

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE

HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA

Kyberšikana u dětí a adolescentů

Children's and Adolescents Cyberbullying

Diplomová práce

Vedoucí práce:

PaedDr. Mgr. Hana Žáčková

Autor:

Bc. Adéla Šustová

Praha 2015

Poděkování

Děkuji paní PaedDr. Mgr. Haně Žáčkové za ochotu, cenné rady a mnohé postřehy při vedení mé diplomové práce.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci s názvem „Kyberšikana u dětí a adolescentů“ napsala samostatně a pouze s použitím citovaných pramenů, literatury a jiných odborných zdrojů. Dále prohlašuji, že tato práce nebyla použita k získání jiného či stejného titulu.

V Praze dne 26.6.2015

Bc. Adéla Šustová

Anotace

Cílem této diplomové práce je nastínit problematiku kyberšikany u dětí a mladistvých. Práce v první řadě vymezuje pojem tradiční šikana, jeho definici a dělení. Hlavní tématem diplomové práce je kyberšikana, její definice, rysy a typologie. Podrobněji jsou zde popsány charakteristiky jednotlivých účastníků kyberšikany. Jedna z kapitol je věnována důsledkům kyberšikany u jednotlivých skupin aktérů. Diplomová práce se také soustředí na možnosti prevence a intervence u kyberšikany a jsou zde vyjmenovány organizace, které se kyberšikanou zabývají.

Praktická část diplomové práce se snaží formou dotazníkového šetření zjistit, jaké jsou možnosti řešení problematiky kyberšikany z pohledu sociální práce, konkrétně na odděleních sociálně-právní ochrany dětí.

Annotation

The aim of this diploma thesis is to sketch out the issue of cyberbullying among children and adolescents. At first, the term „traditional bullying”, its definition and division is defined in the thesis. The main topic of the thesis is cyberbullying, its definition, features and typology. Characteristics of particular participants of cyberbullying are depicted. One of the chapters deals with the consequences of cyberbullying for particular groups of cyberbullying participants. The diploma thesis focuses also on the possibilities of prevention and intervention in cyberbullying and organizations dealing with cyberbullying are mentioned here.

The practical part of the thesis endeavors, with a use of a questionnaire survey, to find out possibilities of dealing with the issue of cyberbullying from the point of view of social work, particularly at the departments of child protection.

Klíčová slova

Šikana, kyberšikana, děti, mladiství, prevence, intervence, sociálně-právní ochrana dětí

Keywords

Bullying, cyberbullying, children, adolescents, prevention, intervention, child's social and legal protection

Obsah

| | |
|---|----|
| Obsah | 5 |
| Seznam zkratk | 7 |
| Úvod | 8 |
| 1 Šikana | 9 |
| 1.1 Definice šikany..... | 9 |
| 1.2 Typologie šikany..... | 11 |
| 1.2.1 Co není považováno za šikanu..... | 13 |
| 1.3 Psychická šikana | 14 |
| 2 Kyberšikana | 16 |
| 2.1 Definice kyberšikany | 16 |
| 2.2 Rysy kyberšikany | 18 |
| 2.3 Typologie kyberšikany..... | 19 |
| 2.3.1 Projevy kyberšikany | 21 |
| 2.3.2 Prostředky kyberšikany..... | 23 |
| 2.4 Kyberšikana versus tradiční šikana..... | 25 |
| 2.5 Účastníci kyberšikany | 27 |
| 2.5.1 Pachatelé kyberšikany..... | 27 |
| 2.5.2 Oběti kyberšikany | 29 |
| 2.5.3 Přihlízející kyberšikaně..... | 31 |
| 2.6 Proč dochází ke kyberšikaně? | 32 |
| 2.7 Důsledky kyberšikany | 33 |
| 2.7.1 Důsledky kyberšikany u obětí..... | 34 |
| 2.7.2 Důsledky kyberšikany u agresorů..... | 36 |
| 2.7.3 Důsledky kyberšikany u přihlízejících | 36 |
| 2.7.4 Důsledky kyberšikany v rodině | 37 |
| 2.7.5 Důsledky kyberšikany ve škole | 38 |

| | | |
|----------|---|----|
| 3 | Prevence a intervence u kyberšikany | 39 |
| 3.1 | Prevence a intervence kyberšikany u dětí a mladistvých..... | 41 |
| 3.2 | Prevence a intervence kyberšikany z pohledu rodičů | 45 |
| 3.3 | Prevence a intervence kyberšikany z pohledu školy | 50 |
| 4 | Organizace zabývající se kyberšikanou | 55 |
| 5 | Shrnutí teoretické části | 62 |
| 6 | Výzkum pomocí dotazníkového šetření | 63 |
| 6.1 | Cíl výzkumu | 63 |
| 6.2 | Dotazníkové šetření..... | 63 |
| 6.3 | Hypotézy | 64 |
| 6.4 | Vzorek respondentů | 64 |
| 6.5 | Zpracování a výsledky dotazníkového šetření | 64 |
| 6.6 | Vyhodnocení hypotéz..... | 84 |
| 6.7 | Diskuze a shrnutí výzkumu | 85 |
| | Závěr | 88 |
| | Seznam použité literatury | 89 |
| | Příloha – Online dotazník | 94 |
| | Summary | 97 |

Seznam zkratek

| | |
|--------|--|
| CAN | Child Abuse and Neglect (týrání, zanedbávání a zneužívání dětí) |
| CD | Compact disc (kompaktní disk) |
| DVD | Digital Versatile/Video Disc (digitální víceúčelový/video disk) |
| MMORPG | Massively Multiplayer Online Role-Playing Game (hromadná online hra na hrdiny) |
| MMS | Multimedia Messaging Service (služba multimediálních zpráv) |
| OSPOD | Oddělení sociálně-právní ochrany dětí |
| PPP | Pedagogicko-psychologická poradna |
| SMS | Short Message Service (služba krátkých textových zpráv) |
| SVP | Středisko výchovné péče |

Úvod

Tématem mé diplomové práce je problematika kyberšikany u dětí a adolescentů. Toto téma jsem si vybrala na základě mé bakalářské práce, která byla zaměřena na závislost na počítači a počítačových hrách. Mým záměrem je tedy prozkoumat související problematiku kyberšikany, jak ovlivňuje vnímání a chování dětí a dospívajících.

Kyberšikana neboli také kybernetická šikana je v současnosti čím dál tím více probíraným tématem a také již mnoho odborníků se snažilo tuto problematiku zmapovat. Nepředvídatelnost dopadů internetových medií a především stále se rozvíjející komunikační prostředky dostupné na internetu, s sebou přinášejí možnou hrozbu v podobě útočných zpráv, nevhodných videí či ubližujících fotografií.

Tématika kyberšikany je úzce spojená s tradiční šikanou, vyskytující se především ve školním prostředí. Kyberšikana má mnoho společných znaků s tradiční formou šikany a v podstatě z ní vychází. Je proto důležité zaměřit se na kyberšikanu jako jev, který pouze změnil své působiště a to ze školních lavic či hřišť na daleko zákeřnější pole virtuálního světa.

V současnosti si děti a mladiství nedokáží svůj život představit bez výtobytků moderní doby, bez nejnovějších mobilních telefonů, tabletů, počítačů. Rodičům tak pod tlakem společnosti nezbyvá než svým potomkům tyto „nezbytné“ přístroje koupit. Nejen, že moderní technologie odvádí pozornost dětí od tradičních způsobů trávení volného času, jako jsou různé sportovní aktivity, pobyt v přírodě, hry rozvíjející motorické schopnosti, paměť či představivost, ale také mohou narušovat rodinné a přátelské vztahy a způsobovat mnohá nedorozumění. Především však jsou tyto komunikační prostředky, které jsou nepřetržitě připojeny k internetu, snadným nástrojem k případné kyberšikaně.

Ve své diplomové práci se chci zaměřit nejen na teoretické vymezení tradiční šikany, ale především bych chtěla zmapovat problematiku kyberšikany, její dělení, výskyt, prevenci a možný postih. Mým hlavním cílem v praktické části práce je posouzení možností řešení kyberšikany z hlediska sociální práce. Průzkum budu realizovat za pomoci kvantitativní metody, formou dotazníkového šetření. Chtěla bych zjistit, jak sociální práce na tento stále více se vyskytující problém nahlíží a především, zda se snaží kyberšikanu nějakým způsobem řešit.

1 Šikana

Nejprve bych chtěla popsat etymologii slova šikana. Říčan a Janošová uvádějí, že slovo šikana vychází z francouzského výrazu *chicane*, který by se dal přeložit jako lstivé trápení, otravování, ubližování, stíhání atd. V českém prostředí je význam slova šikana nejvíce spojen s fyzickým a psychickým týráním z období povinné vojenské služby. V českých odborných kruzích termín „šikana“ poprvé aplikoval pražský psychiatr Petr Příhoda, který se jako první odvážil před listopadem 1989 otevřít debatu na téma šikanování v socialistické armádě, což do té doby bylo naprosté tabu (ŘÍČAN, JANOŠOVÁ, 2010, str. 135).

1.1 Definice šikany

Na následujících řádcích uvedu definici šikany od různých autorů. Vágnerová a kolektiv uvádí šikanu jako záměrné a opakující se psychické i fyzické týráně slabšího člověka či skupiny, silnějším člověkem či skupinou (VÁGNEROVÁ a kol., 2009, str. 11).

Fieldová dodává, že šikana je duševní, tělesné, emocionální či sociální zneužívání, kdy oběť pociťuje bezmoc (FIELD, 2009, str. 24).

Martínek ve své publikaci rozlišuje dva termíny: šikana a teasing. Za šikanu považuje opakované a záměrné obtěžování jednoho či více jedinců, za použití agrese a manipulace. Druhý výraz teasing (z angl. *tease* – *škádlit*) popisuje jako neškodné provokování, pošťuchování a škádlení, které je běžné ve školním prostředí, není poškozující a je přirozenou součástí, např. školních kolektivů. Martínek dále rozvádí pojem šikana na dva základní znaky: v případě šikany se vždy jedná o nadvládu síly nad obětí, která nemusí být pouze fyzická, ale může docházet i k psychickému teroru; dalším důležitým znakem je fakt, že oběti jsou útoky nepříjemné a posledním znakem je délka trvání útoku, který může být jak dlouhodobý, tak krátkodobý (MARTÍNEK, 2009, str. 109-112).

Na porovnání šikany a škádlení se zaměřuje i Vágnerová. Vysvětluje, že rozlišení mezi šikanou a škádlením není vůbec jednoduché a do jisté míry může být velmi subjektivní. Všeobecně je škádlení zábavou pro obě strany, které si jsou vyrovnané poměrem sil. Oproti tomu šikanování je zábavné pouze pro útočníka, který se na oběti dopouští bolesti a ponížení (VÁGNEROVÁ a kol., 2009, str. 73-74).

Další definicí šikany je, že dochází k ubližování osobě, která není schopná se ubránit. Toto jednání se převážně opakuje a mezi útočníkem a obětí je nesouměrný vztah moci, kdy oběť zná pachatele, obává se ho a je na jeho činech závislá (ŘÍČAN, JANOŠOVÁ, 2010, str. 21).

Sullivan uvádí, že šikana je vědomé, záměrné a opakující se jednání, spojené s agresí, manipulací a vylučováním jednoho či více jedinců od jiného či jiných jedinců. Dále popisuje šikanu jako hrubé, zbabělé a opakující se konání, které může mít krátkodobý i dlouhodobý charakter (SULLIVAN, 2011, str. 10). Šikanující jedinec má obvykle více síly než jeho oběť a šikanování je často skryto před autoritami.

Bendl ve své publikaci popisuje šikanu jako chorobnou podobu mezilidského soužití, která se řadí do skupiny útočného násilí neboli tzv. psychotraumatizace ve skupině a je také jednou z podob syndromu CAN (Child Abuse and Neglect). Chování šikanujících jedinců lze označit za asociální a lze ho charakterizovat jako agresivní vystupování, s jehož podporou si šikanující člověk, navozováním duševního či tělesného trápení, vytváří a zachovává nadvládu nad svou obětí. Útočník se snaží docílit vědomí nadvlády, moci a jistého privilegia. Bendl dále definuje šikanu jako tělesné, duševní, případně kombinované deklasování až tyranizování slabších osob silnějšími. Tímto chováním se útočník snaží ohrožit, zastrašovat či poškozovat jinou osobu, případně skupinu osob (BENDL, 2003, str. 26).

Metodický pokyn ministra školství definuje šikanování jako jakékoliv chování, které má za cíl poškozovat, ohrožovat nebo zastrašovat jiného žáka, či skupinu žáků. Jedná se o záměrné a většinou opakující se uplatňování násilného chování jedincem nebo skupinou žáků, vůči jinému žákovi, či skupině žáků, kteří se nedokáží z rozličných příčin bránit (Metodický pokyn MŠMT Čj.: 28 275/2000-22, [on-line], 2001)¹.

Černá a kolektiv dodává k výše uvedeným základním popisům šikany, že oběť není tím, kdo by útočníka vyprovokoval a také, že se většinou šikana odehrává na místech, které není lehké opustit (ČERNÁ a kol., 2013, str. 20).

Sharp a Smith definují šikanu jako systematické zneužívání moci a právě moc, která závisí na sociálním a kulturním kontextu, může být zneužívána (SHARP a SMITH, 2003, str. 1). Lines shrnuje definice různých autorů do jednoho uceleného popisu:

¹ Metodický pokyn ministra školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci a řešení šikanování mezi žáky škol a školských zařízení. In: Čj.: 28 275/2000-22, 2001. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicky-pokyn-k-sikanovani>

„Šikanující chování jsou kontinuální fyzické, psychické, sociální, verbální nebo emocionální metody zastrašování od jednotlivce či skupiny. Šikana je jakékoliv jednání, jako bití nebo nadávky, které dotyčného rozzlobí, zraňují či rozrušují.“ (LINES, 2008, str. 19).

Z hlediska práva je výraz šikana pouze hovorovým pojmem, Choděra ho definuje jako záměrné jednání, které je zacílené proti druhému jedinci a které atakuje jeho důstojnost. Není však důležité zda dochází k fyzickému či psychickému napadání či vyhrožování, zásadní je fakt, že útočník jedná úmyslně (in KOLÁŘ, 2011, str. 286).

1.2 Typologie šikany

Každý z autorů zabývajících se šikanou typologizuje šikanu jinak. Pro porovnání uvedu zde některé z příkladů dělení šikany.

Říčan a Janošová klasifikují šikanu jako (ŘÍČAN, JANOŠOVÁ, 2010, str. 21-22):

- **přímá šikana** – pod tento typ šikany zahrnují *veškeré násilí, které způsobuje bolest* (kopance, bití, bodání, pálení), *ponižující fyzické zacházení* (nucení do konzumace ohavných potravin, obnažování), *znehodnocování a odebírání osobních věcí neboli krádež* (školní potřeby, oblečení, jídlo), *slovní útoky* (posměšky, nadávání, urážení oběti a jeho rodiny), *zotročování* (formou hrozeb a bití je šikanovaný nucen sloužit útočníkům);
- **nepřímá šikana** – za tento typ šikany autoři považují *izolování šikanovaného od společnosti* (opomíjení, minimální komunikace, *vylučování oběti z aktivit skupiny*); tato forma je častější u dívek a mnohdy mívá horší dopady než šikana přímá.

Bendl užívá velmi podobné dělení šikany (BENDL, 2003, str. 27):

- **skrytá šikana** – vylučování a izolování oběti ze skupiny;
- **zjevná šikana** – ponižování a tělesné násilí (odstrkování, bití, zavírání do zamčených místností), duševní ponižování a vydírání (urážení, společenská izolace, přinucování k posluhování, nabádání ke svlékání), poškozování majetku oběti (krádež a ničení věcí, poškozování oblečení).

Sullivan rozděluje šikanu tímto způsobem (SULLIVAN, 2011, str. 11-13):

- **fyzické šikanování** - zvané také přímé šikanování zahrnuje kousání, dušení, tahání za vlasy, bití, kopání, zavírání v místnosti, štípání, obtěžování, škrábání, plivání, pronásledování, krádež věcí a jiné fyzické útoky;
- **psychické šikanování** - neboli nepřímé šikanování má za cíl oběť zranit vnitřně a je dále děleno na tyto typy:
 - *verbální šikanování* (obtěžující telefonáty, vymáhání peněz, užívání sexuálního či urážlivého jazyka, bezcitné poznámky, nadávky, posílání otravných dopisů či zpráv, škodolibé škádlení, rozšiřování křivých a zlomyslných fám);
 - *neverbální šikanování*
 - přímé neverbální šikanování (je často doprovázeno fyzickou nebo slovní šikanou a zahrnuje zlé pohledy a gesta; nemusí být zřetelné a často je součástí probíhajícího šikanování);
 - nepřímé neverbální šikanování (je rafinované a záludné, manipuluje se vztahy a ničí přátelství, úmyslně a často systematicky vylučuje, ignoruje a izoluje jedince; pokud je toto šikanování užíváno k podryvání vztahů nebo snižování postavení, je označováno za vztahovou šikanu).

Fieldová rozděluje šikanu na tyto čtyři základní znaky (FIELD, 2009, str. 26):

- *škádlení* – probíhá verbální formou a mnohdy bývá nejnebezpečnější a s nejdelším průběhem (např. nadávání, vyhrožování, posmívání, obtěžování po telefonu, atd.);
- *vylučování ze skupiny* – neboli ostrakismus či vztahová šikana tkví ve společenské manipulaci, kdy útočníci přímo (verbální odmítnutí atd.) i nepřímo (odmítavé pohledy, nepřátelská gesta atd.) vyrazují jedince ze skupiny; snahou útočníků je vytvoření skupinové identity, která zajistí, že případní ochranáři oběti, by se mohli obětí stát také;
- *fyzické napadání* – pravidelné ataky na slabšího jedince a to přímé (bouchání, tahání za vlasy, fackování atd.) i nepřímé (narážky, kradení věcí, pronásledování atd.);

- *obtěžování* – opakující se nepříjemné otázky, verbální i fyzické útoky (např. stahování kalhot, nevhodné sexuální nabídky, osahávání, narážky na sexuální orientaci atd.).

1.2.1 Co není považováno za šikanu

Jak už je výše uvedeno, ne úplně všechny typy chování připomínající šikanování, můžeme za šikanu považovat. Hned několik autorů se nad tímto jevem pozastavuje.

Říčan a Janošová vysvětlují, že mezi šikanující chování neřadíme rvačky stejně silných jedinců, krádeže a pomluvy, také vydírání celé třídy skupinou agresorů. I když chování těchto agresorů posléze může vést k šikaně vybraného jedince. Dále autoři za šikanu nepovažují rasové násilí, které v některých případech může i nemusí mít znaky šikany. Hrubé „kanadské žerty“ či přinucení spolužáka ke krádeži, nelze vždy prohlásit za šikanu. Mezi šikanu dále autoři neřadí sexuální obtěžování neboli harassment, který může mít znaky šikany, avšak mnohdy je velmi složité stanovit, jaký je podíl viny např. ze strany obtěžované dívky, která může, ač třeba nevědomě útočníka vyprovokovat. Také škádlení, které lze považovat za běžnou školní zábavu a také důležitý prvek sociální komunikace, sbližování a poznávání, nelze charakterizovat jako šikanu. Pravdou je, že hranice mezi škádlením a šikanováním je velmi nepatrná a je zapotřebí citlivého přístupu při jeho řešení. Stále častějším jevem ve školním prostředí je obtěžování učitelů ze strany žáku, který připomíná šikanování. Drzé narážky, vyrušování, neposlušnost či hrozby násilím však také neoznačujeme za šikanu (ŘÍČAN, JANOŠOVÁ, 2010, str. 23-24).

Sullivan ve své publikaci za šikanu nepovažuje kriminální chování, ač je šikana nespolečenská a poškozující, nemá vlastnosti kriminality (závažný útok za použití zbraně či nože, hrozba způsobení vážného ublížení na zdraví či zabití, nechtěné osahávání v intimních partiích atd.). Sullivan také za šikanu nepovažuje bujně fyzické a slovní hry, které se mohou dospělým zdát agresivní, což jsou např. rvačky formou hry, chaotické hry, škádlení nebo nadávky mezi dětmi stejného postavení (SULLIVAN, 2011, str. 13-14).

Také Kolář uvádí znaky chování, které nepovažujeme za šikanu. Jedním z nich je už několikrát zmíněné škádlení, které oproti šikaně přináší oběma stranám pocit legrace, ale pokud se jedné straně toto chování nelíbí, vyvolavatel škádlení se druhému omluví a dál v této činnosti nepokračuje. U šikany k tomuto jevu nedochází, útočník ubližuje oběti

záměrně, působí mu to uspokojení a oběti se neomlouvá, naopak své jednání opakuje (KOLÁŘ, 2011, str. 64).

1.3 Psychická šikana

Hlavním tématem této práce je kyberšikana, proto bych se chtěla zaměřit na charakteristiku psychické šikany, z které kyberšikana vychází, jelikož při kybernetické šikaně nedochází k přímé fyzické agresí, ale právě k psychickému teroru, který může mít mnohdy dalekosáhlejší následky.

Martínek popisuje počáteční fázi psychického šikanování jako tzv. ostrakismus. Výraz pochází ze starořečtiny a znamená „střepinový soud“, což pro naše potřeby znamená vytěsnění jedince z kolektivu, s obětí se nikdo nebaví, na její osobu jsou cíleny urážky a pomluvy. Vytěšňovaný jedinec se zpočátku brání nadávkami, vztekem, případně fyzickou agresí, avšak kolektiv svoji vytěšňovací tendenci zvyšuje a oběť se tak začne uzavírat do sebe, nemluví, straní se a nesnaží se navazovat s kolektivem kontakt (MARTÍNEK, 2009, str. 117-118).

Také Kolář uvádí pojem ostrakismus a označuje ho jako počáteční fázi šikany, kdy dochází k lehké, povětšinou duševní podobě ubližování, kdy se marginalizovaný jedinec necítí ve skupině dobře, není oblíbený a respektovaný. Ostatními členy je většinou odmítán, nebaví se s ním a způsobují mu různé „vtípky“ na jeho účet (KOLÁŘ, 2011, str. 47). Kolář dále ve své publikaci dodává, že v případě psychické šikany je velmi obtížné posoudit její závažnost. Není možné ji posuzovat podle vnějšího pocitu. Také izolování jedince od skupiny jako forma psychické šikany má širokou škálu agresivity a hrubosti a v neposlední řadě i nepatrný počáteční slovní útok či nepřímá agrese může zapříčinit vznik a rozvoj šikany, která oběti může způsobit nevratné následky (KOLÁŘ, 2011, str. 61).

Psychickou šikanu ve své publikaci vysvětluje Kuykendall, jako jednání s úmyslem docílit u oběti rozpačitosti, ponížení, nedůstojnosti, smutku nebo emocionálního rozrušení. Jako společné znaky pro sociální zneužívání uvádí autorka vyčlenění ze skupiny lidí, vrhání zlostných pohledů, šíření hanebných pomluv, zabavování potřebných věcí, tak že oběť musí prosit o pomoc, dostat oběť do potíží nepravdivými informacemi nebo zveličováním menších útoků, vyhrožování ublížením. Psychické zneužívání může trvat dlouhou dobu bez povšimnutí okolí. Autorka také zahrnuje pod emocionální typ šikany, šikanu na pracovišti, která je mnohdy velmi rafinovaná a těžko odhalitelná, protože

šikanovaný nechce riskovat disciplinární postih či ztrátu příjmu (KUYKENDALL, 2012, str. 44).

Richards a Freeman popisují psychickou šikanu jako rafinovanou a lstivou strategii, která má za cíl mentálně a emocionálně podřývat svou oběť. Tento typ šikany je daleko více vypočítavý a vychytralý než fyzické šikanování. Psychická šikana zahrnuje slovní útoky, jako je např. posměch, nadávky, zraňující osobní poznámky, zlomyslné škádlení, šíření lží nebo fám. Mezi další strategie psychické šikany autoři řadí izolaci, poníženi, nadměrná kontrola, zákaz odchodu z nějakého prostoru, záměrné vyloučení ze skupiny a další. Zmínění autoři také podotýkají, že je velmi těžké psychickou šikanu identifikovat a odkrýt, jelikož v podstatě neexistují svědci anebo se vše děje pod rouškou humoru (RICHARDS, FREEMAN, 2012).

Landau ve své publikaci uvádí, že se psychická šikana v odborných kruzích považuje za tzv. vztahovou agresi, což znamená, že šikana je nastavena tak, aby zničila vztahy a vazby oběti s jejími vrstevníky, kteří pod tlakem agresora začnou na oběť nahlížet zcela jinak. Psychická šikana daleko překračuje rámec jednorázové ignorace nebo ošklivého pohledu. Jedná se o nelítostný útok, který zanechává oběti zdrcené a zmatené. Autorka zařazuje pod tuto formu šikany šíření lží, pomluvy, které ničí pověst oběti, předstírání odporu k oběti, ničení majetku oběti, výhružky, manipulace s obětí (LANDAU, 2013, str. 4).

2 Kyberšikana

Tématem této diplomové práce je kyberšikana, proto je důležité teoreticky vysvětlit, co tento pojem skrývá, z čeho problematika kyberšikany vychází, jaké má charakteristické znaky, jak můžeme kyberšikanu dělit atd.

2.1 Definice kyberšikany

Kyberšikana je řazena mezi jednu z forem psychické šikany a také spadá pod kategorii sociálně-patologických jevů. Útočník svou oběť záměrně a většinou opakovaně pronásleduje, ohrožuje a psychicky trýzní a to za pomoci nejnovějších komunikačních prostředků a internetu, jak uvádí kolektiv autorů v metodickém materiálu pro pedagogické pracovníky, *Kyberšikana ve školním prostředí* (MAŠKOVÁ a kol. [online], 2012, str. 2)².

Agatston a kolektiv přinášejí definici kyberšikany jako formu emocionálního elektronického šikanování, které je označováno také jako vztahová agrese, tzn. jakýsi neviditelný druh agrese, při kterém nastává narušení vztahu a sociální vyloučení, které zapříčiňuje pocity strachu, odloučení a ponížení oběti (in HOLLÁ, 2010, str. 10).

Kowalski, Limber a Agatston definují kyberšikanu jako specifickou formu šikany, která se záměrem ublížení či zesměšnění jiného jedince užívá internet, mobilní telefony a ostatní nástroje moderních komunikačních technologií. Kyberšikana disponuje různými formami trápení svých obětí (výhrůžné a drastické e-maily nebo SMS zprávy, stále se opakující výhrůžné hovory, obtěžování za pomoci chatu, tvorba urážlivých a zesměšňujících webových stránek, on-line zasílání fotografií, obrázků či videí karikujících a zesměšňujících obětí), (KOWALSKI, LIMBER, AGATSTON, 2012, str. 1).

Celistvou a nejčastěji používanou definici kyberšikany předkládá Priceová a Dalgleish (PRICE, DALGLEISH [online], 2010, str. 51)³: „Kyberšikana je kolektivní označení forem šikany prostřednictvím elektronických medií, jako je internet a mobilní telefony, které slouží k agresivnímu a záměrnému poškození uživatele těchto medií. Stejně

² MAŠKOVÁ, Anna a kol. *Kyberšikana ve školním prostředí*. In: *Saferinternet.cz* [online]. Národní centrum bezpečnějšího internetu, 2012 [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.saferinternet.cz/finish/4-metodiky/14-kybersikana-ve-skolnim-prostredi>

³ PRICE, Megan - DALGLEISH, John. *Cyberbullying: Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people*. *Youth Studies Australia* [online]. 2010, vol. 29(no. 2) [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.kidshelp.com.au/upload/22882.pdf>

jako tradiční šikana zahrnuje i kyberšikana opakované chování a nepoměr sil mezi agresorem a obětí.“

Procházka a kolektiv upozorňují na skutečnost, že existují dvě skupiny autorů, kteří rozdílně definují kyberšikanu. První skupina autorů, jako jsou Kowalski, Limber a Agatston, pohlíží na kyberšikanu jako na nový typ šikanování, který se od tradiční šikany výrazně liší. Oproti tomu Kolář zastává názor, že kyberšikana se řadí do tradičních forem a projevů šikany (PROCHÁZKA a kol. 2014, str. 115).

Černá se také pozastavuje nad tím, že není jednoduché rozpoznat škádlení od kyberšikany. Jak je také výše uvedeno u tradiční formy šikany, přerod od škádlení k šikaně je doprovázen averzními pocity oběti, přesilou útočnicka a jednosměrností. Podobné znaky se týkají také kyberškádlení, avšak v prostředí internetu se objevuje nový komplikující faktor, kterým je nemožnost komunikace tváří v tvář. Útočník může žít v domnění, že to co způsobuje vytipované oběti, je pro ni pouhou legrací, nemůže však sledovat její reakce, které si pouze domýšlí (ČERNÁ a kol., 2013, str. 24). S tímto poznatkem úzce souvisí, tzv. disinhibiční efekt v prostředí internetu, jak popisuje Suler (SULER [online], 2004, str. 321-324)⁴. Vyznačuje se ztrátou překážek v komunikaci a také možností překračování hranic, což v reálném světě není úplně možné. Suler dělí disinhibici na dva druhy a to na neškodnou a otravnou. Pro potřeby vymezení kyberšikany je důležitější druhý typ online disinhibice. V následujících šesti činitelích Suler rozkrývá jednotlivé elementy disinhibičního efektu:

- *disociační anonymita* (příležitost k utajení své totožnosti, ve snaze zbavit se pocitu zranitelnosti);
- *neviditelnost* (poskytuje odvalu k různým činům, které by si jedinec v off-line světě za normálních okolností nedovolil);
- *nesynchronizovanost* (komunikace na internetu se nemusí nezbytně odehrávat ve shodném čase, i přes to je tu možnost rozmyšlení odpovědi);
- *krajně subjektivistické zvnitřňování* (prostřednictvím komunikace s daným jedincem a také za pomoci představ, si člověk vytváří imaginární obraz druhého, doplněný o představy a touhy; výsledkem není skutečný obraz druhého, ale směsice skutečných a vysněných charakteristik);

⁴ SULER, John. The Online Disinhibition Effect. In: *Cyber Psychology & Behavior* [online]. 2004, vol. 7(no. 3) [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.samblackman.org/Articles/Suler.pdf>

- *disociační obrazotvornost* (sjednocení krajního zvnitřňování s typickou atmosférou internetu dovádí jedince k iluzi, že se komunikace odehrává ve virtuálním světě a opomíjí případné následky);
- *minimalizace autority* (v prostředí internetu jsou informace o společenském statusu zastřeny a proto mizí obavy z komunikace s výše postavenou osobou).

2.2 Rysy kyberšikany

Tak jako tradiční šikana i kyberšikana má své charakteristické znaky, podle kterých ji můžeme rozeznat. Mašková a kolektiv ve svém sborníku uvádějí tyto základní rysy (MAŠKOVÁ a kol. [online], 2012, str. 3)⁵:

- *neomezenost prostorem* (díky moderním technologiím se může odehrávat kdekoliv);
- *neomezenost časem* (ani čas není překážkou ke kyberšikaně, v dnešní době neomezeného připojení k internetu);
- *dalekosáhlé společenské důsledky* (s možností šíření jakéhokoliv obsahu na internetu, pomocí sociálních sítí, videoportálů, stoupá dosah materiálu do společnosti a tím i frustrace oběti)
- *nesnadná rozpoznatelnost* (jako forma psychické šikany s absencí znaků fyzického násilí je mnohdy těžko zjištělná);
- *anonymita* (s pocitem anonymity stoupá agresivita útočníků a zvyšuje se krutost útoků s pocitem nedostižnosti).

Vágnerová a kolektiv ve své publikaci uvádějí další znaky kyberšikany (VÁGNEROVÁ a kol., 2009, str. 94-95):

- *proměna agresora* (oproti tradiční šikaně útočník nemusí být fyzicky zdatným jedincem);
- *proměna oběti* (u kyberšikany se obětí může stát kdokoliv, nezávisí na fyzické síle či na sociálním statusu);

⁵ MAŠKOVÁ, Anna a kol. Kyberšikana ve školním prostředí. In: *Saferinternet.cz* [online]. Národní centrum bezpečnějšího internetu, 2012 [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.saferinternet.cz/finish/4-metodiky/14-kybersikana-ve-skolnim-prostredi>

- *nemožnost úniku* (oproti tradiční šikaně, kde dochází ke střetu oběti a útočníka tváří v tvář, u kyberšikany může agresor pronásledovat oběť kdekoliv a kdykoliv);
- *nepřítomnost tělesného násilí* (tento fakt ztěžuje rozpoznatelnost a odhalení kyberšikany);
- *opakující se útoky* (kyberšikana mívá zvyšující se tendenci, která oběť neustále pronásleduje, vystavuje tlaku a má horší důsledky než verbální nadávky)
- *rozsah publika* (díky rychlosti a propojenosti internetu se svědkem kyberšikany může stát kdokoliv).

Černá popisuje základní rysy kyberšikany následujícím výčtem (in ŠEVČÍKOVÁ a kol., 2014, str. 121):

- odehrává se v prostředí elektronických medií;
- opakovanost;
- úmyslnost útočného obsahu;
- mocenská nevyrovnanost;
- oběť vnímá toto jednání jako obtěžující a poškozující.

2.3 Typologie kyberšikany

Jedno z možných dělení kyberšikany je podle charakteru útoku, jak popisuje příručka pro učitele, *Kyberšikana a její prevence*, a dělí ji na následující typy (KAVALÍR, [online], 2009, str. 17-19)⁶:

1. Přímé útoky

- zasílání vyhrožujících, otravných či drsných SMS zpráv, e-mailů;
- krádež hesla a následující zneužívání přivlastněného účtu;
- uveřejňování choulstivých informací nebo dehonestování osoby prostřednictvím blogů;

⁶ KAVALÍR, Aleš [ed.]. *Kyberšikana a její prevence - příručka pro učitele*. In: *Minimalizace šikany: Informační portál o šikaně na školách* [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2009 [cit. 2015-02-10]. ISBN 978-80-86961-78-1. Dostupné z: <http://www.minimalizacesikany.cz/images/stories/kybersikana.pdf>

- zveřejňování intimních nebo nepravdivých informací, obrázků, fotografií, videí na webových stránkách či prostřednictvím mobilních telefonů;
- poškozující internetové hlasování („Kdo je a není super?“);
- kyberšikana při hraní online počítačových her (urážení v chatu, znepřístupňování hry, napadání cizích herních účtů);
- posílání zákeřných kódů (viry, ovládání internetových účtů, nabourání do počítače);
- rozesílání pornografických či jinak poškozujících e-mailů či zpráv s opakující se tendencí;
- útočník se vydává za svou oběť.

2. *Kyberšikana v zastoupení*

- útočník si za pachatele kyberšikany vybere nějakého dalšího jedince, který většinou neví, jak závažného činu se dopouští;
- často tento typ kyberšikany začíná v momentě, kdy se agresor začne vydávat za svoji oběť (nabourá se ji do účtu, ukradne ji nebo změní heslo či vytvoří nový profil);
- agresor se pod totožností oběti chová tak, aby ji poškodil.

Na obdobné dělení jako v příručce *Kyberšikana a její prevence* se zaměřují Černá a kolektiv a to následovně (ČERNÁ a kol., 2013, str. 23):

1. Přímá kyberšikana:

- *fyzická* (např. záměrné obstarávání sexuálně motivovaných či odlišných fotografií nebo videí a jejich následné uveřejňování na internetu);
- *verbální* (např. pohoršující, výhrušné e-maily či SMS zprávy);
- *neverbální* (např. rozesílání vyhrožujících či nemravných obrázků).

2. Nepřímá kyberšikana:

- *sociální* (např. ostrakizace jedince z nějaké online skupiny, příznačně ze skupiny na sociální síti Facebook);
- *verbální* (např. publikování privátních rozhovorů nebo údajů, rozšiřování pomluv na internetu);
- *podvody* (formou krádeže identity někoho jiného, nepravdivé nahlášení chybného obsahu/chování).

2.3.1 Projevy kyberšikany

Ucelené rozčlenění projevů kybernetického šikanování uvádí Willard (WILLARD, 2007, str. 5-11), jedná se o následující:

1. *online provokování* – zahrnuje útočné elektronické zprávy v sociálních diskuzních skupinách, které mají urážlivý a vulgární obsah a jejich cílem je vtáhnout a vyprovokovat oběť k podobnému stylu komunikace;
2. *online obtěžování* – obsahuje široké spektrum projevů, především časté a opakující se rozesílání arogantních a ponižujících zpráv (přes e-mail, SMS zprávy, chat, komentáře statusů atd.);
3. *očerňování či pomlavy přes internet*, umožňují šíření ponižujících výroků a výmyslů, které se snaží oběť poškodit a narušit její vztahy s přáteli (vytváření falešných profilů, webových stránek či blogů, které poškozují oběť);
4. *online imitování* – útočník, který disponuje vysokými počítačovými znalostmi, se vydává za oběť a jejím jménem posílá urážlivé zprávy, se snahou poškodit a ohrožit pověst a vztahy oběti;
5. *odhalování* – za pomoci šíření a uveřejňování důvěrných a zostuzujících informací, fotografií, obrázků či videí;
6. *podvody a odhalování* – útočník manipuluje s obětí s cílem získat od ní osobní informace, které ji mohou poškodit a následně jsou sdíleny na internetu;
7. *vyloučení z online skupiny* – záměrné vyřazení osob z online skupiny, zamezující sociální kontakt;
8. *pronásledování* – za pomoci online komunikace dochází k obtěžování a zastrašování (zasílání nevyžádaných zpráv, zanechávání nevhodných odkazů v chatech, rozesílání virusů atd.).

Obdobné dělení nejčastějších projevů kyberšikany předkládá Černá a kolektiv (ČERNÁ a kol., 2013, str. 25-27):

- *vydávání se za jinou osobu a odcizení hesla* (útočník vystupuje pod jménem oběti, např. vytvoří nepravý profil, kde uveřejňuje diskreditující fotky nebo informace o oběti; agresor komunikuje s přáteli oběti, čímž může rozvracet jejich vztahy; v nejhorším případě útočník ukradne oběti heslo např. k profilu na sociální síti a vydává se přímo za ni);

- *vyloučení a ostrakizace* (oběť je vyloučena z nějaké online skupiny, do které by chtěla náležet; následná frustrace oběti podněcuje nenaplnění potřeb a touhu někam patřit);
- *flaming* (tento výraz pocházející z angličtiny označuje bouřlivou, plamennou hádku v online prostředí, při které jsou překročena nepsaná pravidla komunikace a základní interakční zásady);
- *kyberharašení* (je opakující se posílání nepříjemných zpráv, oproti flamingu se jedná o jednostrannou komunikaci ze strany agresora; na kyberharašení se může přeměnit prvotně nevinná konverzace, kdy útočník postupně stupňuje agresi a intenzitu zpráv);
- *kyberstalking* (je opakující se zasilání výhrůžných, zstrašujících, útočných, ale i vydírajících zpráv, které se mohou změnit i v tělesné ohrožení; dále také odcizení identity; bývá těžko odlišitelný od kyberharašení, možným měřítkem je strach z fyzického napadení);
- *pomlouvání* (je šíření lživých informací o další osobě, se snahou oběť vyloučit či nějak poškodit; v prostředí internetu je to rychlý způsob, jak danou osobu zdiskreditovat a především, je těžké se proti těmto pomluvám bránit);
- *odhalení a podvádění* (jedná se o prozrazování či uveřejňování osobních informací, soukromých fotografií, videí o oběti, nebo i např. prozrazení homosexuality);
- *happy slapping* (tento jev zatím nebyl do češtiny přeložen a znamená napadení a „zfacekání“, *to slap* znamená v angličtině zfacekovat, náhodného kolemjdoucího, celý tento akt je natáčen a následně umístěn na internet; intenzita útoků může být stupňována až k mezím zákona).

Velmi podobné rozčlenění možných typů kybernetického šikanování popisuje Rogers v následujícím výčtu, obsahující i původní anglické výrazy (ROGERS, 2011, str. 35):

- *flaming (nářez)* – planoucí, útočné a výbušné zprávy v internetových diskuzích;
- *harrasment (obtěžování)* – opakující se rozesílání atakujících, ponižujících či nevyžádaných zpráv;

- *denigration (pomlouvání)* – cíleně poškozující roznášení lží, pomluv a drbů;
- *impersonation (předstírání)* – rozesílání informací a komentářů pod totožností jiného člověka;
- *outing (prozrazení)* – vyzrazení tajných a intimních informací bez vědomí a souhlasu dané osoby;
- *trickery (podvod)* – donucení oběti k vyzrazení soukromých a citlivých informací a jejich následné umístění na internetu;
- *exclusion (vyloučení)* – úmyslné ostrakizování z online skupiny;
- *cyberstalking (kyberpronásledování)* – opakující se, usilovné trýznění a urážení, které obsahuje hrozby a zastrašování.

2.3.2 Prostředky kyberšikany

S rozvojem informačních technologií přímou úměrou stoupá riziko kybernetických útoků a kyberšikana se tak stává stále častějším jevem.

Základní nástroje kyberšikany jmenuje metodický materiál pro pedagogické pracovníky, *Kyberšikana ve školním prostředí* (MAŠKOVÁ a kol. [online], 2012, str. 3)⁷:

- *mobilní telefony* – jsou nejčastějším nástrojem kyberšikany, jelikož většina školních dětí mobilní telefon vlastní, slouží k rozesílání ponižujících a urážlivých SMS zpráv, opakujícímu se prozvánění, fotografování či natáčení zesměšňujících videí; útočník používá několik anonymních čísel a může také zneužívat mobilního kontaktu oběti, kdy ho poskytne do různých falešných inzercí a oběť je následně zahlcena nevyžádanými dotazy a informacemi (erotické služby, výhodné nákupy, seznamka);
- *videoportály* – agresori umísťují zesměšňující videa na portály sdílející videa, z nichž nejznámější je YouTube, který má celosvětový dosah; pokud oběť takové video objeví, může administrátory požádat o smazání;
- *emaily a chaty* – útočník rozesílá oběti výhružné emaily a zprávy, nechtěné obrázky, spamy, také může oběti ukrást a zneužít e-mailové heslo; e-mailová komunikace probíhá soukromě, tudíž je hůře odhalitelná; oproti

⁷ MAŠKOVÁ, Anna a kol. *Kyberšikana ve školním prostředí*. In: *Saferinternet.cz* [online]. Národní centrum bezpečnějšího internetu, 2012 [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.saferinternet.cz/finish/4-metodiky/14-kybersikana-ve-skolnim-prostredi>

tomu komunikace přes chat se účastní více lidí, což je pro šikanovanou oběť více ponižující;

- *webové stránky* – může je vytvořit téměř kdokoli s cílem zostudit vybranou oběť, také stránky obsahující ponižující videa, fotky, informace či komentáře, ke kterým se mohou vyjadřovat i ostatní uživatelé;
- *sociální sítě* – jsou v dnešní době velmi populární mezi dětmi a mladými lidmi a tak jsou také ideálním místem pro vznik kyberšikany (publikování ponižujících fotografií, videí, hanlivých komentářů, zasílání nadávek, zneprístupňování členství v různých skupinách, vytváření falešných profilů oběti).

Daleko podrobnější výčet prostředků, kterými lze šířit kyberšikanu popisuje Černá, mnohé z nich už byly vysvětleny výše, proto popíše jen některé z nich a jsou to následující média (ČERNÁ a kol., 2013, str. 27-31):

- *sociální sítě*;
- *online interaktivní hry (včetně MMORPG her)* – online hry se dají hrát na různých typech herních konzol, počítači a hráči při nich mohou komunikovat pomocí chatů mnohdy i s videokamerou; může zde docházet k vyhrožování, slovním výpadům, urážení nebo také vylučování z herních skupin;
- *webové stránky*;
- *instant messaging (IM) a zprávy (SMS, MMS)* – instant messaging je komunikace, která probíhá v reálném čase a může při ní docházet k zasílání poškozujících zpráv, krádeži hesla a následné vydávání se za oběť, mazání ze seznamu kontaktů; u MMS zpráv jsou možné následky pro oběť horší, jelikož ubližující zprávy jsou doplněny o obrázky, fotografie;
- *blogy* – jsou online deníky, které slouží k uveřejňování fotografií, videí, obrázků, různých informací, zde může kyberšikana probíhat formou uveřejňování nepravdivých či lživých informací, fotografií, či videí o nějaké osobě; obsah blogů si může kdokoli číst a také ho jakkoliv podobně ničivě komentovat;
- *e-mail*;

- *chatovací místnosti a diskuzní fóra* – chat se oproti diskuzním fórům odehrává v reálném čase, oba typy jsou povětšinou zaměřeny na nějaké konkrétní téma a i zde může docházet ke kyberšikaně – pomluvy, vylučování, vydávání se za někoho jiného;
- *internetové ankety a dotazníky* – tyto ankety a dotazníky, které vytvářejí děti či mladiství mívají většinou nevinný záměr, mnohdy jsou však zacíleny na zraňující otázky typu „Kdo je ze třídy nejošklivější?“ apod.

2.4 Kyberšikana versus tradiční šikana

Tradiční forma šikany a kyberšikana jsou velmi provázané, jak konstatuje Černá (in ŠEVČÍKOVÁ a kol., 2014, str. 125-126). Dále uvádí, že z obecného hlediska jsou obě formy šikany odleskem komplikovaných sociálních vztahů a z několika výzkumů je patrné, že kybernetická šikana je pokračováním šikany z nevirtuálního světa. Černá také dodává, že oba typy šikany se mnohdy odlišují v projevech, dosažitelných strategiích zvládnání, i v pociťovaných důsledcích.

Černá v jiné publikaci odkazuje na výsledky mnoha studií, které potvrzují, že tradiční šikana a kyberšikana se překrývají v 85 % a také, že oběti, které se staly terčem tradiční šikany, jsou daleko více ohroženy kyberšikanou. To samé platí i o agresorech, že většina z těch, kteří jsou pachateli té tradiční formy, jsou také zapojeni v online podobě šikanování (ČERNÁ a kol., 2013, str. 20).

Shrnutí společných znaků kyberšikany a její tradiční formy provedli Smith a kol. v následujících bodech (SMITH et al. [online], 2008, str. 380)⁸:

- nežádoucí šíření fotografií, videí nebo obtěžování po telefonu je pro oběť mnohdy horší než u tradičních forem násilí;
- napadání přes webové stránky nebo SMS zprávy vytváří u obětí stejně nepříjemný pocit jako u tradiční formy násilí;
- ataky v chatových místnostech nebo e-mailem jsou záporněji hodnocené než obvyklé formy násilí.

⁸ SMITH, Peter K. et al. Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry* [online]. 2008, 49(4) [cit. 2015-02-15]. Dostupné z: <http://www.gold.ac.uk/media/SmithJCPP.pdf>

Rozdílnost mezi tradiční a kyberšikanou uvádí také Kolář (KOLÁŘ, 2011, str. 86):

- Tradiční nepřímá šikana se odehrává tvář v tvář, v přímém styku agresora a oběti, kdežto kyberšikana své reálné pole působnosti nemá a odehrává se ve virtuálním světě.
- Oproti tradiční nepřímé šikaně využívá kyberšikana mocnějších a ničivějších nástrojů (internet, mobilní telefony atd.).

Marcum a Higgins shrnují rozdíly mezi tradiční a kyberšikanou do tří bodů (MARCUM a HIGGINS, 2014, str. 99):

- Totožnost pachatele tradiční šikany je povětšinou známa, oproti kyberšikaně, kdy je pachatel ve většině případů anonymní.
- Tradiční šikana se v drtivé většině případů odehrává ve škole nebo v její těsné blízkosti, oproti tomu pachatelé kyberšikany mohou útočit kdykoliv a kdekoliv na internetu, a to ve dne i v noci. Také oproti tradiční šikaně, kyberšikana může mít o mnoho více svědků, díky rychlému šíření na internetu. Útokům tradiční šikany většinou přihlíží pár jedinců.
- Třetí bod se týká svěřování obětí se šikanováním. Oběť tradiční šikany se málokdy svěří, že byla tímto způsobem týrána, protože se bojí, že útočník své činy zopakuje. Oproti tomu oběť kyberšikany se bojí svěřit rodičům, kteří by jí v rámci ochrany před dalšími útoky zabavili počítač.

Rogers ve své publikaci odlišuje kyberšikanu od tradiční šikany tím, že při kyberšikaně se aktéři přímo fyzicky nestřetávají, což agresorům umožňuje uchovávat si před oběťmi jistou distanci, která jim zajišťuje určitou míru bezejmennosti, pocitu bezpečí a nedostižitelnosti. Současně je pro agresory snazší vytěsnit své chování a snížit pocit viny, jelikož nepozorují ublížení, které způsobili. Oproti tomu oběť kyberšikany, která nezná skutečnou totožnost pachatele, může postupně vytrácet důvěryhodnost k jiným lidem. Dalším odlišením od tradiční šikany je fakt, že kyberšikana se může odehrávat v jakoukoli denní dobu a může se dostat do míst, která byla předtím považována za bezpečná (ROGERS, 2011, str. 32).

2.5 Účastníci kyberšikany

Všeobecně platí, že aktéry tradiční šikany a kyberšikany lze rozdělit do tří skupin, a to na oběti, pachatele neboli agresory a přihlížející, u prvních dvou jmenovaných skupin jsou důležité jejich personální vlastnosti, jak vysvětluje Černá (in ŠEVČÍKOVÁ a kol., 2014, str. 128). V následujících podkapitolách si jednotlivé účastníky kyberšikany popíšeme.

2.5.1 Pachatelé kyberšikany

Pro lepší vykreslení charakteristik pachatelů kyberšikany je dobré si nejprve popsat typické znaky agresorů páchajících tradiční školní šikanu. Říčan a Janošová uvádějí tyto charakteristiky pachatelů šikany (ŘÍČAN, JANOŠOVÁ, 2010, str. 54-56):

- útočník bývá většinou statné, silné postavy;
- z gest a výrazů v obličeji je možné rozpoznat určitou zlost, hrubost;
- většina agresorů má sklony k rvačkám;
- šikanující jedinec často porušuje školní řád, mívá problémy s chováním a často má horší školní prospěch;
- agresori se často vyznačují zakrnělým svědomím;
- u spolužáků bývá často útočník méně oblíbený, vzbuzuje strach;
- velmi často si agresor svými útoky řeší své problémy, nízké sebevědomí, neharmonický rodinný život;
- častou typickou charakteristikou agresora je panovačnost, ovládání druhých, dominance;
- dalšími častými vlastnostmi útočníku jsou zlomyslnost, nemilosrdnost, škodolibost;
- schopnost empatie, vcítit se do druhého člověka agresori většinou postrádají.

Na základě holandského výzkumu Vandebosch uvádí základní rysy typické pro kyberagresory (in HOLLÁ, 2010, str. 29):

- velké množství času, které dotyčná osoba tráví u počítače na internetu;
- nedostatečný zájem rodičů;
- větší dovednost při práci s počítačem a jejími složitými aplikacemi;

- současně je pachatelem tradiční šikany.

Černá a kolektiv ve své publikaci uvádí, že typologie kyberagresorů je velmi rozmanitá, tito jedinci mohou být výbušní a útoční, avšak není jich zdaleka tolik jako u pachatelů tradiční šikany. Najdou se mezi nimi jedinci, kteří se sami stali obětí tradiční šikany a kybernetickými útoky si tak vynahrazují nepříznivou situaci z reálného života. Dalším z rysů je snížená míra empatie, která je však u kyberagresorů zesílena tím, že svou oběť nevidí a nedokáže si tak uvědomit újmu, kterou obětem způsobují, tento jev se odborně nazývá kokpit efekt, podobně jako letci sestřelující bomby na města nevidí důsledky svých činů. K chování agresorů na internetu se přidává pocit anonymity a ztráty zábrán. Významným faktorem, který přispívá k agresivitě na internetu, je přítomnost slabých emocionálních vazeb v rodině. Rodiče se dětem málo věnují a v podstatě je nezajímá, co dělají ve svém volném čase, potažmo na internetu. (ČERNÁ a kol., 2013, str. 64-67).

Zahraniční server www.stopcyberbullying.org nabízí charakteristiky jednotlivých typů kyberagresorů (Stopcyberbullying.org [on-line])⁹:

1. *„Pomstychtivý anděl“*

Tato charakteristika je typická pro jedince, který sám někdy čelil útokům šikany, tradiční nebo té na internetu. Také se může stát agresorem na základě obrany svého kamaráda, který se stal terčem šikanování. Agresoři s touto charakteristikou většinou šikanují samostatně anebo se snaží k šikaně přemlouvat a namotivovat své kamarády.

2. *Agresor toužící po moci a pomstě*

Tito agresoři potřebují ostatním ukazovat svoji moc a autoritu. Zaměřují se na vystrašené oběti a často se svými činy chlubí, ideálně před početným publikem. Cílem této skupiny útočníků je oběť vystrašit, znemožnit, což jim umožňuje anonymní prostředí internetu, kde se nemohou s obětí přímo konfrontovat. Ve virtuálním světě tak agresoři působí tvrdým, obávaným dojmem, ve skutečnosti však takoví vůbec nemusí být.

3. *„Rozmazlená děvčata“*

Třetí typ agresorů se vyznačuje pácháním kyberšikany v důsledku nudy a hledání zábavy a povyražení. Ve většině případů jsou takovýmito agresory

⁹ What methods work with the different kinds of cyberbullies? In: *Stopcyberbullying.org* [online]. [cit. 2015-02-17]. Dostupné z: <http://www.stopcyberbullying.org/parents/howdoyouhandleacyberbully.html>

děvčata, která si za své oběti hledají jiné dívky. Tento druh agrese je spojený se zájmem publika, pokud se tento typ kyberšikany nedočká adekvátní odezvy publika, rázem se pro aktéry stává nezajímavým.

4. *Neúmyslný agresor*

Poslední typ agresora je neúmyslným pachatelem kyberšikany. Jeho reakcí na urážlivou zprávu či fotografii si neuvědomí důsledky jeho chování. V zápalu zlosti, rozčilení může svým komentářem způsobit další vlnu šikany, avšak toho už si pachatel není vědom.

2.5.2 Oběti kyberšikany

Stejně jako u agresorů páchajících šikanu je důležité si u obětí kyberšikany nejprve popsat typické znaky obětí tradiční šikany. Vágnerová a kolektiv představují následující rizikové faktory a projevy chování, které ve většině případů náleží obětem šikany (VÁGNEROVÁ a kol., 2009, str. 86-87):

- sebemenší jinakost, která zvyšuje pochybnosti, akceptace sebe sama a prohlubující zranitelnost jedince;
- nad míru ochranná výchova, tzv. „mamánci“
- neobratnost, neohrabanost ve společnosti způsobující neoblíbenost u ostatních;
- talent, nadání či mimořádné schopnosti jedince;
- alternativní životní filosofie v rodině, bezmezná snaha pomáhat druhým;
- projevování náboženských postojů;
- emoční nestálost;
- tělesný či mentální handicap;
- náležitost k nějaké menšinové či přistěhovalecké skupině;
- sociálně znevýhodněné prostředí;
- situace spojená s nástupem do nové skupiny.

Olweus rozděluje oběti tradiční šikany na dva typy (OLWEUS, 1993):

1. *pasivní oběti* – fyzicky slabý, nejistý a zranitelný jedinec, který je pro agresora snadným terčem; má málo přátel; ve zdravém kolektivu bez šikany je dětmi přijímán bez problémů;

2. *provokující oběť* – často hyperaktivní, vznětlivý, nepřátelský či agresivní jedinec, který je od většiny vrstevníků opomíjen; svým chováním šikanu často vyvolává.

Společným jmenovatelem obou typů obětí je fakt, že nejsou v kolektivu oblíbeni, agresori na ně nahlízejí jako na slabé a lehce zranitelné jedince a také, že nemají přátele, kteří by se postavili šikanujícím agresorům. Oběti mají sníženou schopnost sami se bránit útokům agresorů a je pro ně také typická sociální nečinnost, kdy se ani nijak nezapřičinují o to, aby své postavení či roli ve skupině změnili nebo vyhledali pomoc (ČERNÁ a kol., 2013, str. 61-62).

K výše uvedené typologii obětí tradiční šikany se u kyberšikany přidávají ještě další dva faktory, jak popisuje Černá (in ŠEVČÍKOVÁ a kol., 2014, str. 131). Prvním z nich je msta agresorovi, který se v prostředí internetu sám stává obětí. Na internetu se oběti kyberšikany mohou také stát jedinci, kteří v reálném světě příliš nevyčnívají z řady a také mají celkem pevné postavení ve své skupině.

Hollá ve své knize doplňuje, že oběťmi kyberšikany se mohou stát jedinci, kteří tráví u internetu více času než ostatní, v podstatě jsou na něm závislí. Vyznačují se nedostatkem reálných přátel a trpí pocitem méněcennosti v kolektivu vrstevníků (HOLLÁ, 2010, str. 32). Další charakteristické znaky obětí kyberšikany dodává Černá. Tyto oběti častěji využívají internet ke komunikaci s ostatními a to za pomoci sociálních sítí nebo různých komunikačních aplikací. Tito jedinci si také častěji prohlízejí internetové stránky s rizikovou tematikou (např. pornografické či extrémistické stránky), které přinášejí vyšší pravděpodobnost následného střetu s agresorem. Oběti kyberšikany také častěji na internetu uvádějí své osobní údaje, více než ostatní o sobě zveřejňují intimní informace, což kyberagresorům nahrává.

Černá a kolektiv doplňují, že výše uvedené charakteristiky (častý pobyt u internetu, zvýšené sebeodhalování) nejsou apriori důsledkem kyberšikany. V dnešní době o sobě mnoho lidí na internetu uveřejňuje osobní informace, nestávají se však oběťmi kyberšikany. Tento fakt pouze dokládá to, že opomíjené děti, které se stávají oběťmi tradiční šikany, jsou také ve většině případů oběťmi kyberšikany (ČERNÁ a kol., 2013, str. 62-63).

2.5.3 Přihlízející kyberšikaně

Třetí skupina, která se nepřímo podílí na tradičním šikanování, je skupina přihlízející svědků. Svědectví těchto osob je mnohdy klíčové pro její rozřešení, jak popisuje Černá a kolektiv. Tito autoři také přinášejí šest různých rolí osob, které jsou svědky šikany (ČERNÁ a kol., 2013, str. 69-70):

1. následovníci útočníka, kteří mu aktivně pomáhají;
2. přihlízející, kteří útočníka neskrytě podporují, povzbuzují, ale sami se na ubližování oběti aktivně nepodílejí;
3. skupina těch, kteří útočníka skrytě podporují, avšak zůstávají nečinní;
4. neparticipující pozorovatelé;
5. jedinci, kterým se šikana nelíbí, přiklání se na stranu oběti, avšak nedávají to najevo a všeobecně se aktivně nezapojují;
6. skupina přihlízejících, která se asertivně snaží oběti pomoci.

Další charakteristiku přihlízející většiny přinášejí Vágnerová a kolektiv. Popisují ji jako skupinu osob vyznačující se neúplnou nebo poklesávající mírou občanské statečnosti s rozplývající se zodpovědností. I když se jedná o jedince s prvotně kladným morálním charakterem, v důsledku skupinového napětí a deficitu podpory od okolí, se stává před šikanou ochromený a bezbranný (VÁGNEROVÁ a kol., 2009, str. 88).

Bendl k problematice přihlízejících podotýká, že skupina jedinců, kteří jsou svědky šikany, nejsou tzv. „mlčící většinou“ naopak se řadí k menšině. Jelikož každý z nich se alespoň jednou setkal s šikanováním, ať už v roli oběti nebo roli agresora. Je proto těžké tuto skupinu nějak charakterizovat, když se v podstatě jedná o nepatrnou skupinu jedinců. Důležité je tyto jedince zasvětit do problematiky šikany, aby ji dokázali rozpoznat a aby věděli, že se mohou s tímto problémem na někoho obrátit (BENDL, 2003, str. 49).

S charakteristikou obecnostva pozorujícího nějaký negativní čin, je spojen tzv. efekt přihlízejícího, jak ve své publikaci uvádí Hollá. Dodává, že je pro něj typická tichá tolerance násilí, která vzniká v důsledku zachování vlastního bezpečí. U čtyř a vícečetných skupin je velmi málo pravděpodobné, že jednotlivec zasáhne a vyhledá pomoc. Čím je skupina početnější, tím více se snižuje ochota pomoci a také se u jedince vytrácí míra zodpovědnosti (HOLLÁ, 2010, str. 33).

U kyberšikany je role přihlížejících lehce odlišná, uvádí Černá a kolektiv. Ke kybernetickým útokům může docházet tajně beze svědků, formou soukromé konverzace či přes e-mail. Pokud se při kyberšikaně naskytne svědek, děje se tak buď přímo v reálném čase, kdy je svědek v jedné místnosti s obětí, která dostává nepříjemné zprávy nebo může jít o jedince, který je přímým svědkem agresorových útoků. Obě tyto formy svědectví bývají méně časté. Černá dodává, že jednou z hlavních odlišností od tradiční šikany je, že svědci mohou pozorovat kyberšikanu, aniž by byli reálně v přítomnosti agresorů, obětí nebo dalších jedinců. Dalším důležitým faktorem je místo a doba trvání kyberšikany. Oproti tradiční šikaně, která probíhá v jednotlivých útocích na daném místě, ubližující materiály a informace jsou na internetu dlouhodobě zakonzervovány a je také velmi snadné je šířit dál. V podstatě je velmi těžké vysvětlit, co to znamená být svědkem kyberšikany. I v případě kyberšikany se může projevit efekt přihlížejícího a to překvapivě i v situaci, kdy je jedinec o samotě. Předpokládá totiž, že spolu s ním situaci pozorují další lidé. Přihlížející může mít také pocit neviditelnosti a anonymity, která ho vede ke ztrátě zodpovědnosti a to především v situaci, kdy se přiklání na stranu agresora. Nevědomky pouhým zhlédnutím šikanujícího příspěvku, může přihlížející podpořit agresivní chování útočníka, což si dotyčný vůbec nemusí uvědomit. Shodou několika okolností, jako je nedomyšlení důležitosti zhlédnuté události, neviditelnost aktérů kyberšikany a fakt, že jsou přihlížející sami neviditelní, dochází k tomu, že svou pasivitou přispívají k aktivitě agresorů, aniž by domysleli všechny důsledky. Ze strany svědků může také docházet k pozitivnějšímu chování v problematice kyberšikany. Výše zmíněný disinhibiční efekt může naopak v prostředí internetu odbourat zábrany a obavy a donutí tak dotyčného aktivně zasáhnout proti činům agresora, formou neakceptujícího komentáře nebo nahlášením nevhodného obsahu administrátorovi (ČERNÁ a kol., 2013, str. 74-75).

2.6 Proč dochází ke kyberšikaně?

Na následujících řádcích budou uvedeny důvody, které vedou děti a mladistvé k páchání kyberšikany. Tyto údaje pramení z poznatků odborných výzkumů a to především zahraničních. Černá a kolektiv popisuje výsledky zahraničních výzkumů, které např. uvádějí, že pachatele tradiční šikany vede k jejich činům fakt, že je oběť vyprovokovala nebo šikanují kvůli odlišnému fyzickému vzhledu oběti. Jako nejčastější důvod kyberšikany je citována odplata za předešlé šikanování. Kyberprostor umožňuje obětem

velkou míru anonymity, která je v podstatě ochraňuje před další odplatou. Dalším z popisovaných důvodů je, že si oběť kyberšikanu v podstatě zasloužila a pro mnohé je kyberšikana pouhou zábavou, žertem. Mnozí s pachatelů uvádějí, že dotyčnému nechtěli ublížit, což vysvětluje výše zmíněný disinhibiční efekt, který agresory zaslepuje, a oni si nedokáží domyslet, jaké následky mohou způsobit. Jiný z výzkumů uvádí jako nejčastější důvody ke kyberšikaně např. vynucení si pozornosti ostatních, vlastní obohacení, zlepšení nálady, prosazení sebe sama a zasednutí si na jedince odlišného od ostatních (ČERNÁ a kol., 2013, str. 31-32).

Zahraniční webový portál Deletecyberbullying.org rozlišuje dvě skupiny osob, které kyberšikanují. První skupina jsou děti nebo adolescenti, kteří jsou v kolektivu populární a jejich záměrem ke kyberšikaně je udržet si svoji popularitu anebo zraňují ostatní pro pocit moci nad ostatními. Druhá skupina jsou jedinci na okraji společnosti, kteří mnohdy páchají kyberšikanu z toho důvodu, že jim pomáhá zvyšovat jejich nízké sebevědomí. Také si myslí, že jim kyberšikana pomůže navázat lepší vztahy s vrstevníky, dalším důvodem pro kyberšikanu je, že mají problém vcítit se do jedinců, kterým ubližují. Portál dále uvádí, že chování agresorů na internetu vyplývá z jejich vlastních problémů. Jedinci, kteří páchají kyberšikanu mají často rodiče, kteří se o ně málo zajímají, oni sami jsou méně nadšeni ze školy a také jsou úzkostliví a deprimovaní (*Deletecyberbullying.org* [online])¹⁰.

2.7 Důsledky kyberšikany

Následující podkapitola je věnována dopadům, které může mít kyberšikana na své aktéry. Kyberšikana může způsobovat dlouhodobé a trvalé následky, které mohou daného jedince ovlivnit na celý život.

Hollá představuje výčet negativních dopadů kyberšikany (HOLLÁ, 2010, str. 39):

1. útočný materiál může být šířen celosvětově,
2. škodlivý materiál je dlouhodobě přístupný širokému publiku, což u šikanovaného jedince může mít dalekosáhlý nepříznivý vliv,
3. kyberšikana může působit na oběť kontinuálně, 24 hodin denně,
4. materiál umístěný na internetu oběť poškozují a ponižují,

¹⁰ Why do people cyberbully?. In: *Deletecyberbullying.org: A Stop Online Harassment Project* [online].[cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.deletecyberbullying.org/why-do-people-cyberbully/>

5. v krajních případech může kyberšikana skončit sebevraždou,
6. citové a duševní násilí může být daleko více destruuující než tělesné násilí,
7. následkem happy slappingu může být ublížení na zdraví,
8. při happy slappingu může být nenadále atakováno nejen dítě, ale také jakákoliv jiná nevinná osoba,
9. v důsledku nepřímého kontaktu mezi agresorem a obětí kyberšikany se u útočníka vytrácí empatie a možnost zpětné vazby, což ho vede k přesvědčení, že nic špatného neučinil.

Černá a kolektiv přinášejí ve své publikaci podrobný výčet dopadů kyberšikany na všechny její aktéry, ať už na oběti, agresory či na skupinu přihlížejících. Pozastavuje se také nad tím, jaké důsledky kyberšikana zanechává v rodině či ve škole. V následujících podkapitolách si jednotlivé dopady uvedeme.

2.7.1 Důsledky kyberšikany u obětí

Černá a kolektiv rozdělují dopady kyberšikany u obětí podle časového sledu, ve kterém se projevují a to na akutní, krátkodobé dopady, dopady přetrvávající a chronické dopady (ČERNÁ a kol., 2013, str. 86-91):

1. Akutní a krátkodobé dopady

K akutním a bezprostředním dopadům jsou řazeny takové pocity, které se u jedince projevují bezprostředně po kybernetickém útoku, např. po obdržení urážlivého e-mailu. Mezi takové pocity patří smutek, hněv, obavy, bezmoc, sebeobviňování nebo pláč.

2. Přetrvávající dopady

Pokud se urážlivé či útočné e-maily stupňují, může to mít u šikanovaného jedince následky v oblasti fyzické, emocionální, ale i v chování.

- *Fyzické dopady* – v případě fyzických dopadů se jedná o tzv. psychosomatické potíže, které se projevují bolestmi břicha, hlavy, poruchami spánku, nevolnostmi či nechutenstvím;
- *Emocionální dopady* – krátkodobé negativní pocity jako bezmoc, strach, vztek, smutek se postupně mohou rozvinout do trvalejších emocí (pocity úzkosti, osamělosti, kolísání nálad, deprese);

- *Dopady na chování* – emocionální výkyvy přispívají u obětí k častějším hádkám, agresivitě, ničení věcí, nadužívání návykových látek, zanedbávání školních povinností nebo omezení užívání internetu či mobilního telefonu.

3. Chronické dopady

U déle přetrvávajících dopadů kyberšikany se nejčastěji vyskytují problémy se zdravým sebevědomím, sníženým sebehodnocením, sebedůvěrou, odevzdaností, apatií a časté je také sebeobviňování. Oběť žije v domnění, že si kyberšikanu zaslouží, protože si myslí, že je pro okolí méněcennou či zbytečnou.

4. Sebevražedné sklony

V krajních případech se oběti kyberšikany mohou uchýlit až k pokusu o sebevraždu. Černá a kolektiv v této souvislosti uvádí tři medializované případy kyberšikany, které oběti dohnaly až sebevraždě (Anna Halman, Megan Meier, Ryan Halligan). Dále popisují výsledky studie Hinduji a Patchina, že u obětí kyberšikany je pokus o sebevraždu dvakrát vyšší než u vrstevníků, kteří kyberšikanu nezažili. Dle výzkumu Price a Dalgleishe pomýšlelo na sebevraždu 3% obětí kyberšikany a u 2% z tázaných došlo v důsledku kyberšikany k sebepoškozování (PRICE, DALGLEISH [online], 2010, str. 56).¹¹

Procházka a kolektiv popisují, jaké dopady na psychický stav oběti může mít kyberagresorovo chování (PROCHÁZKA a kol. 2014, str. 120):

- napětí, úzkost, psychický tlak;
- snížení sebevědomí a sebehodnocení;
- neurotické a depresivní problémy;
- nespavost;
- pokles frustrační snášenlivosti;
- úbytek životní vyrovnanosti, dojem bezvýhodnosti situace;
- roztržité vystupování, nebezpečí suicidálního chování;

¹¹ PRICE, Megan - DALGLEISH, John. Cyberbullying: Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people. *Youth Studies Australia* [online]. 2010, vol. 29(no. 2) [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.kidshelp.com.au/upload/22882.pdf>

- stupňující se agresivita;
- celková duševní nevyrovnanost;
- trauma a posttraumatická stresová porucha.

2.7.2 Důsledky kyberšikany u agresorů

Nejen u obětí kyberšikany se vyskytují negativní dopady, ale také u iniciátorů kybernetického šikanování mohou vznikat určité duševní, tělesné či behaviorální poruchy. Tento fakt, je do určité míry zapříčiněn tím, že agresoři kyberšikany se často stávají také oběťmi. V následujícím výčtu jsou uvedeny některé dopady (ČERNÁ a kol., 2013, str. 92-93):

- psychosomatické problémy, potíže ve vrstevnických vztazích, poruchy pozornosti, absence ve škole či zhoršený školní prospěch;
- snížené sebehodnocení a sebevědomí (anonymita internetu umožňuje i psychicky slabším jedincům páchat kyberšikanu, oproti tradiční šikaně, kdy jsou agresoři vybaveni vyšším sebehodnocením);
- u kyberagresorů můžeme pozorovat zvýšený stupeň delikventního chování (užívání návykových látek, krádeže, ničení majetku), které je kyberšikanou posilováno.

2.7.3 Důsledky kyberšikany u přihlízejících

Také na skupině přihlízejících může kyberšikana zanechat různé následky, jak vysvětluje Černá a kolektiv. Tito jedinci mohou mít pocity úzkosti a strachu, že by se jim něco podobného mohlo také stát, jelikož obětí kyberšikany se může stát v podstatě kdokoliv, a to jak jedinec, který je v kolektivu populární, tak i méně populární jedinec na okraji sociálního žebříčku. U přihlízejících, kteří jsou zároveň oběťmi kyberšikany dochází k zajímavému jevu, kdy oběť, která přihlíží jiným útokům kyberšikany se snáze dokáže vyrovnávat s vlastní nepříznivou situací probíhající v kyberprostoru. Pokud se přihlízející jedinec snaží oběti pomoci, je velká naděje, že v tomto kladném chování bude pokračovat. Pokud však jeho snaha nevede k dobrým výsledkům, je možné, že jeho záchranné tendence budou oslabovat. S narůstajícím počtem kyberútoků, proti kterým nebylo zasaženo, se přihlízejícím může zdát, že takové jednání je normální a tudíž nebudou mít důvod proti nim zakročit a jejich nereagující chování, tak může přispívat k další kyberšikaně.

Přihlízející, kteří naopak sympatizují s útočníkem a snaží se mu v jeho útocích pomáhat, se s největší pravděpodobností budou dále do kyberšikany zapojovat. K těmto činům je vede například zvýšení oblíbenosti ve skupině anebo také skutečnost, že agresorovi toto jednání prochází, není za něj nijak potrestán, a tudíž se také nebojí případného postihu. Negativní zkušenost v důsledku přihlížení kyberšikaně může u přihlízejících jedinců vést k omezení používání moderních technologií, hlavně internetu a mobilních telefonů. V přiměřené míře je toto opatření žádoucí, avšak v dnešní době, kdy internet slouží jako hlavní informační zdroj, může paradoxně dotyčnému ublížit. V neposlední řadě může dojít až sociálnímu vyloučení jedince, který pro ostatní „online“ spolužáky působí výstředně (ČERNÁ a kol., 2013, str. 94-96).

2.7.4 Důsledky kyberšikany v rodině

Černá a kolektiv podotýkají, že je pro rodiče velmi těžké a problematické přijmout fakt, že bylo jejich dítě šikanováno. Jejich reakce jsou různé, ať už zaujmají odmítavý postoj, mají pocit bezmoci či frustrace. V případě kyberšikany je situace o to složitější, jelikož rodiče mají oproti svým dětem mnohdy menší technologické znalosti a často nevědí, jak tento problém řešit. V takovém případě by se rodiče mohli uchýlit k zjednodušování, bagatelizování či neporozumění celému problému kyberšikany a nemohli by tak svému dítěti dále pomoci. Nejzásadnější záležitostí v problematice řešení kyberšikany v rodinném prostředí je skutečnost, aby si všichni účastníci kyberšikany, včetně rodičů uvědomovali, že kyberšikana je nezákonná a není možné ji v žádném případě odpustit. Rodiče by měli být první, kdo své děti upozorní na možná rizika, která skrývá svět internetu a počítačů. Pokud se však rodiče ke kyberšikaně staví benevolentně, mohou tak na druhou stranu v dětech umocňovat pocit, že agresivní chování na internetu je v podstatě přijatelné a běžné. V případě, že tento postoj zastávají rodiče oběti, mohou tak u ní zapříčinit vyšší sklon k uzavírání se do sebe, sebeobviňování, zanevření možnosti vyhledat pomoc a oporu. Většina rodičů však neví, jakými konkrétními kroky by mohli kyberšikaně u svých dětí zabránit. Je to způsobeno nedostatečnou znalostí v oblasti moderních technologií, ale také neinformovaností o možnostech nahlášení či blokování kybernetických útoků. Autoři Černá a kolektiv navrhuji vhodnou prevenci v podobě kurzů pro rodiče, kde by se naučili redukovat a nastavovat aktivitu svých dětí na internetu. Nešťastnou volbou by mohlo být úplné znepřístupnění internetu a dalších moderních komunikačních prostředků. V takovém případě by zamezili kyberšikaně, ale také by mohli

rodiče způsobit vyloučení svých dětí z jejich sociálního života, což by jim mohlo paradoxně ublížit mnohem více (ČERNÁ a kol., 2013, str. 98-99).

2.7.5 Důsledky kyberšikany ve škole

Smith a kolektiv potvrzují, že pokud kyberšikana probíhá ve školním prostředí, můžeme u ní najít shodné znaky s tradiční formou šikany. Může zde ale bohužel nastat situace, kdy se škola odmítne problémem kyberšikany zabývat, jelikož ke kybernetickým útokům ve většině případů dochází mimo budovu školy a to i za předpokladu, že kyberšikana je značnou měrou pokračovatelem tradiční šikany (SMITH et al., 2008, str. 379).¹² Černá a kolektiv dále uvádějí, jak je problematické stanovit, do jaké míry mohou mít učitelé přístup k údajům, které jsou zveřejňovány na sociálních sítích nebo zda je škola oprávněna ke kontrole e-mailů odeslaných ze školních počítačů. V případě, že by škola a také učitelé ignorovali výskyt kyberšikany, mohlo by opět nastat kolektivní vědomí, že toto chování je normální. A tak by se mohla kyberšikana dále šířit. Škola může kyberšikanu řešit v podobě omezení přístupu žáků k počítačům i v případě, že ke kyberšikaně většinou dochází mimo školu. Tento způsob restrikce však není zcela efektivní, tak jak bylo popsáno v předešlé podkapitole, a také může způsobit u dětí strach z nahlášení podobného případu (ČERNÁ a kol., 2013, str. 99).

¹² SMITH, Peter K. et al. Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry* [online]. 2008, 49(4) [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.gold.ac.uk/media/SmithJCPP.pdf>

3 Prevence a intervence u kyberšikany

Tato kapitola je zaměřena na možná preventivní opatření, která by mohla zamezit samotný vznik a rozvoj kyberšikany. Také zde budou nastíněny intervenční kroky, kterými je možné kyberšikaně čelit.

Kyberšikana je obsáhlým jevem, který je nutné řešit na všech úrovních, kterých se dotýká, a to jak na úrovni rodičovské, školské, ale také u samotných aktérů a v kritických situacích i na poli příslušných institucí. Nejpodstatnější záležitostí je informovanost všech zúčastněných o problematice kyberšikany, jak popisuje Černá (in ŠEVČÍKOVÁ a kol., 2014, str. 136).

Kolektiv autorů příručky pro učitele, *Kyberšikana a její prevence*, se pozastavuje nad termínem „netiketa“, který zahrnuje základní pravidla chování v prostředí internetu. Termín je slovním spojením výrazu *net* (z *angl.* síť) a slova *etiketa*. Netiketa není pevně stanoveným souborem pravidel chování na internetu, je to spíše obecné doporučení, jak by se jeho uživatelé měli v kybernetickém prostředí chovat. V následujícím výčtu jsou uvedeny základní principy chování na internetu (KAVALÍR, [online], 2009, str. 39-41)¹³:

- Uživatelé internetu by si měli uvědomit, že na opačném konci není počítač, ale skutečný člověk. A tak by měli zvážit, zda výrazy, které používají na internetu, by sdělili někomu z očí do očí;
- Na internetu by se měly dodržovat elementární pravidla slušného chování, tak jako v běžném životě;
- Neuchylovat se zbytečně k útočnosti a agresivitě;
- Při případných sporech na internetu bychom se měli vyhnout slovním výpadům, které nesouvisejí s daným sporem. Z textů, které na internetu prezentujeme, si ostatní o nás udělají obrázek, a proto bychom měli dbát na jejich obsahovou i formální stránku;
- V případě komunikace s uživatelem jiné národnosti je vhodné zjistit si základní morální principy v dané zemi, hlavně co se týče politických, náboženských a jinak citlivých otázek;

¹³ KAVALÍR, Aleš [ed.]. *Kyberšikana a její prevence - příručka pro učitele*. In: *Minimalizace šikany: Informační portál o šikaně na školách* [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2009 [cit. 2015-03-10]. ISBN 978-80-86961-78-1. Dostupné z: <http://www.minimalizacesikany.cz/images/stories/kybersikana.pdf>

- Na internetu bychom měli brát ohled na druhé, a to jak v případně kvality, kvantity, ale také stručnosti našich příspěvků;
- Při komunikaci na internetu bychom měli používat diakritická znaménka, zamezíme tak zkreslování našeho mateřského jazyka. Také platí všeobecné pravidlo korektního pravopisu a především neuvádět nepravdivé a intimní informace;
- Pokud v diskuzích nějaký uživatel potřebuje poradit a my známe odpověď, pomozme mu. Na oplátku zas někdo může pomoci nám;
- V případě, že my hledáme odpověď na nějakou otázku, nejprve je vhodné si zjistit, zda podobný dotaz už nezazněl. Pokud bychom byli několikatým tazatelem na stejnou otázku, mohli bychom sklidit negativní reakce ostatních uživatelů;
- Je důležité brát ohled na soukromí ostatních. Pokud je nám omylem doručen e-mail adresovaný někomu jinému, měli bychom odesílatele informovat o tomto nedopatření;
- Dalším základním pravidlem je nevyužívat svého postavení, moci a vědomostí;
- Naučte se odpouštět chyby druhých, každý občas chybí;
- Vyvarujte se šíření tzv. hoaxů (z *angličtiny* žert, podvod, falešná zpráva);
- Nerozesílejte obtěžující reklamy či spamy;
- Neporušujte autorská práva.

Krejčí a Kopecký představují tři oblasti, ve kterých je možné zapůsobit z hlediska prevence kyberšikany (KOPECKÝ, KREJČÍ, 2010, str. 7, 19)¹⁴:

1. *Hlasová a textová komunikace*

V případě telefonické komunikace či komunikace za pomoci SMS zpráv, e-mailů či různých chatů, je základním bezpečnostním opatřením ochrana osobních údajů (jméno, e-mailová adresa, bydliště, majetkové poměry, přístupové údaje atd.);

¹⁴ KOPECKÝ, Kamil - KREJČÍ, Veronika. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele* [online]. 2010 [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.e-nebezpeci.cz/index.php/ke-stazeni/materialy-pro-studium-studie-atd?download=10%3Abrozura>

2. *Multimediální sdílení*

Sdílení fotografií, videí nebo hudby s sebou přináší mnohá rizika, proto je důležité nezveřejňovat tyto citlivé údaje před cizími lidmi;

3. *Virtuální vzdělávací prostředí*

Tento systém online vzdělávání je doplňkem k tradičnímu způsobu výuky. Využívá možnost interakce mezi žákem a učitelem za pomoci prezentací, samostatného vzdělávání žáků a jejich osobního rozvoje. I v této oblasti však může docházet ke kyberšikaně ze strany žáků v podobě odstraňování prezentací, zneužívání osobních údajů či znehodnocování školních výsledků. Proto je nezbytné z hlediska prevence ochraňovat osobní údaje, zabezpečit přístup k výukovým materiálům a kontrolovat komunikaci mezi učiteli a žáky.

Následující podkapitoly se zaměří na jednotlivé skupiny, které se kyberšikanou dotýkají a jak je možné jim v rámci preventivních a intervenčních opatření poradit v oblasti ochrany před kybernetickými útoky, ale také jak je možné proti už vzniklé kyberšikaně bojovat.

3.1 Prevence a intervence kyberšikanou u dětí a mladistvých

Černá a kolektiv popisují, že by děti a mladiství měli být včas poučeni o tom, že internet je specifické prostředí, ve kterém se lidé mnohdy chovají a vyjadřují jinak, než jak je to běžné ve skutečnosti. Toto unikátní internetové prostředí může u mnoha uživatelů podnítit sklony k agresivnímu chování a u skupiny přihlížejících, přidání se na agresorovu stranu (ČERNÁ a kol., 2013, str. 125-126).

Na následujících řádcích jsou uvedeny stručné instrukce, jak by se měly děti na internetu chovat (KAVALÍR, [online], 2009, str. 39-41)¹⁵:

- Děti by měly respektovat ostatní uživatele internetu. Zde platí zlaté pravidlo, že co nechceme, aby nám jiní činili, nečiniťme my jim;
- Neměly by odesílat svoje fotky nebo osobní údaje nikomu koho neznají;
- Dále by měly být poučeny o tom, že na internetu nesmějí zveřejňovat svoje přihlašovací údaje, adresu, telefon atd.;

¹⁵ KAVALÍR, Aleš [ed.]. Kyberšikana a její prevence - příručka pro učitele. In: *Minimalizace šikany: Informační portál o šikaně na školách* [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2009 [cit. 2015-03-13]. ISBN 978-80-86961-78-1. Dostupné z: <http://www.minimalizacesikany.cz/images/stories/kybersikana.pdf>

- Také by měly být informovány, že ne vše, co je na internetu uvedeno, je pravdivé;
- Důležité je znát pravidla internetových diskuzí a chatů, které navštěvují;
- Pokud je jim diskuze s určitým uživatelem nepříjemná, neměly by v ní pokračovat;
- Další zásadou je nereagovat a neodpovídat na neslušné a vulgární připomínky či emaily;
- V případě, že si budou chtít s někým z internetu domluvit schůzku, měl by o tom vědět někdo další, ideálně dospělá osoba;
- Webové stránky, které obsahují šokující či nevhodné obrázky, informace, by měly děti urychleně opustit;
- Jestliže dítě narazí na nevhodné, šokující stránky, mělo by se s nimi svěřit někomu dospělému;
- Přílohy pocházející z emailů neznámých adresátů by děti a mladiství neměli otevírat, kvůli případnému zavirování počítače;
- Všeobecně by se děti měly seznámit s riziky, které mohou plynout z internetové komunikace.

Server *Deletecyberbullying.org* vymezuje tři základní okruhy, které by měly pomáhat v prevenci proti kyberšikaně (*Deletecyberbullying.org* [online])¹⁶:

1. Co nejvíce využijte nastavení ochrany osobních údajů

Je důležité si zjistit, jaká jsou opatření pro nastavení soukromí na webových stránkách, které používáme. Na Facebooku a dalších sociálních sítích si můžeme nastavit svůj účet tak, aby ho viděli pouze lidé, kterým informace o sobě chceme zveřejnit.

2. Přemýšlejte, předtím než zveřejníte nějakou informaci

Nesmíme zapomínat, že internet je veřejný. Co zde uveřejníme, už v podstatě nikdy nemůže být vymazáno. Pokud nechceme něco říkat v místnosti plné cizích lidí, neříkejme to ani přes internet. Dokonce sdělovat někomu citlivé a nepříjemné informace o nás prostřednictvím emailu, může mít nedozírné následky.

¹⁶ Why do people cyberbully?. In: *Deletecyberbullying.org: A Stop Online Harassment Project* [online]. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.deletecyberbullying.org/why-do-people-cyberbully/>

3. Uchovávejte si své osobní informace

Nikomu neprozrazujte své identifikační údaje (adresu, telefonní číslo, číslo kreditní karty atd.). Nevyzrazujte nikomu, ani svým přátelům svá přístupová hesla. Pokud by někdo měl znát vaše heslo, jsou to pouze vaši rodiče.

Nejucelenější doporučení v oblasti prevence kyberšikany pro děti a mladistvé přináší brožura Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí. Jednotlivé rady jsou rozděleny do čtyř tematických celků (VÄLIMÄKI a kol. [online], 2012, str. 10-11)¹⁷:

- **Proaktivní strategie, plány a postupy**

Velmi důležité je bavit se s dětmi a mladistvými na téma šikany a kyberšikany. Přiblížit jim možnosti, jak je možné tyto činy nahlásit, jak jim předcházet a jakým procesem se dají řešit. Není možné děti a mladistvé neustále kontrolovat při jejich online aktivitách, proto je třeba naučit je zodpovědnosti za jejich osobní bezpečnost.

- **Schopnosti a porozumění**

Aby se mladí lidé dozvěděli co nejvíce o problematice kyberšikany, je třeba zavádět specializované programy, které jim přiblíží, co to kyberšikana je, jaké následky může mít a také jak je kyberšikana řešena z pohledu zákona. Ač víme, že dnešní mládí lidé je v oblasti počítačů více než zdatní, musíme je naučit, jak tyto moderní komunikační prostředky využívat, aby jim byly prospěšné a ne aby jim škodily. Také by se měli seznámit s pravidly netikety a uvědomit si, že pro online prostředí platí stejná pravidla chování jako v reálném životě. Důležité je děti a mladistvé poučit o tom, jak je možné na případné kybernetické útoky reagovat a jak je odrážet (neodpovídat na ně, schovávat si důkazy, svěřit se někomu, zablokovat agresora, oznámit útok administrátorovi či poskytovateli služby, popřípadě i policii). Všechny děti a mladiství by měli být instruováni o tom, jaká rizika a jaké výhody mohou mít jejich reakce na případný kyberútok (agresivní reakce, asertivní neboli problém řešící reakce, pasivní či emocionální reakce, sociálně zacílené, kdy je pomoc vyhledávána u vrstevníků, rodičů, učitelů). V neposlední řadě je velice zásadní zdokonalovat u dnešní mládeže

¹⁷ VÄLIMÄKI, Maritta a kol. Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí: přehled a rady. In: *Cyberpsychology.eu* [online]. 2012 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: http://www.cyberpsychology.eu/team/storage/COST-2012-cyberbullying-Doporučení_k_prevenci_kyberšikany_ve_skolním_prostředí_přehled_a_rady.pdf

sociální dovednosti, prohlubovat empatii, morálku, učit je vypořádávat se s konflikty a návaly zlosti.

- **Spolupráce školy s rodinou a lidmi z okolí**

Důležité je také, aby děti a mladiství věděli, že pokud se stanou terčem kyberútoků, nemusí se obávat tuto skutečnost nahlásit učitelům nebo rodičům. Měli by si především být vědomi, že problému čelí pachatel a že je nezbytné ho co nejdříve vyřešit. Neméně významná je informovanost dětí o možnosti kontaktovat organizace a instituce, které se problematikou kyberšikany zabývají.

- **Sociální prostředí**

Nedílnou součástí prevence kyberšikany je fakt, aby si mladí lidé byli vědomi, jak klíčová je podpora a pomoc vrstevníkům, kteří byli obětmi kyberšikany. Pokud se stanou svědky kyberšikany, prvotním úkolem je oznámit útok někomu dospělému, který je však musí ujistit v tom, že udělali správně, když se s tímto problémem obrátili na dospělou autoritu.

V případě, že ke kybernetickým útokům dojde, měli by děti a mladiství vědět, jakými intervenčními kroky je možné se kyberšikaně bránit. Černá a kolektiv uvádějí několik praktických rad (ČERNÁ a kol., 2013, str. 126):

- V prvé řadě by měly děti vědět a především by se neměly bát svěřit s kyberšikanou někomu dospělému. Nemusí to být nezbytně rodiče, ale také učitelé jsou tou vhodnou osobou, které mohou děti sdělit svůj problém, jelikož se kyberšikana často odehrává v souvislosti se školní šikanou, mohou tak řešit vzniklou situaci co nejefektivněji. A to i v případě, že se kyberšikana odehrává v domácím prostředí.
- Děti by také měly být poučeny o tom, že je velmi důležité si schovávat urážlivé či vyhrožující SMS zprávy či e-maily, které jsou důkazním materiálem pro usvědčení pachatele. I když je pochopitelné, že první reakcí na tento frustrující zážitek, je smazání těchto ubližujících informací. V počátcích, pokud se jedná o prvotní a začínající online obtěžování může stačit agresora ignorovat či mazat jeho zprávy. Jestliže se toto nenápadné obtěžování rozvine v kyberšikanu, jsou důkazní materiály nezbytné.
- Další radou je využití všech možných technických prostředků, jako např. zablokování přístupu útočníka, ohlášení agresora administrátorům stránek,

nahlášení ubližujícího obsahu, změna zabezpečení účtu na webových stránkách atd.

- Ač se to může zdát překvapující, ignorace útočníka nebo bezhlavá odplata typu oko za oko, je spíše bezvýsledná a může naopak přimět agresora k dalším útokům.

3.2 Prevence a intervence kyberšikan z pohledu rodičů

Černá a kolektiv předkládají výsledky různých studií, ve kterých je poukázáno na efektivitu hledání pomoci u dospělých v souvislosti s kyberšikanou. Pokud se dítě svěřív s kyberšikanou rodičům, je daleko více pravděpodobné, že se sníží jejich utrpení. Jedním z důvodů, proč se děti bojí svým rodičům sdělit trápení s kybernetickými útoky, je obava, že by jim byl v důsledku ochrany zakázán přístup k elektronickým mediím. V prvé řadě je tento postup protektivní, na druhou stranu ale může dítěti paradoxně také ublížit, jelikož rodiče tímto krokem mohou zvyšovat sociální vyloučení svého dítěte. Rodiče by v tomto případě měli citlivě zvážit úplný zákaz přístupu k novým mediím, jelikož právě díky nim si děti posilují pozice ve vrstevnických skupinách, ale také jim slouží k uspokojování psychických potřeb a celkově k vývoji jejich osobnosti (ČERNÁ a kol., 2013, str. 127).

Krčmářová a kolektiv informují o existenci tzv. Parental Control programů, které rodičům usnadňují kontrolu nad činností jejich dětí na internetu. Tyto programy je možné si bezplatně stáhnout a jejich funkce lze rozčlenit do tří oblastí (KRČMÁŘOVÁ a kol., 2012, str. 62):

- *Vyhledávání obsahu*
Tato funkce umožňuje kontrolu veškerého obsahu, který vstupuje do počítače a filtruje tak nepatřičná slova v e-mailové poště a na internetových stránkách. Dokáže také např. rozpoznávat nevhodné obrázky nahých těl.
- *Sledování činnosti na počítači*
Jelikož není možné zachytit úplně všechny nevhodný obsah, který se do počítače dostane (např. zašifrovaný v e-mailech nebo přes CD) je důležité monitorovat samotný počítač. Tato kontrola probíhá podobně jako výše zmíněné filtrace slov z emailů a webových stránek a to tím způsobem, že vyhledává všechny podezřelé objekty v počítači.
- *Omezení přístupnosti ke zdrojům*

Poslední metoda užívaná v těchto programech je metoda blokování určitých stránek s nevhodným obsahem. Jednoduše pokud si tyto stránky bude chtít zobrazit dítě, počítač mu přístup neumožní.

Livingstone a kolektiv informují o tzv. mediačních strategiích, které mají vliv na působení dětí na internetu. Tyto strategie mají za cíl poučit rodiče, jakými jinými způsoby, kromě zákazů nových technologií, mohou svým dětem pomoci v používání počítačů a moderních komunikačních prostředků (LIVINGSTONE et al., 2011, str. 103)¹⁸:

- *Aktivní rodičovská mediace*
Tento typ mediace je zaměřen na aktivní komunikaci mezi rodičem a dítětem, kdy se dítě svěřuje se svými zážitky z internetu, sdílí si s rodičem různé zajímavé odkazy a rodič mapuje, jak jeho dítě ovládá a rozumí virtuálnímu světu internetu.
- *Pasivní rodičovská mediace*
Smyslem toho typu mediace je, aby rodič získal povědomí o tom, jak bezpečně se máme na internetu chovat, jaká možná rizika v online prostředí číhají a jak je možné se jim vyvarovat a také především jak je řešit. Dále jsou rodiče poučeni, jak se má dítě chovat k cizím lidem v prostředí internetu a také jak se zachovat v případě, že dítě někdo obtěžuje.
- *Sledování online aktivit*
U této mediace mají rodiče za úkol kontrolovat počítač v situaci, kdy na něm dítě přestane pracovat. Zjišťují, jaké stránky si dítě prohlíželo, na jaké se koukalo obrázky apod.
- *Technicky zacílená mediace*
Pod touto mediací se skrývá využívání různých programů a technologických aplikací, které rodičům pomáhají monitorovat pohyb dětí na internetu, např. koriguje čas, který děti na internetu tráví, programy, které vyhledávají a blokují nevyžádaný obsah na internetu.

Podobně jako v podkapitole věnované prevenci kyberšikany u dětí, tak i rodičům radí odborníci, kteří sepsali brožuru Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním

¹⁸ LIVINGSTONE, Sonia - HADDON, Leslie - GÖRZIG, Anke - ÓLAFSSON, Kjartan. Risks and safety on the internet: The perspective of European children. Full Findings. *LSE, London: EU Kids Online* [online]. 2011 [cit. 2015-03-26]. Dostupné z: <http://www.lse.ac.uk/media%40lse/research/EUKidsOnline/EU%20Kids%20II%20%282009-11%29/EUKidsOnlineIIReports/D4FullFindings.pdf>

prostředí, jakými kroky lze předcházet kyberšikaně u svých dětí. Opět uvádějí čtyři základní oblasti, na které by se rodiče měli zaměřit (VÄLIMÄKI a kol. [online], 2012, str. 7)¹⁹:

- **Proaktivní strategie, plány a postupy**

V první řadě by si každý rodič měl uvědomit, že nejlepší prevencí je informovanost o daném problému. Rodiče by se měli se svými dětmi bavit o tom, co to kyberšikaně je a jaká rizika s sebou přináší. Rodiče by svým dětem měli být morálním a etickým příkladem a měli by dát dostatečně najevo svůj negativní postoj ke kyberšikaně. Dětem to pak může usnadnit vypořádat se s případným kybernetickým útokem.

- **Porozumění a pravomoci**

Nejdůležitějším krokem v tomto bodě je snížit nevědomost v oblasti informačních technologií mezi dětmi a rodiči. Rodiče potřebují mít elementární povědomí o tom, jak fungují nejnovější moderní přístroje, jak mohou být zneužity, aby mohli svým dětem pomoci s nastavením soukromí na internetu či s případnou blokadou nevyžádaných a obtěžujících zpráv. Rodiče si musí uvědomit, že ač jim jejich děti mohou připadat technicky vyspělé, neznamená to, že vědí, jak se bránit případné kyberšikaně. Na tomto místě je důležitá osvěta, aby rodiče věděli, jak se projevuje dítě, které se setkalo s kyberšikanou (slabost, mrzutost, rozrušení, zuřivost až deprese).

- **Partnerská spolupráce**

Velmi důležité je povzbuzovat rodiče, aby v případě podezření kyberšikany u svého dítěte byli aktivní a konali konkrétní kroky. Rodiče by si také měli být vědomi, že ve většině případů je kyberšikaně provázána s tradiční školní šikanou. Proto by měli být seznámeni se školní strategií v případě řešení kyberšikany. Dále by měli rodiče své děti ubezpečit, že kyberšikaně není ostuda. Problém má ten, kdo kyberšikaně páchá. Rodiče by měli své děti povzbuzovat a zbavit je ostychu, aby se dokázaly svěřit s problémem kyberšikany někomu dospělému. Zákaz počítače nebo mobilního telefonu

¹⁹ VÄLIMÄKI, Maritta a kol. Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí: přehled a rady. In: *Cyberpsychology.eu* [online]. 2012 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: http://www.cyberpsychology.eu/team/storage/COST-2012-cyberbullying-Doporučení_k_prevenci_kyberšikany_ve_skolnim_prostredi_prehled_a_rady.pdf

není řešením, rodiče by se měli snažit spolu s dětmi, naučit se bránit kybernetickým útokům.

▪ **Společenské prostředí**

Rodiče by měli své děti podporovat a v případě, že by se staly svědky kyberšikany, aby se nebály tento problém nahlásit a také podpořit oběť kybernetických útoků. V případě, že rodiče zjistí, že jejich dítě je naopak pachatelem kyberšikany, měli by jim dát jasně najevo, jak špatný je to čin a především o kyberšikaně mluvit a vysvětlit, jak závažné může mít důsledky. Zásadní skutečností, kterou by si rodiče měli uvědomit je, že by měli být svým dětem příkladem a udržovat s nimi přátelský a kladný vztah, založený na empatii, naslouchání, sebedůvěře, podpoře v rozvoji sociálních dovedností, sebehodnocení a časté komunikaci. Děti tak budou mít jistotu, že je rodiče vyslechnou a neodsoudí, ale naopak se nebudou bát jim svěřit.

Na předchozích řádcích jsou uvedeny doporučené preventivní kroky, které mohou rodiče udělat, aby předešli kyberšikaně u svého dítě. Jak se však mají rodiče zachovat v situaci, kdy mají podezření nebo dokonce vědí, že jejich dítě je obětí kyberšikany? Na tuto otázku odpovídá Černá a kolektiv souborem doporučení. Zásadní informací je skutečnost, zda je útočníkem neznámá osoba na internetu nebo zda je dítě obtěžováno někým, koho zná (ČERNÁ a kol., 2013, str. 128-130):

- Pokud rodiče zjistí, že se jejich dítě stalo terčem kyberšikany je nejdůležitější mu nabídnout pomoc a především pochopit jeho trauma. Rozhodně by rodiče tento problém neměli podceňovat a už vůbec ne ho ignorovat. Samotná empatie rodičů pomůže dětem se lépe s problémem vyrovnat a ujistí je, že tu na něj nejsou samy.
- Zásadní je s dítětem o problému kyberšikany hovořit. Pokud se dítě rodiči svěří a také pokud je ochotné ukázat konkrétní předmět kyberšikany (zpráva, email), může rodič snadněji zhodnotit, jak je problém naléhavý.
- Rodiče by měli ohleduplně zjistit, jak dlouho kyberšikana u dítěte trvá, zda útočníka zná, jakou formou (vyhrožování, urážení, zneužívání osobních údajů, ostrakizace apod.) nebo jakými prostředky (emaily, SMS zprávy, útoky na sociálních sítích apod.) ke kyberšikaně dochází, případně zda byli útokům přítomni nějakí svědci.

- Aby mohli rodiče učinit další opatření k řešení kyberšikany, je potřeba od dítěte zjistit, jaké byly jeho reakce na kyberšikanu, co v tu chvíli učinilo.
- V situaci, kdy je pachatelem neznámá osoba z internetu je vhodné se zeptat dítěte, zda se neseznámilo na internetu s někým, koho nezná osobně a pokusit se jeho útokům zabránit za pomoci různých technických opatření (zablokování útočníka na daných stránkách, nahlášení administrátorovi, odhlášení z chatu apod.)
- V případě, že základní technická opatření nepomohou, je nasnadě zhodnotit účelnou ignoraci útoků. Je však třeba počítat s nebezpečím, že se útočník pokusí na dítě zaútočit i ve skutečnosti. V takové situaci je nutné agresora upozornit, že se budete muset obrátit na policii. Pokud ani na tato upozornění útočník nebude reagovat, je nevyhnutelné kontaktovat Policii ČR, která rodiči pomůže odhalit kyberagresora. Policie může být také nápomocna v situaci, kdy se rodičům nedaří agresora, útočícího na oběť z mnoha účtů, odblokovat.
- Pokud dítě kyberagresora zná a je to jeho vrstevník z jiného prostředí než ze školy, je důležité vědět, zda nedochází také k tělesnému šikanování. Případně jak často a kde se dítě s agresorem setkává. Vhodné je agresora vyhledat, pokud je to možné a promluvit si s ním, nejlépe i s jeho rodiči. V některých situacích to může na agresora zapůsobit, ale může se také stát, že agresor své útoky zintenzivní. Jestliže agresor dítě obtěžuje pouze v online prostředí, je důležité co nejlépe zabezpečit technické zabezpečení účtu, případně útočníka cíleně přehlížet, nedočká se žádné zpětné vazby, a tudíž ho může obtěžování přestat bavit.
- V situaci, kdy se dítě s kyberagresorem zná a dochází i k tradiční šikaně, mohou technická opatření zamezit kyberšikaně. Nevyřeší však problém komplexně, jelikož kámen úrazu tkví v obtěžování v realitě. Pokud je agresor spolužák či z jiné třídy, je nejprve důležité zmapovat, jaká panuje ve třídě/škole atmosféra, jaké jsou zde vztahy a poté nezbytné navázat komunikace se školou, zajímat se o preventivní program proti šikaně/kyberšikaně.
- Velmi důležité je zachovat klid, nedělat zbytečně ukvapené závěry a především nezakazovat dítěti používání internetu, počítače, mobilu. Nevinit

ho za to, že si kyberšikanu způsobilo samo, když si lehkovážně chatovalo na internetu s neznámými lidmi. Zákazy a obviňování vedou pouze k tomu, že dítě ztratí v rodiči důvěru a v budoucnosti se bude bát svěřit. Naopak je potřeba u dítěte rozvíjet kladný vztah k informačním a komunikačním technologiím a rozebírat s ním úskalí kyberšikany a z předchozích zkušeností vyvodit ponaučení.

- V závěru je vhodné dodat, že by se rodiče měli zajímat o to, jak dítě vnímá zkušenost s kyberšikanou. Jaké má pocity, zda není příliš smutné, samotářské, zda se normálně baví se svými kamarády atd. V takové situaci je nasnadě přemýšlet o odborné psychologické pomoci.

3.3 Prevence a intervence kyberšikany z pohledu školy

Jak již bylo několikrát zmíněno, většina případů kyberšikany vychází z tradiční školní šikany, proto je velice důležité, aby se pedagogové zaměřili na prevenci kyberšikany a snažili se tak předcházet tomuto jevu, který však nutně nemusí probíhat na území školy (ČERNÁ a kol., 2013, str. 133).

Zahraniční webový portál zaměřený na výzkum v oblasti kyberšikany, přináší školským zařízením deset užitečných rad a doporučení, jak kyberšikaně předcházet (HINDUJA, PATCHIN, [online], 2014)²⁰:

1. Učitelé by měli korektně posoudit míru a rozsah kyberšikany přímo na jejich škole, na základě informací vyzískaných z dotazníkového šetření či rozhovorů se studenty. Ve chvíli, kdy budou mít povědomí o tom, jaká situace je v jejich škole, mohou začít realizovat konkrétní strategie zaměřené na edukaci studentů a zaměstnanců školy v problematice bezpečnosti internetu a v užívání internetu tvůrčím a účinným způsobem.
2. Studenti by měli být učiteli vedeni k tomu, že veškeré podoby šikanování jsou neakceptovatelné a i kyberšikana může vést ke kázeňskému řízení na půdě školy. Také by si měli uvědomit, že i když spáchají nějaký kybernetický útok daleko od prostor školy, může být tento přečin ve škole řešen a to v takové situaci, kdy by narušoval přirozený chod školy.

²⁰ HINDUJA, Sameer - PATCHIN, Justin W. Preventing Cyberbullying: Top Ten Tips for Educators. *Cyberbullying Research Center* [online]. 2014 [cit. 2015-04-04]. Dostupné z: http://www.cyberbullying.us/Top_Ten_Tips_Educators_Cyberbullying_Prevention.pdf

3. Ve škole by měla být stanovena zřetelná pravidla týkající se používání internetu, počítačů a jiných elektronických přístrojů. Tato pravidla by měla být vyvěšena na viditelných místech ve třídách, na chodbách a především v počítačových učebnách, aby studentům připomínala zodpovědnost v užívání technologií.
4. Školy by měli využívat zkušeností starších studentů, kteří by pro své mladší spolužáky mohli dělat přednášky s tematikou užívání internetu.
5. Dalším preventivním krokem je doporučení, aby se škola zkontaktovala se svým právním zástupcem, ještě předtím než k nějakému případu kyberšikany dojde, aby zjistila, jaké možné kroky je třeba udělat v rozličných situacích a na koho je třeba se obrátit.
6. Školy by měly zařadit pojem kyberšikana do svého školního řádu a preventivních programů, aby bylo jasně vymezeno, že je kyberšikana příkladem nevhodného chování.
7. Školní počítače by měly být opatřeny softwary, které filtrují a blokují nevyžádaný obsah a také blokují přístup na školou vybrané webové stránky. Škola by si však měla být vědoma, že mnoho technicky znalých studentů, je schopno tyto softwary obcházet.
8. Ve škole by měla panovat pozitivní atmosféra. Několik výzkumů vykazuje souvislost mezi nepříznivým prostředím ve škole a zvyšující se pravděpodobností výskytu kyberšikany a šikany mezi studenty. Stěžejním opatřením je nastolit a udržovat ve škole prostředí plné respektu a integrity, kde jsou veškeré násilnosti náležitě trestány.
9. Školy by si měly dát za cíl vzdělávat svoje nejbližší okolí. V rámci různých shromáždění a třídních diskuzí informovat o problematice kyberšikany a zvýšit tak povědomí mezi žáky, studenty, ale taky mezi rodiči a dalšími subjekty, kterých se kyberšikana týká. Velice přínosné je pozvat si odborníky na tuto problematiku, kteří jsou schopni podat erudované informace.
10. Velice prospěšné pro školy by bylo zavedení odborníka na kyberšikanu, např. z řad učitelů, který by byl speciálně vyškolen v problematice kyberšikany, sám by se soustavně vzdělával a byl by poradcem, jak pro studenty, tak pro samotné učitele.

Stejně tak jako u předchozích preventivních doporučení pro mládež a rodiče, také pro školy předkládá brožura Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí jednotlivé oblasti, na které by se školská zařízení měla zaměřit, pokud chtějí efektivně bojovat proti kyberšikaně (VÄLIMÄKI a kol. [online], 2012, str. 14)²¹:

- **Proaktivní strategie, plány a postupy**

V prvé řadě by si měli učitelé najít čas a měli by se o kyberšikaně se svými žáky a studenty bavit. Nejen rodiče, ale i učitelé by měli být pro děti a mládež morálním vzorem a také by je měli vést k aktivní podpoře případných obětí kyberšikany. Všechny tyto faktory vedou k příznivému školnímu prostředí, které kyberšikanu odmítá a bere ji jako neakceptovatelnou.

- **Porozumění a kompetence**

Školy by měly zavést do svých osnov preventivní a intervenční programy zaměřené na kyberšikanu, ale především by měly být uzpůsobeny věku dětí, jelikož mladší žáci nemusejí být až tak technicky zdatní, jako jejich starší spolužáci. Velmi efektivním prvkem pro tvorbu strategie na pozitivní užívání technologií a zásah proti kyberšikaně je snaha o pozitivní vedení studentů, učení formou spolupráce a vedení k správnému vyhodnocování sporů. Školy jsou optimální půdou pro zdokonalování počítačové komunikace a jiných společenských dovedností.

- **Partnerská spolupráce**

Všichni jedinci, kterých se dotýká školní prostředí (děti, učitelé, rodiče) by se měli společnými silami snažit o boj proti kyberšikaně. V případě, že se nějaký kybernetický útok stane, všechny tyto strany by měly společně kyberšikanu řešit. Rozhodně by neměla nastat situace, kdy se škola a rodiče dohadují, na čí straně je zodpovědnost. Zodpovědnost by měla být rozdělena rovnoměrně na obě strany.

- **Sociální prostředí**

Primárním zájmem školy by mělo být celkové pozitivní klima ve škole, ale také snaha o přátelské a kladné vztahy mezi žáky a učiteli. Pokud ve škole

²¹ VÄLIMÄKI, Maritta a kol. Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí: přehled a rady. In: *Cyberpsychology.eu* [online]. 2012 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: http://www.cyberpsychology.eu/team/storage/COST-2012-cyberbullying-Doporučení_k_prevenci_kyberšikany_ve_skolním_prostředí_přehled_a_rady.pdf

panuje bezproblémová a pohodová atmosféra, je daleko snazší společně čelit případné kyberšikaně. I pro oběti kyberšikany není takovým problémem se svěřit se svým trápením ve škole, kde jsou jasně stanovená pravidla na řešení kyberšikany a především, kde je přívětivá a uvolněná atmosféra. Dále by se škola měla zaměřit na případné svědky kyberšikany, kteří mají často obavy nahlásit kyberšikanu z důvodu, že jim bude snížen přístup k počítačům a internetu. Děti by si měly vyzkoušet, jak postupovat, pokud by byly přítomni nějakému kybernetickému útoku. Zákazy nic nevyřeší, pouze aktivní podporou je možné žáky naučit, jaký postoj ke kyberšikaně zaujmout.

Mašková a kolektiv dodávají, že v českém školství vyplývá povinnost ze školského zákona, § 29 zákona č. 561/2004 Sb., aby školy zajistily svým žákům rozsáhlou a aktivní prevenci, která má vést ke zdravému a přirozenému vývoji dětí a především k předcházení rozvoji sociálně patologických jevů, do kterých zařazujeme i kyberšikanu (MAŠKOVÁ a kol. [online], 2012, str. 19)²².

Výše bylo uvedeno, jakými preventivními kroky lze předcházet kyberšikaně z pozice školského zařízení. Je třeba si také uvést, jak má škola, potažmo přímo učitelé reagovat, pokud zjistí, že ke kyberšikaně opravdu došlo a to jak přímo ve škole, či mimo školní prostředí. V příručce *Kyberšikana a její prevence* autoři doporučují deset praktických rad, jak se ke kyberšikaně z pohledu školy postavit (KAVALÍR, [online], 2009, str. 55-56)²³:

1. Škola by měla pečlivě prošetřit všechny události, které se kyberšikany týkají, aby v případě, že se prokáže, kdo za činy může, mohla konkrétního viníka disciplinárně potrestat.
2. Je vhodné kontaktovat odborníka na kyberšikanu, který škole zajistí erudovanou pomoc a podporu. Od věci také není přítomnost zástupce z řad Policie ČR, která má zkušenosti s nejvážnějšími případy kyberšikany a je

²² MAŠKOVÁ, Anna a kol. *Kyberšikana ve školním prostředí*. In: *Saferinternet.cz* [online]. Národní centrum bezpečnějšího internetu, 2012 [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.saferinternet.cz/finish/4-metodiky/14-kybersikana-ve-skolnim-prostredi>

²³ KAVALÍR, Aleš [ed.]. *Kyberšikana a její prevence - příručka pro učitele*. In: *Minimalizace šikany: Informační portál o šikaně na školách* [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2009 [cit. 2015-02-10]. ISBN 978-80-86961-78-1. Dostupné z: <http://www.minimalizacesikany.cz/images/stories/kybersikana.pdf>

nezbytná v případě, že by vznikla situace ohrožující bezpečí studentů a zaměstnanců školy.

3. V situaci, kde je znám kyberagresor, měla by se škola uchýlit k takovému východisku, které koresponduje s vážností a dopady činu, kterého se dopustil.
4. Dále by škola měla vyrozumět rodiče útočníka, že jeho čin je brán s nejvyšší relevancí a že ho v žádném případě nebude škola tolerovat.
5. Škola může rodičům doporučit řešení kyberšikany za pomoci právního zástupce. Mnoho případů kybernetických útoků nenáleží pod pravomoc školy. V takových situacích se rodiče snaží problém vyřešit jiným způsobem. Jednou z eventualit je podání žaloby u občanského soudu, např. za záměrné způsobování negativních zážitků, stresu či obtěžování.
6. Pokud se kyberšikana udála za pomoci mobilního telefonu, je nezbytné se spojit s provozovatelem mobilní sítě, který po určitý čas archivuje data svých uživatelů. V případě kyberšikany mohou výpisy hovorů či SMS zpráv sloužit jako nepostradatelné důkazní materiály.
7. Velice důležité je uchovávat si veškeré důkazní materiály, které se ke kyberšikaně váží. Díky těmto fotkám, emailům, SMS zprávám atd. je možné názorně předvést, jak nebezpečná kyberšikana může být a jak negativní vliv může mít na chod celé školy. Především v případech, kdy má škola v úmyslu žáka exemplárně potrestat (podmínečným vyloučením nebo úplným vyloučením), jsou tyto důkazy nezbytné.
8. Škola by se měla spojit a kooperovat s poskytovateli webových stránek, sociálních sítí, videokanálů (Facebook, YouTube atd.), jejichž zaměstnanci jsou zvyklí a především jsou vyškoleni na odhalování a řešení kyberšikany. S jejich pomocí je možné získat mnohé důkazy, jsou schopni odstraňovat obtěžující materiály nebo zprostředkovat spojení na jiné odborníky v oblasti kyberšikany.
9. Velice přínosná může být rada jiných škol, jak kyberšikanu řeší či jaký je jejich preventivní plán proti ní.
10. Zapojte žáky do boje proti kyberšikaně. Snažte ve škole využívat tvořivé strategické plány zaměřené na neformální řešení kyberšikany. Žáci mohou vytvořit informační plakáty na téma kyberšikany nebo ti starší a zkušenější mohou přednášet svým mladším spolužákům o bezpečnosti na internetu. Celkově by ve škole měl panovat názor, že kyberšikana je špatná a nemorální.

4 Organizace zabývající se kyberšikanou

Tato kapitola se pokusí zmapovat české organizace a instituce, které jsou zaměřeny na oblast šikany a kyberšikany, a které mohou s touto problematikou poradit a pomoci, jak dětem, rodičům, pedagogům, tak i široké veřejnosti.

Vágnerová a kolektiv mapují přehled organizací, které jsou primárně zaměřeny na pomoc s problematikou šikany. V následujícím výčtu jsou tyto organizace představeny (VÁGNEROVÁ a kol., 2009, str. 131-137):

- **Rodičovská linka** (840 111 234, www.rodicovskalinka.cz)

Tato linka se zabývá specializovaným telefonickým poradenstvím a poskytuje rodičům krizovou pomoc a rady v oblasti rodinného a výchovného poradenství při řešení problémů jejich dětí. Její zásadou je dodržování anonymity klientů, pokud oni sami nechtějí, nemusejí sdělovat žádné osobní informace. Pracovníci Rodičovské linky zabezpečující krizovou intervenci a odborné poradenství jsou psychologové a jiní pracovníci vyškolení v oblasti problematiky krizové intervence a sociálně-patologických jevů.

- **Linky důvěry**

Linky důvěry nabízejí telefonickou pomoc při krizových a tíživých situacích a fungují na obdobném principu jako Rodičovská linka. Linky důvěry poskytují odborné poradenství, dokáží volajícího nasměřovat a poradit mu, kam se může se svým problémem obrátit. Tzv. Linka bezpečí (116 111) je obdobná telefonická linka, která je však určena pro děti, mládež a studenty do 26 let. Linka bezpečí je čtyřicetihodinovou bezplatnou sociální službou, která se snaží pomáhat a radit dětem a mladistvým s jejich problémy. Zásadou Linky bezpečí je anonymita, dobrovolnost, flexibilita, nízkoprahovost (Linka bezpečí, [online])²⁴.

²⁴ Fungování Linky bezpečí. *Linka bezpečí* [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.linkabezpeci.cz/fungovani-linky/jak-linka-funguje/>

- **Internetové poradny**

Alternativou k telefonickým linkám jsou internetové poradny, které poskytují anonymní přímé poradenství obětem kyberšikany nebo rodičům, kteří mají podezření na kyberšikanu u svého dítěte, ať už v roli agresora či oběti. Odborníci z internetových poraden nabízejí konkrétní postupy k řešení kyberšikany nebo tazatele odkáží na příslušné odborné pracoviště. Zde jsou příklady některých internetových poraden:

- www.minimalizacesikany.cz
- www.linkabezpeci.cz
- www.internethelpline.cz

- **Pedagogicko-psychologické poradny (PPP)**

Jsou to instituce spadající pod školský poradenský systém, rozmístěné po celé České republice. Jejich náplní je poradenská činnost pro děti školního věku, se zaměřením na oblasti specifických poruch učení, výchovné problémy, vrstevnické spory a v neposlední řadě také na problematiku šikany. Na pedagogicko-psychologické poradny se mohou obrátit samotní rodiče anebo prostřednictvím školy.

- **Střediska výchovné péče (SVP)**

I Střediska výchovné péče náležejí pod školská zařízení. V jejich kompetenci jsou diagnostické, preventivně-výchovné a poradenské služby pro děti, mládež, rodiče, ale také pedagogy. Hlavním záměrem Středisek výchovné péče je poskytnutí prevence a řešení edukačních problémů, poruch chování a sociálně-patologických jevů u dětí a mladistvých, mezi které řadíme i šikanu. V případě řešení šikany nebo při pouhém podezření na ni, pracuje středisko komplexně se všemi aktéry: s oběti i s agresory šikany (za pomoci odlišných osobních, rodinných či skupinových konzultací a sezení), s celými třídními kolektivy (pomoc s utvářením nových kolektivů se zdravější atmosférou), s rodiči (poradenství a pomoc s problematikou šikany), s pedagogy (nabídka metodických a odborných konzultací v problematice šikany). Střediska výchovné péče poskytují tři typy služeb, ambulantní konzultace, celodenní péče, preventivně-výchovné pobyty).

- **Sociální pracovníci a sociální kurátoři**

Jedná se o pracovníky odborů sociálně-právní ochrany dětí, tzv. OSPODů, které jsou většinou součástí městských či obecních úřadů. Jejich hlavní náplní je řešení problémů s výchovou u dětí a mladistvých, především ve spojení s trestnou činností. Sociální kurátory mohou oslovit sami rodiče nebo se na ně mohou obrátit prostřednictvím školy. Služby sociálních kurátorů jsou bezplatné a základním kamenem jejich práce je podpořit rodinu a pomoci jí při řešení počínajícího problému. Zákonnou povinností sociálních kurátorů je ochraňovat zájmy dětí. V jeho kompetenci je možnost nabídky řešit daný problém, poskytnout kontakt na jiné odborníky, ale už není oprávněn provádět samotnou terapii.

- **Neziskové organizace zacílené na prevenci**

Existuje řada neziskových organizací, které se přímo věnují problematice šikany, jejichž kontakty je možné získat na příslušných městských úřadech či přímo od výchovných poradců nebo metodiků školní prevence.

- **Dětské psychiatrie a psychiatrické léčebny**

Těžké případy šikany si mohou u jejich obětí vyžádat odbornou psychiatrickou prohlídku a mnohdy také následnou péči. Jedná se většinou o dlouhodobé stavy úzkosti, sebepoškozování, deprese, přemýšlení o sebevraždě. Odborný náhled psychiatra je také důležitý u dětí, které nedokáží korigovat svoji agresivitu nebo mají sklony k vážnějším poruchám v chování. Po pohovoru psychiatra s dítětem a rodiči je stanovena možná léčba, a to kontinuální ambulantní péče (rodinná terapie), medikamentózní léčba nebo hospitalizace. V závažných případech je dítě hospitalizováno a je tak pod dohledem psychiatrů, psychologů i pedagogů. Pokud by rodiče s hospitalizací nesouhlasili, může být nařízena soudně.

- **Diagnostické ústavy**

Diagnostické ústavy jsou instituce, které spadají pod školský aparát a fungují jako pobytové zařízení, zaměřené na ústavní a ochrannou výchovu. Tyto ústavy jsou určeny dětem, které nedokáží v běžném životě uchovávat

úcty k dospělým a jejich chování zřetelně překračuje standartní normy společnosti. Jsou zde umístěny děti, u nichž se nepodařilo přes úsilí rodičů, školy i dalších institucí, napravit jejich chování. Pobyt v diagnostickém ústavu je zpravidla stanoven na podkladě ústavní výchovy, uložené ochranné výchovy nebo je to soudem vydané předběžné opatření. Děti tráví v ústavu většinou dva měsíce a poté jsou umísťovány do rozličných specializovaných školských zařízení ochranné nebo ústavní výchovy.

Předmluva k českému vydání publikace Vanessy Rogers, *Kyberšikana*, pracovní materiály pro učitele žáky i studenty, vyjmenovává jednotlivé internetové portály, které se zaměřují na prevenci a boj proti kyberšikaně, jsou to následující (in ROGERS, 2011, str. 14-17):

➤ **Projekt Minimalizace šikany** (www.minimalizacesikany.cz)

Tento projekt je zaměřen na systémové a celoplošné řešení problematiky šikany a kyberšikany na českých školách. Program se snaží nasměřovat základní a střední školy, jak by mohly co nejefektivněji minimalizovat přítomnost šikany a kyberšikany na jejich pracovišti. Program proti šikaně je rozdělen do dvou fází, první fáze spočívá v dvoudenním semináři, kdy jsou pedagogové proškoleni odbornými lektory. Druhá fáze je zaměřena na tvorbu konkrétního školního programu proti šikaně pod dohledem jednoho z lektorů. Projekt Minimalizace šikany také publikuje různé metodické příručky pro školy a informační letáky pro rodiče a děti. Dále na svých internetových stránkách provozuje internetovou poradnu pro děti, rodiče i pedagogy a spolupracuje s Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy a s Českou školní inspekcí.

➤ **Projekt E-Bezpečí** (www.e-bezpeci.cz)

Projekt E-Bezpečí je zaměřen na zjišťování a rozbor riskantních komunikačních praktik spojených s komunikací na internetu. Poskytuje edukační programy zaměřené na prevenci a intervenci v oblasti kyberšikany a dalších negativních projevů chování v prostředí internetu pro děti a pedagogy. Webové stránky poskytují internetovou poradnu a projekt se také zabývá publikací metodických příruček.

➤ **Národní centrum bezpečnějšího internetu**

Je to nestátní neziskové sdružení, které se zabývá zintenzivňováním společenské informovanosti o nebezpečí internetové komunikace. Cílem tohoto sdružení je prosazování odpovědnosti na internetu a také snaha o pomoc dětem, které se staly terčem kyberšikany. Sdružení poskytuje školení, vzdělávací semináře a konference týkající se problematiky rizikového chování na internetu a prevence internetové kriminality. Pod záštitou Národního centra bezpečnějšího internetu působí tyto jednotlivé internetové projekty:

1. *Saferinternet* (www.saferinternet.cz)

Internetové stránky zaměřené na vzdělávání a výzkum ve sféře informačních a komunikačních technologií, a to především dětí a mladistvých, kteří jsou ohroženi nemístným a nebezpečným chováním v prostředí internetu. Nabízejí také podporu a pomoc proti distribuci nezákonných informací na internetu, pořádají konference, semináře, přednášky s tematikou bezpečného používání internetu a internetové prevence.

2. *Bezpečně online* (www.bezpecne-online.cz)

Jedná se o výchovně-edukační stránky, které se snaží informovat děti, mladistvé, rodiče i pedagogy o bezpečném užívání internetu. Speciálně pro učitele jsou zde připraveny užitečné rady a metodické pomůcky využitelné při výuce.

3. *Horká linka* (www.horkalinka.cz)

Na tuto linku je možné nahlásit nezákonný obsah vyskytující se na internetu. Horká linka se především snaží zamezit propagaci obrazového materiálu, který prezentuje zneužívání dětí, pornografii, rasismus, xenofobii či webových stránek, které nabádají k šíření návykových látek nebo vyzývají k sebepoškozování. Tyto nahlášené webové stránky jsou posléze přenechány k prověření Policie ČR. Úsilím Horké linky je také boj proti neslušnému a negativnímu chování na sociálních sítích, nejčastěji na Facebooku, kde řeší např. urážky nebo případy krádeže identity.

4. *Linka pomoci* (www.pomoconline.cz)

Linka pomoci je krizové centrum, které řeší případy dětí, které se staly terčem internetových útoků. V případě, že má dítě pocit ohrožení nebo ho někdo na internetu obtěžuje, může se na Linku pomoci obrátit, prostřednictvím telefonu, chatu či emailu. Další z aktivit Linky pomoci jsou kampaně pro děti a rodiče, zaměřené na prevenci v oblasti rizik komunikace na internetu.

5. *Červené tlačítko* (www.cervenetlacitko.cz)

Toto tlačítko je softwarovou pomůckou, díky které je možné ohlásit nebezpečný a ubližující materiál na internetových stránkách.

➤ **Kyberšikana.eu** (www.kybersikana.eu)

Autorkami těchto webových stránek jsou dvě studentky, Tereza Ondráčková a Monika Vlachová, které se zajímají o problematiku kyberšikany a snaží se o ní informovat své vrstevníky a také jejich rodiče. Jejich hlavním tématem je prevence kyberšikany. Svůj preventivní program představily už na několika základních školách.

➤ **Google.cz** (www.google.cz/familysafety/)

Česká verze internetového prohlížeče Google provozuje službu Centrum bezpečnosti pro rodiče a děti. Poskytují možnost ohlásit např. ponižující video na videokanálu YouTube nebo nevhodné fotografie na internetovém albu Picasa. Toto centrum také provozuje službu Bezpečného vyhledávání informací, jak na internetu, tak v mobilních telefonech, také je opatřeno Zámekem Bezpečného vyhledávání a na kanálu YouTube Bezpečným režimem pro nahrávání videí.

Dalším z projektů, který se snaží informovat českou veřejnost o možných rizicích na internetu, je projekt *Bezpečný internet*, který vznikl pod záštitou společností Česká spořitelna, Microsoft a Seznam.cz a jedním z dalších spolupracujících partnerů, Policie ČR. Cílem tohoto projektu je seznámit širokou veřejnost s možnými riziky spojenými s používáním internetu a především, jak je možné se proti nim bránit. Projekt Bezpečný internet se od ostatních projektů odlišuje tím, že se nezaměřuje na konkrétní cílovou skupinu, ale snaží se oslovit široké spektrum společnosti, kterému za pomoci ilustrativních

případů poodhaluje, jak bychom se měli na internetu chovat (Bezpečný internet, [online])²⁵.

Webový portál Policie ČR umožňuje za pomoci online formuláře nahlásit podezření na nevhodný materiál, fotografie či videa umístěný na internet. Takovýmto závadným obsahem může být např. propagace dětské pornografie, projevy rasové a národnostní intolerance a další projevy, které se mohou jevit jako trestný čin (Policie České republiky, [online], 2015)²⁶.

²⁵ O projektu. *Bezpečný internet* [online]. [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: <http://www.bezpecnyinternet.cz/o-projektu/default.aspx>

²⁶ Prevence. Hlášení kyberkriminality. *Policie České republiky* [online]. 2015 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: <http://aplikace.policie.cz/hotline/>

5 Shrnutí teoretické části

Jak již bylo nastíněno v úvodu práce, problematika kyberšikany je v současné době stále aktuálnější problémem, a to nejen u dětí a mladistvých. S neustále se rozvíjejícími moderními komunikačními technologiemi stoupá riziko výskytu kyberšikany.

Kyberšikana je především svou anonymností nebezpečným fenoménem. Zpočátku mohou útočníci svou oběť obtěžovat nevinnými narážkami v chatech či e-mailech, později může agresor své útoky zintenzivnit, formou zveřejňování ponižujících fotografií či videí např. na sociálních sítích. A v nejvážnějších případech může docházet k dlouhodobému psychickému teroru oběti, která se na základě totálního psychického vyčerpání může odhodlat až k sebevraždě.

V současnosti se snižuje věková hranice, kdy děti dostávají své první chytré mobilní telefony nebo kdy rodiče dětem umožní přístup k počítači a především k internetu. Proto je velice důležité, informovat rodiče o tom, jak své děti poučit, aby maximálně dbaly o svoji bezpečnost a především, aby se na internetu chovaly slušně a obezřetně.

V neposlední řadě je nezbytné školit pedagogy v problematice kyberšikany, jelikož právě školské prostředí může být oním místem, kde se kyberšikana rodí společně s tradiční formou šikany. Učitelé mohou svými preventivními programy zamezit rozvoji kyberšikany u dětí a mladistvých anebo vhodnou intervencí vzniklé kyberšikaně zabránit.

6 Výzkum pomocí dotazníkového šetření

V praktické části diplomové práce se pokusím zjistit, jakým způsobem je s kyberšikanou zacházeno z pohledu sociální práce. Doposud se výzkumy zaměřené na kyberšikanu zajímaly především o jednotlivé aktéry, ať už o oběti nebo útočníky kyberšikany, nebo také jak jsou o kyberšikaně informováni pedagogové. Např. Pálková (2014) se ve své bakalářské práci zaměřila na zjišťování povědomí o kyberšikaně mezi studenty víceletého gymnázia.²⁷ Proto bych se chtěla zaměřit na instituce, kterých se kyberšikana dotýká, a které by z hlediska náplně své práce měly problematiku kyberšikany také řešit.

6.1 Cíl výzkumu

Cílem výzkumu je, za pomoci dotazníkového šetření, zjistit, jaký postoj mají ke kyberšikaně oddělení sociálně-právní ochrany dětí, tzv. OSPOD. Zda se s problematikou kyberšikany vůbec někdy setkaly, kdo konkrétně se na ně v tomto případě obrátil nebo jaká mají proti kyberšikaně preventivní a intervenční opatření.

6.2 Dotazníkové šetření

Výzkum byl proveden kvantitativní metodou formou dotazníků, za pomoci specializovaných webových stránek Vyplňto.cz (www.vyplnto.cz), které jsou zaměřeny na on-line průzkumy. Dotazník byl anonymní, skládal se z třinácti otázek, uzavřeného, polouzavřeného a otevřeného typu (viz. Příloha – Online dotazník). Dotazník byl distribuován, prostřednictvím e-mailové pošty, pracovníkům oddělení sociálně-právní ochrany dětí, do všech okresních měst České republiky. Celková doba průzkumu činila 14 dní.

²⁷ PÁLKOVÁ, Klára. *Kyberšikana jako fenomén současnosti* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2014. Vedoucí práce Hana Žáčková. Dostupné z: http://ckis.cuni.cz/F/?func=direct&doc_number=001853148&local_base=CKS01&format=999

6.3 Hypotézy

Hypotéza č. 1: Převážná většina pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí se neseťkala v rámci své práce s problematikou kyberšikany.

Hypotéza č. 2: Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, v případě prevence kyberšikany nejčastěji spolupracují se školami a školskými institucemi.

Hypotéza č. 3: V případě řešení problematiky kyberšikany je nejčastější formou intervence pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí, doporučení odborného pracoviště, zabývající se kyberšikanou.

6.4 Vzorek respondentů

Dotazník vyplnilo 201 respondentů, z celkového počtu 1257 oslovených respondentů. Z tohoto počtu 165 respondentů dotazník „zahodilo“, tzn., že dotazník začali vyplňovat, ale nedokončili jej nebo si dotazník zobrazili a po delší době nečinnosti byl dotazník ukončen. Návratnost vyplněných dotazníků činila 49,5%. Průměrná doba vyplňování dotazníku dosahovala kolem 3 minut. Domnívám se, že relativně nízkou návratnost dotazníků ovlivnilo hned několik faktorů. Jedním z nich je skutečnost, že při shánění kontaktů na cílové respondenty, nebylo zcela patrné, zda se skutečně jedná o pracovníky oddělení sociálně-právní ochrany dětí. V mnoha v případech nebyly na webových stránkách jednotlivých magistrátů, obecních úřadů apod. zcela specifikovány funkce jednotlivých pracovníků a mohlo se stát, že byl osloven respondent, který nespadal do cílové skupiny dotazovaných. Dalším z faktorů je časová vytíženost pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Několik dotazovaných se osobně omluvilo, že dotazník nemohou vyplnit právě z důvodů pracovní vytíženosti.

6.5 Zpracování a výsledky dotazníkového šetření

Výsledky dotazníkového šetření byly vygenerovány přímo z webových stránek Vyplňto.cz (www.vyplnto.cz). Pro lepší orientaci a přehlednost jsou jednotlivé otázky zpracovány do vlastních grafů, které budou následně popsány a podrobně rozebrány. Jak již bylo výše zmíněno, dotazník obsahoval 13 otázek, uzavřeného, polouzavřeného a otevřeného typu. Pro upřesnění je třeba dodat, že otázky č. 1, 3, 5 a 7 jsou tzv. filtrační

otázky, tzn., že respondenti, kteří na tyto otázky odpověděli „ANO“ byli odkázáni na následující otázku, která odpověď rozvíjela. V případě, že u těchto otázek respondenti odpověděli „NE“ nebo „NEVÍM“, tuto rozvíjející otázku přeskočili a byli přesměrováni až na otázku následující.

Otázka č. 1: Setkali jste se někdy na Vašem pracovišti s problematikou kyberšikany u dětí a mladistvých?

Graf č. 1



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 1

| Zkušenost s kyberšikanou na OSPOD | | |
|-----------------------------------|---|----------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| ANO | 127 | 63% |
| NEVÍM | 16 | 8% |
| NE | 58 | 29% |
| CELKEM | 201 | 100% |

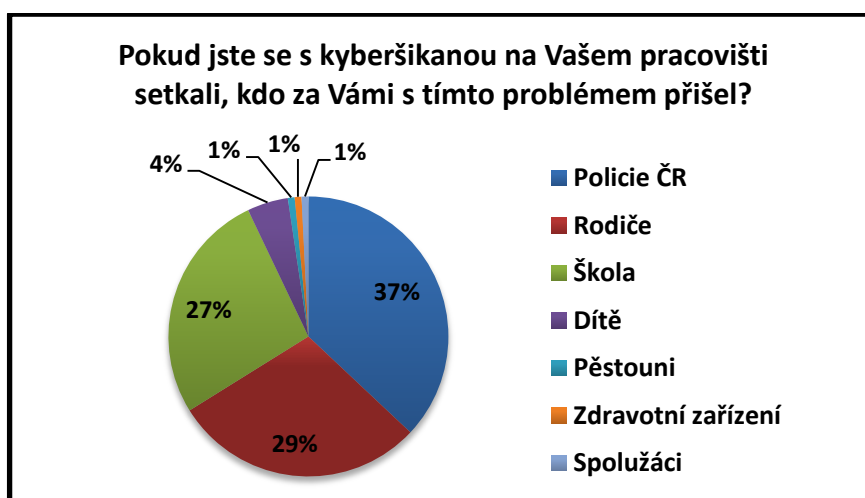
Zdroj: vlastní zpracování

První otázka dotazníku měla za cíl zjistit, zda se pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí někdy na svém pracovišti setkali s případem kyberšikany. Z výsledků je patrné, že více jak polovina respondentů, tzn. 127 dotazovaných (63%) se s problematikou kyberšikany někdy setkala. Nikdy se s kyberšikanou nesetkalo 58 respondentů (29%) a 16 respondentů (8%) uvedlo, že nevědí, zda se s kyberšikanou někdy setkali. Z respondentů, kteří uvedli „NEVÍM“ lze vyvodit, že si tuto otázku vztáhli na celé

pracoviště, ne konkrétně na svoji osobu a tudíž nemají informace o tom, že by se na jejich pracovišti někdy řešil případ kyberšikan. Z celkového pohledu lze usoudit, že se oddělení sociálně-právní ochrany kyberšikanou zabývají. Zůstává však otázkou, kdo konkrétně se na OSPOD s problematikou kyberšikanou obrací? Na následující otázku odpovídali pouze ti respondenti, kteří odpověděli „ANO“, a tudíž mají s kyberšikanou zkušenost.

Otázka č. 2: Pokud jste se s kyberšikanou na Vašem pracovišti setkali, kdo za Vámi s tímto problémem přišel?

Graf č. 2



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 2

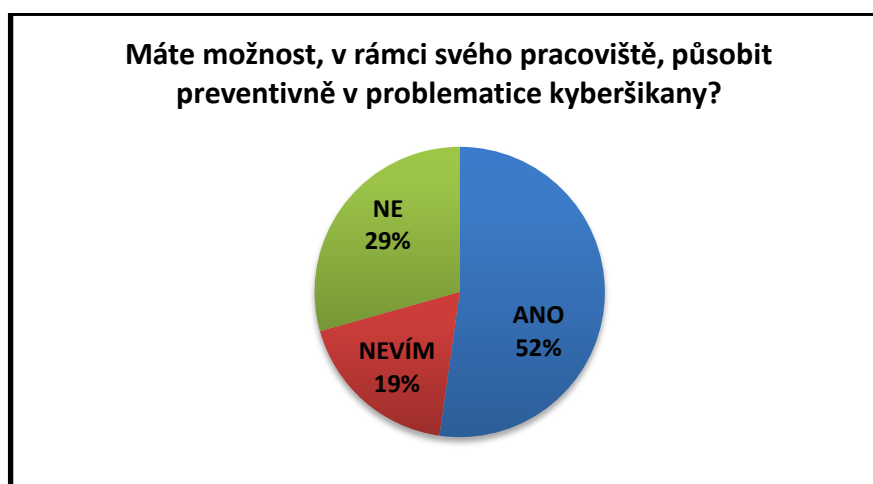
| Kdo přišel s problémem kyberšikanou na OSPOD? | | |
|---|--|-------------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Policie ČR | 47 | 37% |
| Rodiče | 37 | 29% |
| Škola | 34 | 27% |
| Dítě | 6 | 4% |
| Pěstouni | 1 | 1% |
| Zdravotní zařízení | 1 | 1% |
| Spolužáci | 1 | 1% |
| CELKEM | 127 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Z celkového počtu 127 respondentů, 47 respondentů (37%) uvedlo, že se na jejich pracoviště OSPOD s problémem kyberšikany obrátila Policie ČR. Právě Policie ČR řeší takové případy kyberšikany, které jsou svou skutkovou podstatou trestným činem, např. vydírání, šíření pornografie, svádění, nebezpečné vyhrožování a vydírání (Trestní zákoník, [on-line], 2009)²⁸. Druhým, nejčastěji uváděným subjektem, který se na OSPOD s problémem kyberšikany obrátil, byli rodiče, což uvedlo 37 dotazovaných (29%). Na 34 respondentů (27%) se s problematikou kyberšikany obrátila škola, z čehož lze usuzovat, že ve většině případů je kyberšikana provázána s tradiční šikanou a právě škola je místo, kde se nejčastěji kyberšikana odhalí, jak uvádí Černá a kol. (ČERNÁ a kol., 2013, str. 133). Nezanedbatelných 6 respondentů (4%) odpovědělo, že se na ně s problémem kyberšikany obrátilo samo dítě. Z tohoto faktu vyvstává otázka, zda se jednalo o oběť kyberšikany, přihlížejícího kyberšikaně nebo dokonce o samotného agresora? Po jedné odpovědi respondenti uvedli pěstouny, zdravotnické zařízení a spolužáky. Pěstouny lze v podstatě zařadit do kategorie rodičů, u spolužáků je možné předpokládat, že byli svědky kyberšikany a proto OSPOD vyhledali.

Otázka č. 3: Máte možnost, v rámci svého pracoviště, působit preventivně v problematice kyberšikany?

Graf č. 3



Zdroj: vlastní zpracování

²⁸ Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. In: *Sbírka zákonů*. [online]. 8. 1. 2009 [cit. 2015-05-23].

Dostupné z:

<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=68040&fulltext=trestn~C3~AD~20z~C3~A1kon~C3~ADk&rpp=15#local-content>

Tabulka č. 3

| Možnost prevence kyberšikany na OSPOD | | |
|---------------------------------------|---|----------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| ANO | 105 | 52% |
| NEVÍM | 37 | 19% |
| NE | 59 | 29% |
| CELKEM | 201 | 100% |

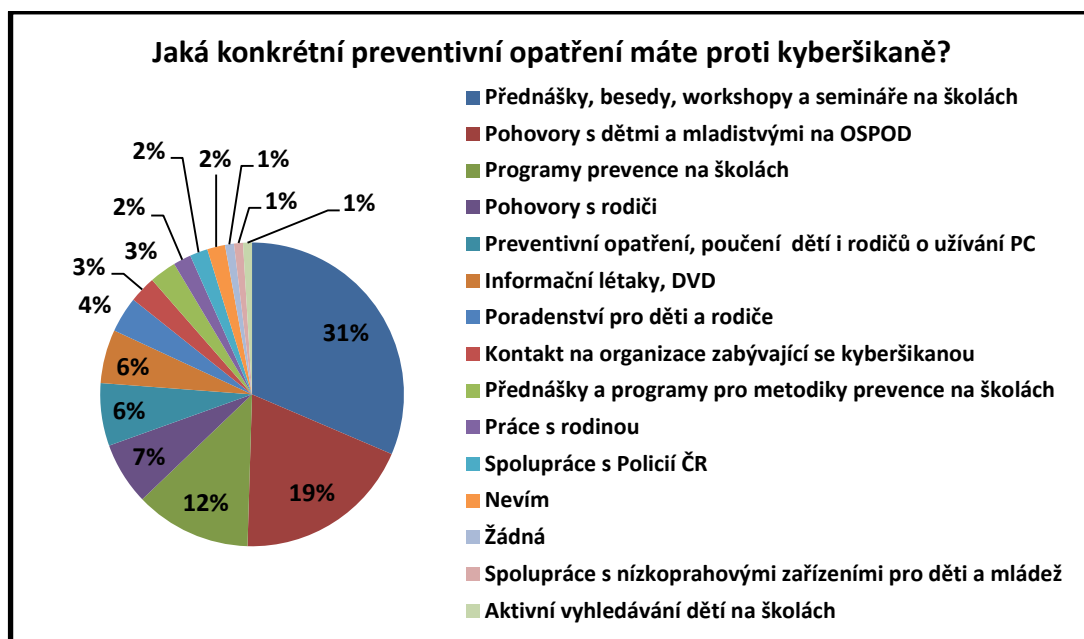
Zdroj: vlastní zpracování

Jednou z cílových otázek tohoto průzkumu, byla možnost preventivních opatření v problematice kyberšikany na odděleních sociálně-právní ochrany dětí. Z celkového počtu 201 respondentů, 105 respondentů (52%) potvrdilo, že mají na svém pracovišti možnost, působit preventivně proti kyberšikaně. Jak vyplývá ze zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, tyto orgány mají v popisu své působnosti zajišťovat preventivní a poradenskou činnost v oblasti výchovy, vzdělávání a dalších oblastí týkajících se sociálně-právní ochrany dětí²⁹. 59 respondentů (29%) označilo možnost „NE“ a nemají tak na svém pracovišti preventivní opatření, která by se týkala přímo kyberšikany. U 37 respondentů (19%) byla zaznamenána odpověď „NEVÍM“, tzn., že tito respondenti nedokázali odpovědět, zda mají na jejich oddělení sociálně-právní ochrany dětí nějakou možnost prevence v oblasti kyberšikany. Z celkového pohledu lze konstatovat, že více jak polovina, tzn. 105 respondentů (52%) má na svém pracovišti OSPOD nějaké preventivní opatření proti kyberšikaně a právě tito respondenti v následující otázce odpovídali, jakými konkrétními opatřeními proti kyberšikaně jejich pracoviště disponuje.

²⁹ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů*. [online]. 9. 12. 1999 [cit. 2015-05-25]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=48272&nr=359~2F1999&rpp=15#local-content>

Otázka č. 4: Jaká konkrétní preventivní opatření máte proti kyberšikaně?

Graf č. 4



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 4

| Konkrétní preventivní opatření proti kyberšikaně na OSPOD | | |
|---|--|-------------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Přednášky, besedy, workshopy a semináře na školách | 33 | 31% |
| Pohovory s dětmi a mladistvými na OSPOD | 20 | 19% |
| Programy prevence na školách | 13 | 12% |
| Pohovory s rodiči | 7 | 7% |
| Preventivní opatření, poučení dětí i rodičů o užívání PC | 7 | 6% |
| Informační létaky, DVD | 6 | 6% |
| Poradenství pro děti a rodiče | 4 | 4% |
| Kontakt na organizace zabývající se kyberšikanou | 3 | 3% |
| Přednášky a programy pro metodiky prevence na školách | 3 | 3% |
| Práce s rodinou | 2 | 2% |
| Spolupráce s Policií ČR | 2 | 2% |
| Nevím | 2 | 2% |
| Žádná | 1 | 1% |
| Spolupráce s nízkoprahovými zařízeními pro děti a mládež | 1 | 1% |
| Aktivní vyhledávání dětí na školách | 1 | 1% |
| CELKEM | 105 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Jak již bylo zmíněno, na otázku č. 4 odpovídali pouze ti respondenti, kteří v předešlé otázce potvrdili, že mají na svém pracovišti OSPOD možnost prevence v případě problematiky kyberšikany. Otázka byla koncipována jako otevřená a tudíž mohli respondenti svými slovy vypsát, jak konkrétně na jejich pracovišti probíhá prevence v oblasti kyberšikany. Odpovědi respondentů byly různorodé a mnohdy se obsahově shodovaly, avšak byla použita různá synonyma. Četnost odpovědí názorně ukazuje Tabulka č. 4. Nejčastějším preventivním krokem proti kyberšikaně byly uvedeny přednášky, besedy a workshopy na školách, tuto odpověď uvedlo 33 dotazovaných (31%). Z této odpovědi můžeme tedy vyvodit, že se oddělení sociálně-právní ochrany snaží působit na školy a školská zařízení, formou osvěty v problematice kyberšikany mezi žáky a učiteli. Druhou nejčastější responsí, která byla zaznamenána u 20 respondentů (19%), byly pohovory, někdy také jako rozhovory, s dětmi a mladistvými přímo na pracovišti OSPOD. Několik respondentů uvedlo, že se snaží v rámci pohovorů na děti působit výchovně a upozornit je na závažnost problematiky kyberšikany a všeobecně na možná rizika v prostředí internetu. Programy prevence na školách uvedlo 13 respondentů (12%). Z této odpovědi je do jisté míry zřejmé, že se překrývá s výše zmíněnou nejfrekventovanější odpovědí (přednášky, besedy, workshopy na školách). U 7 dotazovaných (7%) byla zaznamenána odpověď, že v rámci prevence proti kyberšikaně probíhají pohovory přímo s rodiči, kdy se jim pracovníci OSPOD snaží nastítnit, jak by se oni a jejich děti měli chovat, aby kyberšikaně předcházeli. Snahu o preventivní opatření a poučení dětí i rodičů o užívání počítačů uvedlo 7 respondentů (6%). Další z odpovědí, na téma prevence kyberšikany, byla u 6 dotazovaných distribuce informačních letáků, případně DVD s tematikou kyberšikany (6%). 4 respondenti (4%) popsali jako preventivní opatření na jejich pracovišti poradenství pro děti a rodiče. Kontakt na organizace zabývající se kyberšikanou uvedli 3 respondenti (3%) jako preventivní opatření, které nabízejí svým klientům. Např. jeden z respondentů uvedl kontakt na konkrétní organizaci a to na internetový portál E-bezpečí.cz, což je celorepublikový projekt zaměřený na prevenci, vzdělávání, výzkum, intervenci a osvětu spojenou rizikovým chováním na internetu a kyberšikanou všeobecně. 3 respondenti uvedli jako preventivní opatření, které poskytuje jejich pracoviště, přednášky a programy pro metodiky prevence na školách. K tomuto zjištění můžeme dodat, že *Metodické doporučení k primární prevenci rizikového chování u dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízeních* informuje o tom, že školní metodik prevence by měl spolupracovat s odbornými pracovišti, které působí v oblasti prevence

sociálně-patologických jevů.³⁰ Dalším preventivním opatřením, které bylo respondenty uvedeno, byla práce s rodinou, což uvedli 2 respondenti (2%). Spolupráci s Policií ČR zaznamenali taktéž 2 respondenti (2%). 2 respondenti (2%) poznamenali, že nevědí, jaká jsou na jejich pracovišti preventivní opatření proti kyberšikaně. Po jedné odpovědi byly v dotazníku uvedeny jako preventivní opatření proti kyberšikaně na OSPOD, spolupráce s nízkoprahovým zařízením pro děti a mládež a aktivní vyhledávání dětí na školách. Jeden respondent (1%) odpověděl, že žádná preventivní opatření proti kyberšikaně na svém pracovišti nemají. Celkově je z odpovědí na tuto otázku patrné, že nejvíce působí OSPOD preventivně v problematice kyberšikany na školách.

Otázka č. 5: Máte v rámci svého pracoviště možnosti intervence v případě, že se na Vás obrátí klient (rodiče, škola apod.) s problematikou kyberšikany?

Graf č. 5



Zdroj: vlastní zpracování

³⁰ Metodické doporučení k primární prevenci rizikového chování u dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízeních. In: Čj.: 21291/2010-28, 2010. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicke-dokumenty-doporuceni-a-pokyny?highlightWords=metodick%C3%BD+pokyn>

Tabulka č. 5

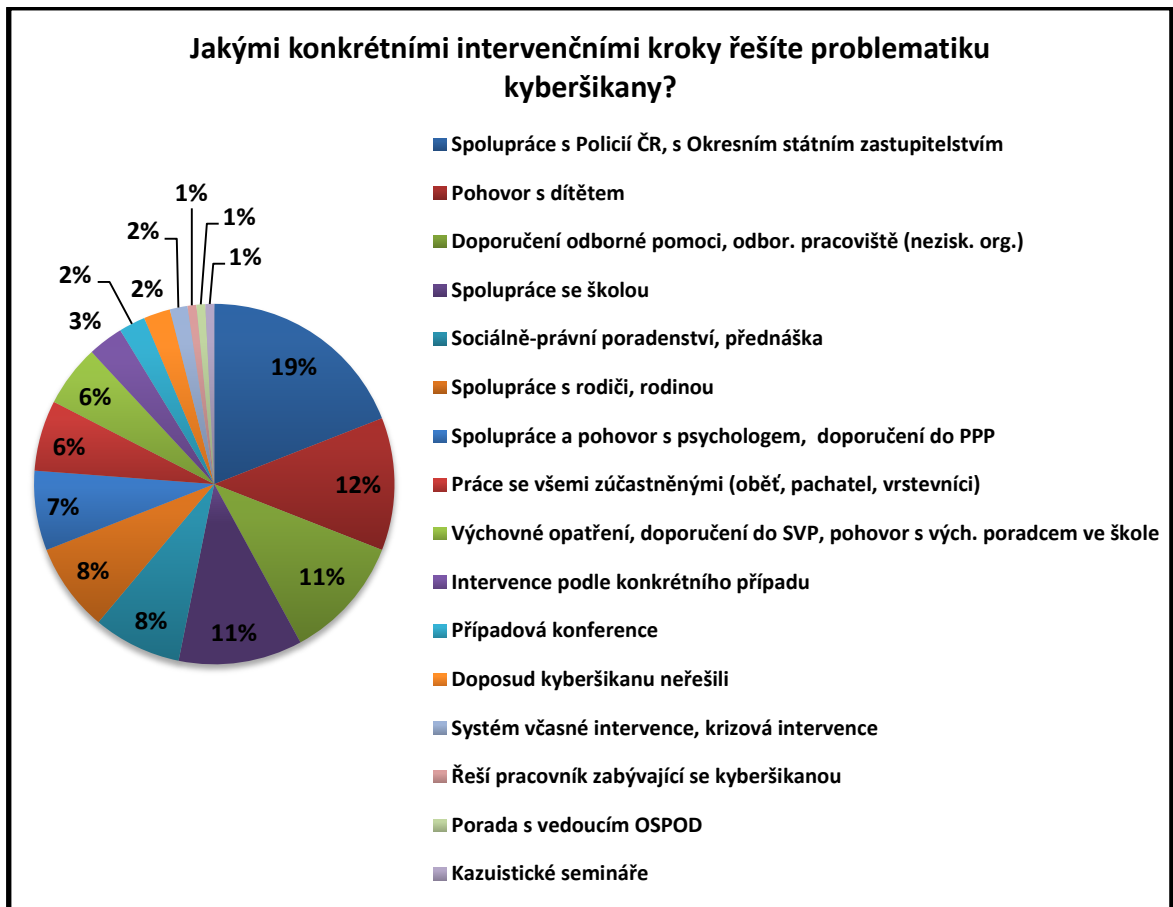
| Možnost intervence v případě kyberšikany na OSPOD | | |
|--|---|---------------------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| ANO | 126 | 63% |
| NEVÍM | 48 | 24% |
| NE | 27 | 13% |
| CELKEM | 201 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5 byla podobně laděná jako otázka č. 3, avšak jejím záměrem bylo zjistit, zda mají pracovníci OSPOD možnost intervenčních prostředků proti kyberšikaně, v situaci kdy se na ně s tímto problémem obrátí klient (rodič, dítě, Policie ČR, škola). Jak je patrné z Grafu a Tabulky č. 5, více jak polovina respondentů, tzn. 126 (63%) uvedlo, že na jejich oddělení sociálně-právní ochrany dětí, mají možnost intervence v případě, když je osloví klient s problematikou kyberšikany. U 48 respondentů (24%) byla zaznamenána odpověď, že oni sami nevědí, zda je na jejich pracovišti možné, zasáhnout nějakým konkrétním krokem proti kyberšikaně. Poslední možnost „NE“ zvolilo 27 dotazovaných (13%), z čehož plyne, že na 27 pracovištích OSPOD nemají žádné určité postupy proti kyberšikaně, alespoň podle odpovědi těchto respondentů. V následující otázce č. 6 nalezneme informace o konkrétních intervenčních krocích při řešení kyberšikany na dotazovaných pracovištích OSPOD.

Otázka č. 6: Jakými konkrétními intervenčními kroky řešíte problematiku kyberšikany?

Graf č. 6



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 6

| Konkrétní intervenční kroky proti kyberšikaně na OSPOD | | |
|---|---|-------------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Spolupráce s Policií ČR, s Okresním státním zastupitelstvím | 24 | 19% |
| Pohovor s dítětem | 15 | 12% |
| Doporučení odborné pomoci, odborného pracoviště (neziskové organizace) | 14 | 11% |
| Spolupráce se školou | 14 | 11% |
| Sociálně-právní poradenství, přednáška | 10 | 8% |
| Spolupráce s rodiči, rodinou | 10 | 8% |
| Spolupráce a pohovor s psychologem, doporučení do PPP | 9 | 7% |
| Práce se všemi zúčastněnými (oběť, pachatel, vrstevníci) | 8 | 6% |
| Výchovné opatření, doporučení do SVP, pohovor s výchovným poradcem ve škole | 7 | 6% |
| Intervence podle konkrétního případu | 4 | 3% |
| Případová konference | 3 | 2% |
| Doposud kyberšikanu neřešili | 3 | 2% |
| Systém včasné intervence, krizová intervence | 2 | 2% |
| Řeší pracovník zabývající se kyberšikanou | 1 | 1% |
| Porada s vedoucím OSPOD | 1 | 1% |
| Kazuistické semináře | 1 | 1% |
| CELKEM | 126 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

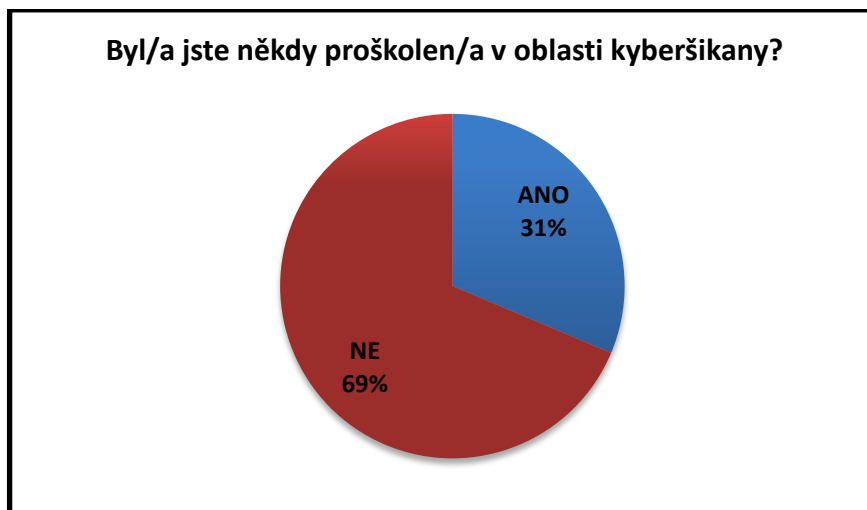
Z Grafu a Tabulky č. 6 můžeme zjistit, jaké odpovědi uvedli respondenti na otázku týkající se konkrétních intervenčních kroků při řešení kyberšikany. Na tuto otázku odpovídali pouze ti respondenti, kteří u předchozí otázky č. 5 odpověděli, že mají možnost intervence při řešení kyberšikany na svém pracovišti OSPOD, tzn. celkem 126 respondentů. Nejčastěji respondenti uváděli, že při řešení kyberšikany spolupracují s Policií ČR nebo s Okresním státním zastupitelstvím, z počtu 126 respondentů tuto odpověď uvedlo 24 dotazovaných (19%). 15 respondentů (12%) zmínilo, že problematiku kyberšikany řeší pohovorem s dítětem či mladistvým. Doporučení odborné pomoci či odborné organizace zabývající se kyberšikanou uvedlo jako možnost intervence 14 dotazovaných (11%). Jeden z těchto respondentů z Olomouckého kraje uvedl, že v případě řešení kyberšikany odkazuje na Univerzitu Palackého v Olomouci, konkrétně na projekt E-bezpečí.cz (www.e-bezpeci.cz), který je realizován Centrem prevence rizikové virtuální komunikace Pedagogické fakulty Univerzity Palackého v Olomouci. Třetí nejčastější

odpovědi respondentů byla, u 14 (11%) z nich, možnost spolupráce se školou v případě řešení kyberšikany. U 10 dotazovaných (8%) byla zaznamenána odpověď, že kyberšikanu řeší formou sociálně-právního poradenství či v podobě přednášky na téma kyberšikany. Spolupráci s rodiči, potažmo s celou rodinou, upřednostňuje 10 respondentů (8%). Pohovor a spolupráci s psychologem a také doporučení do Pedagogicko-psychologické poradny uvedlo v dotazníkovém šetření jako možnost intervence 9 respondentů (7%). 8 dotazovaných (6%) sdělilo, že pokud řeší případ kyberšikany, intervence probíhá se všemi zúčastněnými, tzn. jak s obětí, s pachatelem, tak i s případnými svědky, nejčastěji s vrstevníky obou zmíněných skupin. Další z možností intervence v případě řešení kyberšikany, bylo u 7 respondentů uvedeno (6%), že tuto problematiku řeší výchovným opatřením, doporučením do Střediska výchovné péče nebo odkázáním na výchovného poradce a následným pohovorem ve škole. 4 respondenti (3%) nepopsali žádný určitý zásah, kterým kyberšikanu řeší, pouze uvedli, že v případě intervence u kyberšikany záleží na konkrétním případě. Možnost řešení kyberšikany za pomoci případové konference zmínili 3 respondenti (2%). Jak uvádí § 10 Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, orgány obcí s rozšířenou působností jsou povinny pořádat případové konference, které mají za cíl řešit konkrétní případy ohrožených dětí a jejich rodin, v kooperaci s rodiči či osobami odpovědnými za výchovu dítěte a dalšími prizvanými subjekty, a to především zástupci škol, školských zařízení, zařízení poskytovatelů zdravotních služeb, orgánů činných v sociální oblasti, orgánů policie, státních zástupců, odborných pracovníků v oblasti náhradní rodinné péče, poskytovatelů sociálních služeb a pověřených osob.³¹ U 3 respondentů (2%) bylo zaznamenáno, že i když mají na svém pracovišti možnosti intervence, v případě problematiky kyberšikany, doposud žádný takový případ neřešili. Řešení kyberšikany za pomoci systému včasné intervence a také krizové intervence uvedli 2 respondenti (2%). Jeden z respondentů (1%) je evidentně v rámci svého pracoviště oddělení sociálně-právní ochrany dětí zaměřen na jinou problematiku, jelikož odpověděl, že kyberšikanou se na jejich OSPOD zabývá někdo jiný. Po jedné odpovědi byly zastoupeny, v rámci zjišťování intervence u kyberšikany, možnosti porady s vedoucím OSPOD (1%) a také vedení kazuistických seminářů (1%).

³¹ Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů*. [online]. 9. 12. 1999 [cit. 2015-05-25]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=48272&nr=359~2F1999&rpp=15#local-content>

Otázka č. 7: Byl/a jste někdy proškolen/a v oblasti kyberšikany?

Graf č. 7



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 7

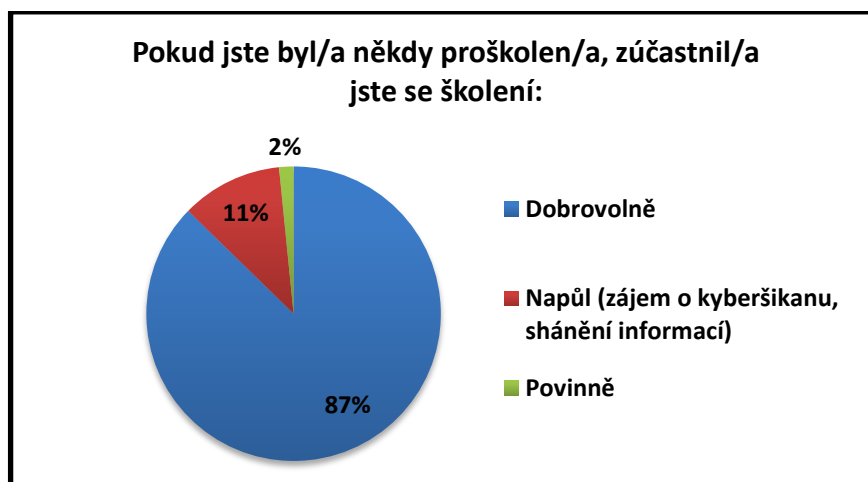
| Školení v oblasti kyberšikany | | |
|-------------------------------|---|----------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| ANO | 63 | 31% |
| NE | 138 | 69% |
| CELKEM | 201 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Za pomoci této otázky jsem se snažila zjistit, zda jsou pracovníci OSPOD proškoleni v problematice kyberšikany. Pouze 63 respondentů (31%) z celkového počtu 201 respondentů odpovědělo, že se zúčastnili školení na téma kyberšikana. Převážná většina, tzn. 138 dotazovaných (69%) poznamenala, že v problematice kyberšikany nebyli proškoleni. Z odpovědí respondentů vyvstává otázka, zda je školení o problematice kyberšikany na pracovištích OSPOD povinné? Částečně může být tato otázka zodpovězena z odpovědí na následující otázku.

Otázka č. 8: Pokud jste byl/a někdy proškolen/a, zúčastnil/a jste se školení:

Graf č. 8



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 8

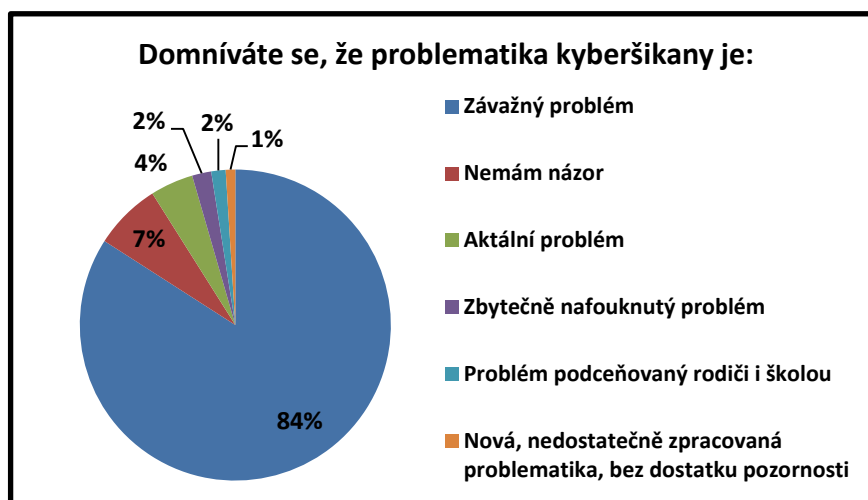
| Školení v oblasti kyberšikany | | |
|--|---|----------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Dobrovolně | 55 | 87% |
| Napůl (zájem o kyberšikanu, shánění informací) | 7 | 11% |
| Povinně | 1 | 2% |
| CELKEM | 63 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 8 navazuje na předchozí otázku, která se týkala školení v problematice kyberšikany, kde bylo zjištěno, že 63 respondentů absolvovalo školení týkající se problematiky kyberšikany. Tento počet respondentů byl dále odkázán na rozvíjející otázku, jejímž cílem bylo zjistit, zda se dotazovaní museli tohoto školení účastnit dobrovolně, povinně či zda byli povinni se tohoto školení zúčastnit a zároveň se o tuto problematiku osobně zajímají a snaží se o ní dozvědět co nejvíce informací. Z výsledků plyne, že 55 respondentů (87%) se školení o kyberšikaně zúčastnilo dobrovolně, dále 7 respondentů (11%) odpovědělo, že napůl pro ně školení o kyberšikaně bylo povinné a z části se sami o problematiku kyberšikany zajímají. Pouze jeden dotazovaný označil, že školení o kyberšikaně absolvoval povinně. Z celkového pohledu na tuto otázku můžeme konstatovat, že školení o problematice kyberšikany není pro pracovníky OSPOD povinné.

Otázka č. 9: Domníváte se, že problematika kyberšikany je:

Graf č. 9



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 9

| Názor na problematiku kyberšikany | | |
|---|---|-------------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Závažný problém | 169 | 84% |
| Nemám názor | 14 | 7% |
| Aktuální problém | 9 | 4% |
| Zbytečně nafouknutý problém | 4 | 2% |
| Problém podceňovaný rodiči i školou | 3 | 2% |
| Nová, nedostatečně zpracovaná problematika, bez dostatku pozornosti | 2 | 1% |
| CELKEM | 201 | 100% |

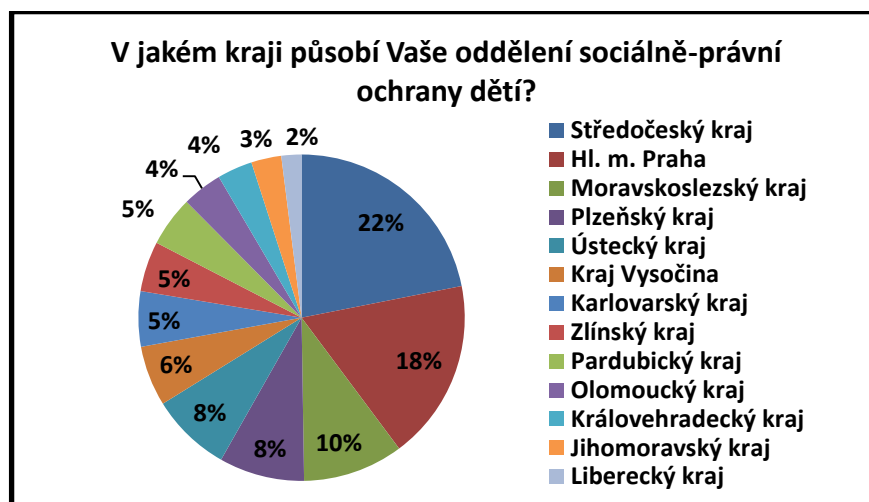
Zdroj: vlastní zpracování

Snahou otázky č. 9 bylo prozkoumat, jaký mají pracovníci OSPOD názor na problematiku kyberšikany. Kromě tří nabízených možností u této otázky (viz. Příloha – Online dotazník), měli dotazovaní možnost vyjádřit svůj vlastní názor. Nejčastější odpovědí, u 169 respondentů (84%) byla možnost, že kyberšikana je podle jejich mínění závažným problémem. U 14 dotazovaných (7%) byla zaznamenána odpověď, že na tuto problematiku nemají svůj vlastní názor. Dále se 9 respondentů (4%) shodlo na odpovědi, že kyberšikana je aktuální problém. Uvedli také, že aktuálnost problému kyberšikany vidí v tom, že si mladí lidé neuvědomují, jaká rizika jim ve virtuálním světě hrozí a také v tom že v dnešní době každé malé dítě vlastní chytrý mobilní telefon, tablet či počítač

s přístupem na internet, což je samo o sobě rizikovým faktorem. Jeden z respondentů také aktuálnost problému kyberšikany rozvedl v tom smyslu, že s nástupem „kultu“ sociálních sítí se problematika kyberšikany stává o dost naléhavější. 4 respondenti si myslí, že kyberšikana je jen zbytečně nafouknutým problémem. Z celkového počtu 201 respondentů, se 3 respondenti domnívají (2%), že je kyberšikana problémem, který je především podceňovaný samotnými rodiči a školou. Jeden z těchto tří respondentů dodává, že rodiče neučí své děti, jak se v prostředí internetu chovat a pedagogové odsouvají odpovědnost za problematiku kyberšikany na Policii ČR nebo právě na OSPOD, místo toho, aby sami zasáhli a učili děti, jak v takových situacích reagovat. Za novou, nedostatečně zpracovanou a podceňovanou problematiku, bez dostatku pozornosti, kyberšikana považují 2 respondenti (1%). Obecně lze říci, že si pracovníci OSPOD uvědomují, že je kyberšikana v současnosti závažným problémem, z několika odpovědí jsem však zaznamenala, že ho spíše řadí k problémům druhořadým.

Otázka č. 10: V jakém kraji působí Vaše oddělení sociálně-právní ochrany dětí?

Graf č. 10



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 10

| Zastoupení respondentů podle krajů | | |
|---|---|---------------------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Středočeský kraj | 44 | 22% |
| Hl. m. Praha | 36 | 18% |
| Moravskoslezský kraj | 20 | 10% |
| Plzeňský kraj | 17 | 8% |
| Ústecký kraj | 16 | 8% |
| Kraj Vysočina | 12 | 6% |
| Karlovarský kraj | 11 | 5% |
| Zlínský kraj | 10 | 5% |
| Pardubický kraj | 10 | 5% |
| Olomoucký kraj | 8 | 4% |
| Královehradecký kraj | 7 | 4% |
| Jihomoravský kraj | 6 | 3% |
| Liberecký kraj | 4 | 2% |
| CELKEM | 201 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Poslední čtyři otázky jsou tzv. segmentační. První z nich, otázka č. 10 rozřadila respondenty, respektive oddělení sociálně-právní ochrany, do jednotlivých krajů České republiky. Z celkového počtu 201 respondentů vyplnilo nejvíce dotazníků respondentů ze Středočeského kraje a to v počtu 44 (22%). Z hlavního města Prahy se dotazníkového šetření zúčastnilo 36 respondentů (18%). Třetí největší zastoupení měli pracovníci OSPOD z Moravskoslezského kraje, v počtu 20 respondentů (10%). Z Plzeňského kraje vyplnilo dotazník 17 dotazovaných (8%). Pracovníků OSPOD z Ústeckého kraje bylo v dotazníkovém šetření zaznamenáno 16 (8%). Kraj Vysočina měl v průzkumu zastoupení v podobě 12 respondentů (6%). 11 dotazovaných (5%) vyplnilo dotazník v Karlovarském kraji. Shodně, v počtu 10 respondentů, vyplnili dotazník zástupci dvou krajů, Zlínského (5%) a Pardubického (5%). V Olomouckém kraji se dotazníkového šetření zúčastnilo 8 respondentů (4%). Třetí nejmenší účast v dotazníkovém šetření měl Královehradecký kraj s počtem 7 vyplněných dotazníků (4%). Ze zástupců Jihomoravského kraje vyplnilo dotazník 6 respondentů (3%) a nejméně dotazníků vyplnili pracovníci OSPOD z Libereckého kraje, v počtu 4 respondentů (2%).

Otázka č. 11: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf č. 11



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 11

| Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů | | |
|--|--|-------------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Vysokoškolské | 154 | 77% |
| Vyšší odborné | 39 | 19% |
| Středoškolské s maturitou | 7 | 3% |
| Nástavbové sociálně-právní | 1 | 1% |
| CELKEM | 201 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 11 se snažila zjistit, jaké nejvyšší dosažené vzdělání mají oslovení pracovníci OSPOD. Nejvíce zastoupeni byli pracovníci s vysokoškolským titulem, v počtu 154 respondentů (77%). Druhou nejpočetnější skupinou byli absolventi vyšší odborných škol, kterých vyplnilo dotazník 39 (19%). 7 respondentů (3%) uvedlo, že jejich nejvyšším dosaženým stupněm vzdělání je střední škola zakončená maturitou a pouze jeden respondent (1%) do dotazníku zaznamenal, že své vzdělání zakončil absolvováním nástavbového sociálně-právního studia. Podrobnosti o vzdělání a odborné způsobilosti, osob pověřených k vykonávání sociálně-právní ochrany dětí, jsou ukotveny v § 49a Zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí.³²

³² Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů*. [online]. 9. 12. 1999 [cit. 2015-05-25]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=48272&nr=359~2F1999&rpp=15#local-content>

Otázka č. 12: Jak dlouho pracujete v oboru sociálně-právní ochrany dětí?

Graf č. 12



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 12

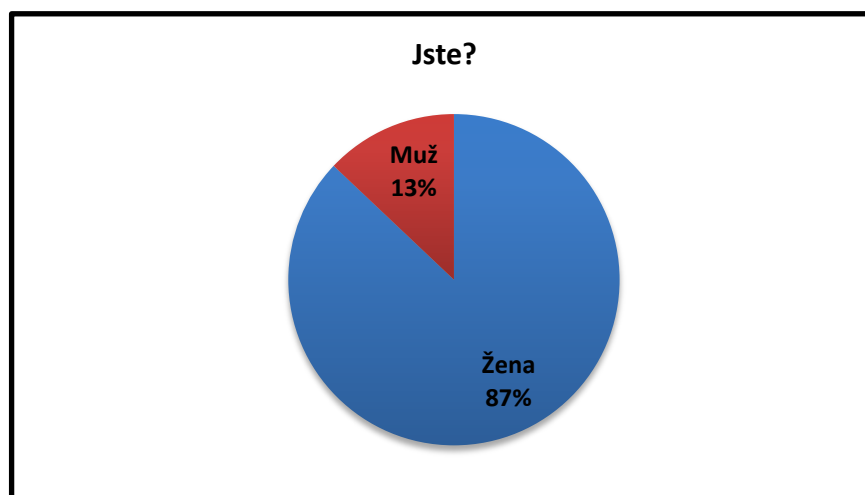
| Praxe v oboru sociálně-právní ochrany dětí | | |
|--|--|----------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| 1-2 roky | 62 | 31% |
| 3-5 let | 45 | 22% |
| 6 let a více | 94 | 47% |
| CELKEM | 201 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Touto otázkou jsem se snažila zjistit, jak zkušenější jsou pracovníci OSPOD a jak dlouho pracují ve svém oboru. Z výsledků průzkumu vyplývá, že největší zastoupení mají nejzkušenější pracovníci OSPOD. Praxi v oboru trvající 6 a více let uvedlo 64 dotazovaných (47%). Druhou skupinou byli respondenti, kteří v oboru sociálně-právní ochrany dětí pracují relativně krátce a to 1-2 roky. Dobu praxe v rozmezí 1-2 let uvedlo 62 respondentů (31%). Nejméně byla zastoupena skupina respondentů, kteří v oboru sociálně-právní ochrany dětí, pracují 3-5 let, tedy 45 respondentů (22%). Z těchto výsledků lze usoudit, že z oslovených respondentů převažují zkušenější pracovníci OSPOD a také přibývá nových pracovníků, kteří v oboru sociálně-právní ochrany dětí teprve začínají.

Otázka č. 13: Jste?

Graf č. 13



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka č. 13

| Pohlaví respondentů | | |
|---------------------|---|----------------------|
| | absolut. četnost (počet respondentů) | relativ. četnost (%) |
| Žena | 175 | 87% |
| Muž | 26 | 13% |
| CELKEM | 201 | 100% |

Zdroj: vlastní zpracování

Standartní dotazníková otázka, zjišťující pohlaví respondentů, v případě tohoto průzkumu ukazuje, že v převážné většině jsou mezi dotazovanými ženy. Z celkového počtu 201 respondentů, vyplnilo dotazník 175 žen (87%). Muži byli v tomto případě v menšině, pouze 26 dotazovaných (13%), mělo zastoupení u mužského pohlaví. Obecně lze říci, že je tato situace, kdy v zastoupení pohlaví převažuje více žen než mužů, podobná situaci v českém školství.

6.6 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1: Převážná většina pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí se neseťkala v rámci své práce s problematikou kyberšikany.

Podle výsledků z Grafu a Tabulky č. 1 je patrné, že se hypotéza č. 1 nepotvrdila. Z celkového počtu 201 respondentů, 127 respondentů uvedlo, že se již na svém pracovišti s kyberšikanou setkala. Dále 58 respondentů problematiku kyberšikany, na svém pracovišti oddělení sociálně-právní ochrany dětí, nikdy neřešilo a 16 respondentů uvedlo, že nemají tušení, zda se někdy s kyberšikanou setkali. Tuto odpověď si lze vykládat v tom smyslu, že tito respondenti nemají informace o tom, že by se na jejich pracovišti kyberšikana někdy řešila. V souvislosti se zkušeností s problematikou kyberšikany na oddělení sociálně-právní ochrany dětí je důležité dodat, že nejčastějším subjektem, který se v tomto případě na OSPOD obrátil, byla Policie ČR, rodiče a škola. Ze skutečnosti, že nejčastěji se na OSPOD s případem kyberšikany obrací právě Policie ČR, můžeme vyvodit, že i když Policie ČR problematiku kyberšikany řeší, zabývá se pouze případy, které jsou svou skutkovou podstatou trestným činem. Z tohoto důvodu, podle mého názoru, méně závažné případy kyberšikany deleguje na příslušná oddělení sociálně-právní ochrany dětí nebo může jít o řešení důsledků kyberšikany spolu s vedením a dohledem nad oběťmi kyberšikany a jejich rodiči.

Hypotéza č. 2: Oddělení sociálně-právní ochrany dětí, v případě prevence kyberšikany nejčastěji spolupracují se školami a školskými institucemi.

Otázka, zda oddělení sociálně-právní ochrany v největší míře spolupracují se školami, pokud se jedná o prevenci kyberšikany, se na základě výsledků dotazníkového šetření potvrdila. Z výsledků průzkumu vyplývá, že pracovníci OSPOD v rámci prevence kyberšikany pořádají pro školy různé přednášky, besedy a workshopy s tematikou kyberšikany. Tuto možnost prevence uvedlo 33 respondentů, z celkového počtu 105. Dále oddělení sociálně-právní ochrany pro školy organizují programy prevence zaměřené na kyberšikanu (tuto odpověď poskytlo 13 respondentů) a také připravují přednášky a programy pro školní metodiky prevence (uvedli 3 respondenti). Je velmi důležité, aby školy a jejich pedagogové byli informováni o problematice kyberšikany, nejen školní metodici prevence, ale všichni učitelé by měli mít základní povědomí o tom, jak se kyberšikana projevuje, ale také především, jak je možné jí předcházet a především, jakým

způsobem se dá řešit. Výše již bylo zmíněno, že v situaci, kdy na školní půdě probíhá tradiční šikana, je velice pravděpodobné, že se zde bude objevovat také kyberšikana, jak zmiňuje Kolář (KOLÁŘ, 2011, str. 84). Pro komplexní řešení problematiky kyberšikany je klíčová propojenost všech institucí, kterých se kyberšikana dotýká a především jejich úzká spolupráce.

Hypotéza č. 3: V případě řešení problematiky kyberšikany je nejčastější formou intervence pracovníků oddělení sociálně-právní ochrany dětí, doporučení odborného pracoviště, zabývající se kyberšikanou.

Tato hypotéza, týkající se nejčastější intervence pracovníků OSPOD v problematice kyberšikany, se potvrdila pouze částečně. Z celkového počtu 126 respondentů uvedlo 14 z nich, že kyberšikanu řeší odkázáním na odborné pracoviště zaměřené na problematiku kyberšikany. Nejvíce respondentů však uvedlo, že problematiku kyberšikany řeší ve spolupráci s Policií ČR (24 respondentů) a druhou nejčastější odpovědí byla intervence v podobě pohovorů s dětmi a mladistvými (15 respondentů). V situaci, kdy největší procento respondentů uvedlo, že problematiku kyberšikany řeší ve spolupráci s Policií ČR, se dá předpokládat, že u těchto případů byla míra závažnosti kyberšikany tak vysoká, potažmo kybernetické útoky jevíly znaky trestného činu, že OSPOD vyhledal ke spolupráci právě Policii ČR.

6.7 Diskuze a shrnutí výzkumu

Výsledky dotazníkového šetření je třeba interpretovat opatrně a je také důležité si uvědomit, že konečný počet respondentů (201), ve srovnání s počtem oslovených respondentů (1257), nebyl až tak veliký. Na druhou stranu celkový počet 201 vyplněných dotazníků byl do jisté míry dostačující a z výzkumu tak bylo možné analyzovat potřebné informace.

Z celkového pohledu lze tvrdit, že cíl výzkumu byl naplněn. Podařilo se mi zjistit, zda pracovníci oddělení sociálně-právní ochrany dětí přicházejí do styku s problematikou kyberšikany, zda mají na svém pracovišti konkrétní možnosti preventivních a intervenčních opatření v souvislosti s kyberšikanou a také zda absolvovali školení týkající se kyberšikany.

Stanovenými hypotézami jsem si chtěla ověřit, zda se pracovníci OSPOD někdy s kyberšikanou setkali (hypotéza č. 1), zda v rámci prevence kyberšikany nejvíce spolupracují se školami (hypotéza č. 2) a také jestli je jejich hlavním intervenčním opatřením proti kyberšikaně, odkázání na příslušné organizace zabývající se kyberšikanou (hypotéza č. 3). Z výsledků výzkumu je patrné, že se v podstatě potvrdila pouze hypotéza č. 2. Oddělení sociálně-právní ochrany opravdu nejvíce působí v rámci prevence kyberšikany na školách, formou různých besed a přednášek. Nepotvrzení hypotézy č. 1 je do jisté míry pozitivním zjištěním. Jelikož 63% respondentů uvedlo, že se již někdy s kyberšikanou setkalo, můžeme konstatovat, že problematika kyberšikany není z pozice sociální práce opomíjena. Hypotézou č. 3 jsem si chtěla ověřit, zda se oddělení sociálně právní ochrany při řešení kyberšikany nejčastěji obrací na organizace zacílené přímo na kyberšikanu. Tato hypotéza se mi nepotvrdila, intervence v podobě kontaktu na odbornou organizaci byla ve výsledcích třetí nejčastější odpovědí. Naopak nejvíce respondentů uvedlo, že kyberšikanu řeší ve spolupráci s Policií ČR.

Hlavní výsledky výzkumu je možné shrnout do následujících bodů:

- Převážná většina pracovníků OSPOD se někdy na svém pracovišti setkala s problematikou kyberšikany.
- Nejčastěji se na OSPOD s případem kyberšikany obrátila Policie ČR.
- Více jak polovina tázaných pracovníků OSPOD uvedla, že mají na svém pracovišti možnost preventivních opatření proti kyberšikaně, nejčastěji formou přednášek, besed nebo workshopů na školách.
- Možnost intervence v případě řešení problematiky kyberšikany uvedlo 63% pracovníků OSPOD. Nejčastější formou intervenčního opatření proti kyberšikaně byla uvedena spolupráce s Policií ČR.
- Školení o problematice kyberšikany absolvovalo 69% oslovených pracovníků OSPOD, z toho většina se školení zúčastnila dobrovolně.
- Problematika kyberšikany je většinou pracovníků OSPOD, tzn. 84%, vnímána jako závažný problém.

Doplňující informace, které lze z výzkumu vyčíst jsou následující:

- Největší zastoupení, v počtu vyplněných dotazníků, měli pracovníci OSPOD ze Středočeského kraje.
- Převážná většina pracovníků OSPOD (77%) absolvovala vysokou školu.

- Délkou praxe převažovali pracovníci OSPOD s 6 a více lety v oboru sociálně-právní ochrany dětí.
- Z hlediska pohlaví měly největší zastoupení ženy (87%).

Výsledky výzkumu nám nabídly informace o tom, jak sociální práce, v tomto případě oddělení sociálně-právní ochrany dětí, přistupuje k problematice kyberšikany. Nabízí se zde otázka, do jaké míry řeší pracovníci OSPOD případy kyberšikany sami a nedelegují tuto problematiku na další orgány?

Dalším poznatkem, který byl z výzkumu zjištěn je školení pracovníků OSPOD v problematice kyberšikany. Většina pracovníků OSPOD uvedla (69%), že byli o kyberšikaně proškoleni, avšak z doplňující otázky je zřejmé, že školení absolvovali dobrovolně. Můžeme si tedy položit otázku, zda je školení na téma problematiky kyberšikany povinné pro všechny pracovníky OSPOD nebo jen pro ty, kteří v konečném důsledku tyto případy řeší?

Z hlediska zastoupení respondentů v jednotlivých krajích se nabízí otázka, v jakém kraji mají s kyberšikanou největší zkušenost, potažmo, kde je kyberšikana novou problematikou? Dá se předpokládat, že ve větších městech mají s kyberšikanou bohatších zkušenost, než ve městech menších, avšak pro toto zjištění by bylo třeba detailnějších rozboru a šetření.

Na základě provedeného výzkumu je také možné spekulovat nad tím, zda všichni učitelé, jak základního, tak středoškolského stupně vzdělání vědí, že se mohou, v případě zjištění kyberšikany u jejich žáků, obrátit na příslušný OSPOD a ne jen kontaktovat školního metodika prevence? Tato otázka je podnětem pro případný rozšiřující výzkum.

Mým záměrem bylo také získané výsledky porovnat s jiným výzkumem, který se zabýval problematikou kyberšikany na oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Bohužel jsem žádný takový výzkum, alespoň v prostředí internetu, nenašla.

Doporučení pro případný další nebo rozšiřující výzkum v oblasti problematiky kyberšikany na oddělení sociálně-právní ochrany dětí bych navrhovala přímé kontaktování jednotlivých pracovišť OSPOD. Seznámit se s tím, jak pracovníci OSPOD řeší konkrétní případy kyberšikany. Zjistit, jak probíhá celý proces, od nahlášení kyberšikany na OSPOD až po její intervenci.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabývala problematikou kyberšikany. Toto téma jsem si vybrala hned z několika důvodů, jedním z nich byla snaha rozšířit si teoretické i praktické znalosti v oblasti počítačů, virtuální reality a především v problematice rizikovosti internetové komunikace mezi dětmi a mladistvými. Dalším z důvodů bylo navázání na obdobnou problematiku z mé bakalářské práce, kterou byla závislost na počítači a počítačových hrách. A v neposlední řadě jsem se snažila rozšířit náhled na problematiku kyberšikany především z pohledu sociální práce.

Jak již bylo několikrát zmíněno, kyberšikana je v současné době, stále častěji skloňovaným fenoménem. V souvislosti s tím, že již od útlého věku přicházejí děti do kontaktu moderními komunikačními prostředky a internetem, stává se kyberšikana nebezpečnou hrozbou. Proto je velice důležité, aby především rodiče a pedagogové, kteří mají největší vliv na vzdělání a výchovu dětí a mladistvých, znali problematiku kyberšikany a věděli, jak jí předcházet a jak se jí bránit.

Hlavním cílem této diplomové práce bylo na základě dotazníkového šetření zjistit, jak se k problematice kyberšikany staví sociální práce, konkrétně oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Na základě výzkumu bylo zjištěno, že většina pracovníků OSPOD má s kyberšikanou zkušenost. Dále z výzkumu vyplývá, že v oblasti prevence kyberšikany nejčastěji OSPOD působí na školách a nejčastějším intervenčním opatřením proti kyberšikaně je spolupráce s Policií ČR. Také je patrné, že většina oslovených pracovníků OSPOD prošla školením o problematice kyberšikany.

Z výsledků provedeného výzkumu je možné tvrdit, že cíle, které jsem si pro tuto diplomovou práci stanovila, byly naplněny. Plně si však uvědomuji, že problematika kyberšikany bude do budoucna stále aktuálnější a to nejen z pohledu rodičů a pedagogů, ale právě především z pohledu sociální práce. Je proto důležité, aby všechny subjekty, kterých se kyberšikana dotýká, dokázaly vzájemně komunikovat a snažily se kyberšikaně v ideálním případě předcházet a v opačné situaci proti ní umět úspěšně zasáhnout. Především je důležitá a v podstatě nutná propojenost škol a oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Věřím, že tato práce alespoň částečně přispěla k rozvoji problematiky kyberšikany a bude případně podnětem pro další zkoumání.

Seznam použité literatury

Prameny:

BENDL, Stanislav. *Prevence a řešení šikany ve škole*. Praha: ISV nakladatelství, 2003. ISBN 80-86642-08-9.

ČERNÁ, Alena a kol. *Kyberšikana: Průvodce novým fenoménem*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4577-0.

FIELD, Evelyn M. *Jak se bránit šikaně*. Praha: Euromedia Group, k.s. - Ikar, 2009. ISBN 978-80-249-1176-2.

HOLLÁ, Katarína. *Elektronické šikanovanie: nová forma agresie*. Bratislava: IRIS, 2010. ISBN 978-80-89256-58-7.

KOLÁŘ, Michal. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-871-5.

KOWALSKI, Robin M.; LIMBER Susan P.; AGATSTON, Patricia W. *Cyberbullying: Bullying in the Digital Age*. 2nd ed. Chichester: Wiley-Blackwell, 2012. ISBN 978-1-4443-3480-7.

KRČMÁŘOVÁ, Barbora a kol. *Děti a online rizika*. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2012. ISBN 978-80-904920-2-8.

KUYKENDALL, Sally. *Bullying: Health and Medical Issues Today*. Santa Barbara: Greenwood, 2012. ISBN 978-1-4408-0027-6.

LANDAU, Jennifer. *How to Beat Psychological Bullying*. New York: The Rosen Publishing Group, 2013. ISBN 978-1-4488-6809-4.

LINES, Dennis. *The Bullies: understanding bullies and bullying*. London: Jessica Kingsley Publishers, 2008. ISBN 978-1-84310-578-7.

MARCUM, Catherine D.; HIGGINS, George E. *Social Networking as a Criminal Enterprise*. Boca Raton: CRC Press, Taylor & Francis Group, 2014. ISBN 978-1-4665-8982-7.

MARTÍNEK, Zdeněk. *Agresivita a kriminalita školní mládeže*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2310-5.

OLWEUS, Dan. *Bullying at School: What We Know and What We Can Do*. Oxford: Blackwell Publishing, 1993. ISBN 978-1-1186-9580-7.

PROCHÁZKA, Roman; ŠMAHAJ, Jan; KOLAŘÍK, Marek; LEČBYCH, Martin. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.

RICHARDS, Helene; FREEMAN, Sheila. *Bullying in the Workplace: An Occupational Hazard*. Strathallan: MP Publishing, 2012. ISBN 978-1-8498-2270-1.

ROGERS, Vanessa. *Kyberšikana: pracovní materiály pro učitele a žáky i studenty*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-984-2.

ŘÍČAN, Pavel, JANOŠOVÁ, Pavlína. *Jak na šikanu*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-2991-6.

SHARP, Sonia; SMITH, Peter K.. *Tackling Bullying in Your School: A Practical Handbook for Teachers*. London: Routledge, 2003. ISBN 0-415-10374-6.

SULLIVAN, Keith. *The Anti-Bullying Handbook*. 2. ed. London: SAGE Publications Ltd, 2011. ISBN 978-1-84920-479-8.

ŠEVČÍKOVÁ, Anna a kol. *Děti a dospívající online: Vybraná rizika používání internetu*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-5010-1.

VÁGNEROVÁ, Kateřina a kol. *Minimalizace šikany: Praktické rady pro rodiče*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-611-7.

WILLARD, Nancy E. *Cyberbullying and Cyberthreats: Responding to the Challenge of Online Social Aggression, Threats, and Distress*. Madison: Research Publishers LLC, 2007. ISBN 978-0-87822-537-8.

Elektronické zdroje:

Fungování Linky bezpečí. *Linka bezpečí* [online]. [cit. 2015-04-18]. Dostupné z: <http://www.linkabezpeci.cz/fungovani-linky/jak-linka-funguje/>

HINDUJA, Sameer; PATCHIN, Justin W. Preventing Cyberbullying: Top Ten Tips for Educators. *Cyberbullying Research Center* [online]. 2014 [cit. 2015-04-04]. Dostupné z: http://www.cyberbullying.us/Top_Ten_Tips_Educators_Cyberbullying_Prevention.pdf

KAVALÍR, Aleš [ed.]. Kyberšikana a její prevence - příručka pro učitele. In: *Minimalizace šikany: Informační portál o šikaně na školách* [online]. Plzeň: Člověk v tísni, 2009 [cit. 2015-03-13]. ISBN 978-80-86961-78-1. Dostupné z: <http://www.minimalizacesikany.cz/images/stories/kybersikana.pdf>

KOPECKÝ, Kamil; KREJČÍ, Veronika. *Rizika virtuální komunikace: příručka pro učitele* [online]. 2010 [cit. 2015-03-12]. Dostupné z: <http://www.e-nebezpeci.cz/index.php/ke-stazeni/materialy-pro-studium-studie-atd?download=10%3Abrozura>

LIVINGSTONE, Sonia; HADDON, Leslie; GÖRZIG, Anke; ÓLAFSSON, Kjartan. Risks and safety on the internet: The perspective of European children. Full Findings. *LSE, London: EU Kids Online* [online]. 2011 [cit. 2015-03-26olweu]. Dostupné z: <http://www.lse.ac.uk/media%40lse/research/EUKidsOnline/EU%20Kids%20II%20%282009-11%29/EUKidsOnlineIIRreports/D4FullFindings.pdf>

MAŠKOVÁ, Anna a kol. Kyberšikana ve školním prostředí. In: *Saferinternet.cz* [online]. Národní centrum bezpečnějšího internetu, 2012 [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.saferinternet.cz/finish/4-metodiky/14-kybersikana-ve-skolnim-prostredi>

Metodické doporučení k primární prevenci rizikového chování u dětí, žáků a studentů ve školách a školských zařízeních. In: *Čj.: 21291/2010-28*, 2010. [cit. 2015-05-18]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicke-dokumenty-doporuceni-a-pokyny?highlightWords=metodic%C3%BD+pokyn>

Metodický pokyn ministra školství, mládeže a tělovýchovy k prevenci a řešení šikanování mezi žáky škol a školských zařízení. In: *Čj.: 28 275/2000-22*, 2001. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: <http://www.msmt.cz/vzdelavani/socialni-programy/metodicky-pokyn-k-sikanovani>

O projektu. *Bezpečný internet* [online]. [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: <http://www.bezpecnyinternet.cz/o-projektu/default.aspx>

PÁLKOVÁ, Klára. *Kyberšikana jako fenomén současnosti* [online]. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2014. Vedoucí práce Hana Žáčková. Dostupné z: http://ckis.cuni.cz/F/?func=direct&doc_number=001853148&local_base=CKS01&format=999

Prevence. Hlášení kyberkriminality. *Policie České republiky* [online]. 2015 [cit. 2015-04-21]. Dostupné z: <http://aplikace.policie.cz/hotline/>

PRICE, Megan; DALGLEISH, John. Cyberbullying: Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people. *Youth Studies Australia* [online]. 2010, vol. 29(no. 2) [cit. 2015-03-07]. Dostupné z: <http://www.kidshelp.com.au/upload/22882.pdf>

SMITH, Peter K. et al. Cyberbullying: its nature and impact in secondary school pupils. *The Journal of Child Psychology and Psychiatry* [online]. 2008, 49(4) [cit. 2015-02-15]. Dostupné z: <http://www.gold.ac.uk/media/SmithJCPP.pdf>

SULER, John. The Online Disinhibition Effect. In: *Cyber Psychology & Behavior* [online]. 2004, vol. 7(no. 3) [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.samblackman.org/Articles/Suler.pdf>

VÄLIMÄKI, Maritta a kol. Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí: přehled a rady. In: *Cyberpsychology.eu* [online]. 2012 [cit. 2015-03-24]. Dostupné z: http://www.cyberpsychology.eu/team/storage/COST-2012-cyberbullying-Doporučení_k_prevenci_kyberšikany_ve_skolnim_prostredi_prehled_a_rady.pdf

What methods work with the different kinds of cyberbullies? In: *Stopcyberbullying.org* [online]. [cit. 2015-02-17]. Dostupné z: <http://www.stopcyberbullying.org/parents/howdoyouhandleacyberbully.html>

Why do people cyberbully?. In: *Deletecyberbullying.org: A Stop Online Harassment Project* [online]. [cit. 2015-03-15]. Dostupné z: <http://www.deletecyberbullying.org/why-do-people-cyberbully/>

Zákon č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí. In: *Sbírka zákonů*. [online]. 9. 12. 1999 [cit. 2015-05-25]. Dostupné z:

<http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=48272&nr=359~2F1999&rpp=15#local-content>

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník. In: *Sbírka zákonů*. [online]. 8. 1. 2009 [cit. 2015-05-23]. Dostupné z:

<https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonInfo.jsp?idBiblio=68040&fulltext=trestn~C3~AD~20z~C3~A1kon~C3~ADk&rpp=15#local-content>

Příloha – Online dotazník

Dobrý den,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku na téma **Kyberšikana na odděleních sociálně-právní ochrany dětí**. Dotazník je zcela anonymní a jeho data budou použita pro výzkum v mé diplomové práci.

S přáním hezkého dne,

Bc. Adéla Šustová

povinná otázka

1. Setkali jste se někdy na Vašem pracovišti s problematikou kyberšikany u dětí a mladistvých?

- Ano
- Nevím
- Ne

povinná otázka

2. Pokud jste se s kyberšikanou na Vašem pracovišti setkali, kdo za Vámi s tímto problémem přišel?

- Rodiče
- Škola
- Policie ČR

Vlastní odpověď:

povinná otázka

3. Máte možnost, v rámci svého pracoviště, působit preventivně v problematice kyberšikany?

- Ano
- Nevím
- Ne

povinná otázka

4. Jaká konkrétní preventivní opatření máte proti kyberšikaně?

(text)

povinná otázka

5. Máte v rámci svého pracoviště možnosti intervence v případě, že se na Vás obrátí klient (rodiče, škola apod.) s problematikou kyberšikany?

- Ano
- Nevím
- Ne

povinná otázka

6. Jakými konkrétními intervenčními kroky řešíte problematiku kyberšikany?

(text)

povinná otázka

7. Byl/a jste někdy proškolen/a v oblasti kyberšikany?

- Ano
- Ne

povinná otázka

8. Pokud jste byl/a o kyberšikaně proškolen/a, zúčastnil/a jste se školení:

- Dobrovolně
- Povinně
- Napůl, mám o problematiku kyberšikany zájem a sám/sama si o ní nacházím informace

povinná otázka

9. Domníváte se, že problematika kyberšikany je:

- Závažný problém
- Zbytečně nafouknutý problém
- Nemám na tuto problematiku názor
- Vlastní odpověď:

povinná otázka

10. V jakém kraji působí Vaše oddělení sociálně-právní ochrany dětí?

- Hl. m. Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královehradecký kraj
- Pardubický kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Olomoucký kraj
- Moravskoslezský kraj
- Zlínský kraj

povinná otázka

11. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- Středoškolské
- Středoškolské s maturitou
- Vyšší odborné
- Vysokoškolské
- Vlastní odpověď:

povinná otázka

12. Jak dlouho pracujete v oboru sociálně-právní ochrany dětí?

- 1–2 roky
- 3–5 let
- 6 let a více

povinná otázka

13. Jste:

- Žena
- Muž

Děkuji za Váš čas a ochotu.

Summary

The topic of this diploma thesis is *Cyberbullying among children and youth*. Currently, cyberbullying is a topical phenomenon and a considerable attention should be paid to it. As a result of the improvement of modern communication means and their accessibility mainly among children and youth, the number of cybernetic attacks increases.

This diploma thesis is divided into two parts – a theoretical and a practical one. In the theoretical part, I tried to outline the issue of traditional bullying, on which the issue of cyberbullying is based. The main topic of the theoretical part is cyberbullying, its definition, features, division, but also identification of the people involved in cyberbullying, the outcomes arising from cyberbullying and how it is possible to prevent and interfere into the issues of cyberbullying. Organizations dealing with cyberbullying are mentioned as well.

The main aim of this thesis was to find out how social work, especially departments of child protection, deals with the issues of cyberbullying, based on a questionnaire survey. The results of the survey clearly show that the employees at the departments of child protection do encounter cases of cyberbullying. As a part of the prevention of cyberbullying, they work mainly at schools, in case of interventions against cyberbullying, they cooperate mostly with the Police of the Czech Republic.