mohou stát za příčinou hledání vztahu prostřednictvím e-komunikace, vymežil na svých webových stránkách i Suler a jsou jimi:

- jednoduchá možnost vstupu do vztahu a jeho snadná přístupnost (i z prostředí domova),
- možnost navázání vztahu, který uživateli chybí v reálném životě,
- hledání chybějícího prvku v reálném vztahu,
- anonymita prostoru (větší otevřenost při komunikaci, možnost pro fantazii, atd.).⁵⁸

Ovšem vztahy navazované v tomto prostředí mají i svá specifika, kterými se odlišují od vztahů v reálném světě. Základním specifikem je to, že komunikující nejsou ovlivněni fyzickým kontaktem a tedy i prvním dojmem, který může mnohdy zkreslující či mylný. Dále absence přímého kontaktu dává možnost více se zaměřit na prožívání a duševní život druhého člověka, což vystihuje i Pírko: „*Nedostatek zrakových podnětů vyvolává větší soustředění na duševní život druhého člověka. Bez fyzické stránky věci nemůže vztah dojít rychle do další fáze, tedy nezbyvá než mluvit o zájmech, myšlenkách, emocích; to mnohdy znamená, že si lidé v tomto prostředí porozumí daleko lépe než v realitě („poznají své duše“).*“⁵⁹

Každopádně i problematika „poznání duší“ má svá specifika, která jsou charakteristická pro tento způsob navazování vztahů. Prostřednictvím vzájemného předávání informací se sice mohou uživatelé dozvědět mnohé o osobě toho druhého, ale rozumové a objektivní posouzení získaných informací je často zkresleno. Šmahel v této souvislosti mluví o „*přenosu či projekci pocitů, fantazií a obav komunikujícího jedince do vnímání druhé osoby, kdy má komunikující tendence volit si informace, které chce vědět a slyšet jeho nevědomí.*“⁶⁰ Stejného názoru je i Pírko⁶¹ a Suler.⁶² Právě toto

⁵⁸ SULER. *Cyberspace Romances* [online], 1996.

⁵⁹ PÍRKO. *Záludnost internetových vztahů* [online], 2006.

⁶⁰ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 21.

⁶¹ PÍRKO. *Záludnost internetových vztahů* [online], 2006.

⁶² SULER. *Cyberspace Romances* [online], 1996.

zkreslování informací může být jednou z příčin zklamání při setkání v reálném světě, které může poznamenat i další snahy o navazování vztahu.

2.2 Rizika elektronické komunikace

Na rozdíl od přínosů e-komunikace se o rizicích jejího využívání můžeme v publikacích, v samotném prostředí Internetu a v jiných médiích dozvědět velké množství informací. V současnosti se této problematice začíná věnovat více pozornosti a s tím souvisí i různá legislativní opatření, preventivní programy a osvětová činnost.

Na problematiku využívání informačně komunikačních technologií a její důsledky se již zaměřily i Organizace spojených národů či Evropská unie a byl vytvořen i Výbor expertů pro kriminalitu v kyberprostoru, který vytvořil Úmluvu o kyberkriminalitě. Podle této úmluvy by měly státy, které ji ratifikují, přijmout taková opatření, aby byly postihovány činy jako produkce, poskytování, zpřístupňování dětské pornografie prostřednictvím počítačového systému atd.⁶³ Tuto úmluvu ratifikovalo 30 států a v roce 2005 ji podepsala i ČR.⁶⁴ Hlavním dokumentem postihujícím kriminalitu podobného stylu je v ČR Trestní zákoník.⁶⁵

2.2.1 Negativní důsledky pro sociální vztahy v reálném životě

Navazování sociálních kontaktů, přátelství a vztahů prostřednictvím Internetové sítě může mít však za následek i problémy s komunikací a sociálními vztahy v reálném světě. Horská vymezuje specifické rysy a negativa, kterými se e-komunikace odlišuje od běžného způsobu komunikace:

- vztahy a komunikace prostřednictvím Internetu jsou povrchnější, zúženější a plošší,

⁶³ POREMSKÁ, M. *Vliv moderních prostředků komunikace a Internetu na děti informační společnosti na počátku 21. století*, 2009, str. 27.

⁶⁴ COUNCIL OF EUROPE. *Convention on Cybercrime* [online], 2011.

⁶⁵ *Zákon č. 40/2009 Sb. Trestní zákoník*. [online], 2011.

- vzájemná komunikace mezi jednotlivci či skupinami je ochuzena o metakomunikační složky (např. o nonverbální komunikaci), smyslové vnímání je omezeno pouze na zrakové popřípadě sluchové podněty,
- emociální prožívání je ochuzeno a zastoupeno emotikony, které nedokáží dostatečně vyjádřit prožívání a emociální vnímání komunikujících, což opět zužuje význam a přínos sociální interakce,
- díky snadné dostupnosti může být e-komunikace preferována více před reálnými sociálními interakcemi a komunikací, proto mohou být jejich sociální dovednosti v realitě oslabeny, nebo může dojít k prohlubování či vzniku sociální izolace a rozvoji depresivních poruch.⁶⁶

Uvedená specifika mohou mít negativní dopady na mezilidskou komunikaci, sociální vztahy a sociální dovednosti komunikujícího. Takto vzniklé problémy se potom mohou projevit v samotné vzájemné komunikaci, jako např. v omezení vyjadřovacích schopností, v problémech s navazováním nových kontaktů či ztrátou již získaných vztahů. Problémy se nemusejí týkat pouze vztahů s kamarády, ale i se členy rodiny.

2.2.2 Závislost na Internetu a elektronické komunikaci

Problematika závislosti na Internetu je také fenoménem, který se objevil v nedávné době. V zahraničí se tímto druhem závislosti začali zabírat vědci, psychologové a terapeuti daleko dříve. Například již v roce 1995 vzniklo ve Spojených státech amerických Centrum internetových závislostí, které poskytuje individuální pomoc a rodinné poradenství pro osoby závislé na Internetu a jejich rodiny.⁶⁷ V současné době se objevují zejména mezi psychology diskuze o tom, zda existuje závislost na Internetu a jakým způsobem ji definovat. Zatím neexistuje jednotná terminologie a definice tohoto druhu závislosti není obsažena ani v žádném z oficiálních dokumentů. Právě v důsledku nejasností v této oblasti se tedy můžeme setkat s pojmy jako závislost na Internetu, závislostní chování na Internetu atd. Pro tuto práci budeme

⁶⁶ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoci : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 21.

⁶⁷ YOUNG, K. *Netaddiction.com* [online], 2010.

používat pojem závislost na Internetu, který poprvé použil v roce 1995 newyorský psychiatr Golberg.⁶⁸

Na webových stránkách Centra adiktologie psychiatrické kliniky Univerzity Karlovy je závislost na Internetu definována jako „*nadměrné používání Internetu, které s sebou přináší do života jedince psychologické, sociální, pracovní nebo školní komplikace.*“ Také upozorňují na to, že se jedná spíše o druh závislost na konkrétní Internetové aplikaci nebo webové stránce. Za nejnávykovější aplikace označují ty, které umožňují uživatelům obousměrnou komunikaci.⁶⁹

V ČR je podle výsledků výzkumu, který prováděl Šmahel v roce 2009, u 3,4 % populace možné sledovat závislost na Internetu a dalších 3,7 % je touto závislostí ohroženo. Nejvíce ohroženými skupinami jsou osoby ve věku 12 – 15 let.⁷⁰

Vedle neustálené terminologie se v této oblasti objevují ještě další nevyjasněné otázky. John Suler jako jednu z nich uvádí to, „*že je problém s určením hranice mezi pouhým nadšením a posedlostí (patologickou závislostí) uživatelů na službách Internetu.*“⁷¹ Na svých webových stránkách také v návaznosti na práci dalších psychologů a lékařů zabývajících se tímto problémem vymezuje některé příznaky, které se mohou objevovat v souvislosti se závislostí na Internetu:

- velké změny životního stylu uživatele, aby mohl strávit více času na Internetu,
- všeobecný pokles fyzické aktivity,
- lhostejnost ke svému zdraví v důsledku Internetové aktivity,
- vyhýbání se důležitým životním aktivitám, aby mohl být víc času na Internetu,
- nedostatek nebo změna ve spánku, aby mohl trávit čas na Internetu,
- pokles v socializaci, což vede ke ztrátě přátel,
- zanedbávání rodiny a přátel,

⁶⁸ VONDRÁČKOVÁ HOLCNEROVÁ, P. et al. *Závislostní chování na internetu a jeho léčba* [online].

⁶⁹ CENTRUM ADIKTOLOGIE. *Jak se závislost na internetu definuje?* [online], 2010.

⁷⁰ ŠMAHEL, D. *World Wide Internet:: Changing Societies, Economies and Cultures* [online], 2010.

⁷¹ SULER. *Computer and Cyberspace Addiction* [online], 2004.

- odmítání trávit delší dobu mimo síť,
- touha po více času u počítače,
- zanedbání pracovních a osobních povinností.⁷²

Stejného názoru, pokud jde o určení časové hranice vzniku závislosti u uživatelů Internetu, je i Šmahel, který zastává názor, že u většiny závislých jedinců stojí za vznikem závislosti již dříve existující psychické problémy, u kterých došlo v souvislosti s nadměrným používáním Internetu k jejich projevení nebo prohloubení. Podobně jako Suler, také tento autor vymezuje varovné signály, které mohou poukazovat na vznik nebo ohrožení jedince internetovou závislostí:

- nadměrné využívání Internetu,
- ztráta kontroly nad časem stráveným online,
- zanedbávání vztahů v reálném životě,
- navazování nových online vztahů,
- zanedbávání studijních povinností,
- zdravotní problémy spojené s nadměrným užíváním PC.⁷³

Důsledky závislosti na Internetu lze podle Centra adiktologie Univerzity Karlovy rozdělit zhruba do čtyř základních skupin, kterými jsou:

- kariéra - problémy ve vzdělávání a zaměstnávání (např. zameškané hodiny, zhoršený prospěch, u pracujících výrazná únava přes den, neplnění pracovních úkolů...),
- duševní zdraví a sociální vztahy - vznik depresivních nálad, zvýšení úzkostlivosti, omezení mezilidských kontaktů v reálném životě, což může mít za následek sociální izolaci atd.,
- tělesné zdraví – zanedbávání osobní hygieny a výživy, vyčerpání z nedostatku spánku, únavnost, bolest hlavy, očí, zad atd.,

⁷² SULER. *Computer and Cyberspace Addiction* [online], 2004.

⁷³ ŠMAHEL, D., KONEČNÝ, Š. *Lidé na internetu: jaké jsou možné zisky a rizika?* [online], 2006.

- finanční ztráty – investice do softwarového a hardwarového vybavení počítače, za návštěvy placených pornografických stránek, nakupování předmětů přes Internet kvůli on-line hrám...⁷⁴

Tento výčet důsledků závislosti se může vztahovat i na e-komunikaci. Podle některých odborníků právě závislost na e-komunikaci patří vedle závislosti na online hrách a na stránkách s pornografickým obsahem mezi základní typy závislostí na Internetu. Jedná se zejména o osoby, které tráví většinu času na Internetu s využíváním elektronické komunikace, jako jsou např. chaty, ICQ, Facebook, Twitter atd.⁷⁵

2.2.3 Nevhodný a nezákonný obsah

Nevhodný a nezákonný obsah je jedním z rizikových jevů, se kterým se mohou uživatelé v prostředí Internetu setkat. Webová síť obsahuje mnoho informací, které jsou ve většině případů uveřejňovány bez jakéhokoliv dohledu. Neexistuje totiž žádný způsob kontroly, která by mohla vyhodnotit obsah veškerých sdílených informací. Totéž platí i u e-komunikace.

Za nezákonný obsah jsou považovány takové informace, které porušují svým obsahem Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. Zejména se jedná o:

- výrobu, šíření, veřejné zpřístupnění atd., dětské pornografie,
- zneužití dítěte k výrobě pornografie,
- svádění k pohlavnímu styku (dětská prostituce),
- vydírání,
- šíření toxikománie,
- šíření násilí proti skupině obyvatel a proti jednotlivci (terorismus, xenofobie, rasismus atd.),
- nebezpečné vyhrožování.⁷⁶

⁷⁴ CENTRUM ADIKTOLOGIE. *Co negativního může závislost na internetu přinést?* [online], 2010.

⁷⁵ CENTRUM ADIKTOLOGIE. *Jak se závislost na internetu definuje?* [online], 2010.

⁷⁶ Zákon č. 40/2009 Sb. Trestní zákoník [online].

Za nevhodný obsah jsou „považovány ty informace, jejichž obsah může mít negativní dopad na vývoj či výchovu dětí nebo na nich může zanechat trvalé psychické následky (např. šíření pomluv, zesměšňování, šikanování atd.).“⁷⁷

2.2.4 Zveřejňování osobních a kontaktních údajů

Zveřejňování osobních a kontaktních údajů nepatří přímo k rizikovým faktorům, ale pokud se k těmto informacím dostane nežádoucí osoba, tak může dojít k jejich zneužití, obtěžování uživatele, jeho vydírání, zásahům do soukromí atd. a popřípadě i ke vzniku nebezpečných komunikačních praktik, jako je např. kyberšikana.

Za osobní údaje se podle Zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, rozumí „jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu“.⁷⁸

Podle výzkumu realizovaného v roce 2009 Centrem prevence rizikové virtuální komunikace (Centrum PRVOK) Pedagogické fakulty Univerzity Palackého děti na Internetu sdělují především:

- skupinu údajů, na jejichž základě mohou být vysledovány v reálném životě (např. v 23,5 % adresu bydliště, v 56,9 % adresu školy atd.),
- skupinu údajů, které mohou vytvářet mezi dítětem a komunikujícím komunikační kanál (v 50,5 % telefonní číslo, v 67,5 % e-mailovou adresu, v 66,6 % jiné kontaktní údaje, jako např. ICQ, Skype...)⁷⁹

Podobný výzkum realizovala i společnost Gemius, s.r.o., pro projekt Saferinternet v roce 2006, která se zaměřila na uživatele Internetu a e-komunikace ve věku 12-17 let. Z výsledků vyplývá, že velká většina z těchto dětí poslala i opakovaně

⁷⁷ HORKALINKA.CZ. *Co je nezákonné a co nevhodné?* [online].

⁷⁸ Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů [online].

⁷⁹ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Kyberšikana u českých dětí – závěry z výzkumného šetření projektu E-bezpečia centra Prvok (září – listopad 2009)* [online], 2010.

neznámému člověku na Internetu osobní či kontaktní údaje, jako např. e-mailovou adresu (91 %), osobní fotografie (79 %), telefonní číslo (72 %) a adresu bydliště (49 %). Podle nich posílání osobních informací někomu, koho znají pouze z prostředí Internetu, je vnímáno jako určitě (40 %) či poněkud nebezpečné (34 %). Pouze v 5 % odpověděly, že to vnímají, že není určitě nebezpečné.⁸⁰

V souvislosti s těmito výzkumy lze říci, že posílání osobních či kontaktních údajů prostřednictvím Internetu se vyskytuje u dětských uživatelů poměrně často s tím, že téměř polovina dětí si uvědomuje, že se jedná o nebezpečné nebo potencionálně nebezpečné chování. Poměrně skrytým rizikem je i to, že ke sdělování těchto údajů může dojít i bez toho, že by si uživatelé uvědomovali, že je někomu přímo posílali, protože je mohou poskytnout i jiným uživatelům v rámci společného sdílení informací. Základem takového způsobu šíření údajů je vyplnění a uveřejnění informací na osobních účtech při přihlašování do komunikačních programů, kdy jsou potom tyto informace veřejně přístupné i ostatním uživatelům. Právě s rozvojem využívání sociálních sítí jako je FB se riziko vyzrazení osobních či citlivých údajů zvyšuje. Uživatelé zde totiž mohou zveřejňovat i velmi citlivé informace a ani si nemusejí uvědomovat, které z těchto informací posílají jenom konkrétním osobám a které informace sdílejí se všemi.

2.2.5 Kyberšikana (cyber bullying)

Kyberšikana patří mezi nebezpečné komunikační praktiky, se kterými se mohou uživatelé v prostředí e-komunikace a Internetu setkat. Kyberšikanu můžeme definovat jako *„nebezpečné komunikační jevy realizované prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, jež mají za následek ublížení nebo jiné poškození oběti.“*⁸¹ Ve své podstatě se jedná o specifickou formu šikany, která je realizována prostřednictvím moderních technologií. Na rozdíl od šikany v reálném světě, zde čas a místo útoku nelze jednoznačně očekávat a problém je i s odhalením skutečné identity

⁸⁰ SAFERINTERNET.CZ. *Bezpečnost dětí na internetu* [online], 2006.

⁸¹ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online], 2010.

útočníka. Další podstatnou nevýhodou je to, že uveřejněný materiál je snadno a rychle šířitelný, takže počet přihlížejících a podporujících může být podstatně větší, než je tomu u běžné formy šikany. Co se týká jejího uskutečňování, může mít různou podobu. „Může se jednat o zasílání výhrůžných e-mailů, obtěžování přes chat, vytváření webových stránek, na kterých je oběť zesměšňována, vytváření nebo posílání obrázků či videí zesměšňujících oběť, vyvěšování pornografických fotografií oběti atd.“⁸² Samotný útok na oběť může být záměrný, ale může se také jednat i o důsledek např. nevhodného vtipu. Světem otřásl již několik případů, které ukazovaly právě na nebezpečí důsledků kyberšikany. Jejím následkem bylo psychické zhroucení oběti či dokonce sebevražda.⁸³

Z výsledků výzkumu Centra PRVOK Pedagogické fakulty Palackého univerzity z roku 2009 se dá zjistit, že s některou z forem kyberšikany se setkala 46,8 % českých dětí. Zejména se jednalo o nadávání, zesměšňování, zveřejňování ponižujících videonahrávek, vyhrožování, vydírání atd. Tento vysoký počet obětí je podle autorů výzkumu zapříčiněn poměrně velkým množstvím útočníků, kteří se přiznali k účasti na kyberšikaně (27,8 %), vysokým procentem sdělování osobních údajů (67,5 % dětí je ochotno sdílet své osobní údaje s lidmi, se kterými se setkaly pouze na Internetu) a také malou informovaností o rizicích Internetu.⁸⁴

Dá se tedy říci, že kyberšikana není jevem, který by se v prostředí Internetu a e-komunikace nevyskytoval, a je tedy zapotřebí se zaměřit na zvýšení informovanosti o tomto jevu a na jeho prevenci.

2.2.6 Kybergrooming

I kybergrooming patří mezi nebezpečné komunikační praktiky, kdy jej můžeme definovat jako „*chování uživatelů Internetu, které má v druhém uživateli vyvolat*

⁸² *Protišikaně.cz* [online].

⁸³ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online], 2010.

⁸⁴ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Kyberšikana u českých dětí – závěry z výzkumného šetření projektu E-bezpečí centra Prvok (září – listopad 2009)* [online], 2010.

*falešnou důvěru a připravit ho na osobní schůzku.*⁸⁵ Ve výsledku však může dojít k sexuálnímu zneužití či fyzickému násilí na oběti, k výrobě dětské pornografie atd. Právě prostředky e-komunikace mohou útočníci používat pro vyhledávání a navazování kontaktů se svými oběťmi. „*Aby se jejich záměr uskutečnil, mohou využít falešnou virtuální identitu, kdy ve svém profilu schválně uvádí nepravdivé informace, které si mohou přizpůsobovat podle potřeby.*“⁸⁶

Podle výzkumu pro Saferinternet.cz 24 % účastníků výzkumu uvedlo, že se dostali do situace, kdy byli opakovaně žádáni o navázání kontaktu s neznámými internetovými uživateli a pouze ve 13 % se s touto situací setkali pouze jedenkrát. O setkání mimo Internet bylo požádáno jedenkrát či vícekrát 62 % uživatelů a z tohoto množství u 66 % uživatelů následovalo skutečné setkání, kdy v 78 % šly děti na toto setkání samy a v 21 % s sebou braly kamaráda, sestru či bratra a pouze ve 2 % si na tato setkání braly někoho dospělého. V 80 % těchto setkání se jednalo o stejného člověka, se kterým se setkaly na Internetu, avšak ve 20 % to byl někdo jiný, než ten s kterým komunikovaly přes Internet. Za nejčastější klamnou informaci uváděly věk (46 % se jich setkalo s mladším uživatelem, 42 % se starším), tyto věkové rozdíly byly v rozmezí 5–20 let. Celých 18 % účastníků výzkumu se setkalo s člověkem, který byl jiného pohlaví, než uváděl v prostředí Internetu.⁸⁷

Dá se tedy říci, že žádosti o navazování kontaktů s neznámými lidmi prostřednictvím Internetu nejsou příliš časté, ale jejich rizika by se zajisté neměla podceňovat. Jak vyplývá z uvedeného výzkumu, více jak polovina respondentů byla vyzvána k osobnímu setkání a více než polovina z nich toto setkání skutečně realizovala. Ve většině těchto případů šly děti na tato setkání samy, což zvyšuje potenciální nebezpečí. Vždyť jak bylo uvedeno, ne všichni respondenti se skutečně setkali s tím, s kým se seznámili na Internetu, ať se jednalo o jejich věk nebo pohlaví.

⁸⁵ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online], 2010.

⁸⁶ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online], 2010.

⁸⁷ SAFERINTERNET.CZ. *Bezpečnost dětí na internetu* [online], 2006.

Každopádně v komunikaci útočníka se svojí obětí se mohou objevovat specifické projevy. Například se jedná se o snahu vyvolat v oběti dojem sounáležitosti, pocitu důvěry, náklonnosti atd., která mu napomůže k získání hlubšího vztahu a vytvoření pocitu přátelství. Může k tomu využít například techniku tzv. zrcadlení, kdy se útočník chová jako její zrcadlový odraz. Pokud mu oběť například sdělí nějaké své starosti či problémy, tak může útočník projevit svůj pocit pochopení, sounáležitosti a tím napomoci k získání sympatií. Dále může útočník využívat možnosti podplácení oběti s cílem napomoci k jejímu získání. Tento úplatek však může útočníkovi posloužit i jako zbraň k případnému vydírání oběti. Dále se mohou objevovat v komunikaci i snahy o postupné začleňování sexuální tematiky do rozhovorů, které mají napomoci k postupnému snižování zábran oběti.⁸⁸ Napomáhat vzniku kybergroomingu mohou i samotní uživatelé tím, že jsou méně obezřetní k prozrazování osobních či kontaktních údajů, které potom může útočník využívat např. k vydírání oběti či jejímu šikanování. Podrobnější informace o jednotlivých nebezpečných komunikačních praktikách jsou uvedeny v metodické příručce v příloze této práce.

2.3 Projekty zaměřené na zneužívání e-komunikace

Rizikům hrozícím v prostředí Internetu se začaly v současnosti věnovat různé organizace, instituce, ale i Evropská unie (EU), která se zaměřila na zvýšení ochrany dětí a mládeže před riziky Internetu a e-komunikace a na možnosti intervence v tomto směru. Jedním z nejvýznamnějších programů v rámci činnosti EU je „Safer Internet Programme“, který zastřešuje jednotlivá střediska v členských zemích včetně ČR. Hlavní náplní tohoto programu je informační, výzkumná a osvětová činnost a financování jednotlivých projektů na vytváření bezpečnějšího internetového prostředí.⁸⁹

⁸⁸ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online], 2010.

⁸⁹ EUROPE'S INFORMATION SOCIETY. *Safer Internet Programme: Empowering and Protecting Children Online* [online].

V ČR existuje řada projektů, které jsou zaměřeny na problematiku nebezpečných komunikačních jevů spojených s Internetem. Jedním z nich je projekt „E-bezpečí“, který se zaměřuje na identifikaci a analýzu nebezpečných komunikačních praktik v prostředí Internetu, osvětovou, výzkumnou, informační a preventivní činnost. V rámci projektu jsou nabízeny i různé vzdělávací kurzy pro žáky a studenty základních, středních a vysokých škol, pedagogy a další pracovníky, kteří se mohou při své práci s touto problematikou setkat.⁹⁰

Podobným způsobem funguje i Centrum prevence rizikové virtuální komunikace, které se zaměřuje zejména na prevenci rizikového chování spojeného s užíváním informačních a komunikačních technologií. Vedle osvětové, výzkumné a vzdělávací činnosti také nabízí komplexní preventivní programy pro školy a lokální zjišťování nebezpečných jevů na konkrétních školách.⁹¹

Dalším zástupcem je projekt „Bezpečný internet“, jehož cílem je poukázat na mnohá rizika používání Internetu a podat uživatelům informace o jejich možné ochraně. Návštěvníci webových stránek tohoto projektu se mohou seznámit nejen s riziky spojenými s online komunikací, sociálními sítěmi, ale i internetovým nakupováním atd. Pro děti jsou na těchto stránkách různé komiksové příběhy, ve kterých se mohou seznámit hravou a atraktivní formou s riziky Internetu nebo si na nich mohou vyzkoušet různé testy k prověření získaných znalostí o této problematice.⁹²

Za zmínku zajisté stojí i projekt „Seznam se bezpečně“ společnosti Seznam.cz, v rámci něhož byl natočen třicetiminutový film, určený pro děti ve věku 12-16 let, jejich rodiče a pedagogy. Ve filmu jsou uvedeny tři příběhy, které mají ukázat na nebezpečí spojená s Internetem a e-komunikací včetně informací o jejich prevenci či možnosti pomoci. Vedle tohoto filmu se lze na webových stránkách projektu seznámit i s „Desaterem bezpečného Internetu“ a je zde také možnost nahlásit závadný obsah.⁹³

⁹⁰ KOPECKÝ, K. *Informace o projektu* [online], 2008.

⁹¹ PRVOK. *Zaměření pracoviště* [online], 2010.

⁹² BEZPEČNÝ INTERNET.CZ. *O projektu* [online].

⁹³ SEZNAMSEBEZPECNE.CZ *O projektu* [online].

2.4 Organizace poskytující intervenci a pomoc

Mimo dříve zmíněných projektů jsou také v ČR zřízeny ještě další, které se zaměřují nejen na osvětovou, preventivní a informační činnost, ale i na intervenci a pomoc uživatelům, kteří se dostali v prostředí Internetu do kontaktu s nelegálním či nevhodným obsahem, nebo se sami stali oběťmi nebezpečných komunikačních praktik.

Jedná se o projekt „Safer Internet“ Národního centra bezpečnějšího Internetu, který je uskutečňován v rámci výše zmíněného programu „Safer Internet Programme“ realizovaného EU. Součástí projektu je i Horká linka a vzdělávací středisko, které realizuje různé konference a semináře zaměřené na rizika spojená s komunikačními technologiemi.⁹⁴ V rámci této Horké linky mohou uživatelé nahlásit nezákonný nebo nebezpečný obsah na Internetu, a to prostřednictvím formuláře nebo za pomoci tzv. Červeného tlačítka,⁹⁵ které má pomoci k rychlejšímu a snazšímu odeslání této informace.

Od roku 2007 Nadace Naše dítě zahájila provoz internetové horké linky (Internet Hotline), kde na webových stránkách mohou uživatelé také nahlásit nebezpečný obsah a mohou zde získat informace o rizicích spojených s prostředím Internetu.⁹⁶

Vedle Nadace Naše dítě zahájila provoz v roce 2007 i nová Linka pomoci Sdružení Linky bezpečí, která takto rozšířila své služby i pro dětské oběti internetové kriminality, kde mohou děti nebo dospělí nahlásit zneužívání dětí při komunikaci na Internetu, a to prostřednictvím e-mailu, chatu nebo telefonické linky.⁹⁷

Dále se mohou uživatelé obrátit i na administrátora stránek nebo na správce, který kontroluje např. diskuze či chaty, pokud se setkali s nelegálním či nežádoucím obsahem, nebo porušil-li někdo pravidla diskuze či fungování konkrétních stránek. V těchto případech mohou administrátoři či správci smazat nežádoucí obsah, zrušit účet uživatele, či mu přímo zamezit přístup na konkrétní stránku.

⁹⁴ SAFERINTERNET.CZ. *O nás*. [online], 2011.

⁹⁵ CERVENE-TLACITKO.CZ. *Červené tlačítko* [online], 2011.

⁹⁶ INTERNET HOTLINE NADACE NAŠE DÍTĚ. *Projekt Internet Hotline* [online].

⁹⁷ POMOCONLINE.CZ. *O projektu* [online], 2010.

S touto možností se může uživatel setkat např. i u Facebooku, který umožňuje uživatelům využít tlačítko „Nahlaste stránku nebo osobu“, nebo si mohou zvolit jednu z možností nahlášení z nabídek jednotlivých případů. Po vyplnění a odeslání jednoduchého formuláře se dostanou tyto informace přímo do zákaznického centra Facebooku.⁹⁸ Podle společnosti Saferinternet.cz je bohužel ne ve všech případech řešení případu okamžité, protože se rozhoduje podle priority, která stoupá s vyšším počtem nahlášení, a také počet nahlášení v českém jazyce nedosahuje takové četnosti, jako u jiných jazykových verzí. V případech nejurgentnějšího ohrožení mohou tedy uživatelé využít možnosti nahlášení prostřednictvím např. Horké linky, která předá tyto stížnosti přímo společnosti Facebook a ty jsou řešeny rychleji s nejvyšší prioritou.⁹⁹

2.5 Zásady bezpečného užívání e-komunikace

V souvislosti s možnými riziky, na které se v současnosti upozorňuje, byla vytvořena různá doporučení, pravidla či zásady, které by měly pomoci ke zmenšení negativních důsledků přinášejících s sebou užívání Internetu a e-komunikace. Mezi jedny ze základních patří i pravidla tzv. netikety, které lze chápat jako „*sadu doporučení pro slušné chování v síti*“¹⁰⁰, kdy se touto sítí rozumí prostředí Internetu. Sám pojem netiketa vznikl spojením slov „net“ jako síť a „etiketa“ jako souboru pravidel slušného chování.¹⁰¹ Prvně byly pravidla netikety definovány v Americe a jednou z autorek byla i Virginie Shea, která také vydala knihu s názvem *Netiquette*. Tato autorka vytvořila koncept deset základních pravidel, kterými by se měli uživatelé Internetu řídit:¹⁰²

1. Nezapomínejte na člověka – dobře zvažte, co sdělujete druhým, neboť při komunikaci prostřednictvím Internetu komunikujete s člověkem, který má své pocity, které mohou být snadno zraněny,

⁹⁸ FACEBOOK.COM. *Centrum nápovědy* [online], 2011.

⁹⁹ SAFERINTERNET.CZ *Facebook*. [online].

¹⁰⁰ SATRAPA, P. *Netiketa* [online] 2005

¹⁰¹ SHEA, V. *Book Netiquette* [online], 2004.

¹⁰² SHEA, V. *Book Netiquette* [online], 2004.

2. Dodržujte stejné normy chování on-line jako kterými se řídíte v reálném životě – autorka tím myslí pravidla a normy slušného chování z běžného života, i když se může zdát, že je jejich chápání v kyberprostoru odlišné než v reálném životě, také nezapomínejte na dodržování zákonů i v prostředí Internetu (ochrana soukromí, autorská práva atd.),
3. Zjistěte si, kde se nacházíte v kyberprostoru – dobře se informujte v jakém prostředí kyberprostoru se pohybujete, jelikož se mohou pravidla pro netiketu mohou lišit podle prostředí (v odborných diskuzích byste měli zajisté vystupovat jinak než na chatu s kamarády atd.),
4. Respektujte čas a technické podmínky jiných lidí – toto pravidlo je chápáno tak, že by uživatelé měli tolerovat, že nejsou středem kyberprostoru a neměli by tudíž očekávat rychlé odpovědi neboť ne vždy mají ti druzí čas pouze na ně a také jejich technické možnosti mohou být různě omezené (rychlost internetového připojení atd.),
5. Vypadejte dobře online – i když máte pocit, že jste na Internetu anonymní, tak nezapomínejte, že svým vystupováním tvoříte představu o sobě samém, proto neurážejte v prostředí Internetu druhé a nezapomínejte na srozumitelnost, příhodný obsah a správnou gramatickou a pravopisnou stránkou textu, neboť i to vypovídá o osobě komunikujícího,
6. Podělte se o své znalosti – Internet nabízí možnost sdílení mnoha informací, proto se nebojte o ně také podělit a nebojte se zeptat, ale nezneužívej tyto možnosti a nešířte falešné zprávy,
7. Udržte své negativní emoce a agresivitu pod kontrolou – neurážejte se navzájem, nevyjadřujte svoje negativní emoce a agresivitu za každou cenu atd.,
8. Respektujte soukromí druhých lidí – každý člověk má právo na své soukromí a to by nemělo být porušováno ani v prostředí Internetu,
9. Nezneužívejte svoji sílu – i když máte větší možnosti než ostatní uživatelé (máte víc znalostí, jste administrátoři počítačových sítí, atd.), tak byste nikdy neměli tyto možnosti využívat pro poškození či ublížení druhé osobě,

10. Buďte tolerantní k chybám druhých – např. v oblasti pravopisných chyb, překlepů, pokládání hloupých otázek atd., a pokud chcete někoho na tuto chybu upozornit, tak to činite s taktem a snažte se to vyřešit soukromě a nikoliv ve veřejném prostředí Internetu.

S dalšími pravidly pro bezpečné užívání Internetu se mohou uživatelé seznámit i na stránkách programu Seznamsebezpecne.cz, kde je uvedeno „Desatero bezpečného Internetu“, jehož jednotlivé body vymezují pravidla, kterými by se měli uživatelé řídit.¹⁰³

1. Nedávej nikomu adresu ani telefon. Nevíš, kdo se skrývá za monitorem.
2. Neposílej nikomu, koho neznáš, svou fotografii a už vůbec ne intimní.
3. Udržuj hesla k e-mailu i jinam v tajnosti, nesděluj je ani blízkému kamarádovi.
4. Nikdy neodpovídej na neslušné, hrubé nebo vulgární maily a vzkazy.
5. Nedomlouvej si schůzku na Internetu, aniž bys o tom řekl někomu jinému.
6. Pokud narazíš na obrázek, video nebo e-mail, který tě šokuje, opusť webovou stránku.
7. Svěř se dospělému, pokud tě stránky uvedou do rozpaků nebo vyděsí.
8. Nedej šanci virům. Neotvírej přílohu zprávy, která přišla z neznámé adresy.
9. Nevěř každé informaci, kterou na Internetu získáš.
10. Když se s někým nechceš bavit, nebav se.

Dále pokud se stal komunikující obětí útoku, má-li pocit ohrožení, nebo týká-li se komunikace až příliš jeho osoby, tak jsou doporučeny tyto postupy, které vymezil Kopecký:¹⁰⁴

1. komunikující má právo komunikaci ukončit a dále v ní nepokračovat,

¹⁰³ SEZNAMSEBEZPECNE:CZ. Desatero bezpečného internetu [online], 2011.

¹⁰⁴ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online], 2010.

2. pro možnost včasné intervence je důležité oznámit útok např. dospělému (rodiči, učiteli apod.), nebo se obrátit o pomoc a informace na specializované organizace; pro možnost vyšetřování a pomoci je důležité zachovat důkazy (např. zprávy, záznamy komunikace, fotografie apod.),
3. v případě ohrožování či podobných případů je základem blokování přístupu útočníka k oběti nebo ke konkrétní službě, např. kontaktováním poskytovatele služby, který mu zablokuje uživatelský účet, nebo mu zamezí k přístupu ke službě,
4. na bázi odborné pomoci je základem odhalit skutečný profil uživatele (na základě získaných údajů),
5. důležitá je i citlivost okolí, aby bylo všímavé k náznakům hrozby kyberšikany atd.; s tím souvisí potřeba podpory a pomoci oběti.

3. E-KOMUNIKACE OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

3.1 Definice pojmu zdravotní postižení

Osoby se zdravotním postižením můžeme definovat podle různých kritérií a přístupů. Jedním z nejdůležitějších dokumentů zaměřených se na osoby se zdravotním postižením je Úmluva o právech osob se zdravotním postižením, která pod pojem osoby se zdravotním postižením zahrnuje „*osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v intervenci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními.*“¹⁰⁵

Vedle této úmluvy se můžeme v oblasti legislativy setkat hned se třemi dokumenty, které vymezují osoby se zdravotním postižením nebo problematiku zdravotního postižení. Jedná se o Zákon o sociálních službách, Školský zákon a Zákon o zaměstnanosti. Každý z těchto zákonů však definuje osoby se zdravotním postižením odlišně podle potřeby svého zaměření. Podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, se zdravotním postižením rozumí „*tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci*

¹⁰⁵ VLÁDA ČR. Úmluva o právech osob se zdravotním postižením [online], 2010.

*jiné osoby*¹⁰⁶ Vedle toho Školský zákon č. 561/2004 Sb. pod pojem zdravotní postižení zahrnuje „*mentální, tělesné, zrakové nebo sluchové postižení, vady řeči, souběžné postižení více vadami, autismus a vývojové poruchy učení nebo chování,*“¹⁰⁷ kdy podle tohoto zákona patří žáci se zdravotním postižením do kategorie dětí a žáků se speciálními vzdělávacími potřebami společně s dětmi se zdravotním nebo sociálním znevýhodněním. Posledním zmiňovaným zákonem je Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, který osoby se zdravotním postižením chápe jako fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního zabezpečení uznány za invalidní v třetím, druhém nebo prvním stupni. Popřípadě jsou rozhodnutím úřadu práce uznány zdravotně znevýhodněnými.¹⁰⁸

Každopádně zdravotní postižení s sebou přináší nejen důsledky pro zdraví jedince, ale i pro vývoj jeho osobnosti, jeho sociální uplatnění a pozici, na což upozorňuje Vágnerová: „...*jakékoliv postižení se neprojeví jen poruchou funkcí jednoho orgánového systému, ale ovlivňuje rozvoj celé osobnosti postiženého jedince a podílí se na vytvoření specifické sociální situace spoluurčující jeho společenské postavení.*“¹⁰⁹

V roce 2007 bylo v ČR podle šetření Českého statistického úřadu a Ústavu zdravotnických informací a statistiky kolem 1 milionu osob se zdravotním postižením, což odpovídá přibližně 10 % obyvatel. Nejčetnější skupinou byly podle tohoto šetření, vedle osob s onemocněním vnitřních orgánů, osoby s tělesným postižením, jichž bylo v roce 2007 kolem 550 tisíc, dále lidé s mentálním postižením (cca 107 tisíc), se sluchovým postižením (cca 87 tisíc) a se zrakovým postižením (cca 75tisíc).¹¹⁰ Zejména na tyto skupiny se zaměříme v dalších částech této bakalářské práce. Neznamená to však, že by pro toto zúžení cílové skupiny bylo rozhodujícím kritériem četnost výskytu. Proti takovému výběru by se dalo namítnout, že do výše uvedeného šetření nebyly, na rozdíl od definice zdravotního postižení ve školském zákoně, zahrnuty osoby s těmi druhy postižení, které ovlivňují socializační a edukační proces zejména v období školní

¹⁰⁶ Zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách [online], 2006.

¹⁰⁷ Zákon č. 561/2004 Sb., školský zákon [online], 2004.

¹⁰⁸ Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti [online], 2004.

¹⁰⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 161.

¹¹⁰ ÚZIS. *Šetření o zdravotně postižených* [online], 2007.

docházky a jejichž četnost je u dětí vyšší. Nicméně při bližším pohledu zjistíme, že z pohledu tematického zaměření této práce na e-komunikaci nepřinášejí některá z postižení taxativně vymezená školským zákonem výrazná specifika oproti intaktní populaci a také význam těchto postižení pro socializaci se s postupem času snižuje (vývojové poruchy učení, vady řeči). Další druhy postižení zmiňované ve školském zákoně jsou standardně zahrnuty do jiné skupiny (autismus a souběžné postižení více vadami se nejčastěji přiřazují k mentálnímu postižení), nebo mají za následek problémy, které se vyvíjejí specifickým způsobem (vývojové poruchy chování). Je tedy zřejmé, že zúžením cílové skupiny nedošlo k odchýlení se od cíle práce.

3.2 Osoby s tělesným postižením

Jankovský rozumí pojmem tělesné (somatické) postižení „*takové postižení, které se projevuje buďto dočasnými nebo trvalými problémy v motorických dispozicích člověka (dítěte). Jedná se zejména o poruchy nervového systému mající negativní důsledky na hybnost jedince, a poruchy pohybového a nosného aparátu, které mohou mít negativní dopad na vývoj osobnosti.*“¹¹¹ Právě tyto důsledky pro osobnost a vývoj jedince vedle Jankovského zohledňuje ve svém vymezení tělesného postižení i Renotierová, která jej chápe jako „*přetrvávající nebo trvalé nápadnosti, snížené pohybové schopnosti s dlouhodobým nebo podstatným působením na kognitivní, emocionální a sociální výkony.*“¹¹² Tyto poruchy hybnosti podle Vítkové mohou vzniknout prvotně nebo druhotně. „*Při prvotních příčinách může být přímo narušeno pohybové ústrojí nebo centrální či periferní nervová soustava s důsledkem postižení vlastního pohybového ústrojí, jedná se zejména o amputace, deformace či vývojové vady. V druhotném případě vzniká zůstává vlastní pohybové ústrojí a centrální i periferní nervová soustava beze změny, ale pohyb je narušen důsledkem jiné nemoci nebo poruchy (srdeční choroby, ortopedické vady atd.)*“¹¹³ Mezi zástupce tělesných

¹¹¹ JANKOVSKÝ, J. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením: somatopedická a psychopedická hlediska*, 2006, str. 39.

¹¹² RENOTIÉROVÁ, M. et al.. *Speciální pedagogika.*, 2006, str. 212.

¹¹³ VÍTKOVÁ, M. *Somatopedické aspekty*, 2006, str. 23.

postižení patří dětské mozkové obrny (DMO), neuromuskulární a svalová onemocnění, ortopedická postižení nebo např. poúrazové stavy (amputace, poranění hlavy, páteře a míchy).¹¹⁴

3.3 Osoby s mentálním postižením / s mentální retardací

Základním dokumentem definujícím mentální retardaci je 10. revize Mezinárodní klasifikace nemocí (MKN-10), kterou vydala Světová zdravotnická organizace (WHO). Zde je mentální retardace (MR) definována jako „stav zastaveného nebo neúplného duševního vývoje, který je charakterizován zvláště porušením dovedností, projevujících se během vývojového období, postihujícím všechny složky inteligence, to je poznávací, řečové, motorické a sociální dovednosti.“¹¹⁵ Další definici uvádí Švarcová, která za osobu s MR považuje takového jedince, u něhož „dochází k zaostávání vývoje rozumových schopností, k odlišnému vývoji některých psychických vlastností a poruchám v adaptačním chování.“¹¹⁶ Příčiny vzniku MR mohou být endogenní (např. genetické) a exogenní (např. v důsledku infekcí, intoxikací, úrazů, poruch metabolismu apod.).¹¹⁷ Důležité však je, že toto snížení rozumových schopností je trvalého charakteru, protože je zapříčiněno organickým poškozením mozku.¹¹⁸ Vágnerová k tomu navíc dodává, že se jedná o vrozené postižení, které se u dítěte objevuje již na počátku jeho života. O MR tedy nemůžeme mluvit v případě, pokud je příčinou opožděného vývoje nedostatečná a nepřiměřená výchova. Zde není příčinou poškození CNS, ale nedostatečná podnětnost.¹¹⁹ Pokud výše uvedené informace

¹¹⁴ JANKOVSKÝ, J. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením: somatopedická a psychopedická hlediska.*, 2006, str. 39-52.

¹¹⁵ WHO. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů.* [online], 2008.

¹¹⁶ ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*, 2006, str. 28.

¹¹⁷ RENOTIÉROVÁ, M. *Speciální pedagogika.*, 2006, str. 163.

¹¹⁸ ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*, 2006, str. 28.

¹¹⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 289.

shrňeme, můžeme konstatovat, že se jedná o vrozené a trvalé snížení rozumových schopností, které se projevuje zejména v oblasti adaptace na běžné životní podmínky.¹²⁰

Mentální retardace se dělí podle 10. revize MKN do šesti kategorií – lehká MR, středně těžká MR, těžká MR, hluboká MR, jiná MR a nespecifikovaná MR. Základním kritériem pro toto dělení jsou hodnoty inteligenčního kvocientu.¹²¹ Ve vztahu k cíli práce se zde přednostně zaměříme na osoby s lehkou a středně těžkou MR. Jejich míra postižení intelektu jim totiž na rozdíl od dalších typů MR umožňuje (více či méně) navazovat a udržovat komunikaci a sociální kontakty. To se týká i schopností pro osvojení si práce s technickými prostředky umožňujícími e-komunikaci a její samotné realizace. Lidé se lehkou a středně těžkou MR jsou podle MKN specifikováni:¹²²

- *„Lehká MR (F70) - IQ jedince se pohybuje v rozmezí 50 až 69 (což u dospělých odpovídá mentálnímu věku 9 až 12 let). Stav vede k obtížím při školní výuce. Mnoho dospělých je ale schopno práce a úspěšně udržují sociální vztahy a přispívají k životu společnosti.*
- *Středně těžká MR (F71) - IQ dosahuje hodnot 35 až 49 (což u dospělých odpovídá mentálnímu věku 6 až 9 let). Výsledkem je zřetelné vývojové opožďení v dětství, avšak mnozí se dokáží vyvinout k určité hranici nezávislosti a soběstačnosti, dosáhnou přiměřené komunikace a školních dovedností. Dospělí budou potřebovat různý stupeň podpory k práci a k činnosti ve společnosti.“*

3.4 Osoby se zrakovým postižením

V oblasti definování osob se zrakovým postižením se můžeme setkat s nejednotností užívané kategorizace v jednotlivých rezortech. Finková uvádí, že pro potřeby speciální pedagogiky lze považovat za jedince se zrakovým postižením „osobu,

¹²⁰ FISCHER, S. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*, 2008, str. 91.

¹²¹ WHO. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů*. [online], 2008.

¹²² WHO. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů*. [online], 2008.

kteřá trpí oční vadou či chorobou, kdy po optimální korekci má stále zrakové vnímání narušeno natolik, že jí činí problémy v běžném životě.“¹²³ Pod pojem zrakové postižení můžeme zahrnout poruchy a vady projevující se v oblasti zrakového vnímání, které mohly vzniknout na základě orgánové nebo funkční poruchy, a to jako vrozené či získané.¹²⁴ Jak však upozorňuje Schindler a Pešák, mezi osoby se zrakovým postižením „nezahrnujeme člověka, který nosí dioptrické brýle a s nimi docela normálně vidí – to znamená, že má zrakovou vadu nižšího stupně a s brýlemi zvládá bez obtíží každodenní činnosti, nemá omezení v přístupu k informacím, v orientaci a samostatném pohybu, v pracovním uplatnění, v sociální oblasti apod.“¹²⁵

V současné době existuje několik způsobů dělení zrakových postižení podle různých kritérií. Základními z nich jsou míra hodnot zrakové ostrosti (vizus) s určováním stavu zorného pole. S těmito hodnotami pracuje i WHO, která zrakové postižení podle získaných výsledků dělí do 5 kategorií: střední slabozrakost, silná slabozrakost, těžce slabý zrak, praktickou slepotu a úplnou slepotu. Jedná se stavy, kdy je hodnota zrakové ostrosti s nejlepší možnou korekcí na maximum menším než 6/18 a minimum lepší než 6/60; 3/10-1/10 až po ztrátu zraku zahrnující stavy od naprosté ztráty světlocitu až po zachování světlocitu s chybnou světelnou projekcí.¹²⁶ U jiných autorů se můžeme setkat s poněkud odlišným druhem členění zrakového postižení. Například Ludíková¹²⁷ ho dělí podle stupňů na:

- nevidomost,
- zbytky zraku,
- slabozrakost,
- poruchy binokulárního vidění.

¹²³ FINKOVÁ, D. *Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením*, 2007, str. 37.

¹²⁴ PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*, 2010, str. 254.

¹²⁵ SCHINDLER, R., PEŠÁK, M. *Kdo je zrakově postižený?* [online], 2011.

¹²⁶ SONS. *Klasifikace zrakově postižených podle WHO* [online], 2011.

¹²⁷ LUDÍKOVÁ IN RENOTIÉROVÁ, M. et al.. *Speciální pedagogika.*, 2006, str. 198.

3.5 Osoby se sluchovým postižením

Klasifikace sluchových vad se dělí podle různých hledisek. Může je rozdělovat podle místa vzniku, období vzniku nebo stupně postižení. Podle místa vzniku je můžeme rozdělovat na periferní a centrální, kdy:

- periferní vady vznikají na základě poruchy v oblasti zevního zvukovodu či středního ucha, tedy se jedná o poruchy převodní. Pokud se porucha týká vnitřního ucha, sluchových buněk nebo sluchových nervů, je to vada percepční. Mohou se objevovat i vady smíšené.
- centrálních poruch jsou narušeny korové a podkorové systémy v mozku.¹²⁸

Z hlediska doby vzniku je lze dělit na vrozené a získané. V případě získaných poruch je otázkou, zda k nim došlo před nebo po fixaci řeči, což může mít různý dopad na komunikační možnosti a vývoj dítěte.¹²⁹ WHO dělí sluchové postižení do stupňů podle velikosti ztráty sluchu (měřených v dB) na:

- normální sluch (0-25 dB),
- lehká nedoslýchavost (26-40 dB),
- střední nedoslýchavost (41-55 dB),
- středně těžké poškození sluchu (56-70 dB),
- těžké postižení sluchu (71-90 dB),
- velmi závažné poškození sluchu (více než 90 dB, body v audiogramu i nad 1 kHz),
- neslyšící (v audiogramu nejsou žádné body nad 1 kHz).¹³⁰

V praxi se však můžeme setkávat s pojmy nedoslýchavost a hluchota. Souralová vymezuje rozmezí nedoslýchavosti „*od minimálních ztrát sluchu, kdy si okolí nemusí zhoršeného stavu sluchu vůbec všimnout, přes střední nedoslýchavost, která již představuje určité omezení sluchových vjemů zejména v nevyhovujících akustických*

¹²⁸ PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*, 2010, str. 145.

¹²⁹ ŠLAPÁK, I. *Kapitoly z otorhinolaryngologie a foniatrie*, str. 11.

¹³⁰ PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*, 2010, str. 147

*podmínkách, až po těžkou nedoslýchavost.*¹³¹ V případě hluchoty se jedná o nejtěžší stupeň sluchové vady, která znemožňuje nejvíce vnímání řeči a její vývoj.

3.6 Socializace osob se zdravotním postižením

Pro život ve společnosti je charakteristické to, že si jedinec musí osvojit potřebné vlastnosti a dovednosti, které preferuje daná společnost. Jejich získávání se uskutečňuje právě prostřednictvím procesu socializace.¹³² V pedagogickém slovníku je socializace definována jako *„celoživotní proces, v jehož průběhu si jedinec osvojuje specificky lidské formy chování a jednání, jazyk, poznatky, hodnoty, kulturu a začleňuje se tak do společnosti.*¹³³ Helus ji definuje jako *„proces utváření a vývoje člověka působením sociálních vlivů a jeho vlastních aktivit, kterými na tyto sociální vlivy odpovídají: vyrovnává se s nimi, podléhá jim, či je tvořivě zvládá.*¹³⁴

Socializace se realizuje hlavně prostřednictvím sociálního učení, *„které se uskutečňuje v sociálních podmínkách, sociálních situacích, i interakci s jinými lidmi. Výsledkem je osvojování si určitých sociálních rolí, postojů, rozhodovacích strategií, způsobů chování a jednání.*¹³⁵ Vzájemná interakce v rámci sociálních skupin je totiž klíčová pro socializaci. Podle Sollarové se jedná zejména o *„sociální skupiny, do kterých je jedinec relativně trvale a pevně začleněn a které proto mají možnost dlouhodobého přímého působení na jedince.*¹³⁶ Největší význam autorka přisuzuje rodině, škole, skupinám vrstevníků, dalším sociálním skupinám a hromadným komunikačním prostředkům.¹³⁷ *„Každopádně socializace nemusí mít význam pouze na určité oblasti psychiky a chování jedince, ale také na tělesnost, na utváření jeho vlastností, na směřování jeho životní cesty, na sebepojetí a seberealizaci jedince.*¹³⁸

¹³¹ SOURALOVÁ IN RENOTIÉROVÁ, M. et al. *Speciální pedagogika.*, 2006, str. 177.

¹³² VÝROST, J. *Sociální psychologie*, 2008, str. 49.

¹³³ PRŮCHA, J. et al. *Pedagogický slovník*, 2003, str. 189.

¹³⁴ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*, 2007, str. 71.

¹³⁵ PRŮCHA, J. et al. *Pedagogický slovník*, 2003, str. 205.

¹³⁶ SOLLAROVÁ IN VÝROST, J. *Sociální psychologie*, 2008, str. 50.

¹³⁷ SOLLAROVÁ IN VÝROST, J. *Sociální psychologie*, 2008, str. 50.

¹³⁸ HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*, 2007, str. 71.

Socializace je pro člověka nezastupitelná, bez ohledu na to, zda má, či nemá zdravotní postižení. Nicméně u lidí se zdravotním postižením se projevují různé vlivy, které její průběh a důsledky mohou negativně ovlivnit. Podle Vágnerové mohou být tyto odchylky „*v charakteristických rysech působení společnosti, zejména rodiny, anebo v oblasti psychických i somatických dispozic jedince. Problémy se mohou objevovat i v oblastech osvojování hodnot, cílů, sociálních rolí, učení nápodobou, komunikaci, navazování vztahů s druhými lidmi apod.*“¹³⁹ V následujících kapitolách se pokusíme vymezit základní přínosy a rizika, které může e-komunikace přinést svým uživatelům se zdravotním postižením v souvislosti s jejich socializací.

3.7 Přínosy elektronické komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením

Moderní technologie včetně e-komunikace obohatily život mnoha lidí, protože s sebou přinesly nové možnosti. Některé z nich mohou mít v důsledku i pozitivní vliv na socializaci osob se zdravotním postižením. Tato část práce se snaží poukázat alespoň na některé z nich. Mimo uvedených může e-komunikace přinést svým uživatelům i další pozitiva, která byla uvedena výše.

3.7.1 Umožnění a zprostředkování komunikace

Komunikace je jedním z nezbytných předpokladů úspěšné socializace. Právě v této oblasti však mohou být schopnosti člověka se zdravotním postižením v důsledku jeho stavu více či méně narušeny.¹⁴⁰ Může se jednat například o různé problémy, které mohou ztížit navazování komunikace s intaktní společností v reálném prostředí, jako jsou dysartrie a anartrie u osob s tělesným postižením¹⁴¹, nebo o specifické obtíže při komunikaci osob se zrakovým postižením, jako je neverbální komunikace nebo nemožnost udržovat oční kontakt. Negativní vliv na komunikaci s okolím může mít

¹³⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie handicapu*, 2004, str. 158.

¹⁴⁰ VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie handicapu*, 2004, str. 184.

¹⁴¹ KLENKOVÁ, J. *Logopedie*, 2006, str. 185.

i jejich fyzický vzhled a jejich projev při komunikaci (např. nápadnosti v oblasti očí, automatismy, nedostatečná kontrola vlastních projevů atd.)¹⁴²

Problémy při komunikaci v rámci širšího sociálního prostředí mají samozřejmě i lidé se sluchovým postižením, zejména pak neslyšící. A jak zdůrazňuje Slowík, „*problémem nemusí být vždy pouze omezené komunikační schopnosti jedince s postižením, ale třeba i prostředky, které k dorozumívání používá a které naopak neznají a neovládají ostatní lidé v okolí (resp. ve většinové společnosti) – například znakový jazyk.*“¹⁴³ V ČR je podle Hrubého asi 7 300 uživatelů znakového jazyka¹⁴⁴ a navíc se podle Slowíka u velkého počtu osob s těžkým sluchovým postižením vyskytuje tzv. bezjazyčí z důvodu nedostačujících komunikačních kompetencí v existujících dorozumívacích systémech.¹⁴⁵ V této souvislosti Vágnerová upozorňuje na to, že „*sluchově postižení zůstávají kvůli nedostatkům standardních komunikačních dovedností ve větší míře sociálně izolováni.*“¹⁴⁶ Ovládnání znakového jazyka jim může sice napomoci, ale mohou jej využívat jenom s lidmi, kteří jej ovládají. Těmi jsou většinou lidé se stejným postižením nebo rodinní příslušníci, což podle Vágnerové znamená posílení sociální izolace.¹⁴⁷

V této souvislosti je hlavní výhodou e-komunikace širší nabídky jejích forem, takže je pravděpodobné, že si každý člověk najde způsob, který mu bude vyhovovat. Základem je samozřejmě způsob verbální komunikace prostřednictvím psaného projevu, ale komunikace se může uskutečňovat i prostřednictvím vizuálního nebo auditivního způsobu. Psaný způsob komunikace může napomoci zejména osobám s těžkým sluchovým postižením v dorozumívání se svým okolím a s majoritní společností. Naopak komunikaci prostřednictvím hovoru mohou nejvíce ocenit ty

¹⁴² VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 200-202.

¹⁴³ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010, str. 14.

¹⁴⁴ HRUBÝ, J. Tak kolik těch sluchově postižených u nás vlastně je? *Speciální pedagogika*, 2009, č. 4, str. 56.

¹⁴⁵ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010, str. 81.

¹⁴⁶ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 221.

¹⁴⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 222.

osoby, kterým může psaná forma komunikace nevyhovovat z důvodu omezení způsobených postižením, jako jsou např. osoby se zrakovým postižením.

Další výhodou e-komunikace je to, že se komunikující nemusí obávat odmítnutí od druhé strany, protože pokud o sobě přímo nesděluje, že má určité zdravotní postižení, tak může mít vzájemná komunikace standardní podobu. Při běžné komunikaci je totiž majoritní společnost může brát za neplnohodnotné komunikační partnery,¹⁴⁸ a „navíc mohou být posuzováni jako méně schopní v souvislosti s větší závislostí na pomoci druhé osoby, nebo se jejich postižení může stát předmětem posměchu, terčem vtipů, pohrdání nebo ponižování, které mohou mít negativní dopad na jejich sebepřijetí a na vytváření komunikační bariéry.“¹⁴⁹ V prostředí e-komunikace mohou účastníci pociťovat méně rozpaků, trémy a strachu, a to i díky tomu, že zde mohou odpadat např. i důsledky nevídaných mimoslovních projevů komunikujícího atd.¹⁵⁰ Šmahel za tím vidí možnost větší otevřenosti či většího pocitu bezpečí, protože komunikace v prostředí Internetu je založena na pocitu anonymity účastníků a fyzického bezpečí. „V tomto způsobu komunikace totiž nemusí účastník vystupovat jako fyzická osoba a není tedy vázán komplexy a úzkostmi např. v souvislosti se svým vzhledem apod.“¹⁵¹ Navíc takto zprostředkovaná komunikace se může uskutečňovat z domácího prostředí a člověk s postižením není nucen překonávat překážky, které mu komunikaci v reálném prostředí znemožňují. Jedná se například o případy, kdy je opuštění domova pro danou osobu problematické, příp. zcela nemožné např. v důsledku tělesného postižení. Tímto způsobem může napomáhat e-komunikace v prevenci větší sociální izolovanosti těchto osob.

¹⁴⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie handicapu.*, 2004, str. 184.

¹⁴⁹ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010, str. 18.

¹⁵⁰ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 19.

¹⁵¹ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 22.

3.7.2 Navazování sociálních kontaktů

Jak bylo uvedeno, tak pro úspěšnou socializaci je také důležité, aby měl člověk možnost sociální interakce, ve které si může osvojovat potřebné znalosti, zkušenosti a dovednosti. „Navíc potřeba patřit do nějakého společenství, být jím akceptován a pozitivně přijímán patří mezi důležité psychické potřeby.“¹⁵² Právě navazování sociálních kontaktů prostřednictvím e-komunikace patří mezi základní přínosy, které může e-komunikace osobám se zdravotním postižením přinést, protože právě v této oblasti mohou mít problémy, na což poukazuje i Vágnerová „*Jakékoliv postižení zcela obecně vede k omezení sociálního kontaktu a tím i zkušeností s různými sociálními rolemi.*“¹⁵³ Tyto problémy mohou vznikat jak na základě důsledků samotného postižení nebo na jejich větší míře izolovanosti, kdy samy osoby se zdravotním postižením nemohou nebo nemají zájem o navazování sociálních kontaktů, tak na základě problematického přístupu intaktní společnosti k těmto lidem. „*Postižené a nemocné dítě je obecně více izolováno, obyčejně v rodině, popřípadě ústavním zařízení. Sociální zkušenosti takových dětí jsou jiného druhu a jsou omezenější.*“¹⁵⁴ I přes tyto obtíže může ke kontaktu dojít, ale ani jeho kvalita nemusí být dostačující. „*Kontakt s vrstevníky i zkušenosti s cizími lidmi bývá minimální, a pokud ke kontaktu dojde, nebývá často příliš uspokojující. Z hlediska zdravých dětí jsou postižení méně žádoucími partnery, ať již jsou handicapovaní v pohybových dovednostech, řeči, myšlení nebo mají smyslový deficit.*“¹⁵⁵ Právě nedostatek sociálních kontaktů v reálném světě může být jedním z důvodů, proč osoby se zdravotním postižením mohou využívat možnosti e-komunikace. Mohou zde tedy hledat náhradu za sociální kontakty, které jim v reálném světě chybí.

Dalším problémem, který může mít negativní dopad na přijímání od společnosti a na vytváření sociálních vztahů, je tzv. estetické postižení. Vágnerová se v této souvislosti zmiňuje zejména o důsledcích tělesného postižení, neboť změny

¹⁵² VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 649.

¹⁵³ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 161.

¹⁵⁴ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 163.

¹⁵⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 163.

ve fyzickém vzhledu nebo projevech mají negativní význam pro jeho přijetí společností i sebe samého, představuje tedy pro jedince určitou formu psychosociální zátěže. Vzhled má totiž důležitý význam pro sociální reprezentaci jedince.¹⁵⁶ Na stigmatizující vliv zejména tělesného postižení poukazuje i Slowík, „jelikož jeho projevy jsou zřetelně viditelné na první pohled a ovlivňují tedy reakce okolí.“¹⁵⁷ Právě e-komunikace může napomoci k navazování potřebných sociálních kontaktů již díky tomu, že, jak bylo uvedeno v předchozí kapitole, v internetovém prostředí odpadají obavy z jejich nepřijetí v důsledku fyzického vzhledu. „Navíc v prostředí Internetu je mnohdy možné získávání a udržování sociálních kontaktů v širším měřítku, než je tomu u jiných komunikačních prostředků (jako např. u telefonů, osobních kontaktů či poštovních spojení atd.)“¹⁵⁸ Také způsob jejich navazování je v mnoha ohledech jednodušší.

Pozitivní význam Internetu pro osoby se zdravotním postižením vystihla poměrně zajímavě jedna z účastnic literární soutěže Internet a můj handicap, která má zrakové i tělesné postižení: „...Také mi usnadňuje komunikaci. Jako uzavřenějšímu člověku se mi špatně navazují nějaké mezilidské vztahy. Déle trvá, než se spřátelím. Ale na Internetu jsem svobodná a nikdo o mém hendikepu neví, což je výhoda, protože mě ostatní hned neodsoudí, tak jak tomu je v normálním životě. Teprve až poznám, jaká je ta osoba na druhé straně, pak se přiznám a většinou to vyjde a stanou se z nás ještě větší přátelé než před tím. A to vím z vlastní zkušenosti.“¹⁵⁹ Právě díky tomuto zprostředkování sociálních kontaktů mohou osoby se zdravotním postižením získat alespoň částečné sociální dovednosti a zkušenosti.

3.7.3 Navazování přátelství a vztahů

S navazováním sociálních kontaktů poměrně úzce souvisí i možnost jejich prohlubování v podobě přátelství a vztahů. V běžném životě jsou totiž osoby se zdravotním postižením více vázány zejména na získávání přátel a možných vztahů

¹⁵⁶ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 253.

¹⁵⁷ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010, str. 34.

¹⁵⁸ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 20.

¹⁵⁹ NOVÁKOVÁ, L. *Internet a můj hendicep* [online], 2009.

jenom v nejbližším sociálním okolí. V prostředí Internetu mohou nalézt mnoho osob, se kterými mohou pociťovat pocit porozumění, sounáležitosti či s nimi sdílet stejné zájmy. Podle Vybírala je právě potřeba někam patřit velmi důležitá pro každého člověka.¹⁶⁰ O významu navazování vztahů píše ve svém článku i další účastnice soutěže Internet a můj handicap, která má od narození těžkou zrakovou vadu. „Myslím, že právě vztahy a sdílení s druhými lidmi jsou jednou z našich nejzákladnějších potřeb. Mail či chat mi umožňuje z tepla domova udržovat i nacházet právě tolik potřebné vztahy.“¹⁶¹ Navíc jak bylo zmíněno již dříve, e-komunikace umožňuje nejen navazovat nová přátelství a vztahy, ale pozitivní význam má i pro udržování stávajících vztahů a přátel. Může se to týkat různých situací, kdy jsou tyto kontakty narušeny nebo na delší dobu znemožněny, jedná se např. o různé pobyty v lázních nebo o prázdniny.

3.8 Rizika elektronické komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením

Navazování vztahů a komunikace prostřednictvím e-komunikace může přinést uživatelům se zdravotním postižením mnohá pozitiva, ale mohou se objevovat i rizika, která mohou mít negativní důsledek pro jejich socializaci.

3.8.1 Preferování sociálních kontaktů zprostředkovaných e-komunikací

Navazování vztahů s majoritní společností může být pro osoby se zdravotním postižením v mnoha ohledech skutečně problematické, proto mohou být náchylnější k navazování a upřednostňování sociálních kontaktů získávaných právě prostřednictvím e-komunikace. Jirovský za preferováním těchto vztahů vidí právě problémy s navazováním reálných vztahů: „*Problematické reálné osobní vztahy vytvářejí pocity frustrace a existuje nebezpečí, že uživatel začne dávat přednost virtuálním vztahům, u nichž získá pocit většího porozumění nebo obohacení života. Internetový svět se stane nakonec pro uživatele natolik atraktivní, že bude ochoten obětovat svůj skutečný svět*

¹⁶⁰ VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*, 2005, str. 274

¹⁶¹ PETRAŠOVÁ, L. *Internet a můj handicap* [online] 2009

*a degradovat ho na uspokojování nejzákladnějších fyziologických potřeb.*¹⁶² Toto preferování sociálních kontaktů může mít nemalé dopady na socializaci uživatelů e-komunikace se zdravotním postižením, jak se zmiňuje i Horská. Podle ní právě *„upřednostňování těchto kontaktů u těchto osob může znamenat oslabení jejich reálných sociálních vztahů, které mohou v důsledku znamenat větší izolaci a rozvoj depresivních poruch.*¹⁶³ Důsledky se mohou také projevat např. i v omezení vyjadřovacích schopností, v problémech s navazováním nových kontaktů či ztrátou již získaných vztahů. Navíc tyto zprostředkované kontakty mohou mít negativní změny i na vnímání druhých v reálném prostředí, jak se zmiňuje i Urban. Podle něj za hlavní příčinou těchto změn je to, *„že partner bez tváře, jména a přímých emocí se snadno mění z člověka na pouhého jedince, ke kterému si mohu mnoho dovolit, mohu jej kliknutí myši vypnout, respektive ho dle okamžité nálady vyměnit za někoho jiného (čerstvého, neuraženého, opět naivně otevřeného a důvěřivého...).*¹⁶⁴ Z důvodu těchto odlišností ve vnímání komunikačních partnerů v prostředí Internetu si mohou uživatelé přinést do skutečných vztahů mnohá zkreslení a problémy, např. menší toleranci k řešení názorových rozporů apod. I přes všechny obtíže v navazování reálných kontaktů by vztahy zprostředkované e-komunikací neměly nahrazovat vztahy a komunikaci v reálném prostředí.

3.8.2 Vytvoření závislosti na Internetu a e-komunikaci

Upřednostňování virtuálních sociálních kontaktů může být úzce spojeno s možností vzniku závislosti na Internetu a e-komunikaci, i když na jejím vzniku může podílet více faktorů, jakými jsou např. provozování počítačových her, navštěvování různých serverů s informacemi apod. Jak však bylo zmíněno v této souvislosti již dříve, právě prostředky umožňující oboustrannou komunikaci patří mezi nejrizikovější. Jak poukazují některé výzkumy, právě závislost na Internetu patří mezi problémy dnešní doby. Tento typ závislosti se však nemusí týkat pouze osob z intaktní společnosti, ale

¹⁶² JIROVSKÝ, V. *Kybernetická kriminalita*, 2007, str. 36.

¹⁶³ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 20.

¹⁶⁴ URBAN, L. et al. *Masová komunikace a veřejné mínění*, 2011, str. 107.

právě i osob, které jsou v běžném sociálním prostředí znevýhodněny, mezi které patří i osoby se zdravotním postižením.¹⁶⁵ Podobně jako je tomu u jiných typů závislostí, „Internet a e-komunikace jim mohou přinést potřebné uspokojení, možnost úniku od problémů, dosažení pocitu štěstí, síly, pohody i zážitků, kterých se jim nedostává v běžném životě, a to poměrně snadným, nenáročným a rychlým způsobem.“¹⁶⁶ Příznaky vzniku závislosti mohou být různé a podle Rydla „je základním charakteristickým prvkem to, že uživatel tráví u počítače a Internetu velké množství času, často bez jakéhokoli cíle. Navíc se u něj objevují potřeby nutkavého prohlížení serverů, kontrolování e-mailů, chatů atd. a objevují se v jeho mysli vtíravé myšlenky na Internet ve chvílích, kdy se zabývá jinými aktivitami.“¹⁶⁷ Další příznaky podle Šulera byly uvedeny v předchozích kapitolách. I dopady tohoto typu závislosti mohou být však různé, a to i v souvislosti se sociálními vztahy uživatele, kdy se může jednat o narušení či ztrátu těchto sociálních kontaktů v reálném životě.¹⁶⁸ U osob se zdravotním postižením to může tedy znamenat větší riziko jejich sociální izolace.

Zajímavý je v této souvislosti názor účastnice soutěže Internet a můj Handicap, která v souvislosti se vznikem závislosti na Internetu napsala: „Mnoho lidí je na Internetu závislých a tady by platilo přirovnání dobrý sluha, ale špatný pán. Stát se závislým nebo závislou není problém. Ani si toho nevšimnete, ale přestat, tak to už je horší a většina lidí to bez pomoci někoho jiného nezvládne. Internet je skvělá věc, ale nesmíme se jím nechat ovládnout.“¹⁶⁹ Tato závislost však může mít i další negativní důsledky pro uživatele, o nichž už jsme se zmínili.

3.8.3 Nebezpečné komunikační praktiky

Dalším negativem, se kterým se mohou uživatelé e-komunikace setkat, jsou nebezpečné komunikační praktiky, jako např. dříve zmíněná kyberšikana či

¹⁶⁵ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 26.

¹⁶⁶ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 547.

¹⁶⁷ RYDLO, J., ŠVARDALA, L. *Žák a sociálně patologické jevy v kontextu střední školy* [online].

¹⁶⁸ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 142.

¹⁶⁹ NOVÁKOVÁ, L. *Internet a můj hendicep* [online], 2009.

kybergrooming. Jak uvádí jeden účastník soutěže Internet a můj handicap: „*Internet je pro mě neocenitelným pomocníkem v mnoha směrech, ale má bohužel i stinné stránky. Je prostředníkem pro různé spamery, podvodníky, hackery, tvůrce virů a malwarů a v neposlední řadě pro lidi s různými úchylkami zaměřující se na servery sdružující lidi stejných zájmů a na seznamky v podobě falešných profilů i na naše děti, magicky přitahující nezákonné jednání.*“¹⁷⁰ Navíc k většímu riziku, že se osoby se zdravotním postižením stanou obětí trestného činu, v tomto případě nebezpečných komunikačních praktik, může přispět i jejich problematické přijímání od společnosti. Podle Vágnerové „*se právě osoby s nízkým sociálním statusem mohou stát více ohrožené, protože z důvodu větší izolovanosti je může útočník považovat za snadné oběti.*“¹⁷¹

Hlavní negativní dopady nebezpečných komunikačních praktik se mohou objevovat zejména v oblasti psychiky. V případě kyberšikany mohou být tyto důsledky v mnohém podobné jako u běžné šikany. Kolář se v této souvislosti zmiňuje, že „*vystavení trvalému bolestivému emočnímu tlaku a tzv. subtilnímu násilí (izolace, zesměšňování, ponižování, nadávání...) pozvolna, ale jistě narušuje osobnostní vývoj oběti. Uvědomované i neuvědomované prožívání bolesti vede dříve nebo později k přetížení adaptačních mechanismů. Dojde k vyčerpání nervové soustavy a objeví se neuróza nebo psychosomatické potíže.*“¹⁷² Těmito obtížemi mohou být „*např. bolesti hlavy, poruchy spánku, únava, nevolnost atd., v neposlední řadě to může být strach o život nebo dokonce tendence k sebevražednému chování.*“¹⁷³ Důsledek šikany (a to i kyberšikany) se však může negativně projevit i na vztahu oběti k okolí a společnosti. „*V důsledku se oběť může cítit být sociálně degradovaná, bezmocná, osamělá, dochází u ní k narušení pocitu důvěry a jistoty i v souvislosti s okolním světem a i k narušení sebehodnocení, sebedůvěry s následkem pocitu méněcennosti. Z důvodu ztráty důvěry se také může stát, že se oběť zcela izoluje od okolí. Navíc pokud dojde k útoku, tak následky ovlivní negativně nejen konkrétního jedince, ale i jeho nejbližší sociální*

¹⁷⁰ VALENTA, M., MÜLLER, O. *Psychopedie*, 2007, str. 54.

¹⁷¹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 833.

¹⁷² KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*, 2005, str. 103.

¹⁷³ KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*, 2005, str. 102.

okolí.“¹⁷⁴ Osoby se zdravotním postižením mohou být také k těmto útokům náchylnější z toho důvodu, že útočníci mohou využít specifičnost jejich situace a potřeb. Například v případě útoku kybergroomera může agresor zneužít jejich sociální situaci a vzbudit v nich snadněji pocit sounáležitosti, pochopení a sympatie. Problémy mohou mít zejména lidé s mentální retardací, kteří jsou důvěřiví, sociální vztahy navazují spontánně, bez zábran, nejsou schopni dostatečně domýšlet důsledky svého jednání, a proto si nemusí uvědomovat, jaké riziko zneužití jim hrozí.¹⁷⁵ Navíc k jejich sexuálnímu zneužití, může podle Valenty napomáhat i to, že mají nedostatečné informace a nejsou schopni čelit takové situaci.¹⁷⁶

3.8.4 Nevhodný a nezákonný obsah

S nevhodným a nezákonným obsahem se mohou osoby se zdravotním postižením v prostředí Internetu setkat poměrně snadno, a to i v úzké souvislosti s nebezpečnými komunikačními praktikami. Informace s tímto obsahem však mohou mít negativní vliv na rozvoj a vývoj jejich osobnosti a na vnímání společnosti, což se může projevit i na jejich socializaci. Podle Urbana se mohou tyto negativní důsledky setkání osob s materiály se sexuální tematikou „odrazit na sexuálním vývoji a životě jedince, na vnímání vlastní osoby (v souvislosti s „mediálním kultem krásy“) a na přijímání mužských a ženských sociálních rolí.“¹⁷⁷ Autor se zejména zmiňuje o idealizování ženských a mužských sociálních rolí, průběhu vztahu a sexuálního aktu. „Jedinec pak může získat dojem méněcennosti, fyzické nepřitažlivosti a nenaplněnosti vztahů, protože se v nich nedočkal toho, co si od nich sliboval.“¹⁷⁸

3.8.5 Zveřejňování osobních a kontaktních údajů

Zveřejňování osobních a kontaktních údajů nepatří přímo k rizikům, které se musí nutně negativně projevit v socializaci osob se zdravotním postižením. Každopádně

¹⁷⁴ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 838.

¹⁷⁵ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010, str. 56.

¹⁷⁶ VALENTA, M., MÜLLER, O. *Psychopedie*, 2007, str. 386

¹⁷⁷ URBAN, L. et al. *Masová komunikace a veřejné mínění*, 2011, str. 202.

¹⁷⁸ URBAN, L. et al. *Masová komunikace a veřejné mínění*, 2011, str. 202.

pokud se k těmto údajům dostane nějaká nežádoucí osoba, tak může dojít k jejich zneužití, např. k obtěžování či vydírání uživatele, zasahování do jeho soukromí, nebo dokonce ke vzniku dříve zmiňovaných nebezpečných komunikačních praktik. Jak poukazuje Kolář, „právě jedno z největších nebezpečí Internetu je to, že uživatelé jsou zde otevřenější, mohou prozradit řadu důvěrných informací a nemusí si uvědomovat, jaká rizika jim při tom hrozí.“¹⁷⁹ Navíc se to toto riziko nemusí týkat pouze osobních a kontaktních údajů, ale i emočních rozpoložení komunikujících, což může napomoci útočníkům ke snadnějšímu získání oběti.

4. METODICKÁ PŘÍRUČKA

Vytvořená metodická příručka, která je obsažena v příloze č. 1, je určena školám vzdělávajícím žáky se zdravotním postižením. Jejím hlavním cílem je poskytnout pedagogům možnost získat informace o problematice přínosů a rizik e-komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením a nabídnout jim příklady možného vedení výuky zejména s důrazem na prevenci možných rizik. Právě prevence je v této oblasti velmi důležitá, jak na to poukazuje i portál E- bezpečí v souvislosti s prevencí kyberšikan. „Boj s šikanou není jednoduchý, vyžaduje zkušenosti a je časově náročný. Totéž platí pro kyberšikanu. Jak se tedy účinně bránit? Nejlepší způsob, jak zabránit kyberšikaně, je předcházet jejímu vzniku.“¹⁸⁰

Samotná metodická příručka je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V první části je uvedeno teoretické vymezení e-komunikace, její přínosy a rizika, zásady bezpečné práce v prostředí Internetu a informace o různých organizacích věnující se této problematice.

V praktické části je uveden návrh na realizaci výuky zaměřené zejména na prevenci možných rizik. Základem jsou tematicky zaměřené příklady, které mohou pedagogickým pracovníkům posloužit jako vzor k vedení výuky. Základní didaktickou metodou je diskuze k jednotlivým tématům. Vzorové příklady jsou prezentovány ve formě diskuze na chatu pod přezdívkami včetně specifického vyjadřování

¹⁷⁹ KOLÁŘ, M. TĚTHALOVÁ, M. *Kyberšikana bolí stejně jako každá jiná* [online], 2011.

¹⁸⁰ E-BEZPEČÍ. *Kyberšikana a prevence* [online], 2008.

a emotikonů (smajlíků). Tyto příběhy jsou smyšlené s cílem vystihnout podstatu jednotlivých úskalí e-komunikace. Navíc u každého příkladu jsou navrženy otázky, kterých může pedagog využít k vedení diskuze. V druhé části jsou uvedeny stručné odpovědi, které mohou napomoci k lepší orientaci v problematice. I když je tato metodická příručka zaměřena obecně, tak uvedené příklady jsou ve formě určené pro 2. stupeň základní školy (ZŠ praktické či ZŠ speciální), jelikož se v této době věnuje základům práce s prostředky e-komunikace více pozornosti a tato skupina žáků je nejohroženější v souvislosti s nebezpečnými komunikačními praktikami. Každopádně uvedené příběhy jsou pouze vzorové, takže pedagogičtí pracovníci mohou jejich formu i obsah měnit podle specifik a složení cílové skupiny, se kterou má být výuka vedena. Každopádně je zapotřebí při vedení výuky respektovat individualitu žáků, zohledňovat druh i stupeň jejich postižení.

V úplném závěru této příručky jsou vyjmenována pravidla a postupy, které by měli komunikující znát a organizace, které poskytují potřebnou intervenci a informace. Podrobnější informace k jednotlivým tématům lze získat v teoretické části příručky nebo na jednotlivých odkazech. V rámci výuky může pedagog využít i videa, jejichž odkazy jsou uvedeny k úplnému závěru.

ZÁVĚR

Počítače a moderní technologie se stávají čím dál více integrální součástí našich životů, osoby se zdravotním postižením nevyjímaje. Cílem této práce bylo vymezit základní přínosy a rizika e-komunikace, které se mohou objevit v souvislosti s jejich socializací. Pro získání informací bylo využito techniky obsahové analýzy odborné literatury a dalších relevantních informačních zdrojů. Uvedené přínosy a rizika byly pak porovnány se specifickými problémy, které se mohou u těchto osob objevovat. Na základě získaných informací byla dále vytvořena metodická příručka určená pro školy vzdělávající žáky se zdravotním postižením s cílem napomoci pedagogickým pracovníkům při výuce předmětů týkajících se informačních a komunikačních technologií zejména s důrazem na prevenci rizik e-komunikace.

Základním problémem při vymezování těchto přínosů a rizik pro socializaci osob se zdravotním postižením je to, že této problematice není zatím v odborné literatuře věnováno příliš pozornosti. Může to být také zapříčiněno tím, že se jedná zatím o poměrně neprostudovanou oblast. Dále je problematické to, že se v oblasti e-komunikace můžeme setkat s nejednotnou terminologií. Navíc tento způsob komunikace je také specifický tím, že může svým uživatelům poskytnout rozmanité komunikační prostředky, takže jednotlivé přínosy a rizika mohou být různá podle možností a služeb, které mohou jednotlivé prostředky nabídnout. V této práci byly uvedeny pouze příklady několika využívaných zástupců, ale u nás a ve světě mohou být využívány i další, jako je např. Second Life, MySpace apod.

Pro osoby se zdravotním postižením může mít e-komunikace přínosy, ale i rizika, která mohou mít vliv i na jejich socializaci. Mezi základní přínosy, které jsou zmiňovány v této práci, patří zprostředkování komunikace, možnost navazování přátelství a vztahů. Tyto vztahy sice nemohou kvalitativně nahradit reálné vztahy, ale mohou napomoci uživateli k získání alespoň některých sociálních dovedností a zkušeností. Navíc navazování těchto kontaktů může být jednodušší než v reálném životě, protože se nemusí komunikující obávat odmítnutí z druhé strany.

Negativní důsledky se mohou projevit zejména v oblasti sociálních vztahů v reálném prostředí, kdy se jedná o to, že komunikující preferují kontakty a vztahy

navázané prostřednictvím e-komunikace před vztahy skutečnými, což se může projevit například v ochuzení získání potřebných sociálních zkušeností. S tímto problémem úzce souvisí i nebezpečí vzniku závislosti na Internetu a e-komunikaci. Dalším nebezpečím jsou nebezpečné komunikační praktiky, kdy se jedná zejména o kybergrooming nebo kyberšikanu. Sice ještě není znám případ, kdy by se obětí těchto praktik stala osoba se zdravotním postižením, ale potenciálně se mohou stát oběťmi také. Každopádně jejich důsledek se může projevit například v narušení sociálních vztahů s okolím a tím i v jejich socializaci. Navíc s těmito praktikami úzce souvisí i možnost setkávání se komunikujícími s nevhodným či nezákonným obsahem, zveřejňováním osobních a kontaktních údajů, které mohou napomoci útočníkovi a případně i prohloubit negativní důsledky těchto praktik.

Na základě získaných informací byla vytvořena metodická příručka, která je určena pro školy vzdělávající žáky se zdravotním postižením. Tato metodická příručka se zaměřuje zejména na to informovat pedagogické pracovníky o jednotlivých přínosech a rizicích, které může mít využívání e-komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením. V druhé části příručky je uveden příklad zaměřený na výuku informačních a komunikačních technologií s důrazem na prevenci nebezpečných komunikačních praktik s informacemi o možnostech jejich předcházení (vymezení základních zásad bezpečného užívání Internetu) a možnostech potřebné intervence. Uvedený příklad výuky je pouze vzorový s nutností jeho upravení podle typů postižení a potřeb, specifik a možnosti vyučovaných žáků.

Zatím se oblasti přínosů a rizik e-komunikace pro socializaci osob se zdravotním postižením nevěnuje příliš pozornosti. Se stoupajícím technickým pokrokem se však dá očekávat, že se v budoucnu bude zvyšovat počet osob se zdravotním postižením používajících běžně počítače a Internet, proto by se měli tito uživatelé již v průběhu základní školní docházky seznamovat s možnými riziky, se kterými se mohou při tomto způsobu komunikace setkat. Tato práce se snaží upozornit alespoň na některé z nich a právě vytvořená metodická příručka má dát námět a vzor na vedení výuky, která bude upozorňovat na jednotlivé specifické problémy, jejich formy, způsoby jak se jim bránit a poskytují uživatelům potřebné informace o možnostech možné intervence.

KLÍČOVÁ SLOVA

Komunikace

E-komunikace

Elektronická komunikace

Osoby se zdravotním postižením

Socializace

Socializace osob se zdravotním postižením

ICT

Metodická příručka

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

BEZPEČNÝ INTERNET.CZ. *O projektu*. [online]. [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://www.bezpecnyinternet.cz/o-projektu/default.aspx>>.

BLOG. CZ. *Co je to blog?* [online]. 2005 [cit. 2011-04-02]. Dostupné z: <<http://blog.cz/co-je-to-blog>>.

BUCHTA, M. *Mediaresearch: sociální sítě pro váš marketing (1. díl)* [online]. 22. 7. 2009. [cit. 2011-04-18]. Dostupné z: <<http://channelworld.cz/clanky/mediaresearch-socialni-site-pro-vas-marketing-750>>.

CENTRUM ADIKTOLOGIE. *Co negativního může závislost na internetu přinést?* [online]. 2010 [cit. 2011-05-16]. Dostupné z: <<http://poradna.adiktologie.cz/article/zavislost-na-internetu/co-negativniho-muze-zavislost-na-internetu-prinest/>>.

CENTRUM ADIKTOLOGIE. *Jak se závislost na internetu definuje?* [online]. 2010 [cit. 2011-05-10]. Dostupné z: <<http://poradna.adiktologie.cz/article/zavislost-na-internetu/jak-se-zavislost-na-internetu-definuje/>>.

CERVENE-TLACITKO.CZ. *Červené tlačítko*. [online]. 2011 [cit. 2011-05-27]. Dostupné z: <www.cervene-tlacitko.cz>.

CONVENTIONS.COE.INT. *Convention on Cybercrime* [online]. 18. 7. 2011 [cit. 2011-04-28]. Dostupné z: <<http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/ChercheSig.asp?NT=185&CM=8&DF=&CL=ENG>>.

COUNCIL OF EUROPE. *Convention on Cybercrime* [online]. 18. 7. 2011 [cit. 2011-04-28]. Dostupné z:

<<http://conventions.coe.int/Treaty/Commun/ChercheSig.asp?NT=185&CM=8&DF=&CL=ENG>>.

ČSÚ. *Informační technologie v domácnostech a mezi jednotlivci* [online]. 1.7.2011 [cit. 2011-04-02]. Dostupné z:

<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/domacnosti_a_jednotlivci>.

ČSÚ. *Uživatelé Facebooku v České republice, 2010* [online]. 22. 2. 2011 [cit. 2011-04-18]. Dostupné z:

<http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/1_uzivatele_facebooku_v_ceske_republice>.

E-BEZPEČÍ. *Kyberšikana a prevence* [online]. 24.5.2008 [cit. 2011-07-29]. Dostupné z: <<http://cms.e-bezpeci.cz/content/view/29/39/lang,czech/>>.

EUROPE'S INFORMATION SOCIETY. *Safer Internet Programme: Empowering and Protecting Children Online* [online]. nevedeno [cit. 2011-05-20]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/information_society/activities/sip/index_en.htm>.

FACEBOOK.COM. *Centrum nápovědy*. [online]. 2011 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://www.facebook.com/help/?page=420>>.

FINKOVÁ, D. *Speciální pedagogika osob se zrakovým postižením*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2007. 158 s. ISBN 978-80-244-1857-5.

FISCHER, S. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. 1. vyd. Praha: Triton, 2008. 205 s. ISBN 978-80-7387-014-0.

GABURA, J. *Sociálna komunikácia*. 1. vyd. Bratislava: Občianske združenie Sociálna práca, 2004. 117 s. ISBN 80-968927-7-0.

HARTL, P., HARTLOVÁ, H. *Psychologický slovník*. 1. vyd. Praha: Portál, 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

HELUS, Z. *Sociální psychologie pro pedagogy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 280 s. ISBN 978-80-247-1168-3.

HEWSTONE, M. *Sociální psychologie: moderní učebnice sociální psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2006. 769 s. ISBN 80-7367-092-5.

HORKALINKA.CZ. *Co je nezákonné a co nevhodné?* [online]. nevedeno [cit. 2011-05-10]. Dostupné z:
<<http://horka-linka.saferinternet.cz/co-je-nezakonne-a-co-nevhodne>>.

HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: SLON, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

HRUBÝ, J. Tak kolik těch sluchově postižených u nás vlastně je? *Speciální pedagogika*, 2009, č. 4, 115 s. ISSN 1211-2720.

ICQ.CENTUM.CZ. *Historie ICQ* [online]. 2009. [cit. 2011-04-15].
Dostupné z: <<http://icq.centrum.cz/o-icq/staticky/clanky/historie-icq/>>.

INTERNET HOTLINE NADACE NAŠE DÍTĚ. *Projekt Internet Hotline*. [online]. [cit. 2011-05-27]. Dostupné z: <<http://www.internethotline.cz/projekt-internet-hotline.htm>>.

JANDOUREK, J. *Sociologický slovník*. 2. vyd. Praha: Portál, 2007. 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.

JANKOVSKÝ, J. *Ucelená rehabilitace dětí s tělesným a kombinovaným postižením: somatopedická a psychopedická hlediska*. 2. vyd. Praha: Triton, 2006. 173 s. ISBN 80-7254-730-5.

JEGEROVOVÁ, K. Facebook: Dobrovolně lepení v síti. *Psychologie dnes*, 2009, č. 7, 37 s. ISSN 1212-9607.

JIROVSKÝ, V. *Kybernetická kriminalita*. Praha: Grada Publishing, 2007. 284 s. ISBN 80-247-1561-9.

KLENKOVÁ, J. *Logopedie*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2006. 224 s. ISBN 80-247-1110-9.

KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*. 2. vyd. Praha: Portál, 2005. 256 s. ISBN 80-7367-014-3.

KOLÁŘ, M. TĚTHALOVÁ, M. *Kyberšikana bolí stejně jako každá jiná*. [online] 2011 [cit. 2011-07-05]. Dostupné z: <<http://www.rodina.cz/clanek8083.htm>>.

KOPECKÝ, K. *Informace o projektu* [online]. 13.5.208 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://cms.e-bezpeci.cz/content/view/15/60/lang,czech/>>.

KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*. 1. vyd. Olomouc: Hanex, 2007. 98 s. ISBN 978-80-85783-78-0.

KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Kyberšikana u českých dětí – závěry z výzkumného šetření projektu E-bezpečia centra Prvok (září – listopad 2009)* [online]. 2010 [cit. 2011-05-19]. Dostupné z: <<http://www.prvok.upol.cz/index.php/vyzkum/37-kyberikana-u-eskych-dti-zavry-z-vyzkumneho-eteni-projektu-e-bezpei-a-centra-prvok-zai-listopad-2009>>.

KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)*. [online]. 2010 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <<http://cms.e-bezpeci.cz/content/view/316/6/lang,czech/>>.

KRAS, P. *Internet v kostce*. 1. vyd. Havlíčkův Brod: Fragment, 2001. 144 s. ISBN 80-7200-493-X.

KRČMÁŘOVÁ, B. Děti a internet. *Děti a jejich problémy III*. Sborník studií. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2010. ISBN 978-80-254-6840-1.

KŘÍŽ, L. *Používáme ICQ: příručka uživatele*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 2001. 102 s. ISBN 80-7226-462-1.

KUNEŠ, J. *Skype: telefonujeme přes Internet*. 2. vyd. Brno: Computer Press, 2006. 103 s. ISBN 80-251-1002-8.

LACINA, L. *Internet je dobrý sluha, ale špatný pán* [online] 16.3.2009 [cit. 2011-07-23]. Dostupné z: <<http://www.helpnet.cz/inspo/internet-a-muj-handicap-2009/24652-3>>.

MACICH, J. Anonymita na internetu: pouhá iluze?. *Počítač pro každého*, 2009, č. 9, 47 s. ISSN 1212-0723.

MACICH, J. Velký průvodce komunitními servery. *Počítač pro každého*, 2009, č. 14, 47 s. ISSN 1212-0723.

NAKONEČNÝ, M. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Academia, 2009. 498 s. ISBN 978-80-200-1679-9.

NAVRÁTIL, P. *Internet pro školy*. 2. vyd. Kralice na Hané: Computer Media, 2004. 120 s. ISBN 80-86686-16-7.

NOVÁKOVÁ, L. *Internet a můj hendicep* [online]. 21.3.2009 [cit. 2011-07-04]. Dostupné z: <<http://www.helpnet.cz/inspo/internet-a-muj-handicap-2009/24670-3>>.

PETRAŠOVÁ, L. *Internet a můj handicap* [online]. 21.3.2009 [cit. 2011-07-04]. Dostupné z: <<http://www.helpnet.cz/inspo/internet-a-muj-handicap-2009/24662-3>>.

PIPEKOVÁ, J. *Kapitoly ze speciální pedagogiky*. 3. vyd. Brno: Paido, 2010. 401 s. ISBN 978-80-7315-198-0.

PÍRKO. *Záludnost internetových vztahů* [online]. 1. 8. 2006. [cit. 2011-04-28]. Dostupné z: <<http://www.lupa.cz/clanky/internetove-romance>>.

PLAMÍNEK, J. *Komunikace a prezentace: umění mluvit, slyšet a rozumět*. 1. vyd.. Praha: Grada Publishing, 2008. 176 s. ISBN 978-80-247-2706-6.

PLAŇAVA, I. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy – dovednosti – poruchy*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2005. 146 s. ISBN 80-247-0858-2.

POMOCONLINE.CZ *O projektu*. [online]. 2010 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <http://www.pomoconline.cz/webmagazine/rewrite_url.asp?rew_thema=o-projektu/o-projektu>.

POSPÍŠIL, J. *Multimediální slovník*. 1. vyd. Olomouc: Rubico, 2004 . 183 s. ISBN 80-7346-019-X.

POREMSKÁ, M. Vliv moderních prostředků komunikace a Internetu na děti informační společnosti na počátku 21. století. In *Internet – rizikový faktor dětského vývoje : Sborník přednášek z devátého semináře cyklu Hledáme lék na dětskou kriminalitu*. Brno: Sdružení přátel Jaroslava Foglara, 2009. 69 s. ISBN 978-80-254-6252-2.

PRAŽÁK, J. M. *Latinsko-český slovník*. 18. vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství, 1975. 743 s.

PRŮCHA, J. et al. *Pedagogický slovník* . 4. vyd. Praha: Portál, 2003. 322 s. ISBN 80-7178-772-8.

PRVOK. *Zaměření pracoviště*. [online]. 2010 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://prvok.upol.cz/index.php/o-pracoviti/zamereni>>.

RENOTIÉROVÁ, M. et al. *Speciální pedagogika*. 4. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého. 2006. 313 s. ISBN 80-244-1475-9.

RYDLO, J., ŠVARDALA, L. *Žák a sociálně patologické jevy v kontextu střední školy* [online]. [cit. 2011-07-15]. Dostupné z: <http://www.sos-ub.cz/prevence/10_2_1_2.php>.

SAFERINTERNET.CZ. *Bezpečnost dětí na internetu* [online]. 2006 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <<http://www.zodpovedne.sk/download/SaferinternetCzVyskum.pdf>>.

SAFERINTERNET.CZ *Facebook*. [online]. [cit. 2011-06-06]. Dostupné z: <<http://horka-linka.saferinternet.cz/facebook>>.

SAFERINTERNET.CZ *O nás*. [online]. 2011 [cit. 2011-05-27]. Dostupné z: <<http://www.saferinternet.cz/o-nas>>.

SAK, P. *Člověk a vzdělání v informační společnosti*. Praha: Portál, 2007. 290 s. ISBN 978-80-7367-230-0.

SATRAPA, P. *Netiketa* [online]. 2005 [cit. 2011-05-7]. Dostupné z: <<http://www.lupa.cz/clanky/netiketa/>>.

SEZNAMSEBEZPECNE.CZ. *Desatero bezpečného internetu* [online]. 2011 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <<http://www.seznamsebezpecne.cz/desatero-bezpecneho-internetu>>.

SEZNAMSEBEZPECNE.CZ. *O projektu* [online]. 2011 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <<http://www.seznamsebezpecne.cz/o-projektu>>.

SHEA, V. *Book Netiquette* [online]. 2004 [cit. 2011-05-10]. Dostupné z: <<http://www.albion.com/bookNetiquette/>>.

SCHINDLER, R., PEŠÁK, M. *Kdo je zrakově postižený?* [online]. 2011 [cit. 2011-06-20]. Dostupné z: <<http://www.sons.cz/kdojezp.php>>.

SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 155 s. ISBN 978-80-7367-691-9.

SOCIALNISITE.IC.CZ. *Facebook* [online]. [cit. 2011-04-18]. Dostupné z: <<http://socialnisite.ic.cz/facebook/>>.

SOCIALNISITE.IC.CZ. *Sociální síť: vše o sociálních sítích na internetu !* [online].
neuvedeno [cit. 2011-04-15]. Dostupné z: <<http://socialnisite.ic.cz/>>.

SONS. *Klasifikace zrakově postižených podle WHO* [online]. 2011 [cit. 2011-06-20].
Dostupné z: <<http://www.sons.cz/klasifikace.php>>.

SULER, J. Computer and Cyberspace Addiction [online]. 2004. [cit. 2011-04-05].
Dostupné z: <<http://users.rider.edu/~suler/psycyber/cybaddict.html>>.

SULER, J. Cyberspace as Psychological Space [online]. 1999. [cit. 2011-03-27].
Dostupné z: <<http://users.rider.edu/~suler/psycyber/psychspace.html>>.

SULER, J. Cyberspace Romances [online]. 1996. [cit. 2011-03-21]. Dostupné z: <
<http://users.rider.edu/~suler/psycyber/bvinterview.html>>.

ŠLAPÁK, I. *Kapitoly z otorhinolaryngologie a foniatrie*. 1. vyd. Brno: Paido, 1999.
85 s. ISBN 80-85931-67-2.

ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton,
2003. 158 s. ISBN 80-7254-360-1.

ŠMAHEL, D. *Virtuální přátelství: je běžné, či nikoliv?* [online]. 20. 9. 2006. [cit. 2011-
04-24]. Dostupné z: <<http://www.lupa.cz/clanky/virtualni-pratelstvi-je-bezne-ci-nikoliv/>>.

ŠMAHEL, D., KONEČNÝ, Š. *Lidé na internetu: jaké jsou možné zisky a rizika?*
[online]. 2006 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <
<http://cmeps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/smahel-konecny.pdf>>.

ŠMAHEL, D. *World Wide Internet: Changing Societies, Economies and Cultures* [online]. 2010 [cit. 2011-05-10]. Dostupné z: <<http://www.terapie.cz/materials/smahel2009-wipbook.pdf>>.

ŠVARCOVÁ, I. *Mentální retardace: vzdělávání, výchova, sociální péče*. Praha: Portál, 2006. 3. vyd. 198 s. ISBN 80-7367-060-7.

TUŠEROVÁ, L. *Elektronická komunikace versus elektronické komunikace* [online]. 9.6.2006 [cit. 2011-03-21]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/?pg=6&typ=clanky&s1=1&s2=X&s3=X&s4=X&s5=S&s6=1&m=1&recid_cl=39898>.

TWITTER..COM. *Statistika Twitter.com – několik čísel o Twitter* [online]. 3. 1. 2010. [cit. 2011-04-20]. Dostupné z: <<http://twitter.jak-na-to.eu/statistika-twitter-com-nekolik-cisel-o-twitter/>>.

URBAN, L. et al. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada Publishing, 2011. 240 s. ISBN 978-80-247-3563-4.

VLÁDA ČR. *Úmluva o právech osob se zdravotním postižením* [online]. 2010 [cit. 2011-06-07]. Dostupné z: <<http://www.vlada.cz/cz/ppov/vvzpo/dokumenty/umluva-o-pravech-osob-se-zdravotnim-postizenim--70247/>>.

ÚZIS. *Šetření o zdravotně postižených* [online]. 19.11.2007 [cit. 2011-06-15]. Dostupné z: <<http://www.uzis.cz/rychle-informace/setreni-zdravotne-postizenych-osobach-vspo-07>>.

VALENTA, M., MÜLLER, O. *Psychopedie*. 3. vyd. Praha:Parta, 2007. 386 s. ISBN 978-80-7320-099-2.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie handicapu*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 2004. 230 s. ISBN 80-7184-929-4.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

VÁGNEROVÁ, M. *Základy psychologie*. 1. vyd. Praha: Karolinum, 2007. 356 s. ISBN 978-80-246-0841-9.

VITOVSKY, A. *Anglicko-český a česko-anglický výkladový slovník internetu*. 1. vyd. Praha: AV software, 2004. 300 s. ISBN 80-901428-7-7.

VÍTKOVÁ, M. *Somatopedické aspekty*. 2. vyd. Brno: Paido, 2006. 302 s. ISBN 80-7315-134-0.

VONDRÁČKOVÁ HOLCNEROVÁ, P. et al. *Závislostní chování na internetu a jeho léčba* [online]. 2009 [cit. 2011-05-10]. Dostupné z: <http://www.cspsihiatr.cz/dwnld/CSP_2009_6_281_289.pdf>.

VYBÍRAL, Z. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha: Portál, 2005. 319 s. ISBN 80-7178-998-4.

VÝROST, J. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

WHO. *Mezinárodní statistická klasifikace nemocí a přidružených zdravotních problémů*. [online]. 2008 [cit. 2011-06-17]. Dostupné z: <<http://www.uzis.cz/cz/mkn/index.html>>.

YOUNG, K. *Netaddiction.com* [online]. 2010 [cit. 2011-04-28]. Dostupné z: <www.netaddiction.com>.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů [online]. [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696/_s.155/701?l=101/2000>.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti [online]. 2004 [cit. 2011-06-08]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/_s.155/701?l=435/2004>.

Zákon č. 561/2004 Sb. o předškolním, základním, středním, vyšším odborném a jiném vzdělávání (školský zákon) [online]. 2004 [cit. 2011-06-07]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/_s.155/701?l=561/2004>.

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách [online]. 2006 [cit. 2011-06-07]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/_s.155/701?l=108/2006>.

Zákon č. 40/2009 Sb., Trestní zákoník. [online]. 2011 [cit. 2011-04-28]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_lp.814/0/_s.155/708/_mc/709-707-694-22508/_s.155/701?l=40/2009>.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 – Přínosy a rizika elektronické komunikace pro osoby se zdravotním postižením (metodická příručka)

METODICKÁ PŘÍRUČKA

PŘÍNOSY A RIZIKA ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE PRO OSOBY SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM



Tato metodická příručka byla vytvořena studentkou oboru speciální pedagogika JČU v Českých Budějovicích na základě bakalářské práce na téma Elektronická komunikace jako prostředek a rizikový faktor socializace osob se zdravotním postižením.

Jitka Špuláková, 2011

OBSAH

TEORETICKÁ ČÁST

ÚVOD	5
1 CO JE TO ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE.....	6
2 PROSTŘEDKY E-KOMUNIKACE.....	6
2.1 Asynchronní prostředky e-komunikace	7
2.1.1 Elektronická pošta	7
2.1.2 Návštěvní knihy, diskusní fóra, blogy apod.	7
2.2 Synchronní prostředky e-komunikace.....	8
2.2.1 ICQ	8
2.2.2 Skype	9
2.2.3 Chat	9
2.2.4 Sociální síť.....	10
3 REGISTRACE A PŘIHLAŠOVÁNÍ.....	11
4 PŘÍNOSY E-KOMUNIKACE PRO SOCIALIZACI	13
4.1 Umožnění a zprostředkování komunikace	13
4.2 Navazování sociálních kontaktů	15
4.3 Navazování přátelství a vztahů	16
5 RIZIKA E-KOMUNIKACE PRO SOCIALIZACI.....	16
5.1 Preferování sociálních kontaktů zprostředkovaných prostřednictvím e-komunikace.....	16
5.2 Vznik závislosti na Internetu a e-komunikaci	17
5.3 Nebezpečné komunikační praktiky.....	19
5.4 Nevhodný a nezákonný obsah	20
5.5 Zveřejňování osobních a kontaktních údajů.....	21
6 NEBEZPEČNÉ KOMUNIKAČNÍ PRAKTIKY	22
6.1 Kyberšikana (cyberbullying)	22
6.1.1 Specifické rysy kyberšikany	22

6.1.2	Osoba útočníka.....	23
6.1.3	Formy kyberšikany.....	23
6.2	Kybergrooming.....	24
6.2.1	Osoba útočníka.....	24
6.2.2	Oběť kybergroomingu	24
6.2.3	Specifické rysy kybergroomingu	25
6.2.4	Příprava kontaktu:	25
6.2.5	Kontakt s obětí, navázání a prohlubování vztahu:	25
6.2.6	Příprava na osobní schůzku	26
6.2.7	Osobní schůzka	27
7	DŮSLEDKY NEBEZPEČNÝCH KOMUNIKAČNÍCH PRAKTIK.....	27
8	ZÁSADY BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ E-KOMUNIKACE	28
9	ORGANIZACE POSKYTUJÍCÍ MOŽNOSTI INTERVENCE A POMOCI.....	31
10	DALŠÍ PROJEKTY ZAMĚŘENÉ NA RIZIKA E-KOMUNIKACE.....	32
	<u>PRAKTICKÁ ČÁST</u>	
1	PLÁN VYUČOVACÍ HODINY	34
2	POSTUP REALIZACE HODINY	37
2.1	VERZE A	38
2.1.1	VERZE A / 1. vyučovací hodina.....	38
2.1.2	VERZE A / 2. vyučovací hodina.....	46
2.2	VERZE B / 2 sloučené hodiny.....	51
	Zdroje informací:	52

ÚVOD

V rámci výuky informačních a komunikačních technologií (IKT) nebo mediální výchovy lze zapojit do hodin i informace ohledně přínosů a rizik e-komunikace. Jejím cílem je poskytnout pedagogickým pracovníkům možnost získat informace o přínosech a rizicích elektronické komunikace a navíc jim nabídnout příklady možného vedení výuky zaměřených zejména na prevenci jejích rizik.

Samotná metodická příručka je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V první části je uvedeno teoretické vymezení e-komunikace, její přínosy a rizika, zásady bezpečné práce v prostředí Internetu a informace o různých organizacích věnující se této problematice. Praktická část má sloužit pedagogickým pracovníkům jako vzor k vedení výuky. Tato výuka je možná ve formě dvou oddělených vyučovacích hodin nebo ve formě jedné hodiny, která vznikla sloučením dvou vyučovacích hodin. Praktická část obsahuje příklady obou typů vyučování.

Základem realizace samotné výuky je diskuze pedagogů a žáků k jednotlivým tématům. Každé téma je prezentováno na základě vzorového příkladu, které je ve formě chatovací diskuze pod přezdívkami včetně specifického vyjadřování a emotikonů (smajlíků). Tyto příběhy jsou smyšlené, ale v základě se snaží vystihnout podstatu jednotlivých problémů. U každého tohoto příběhu jsou navrženy otázky, kterých může pedagog využít k vedení diskuze. K jednotlivým otázkám jsou vždy v druhé části uvedeny stručné odpovědi. Na konci jsou u některých případů uvedeny i odkazy na videa, které může pedagog využít k doplnění učiva. Dále jsou zde informace o pravidlech a postupech, které by měli komunikující znát a o organizacích, které poskytují intervenci a informace.

Podrobnější informace k jednotlivým příkladům a problémům lze získat v teoretické části příručky nebo na odkazech jednotlivých organizací. Každopádně je vhodné tyto odkazy využít a ještě před realizací výuky se více obeznámit s danou problematikou. I obsah a způsob vedení hodiny přizpůsobit podle potřeb a možností žáků.

TEORETICKÁ ČÁST

1. CO JE TO ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE

Pojem elektronická komunikace (nebo též e-komunikace) se začal používat v nedávné době v souvislosti s novodobým technologickým pokrokem a to zejména s nástupem masového využívání počítačů a Internetu, kdy došlo k velkému přesunu lidské komunikace do „elektronického“ prostředí. Terminologie v této oblasti je však neustálá, takže se můžeme vedle pojmu e-komunikace setkávat s dalšími pojmy jako online komunikace, internetová komunikace, mediální komunikace či pouze komunikace pomocí Internetu. Jedním z důvodů, proč není jednotné vymezení pojmů může být i to, že se jedná o poměrně novodobý fenomén. Pro účely této metodické příručky můžeme e-komunikaci definovat jako „*specifickou formu verbální (mluvené i psané) mezilidské komunikace, realizované prostřednictvím počítačových sítí (např. Internetu), které jsou vybaveny potřebným programovým a technickým vybavením umožňující interakci.*“

2. PROSTŘEDKY E-KOMUNIKACE

V současné době je možné využívat velmi rozmanitých prostředků a možností e-komunikace a je jen otázkou co daný uživatel od nich očekává a zda jsou tyto komunikační prostředky využívány i druhou osobou, se kterou chce uživatel komunikovat. Základem jejich nabídky je posílání sdělení či informací v rozličných podobách. Nejvíce se využívá způsobů komunikace prostřednictvím textu, ale informace mohou být také předávány prostřednictvím obrazu, zvuku či v multimediální podobě (kombinace textu, obrazu a zvuku).

Samotné prostředky e-komunikace se mohou rozdělovat do dvou skupin, které jsou vzájemně podmíněny časovou schopností uživatelů komunikovat (sdílet data) prostřednictvím internetové sítě – jedná se o synchronní a asynchronní způsob komunikace, které se však mohou i v některých případech prolínat.¹⁸¹ Mezi synchronní

¹⁸¹ ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*, 2003, str. 101

prostředky se řadí ty, které umožní připojenému uživateli komunikovat v reálném čase. Mezi základní a velmi známé programy patří ICQ, Chat a Skype. Asynchronní prostředky e-komunikace jsou charakteristické tím, že nejsou vázány na současné připojení uživatelů k internetové síti a odezva se uskutečňuje v různých časech. Nejznámějším představitelem této formy komunikace je elektronická pošta a různé webové blogy.

2.1 Asynchronní prostředky e-komunikace

2.1.1 Elektronická pošta

Elektronická pošta neboli e-mail patří mezi nejčastější zástupce asynchronních forem e-komunikace. Tento způsob komunikace se nejvíce blíží komunikaci prostřednictvím klasických dopisů. Pro tento způsob komunikace musí být uživatel vybavený tzv. poštovním klientem, který mu umožní psát, ukládat a číst zprávy. Jedná se o programové vybavení počítače (např. Microsoft Outlook) nebo je to služba poskytovaná prostřednictvím Internetu, kde je poštovní klient poskytován jako tzv. webmail. Známými poskytovateli těchto služeb jsou portály Seznam.cz, Centrum.cz atd.¹⁸²

ODKAZY NA REGISTRACI A PŘIHLAŠOVÁNÍ :	
Seznam.cz	Centrum.cz
Registrace e-mailu: http://registrace.seznam.cz/	registrace e-mailu: http://reg.centrum.cz/?rc=0
přihlašování k účtu: www.seznam.cz	přihlašování k účtu: www.centrum.cz

2.1.2 Návštěvní knihy, diskusní fóra, blogy apod.

Návštěvní knihy, diskusní fóra či blogy patří mezi další zástupce asynchronní komunikace. Ve většině případech jsou návštěvní knihy či diskusní fóra poskytovány jako jedna ze služeb na webových stránkách, které si tvoří různé instituce či uživatelé.

¹⁸² KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 23

Blogy mohou být vytvořeny samotnými uživateli na různých webových stránkách a mohou mít formu např. internetového deníku, zápisníku myšlenek a názorů atd. a jeho součástí může být i právě zmíněná návštěvní kniha nebo diskusní fórum.¹⁸³ Přidávání jednotlivých příspěvků do návštěvní knihy či diskusních fór může být realizováno na základě volného přidávání příspěvků nebo na základě moderování diskuze, kdy pověřený uživatel může mazat příspěvky, pokud jejich obsah porušuje daná pravidla.¹⁸⁴ Pro přidávání těchto příspěvků ve většině případů není nutné, aby se účastníci před tím registrovali, stačí pouze vyplnění jména či přezdívky přispívajícího a název příspěvku.

2.2 Synchronní prostředky e-komunikace

2.2.1 ICQ

Název komunikačního programu vznikl jako zkratka z anglických slov „I Seek You“, tedy „hledám tě“. ¹⁸⁵ Komunikace pomocí ICQ může svým uživatelům nabídnout konverzaci v textové podobě, posílání textových zpráv, posílání SMS, souborů, videohovory, hraní her atd. v bezprostředním čase. Při komunikaci může využít uživatel i tzv. emotikony (smajlíky) a emoční animace (tzv. teaZ), které slouží k vyjádření specifických emocí, nálad, postojů atd. a doplňují tím samotnou komunikaci.¹⁸⁶ Další možností, které v současné době ICQ nabízí svým uživatelům, je propojení účtu s jinými prostředky e-komunikace jako jsou Facebook a Twitter. Uživatel se tedy může přihlásit pouze k účtu na ICQ a má k dispozici kontakty i z dalších programů.



ODKAZY NA STAŽENÍ PROGRAMU:	
ICQ	stažení programu http://icq.centrum.cz/

¹⁸³ BLOG.CZ. *Co je to blog?* [online] 2005

¹⁸⁴ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 23

¹⁸⁵ KŘÍŽ, L. *Používáme ICQ: příručka uživatele*, 2001, str. 5

¹⁸⁶ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 40

2.2.2 Skype

Skype je komunikačním programem, který svým uživatelům může poskytnout zejména hlasovou a multimediální komunikaci (tzv. videohovory), která je zdarma a je uskutečnitelná i na velké vzdálenosti (i přes kontinenty). Tato komunikace se může



odehrávat nejen mezi jednotlivci, ale i ve formě skupinového volání. Jako další službu může uživatel využít i telefonování na mobilní telefony a běžné linky, posílání souborů, zpráv a to i formou

SMS na mobilní telefony.¹⁸⁷ K využívání této služby je zapotřebí dostatečně rychlé připojení, mikrofon, reproduktory či sluchátka. I tento program uživatelům nabízí textovou komunikaci podobně jako ICQ (i když s méně možnostmi) a propojení s dalšími programy jako ICQ a Facebook.¹⁸⁸

ODKAZY NA STAŽENÍ PROGRAMU:	
SKYPE	stažení programu http://www.skype.com/intl/cs/home/

2.2.3 Chat

Chat je online webovou službou poskytovanou v prostředí Internetu, která umožňuje přímou textovou komunikaci více uživatelů v reálném čase. Tato komunikace se uskutečňuje za pomoci posílání a čtení příspěvků, které jsou sdíleny všemi účastníky nebo jen vybranými uživateli, kdy ostatní text nevidí.¹⁸⁹ Komunikace se zpravidla uskutečňuje v prostředí skupiny, která je tvořena volným seskupením uživatelů, kteří do ní libovolně vstupují a vystupují. Většinou jsou tyto skupiny tvořeny na základně diskuze k různým tématům, kdy tato témata jsou různá, od opravdu solidních až po nelegální.¹⁹⁰ Dalším specifickým znakem komunikace na chatu je to, že

¹⁸⁷ KUNEŠ, J. *Skype: telefonujeme přes Internet*, 2006, str. 10

¹⁸⁸ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 38

¹⁸⁹ VITOVSKÝ, A. *Anglicko-český a česko-anglický výkladový slovník internetu*, 2004, str. 44

¹⁹⁰ KRAS, P. *Internet v kostce*, 2001, str. 105

využívá specifický jazyk a emotikony (smajlíky).¹⁹¹ Představitelem webových stránek zaměřených přímo na tento způsob komunikace např. XChat.cz společnosti Centrum.cz, ale může být využit jako součást služeb i u jiných webových stránek.

ODKAZY K PŘIHLÁŠENÍ:	
CHAT LIDÉ.CZ	např. webové stránky http://chat.lide.cz/

2.2.4 Sociální sítě (FACEBOOK, TWITTER, LIDÉ.CZ, LÍBÍMSETI.CZ)

Sociální sítě (Social Networks), neboli komunitní servery jsou servery, které umožňují svým uživatelům komunikovat, sdílet fotografie, videa, plánovat akce, hrát hry apod. po celém světě.¹⁹² Základem jejich fungování je to, že za obsah na stránkách odpovídají sami uživatelé. Mezi největší zástupce sociálních sítí patří Facebook (FB). K jeho vzniku lze říci, že byl původně vytvořen studenty na Harvardské univerzitě pro ulehčení vzájemné komunikace a sdílení dat. Později byl rozšířen na jiné univerzity a do celého světa.¹⁹³ Základem užívání FB je registrace a vytvoření profilu, do kterého si může registrovaný uživatel přidávat přátele, s nimiž může komunikovat, sdílet fotografie, videa, psát vzkazy do svého a jejich profilu, zvát je na akce, hrát s nimi hry, obchodovat s různými věcmi, diskutovat na fórech atd.



Dalším zástupcem sociálních sítích v ČR je Twitter, jehož základní službou je možnost posílání krátkých textových zpráv o délce 140 znaků (tzv. tweets) a to i ve formou SMS nebo prostřednictvím různých aplikací. Na stránkách Twittru se mohou uživatelé vyjadřovat k různým tématům, kdy tyto publikované zprávy mohou být veřejné nebo soukromé - určené



¹⁹¹ KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci*, 2007, str. 41

¹⁹² SOCIALNISITE.IC.CZ. *Sociální sítě: vše o sociálních sítích na internetu !* [online] 2011

¹⁹³ SOCIALNISITE.IC.CZ. *Facebook* [online] 2011

pouze pro vybrané uživatele. V ČR tento způsob komunikace není příliš využíván. Příčinou může být to, že služby nabízené Twittrem nepřinášejí tolik možností svým uživatelům jako FB a dalším negativem je, že zprávy jsou zatím dostupné pouze v anglickém jazyce.

Nejstarší českou sociální sítí je server Lidé.cz, který funguje jako klasický chat s diskusními skupinami, kde mohou uživatelé dále publikovat své fotky, sdílet videa či posílat soukromé zprávy s ostatními uživateli. Dalším zástupcem v ČR je server Libímseti.cz, který je navržen jako on-line seznamka, který umožňuje uživatelům uveřejňovat své fotografie a videa, či se účastnit diskusních fór a chatu.¹⁹⁴

ODKAZY K REGISTRACI A PŘÍHLÁŠENÍ:	
FB	registrace http://www.facebook.com/
Twitter	registrace http://twitter.com/
Libimseti	webové stránky www.libimseti.cz

3. REGISTRACE A PŘIHLAŠOVÁNÍ

Registrace a přihlašování může probíhat skrze webové stránky nebo na základě stažení potřebných programů. Přihlašování přes webové stránky se uskutečňuje např. u programů jako je e-mail nebo u prostředků sociálních sítí atd. Na rozdíl od toho je u programů jako ICQ či Skype nutné přednostně provést stažení programu a potom teprve vytvoření uživatelského účtu. U většiny těchto programů však funguje samotná registrace na základě vyplnění základních údajů, kterými jsou:

- **uživatelské jméno**
- **heslo**
- **ověření hesla** (zopakování zadaného hesla)
- **přihlašovací e-mail** (tento e-mail bude využit při přihlašování do programu nebo bude sloužit v případě potřeby k získání nového hesla, např. ICQ, FB apod.)

¹⁹⁴ MACICH, J. Velký průvodce komunitními servery. *Počítač pro každého*, 2009, č. 14, str. 24

- **datum či rok narození**
- **pohlaví**
- **výběr a vyplnění kontrolní otázky** (slouží pro případ zapomenutí hesla)
- **opsání ověřovacího kódu** (slouží k zamezení nevyžádané registrace)
- **vyjádření souhlasu s podmínkami provozovatele** (bez souhlasu se nemůže registrace úspěšně uskutečnit, podmínky jsou většinou zpřístupněny pomocí odkazu)

Tento výčet registračních údajů je pouze orientační, protože se jejich typy a formy mohou u jednotlivých programů lišit. Nyní bychom se však zaměřili na některé přihlašovací údaje, jejichž zadávání může být specifické. Např. v případě volby uživatelského jména se může jednat o vytvoření na základě přezdívky nebo osobních údajů jako jsou např. jméno a příjmení. Při jeho zadávání mohou uživatelé využívat znaky a-Z, 0-9 a tečku, neměly by se v něm objevovat znaky s diakritikou a mezery. V případě zadávání hesla by mělo obsahovat alespoň 6 znaků bez diakritiky a mezer, pro větší bezpečnost je dobré zvolit heslo s kombinací písmen a čísel. Pro úspěšnou registraci je důležité vyplnit veškeré povinné údaje, které jsou většinou označeny červenou hvězdičkou. V některých případech po úspěšném odeslání registračního protokolu dojde k zaslání potvrzovacího e-mailu na uvedenou e-mailovou adresu uživatele. Pro další pokračování je nutné se přihlásit k účtu na tento e-mail, kde uživatelé dokončí registraci klepnutím na uvedený odkaz. Poté již mohou uživatelé spustit samotný program za pomoci zadání přihlašovacího jména k účtu a hesla. Jednotlivé odkazy k registraci a ke stažení programu jsou uvedeny u jednotlivých příkladů prostředků e-komunikace.

4. PŘÍNOSY E-KOMUNIKACE PRO SOCIALIZACI OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Pro život ve společnosti je charakteristické to, že si jedinec musí osvojit potřebné vlastnosti a dovednosti, které preferuje daná společnost. Jejich získávání se uskutečňuje právě na základě procesu socializace.¹⁹⁵ V pedagogickém slovníku je socializace definována jako „celoživotní proces, v jehož průběhu si jedinec osvojuje specificky lidské formy chování a jednání, jazyk, poznatky, hodnoty, kulturu a začleňuje se tak do společnosti.“¹⁹⁶ Právě u osob se zdravotním postižením se mohou objevovat problémy s jejím uskutečňováním např. na základě psychických či fyzických dispozic jedince, problematického přijímání společnosti apod. Právě Internet a e-komunikace mohou nabídnout těmto osobám další možnosti, které mohou znamenat pro jejich socializaci přínos. V této kapitole se zmíníme alespoň o některých z nich.

4.1 Umožnění a zprostředkování komunikace

Umožnění a zprostředkování komunikace je jedním z největších přínosů, které může e-komunikace osobám se zdravotním postižením přinést, jelikož u těchto osob mohou být tyto možnosti znemožněny nebo více či méně narušeny.¹⁹⁷ Může tomu tak být na základě různých komunikačních problémů (např. dysartrie, anartrie) nebo díky specifickým odlišnostem projevů komunikujících, které mohou narušit navazování komunikace s intaktní společností. Tento poslední problém se může týkat např. osob se zrakovým postižením, které mohou mít charakteristické odlišnosti v mimických a pantomimických projevech nebo neschopnost navazování očních kontaktů při komunikaci. Navíc negativní vliv na jejich komunikaci s okolím může mít i jejich fyzický vzhled a jejich projev při komunikaci (např. nápadnosti v oblasti očí, automatismy, nedostatečnou kontrolu vlastních projevů atd.).¹⁹⁸

¹⁹⁵ SOLLAROVÁ IN VÝROST, J. *Sociální psychologie*, 2008, str. 50

¹⁹⁶ PRŮCHA, J. et al. *Pedagogický slovník*, 2003, str. 189

¹⁹⁷ VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie handicapu*, 2004, str. 184

¹⁹⁸ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 200-202

Komunikační obtíže se však mohou týkat i osob se sluchovým postižením, které mohou mít problémy s navazováním komunikace s okolím na základě nedostatečných komunikačních dovedností, což může napomoci k jejich větší míře sociální izolace.¹⁹⁹ Sice mohou ke komunikaci využívat např. znakového jazyka, ale jeho hlavním negativem je to, že jej mohou využívat jenom s lidmi, které jej ovládají a to jsou většinou lidé se stejným postižením nebo rodinní příslušníci, což podle Vágnerové znamená posílení sociální izolace.²⁰⁰

V této souvislosti je velkou výhodou e-komunikace i to, že může poskytnout díky svému širokému rozmezí mnoho možností k navazování komunikace podle potřeb každého jedince. Základem je samozřejmě způsob verbální komunikace prostřednictvím psaného projevu, ale může se uskutečňovat i prostřednictvím obrazového nebo hlasového projevu. Tuto výhodu asi nejvíce ocení ty osoby, kterým může psaná forma komunikace nevyhovovat z důvodu omezení způsobených postižením jako jsou např. osoby se zrakovým postižením nebo z důvodu jiných komunikačních obtíží, jakými jsou např. dysartrie.

Další výhodou e-komunikace je to, že se komunikující nemusí obávat odmítnutí od druhé strany, protože pokud o sobě přímo nesdělí, že má určité zdravotní postižení, tak může mít vzájemná komunikace podobnou formu jako u intaktní populace. Při běžné komunikaci je totiž majoritní společnost může brát za neplnohodnotné komunikační partnery²⁰¹ a navíc mohou být posuzováni jako méně schopní v souvislosti s větší závislostí na pomoci druhé osoby nebo se jejich postižení může stát předmětem posměchu, terčem vtipů, pohrdání nebo ponižování, které mohou mít negativní dopad na jejich sebedůvěru a na vytváření komunikační bariéry.²⁰² V prostředí e-komunikace mohou účastníci pociťovat méně rozpaků, trémy a strachu a

¹⁹⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 221

²⁰⁰ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 222

²⁰¹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie handicapu.*, 2004, str. 184

²⁰² SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010, str. 18

to i díky tomu, že zde mohou odpadat např. i důsledky nevíтанých mimoslovních projevů komunikujícího atd.²⁰³

Navíc takto zprostředkovaná komunikace se může uskutečňovat z domácího prostředí a nemusí tedy daná osoba překonávat překážky, které mu komunikaci v reálném prostředí znemožňují. Jedná se například o případy, kdy je opuštění domova pro danou osobu problematické či vůbec nemožné např. v důsledku tělesného postižení. Tímto způsobem může napomáhat e-komunikace v prevenci větší sociální izolovanosti těchto osob.

4.2 Navazování sociálních kontaktů

Vedle zprostředkování komunikace je také navazování sociálních kontaktů velmi důležité pro úspěšnou socializaci osob se zdravotním postižením. Navíc potřeba patřit do nějakého společenství, být jím akceptován a pozitivně přijímán patří mezi důležité psychické potřeby.²⁰⁴ Právě v oblasti navazování sociálních vztahů mohou mít osoby se zdravotním postižením problémy, na což poukazuje i Vágnerová „*Jakékoliv postižení zcela obecně vede k omezení sociálního kontaktu a tím i zkušeností s různými sociálními rolmi.*“²⁰⁵ Tyto problémy mohou vznikat jak na základě důsledků samotného postižení nebo na jejich větší míře izolovanosti, kdy sami osoby se zdravotním postižením nemají zájem o navazování sociálních kontaktů, nebo na základě problematického přístupu intaktní společnosti k těmto lidem. Právě nedostatek sociálních kontaktů v reálném světě může být jedním z důvodů, proč osoby se zdravotním postižením mohou využívat možnosti e-komunikace. Mohou zde tedy hledat náhradu za sociální kontakty, které jim v reálném světě chybí.

Navíc se osoby se zdravotním postižením při navazování sociálních kontaktů prostřednictvím e-komunikace nemusí bát sociálního nepřijetí z důvodu fyzického vzhledu, jak bylo zmiňováno i v případě zprostředkování komunikace. Navíc v prostředí Internetu je mnohdy možné získávání a udržování sociálních kontaktů

²⁰³ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 19

²⁰⁴ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 649

²⁰⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 161

v širším měřítku, než je tomu u jiných komunikačních prostředků (jako např. u telefonů, osobních kontaktů či poštovních spojení atd.)²⁰⁶ a také způsob jejich navazování je v mnoha ohledech jednodušší.

4.3 Navazování přátelství a vztahů

S navazováním sociálních kontaktů poměrně úzce souvisí i možnost jejich prohlubování v podobě přátelství a vztahů. V běžném životě jsou osoby se zdravotním postižením více vázány zejména na získávání přátel a možných vztahů jenom v nejbližším sociálním okolí. V prostředí Internetu mohou ovšem nalézt mnoho osob, se kterými mohou pociťovat pocit porozumění, sounáležitosti či mohou s nimi sdílet stejné zájmy i lidé v širším okolí. Navíc e-komunikace umožňuje nejen navazovat nová přátelství a vztahy, ale pozitivní význam má i pro udržování stávajících vztahů a přátel. Může se to týkat různých situací, kdy jsou tyto kontakty narušeny nebo na delší dobu znemožněny, jedná se např. o různé pobyty v lázních nebo o prázdniny.

5. RIZIKA E-KOMUNIKACE PRO SOCIALIZACI OSOB SE ZDRAVOTNÍM POSTIŽENÍM

Navazování vztahů a komunikace prostřednictvím e-komunikace může přinést uživatelům se zdravotním postižením mnohá pozitiva, ale mohou se objevovat i rizika, která mohou mít negativní důsledek pro jejich socializaci.

5.1 Preferování sociálních kontaktů zprostředkovaných prostřednictvím e-komunikace

Navazování vztahů s majoritní společností může být pro osoby se zdravotním postižením v mnoha ohledech skutečně problematické, proto mohou být náchylnější k navazování a upřednostňování sociálních kontaktů získávaných právě prostřednictvím e-komunikace. Upřednostňování těchto typů sociálních kontaktů však může znamenat oslabení reálných sociálních vztahů, které mohou v důsledku znamenat větší izolaci a

²⁰⁶ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoci : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 20

rozvoj depresivních poruch.²⁰⁷ Důsledky se totiž mohou projevovat např. i v omezení vyjadřovacích schopností, v problémech s navazováním nových kontaktů či ztrátou již získaných vztahů. Navíc tyto zprostředkované kontakty mohou mít negativní změny i na vnímání druhých v reálném prostředí. Z důvodů těchto odlišností ve vnímání komunikačních partnerů v prostředí Internetu si mohou uživatelé přinést do skutečných vztahů mnohá zkreslení a problémy (např. menší toleranci k řešení názorových rozporů atd.). I přes všechny obtíže v navazování reálných kontaktů by vztahy zprostředkované e-komunikací neměli nahrazovat vztahy a komunikaci v reálném prostředí. I když navazování vztahů s majoritní společností může být pro osoby se zdravotním postižením značně problematické, neměla by nikdy nahrazovat skutečné vztahy a komunikaci v reálném prostředí.

5.2 Vznik závislosti na Internetu a e-komunikaci

Upřednostňování sociálních kontaktů může být úzce spojeno s možností vzniku závislosti na Internetu a e-komunikaci, i když na jejím vzniku mohou mít nemalý vliv i další možnosti a nabídky Internetu jako jsou počítačové hry, různé servery s informacemi apod. Každopádně právě prostředky umožňující oboustrannou komunikaci patří mezi nejrizikovější. Jak poukazují některé výzkumy, právě závislost na Internetu patří mezi problémy dnešní doby. Tento typ závislosti se však nemusí týkat pouze osob z intaktní společnosti, ale právě i osob, které jsou v běžném sociálním prostředí znevýhodněny, mezi které patří i osoby se zdravotním postižením.²⁰⁸ Podobně jako je tomu u jiných typů závislostí Internet a e-komunikace jim totiž mohou přinést potřebné uspokojení, možnost úniku od problémů, dosáhnout pocitu štěstí, síly, pohody a i zážitků, kterých se jim nedostává v běžném životě a to poměrně snadným, nenáročným a rychlým způsobem.²⁰⁹ Příznaky vzniku závislosti mohou být různé a podle Rydla je základním charakteristickým prvkem to, že uživatel tráví u počítače a

²⁰⁷ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 20

²⁰⁸ HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc : internetové poradenství pro pomáhající profese*, 2010, str. 26

²⁰⁹ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 547

Internetu velké množství času a to bez jakéhokoli cíle. Navíc se u něj objevují potřeby nutkavého prohlížení serverů, kontrolování e-mailů, chatů atd. a objevují se v jeho mysli vtíravé myšlenky o Internetu ve chvílích, kdy se zabývá jinými aktivitami.²¹⁰ Další příznaky podle Sulera jsou uvedeny v tabulce č. 1.²¹¹ I dopady tohoto typu závislosti mohou být různé a to i v souvislosti se sociálními vztahy uživatele, kdy se může se jednat o narušení či ztrátu těchto sociálních kontaktů v reálném životě.²¹² U osob se zdravotním postižením to může tedy znamenat větší riziko jejich sociální izolace. Podle Centra adiktologie Univerzity Karlovy v Praze lze tyto důsledky rozdělit zhruba do čtyř základních skupin, kterými jsou kariéra, tělesné zdraví, duševní zdraví (společně se sociálními vztahy) a finanční ztráty. Podrobnější charakteristiky důsledků pro jednotlivé skupiny jsou uvedeny v tabulce č. 2.²¹³

Tabulka č. 1

Příznaky vzniku závislosti podle Sulera:	
<ul style="list-style-type: none"> • velké změny životního stylu uživatele, aby mohl strávit více času na Internetu, • všeobecný pokles fyzické aktivity, • lhostejnost ke svému zdraví v důsledku Internetové aktivity, • vyhýbání se důležitým životním aktivitám, aby mohl být více času na Internetu, • pokles v socializaci, což vede ke ztrátě přátel, 	<ul style="list-style-type: none"> • zanedbávání rodiny a přátel, • odmítání trávit delší dobu mimo síť, • touha po více času u počítače, • zanedbání pracovních a osobních povinností • nedostatek nebo změna ve spánku, aby mohl trávit čas na Internetu.

²¹⁰ RYDLO, J., ŠVARDALA, L. *Žák a sociálně patologické jevy v kontextu střední školy* [online]

²¹¹ SULER. *Computer and Cyberspace Addiction* [online] 2004

²¹² ŠMAHEL, D., KONEČNÝ, Š. *Lidé na internetu: jaké jsou možné zisky a rizika?* [online] 2006

²¹³ CENTRUM ADIKTOLOGIE. *Co negativního může závislost na internetu přinést?* [online] 2010

Tabulka č. 2

1) Kariéra	3) Duševní zdraví a sociální vztahy
problémy ve vzdělávání a zaměstnávání (např. zameškané hodiny, zhoršený prospěch, u pracujících výrazná únava přes den, neplnění pracovních úkolů,...),	vznik depresivních nálad, zvýšení úzkostlivosti, omezení mezilidských kontaktů v reálném životě, což může mít za následek sociální izolaci atd.,
2) Tělesné zdraví	4) Finanční ztráty
zanedbávání osobní hygieny a výživy, vyčerpání z nedostatku spánku, únavnost, bolest hlavy, očí, zad atd.,	investice do softwarového a hardwarového vybavení počítače, za návštěvy placených pornografických stránek, nakupování předmětů přes Internet kvůli online hrám,...

5.3 Nebezpečné komunikační praktiky

Dalším negativem, se kterým se mohou uživatelé e-komunikace setkat jsou nebezpečné komunikační praktiky jako např. uvedená kyberšikana či kybergrooming. Ne všechny navázané vztahy v tomto prostředí totiž musí být pro uživatele Internetu bezpečné a to se týká tedy i uživatelů se zdravotním postižením. Obětí těchto praktik se totiž může stát kdokoliv. Možná zatím není znám případ podobného útoku, kdy by se obětí stala přímo osoba se zdravotním postižením, ale to neznamená, že by tyto osoby nemohly být také potenciálními oběťmi. Jak prokazují případy, které se vyskytly v souvislosti s výskytem kybergroomingu nebo kyberšikany v České republice nebo ve světě, nebezpečné komunikační praktiky jsou problematikou moderní doby a jejich důsledky mohou mít negativní nebo až tragické následky pro své oběti.

Navíc osoby se zdravotním postižením mohou být také k těmto útokům náchylnější z důvodu, že útočníci mohou využít specifickou jejich situaci a potřeb. Například v případě útoku kybergroomera může tento útočník více využít jejich situací a vzbudit v nich snadněji pocit sounáležitosti, pochopení a sympatie. Problémy mohou mít zejména i osoby s mentální retardací, které si nemusí uvědomovat jaké riziko jim

hrozí a to zejména v souvislosti s přijímáním nabízených darů a rizikem zneužitelnosti a to i po stránce sexuální. Všechna tato rizika jsou spojena s jejich sugestibilitou a neschopností domýšlet důsledky svého jednání. Může tomu také napomoci i jejich spontánnost a otevřenost.²¹⁴ Navíc k jejich sexuálnímu zneužití, může podle Valenty napomáhat i to, že lidé s MR mají sníženou schopnost úsudku, omezenou komunikační schopnost, nedostatečné informace, neschopnost čelit takové situaci a navíc si neuvědomují míru nebezpečí a ani to, že se jedná o nebezpečné, nepatřičné nebo nezákonné jednání.²¹⁵ Navíc k většímu riziku, že se osoby se zdravotním postižením stanou obětí trestného činu, v tomto případě nebezpečných komunikačních praktik, může přispět i jejich problematické přijímání od společnosti. Podle Vágnerové se právě osoby s nízkým sociálním statutem mohou stát více ohrožené, protože z důvodu větší izolovanosti je může útočník považovat za snadné oběti.²¹⁶

Než se zaměříme konkrétněji na jednotlivé komunikační praktiky, tak se ještě zmíníme na dílčí problémy, které mohou napomoci ke vzniku těchto jevů.

5.4 Nevhodný a nezákonný obsah

S nevhodným a nezákonným obsahem se mohou osoby se zdravotním postižením v prostředí Internetu setkat poměrně snadno a to i v úzké souvislosti s nebezpečnými komunikačními praktikami. Informace s tímto obsahem však mohou mít negativní vliv na rozvoj a vývoj jejich osobnosti a na vnímání společnosti, což se může projevit i na jejich socializaci.

Za nezákonný obsah jsou považovány takové informace, které porušují svým obsahem Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. Zejména se jedná o :

- výrobu, šíření, veřejné zpřístupnění, atd., dětské pornografie,
- zneužití dítěte k výrobě pornografie,
- svádění k pohlavnímu styku (dětská prostituce),
- vydírání,

²¹⁴ SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*, 2010, str. 56

²¹⁵ VALENTA, M., MÜLLER, O. *Psychopedie*, 2007, str. 54

²¹⁶ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 833

- šíření toxikománie,
- šíření násilí proti skupině obyvatelů a proti jednotlivci (terorismus, xenofobie, rasismus atd.),
- nebezpečné vyhrožování.

Za nevhodný obsah jsou považovány ty informace, jejichž obsah může mít negativní dopad na vývoj či výchovu dětí nebo na nich může zanechat trvalé psychické následky (např. šíření pomluv, zesměšňování, šikanování atd.)²¹⁷ V souvislosti se setkáním osob s materiály se sexuální tematikou se Urban zmiňuje o tom, že negativní důsledky tohoto setkání se mohou odrazit na sexuálním vývoji a životě jedince, na vnímání vlastní osoby (v souvislosti s „mediálním kultem krásy“) a na přijímání mužských a ženských sociálních rolí.²¹⁸ Zejména se jedná o idealizování ženských a mužských sociálních rolí, průběhu vztahu a sexuálního aktu. Jedinec pak může získat dojem méněcennosti, fyzické nepřitažlivosti a nenaplněnosti vztahů, protože se v nich nedočkal toho, co si od nich sliboval.

5.5 Zveřejňování osobních a kontaktních údajů

Zveřejňování osobních a kontaktních údajů nepatří přímo k rizikům, které se musí nutně negativně projevit v socializaci osob se zdravotním postižením. Každopádně pokud se k těmto údajům dostane nějaká nežádoucí osoba, tak může dojít k jejich zneužití např. k obtěžování či vydírání uživatele, zasahování do jeho soukromí nebo dokonce ke vzniku dříve zmiňovaných nebezpečných komunikačních praktik. Jak poukazuje Kolář, právě jedno z největších nebezpečí Internetu je to, že uživatelé jsou zde otevřenější a mohou na sebe tedy prozrazovat vše a nemusí si uvědomovat jaká rizika jim při tom hrozí.²¹⁹ Navíc se to toto riziko nemusí týkat pouze osobních a kontaktních údajů, ale i emočních rozpoložení komunikujících, což může napomoci útočníkům ke snadnějšímu získání oběti.

²¹⁷ HORKALINKA.CZ. *Co je nezákonné a co nevhodné?* [online]

²¹⁸ URBAN, L. et al. *Masová komunikace a veřejné mínění*, 2011, str. 202

²¹⁹ KOLÁŘ, M. TĚTHALOVÁ, M. *Kyberšikana bolí stejně jako každá jiná* [online] 2011

Za osobní údaje se podle Zákona č.101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů rozumí „*jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu*“²²⁰

6. NEBEZPEČNÉ KOMUNIKAČNÍ PRAKTIKY²²¹

6.1 Kyberšikana (cyberbullying)

Kyberšikanu můžeme definovat jako „*nebezpečné komunikační jevy realizované prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, jež mají za následek ublížení nebo jiné poškození oběti.*“²²² Ve své podstatě se jedná o specifickou formu šikany, která je realizována prostřednictvím moderních technologií. Na rozdíl od šikany v reálném světě má své specifické projevy.

6.1.1 Specifické rysy kyberšikany

Obětí se může stát kdokoliv a to i skutečná oběť šikany z reálného prostředí, což může zvýšit i její negativní důsledky. Na rozdíl od běžného způsobu šikany však nelze čas a místo útoku jednoznačně očekávat. Jedinec se může stát obětí vždy, pokud bude připojen k Internetu. Navíc se oběť před útočníkem nemá kam schovat, protože k útokům dochází i v „bezpečí domova“ oběti. Dalším specifickým znakem je to, že počet sekundárních útočníků může být podstatně vyšší než u klasické šikany, neboť přihlížejícím může být kdokoliv, kdo má přístup k Internetu. Tyto spoluúčastníky lze rozdělit na diváky, kteří viděli stránky s obsahem kyberšikany nebo na šířitele, kteří po shlédnutí video přeposlali dále jiným lidem. To napomáhá tomu, že se může tímto

²²⁰ Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů [online]

²²¹ **Kapitola 6 Nebezpečné komunikační praktiky čerpáno z KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online] 2010**

²²² KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online] 2010

způsobem materiál šířit rychleji než u běžné šikany a s tím souvisí i to, že dopady na oběť mohou být vyšší. Dále na rozdíl od běžné šikany při kyberšikaně nedochází k osobnímu kontaktu útočníka s obětí a dokonce se navzájem nemusí ani znát.

6.1.2 Osoba útočníka

Co se týká osoby útočníka, ve většině případech je útočník anonymní, protože je skrytý za přezdívku nebo nepravdivými identifikačními údaji jako jsou např. informace o věku, pohlaví, sociálním postavení atd. Útočníkem může být jinak kdokoliv, kdo má patřičné znalosti s využíváním informačních a komunikačních technologií.

6.1.3 Formy kyberšikany

- **publikování ponižujících záznamů nebo fotografií**

Jedná se o zveřejňování ponižujících záznamů prostřednictvím Internetu. Tyto materiály může útočník získat tím, že je poskytne sama oběť (záměrně či náhodou), útočník je zcizí např. z počítače či si je útočník sám vytvoří (natočí, upraví, zfalšuje apod.). Tyto sdílené informace jsou potom zpřístupněny veřejnému zesměšňování.

- **ponižování a pomlouvání**

Při útoku se snaží útočník poškodit pověst oběti a narušit její vztahy tím, že šíří nepravdivé zprávy (pomluvy), urážky či ji ponižuje. Příkladem může být kritizování jeho vzhledu apod. Cílem kyberšikany se můžou stát i učitelé.

- **ztrapňování pomocí falešných profilů**

Útočník si vytvoří falešnou osobní stránku nebo elektronický účet, kde potom o oběti publikuje nepravdivé informace, které mohou oběť poškodit.

- **provokování a napadání uživatelů v online komunikaci**

Jedná se o nepřátelskou a urážející komunikaci v prostředí e-komunikace, kdy je cílem naštvat ostatní uživatele nebo je provokováním a urážením vtáhnout do podobného způsobu komunikace.

- **zveřejňování cizích tajemství s cílem poškodit oběť**

Může se jednat o zveřejňování intimních či ztrapňujících materiálů oběti prostřednictvím Internetu. Tyto materiály může útočník získat tím, že je oběť útočníku sama poskytne nebo je útočník od oběti vyláká. Dále mohou být tyto materiály dále zneužity k vydírání nebo k manipulaci oběti.

- **vyloučení z virtuální komunity**

Jedná se o záměrné a hrubé vyloučení uživatele z různých diskusních skupin.

- **obtěžování**

Útočník se snaží opakovaně telefonicky či psaním elektronických zpráv obtěžovat uživatele a tím znepríjemňovat jejich život.

6.2 Kybergrooming

Pojem kybergrooming můžeme definovat jako „*chování uživatelů Internetu, které má v druhém uživateli vyvolat falešnou důvěru a připravit ho na osobní schůzku.*“²²³ Ve výsledku však může dojít až ke sexuálnímu zneužití oběti nebo fyzickému násilí na oběti, k výrobě dětské pornografie či ke dětské prostituci apod. Tento způsob psychické manipulace se může odehrávat právě prostřednictvím e-komunikace.

6.2.1 Osoba útočníka

Útočníkem může být kdokoliv bez ohledu na sociální postavení a může se dokonce jednat i o někoho, koho oběť zná. V jejich chování se však mohou objevovat projevy patologického zájmu o děti. Na útoku se dokonce může podílet i více útočníků. Podobně jako je tomu u zmiňované kyberšikany, i zde může útočník využít možnosti přezdívky a upravování identifikačních údajů.

6.2.2 Oběť kybergroomingu

Oběťmi jsou zpravidla děti ve věku 11-17 let s tím, že nejčastěji se jedná o jedince, kteří tráví velké množství volného času e-komunikací, navazováním virtuálních přátelství, nemají plně rozvinuté sociální dovednosti a nemají dostatek životních zkušeností. Dále se může jednat o osoby s nízkou sebeúctou nebo

²²³ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online] 2010

nedostatkem sebedůvěry (větší možnost citové či fyzické izolovanosti), děti s emocionálními problémy, oběti v nouzi (náhrada za rodiče, potřebují pomocnou ruku), děti naivní a přehnaně důvěřivé (ochotněji se zapojují do online komunikací, obtížněji rozpoznávají rizikovou komunikaci), adolescenti a teenageři (zajímá je lidská sexualita, jsou ochotni o ni více hovořit).

6.2.3 Specifické rysy kybergroomingu

Základem kybergroomingu je manipulace s obětí, která má své specifické etapy, které mohou trvat dlouhou dobu.

Tyto etapy lze rozdělit na:

- přípravu kontaktu,
- kontakt s obětí, navázání a prohlubování vztahu,
- přípravu na osobní schůzku,
- -osobní schůzku.

6.2.4 Příprava kontaktu

V této fázi může útočník využít možnosti falešné identity, kdy útočník o sobě může uvádět nepravdivé informace jako jsou osobní údaje (jména, příjmení, věk či fotografie apod.), které může dále upravovat podle své potřeby. Takovýchto virtuálních identit může mít útočník několik a mohou být buď statické, ve kterých útočník může dělat jen malé změny nebo dynamické, kterou si může útočník přizpůsobovat podle potřeby (zájmy, koníčky, věk,...). Komunikace může probíhat i s více oběťmi najednou. Navíc si může vytvořit i možnost falešné autority, kdy se útočník vydává za nějakou vysoce významnou osobu, která může pro oběť znamenat určitý přínos (např. manažer firmy, ředitel apod.). Takto mohou snáze zmanipulovat své oběti za příslibem daru nebo pomoci.

6.2.5 Kontakt s obětí, navázání a prohlubování vztahu

Pro navazování kontaktu se útočník nejvíce zaměřuje na e-komunikaci, která poskytuje možnost navazování virtuálních vztahů s co největší možností zachování anonymity. Pokud dojde k navázání, tak další snahou útočníka je prohlubování tohoto

kontaktní, který se realizuje nejčastěji za pomoci tzv. efekt zrcadlení, kdy se útočník chová jako její zrcadlový odraz, aby prolomil zábrany oběti. Například pokud oběť sdělí, že má nějaké problémy či obtíže, tak útočník jí naopak sdělí že má podobné obtíže a plně ji chápe a nabízí jí možnost podpory, možnosti svěřením či dokonce pomoci. Tím navazuje větší pocit přátelství, které může napomoci překonat strach z komunikace s neznámou osobou. Nemusí se jednat pouze o emoční pocit sounáležitosti, ale i vliv v důsledku podobných koníčků, názorů apod. Cílem útočníka je zjistit co nejvíce údajů o oběti (jméno, věk, fotografie,...) a to i např. místo školy, zájmy, oblíbené celebrity, zájmy a záliby atd. Tyto údaje pak slouží k vytvoření profilu oběti.

Dalším jevem v komunikaci je postupné snižování zábran oběti v oblasti sexuality tím, že útočník zavádí sexuální obsah do konverzace. Může mu dokonce poslat i eroticky zaměřené dokumenty jako jsou videa, fotografie apod. Útočník tím přednostně usiluje o získání fotografií či videozáznamů obnažené oběti (objevení se na webové kameře či fotografiích nazí). Tyto materiály mohou také posloužit útočníkovi k případnému vydírání oběti. Cílem útočníka je také izolovat oběti od okolí tím, že jej zastrašuje, aby sdělované informace nikomu nesvěřovali s tím, že je okolí nevyslyší, nepochopí, budou se jim posmívat, budou naštvaní apod. Jedná se o citové vydírání a zastrašování. Dokonce je může vydírat i tím, že informace, které mu oběť sdělila řekne např. i rodičům apod.

6.2.6 Příprava na osobní schůzku

Jelikož hlavním cílem útočníka je osobní schůzka, tak i na tu musí útočník oběť připravit. Může k tomu využít materiály a informace, které před tím získal při vzájemné komunikaci (např. příslibem předání daru apod.). Ke schůzce může oběť útočník donutit i tím, že ji bude vydírat získanými materiály a informacemi, pokud na schůzku nepřijdou (zaslání těchto informací a údajů jeho rodičům, sourozencům, kamarádům apod.) Ne u všech obětí musí útočník tuto techniku použít, protože některé z obětí se na schůzku dostaví dobrovolně. Může se tak stát i v důsledku snahy útočníka oběť uplatit a vábit za pomoci různých úplatků a „dárečků“ (peníze, kredit, elektronika – mp3

přehrávače, mobilní telefony, počítačové hry či značkové oblečení apod.) s příslibem osobního setkání a předání.

6.2.7 Osobní schůzka

Při první schůzce nemusí vůbec k obtěžování dojít, útočník si může pouze ověřit, že se jedná o skutečně nezletilou osobu a ne o nasazeného agenta. Také tuto schůzku může útočník využít k prohloubení navázaného vztah a popřípadě k tomu může využít další úplatek (dárek). K útoku může dojít až po několika osobních schůzkách. Cílem těchto setkání je však oběť odvést na „bezpečné“ místo a tam ji dále zneužít či jí ublížit.

Dalším jevem se kterým se mohou účastníci setkat je to, že se na osobní schůzce setkají s člověkem starším, než byl prezentován na Internetu. Aby se setkání mohlo i přes to uskutečnit, musí útočník oběť před tím připravit. K tomu může použít lži, kdy oběti například sdělí, že jej nemůže vyzvednout, proto pošle svého staršího bratra nebo rodiče, ale ve skutečnosti se jedná o samotného útočníka.

7. DŮSLEDKY NEBEZPEČNÝCH KOMUNIKAČNÍCH PRAKTIK

Hlavní negativní dopady nebezpečných komunikačních praktik se mohou objevovat zejména v oblasti psychiky jedince. V případě kyberšikany mohou být tyto důsledky v mnohém podobné, jako u formy běžné šikany. Těmito obtížemi mohou být např. bolesti hlavy, poruchy spánku, únava, nevolnost atd., v neposlední řadě to může být strach o život nebo dokonce tendence k sebevražednému chování.²²⁴ Důsledek šikany (a to i kyberšikany) se však může negativně projevit i na vztahu oběti k okolí a společnosti. V důsledku se oběť může cítit být sociálně degradovaná, bezmocná, osamělá, dochází u ní k narušení pocitu důvěry a jistoty i v souvislosti s okolním světem a i k narušení sebehodnocení, sebedůvěry s následkem pocitu méněcennosti. Z důvodu ztráty důvěry se může také stát, že se oběť zcela izoluje od okolí. Navíc pokud dojde k útoku, tak následky ovlivní negativně nejen konkrétního jedince, ale i jeho nejbližší sociální okolí (rodinu).²²⁵

²²⁴ KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*, 2005, str. 102

²²⁵ VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*, 2008, str. 833

8. ZÁSADY BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ E-KOMUNIKACE

V souvislosti se zmiňovanými riziky e-komunikace je dobré osvojit si a dodržovat určité zásady bezpečného užívání e-komunikace. Na tomto základě byla vytvořena různá doporučení, pravidla či zásady, které by měly pomoci k zmenšení negativních důsledků, které s sebou užívání Internetu a e-komunikace přinášejí. Mezi jedny ze základních patří i pravidla tzv. netikety, které lze chápat jako „*sadu doporučení pro slušné chování v síti*“²²⁶, kdy se touto sítí rozumí prostředí Internetu. Sám pojem netiketa vznikl spojením slov „net“ jako síť a „etiketa“ jako souboru pravidel slušného chování. Prvně byly pravidla netikety definovány v Americe a jednou z autorek byla i Virginie Shea, která vytvořila koncept 10 základních pravidel, kterými jsou:

1. **Nezapomínejte na člověka** – dobře zvažte co sdělujete druhým neboť při komunikaci prostřednictvím Internetu komunikujete s člověkem, který má své pocity, které mohou být snadno zraněny
2. **Dodržujte stejné normy chování on-line jako kterými se řídíte v reálném životě** – autorka tím myslí pravidla a normy slušného chování z běžného života, i když se může zdát, že je jejich chápání v kyberprostoru odlišné než v reálném životě, také nezapomínejte na dodržování zákonů i v prostředí Internetu (ochrana soukromí, autorská práva atd.)
3. **Zjistěte si, kde se nacházíte v kyberprostoru** – dobře se informujte v jakém prostředí kyberprostoru se pohybujete, jelikož se mohou pravidla pro netiketu mohou lišit podle prostředí (v odborných diskuzích by jste měli zajisté vystupovat jinak než na chatu s kamarády atd.)
4. **Respektujte čas a technické podmínky jiných lidí** – toto pravidlo je chápáno tak, že by uživatelé měli tolerovat, že nejsou středem kyberprostoru a neměli by tudíž očekávat rychlé odpovědi neboť ne vždy mají ti druzí čas pouze na ně a také jejich technické možnosti mohou být různě omezené (rychlost internetového připojení atd.)

²²⁶ SATRAPA, P. Netiketa [online] 2005

5. **Vypadejte dobře online** – i když máte pocit, že jste na Internetu anonymní, tak nezapomínejte, že svým vystupováním tvoříte představu o sobě samém, proto neurážíte v prostředí Internetu druhé a nezapomínejte na srozumitelnost, příhodný obsah a správnou gramatickou a pravopisnou stránkou textu, neboť i to vypovídá o osobě komunikujícího
6. **Podělte se o své znalosti** – Internet nabízí možnost sdílení mnoha informací, proto se nebojte o ně také podělit a nebojte se zeptat, ale nezneužívej tyto možnosti a nešířte falešné zprávy
7. **Udržte své negativní emoce a agresivitu pod kontrolou** – neurážíte se navzájem, nevyjadřujte svoje negativní emoce a agresí za každou cenu atd.
8. **Respektujte soukromí druhých lidí** – každý člověk má právo na své soukromí a to by nemělo být porušováno ani v prostředí Internetu
9. **Nezneužívejte svoji sílu** – i když máte větší možnosti než ostatní uživatelé (máte víc znalostí, jste administrátoři počítačových sítí atd.), tak by jste nikdy neměly tyto možnosti využívat pro poškození či ublížení druhé osobě
10. **Budte tolerantní k chybám druhých** – např. v oblasti pravopisných chyb, překlepů, pokládání hloupých otázek, atd. a pokud chcete někoho na tuto chybu upozornit, tak to činite s taktem a snažte se to vyřešit soukromně a nikoliv ve veřejném prostředí Internetu²²⁷

S dalšími pravidly pro bezpečné užívání Internetu je tzv. Desatero bezpečného internetu, které je uvedeno i na stránkách programu Seznamsebezpecne.cz.

1. Nedávej nikomu adresu ani telefon. Nevíš, kdo se skrývá za monitorem.
2. Neposílej nikomu, koho neznáš, svou fotografii a už vůbec ne intimní.
3. Udržuj hesla k e-mailu i jinam v tajnosti, nesděluj je ani blízkému kamarádovi.
4. Nikdy neodpovídej na neslušné, hrubé nebo vulgární maily a vzkazy.
5. Nedomlouvej si schůzku na Internetu, aniž bys o tom řekl někomu jinému.

²²⁷ SHEA, V. *Book Netiquette* [online] 2004

6. Pokud narazíš na obrázek, video nebo e-mail, který tě šokuje, opusť webovou stránku.
7. Svěř se dospělému, pokud tě stránky uvedou do rozpaků nebo vyděsí.
8. Nedej šanci virům. Neotvírej přílohu zprávy, která přišla z neznámé adresy.
9. Nevěř každé informaci, kterou na Internetu získáš.
10. Když se s někým nechceš bavit, nebav se.²²⁸

Dále pokud se stal komunikující obětí útoku nebo má-li např. pocit ohrožení nebo týká-li se komunikace až příliš jeho osoby, tak jsou doporučeny tyto postupy, které vymezil Kopecký:

1. pokud má komunikující například pocit ohrožení nebo pokud se komunikace týká příliš jeho osoby, tak má právo komunikaci **UKONČIT** a dále v ní nepokračovat
2. pro možnost včasné intervence je důležité **OZNÁMIT ÚTOK** např. dospělému (rodiči, učiteli apod. nebo obrátit se o pomoc a informace na specializované organizace apod., pro možnost vyšetřování a pomoci je důležité zachovat důkazy (např. zprávy, záznamy komunikace, fotografie apod.)
3. v případě ohrožování či podobných případů je základem **BLOKOVÁNÍ** přístupu útočníka k oběti nebo ke konkrétní službě např. kontaktováním poskytovatele služby, který mu zablokuje uživatelský účet nebo mu zamezí k přístupu ke službě apod.
4. na bázi odborné pomoci je základem **ODHALIT SKUTEČNÝ PROFIL UŽIVATELE** (na základě získaných údajů)
5. důležitá je i citlivost okolí, aby bylo **VŠÍMAVÉ** k tomu pokud dojde k vzniku podezření na kyberšikanu a s tím souvisí potřeba **PODPORY A POMOCI PRO OBĚŤ**²²⁹

²²⁸ SEZNAMSEBEZPECNE:CZ. Desatero bezpečného internetu [online] 2011

²²⁹ KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče)* [online] 2010

9. ORGANIZACE POSKYTUJÍCÍ MOŽNOSTI INTERVENCE A POMOCI

Uživatelé by se také neměli bát se obrátit na pomoc. Právě včasná a odborná pomoc může nejefektivněji pomoci s řešením, které zamezí zhoršení případných důsledků a šíření závadného či nebezpečného obsahu či nebezpečných komunikačních praktik. V první řadě se mohou obrátit na někoho dospělého (např. rodiče, učitele atd.) nebo na instituce a organizace, které poskytují pomoc v oblasti řešení problémů související s užíváním e-komunikace.

- projekt **Safer internet** Národního centra bezpečnějšího Internetu, jehož součástí je projekt **Horká linka** a vzdělávací středisko, které realizuje různé konference a semináře zaměřené na rizika spojené s komunikačními technologiemi.²³⁰ Tato horká linka poskytuje možnost i tzv. **Červeného tlačítka**,²³¹ které má pomoci k rychlejšímu a snazšímu odeslání informace o nezákonném nebo nevhodném obsahu
- **Internet Hotline** od Nadace Naše dítě s možností nahlášení nebezpečného obsahu a i zde mohou získat informace o rizicích spojených s prostředím Internetu.²³²
- **Linka pomoci** od Sdružení Linky bezpečí, která takto rozšířila své služby i pro dětské oběti internetové kriminality, kde mohou děti nebo dospělí nahlásit zneužívání dětí při komunikaci na Internetu a to prostřednictvím e-mailu, chatu nebo telefonické linky.²³³
- dále se může uživatel obrátit i na administrátora stránek nebo na správce, který kontroluje např. diskuze či chaty, pokud se setkali s nelegálním či nežádoucím obsahem nebo porušil-li někdo pravidla diskuze či fungování konkrétních stránek. V těchto případech mohou administrátoři či správci smazat nežádoucí

²³⁰ SAFERINTERNET.CZ. *O nás*. [online] 2011

²³¹ CERVENE-TLACITKO.CZ. *Červené tlačítko* [online] 2011

²³² INTERNET HOTLINE NADACE NAŠE DÍTĚ. *Projekt Internet Hotline* [online]

²³³ POMOCONLINE.CZ. *O projektu* [online] 2010

obsah, zrušit účet uživatele či mu přímo zamezit přístup na konkrétní stránku.
(např. u Facebooku)

10. DALŠÍ PROJEKTY ZAMĚŘENÉ NA RIZIKA

E-KOMUNIKACE

- projekt **E-bezpečí**, který se zaměřuje na identifikování a analyzování nebezpečných komunikačních praktik v prostředí Internetu, osvětovou, výzkumnou, informační a preventivní činnost. V rámci projektu jsou nabízeny i různé vzdělávací kurzy pro žáky ZŠ, SŠ, VŠ, pedagogy a pracovníky organizací či institucí, kteří se mohou při své práci s touto problematikou setkat.²³⁴
- **Centrum prevence rizikové virtuální komunikace**, které se zaměřuje zejména na prevenci rizikového chování spojeného s užíváním informačních a komunikačních technologií. Vedle osvětové, výzkumné a vzdělávací činnosti také nabízí i komplexní preventivní programy pro školy a lokální zjišťování nebezpečných jevů na konkrétních školách.²³⁵
- projekt **Bezpečný internet**, jehož cílem je poukázat na mnohá rizika používání Internetu a podat uživatelům informace o jejich možné ochraně. Návštěvníci webových stránek tohoto projektu se mohou seznámit nejen s riziky spojenými s online komunikací, sociálními sítěmi, ale i internetovým nakupováním atd. Pro děti jsou na těchto stránkách různé komiksové příběhy, ve kterých se mohou seznámit hravou a atraktivní formou s riziky Internetu nebo si na nich mohou uživatelé vyzkoušet různé testy k prověření získaných znalostí o této problematice.²³⁶
- projekt **Seznam se bezpečně** společnosti Seznam.cz, v rámci něhož byl natočen třicetiminutový film, určený pro děti ve věku 12-16 let, jejich rodiče a pedagogy. Ve filmu jsou uvedeny 3 příběhy, které mají ukázat na nebezpečí spojená s Internetem a e-komunikací včetně informací o jejich prevenci či možnosti pomoci. Vedle tohoto filmu se lze na webových stránkách projektu se

²³⁴ E-BEZPEČÍ. [online] 2011

²³⁵ PRVOK [online] 2011

²³⁶ BEZPECNYINTERNET.CZ [online] 2011

seznámit i s Desaterem bezpečného Internetu a je zde i možnost nahlásit závadný obsah.²³⁷

-
- projekt **E-bezpečí** www.e-bezpeci.cz

-
- **Centrum prevence rizikové virtuální komunikace**
www.prvok.upol.cz/



-
- Projekt **Bezpečný internet**
www.bezpecnyinternet.cz



-
- projekt **Seznam se bezpečně**
www.seznamsebezpecne.cz



²³⁷ SEZNAMSEBEZPECNE:CZ. O projektu [online] 2011

PRAKTICKÁ ČÁST

1. PLÁN VYUČOVACÍ HODINY

Téma hodiny: PREVENCE RIZIK ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE

Časová dotace: 2 vyučovací hodiny – obsah výuky se dá rozdělit do dvou samostatných hodin nebo se dají dvě hodiny sloučit, v tom případě se musí počítat s přestávkou

Obsah hodiny: Obsahem hodiny je seznámit žáky s možnými riziky elektronické komunikace, včetně podání informací o tom, jak se mají zachovat pokud se sami s rizikovou komunikací setkají. Navrhovaný obsah hodiny je rozdělen podle toho, zda bude výuka realizována v průběhu samostatných 2 hodin (verze A) nebo v rámci jejich sloučení (verze B).

Verze A

1. hodina

- 1) Teorie e-komunikace
- 2) Problematika kyberšikany
- 3) Problematika kybergroomingu
- 4) Opakování a vytvoření pravidel bezpečného užívání Internetu
- 5) Reflexe hodiny

2. hodina

- 1) Opakování
- 2) Zveřejňování osobních údajů
- 3) Zveřejňování fotografií
- 4) Opakování a doplnění pravidel bezpečného užívání Internetu
- 5) Reflexe hodiny

Verze B

(2 sloučené hodiny)

- 1) Teorie e-komunikace
- 2) Problematika kyberšikany
- 3) Problematika kybergroomingu
- 4) Zveřejňování osobních údajů
- 5) Zveřejňování fotografií
- 6) Opakování a vytvoření pravidel bezpečného užívání Internetu
- 7) Reflexe hodiny

Cíle hodiny:

- zjistit povědomí žáků o tom, zda vědí jaká rizika jim v prostředí Internetu hrozí a zda mají přehled o tom jakým způsobem se jim mohou bránit
- zjistit, zda dokáží tato rizika v komunikaci rozpoznat
- informovat žáky o možných důsledcích jednotlivých případů rizikové komunikace na Internetu
- informovat žáky o tom co by měli dělat, pokud by se setkali s rizikovou komunikací
- rozšířit informace o organizacích poskytující informace a intervenci

Formy a metody vedení hodiny:

- skupinová diskuze, skupinová spolupráce, výklad, prezentace videí

Materiály a nutné vybavení:

- počítač s přístupem na Internet
- dataprojektor
- prostor na promítání (např. promítací plátno)
- papíry, psací potřeby
- tabule

Vstupní předpoklady žáků a vyučujících: Žáci by měli mít znalosti alespoň základů práce s počítačem a s elektronickou komunikací. Vyučující by měl být obeznámen se základy fungování jednotlivých komunikačních prostředků (nejlépe s prostředky : ICQ, Facebook, chat, Skape), s riziky spojenými s touto komunikací a s možnostmi intervence v jednotlivých případech.

(verze B).

2. POSTUP REALIZACE HODINY

V následující části příručky se již podrobněji zaměříme na rozvržení a obsah jednotlivých verzí vedení výuky. V první z nich se budeme věnovat rozvržení, pokud se bude výuka realizovat v rámci dvou oddělených hodin (verze A). V druhém případě se bude jednat o dvě sloučené vyučovací hodiny (verze B).

V obou případech je základem úvod o e-komunikaci a v další části výuky jsou již založeny na vzorových případech komunikace, které jsou tématicky zaměřené na jednotlivé problémy. Při probírání těchto problémů je vhodné, aby se v rámci třídy vytvořily menší skupiny žáků (podle počtu žáků ve třídě), kdy se každé této skupině následně dá k přečtení vzorový příklad komunikace, který je pro všechny stejný.

Jejich úkolem je na základě přečtení příkladu přijít na to, co je v dané komunikaci rizikové a proč. Dále mají odpovědět na uvedené otázky, kdy na jejich odpovědích mohou spolupracovat ve skupinách nebo všichni najednou. Vždy po ukončení diskuze má vyučující vysvětlit u jednotlivých otázek jaké jsou správné odpovědi, jaká jsou rizika a proč. Důležité je věnovat pozornost zejména tomu, proč jsou některé komunikace rizikové, jaké mohou být jejich důsledky, jak se mohou proti nim uživatelé bránit a co dělat v případě, že se sami dostanou do takové situace. Pro zpestření výuky a oddělení jednotlivých příkladů mohou vyučující v některých případech žákům promítnout videa, které byly vytvořeny různými organizacemi zabývajícími se těmito problémy. Jednotlivé odkazy jsou uvedeny vždy na konci daného tématického celku.

Obě verze jsou vždy ukončeny závěrečným opakováním. V obou případech je toto opakování sloučeno s vytvořením vlastních pravidel bezpečného používání Internetu, které si tvoří samotní žáci. V případě verze A si tato pravidla vytvoří nejprve na základě probrání příkladů z 1. hodiny a v rámci 2. hodiny si je podle získaných poznatků dále doplní. U verze B tato pravidla tvoří žáci již na základě všech probraných celků dohromady.

Po ukončení každé výuky je zapotřebí provést reflexy, kdy se má vyučující zaměřit zejména na průběh, silné a slabé stránky hodiny a podle získaných zkušeností může vytvořit i náměty na možná zlepšení.

2.1 VERZE A

2.1.1 VERZE A / 1. vyučovací hodina

1) TEORIE E-KOMUNIKACE

V rámci zahájení hodiny je důležité zjistit jaká je povědomost a zkušenost žáků s elektronickou komunikací a s jejími jednotlivými prostředky. K zjištění těchto informací může vyučující využít následující otázky:

OTÁZKY:

- Co si představujete pod pojmem e-komunikace ?
- Co patří mezi prostředky e-komunikace ?
- Jaké máte zkušenosti s e-komunikací ?
- Co vám e-komunikace přináší (jaké jsou přínosy) a s jakými riziky se můžete setkat při e-komunikaci ?

E- KOMUNIKACE :

specifická forma verbální (mluvené i psané) mezilidské komunikace, realizované prostřednictvím počítačových sítí (např. Internetu), které jsou vybaveny potřebným programovým a technickým vybavením umožňující interakci.“

PROSTŘEDKY E-KOMUNIKACE:

- Asynchronní – e-mail, návštěvní knihy, diskusní fóra, blogy apod.,
- Synchronní – ICQ, Skype, chat, sociální sítě (Facebook, Twitter, lide.cz, Libimseti.cz).

PŘÍNOSY E-KOMUNIKACE:

- umožnění a zprostředkování komunikace či navazování sociálních,
- kontaktů,
- navazování přátelství a vztahů,

- možnosti komunikace různými prostředky,
- možnost získávání a sdílení informací,
- možnost vlastní realizace a sebeuplatnění,
- možnost zábavy, odpočinku a úniku od starostí,
- zprostředkování zaměstnání.

RIZIKA E-KOMUNIKACE:

- preferování sociálních kontaktů realizovaných prostřednictvím e-komunikace,
- vznik závislosti na Internetu a e-komunikaci,
- nebezpečné komunikační praktiky,
- zveřejňování osobních a kontaktních údajů,
- nevhodný a nezákonný obsah,
- kyberšikana,
- kybergrooming.

2) PROBLEMATIKA KYBERŠIKANY

Helikopter a Xman byly spolužáci z jedné třídy a velmi dobře si rozuměli. Celkem ta celá jejich třída byla fajn, tedy až na výjimky a jednou z nich byl i Karel, který se z celé třídy vymykal. Většinu času se neprojevoval, přestávky trávil hlavně v lavici, s nikým se pořádně nebavil a proto byl často středem nadávek, posměšků a to nejen ve škole...

H: Tak jsem to udělal jak jsme se dohodli – Karel má už svůj web 😊

X: Super, jsi borec 😊

H: Tak mi hlavně pošli tu fotku, jak jsme ho vyfotili na tom záchodě, ať to tam můžu dát

X: Jasně a nezapomeň ten odkaz poslat i ostatním.

H: Spolehni se, tohle si přeci nenecháme ujít. 😊 😊 😊

OTÁZKY:

- **V čem je příběh nebezpečný?**
- **Už jste někdy slyšeli o kyberšikaně?**
- **Už jste viděli na Internetu nějaké video s šikanou?**
- **Co by jste udělali, pokud by se tento příběh týkal vás?**

KYBERŠIKANA

Jedná se o „*nebezpečné komunikační jevy realizované prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, jež mají za následek ublížení nebo jiné poškození oběti.*“ Ve své podstatě se jedná o specifickou formu šikany, která je realizována prostřednictvím moderních technologií. Na rozdíl od šikany v reálném světě má své specifické projevy.

SPECIFICKÉ PROJEVY:

- čas a místo útoku nelze jednoznačně očekávat,
- obětí může být kdokoliv, kdo má přístup k Internetu,
- počet sekundárních útočníků může být podstatně vyšší než u klasické šikany (rozesílání odkazů, přihlížející osoby apod.),
- materiál s kyberšikanou je rychleji šířitelný než u běžné šikany,
- nedochází k osobnímu kontaktu útočníka s obětí a dokonce se navzájem nemusí ani znát,
- útočník je většinou anonymní, protože je skrytý za přezdívku nebo neurčitými identifikačními znaky např. může při svém útoku využít údaje, které neodpovídají skutečnosti – jde o informace o věku, pohlaví, sociálním postavení atd.

FORMY KYBERŠIKANY:

- publikování ponižujících záznamů nebo fotografií prostřednictvím Internetu,
- ponižování a pomlouvání v prostředí Internetu,

- ztrapňování pomocí falešných profilů,
- provokování a napadání uživatelů v online komunikaci,
- zveřejňování cizích tajemství s cílem poškodit oběť,
- vyloučení z virtuální komunity,
- obtěžování.

POSTUP V PŘÍPADĚ NAPADENÍ:

- ukončit komunikaci,
- oznámit útok (např. dospělému, specializované organizaci, P ČR apod.),
- blokování přístupu útočníka,
- odhalit skutečný profil uživatele.

ORGANIZACE POSKŮJÍCÍ INTERVENCI A POMOC:

- Safer internet

www.saferinternet.cz

- Horká linka

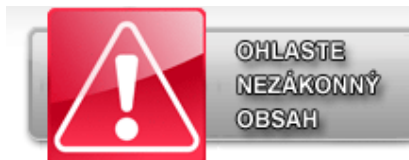
www.horka-linka.saferinternet.cz



- Červené tlačítko

www.cervene-tlacitko.cz

- odeslání informace o nezákonném nebo nevhodném obsahu



- Linka pomoci od Sdružení Linky

bezpečí www.pomoconline.cz



- Internet Hotline

www.internethotline.cz



- Policie ČR

<http://www.policie.cz/>



- administrátoři jednotlivých stránek či jejich správci mohou smazat nežádoucí obsah, zrušit účet uživatele či mu přímo zamezit přístup na konkrétní stránku

VIDEO:

ŠIKANA NA INTERNETU:

<http://www.youtube.com/watch?v=8XCtf-5dt4A>

3) PROBLEMATIKA KYBERGROOMINGU

Trosečnice byla dívka, která studovala zdravku, která ji velmi bavila. Měla však jiný problém, špatně navazovala vztahy s kluky, a proto se velmi trápila. Jednoho dne se přihlásila na Seznamku.cz a seznámila se tam s Jendou, který byl jen o málo straší než ona, podle fotky byl moc hezký a hlavně byl neuvěřitelně chápavý.

J: Ty jsi opravdu skvělá holka, miluji tě. *KISS*

T: Já tebe taky, vždyť jsi skvělejší kluk, takovej chápavej a milej *KISS*

J: Když vím, že máš problémy, tak ti moc rád pomůžu, ty si to zasloužíš

T: Ty jsi zlatíčko největší... *LOVEY*

J: Jenom mně mrzí, že jsme se ještě neviděli, nechtěla by jsi se někdy sejít? *DIRTY*

T: No to by jsme mohli... ☺

J: Super, tak mi napiš kdy a kde a já se tam dostavím, možná bych tě mohl vzít i z domova. ☺

OTÁZKY:

- **V čem je příběh nebezpečný?**
- **Už jste někdy slyšeli o kybergroomingu?**
- **Myslíte si, že je seznamování přes Internet bezpečné?**
- **Už jste se někdy s někým přes Internet seznamovali?**
- **Šli by jste na setkání s člověkem, se kterým by jste se seznámili přes Internet?**
- **Co by jste udělali, kdyby vás někdo neznámý vyzval přes Internet na setkání?**

KYBERGROOMING

Pojem kybergrooming můžeme definovat jako „*chování uživatelů Internetu, které má v druhém uživateli vyvolat falešnou důvěru a připravit ho na osobní schůzku.*“ Ve výsledku však může dojít až ke sexuálnímu zneužití oběti nebo fyzickému násilí na

oběti, k výrobě dětské pornografie či ke dětské prostituci apod. Tento způsob psychické manipulace se může odehrávat právě prostřednictvím e-komunikace.

SPECIFIKA KYBERGROOMINGU:

- základem kybergroomingu je manipulace oběti s cílem uskutečnit reálné setkání se záměrem oběti ublížit či ji zneužít,
- komunikující na druhé straně nemusí být ten za koho se vydává včetně informací o zájmech, práci apod.,
- k manipulaci může útočník využít i přísliby různých darů a pomoci,
- v komunikaci se mohou objevovat téma se sexuálním tématem s cílem snížit u obětí zábrany k této problematice (včetně zasílání fotografií, videí apod. se sexuálním obsahem),
- získané materiály a informace může útočník později zneužít k vydírání oběti a k její manipulaci.

POSTUP V PŘÍPADĚ NAPADENÍ:

- viz. kyberšikana

OGANIZACE POSKTUJÍCÍ INTERVENCI A POMOC:

- viz kyberšikana

Poučení: V prostředí Internetu totiž nemůžete mít vždy zaručeno, že ta druhá osoba je přesně ta, za kterou se ve skutečnosti vydává. Za sympatickým mladým mužem se může skrývat dospělý člověk, kterému jde pouze o jedno - dát si s vámi schůzku a poté vás snad i sexuálně zneužít.

VIDEO:

PROBLEMATIKA KYBERGROOMINGU

<http://www.youtube.com/watch?v=giNbqvZfIA0&feature=related>

4) OPAKOVÁNÍ A VYTVOŘENÍ PRAVIDEL BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ INTERNETU

V závěru hodiny si společně s vyučujícím žáci zopakují o čem si povídali a na základě získaných poznatků dostanou za úkol vymyslet pravidla, kterými by se měli v prostředí Internetu řídit. Je možné k tomu využít práce ve skupinách nebo kolektivní spolupráce. V prvním případě každá skupina vymyslí svoje vlastní pravidla, která na konci odprezentují a v druhém případě budou tyto pravidla vymýšlet všichni společně a jeden ze žáků (nebo učitel) je budou zapisovat na tabuli. Tato pravidla se potom mohou přepsat a nechat vystavená ve třídě nebo v počítačové učebně.

5) REFLEXE HODINY

- průběh hodiny
- silné a slabé stránky
- náměty ke zlepšení

2.1.2 VERZE A / 2. vyučovací hodina

1) OPAKOVÁNÍ

Na začátku hodiny si žáci společně s vyučujícím zopakují poznatky, které se dozvěděli v minulé hodině (problematika kyberšikany a kybergroomingu). Opakování může mít formu pokládání otázek jednotlivcům nebo celé třídě. Může se jednat např. o otázky:

OTÁZKY:

- **Jaké formy může mít kyberšikana?**
- **Co by jste měli udělat, kdyby jste se stali obětí kyberšikany?**
- **Co může být nebezpečné na seznamování se přes Internet?**
- **Co by jste měli udělat, kdyby vás někdo neznámý vyzval přes Internet na setkání?**
- **Znáte nějaké organizace, které poskytují pomoc?**

2) ZVEŘEJŇOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Při výuce si můžete v souvislosti s tímto tématem vybrat ze dvou uvedených příkladů. Navíc s problematikou zveřejňování osobních údajů bezprostředně souvisí i problematika zveřejňování fotografií, které je věnována pozornost v následujícím 4. tématu.

Příklad č. 1

Bludička objevila asi před dvěma měsíci kouzlo chatu a zjistila, že se tam může seznámit se zajímavými lidmi, které sdílí společné zájmy. Vstoupila tedy do chatovací místnosti Milujeme Harryho Poterra a tam si začala psát s různými lidmi a mezi nimi byl i Hagrid.

B: A kolik ti je?
H: Mně je 20 a o tobě? 😊
B: Mně bude v lednu 17.
H: A to teda studuješ někde na střední co?
B: Jo studuju obchodku. A co ty?
H: Já makám a přitom studuju ekonomku.
B: To máme celkem podobný obory, to by jsi mi někdy s něčím moh celkem pomoc.
H: No to nevím, moc pilný student nejsem. 😊 😊 😊

Příklad č. 2

Corrida se seznámila přes FB skupinu *Milujeme Kabáty* s MeGaHu, který byl taky do téhle skupiny úplně zblázněnej. Na svém profilu měl hromadu jejich fotek, bylo jich tam víc než fotek jeho samotného. Navíc bylo skvělý, že bydlel ve stejném městě jako ona.

M: Tak jsem koukal na tvou zeď a zítra jedete s celou famílii na dovolenou do Krkonoš co?
C: Jo
M: A už se těšíš?
C: Moc 😊
M: Jedete autem, busem...?
C: Autem, otecko bude řídit
M: No ale to budete muset vyjždět brzo, když pojede z Vodičkovky co?
C: z Vodičkovky? :O?
M: Tam bydlíš nebo ne?
C: Ne my bydlíme na Nerudovce. 😊
M: Ty jo tam bydlí můj dobrej kámoš a kde tam bydlíte?
C: Hned na rohu s Žiškovskou.

OTÁZKY:

- V čem jsou jednotlivé příběhy nebezpečné?
- Co podle vás patří mezi osobní údaje?
- Proč je nebezpečné zveřejňovat osobní údaje?
- Jak se chránit před uveřejňováním osobních údajů?

CO PATŘÍ MEZI OSOBNÍ ÚDAJE:

- jméno a příjmení / adresa / telefonní číslo
datum narození / rodné číslo
- všechny údaje, které mohou pomoci k naší identifikaci

PROČ JE NEBEZPEČNÉ ZVEŘEJŇOVAT OSOBNÍ ÚDAJE:

- mohou být zneužitelné pro druhou stranu (objednávání věcí a služeb s uvedením těchto údajů), může tak vzniknout oběti škoda
- může to napomoci ke vzniku nebezpečných komunikačních praktik

JAK SE CHRÁNIT PŘED UVEŘEJŇOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ:

- předem zvážit jaké údaje o sobě budeme uvádět a s kým je budeme sdílet
- neposílat je lidem, které neznáme
- na osobních profilech nastavit ochranu osobních údajů (např. u Facebooku)

Poučení: Máte právo nakládat se svými osobními údaji, ale nezapomínejte na to, že mohou být snadno zneužitelné a navíc si dobře rozmyslete co zveřejníte, protože to už většinou nemůžete vzít zpět a nikdy nevíte k čemu druhá strana informace využije.

3) ZVEŘEJŇOVÁNÍ FOTOGRAFIÍ

Karla16 se přihlásila do chatovací místnosti *Mám tetování* díky svojí kamarádce a několika spolužákům, kteří tam byli již dříve. Seznámila se zde s mnoha lidmi a mezi nimi byl i VasekS se kterým si začala i šeptat. Dozvěděla se od něj hromadu zajímavých věcí a poslala mu i několik fotek, kde byla nafocena i se svým tetováním (měla tetování na lopatce).

V: To je krásná fotka a moc ti to na ní sluší. 😊

K: Jo díky a taky mi pošleš fotku?

V: No pokud nějakou najdu, moc se nefotím. 😊

K: Jenom pěkně hledej...čekám 😊 😊 😊

V: Jak jsem tak koukal na tu tvoji fotku, tam asi bydlíš někde na náměstí v Budějčkách co?

K: Jak to víš?

V: Za tebou v tom okně je vidět kašna a radnice.

K: Ty se nějak vyznáš...to víš znám trochu republiku.

OTÁZKY:

- V čem je příběh nebezpečný?
- Proč je nebezpečné zveřejňovat fotografie?

PROČ JE NEBEZPEČNÉ ZVEŘEJŇOVAT FOTOGRAFIE?

- komunikující si z ní může zjistit kde oběť bydlí a může tuto informaci dále zneužít
- mohou být zneužívané k vydírání či zesměšňování oběti
- útočníci je mohou dokonce i upravit, aby konkrétní oběť ještě více zesměšňovali

Poučení: I fotografie se může stát vodítkem a ani si nemusíte uvědomit co všechno o vás může jedna fotografie prozradit. Problematické je i to, že získat fotografie z počítače není zas tak složité. V podstatě stačí stisknutí kombinace kláves a se získanou

fotografií si může útočník na druhé straně dělat téměř vše. Nikdy nemůžete předem vědět, kde se svojí fotografií dříve nebo později setkáte. Rozmyslete si proto, co na Internetu sdělujete, komu co posíláte a do jaké míry chráníte svoje soukromí.

4) OPAKOVÁNÍ A DOPLNĚNÍ PRAVIDEL BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ INTERNETU

Vyučující se žáky zopakuje jaká pravidla si společně vytvořili na konci minulé hodiny. Pokud se mezi nimi neobjevila žádná pravidla týkající se zveřejňování osobních údajů a fotografií, tak je mohou nyní přidat. Navíc mohou k těmto pravidlům dále dodat ještě další. Jedná se např. o Desatero bezpečného Internetu.²³⁸

- 1) Nedávej nikomu adresu ani telefon. Nevíš, kdo se skrývá za monitorem.
- 2) Nepošlej nikomu, koho neznáš, svou fotografii a už vůbec ne intimní.
- 3) Udržuj hesla k e-mailu i jinam v tajnosti, nesděluj je ani blízkému kamarádovi.
- 4) Nikdy neodpovídej na neslušné, hrubé nebo vulgární maily a vzkazy.
- 5) Nedomlouvej si schůzku na Internetu, aniž bys o tom řekl někomu jinému.
- 6) Pokud narazíš na obrázek, video nebo e-mail, který tě šokuje, opusť webovou stránku.
- 7) Svěř se dospělému, pokud tě stránky uvedou do rozpaků nebo vyděsí.
- 8) Nedej šanci virům. Neotvírej přílohu zprávy, která přišla z neznámé adresy.
- 9) Nevěř každé informaci, kterou na Internetu získáš.
- 10) Když se s někým nechceš bavit, nebav se.

5) REFLEXE HODINY

- průběh hodiny
- silné a slabé stránky
- náměty ke zlepšení

²³⁸ SEZNAMSEBEZPECNE:CZ. Desatero bezpečného internetu [online] 2011

2.2 VERZE B / 2 sloučené hodiny

Náplň jednotlivých vyučovacích bloků je stejná či podobná jako je tomu v případě verze A, změněné je pouze jejich uspořádání.

- 1) TEORIE E-KOMUNIKACE**
- 2) PROBLEMATIKA KYBERŠIKANY**
- 3) PROBLEMATIKA KYBERGROOMINGU**
- 4) ZVEŘEJŇOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**
- 5) ZVEŘEJŇOVÁNÍ FOTOGRAFIÍ**
- 6) OPAKOVÁNÍ A VYTVOŘENÍ PRAVIDEL BEZPEČNÉHO UŽÍVÁNÍ INTERNETU**
- 7) REFLEXE HODINY**

Zdroje informací:

BEZPEČNÝ INTERNET.CZ. *O projektu*. [online]. [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://www.bezpecnyinternet.cz/o-projektu/default.aspx>>.

BLOG. CZ. *Co je to blog?* [online]. 2005 [cit. 2011-04-02]. Dostupné z: <<http://blog.cz/co-je-to-blog>>.

CENTRUM ADIKTOLOGIE. *Co negativního může závislost na internetu přinést?* [online]. 2010 [cit. 2011-05-16]. Dostupné z: <<http://poradna.adiktologie.cz/article/zavislost-na-internetu/co-negativniho-muze-zavislost-na-internetu-prinest/>>.

CERVENE-TLACITKO.CZ. *Červené tlačítko*. [online]. 2011 [cit. 2011-05-27]. Dostupné z:< www.cervene-tlacitko.cz >.

HORKALINKA.CZ. *Co je nezákonné a co nevhodné?* [online]. neuvvedeno [cit. 2011-05-10].Dostupné z: <<http://horka-linka.saferinternet.cz/co-je-nezakonne-a-co-nevhodne>>.

HORSKÁ, B. et al. *Internet jako cesta pomoc: internetové poradenství pro pomáhající profese*. Praha: SLON, 2010. 197 s. ISBN 978-80-7419-034-6.

INTERNET HOTLINE NADACE NAŠE DÍTĚ. *Projekt Internet Hotline*. [online]. neuvvedeno [cit. 2011-05-27]. Dostupné z:< <http://www.internethotline.cz/projekt-internet-hotline.htm> >.

KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování*. 2. vyd. Praha: Portál, 2005. 256 s. ISBN 80-7367-014-3.

KOLÁŘ, M. TĚTHALOVÁ, M. *Kyberšikana bolí stejně jako každá jiná.* [online] 2011 [cit. 2011-07-05]. Dostupné z: <<http://www.rodina.cz/clanek8083.htm>>.

KOPECKÝ, K. *Moderní trendy v elektronické komunikaci.* 1. vyd. Olomouc: Hanex, 2007. 98 s. ISBN 978-80-85783-78-0.

KOPECKÝ, K., KREJČÍ, V. *Rizika virtuální komunikace (příručka pro učitele a rodiče).* [online]. 2010 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <<http://cms.e-bezpeci.cz/content/view/316/6/lang,czech/>>.

KRAS, P. *Internet v kostce.* 1. vyd. Havlíčkův Brod: Fragment, 2001. 144 s. ISBN 80-7200-493-X.

KŘÍŽ, L. *Používáme ICQ: příručka uživatele.* 1. vyd. Praha: Computer Press, 2001. 102 s. ISBN 80-7226-462-1.

KUNEŠ, J. *Skype: telefonujeme přes Internet.* 2. vyd. Brno: Computer Press, 2006. 103 s. ISBN 80-251-1002-8.

MACICH, J. Velký průvodce komunitními servery. *Počítač pro každého*, 2009, č. 14, 47 s. ISSN 1212-0723.

POMOCONLINE.CZ *O projektu.* [online]. 2010 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <http://www.pomoconline.cz/webmagazine/rewrite_url.asp?rew_thema=o-projektu/o-projektu>.

PRŮCHA, J. et al. *Pedagogický slovník* .4. vyd. Praha: Portál, 2003. 322 s. ISBN 80-7178-772-8.

PRVOK. [online]. 2010 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://prvok.upol.cz> >.

RYDLO, J., ŠVARDALA, L. *Žák a sociálně patologické jevy v kontextu střední školy* [online]. [cit. 2011-07-15]. Dostupné z: <http://www.sos-ub.cz/prevence/10_2_1_2.php>.

SAFERINTERNET.CZ *O nás*. [online]. 2011 [cit. 2011-05-27]. Dostupné z: <<http://www.saferinternet.cz/o-nas>>.

SATRAPA, P. *Netiketa* [online]. 2005 [cit. 2011-05-7]. Dostupné z: <<http://www.lupa.cz/clanky/netiketa/>>.

SEZNAMSEBEZPECNE.CZ. *Desatero bezpečného internetu* [online]. 2011 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <<http://www.seznamsebezpecne.cz/desatero-bezpecneho-internetu>>.

SEZNAMSEBEZPECNE.CZ. *O projektu* [online]. 2011 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <<http://www.seznamsebezpecne.cz/o-projektu>>.

SHEA, V. *Book Netiquette* [online]. 2004 [cit. 2011-05-10]. Dostupné z: <<http://www.albion.com/bookNetiquette/>>.

SLOWÍK, J. *Komunikace s lidmi s postižením*. 1. vyd. Praha: Portál, 2010. 155 s. ISBN 978-80-7367-691-9.

SOCIALNISITE.IC.CZ. *Facebook* [online]. [cit. 2011-04-18]. Dostupné z: <<http://socialnisite.ic.cz/facebook/>>.

SOCIALNISITE.IC.CZ. *Sociální sítě: vše o sociálních sítích na internetu !* [online]. neuveveno [cit. 2011-04-15]. Dostupné z: <<http://socialnisite.ic.cz/>>.

SULER, J. Computer and Cyberspace Addiction [online]. 2004. [cit. 2011-04-05]. Dostupné z: < <http://users.rider.edu/~suler/psycyber/cybaddict.html>>.

ŠMAHEL, D. *Psychologie a internet : děti dospělými, dospělí dětmi*. Praha: Triton, 2003. 158 s. ISBN 80-7254-360-1.

ŠMAHEL, D., KONEČNÝ, Š. *Lidé na internetu: jaké jsou možné zisky a rizika?* [online]. 2006 [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: < <http://cmps.ecn.cz/pd/2006/texty/pdf/smahel-konecny.pdf>>.

URBAN, L. et al. *Masová komunikace a veřejné mínění*. Praha: Grada Publishing, 2011. 240 s. ISBN 978-80-247-3563-4.

VALENTA, M., MÜLLER, O. *Psychopedie*. 3. vyd. Praha: Parta, 2007. 386 s. ISBN 978-80-7320-099-2.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychologie handicapu..* 2. vyd. Praha: Karolinum, 2004. 230 s. ISBN 80-7184-929-4.

VÁGNEROVÁ, M. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 4. vyd. Praha: Portál, 2008. 870 s. ISBN 978-80-7367-414-4.

VITOVSKY, A. *Anglicko-český a česko-anglický výkladový slovník internetu*. 1. vyd. Praha: AV software, 2004. 300 s. ISBN 80-901428-7-7.

VÝROST, J. *Sociální psychologie*. 2. vyd. Praha: Grada, 2008. 404 s. ISBN 978-80-247-1428-8.

Zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů [online]. [cit. 2011-05-14]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/696/_s.155/701?l=101/2000>.

Obrázky a loga stažená z :

Úvodní obrázek TROJANOVÁ, M. *Netiketa, aneb zásady internetové komunikace* [online]. 2011 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://www.info-koktejl.cz/clovek-priroda/etika-etiketa/netiketa-aneb-zasady-internetove-komunikace/>>.

Logo ICQ SIKI-PC. *Ke stažení logo ICQ* [online]. 2010 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <<http://sikipc.webnode.cz/download/icq7/>>.

Logo Skype DAKTELA s.r.o. *Skype přes SIP protokol* [online]. 2010 [cit. 2011-05-22]. Dostupné z: <http://www.daktela.com/?page_id=130>.

Logo Facebook ŠKROBÁNKOVÁ, R. *Sluchadla pro děti* [online]. [cit. 2011-05-25]. Dostupné z: <<http://www.sluchadla-deti.cz/0-18/facebook/>>.

Logo Twitter ŠKROBÁNKOVÁ, R. *Sluchadla pro děti* [online]. [cit. 2011-05-25]. Dostupné z: <<http://www.sluchadla-deti.cz/0-18/twitter/>>.

Ostatní loga byly staženy z jednotlivých uvedených odkazů.