

## Digitální exkluze: dimenze sociální exkluze v informační společnosti

Stat' je příspěvkem k diskusi současných diskurzů v sociální práci z perspektivy konceptu informační společnosti. Na informatizaci společnosti je nahlíženo jako na jeden z charakteristických procesů postmoderního světa. Otázkou, na kterou si klade za cíl stat' odpovědět, je otázka po tom, *proč by se měla sociální práce zabývat i nově nastupující epochou informační společnosti?* Na tuto otázku se dívám z ekologické perspektivy a odpovídám na ni rozbořením jednotlivých dimenzí sociální exkluze, obohacených o rozměry digitální – tedy, jak se informační a komunikační technologie a digitalizace řady procesů promítají do tradičních dimenzí sociálního vyloučení.

Klíčová slova: sociální vyloučení, informační společnost, digital divide, informační exkluze

Ze všech stran se nám dostává zpráv o tom, že žijeme v informační společnosti, v informačním módu nebo v e-společnosti. Mezi často zmiňované charakteristiky tohoto typu společnosti patří požadavek na **flexibilitu**, ochotu **riskovat**, zvládat hektické tempo, schopnost pracovat s ICT apod.

S přechodem k informační společnosti (Information Age) vyvstávají nové možnosti a příležitosti (Garcia 2004:767) například v podobě překonání geografických a časových limitů, zrychlení komunikace, umožnění participace<sup>1</sup>, ale i nová rizika, např. kyberšikana,<sup>2</sup> sexting,<sup>3</sup> kybergrooming,<sup>4</sup> dále též rizika týkající se náhlé ztráty dat, jejich odcizení nebo zničení (např. heckingem). Jedním z těchto nových rizik je také *digital divide* (viz dále).

Jednou z možností, jak nahlížet na klienta a jeho svět, ze které vychází také na stat', je ekologická perspektiva. Perspektiva *člověk-v-prostředí* (*person-in-environment*) rozpracovaná Gordonem (1969) a Bartlettovou (1970) a později také Germainem (1973, 1976, 1978, 1979). Tato perspektiva umožňuje pracovníkům i klientům souběžně věnovat pozornost (1) člověku, (2) prostředí a také (3) jejich vztahu. Optika zahrnující všechny tři perspektivy je největší předností ekologické perspektivy (Navrátil 2001a:152). Je to právě tato perspektiva, kterou je v této stati nahlížen klient v postmoderní době, neboť v nastupující Information Age je stále méně a méně možné unikat technickému a/nebo digitálnímu rozměru současné společnosti.

Logikou environmentální pohledu na klienta a jeho život se dá vyvodit, že sociální práce by měla posilovat kompetence klienta ve zvládání nároků současného – informačního – prostředí. Tím mám na mysli, aby v kontextu ICT<sup>5</sup> „zaplňovala“ nebo spojovala mostem propast mezi těmi, kdo mají dostatečné ICT kompetence a těmi, kdož jsou tak zvané „informačně“ nebo „digitálně“ vyloučení.<sup>6</sup> A to i přesto, že, jak poznamenává Keller, je sociální práce v postmoderní společnosti, zjednodušeně řečeno, přehlčena (Keller, 2010:150-155).

Na potřebu zahrnovat do sociální práce, jako vědního oboru i praxe, i současné **diskurzy**, a současné sociálně-vědní teorie upozorňuje i McDonaldová (2006:80). Současné hranice toho, co je sociální práce nejsou jednoznačné, McDonaldová mluví o tom, že tyto hranice erodují (McDonald 2006:99). I proto, by se měla sociální práce zajímat o nové trendy a procesy v sociálních vědách (respektive ve společnosti), neboť tyto nové procesy nemají vliv jenom na sociální práci jako obor a praxi, ale také na klienty sociálních pracovníků. McDonaldová (2008) upozorňuje, že ICT mají vliv na poskytování sociální práce. Očekávání, že i česká sociální práce bude reagovat na aktuální trendy, vlivy a procesy probíhající v současné společnosti, tak je legitimní.

### **Jak si v této epoše stojí (česká) sociální práce?**

Otázky vztahů mezi kybernetickými technologiemi (jinými slovy informačními a komunikačními technologiemi<sup>7</sup>), jsou jádrem současných výzkumů v nejrůznějších oborech – od sociologie, přes business studies<sup>8</sup> až ke studiu kultury (Armitage-Roberts, 2003:17).

Také sociální práce vstupuje do nové epochy dějin lidstva. Informační společnost, na jejímž prahu stojíme, působí na nás všechny, a ovlivňuje tak jak pracovníky, tak klienty sociálních služeb. Sociální práce by tak neměla opomíjet „technologické“ nebo „digitální“ dimenze společnosti ani jejich odrazy v životě klientů, neboť sociální práce se ze své podstaty zavazuje ke komplexnímu přístupu k jedinci (viz Musil, 2004:15-18).

Je to právě komplexní přístup, kterým se liší sociální práce od ostatních pomáhajících profesí, které se soustředí pouze na výsek života jedince, nebo jen některé z životních rovin (zdraví, vzdělávání, psychika, apod. (Musil, ibid.)).

Sociální práce ale deklaruje poslání komplexního přístupu ke klientovi (Musil 2004:15-18, Trevithick 2005:1, IFSW<sup>9</sup> 2012<sup>10</sup>), což vzbuzuje očekávání, že se – slovy IFSW – bude zabývat rozmanitými a složitými transakcemi mezi lidmi a jejich prostředím (ISFW 2012<sup>11</sup>). Sociální práce v ČR se ale fenoménem digital divide, který nahlížím jako specifickou formu (sociálního) vyloučení, zatím příliš nezaobírá.

Sociální práce, „zhmotněná“ v organizacích poskytujících sociální služby a „personalizovaná“ v pracovnících, kteří v těchto organizacích pracují, tak stojí před velkou výzvou – zahrnout do svých intervencí nové dimenze tak, aby pokryly co největší spektrum **nerovnováh**h v životě jedinců a aby klienti sociálních služeb byli schopni (-ější) zvládnout nároky dravého a rychlého prostředí informační společnosti. Nové požadavky na pracovníky – být schopen vést klienta v přemostování digital divide – vytváří na pracovníky stejné tlaky, jako vytváří „informační“ prostředí na klienty.

Lze předpokládat, že v českém prostředí bude naplňování této výzvy obtížné. Domnívám se, že to lze předpokládat zejména proto, že v rámci české sociální práce není silně zakotven diskurz, který by se zabýval důsledky postmodernity, jako druhé vlny modernizace společnosti (Chytil, 2007:65) reflektoval tyto změny a její jednotlivé prvky (vztah s klientem, obsah pomoci, vzdělávání,...) specificky pro sociální práci. Neexistuje tedy ani tendence zabývat se dílčími diskurzy postmodernity (tedy například vlivy procesů informatizace) na klienta, sociálního pracovníka, jejich vztah, nebo obsah pomoci.

V sociální práci jako akademické disciplíně souvislosti mezi informační společností, respektive rolí ICT, a sociální prací na jakékoli úrovni (ve výuce a vzdělávání pracovníků, zavádění ICT do organizací poskytujících sociální služby, použití v přímé práci s klienty, ve výzkumu) a analýzy těchto vztahů zcela chybí.

Na druhou stranu je potřeba podotknout, že organizace poskytující sociální služby, na rozdíl od sociální práce jako akademické disciplíny, reagují na nástup informační společnosti flexibilněji, i když tyto snahy je možné pozorovat až v posledních letech.<sup>12</sup>

V zahraniční literatuře se spojení konceptu informační společnosti, případně přímo informačních a komunikačních technologií na jedné straně a sociální prací na straně druhé objevuje již několik desítek let.<sup>13</sup> Přesto není možné říci, že by tento směr, respektive uvědomění, bylo v sociální práci nějak dominantním a vyvolávalo živé diskuze, nebo snad utvářelo hlavní proud sociální práce. Téma je to stále velmi okrajové.<sup>14</sup>

## **Od industrialismu k informační společnosti**

Hlavním procesem odehrávající se v době nástupu Information Age je *proces informatizace*, tedy dění, ve kterém aktivity člověka jsou postupně čím dál víc zakládány na informačních technologiích. Jde o proces typický pro současný svět, stejně tak jako bylo postupné zavádění strojů (a spolu s tím nového způsobu výroby), nových způsobů dopravy a komunikace (telegraf) typickými pro proces industrializace započatý ve Velké Británii na konci 18. století a pokračujícími masovými změnami (masová produkce, spotřeba a rozvoj distribučních systémů) v polovině 19. století (Jensen 1993:3-4), které známe jako první a druhou průmyslovou revoluci.

Jak upozorňuje Manovich, v kontrastu k industriální společnosti, která nabízela mnoho ikon a symbolů k zobrazování této epochy v umění (dělník, továrna, stroje, vlaky, automobily, železo, svalnatý dělník pracující v železárnách apod.), informační společnost nemá jasné typické symboly nebo ikony, které by ji mohly zobrazovat. Manovich se zamýšlí nad tím, že pokud typickou prací industriální doby byla práce v továrně, obsluha strojů a výroba oceli, jakými symboly bychom reprezentovali práci typickou pro informační společnost? (Manovich 2011:1). Podle Manoviche je informační společnost rezistentní vůči vizualizaci, tedy nenabízí nám konkrétní vizuální formy, ikony nebo vzory. Manovich vidí hlavní problém v tom, že neexistuje konkrétní pohyb, typický pro

informační společnost, kterým by bylo možné zachytit její podstatu, protože typický pracovník je člověk sedící před počítačem ve strnulé poloze. Pohyb při jeho práci může být – ale jde o pohyby dat (v počítači nebo mezi nimi), které sice mohou být velmi impresivní co do množství přenesených bytů, nicméně jsou ale „neviditelné“ (Manovich 2011:2).

Industrialismus jako ekonomický a sociální systém, nebo chceme-li způsob organizace společnosti 19. století, pravděpodobně položil základy nově nastupující epoše lidských dějin – *informacionalismu*. Tehdy nový způsob výroby zboží, umožňující masovou výrobu a na ni navazující masovou spotřebu, nové způsoby dopravy, dříve nemyslitelné možnosti relativně rychlého dovozu zboží na velké vzdálenosti, nebo třeba vynález telegrafu a vytvoření kabelového systému pro komunikaci – to vše nastartovalo vývoj dějin. Jak shrnuje Castells (2004:4), železnice, zaoceánské parníky nebo telegraf je možné považovat za první představitele infrastruktury *quasi-globální sítě* se schopností sebe-rekonfigurace.

Proces informatizace popsaný v počátku této kapitoly je typickým a důležitým procesem nového společenského systému – *informacionalismu*. *Informacionalismus* považuje Castells (2002) za základ této společnosti. Má, jak bylo načrtnuto výše, tři základní aspekty. (1) *Informatizace* – pojmenování pro fakt, že stále více a více aktivit a lidských činností je založených na informačních technologiích (tak jako předchozí významná epocha industrialismu je založená na strojích). Dalším významným aspektem *informacionalismu* je (2) *organizování společnosti v globálních sítích* a (3) vše je organizováno kolem *informací* (jejich vytváření a zpracovávání – pozn. autorky), které jsou symbolem doby (Castells in Himanen 2002: Introduction).

*Informacionalismus* je podle Castellse (2004:8) technologickým paradigmatem společnosti sítí (network society), je materiální bází společností na počátku 21. století (Castells 2004:9). Organizování vztahů do sítí je jednou z možných organizačních struktur. Často se struktura sítí srovnává s vertikální organizační strukturou. Obzvláště je vyzvedávána vysoká flexibilita, komplexnost a schopnost rekonfigurace sebe-sama organizační struktury „sítě“. Jedním dechem je ihned dodáno, že to, co je na jedné straně výhodou, je také největším limitem tohoto způsobu organizace. Velká komplexita, a neustálá změna „v síti“ /“sítě“ tak vede k nižší efektivitě, než jakou nabízí vertikálně organizované, řízené a kontrolované struktury, jak je známe například z dob pre-elektronické komunikace (Castells 2004:4).

Přechod k *informacionalismu* s sebou tak přináší další, dříve neaktuální, „vyloučení“, které způsobují informační technologie, společnost sítí a informační věk. O tomto vyloučení způsobeném technologiemi se v literatuře nejčastěji mluví jako o *digital divide* nebo o *technologické/informační exkluzi*.

### **Informační exkluze a digital divide<sup>15</sup>**

Odborná veřejnost se zajímá o různé formy informačních nerovností asi od 60. let minulého století v souvislosti s otevíráním témat jako je gramotnost a přístup ke vzdělání a jejich nerovnoměrnosti. V 70. letech se stávají v sociálních vědách aktuálnějšími v souvislosti s opouštěním konceptu postindustriální společnosti a ekonomiky založené na výrobě (product-based economy) a počátky používání termínu ekonomika založená na znalostech (knowledge-based economy). Od počátku 90. let, spolu s rozšiřováním informací a přístupu k nim pomocí moderních informačních a komunikačních technologií, pozorujeme další nárůst informačních nerovností a internet se začíná uznávat za nejpodstatnější „rozdělovač“ (divider) mezi *informačně chudými* a *informačně bohatými* (Yu 2006:229-230). Spolu s otevíráním tohoto tématu, se postupně vynořuje množství termínů, které popisují v základě jeden a tentýž jev (viz pozn. 14).

V této práci vycházím ze současného chápání *informační nerovnosti* jako *situace, kdy jedinci, skupiny, nebo komunity nemají požadované dovednosti, schopnosti a materiální prostředky k získání účelného přístupu k informacím, jejich interpretaci a vhodné aplikaci* (Britz-Blignaut 2001, citováno podle Yu 2006:231). Lidé ohrožení sociálním vyloučením, se nepotýkají jen s *informační chudobou* plynoucí z informačních nerovností, ale také s vyloučením z používání ICT. Z Britzovy a Blignautovy definice informační nerovnosti lze analogicky vytvořit definici pro exkluzi z používání informačních a komunikačních technologií: jde o *situaci, kdy jedinci, skupiny, nebo komunity nemají požadované*

*dovednosti, schopnosti a materiální prostředky k získání účelného přístupu k ICT a jejich používání v každodenním životě.*

Nerovnosti v přístupu k internetu – nazývané *digital divide* – se ukázaly jako hlavní ztělesnění informačních nerovností (Yu 2006:230). Samotný termín *digital divide* prošel evolucí, co se jeho významu a obsahu týče. Obecně se používá pro pojmenování a rozlišení – zjednodušeně řečeno – těch, kteří k ICT přístup mají a ovládají je a těmi, kteří přístup nemají, a neovládají je. Původně termín označoval pouze rozdíl mezi těmi, kteří mají, a těmi, kteří nemají přístup k počítači. Později se jeho používání rozšířilo na ne/přístup k internetu (Van Dijk-Van Deursen 2010:893). Stále se jednalo o pojmenování spíše fyzického ne/přístupu, ať už k počítači, nebo později i k internetu. V souvislosti s informatizací společnosti se rozšířilo chápání pojmu také o dovednosti, které jsou potřeba k ovládnutí počítače a internetu. Protože, jak připomínají Van Dijk a Van Deursen (2010:894), jsou to právě ICT dovednosti a jejich nerovnoměrné rozdělení v rámci populace, které dráždí a zhoršují již existující nerovnosti. ICT dovednosti tak považují v současné společnosti za životně důležitý zdroj.

Pojem *digital divide* je chápán jako multidimenzionální fenomén (Norris 2001:77) zahrnující různé úrovně (Sassi 2005:685). Základním dělením je rozlišení mezi *digital divide* chápaném na *globální úrovni*, tedy jako rozdíly mezi státy na různém stupni ekonomického vývoje (státy západního světa vs. státy rozvojové), anebo na *sociální úrovni*, tedy rozdíly mezi lidmi v jedné zemi (Sassi 2001:686, Norris 2001:4).

Chápání pojmu *digital divide* jako multidimenzionálního nemusí znamenat rozlišování pouze mezi *globální* a *sociální* úrovní, lze se zabývat také jeho multidimenzionalitou v poněkud jiném, dle mého názoru ale naléhavějším významu. U osob zažívajících exkluzi z ICT a informační chudobu, tedy u těch, které bychom mohli označit jako „have-nots“ lze *multidimenzionalitu* předpokládat a rovněž pozorovat, také – a dle mého názoru **zejména** v tom, že prostupuje všechny dimenze jejich života. V případě osob ohrožených sociálním vyloučením totiž nedostatečné ICT kompetence „rozdírají“ již existující sociální nerovnosti (Van Dijk-Van Dreusen 2010:894, blíže také Van Dijk 2005), jak ukazuje text dále, a vice versa – ti, kteří již jsou nějakým způsobem marginalizováni, mají méně příležitostí v přístupu k internetu a počítači (Warschauer 2003:7). Vzniká tak začarovaný kruh digitální exkluze. Materiální (respektive sociální) deprivace souvisí s úrovní ICT kompetencí a tedy zapojení se do virtuálního světa, a to tak, že čím vyšší je míra deprivace, tím menší může být zapojení do e-světa a vice versa (Longley-Singleton 2009, Van Dijk-Van Dreusen 2010).

Exkluzi z ICT tak nelze nahlížet jako samostatný problém, ale je potřeba obrátit pozornost také na to, jaké bariéry může informační a technologická exkluze přinášet do života osob ohrožených sociálním vyloučením a jak jejich život ovlivňují.

## **Sociální vyloučení**

### ***Historie pojmu***

Ačkoli většina autorů zabývajících se sociálním vyloučením, zasazuje počátek pojmu do 70. let 20. století, autoři Burchardtová, Le Grand a Piachaud (2002) při hledání historie pojmu zacházejí, v návaznosti na Parkina<sup>16</sup> (1979) až k Weberovi.

Parkin interpretuje Weberovo pojetí *sociálního uzavření* (*social closure*) jako proces, ve kterém sociální skupiny usilují o maximalizaci (svého) prospěchu omezováním přístupu ke zdrojům a příležitostem jen pro omezený okruh vhodných osob. Určité sociální nebo fyzické atributy – v postatě jakékoli skupinové atributy jako jazyk, rasa, jazyk, sociální původ, náboženství apod., které jsou, jak podotýká Giddens (2005:262), spojeny se statusem jednotlivce – jsou ospravedlněním pro odepírání vstupu – exkluzi. Dochází tak k monopolizaci určitých, většinou ekonomických, příležitostí. Monopolizace je mířena proti těm, kterým jsou připisovány určité nežádoucí charakteristiky (např. výše zmíněné atributy,

pozn. autorky) a jejím cílem je vždy uzavření sociálních nebo ekonomických příležitostí těmto outsiderům.

Jak již bylo zmíněno, většina autorů zasazuje počátek pojmu sociální vyloučení do 70. let minulého století<sup>17</sup>, kdy termín „les exclus“ („vyloučení“, překlad autorky) označoval ve Francii skupinu osob, které byly administrativně vyloučené ze systému sociálního pojištění, kteří propadli síti sociálního zabezpečení nebo zkrátka měli nálepku „problémoví“. Autorem termínu „les exclus“ je René Lenoir, tajemník pro sociální opatření v Chiracově vládě, který v roce 1974 poprvé termín použil (Silver 1994:532). Za vyloučené byly považovány osoby se zdravotním hendikepem, osamělí rodiče, nepojištění nezaměstnaní, mladí dospělí apod. (Burchardt – Le Grand – Piachaud 2002:2), invalidé, zneužívané děti, uživatelé drog, delikventi, ale také multiproblémové domácnosti, příslušníci menšin, lidé asociální – nikdo z těchto nebyl chráněn sociálním pojištěním (Silver 1994:532).

Termín sociální vyloučení, který má kořeny v 70. letech zahrnuje i dnes přibližně kategorie lidí, bez ohledu na to, zdali jsou nebo nejsou sociálně pojištěni.

### ***Diskurzy sociální exkluze aneb od chudoby k sociálnímu vyloučení***

Koncept sociálního vyloučení je užíván stále častěji jak v akademickém, politickém (Mareš 2000:285; Mareš 2004:15), tak i odborném (sociálně-pracovním) mediálním i veřejném diskurzu (Toušek 2007:6) a postupně vytlačuje z těchto diskurzů koncept chudoby (Mareš 2000:285, Toušek 2007:6, Mareš-Sirovátka 2008:273).

V české literatuře jsou patrné dvě linie argumentace, proč koncept sociální exkluze přitahuje v posledních 20 letech pozornost. Za prvé jde o praktické využívání konceptu sociální exkluze a konceptů s ním souvisejících (sociální inkluze, koheze, solidarita apod.) v programových dokumentech EU. Druhou linii představují mj. teoretičtější úvahy nad propojováním konceptů globalizace, multikulturalismu a sociální exkluze (Marada 2000:7-8) a s oběma liniemi související stále častější zařazování konceptu sociální exkluze do akademického diskursu. Obě tyto roviny jsou spolu komplementární, neboť, jak poznamenává Mareš (2006a:15), věda je ve Foucaultově smyslu institucí podílející se na formování diskursu a utváří tak vědění, společenský řád i individuální sebepochopení. V případě diskursu sociální exkluze je jeho utváření zachytitelné ve spolupráci politické a akademické sféry v tom, jaký výzkum je politickou sférou podporován, a která její diskurs podporuje. Akademická sféra na oplátku buduje symbolický aparát pro legitimizaci tohoto diskursu, čímž ho činí hodnověrným a obě sféry tak upevňují svůj vliv.

Používání pojmu sociální exkluze je viditelné také v programových dokumentech EU, kterými jsou ovlivňovány a koordinovány národní sociální politiky členských států i EU jako celku. Tyto dokumenty staví do popředí cíl *kohezivní, inkluzivní a integrované evropské společnosti*, který budují na konceptech *sociální koheze, sociální inkluze a sociální exkluze* (Mareš-Sirovátka 2008:271, Mareš 2006:15). Výběr konceptů pro programové dokumenty koordinující sociální politiky EU souvisí se (1) základní vizí EU: ideou budování kohezivní evropské společnosti a také (2) s problémy, které se objevují v EU v souvislosti se silící migrací – vznikající multikulturní společnosti s rostoucím podílem imigrantů a postupně mizející ochotou „integrovat je“ i „integrovat se“ (Mareš a kol. 2008:9).

Téma sociální exkluze se také objevuje v kontextu diskuzí o globalizaci a multikulturalismu (Marada 2000:8), protože se nám dostává upozornění, že ekonomická, politická a kulturní globalizace nevytváří jen nové možnosti, ale pro některé tyto možnosti uzavírá – kulturní různost různorodých sociálních skupin (etnických, náboženských, generačních atd.) se neutváří vždy na pozadí jejich rovného přístupu k základním

ekonomickým, politickým, kulturním (Marada 2000:8) či veřejným statkům. Naopak, velmi často z globalizací vyplývá sociální exkluze těchto různorodých skupin.

I přes rozšířenost a oblíbenost koncept sociální exkluze mezi akademiky i ve sférách neakademických, Mareš a Sirovátka (2008:274, Mareš 2006b:5) upozorňují na vágnost konceptu sociálního vyloučení, v jehož obsahu nepanuje jasná shoda. Vágnost konceptu spočívá zejména v nejednoznačném uchopení – snahy definovat sociální vyloučení mají většinou podobu (1) *výčtů charakteristik vyloučených* nebo (2) vyjmenování úplných a vyčerpávajících kategorií popisující osoby nebo kolektivity – tedy *taxativním výčtem* (Mareš a kol. 2008:14).

Koncept sociálního vyloučení navíc není mezi akademiky, politiky, veřejností ani odbornými pracovníky vnímán jednoznačně. Ačkoli obecně je považován za koncept, který patří do diskurzu postmoderních společenských věd, a je používán jako analytický nástroj při teoretickém uvažování i monitorování sociálního vyloučení (nejen) v ČR, ozývají se štíplavé hlasy kritiků (nejen) tohoto konceptu. Keller ve svém poměrně radikálním díle (2010) upozorňuje, že sociální vědy vynakládají velké úsilí při zastírání reálných poměrů vytvářením pojmů, které pomáhají zamlžovat rychle se prohlubující nesouměřitelnost ve společnosti (Keller 2010:145) a upozorňuje na fakt, že sociální vědy místo rozkrývání mechanismů proměny současné společnosti (zejména v sociální struktuře) hledají nové pojmy, kterými pojmenovává staré problémy, aby tak od reálných problémů odvrátily pozornost (Keller 2010:9-12). Mezi tyto koncepty, které pomáhají zastiňovat společenskou realitu místo toho, aby se věnovala pozornost rozkrývání mechanismů vzniku nežádoucích společenských jevů, patří podle Kellera koncepty sociálního kapitálu, nových rizik i sociálního vyloučení.

Podobnými úvahami se zabývají i Mareš a Sirovátka (2008). Ptají se, (1) zdali tyto nové koncepty odráží nové jevy a procesy ve společnosti anebo (2) jde jen o nový pohled na staré věci, případně (3) přenesení akcentu z jednoho aspektu daného jevu na druhý ovlivňuje i přizpůsobení terminologie. Zvažují také hledisko Kellerovo – (4) neznesnadňuje povaha nových konceptů poznání jevů, které označují místo toho, aby je pomáhaly objasnit? (Mareš-Sirovátka 2008:276). Také Goodin (2000) se domnívá, že výraz sociální exkluze chybně definuje problém a je spíše působivou frází snažící se zachycovat témata, která se nás bytostně dotýkají, s příslibem rozpoznání společné příčiny našich obav a stanovení společné nápravy (Goodin 2000:16).

I přes hlasy kritiků je důvodem pro používání termínu sociální vyloučení a nahrazování jím konceptu chudoby, je jeho mnohovýznamovost (multidimenzionalita), která umožňuje, jak poznamenává Toušek, uchopit fakt, že sociální vyloučení se projevuje v různých sférách života (Toušek 2007:5). Koncept sociálního vyloučení bere do úvahy materiální, nemateriální i procesuální podstatu chudoby (E-polis<sup>18</sup>), jinými slovy chudoba je vnímána spíše jako jedna z dimenzí sociálního vyloučení (Mareš 2006b:5). Na rozdíl od konceptu chudoby se koncept sociální exkluze nesoustřeďuje pouze na jednu rovinu života jedince – ekonomický rozměr, tedy materiální nedostatek (Toušek 2007:5) zažívaný jako nedostatek zdrojů a materiální deprivace plynoucí z nízkých příjmů. Multidimenzionalita pojmu umožňuje postihnout komplexnost postmoderní společnosti.

Koncepty chudoby a sociálního vyloučení jsou si velmi blízké a úzce spolu souvisí, zejména v obecné rovině – zapříčinění vylučování z životního (nebo společenského) standardu a životních šancí. Také v rovině prožívání – chudoba i sociální vyloučení jsou doprovázeny vnitřními prožitky zoufalství, apatie, frustrace (Mareš 2000:289). I přes blízkost obou konceptů by bylo podle Mareše (ibid.) chybou je považovat za synonyma. Oproti konceptu chudoby je koncept sociální exkluze mnoho-vrstevnatým znemožněním participace na více úrovních sociálního života<sup>19</sup> – v tzv. dimenzích sociálního vyloučení. .

### ***Dimenze sociálního vyloučení***

Přístupy jednotlivých autorů k pojmenování dimenzí sociálního vyloučení – tedy toho, z čeho jsou lidé vyloučeni a jak – se liší. Většina autorů klasifikujících dimenze sociálního vyloučení se shoduje na několika základních dimenzích sociálního vyloučení. Klasifikace dimenzí sociální exkluze v této práci vychází z kategorizace dimenzí sociálního vyloučení Percy-Smith (2000) a je rozšířena o další dimenze sociálního vyloučení tak, jak se objevují v literatuře. Tam, kde je to příhodné, jsou uvedeny také drobné nuance jednotlivých autorů v rozšiřování/zužování jednotlivých dimenzí. Většina autorů akcentuje ekonomickou, sociální a politickou dimenzi sociálního vyloučení. Další autoři rozšiřují tyto základní dimenze o další, a to: kulturní, komunitní/sousedskou, individuální, skupinovou, symbolickou, prostorovou. Dále pak přidávám úvahy o tom, jak se může snoubit vyloučení osob v dané dimenzi s neschopností nebo nemožností používat ICT (digital divide) a nahlížím jejich vyloučení v digitálním rozměru.

### **Ekonomická dimenze**

Ačkoli není možné redukovat sociální exkluzi na ekonomické faktory, právě ekonomické faktory jsou klíčovým aspektem sociální exkluze (Percy-Smith 2000:8), což koresponduje s umístováním ekonomické dimenze na první místo u všech autorů, s jejichž prací jsem se seznámila. Burchardt a kol. (1999:231)<sup>20</sup> tuto dimenzi rozpracovává na tři samostatné oblasti vyloučení<sup>21</sup>: *aktivity spotřeby*, *aktivity produkce* a *aktivity spoření*. Rodgers (1995, citováno podle Mareš 2000:287) upozorňuje, že ekonomické vyloučení je zdrojem chudoby a vyloučení ze životního standardu – zejména *marginalizací na trhu práce a nezaměstnaností*. Percy-Smith (2000:9) i Mareš a Sirovátka (2008:280) akcentují na rovině ekonomického vyloučení jak *spotřebu* (chudobu, materiální deprivaci)<sup>22</sup>, tak *aktivity na trhu práce* (ne/zaměstnanost, kvalita zaměstnání, schopnosti).

Pokud přijmeme tezi, že ekonomické vyloučení je (...) vyloučením (mj.) z trhu práce, lze předpokládat, že nízké ICT kompetence osob znesnadňují participaci na trhu práce ještě více, vycházíme-li z faktu, že internet je „místem“, kde práci lze hledat (i nabízet) velmi efektivně. Ať už jde o „pouhé“ využití portálů zprostředkovávajících práci, nebo o využití služeb personálních agentur (zasílání on-line nabídek), nebo třeba o využití sociálních sítí k posílení kontaktů a vazeb s přáteli, které mohou vést k novému zaměstnání. Konečně také místem k osobnímu a osobnostnímu rozvoji v době nezaměstnanosti online cestou v podobě jazykových online kurzů, nebo hledání informací, tipů vztahujících se dalším možnostem jak hledat práci, možnosti rekvalifikace, učení se novým věcem apod.

### **Sociální dimenze**

Sociální dimenze má velmi široký záběr. Je možné ji chápat v návaznosti na Burchardt a kol. (1999:231) jako zapojení jedince do podstatných a důležitých sociálních interakcí s rodinou a přáteli a identifikace s kulturní skupinou nebo komunitou. Zejména jde o dostupnost emoční podpory a o příležitost cítit se členem širší komunity, jako základních lidských potřeb. Pokud je sociální exkluze rozšířena v této dimenzi, projevuje se malou mírou příp. nízkou kvalitou sociálních interakcí – tedy ne-participaci v sociálních kontaktech (rodina, přátelé, komunita, společnost v širším smyslu) a omezení šíře a kvality kontaktů (Mareš-Sirovátka 2008:280).

Pokud bychom přemýšleli o elektronické rovině sociální exkluze, můžeme předpokládat dvě hlavní skupiny, které by jí byly ohroženy. (1) Osoby již sociálně vyloučené – tedy se slabými vazbami, malou mírou interakcí s okolím a nízkou mírou participace



v sociálních kontaktech, které budou vyloučené jak v reálném tak virtuálním světě. (2) Osoby se silnými vazbami a silně participující v sociálních kontaktech s rodinou, přáteli, komunitou nebo společností jako celkem, kteří ale z důvodu nedostatečných ICT kompetencí nebo fyzickému nepřístupu k nim mohou být sociálně vyloučení na virtuální rovině vztahů (typicky na sociálních sítích). Otázkou může být, ke které skupině by měla směřovat pomoc v podobě zvyšování ICT kompetencí. Domnívám se, že jde o obě skupiny. I když nepovažuji ICT za všespasitelný nástroj, může se podařit, že virtuální realita poskytne bezpečí, které osoby vyhýbající se kontaktům se společností postrádají a ICT tak mohou umožnit vyšší míru participace ve společnosti. Navíc Katz a Rice (2002:332) v této souvislosti poznamenávají, že internet nabízí nové formy posilování a vytváření sociálního kapitálu, které jsou sice v mnohém jiné, ale mohou být silnější, než tradiční fyzické. ICT se tak ukazují jako pozitivní síla v tvorbě sociálního kapitálu.

Percy-Smith (2000:9) chápe vyloučení v této dimenzi spíše jako selhání tradičních institucí, důsledkem čehož je rozvoj sociálních patologií: rozpad tradiční rodiny, manželství a domácnosti, nechtěná těhotenství nezletilých matek, bezdomovectví, kriminalita, odcizenost mladistvých apod.

Také může být chápána jako bránění ve sdílení statusů nebo institucí a participaci na sociálních, ekonomických, politických a kulturních systémech, které podmiňují sociální integraci jedince do společnosti (Walker a Walker 1997, citováno podle Mareš 2006b:22), případně bránění participace na společenských aktivitách – např. volnočasových.

Lze předpokládat, že (nejen) mladí lidé používají ICT k trávení volného času. Lidé ze sociálně znevýhodněného prostředí ohrožení sociálním vyloučením, při předpokladu, že nevlastní jejich rodina počítač, jsou z možnosti trávit volný čas „online“ v domácím prostředí vyloučení, a spolu s tím z participace na kulturním a sociálním standardu společnosti. Částečně mohou tyto příležitosti nabízet neziskové organizace, které klientům přístup k počítači a internetu umožňují. Jak ale vyplývá z Van Djikova výzkumu, nikdy tito klienti nedosáhnou takové úrovně PC kompetencí jako ti, kteří používají počítač sami doma (VanDijk-Van Deursen 2010:898, 906).

Sociální exkluze v nejužším smyslu také může být vnímána jako sociální izolace (Mareš 2006b:22). Domnívám se, že do dimenze sociální exkluze v rovině sociální lze zařadit také Marešem (2006b:23) zmíněnou exkluzi ze solidarity.

### **Politická dimenze**

Politická participace znamená zapojení jedinců nebo skupin do ovlivňování tvorby rozhodnutí, která ovlivňují životy těchto jedinců nebo skupin (Percy-Smith 2000:9). Politická participace může nabývat mnoho podob – od účasti ve volbách, členství v politických stranách nebo hnutích, zapojení se do lokálních, národních nebo nadnárodních kampaní (Burchardt 1999:231). Exkluze na této úrovni se pak projevuje upřením občanských, politických nebo základních lidských práv (Rodgers 1995, citováno podle Mareš 2000:287) – což mohou zažívat např. imigranti (Percy-Smith 2000:10), také ale neúčasti ve volbách, či neschopností participace (Mareš 2004:19) ve smyslu neporozumění institucím, skrze které lze politicky participovat a neznalostí vlastních práv. Ne-přístup k politické participaci se snoubí s nedůvěrou ve formální komunikační kanály a v instituce což může vést až k pocitům frustrace, vzteku a v konečném důsledku v hrozbu sociálních nepokojů (Percy-Smith 2000:10).

Obecně se předpokládá, že internet, stejně jako dřívější komunikační technologie zahrnující média jako jsou noviny a televize, má potenciál zvyšovat občanskou angažovanost v politických záležitostech (Katz-Rice 2002:103).

Nedostatečné ICT kompetence nebo nepředstavitelnost potenciálu ICT ovlivňuje jak aktivní (zapojení se do hnutí, iniciativ, vyslovování podpory lokálním projektům, zapojení se do lokální politiky atd.), tak pasivní participaci v občanských nebo politických záležitostech (informovanost o lokálním dění a plánech, orientace v lokálních, národních, mezinárodních problémech apod.). Nepřístup k informacím, nebo chybějící představa, že tyto informace jsou dosažitelné, případně chybějící představa, že „mohu mít na některé věci vliv“, způsobují, že lidé s nízkými ICT kompetencemi nebo nepřístupem k nim se nemohou občansky nebo politicky ani orientovat, natož se angažovat v těchto oblastech ve virtuálním světě.

### **Kulturní dimenze**

Kulturní vyloučení znamená podle Rodgerse (1995, citováno podle Mareš 2000:287) odepírání práva jedince či kolektivity participovat na kultuře společnosti a sdílet její kulturní kapitál, vzdělanost a hodnoty. Typicky se podle Touška jedná o omezování přístupu ke vzdělávání a znalostem, které jsou většinovou společností oceňovány, jde tak o vyloučení z kulturního kapitálu společnosti (Toušek 2007:12), neboť ten není umožněno sdílet, stejně tak jako vzdělanost a hodnoty společnosti (Mareš 2000:287).

Když bychom se oprostili od zjednodušené, leč asi pravdivé teze, že ICT jsou součástí dnešní kultury (kultury nastupující informační společnosti), a že lidé, kteří mají nedostatečné ICT kompetence tak fakticky na této kultuře neparticipují, a posunuli se k rovině, kterou naznačuje Toušek (viz výše), a sice že v kulturní rovině mluvíme hlavně o vyloučení z hodnot a úrovně vzdělání a znalostí, dostaneme se k propletené kombinaci hned několika nepříznivostí v životě lidí ohrožených sociálním vyloučením – zejména pak u dětí a mladých lidí. Děti a mladí lidé nedosáhnou na vzdělání a znalosti oceňované ostatní společností např. proto, že navštěvují spádovou školu, která je označována jako „romská“ a úroveň výuky je nižší. Kromě nižší úrovně na této škole, brání v dosahování určité vzdělanostní úrovně právě také nedostatečné ICT kompetence jedinců nebo nedostatečný přístup k nim. V případě, kdy se mladý člověk ze sociálně vyloučené rodiny snaží dostat požadavku elektronicky zpracovaného domácího úkolu. Může být vystaven situaci, že ho nemá kde zpracovat, případně neví jak, protože nemá dostatečné dovednosti a znalosti a nemůže tak naplnit očekávání, která jsou na něj kladena.

### **Komunitní dimenze/dimenze sousedství**

Za důležitou tuto dimenzi považuje Percy-Smith (2000:10). Exkluze projevená na úrovni komunity je indikována zejména devastací prostředí v okolí obydlí, devastace obydlí, nedostupností služeb (obchodů, veřejné dopravy), přetížeností služeb v lokalitě, kolaps lokálních podpůrných sítí. Nefunkčnost lokálních podpůrných souvisí s politickými aspekty exkluze – s nízkou úrovní participace v komunitních a dobrovolných aktivitách.

Jde také o širší dopady, které devastované prostředí má – vnímání tohoto prostředí veřejností jako problematického, což přináší mj. také pozornost médií, neboť zprávy ze života lidí žijících v takovémto prostředí jsou žádané pro svou pikantnost.

### **Individuální dimenze/psychologická dimenze**

Sociální exkluze jedince může plynout i z jeho osobních nebo osobnostních deficitů. Typicky jde podle Percy-Smith (2000:10) o fyzický nebo mentální hendikep, nízké vzdělání, selhání v získání nebo zvýšení dovedností, nízká sebeúcta a nízké sebevědomí.

Nedostatečné ICT kompetence jsou primárně individuálním deficitem v kompetencích. Ačkoli v případě osob žijících v sociálně vyloučené lokalitě je možné tyto deficity pozorovat jako určitou skupinovou charakteristiku. U většiny obyvatel sociálně

vyložené lokality lze předpokládat obtíže se zvládnutím ovládnutí ICT a s prací s informacemi.

Mareš (2000) rozumí psychologickou dimenzí exkluze spíše útok na integritu osobnosti vylučovaných jedinců (Mareš 2000:287). Změna hodnotového žebříčku a změny v chování sociálně vyloučených jsou tak důsledkem sociální exkluze, a jsou adaptací na novou životní situaci.

### **Skupinová dimenze**

Skupiny společnosti odlišující se etnicitou, náboženstvím, jazykem, národností nebo kulturou jsou vystaveny vyššímu riziku sociální exkluze, protože se (1) odlišují od ostatní společnosti nebo (2) v ní mají odlišnou pozici. Odlišovat se je možno neakceptací hodnot, norem a vír většinové společnosti, jiným životním stylem. Jinakost pak může vést k diskriminaci a nerovnému přístupu na trh práce (Percy-Smith 2000:11). Určitou nestandardní pozici ve společnosti mají např. starší lidé, kteří jsou odkázáni na pomoc druhých, závislých na státních dávkách, osamělí rodiče nebo mladí nezaměstnaní lidé bez vzdělání nebo odborného výcviku.

Zde by se dalo namítnout, že sociální exkluze je vždy skupinovou záležitostí, neboť ze společnosti jsou exkludované skupiny lidí, které vykazují určité společné rysy nebo charakteristiky. Nejde tak o vylučování tohoto jednoho konkrétního mladého homosexuála, ale jde o vyloučení celé skupiny homosexuálů. Percy-Smith se ale pravděpodobně snaží upozornit na fakt, že lidé, kteří neodpovídají ideálu většinové společnosti (v dané zemi) jsou náchylnější pro exkluzi.

### **Prostorová dimenze**

Indikací naplnění prostorové dimenze sociálního vyloučení je koncentrace vyloučených v oblastech s kumulací rizikových vlivů a bez odpovídající kvality života v podobě zvýšené míry kriminality, špatného životního prostředí, nedostatečné dopravní dostupnosti a infrastruktury, nekvalitní občanská vybavenost včetně školství a zdravotnictví (Mareš-Sirovátka 2008:275). Důsledkem koncentrace sociálně vyloučených v jedné oblasti zpřičňuje *zviditelnění* této lokality (Percy-Smith 2000:11) což může mít pozitivní i negativní důsledky. Může jít o nové iniciativy sociální politiky, odchod zaměstnavatelů a poskytovatelů služeb z lokality (ibid.) ale také o zvýšený mediální zájem. Jak dále upozorňují Mareš a Sirovátka (2008:275) a Mareš (2006b:10) mechanismus prostorové exkluze je dvojitý.

Jednak může jít o (1) důsledek koncentrace sociálně exkludovaných do jedné lokality (dům, město, ulice, několik ulic, městská čtvrť). Lidé takto koncentrovaní jsou vázáni na (často nevýhodný) lokální trh práce a ztrácí vzory jednání většinové společnosti. Konsekvencemi této koncentrace je úpadek společenských a občanských aktivit (návaznost na politickou dimenzi), ale i redukce a oslabení sociálních sítí obyvatel této lokality. Sociální exkluze má tendence se v prostorech uzavírat, reprodukovat a vytvářet tak bludný kruh (Mareš 2006b:10).

Nebo může jít o (2) důsledky jiných atributů lokality, které zvyšují riziko sociální exkluze. Těmito atributy jsou např. kriminalita, vysoká nezaměstnanost, nekvalitní bydlení, chybějící infrastruktura, špatná dopravní dostupnost, nedostatek služeb apod. Obyvatelé těchto lokalit jsou „oběťmi obývaného území“, exkluze neplyne z nedostatečností osobních zdrojů, ale spíše z nedostatečných zdrojů komunity (lokality), ve které žijí (Mareš 2006b:10).

Domnívám se, že lze hovořit také o vyloučení z virtuálního prostoru, které je důsledkem nedostatečných možností využívat ICT nebo insuficientních ICT kompetencí. Tito jedinci se nepohybují ve virtuálním prostoru svobodně a expanzivně, ale (pokud vůbec),

využívají několik málo známých virtuálních sub-prostorů. Z virtuálního prostoru využívají několik málo jim známých koutů a cest. Navíc chybí představa využitelnosti jak ICT tak virtuality pro sociální fungování jako celek, případně dosahování konkrétních životních cílů. (Hledání zaměstnání, komunikaci s formálními institucemi, bankovní transakce, vzdělávání se, apod.).

### **Dimenze vyloučení z bezpečí/dimenze rizik**

Tato dimenze zahrnuje rizika životních nehod, včetně rizika ztráty placené práce (Giddens 1994, citováno podle Mareš 2000:287) nebo jako environmentální rizika (Beck 1992, citováno podle Mareš 2000:287). Vyšší rizikovost opět vykazuje život v sociálně vyloučené lokalitě – málo podnětů, koncentrace heren, nepěkné prostředí k životu, chybějící veřejný prostor (včetně dětských hřišť), nedostatečná infrastruktura, riziko rozvoje infekčních nemocí (svrab, žloutenka, úplavice), rizika úrazu nebo onemocnění (rozbitá skla, rezavá železa, odpadky na ulici, použité injekční stříkačky apod.).

Vyloučení z bezpečí ve virtuálním prostoru se spíše týká nízké informovanosti o potenciálních rizicích virtuálního světa. Ať už jde o velmi otevřené sdílení informací, ukládání hesel v prohlížeči, zkratka celkově ne-ochrana vlastní osoby. Důvodem může být nepředstavitelnost rizik ve virtuálním světě, které samozřejmě plynou z malé informovanosti a nedostatečných ICT kompetencí.

### **Dimenze mobility**

Mareš (2000:287) identifikuje dvě roviny vylučování z mobility – jednak jde o vylučování z mobility ve fyzickém prostoru (např. pohyb po městě, mezi městy, mezi státy) a vylučování z mobility hierarchii sociálních pozic. Bauman (1999:91, citováno podle Mareš 2000:287) považuje omezování místem za znak sociální deprivace. Pro Leiseringa a Walkera (1998, citováno podle Mareš 2000:287) má mobilita v modernitě klíčový význam a to jak pro jedince, tak pro strukturu společnosti, která je mobilitou měněna a nakonec i pro společnost v širším slova smyslu neboť idea mobility dnešní společnost legitimuje.

V případě virtuální reality souvisí s dimenzí mobility prostorová dimenze (viz výše). Tak, jak má v modernitě klíčový význam mobilita fyzická (jak v rámci prostoru tak struktury společnosti), v informační společnosti je důležitá mobilita v kyberprostoru. Nedostatečné ICT kompetence nebo nepřístup k nim ale neumožňují se v kyberprostoru svobodně pohybovat. Navíc deficity v těchto kompetencích zabraňují také mobilitě v hierarchii sociálních pozic, a udržují jedince spíše u sociálního dna.

### **Symbolická dimenze**

Členství ve společnosti je symbolicky odmítáno (odlišnost) nebo potvrzováno (podobnost). Symbolická exkluze je spojena se stigmatizací jedinců i sociálních skupin vnímaných jako „odlišní“, „deviantní“, „problémoví“ nebo „cizí“ a jejich labelování je vyčleňuje z hlavního proudu společnosti, což v dnešní době nastupující informační společnosti významně zprostředkovávají média. Významně symbolické vylučování posiluje také *lidový* diskurs (viz Radostný 2006). V symbolickém označování (vylučování) je možné najít i představy označujících, kdo je za exkluzi odpovědný a tak i vyjádření míry sociální solidarity. Exkluze je v očích označujících buď příčinou systémovou (nerovnosti, nespravedlnost, struktura vlastnictví apod.) nebo jde deficity ve fungování jednotlivců (lenost, neodpovědnost apod.) (Mareš 2000:287).

Obecně se sociální exkluze považuje za multidimenzionální koncept, dochází tedy k ovlivňování a doplňování jednotlivých forem (dimenzí) sociální exkluze (Mareš 2000:287)

a mimoto se jednotlivé dimenze sociální exkluze vzájemně posilují (Percy-Smith 2000:7) a vytváří multidimenzionální deprivaci (Mareš-Sirovátka 2008:279). Většinou není možné důsledně rozlišit začátek a konec procesu sociálního vylučování (bludný kruh sociálního vyloučení). Jev (nebo životní situace), která je v určité fázi procesu vylučování důsledkem předchozího souběhu událostí, se ve stejném okamžiku stává příčinou událostí navazujících (Šimíková 2004:134-135). Zažívání problémů ve více než jedné dimenzi sociálního exkluze tak zvyšuje pravděpodobnost ohrožení procesy sociálního vylučování (Percy-Smith 2000:7).

Pokud bychom se soustředili na symbolickou rovinu ICT v kontextu sociálního vyloučení, osoby s nedostatečnými ICT kompetencemi mohou být podrobeny procesu symbolického označování (vylučování). Tyto deficity na úrovni individuální se promítají v případě sociálně vyloučených osob také do roviny skupinové (labeling) osob s nedostatečnými ICT kompetencemi, jako „ti, co neumí s počítačem“ nebo „ti, co nemají počítač.“ Toto symbolické vylučování má vliv na další dimenze sociálního vyloučení a může tak prohlubovat frustraci a další pocity osob ohrožených sociálním vyloučením.

### Závěr

Stat' je příspěvkem k diskuzi současných diskurzů v sociální práci z perspektivy konceptu informační společnosti. Na informatizaci společnosti je nahlíženo jako na jeden z charakteristických procesů postmoderního světa. Otázkou, na kterou si klade za cíl stat' odpovědět, je otázka po tom, *proč by se měla sociální práce zabývat i nově nastupující epochou informační společnosti?* Na tuto otázku se dívám z ekologické perspektivy a odpovídám na ni rozбором jednotlivých dimenzí sociální exkluze, obohacených o rozměry digitální – tedy, jak se informační a komunikační technologie a digitalizace řady procesů promítají do tradičních dimenzí sociálního vyloučení.

Text odpovídá na otázku *proč by se měla sociální práce zabývat i nově nastupující epochou informační společnosti.* Činí tak skrze rozbor jednotlivých dimenzí sociální exkluze, jak jsou tradičně prezentovány v literatuře. Text argumentuje, že v tradičních dimenzích sociální exkluze jsou patrné konsekvence informační společnosti.

Tezi Van Dijka a Van Deursena (2010:894) o tom, že jsou to právě ICT dovednosti a jejich nerovnoměrné rozdělení v rámci populace, které dráždí a zhoršují již existující nerovnosti, dokresluji příklady a představováním souvislostí deficitů v jednotlivých dimenzích existence člověka v kontextu informačních a komunikačních technologií. Zároveň platí, že deficity v jedné oblasti života zhoršují kvalitu života v oblasti jiné. Pokud bychom ICT kompetence uvažovali jako zastřešující jiné oblasti, insuficientní ICT dovednosti drásají deficity v dalších oblastech.

Sociální práce tak stojí před velkou výzvou, zahrnout do svých intervencí také ty dimenze společnosti, které doposud nebyly reflektovány jako důležitý zdroj růstu, rozvoje a začleňování – tedy poprat se s výzvami, které informační společnost klade na klienty, tak i na sociální pracovníky klade.

## ZDROJE:

ARMITAGE, J., ROBERTS, J. 2003. **Living with Cyberspace: Technology and Society in the 21st century**. London: Continuum International Publishing.

BARTLETT, H. 1970. **The Common Base of Social Work Practise**. Washington: National Association of Social Workers.

CASTELLS, M., HIMANEN, P. 2002. **The Information Society and the Welfare State. The Finnish Model**. Oxford: Oxford University Press.

BURCHARDT, T., LE GRAND, J., PIACHAUD, D. 2002. **Introduction**. In *Understanding Social Exclusion*. S. 1-12. Oxford: Oxford University Press.

BURCHARDT, T., LE GRAND, J., PIAHUD, D. 1999. **Social exclusion in Britain 1991–1995**. In *Social Policy and Administration*, 1997, roč. 33, č. 3, s.227–44. Dostupné na <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1467-9515.00148/pdf>. [30. 3 2014]

CASTELLS, M. 2004. **Informationalism, networks, and the Network Society: A Theoretical Blueprint**. In CASTELLS (Ed.). 2004. *The Network Society: A Cross-cultural Perspective*. S. 3-45. Northampton: Edward Elgar Pub.

E-POLIS. **Podpora sociálně-integračních politik a služeb.**

Dostupné na <http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=20>

GARCIA, L. 2003. „**Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide by Mark Warschauer.**” *American Journal of Sociology*. 2003, roč. 109, č. 3, s. 767-768.

GERMAIN, C. B. 1973. „**An ecological perspective in casework practice.**“ In *Social Casework*, 1973, roč. 54, s. 323–330.

GERMAIN, C. B. 1976. **Time: An ecological variable in social work practice**. In *Social Casework*, 1976, roč. 57, s. 419–426.

GERMAIN, C. B. 1978. **Space: An ecological variable in social work practice**. *Social Casework*, 1976, roč. 59, s. 512–522.

GERMAIN, C. B. 1979. **Introduction: Ecology and social work**. In GERMAIN, C. B. (Ed.) *Social Work Practice: People and environments*. S. 1–22. New York: Columbia University Press.

GIDDENS, A. 2005. **Sociologie**. Praha: Argo.

GOODIN, R. E. 2000. **Inkluze a exkluze**. *Sociální studia*, 2000, roč. 5, s. 15-42.

GORDON, W. E. 1969. **Basic constructs for an integrative and generative conception of social work.** In HEARN, G. (Ed.) *The General Systems Approach: Contributions toward a Holistic Conception of Social Work*. S. 5–12. New York: Council on Social Work Education.

CHYTIL, O. 2007. Důsledky modernizace pro sociální práci. In *Sociální práce/Sociální práce*, 2007, č. 4, s. 64-71.

IFSW. 2012. **Definition of Social Work.** [Online]. Dostupné na <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> [30. 3 2014]

JENSEN, M. C. 1993. **The Modern Industrial Revolution, Exit, and the Failure of Internal Control Systems.** [Online].

Dostupné na [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=93988](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=93988) [20. 9 2013]

KATZ, J. E., RICE, R. E. 2002: **Social Consequences of Internet Use.** Cambridge: The MIT Press.

KELLER, J. 2010. Tři sociální světy: **Sociální struktura postindustriální společnosti.** Praha: SLON.

LONGLEY, P. A., SINGLETON, A., D. 2009. **Linking Social Deprivation and Digital Exclusion in England.** In *Urban Studies*, 2009, roč. 46, s.1275-1298.

MANOVICH, L. 2011. **How to Represent Information Society?** [Online].

Dostupné na: <http://www.docstoc.com/docs/78530262/How-to-Represent-Information-Society---Lev-Manovich> [30. 3 2014]

MARADA, R. 2000. **Sociální exkluze: v průsečíku myšlenkových tradic.** In *Sociální studia* 2000, roč. 5, s. 7-14.

MAREŠ, P. 2000. **Chudoba, marginalizace a sociální vyloučení.** In *Sociologický časopis*, 2000, roč. 36, č. 3, s. 285-297.

MAREŠ, Petr. 2004. **Sociální exkluze a inkluze.** In SIROVÁTKA (Ed.) 2004. *Sociální exkluze a sociální inkluze menšin a marginalizovaných skupin*. Brno: MU FSS: Georgetown.

MAREŠ, P. 2006a. **Sociální exkluze, sociální inkluze a sociální koheze: diskurs a realita.** In Sirovátka (Ed.) 2006. *Sociální vyloučení a sociální politika*. Brno: Masarykova Univerzita: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.

MAREŠ, P. 2006b. **Faktory sociálního vyloučení.** Brno: VÚPSV.

MAREŠ, P. SIROVÁTKA, T. 2008. **Sociální vyloučení (exkluze) a sociální začleňování (inkluze) – koncepty, diskurs, agenda.** In *Sociologický časopis*. 2008. Roč. 44, č. 2. S. 271-294.

MAREŠ, P., HORÁKOVÁ, M., RÁKOCZYOVÁ M. 2008. **Sociální exkluze na lokální úrovni.** Praha: VÚPSV.

McDONALD, Catherine. 2006. **Challenging Social Work: The Institutional Context of Practice**. New York: Palgrave.

MUSIL, L. 2004. **Ráda bych Vám pomohla, ale...** Brno: Marek Zeman.

NAVRÁTIL, P. 2001a. **Teorie a metody sociální práce**. Brno: Marek Zeman.

NORRIS, P. 2001. **Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty, and the Internet Worldwide**. Cambridge: Cambridge University Press.

PARKIN, F. 1979. **Marxism and Class Theory: A Bourgeois Critique**. Cambridge: Tavistock.

PERCY-SMITH, J. 2000. **Introduction: The Contours of Social Exclusion**. In PERCY-SMITH, J. 2000. *Policy Responses to Social Exclusion. Towards Inclusion?* S. 1-21. Buckingham: Open University Press.

RADOSTNÝ, L. 2006. **Faktory sociálního vyloučení**. [Online].

Dostupné na <http://everest.natur.cuni.cz/akce/segregace/publikace/Radostny.pdf>. [30. 3 2014]

SASSI, S. 2005. **Cultural differentiation or social segregation? Four approaches to the digital divide**. In *New Media & Society*, 2005, č. 7, s. 684-700.

SILVER, H. 1994. **Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms**. *International Labour Review* 1994, roč. 133, č.5-6, s. 531-578.

ŠIMÍKOVÁ, I. 2004. **Mechanismy sociálního vylučování**. In ŠIMÍKOVÁ, I., VAŠEČKA a kol. 2004. *Mechanismy sociálního vyčleňování romských komunit na lokální úrovni a nástroje integrace*. Brno: Barrister&Principal.

TOUŠEK, L. 2007. **Co je sociální vyloučení?** In BROŽ, M. KINTLOVÁ, P. TOUŠEK, L. 2007. *KDO DRŽÍ ČERNÉHO PETRA? Sociální vyloučení v Liberci, Plzni a Ústí nad Labem*.

TREVITHICK, P. 2005. **Social Work Skills: A Practice Handbook**. Berkshire: Open University Press.

VAN DIJK, J. 2005. **The Deepening Divide Inequality in the Information Society**. London: Sage Publications.

VAN DIJK, J., VAN DEURSEN, A. 2010. **Internet skills and the digital divide**. In *New Media & Society*. 2010, roč. 13, č. 6, s. 893-911.

WARSCHAUER, M. 2003. **Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide**. Cambridge, Massachusetts: MIT Press.



YU, L. 2006. **Understanding information inequality: Making sense of the literature of the information and digital divides.** In *Journal of Librarianship and Information Science*. 2006. Roč. 38, s. 229-252.

---

<sup>1</sup> Příkladem může být hlasování o výměně vandaly zničených oken v brněnské MHD na Facebooku. Dříve se cestující nemohli vyjádřit k tomu, jaké kroky má podnikat dopravní podnik, a to, zdali okno vymění nebo ne bylo plně na rozhodnutí dopravního podniku. Dnes kromě hlasování (kliknutí ano/ne) můžete také o problému diskutovat. Podobné příklady snad budeme moci časem najít i v sociálních službách. Možná již takto virtuální debaty na webech některých organizací poskytující sociální služby existují, já jsem na ně při psaní této práce nenarazila.

<sup>2</sup> Kyberšikana jako využívání internetu mobilního telefonu a dalších ICT s cílem poškodit jinou osobu. [www.kybersikana.eu]

<sup>3</sup> Sextingem se rozumí elektronické rozesílání textových zpráv, vlastních fotografií nebo vlastního videa se sexuálním obsahem (Centrum prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Dostupné na <http://sexting>. [Navštíveno 30. 10. 2012]

<sup>4</sup> Kybergrooming označuje chování, které má ve virtuálním prostředí vzbudit v dítěti důvěru a připravit ho na schůzku, jejímž cílem je dítě pohlavně zneužít. Viz např. na webu organizace E-bezpečí zde [http://cms.e-bezpeci.cz/content/blogcategory/4/35/lang\\_czech/](http://cms.e-bezpeci.cz/content/blogcategory/4/35/lang_czech/) [Navštíveno 30. 10. 2012]

<sup>5</sup> ICT = information and communication technologies (informační a komunikační technologie). Obsah termínu ICT v kontextu sociální práce je odvozen analogicky od práce Punara (Punar 2008), který ICT vymezuje ve vztahu k vzdělávání v ČR. Do pojmu ICT tak jsou v této práci zahrnuty: *počítače, počítačová síť (Internet a intranet), multimédia a další technické prostředky*.

<sup>6</sup> Koncept digitální nebo též informační exkluze (digital exclusion, information exclusion) jako koncepty popisující stav, kdy jedinec je vyloučený z participace na ICT, z přístupu k PC nebo přístupu k internetu vůbec. Digitálně jsou vyloučeni i lidé, kteří sice mají přístup k internetu nebo PC, ale nemají dostatečné kompetence k tomu, aby plně využili potenciál ICT.

<sup>7</sup> Informační a komunikační technologie = information and communication technologies (ICT). Obsah termínu ICT v kontextu sociální práce je odvozen analogicky od práce Punara (Punar 2008), který ICT vymezuje ve vztahu k vzdělávání v ČR. Do pojmu ICT tak jsou v této práci zahrnuty: *počítače, počítačová síť (Internet a intranet), multimédia a další technické prostředky*.

<sup>8</sup> Business studies, někdy též business a management studies, jako akademický obor spojující výuku kurzů účetnictví, managementu, marketingu, human resources, administrativy, financí apod. vycházející z multidisciplinárního pojetí, které umožňuje lepší a komplexnější orientaci ve světě businessu.

<sup>9</sup> IFSW = International Federation of Social Workers ([www.ifsw.org](http://www.ifsw.org))

<sup>10</sup> Definice toho, co je podle IFSW sociální práce dostupné zde: <http://ifsw.org/policies/definition-of-social-work/> [Navštíveno 3. 11. 2012]

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Příkladem může být projekt Streetwork online, který odstartoval v roce 2011. V období 2011/2012 bylo hlavním cílem zmapovat „místa na internetu“, která cílová skupina nejvíc navštěvuje, vytvořit etický kodex a základní metodiku práce online. Dále vytvořit místo, kam můžeme klienty pozvat, tedy virtuální NZDM, a zorganizovat workshopy které se týkají samotného projektu tak práce s FB v NZDM - jeden z workshopů proběhl v listopadu 2012 (viz zde: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=3893&site=cas](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=3893&site=cas)) a vytvořit tým streetworkerů, kteří budou zkoušet (pilotně) aktivně metody online práce. V období 2012/2012 pak ČAS usiluje o vytvoření vlastního nástroje sociální práce v NZDM online, vytvořit skupinu online streetworkerů, kteří jsou každý všední den v odpoledních hodinách na chatu a práce na metodice. Více informací na <https://www.google.cz/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=7&ved=0CGUQFjAG&url=http%3A%2F%2Ffiles.forumtp.webnode.cz%2F200000440-da748db6e9%2FFTP%2520-%2520Online%2520pr%25C3%25A1ce%2520v%2520NZDM.pptx&ei=y03MUP6RJ4XptQaX0YCCQAw&usq=AFQjCNEXRhUz3nLp535FWWhCLSZQk6JyxuQ&sig2=9eGE3VSCdvwZCSlu2tLkxA&bvm=bv.1355325884.d.Yms>. [Navštíveno 28.11.2012]

Dalším příkladem reflektování na úrovni organizací poskytující sociální služby je konference INSPO, jejímž tématem jsou i letos „Informační a komunikační technologie usnadňující život lidem se specifickými potřebami. Viz zde: <http://www.inspo.cz/>

<sup>13</sup> Na příklad Standardy pro technologii a výkon sociální práce (Standards for Technology and Social Work Practice) reagující na rozšířenost využívání ICT v práci s klienty vydala Národní asociace sociálních pracovníků (NASW) v roce 2005, aby i virtuální sociální práce (týkající se hlavně komunikace online) byla ošetřena etickými standardy.

Spojení ICT a sociální práce a sociální politiky ale má hlubší kořeny. Již v roce 1987 se Brauns a Kramer vyjadřují k informačním technologiím a vzdělávání sociálních pracovníků v článku *Information Technology and Social Work Education in the 1980s: Three Theses* publikovaném v časopise *International Social Work* (1987, 30:129-138).

Jedním z hlavních příkladů spojení ICT a sociální práce je britský časopis *Computers in Human Services*, vycházející od roku 1985, od roku 1999 vycházející jako *Journal of Technology in Human Services*. Věnuje se spojení ICT a sociální politiky a práce na několika úrovních: (1) použití ICT ve výuce sociálních pracovníků se zaměřením na výuku počítačových dovedností studentů sociální práce – *information and technology training, teaching computer skills to students* a také užití technologií pro výuku sociálních pracovníků (téma dominovalo v 80. a 90. letech minulého století). (2) využívání ICT ve výzkumu sociální práce a sociální politiky. (3) Zavádění ICT do organizací poskytujících sociální služby (databáze apod.). (4) Zaměření na klienta (*using computer technology in social work practise*) v podobě širokého spektra témat od používání ICT v přímé práci s klienty, empowerment klientů v souvislosti s posilováním kompetencí ovládat ICT, e-social work (online poradny apod.), digital exclusion atd.

Kategorie (1)-(4) vytvořeny autorkou na základě obsahové analýzy časopisu a jsou považovány za základní témata, kterými se mj. časopis zabývá.

Více zde: [http://www.tandfonline.com/loi/wths20?open=1#vol\\_1](http://www.tandfonline.com/loi/wths20?open=1#vol_1)

<sup>14</sup> Tuto tezi o dosavadní ne-reflexi tématu ICT v sociální práci v akademické rovině sociální práce může podložit fakt, že v hlavním českém oborovém časopisu *Sociální práce/Sociálna práca* nebyl doposud otisknut jediný článek týkající se ICT a sociální práce na jakékoli úrovni.

<sup>15</sup> Mezi hlavní synonyma, se kterými se v literatuře pojednávající o informační exkluzi nebo digital divide můžeme setkat, patří termíny: *information inequality, information gap, information disparity, information divide, information inequity, knowledge gap, information haves-information have-nots, information disadvantaged, information poverty, knowledge poverty, information poor*.

<sup>16</sup> Frank Parkin, významný sociolog, kritik a interpretátor Weberových myšlenek.

<sup>17</sup> RWB & Associates – Social Planners. 2002. *Social Inclusion/Exclusion*. Dostupné na <http://www.rwbsocialplanners.com.au/SOCIAL%20INCLUSION.pdf> [Navštíveno 13.10.2012]

<sup>18</sup> Viz E-polis, podpora sociálně-integračních politik a služeb. Dostupné na <http://www.epolis.cz/page.php?location=&menu=first&id=28&idNotion=20> [Navštíveno 25. 10. 2012]

<sup>19</sup> E-polis, ibid.

<sup>20</sup> Burchardt a kol. (1999) rozlišují pět hlavních dimenzí sociálního vyloučení, vztahených k „normálním aktivitám“, ve kterých je důležité, aby občané participovali (1999:231-232) a to z hlediska jedince samotného, tak širší společnosti:

1. Aktivity spotřeby: umožnění spotřebovat zboží a služby alespoň na takové minimální úrovni, která je běžná pro společnost
2. Aktivity spoření: úspory, majetek. Důležité z hlediska dvou úrovní. (1) Jde o formu participace na růstu prosperity společnosti a (2) úspory a majetek poskytují bezpečí v obdobích ne-participace na trhu práce.
3. Aktivity produkce: zapojení do ekonomicky nebo sociálně hodnotné aktivity typu placené zaměstnání, vzdělání nebo odborný výcvik, odchod do důchodu, rentiérství, péče o rodinu apod. Zapojení se do produkce ve společnosti je důležité jak z hlediska jednotlivce – sebe-respekt plynoucí ze zapojení se do aktivity, který je oceňována; tak z hlediska společnosti. Jedinci zapojení do aktivit produkce přispívají do ekonomiky společenství, zatímco lidé mimo tyto aktivity odčerpávají zdroje.
4. Aktivity politické: zapojení se do nějakého kolektivního úsilí pro zlepšení nebo ochranu aktuálního nebo dlouhodobějšího stavu v sociálním nebo fyzickém prostředí. Např. jde o volební účast, členství v politických stranách, členství v lokálních, národních nebo nadnárodních kampaních.
5. Aktivity sociální: zapojení do podstatných a důležitých sociálních interakcí s rodinou a přáteli a identifikace s kulturní skupinou nebo komunitou. Zejména jde o dostupnost emoční podpory a o příležitost cítit se členem širší komunity, jako základní lidské potřeby.

---

<sup>21</sup> V pojetí Burchardt a kol. (1999) má dimenze spotřeby neblíže k tradičnímu měření chudoby a materiální deprivace.

<sup>22</sup> Podle Percy-Smith (2000:9) nízká spotřeba může mít příčiny např. v příjmové chudobě