

KOMENTÁŘ: ŽÁDNÁ TECHNOLOGIE NENAHRADÍ PŘÍMOU PRÁCI S DÍTĚTEM! NEVĚŘTE FIRMÁM, KTERÉ SLIBUJÍ, ŽE ZA VÁS VYŘEŠÍ ŠIKANU ČI KYBERŠIKANU POMOCÍ NĚJAKÉ TECHNOLOGIE.

Kamil KOPECKÝ

Ve své praxi stále více narážím na nejrůznější projekty, které slibují, že disponují unikátní technologií, která vyřeší problémy s kyberšikanou či šikanou. Samotné tvrzení má hned dvě sporná místa - jednak drtivá většina technologií využívaných v oblasti prevence a intervence unikátní není a pouze replikuje, kopíruje či inovuje stávající řešení (když už něco unikátní je, tak je to na patent!), jednak technologie problémy sama o sobě samozřejmě neřeší (zablokuje obsah či uživatele, tím však problém není vyřešen) - maximálně předá problém živému člověku, který jej začne reálně řešit.

Podobně se před desítkami let uvažovalo i o profesi učitele - předpokládalo se, že jej dříve nebo později nahradí počítače, e-learningové kurzy, chytré aplikace, MMOC apod. **A vidíte, nepovedlo se to, protože stroje díkybohu zatím neumí nahradit lidský kontakt, objetí, empatii, porozumění, sdílení pocitu bezpečí, intenzivní emoce apod.**

Před řadou let došlo k mohutnému boomu nejrůznějších preventivních videoklipů či delších filmů, kterých v poměrně krátké době vznikly desítky, možná i stovky. Klipy si kladly za cíl upozornit na konkrétní riziko, poukázat na problém a probudit třeba celospolečenskou diskusi na téma, které bylo opomíjeno nebo dokonce tabuizováno. Ale ve finále opět nastoupil člověk, který musel problém řešit - ať již prostřednictvím intervence nebo prevence. **Největší práce a největší zodpovědnost spočinula právě na lidech - ať už to byl učitel, psycholog či policista... a samozřejmě také rodič.**

Poté přišla doba formulářová - internet zaplavily nejrůznější formuláře, slibující anonymní zachycení problémů a jejich řešení. Zde je třeba říci, že v řadě případů na druhé straně formuláře seděli skuteční experti, kteří měli zájem případ řešit a skutečně dětem pomáhali, v řadě případů však formulář v podstatě vůbec nefungoval, pouze předával informace jiným institucím, které případy řešily v rámci své běžné agendy. V prvních dnech spuštění anonymního formuláře pro hlášení závadného obsahu Policie ČR přijala policie téměř 400 podnětů denně (samozřejmě nešlo pouze o závažné případy, ale v řadě případů byl formulář jednoduše zneužit - děti např. nahlašovaly webové stránky svých škol apod.). Veškeré poradenské služby byly samozřejmě zdarma, nikoho nenapadlo vybírat od obětí peníze za pomoc.

Protože do doby formulářové vstoupila i Linka bezpečí, E-Bezpečí a dnes již bývalý projekt Seznam se bezpečně!, rovnou jsme se domluvili na spolupráci, tj. když někdo zavolal na Linku bezpečí s problémem, který se týkal kybersvěta, a Linka problém nedokázala dořešit, předala případ nám, my zase na oplátku předali Lince případy, se kterými jsme si nevěděli rady my, případně jsme se propojili se SSB a Policí ČR a domluvili strategii řešení. Vše samozřejmě pro klienty zdarma. **Ale opět - případy končily u živých lidí, technologie byla pouze nástrojem, jak např. anonymizovat kontakt a následně jej přesunout k živému**

člověku, který dokáže případ vyřešit.

Nyní jsme svědky nástupu nového typu projektů, které slibují to samé, co generace před nimi - ochráníme vám dítě, stačí si nainstalovat naši aplikaci, zajistíme bezpečí vašeho dítěte, stačí vyplnit formulář, vše vyřešíme. Jenže... **ve skutečnosti jde opět o to samé, co se odehrávalo v minulosti - ve finále případ skončí u expertů - ať již školních psychologů, poradců, pedagogů či policistů, kteří budou případ fyzicky řešit. A oni odvedou největší kus práce, oni jsou ti, bez kterých se všechna technologická řešení sesypou jako domečky z karet.**

Nová generace řešení však přináší zcela nový prvek, který se v oblasti intervence v minulosti NIKDY neobjevil - zpoplatnění služby. Jinými slovy - chcete vědět, se kterými problémy se děti, které hlásí své případy do poradny, setkávají? Zaplaťte si. Chcete vědět, jak postupovat v oblasti prevence ve škole? Zaplaťte si. Chcete metodiku? Zaplaťte si. Tedy to, co dělaly generace organizací, škol, poraden, projektů a krajských institucí cílených na sociální oblast zcela zdarma, je nyní zpoplatněno. Duplikování fungujícího systému, ovšem za peníze. A bonus? Ten se nekoná, případy opět řeší ti samí lidé, jako předtím, které však technologický systém neživí.

Za deset, dvacet, padesát let bude možná prevence i intervence zcela autonomní a úlohu lidí převzme stroje s umělou inteligencí. Ale za sebe o tom silně pochybuji. Protože věřím, že v této oblasti člověka prostě nelze nahradit. A už vůbec ne videem, formulářem nebo mobilní aplikací.

Co říci závěrem?

-
- 1. V oblasti prevence a intervence důvěřujte především živým lidem.**
 - 2. V případě krize se nebojte svěřit živé osobě - učiteli, školnímu psychologovi, metodikovi prevence, rodiči, kamarádovi... hledejte pomoc ve světě živých.**
 - 3. V případě vážné krize volejte anonymní krizovou intervenci, tedy primárně Linku bezpečí! Sedí na ní živí lidé se zkušenostmi a výcvikem.**
 - 4. Neignorujte trápení jiných a nabízejte jim pomoc.**
 - 5. Nevěřte jednoduchým receptům na složité problémy.**

Držím palce všem živým preventistům, pedagogům, psychologům a policistům, kteří s oběťmi skutečně pracují a věnují jim svůj čas a energii. .

Pro E-Bezpečí,
Kamil Kopecký