



Online obtěžování a kyberšikana II.

Rozšířená zpráva projektu „Copingové strategie kyberšikany u adolescentů“ realizovaného
v roce 2011/2012 v České Republice

Hana Macháčková

Lenka Dědková

Anna Ševčíková

Alena Černá

Institut výzkumu dětí, mládeže a rodiny
Fakulta sociálních studií Masarykovy univerzity
Joštova 10, 602 00 Brno

2013



Obsah:

Úvod	2
1. Účastníci výzkumu	3
2. Online obtěžování a kyberšikana	3
3. Výskyt online obtěžování	4
4. Identifikace obětí kyberšikany	5
5. Oběti kyberšikany	8
6. Přihlízející a okolí	14
Závěr a doporučení	19

Úvod

V této rozšířené zprávě¹ Vám představujeme výsledky získané v rámci projektu zaměřeného na zvládání kyberšikany a online obtěžování u dospívajících. Náš výzkum navazoval na mezinárodní projekt „COST Action – Cyberbullying“², který řešil otázky zvládání negativ spojených s užíváním nových technologií, jakož i podpory pozitivních přístupů v této oblasti.

Výzkumný tým v České republice tvořili: doc. PhDr. David Šmahel, Ph.D., Mgr. Anna Ševčíková, Ph.D., Mgr. Alena Černá, Mgr. Hana Macháčková a Mgr. Lenka Dědková.

Cílem našeho projektu bylo zjistit, jak se dospívající, kteří byli terčem online útoků a kyberšikany, s touto zkušeností vypořádávají.³ Zjišťovali jsme, čím je ovlivněna volba stylů zvládání kyberšikany a jaká je jejich efektivita. Stěžejní částí výzkumu bylo dotazníkové šetření, jehož se zúčastnilo více než dva tisíce žáků šestých tříd základních škol až třetích ročníků středních škol v Jihomoravském kraji v České Republice. Šetření bylo započato v listopadu 2011 a ukončeno v lednu následujícího roku.

Záměrem projektu a stejně tak i předkládané zprávy je poskytnout základní přehled způsobů, jimiž se oběti vypořádají s kyberšikanou, jakož i způsoby, jak na kyberšikanu a online útoky reaguje další okolí dospívajících. Ve zprávě uvádíme také další skutečnosti, které jsou s kyberšikanou spojeny, a v závěru nastiňujeme možnosti, jak jí předcházet či ji ukončit.

¹ Původní zprávu (pouze v češtině) naleznete na http://www.cyberpsychology.eu/team/storage/2012-Machackova-Online_obtezovani_a_kybersikana.pdf

² Více informací lze nalézt na <http://sites.google.com/site/costis0801/>

³ Více informací o projektu lze nalézt na stránkách Institutu pro výzkum dětí, mládeže a rodiny: <http://ivdmr.fss.muni.cz/projekt-copingove-strategie-kybersikany-u-adolescentu>

1. Účastníci výzkumu

Věk	Zastoupení
12	10 %
13	14 %
14	17 %
15	15 %
16	15 %
17	19 %
18	10 %
Celkem	2092 žáků

Ve výzkumu jsou zpracována data od 2 092 žáků ve věku 12 až 18 let, kteří v době výzkumu studovali na základních a středních školách Jihomoravského kraje. Výzkumný soubor byl sestaven pomocí metody náhodného výběru, výzkumu se zúčastnilo celkem 34 škol. Dotazovaným žákům bylo v průměru 15 let, z 55 % jsou mezi nimi zastoupeny dívky.

2. Online obtěžování a kyberšikana

Kyberšikana je poměrně novým fenoménem, přicházejícím s rozšířením informačních a komunikačních technologií do našeho každodenního života. Jeho název je složen ze dvou ústředních pojmů – kyber-šikany – tedy *šikany*, která se odehrává v *kyberprostoru*, především na internetu nebo prostřednictvím mobilních telefonů.

Protože je kyberšikana novým jevem, její definice se stále vyvíjí a zpřesňuje. Ukazuje se, že je velmi důležité rozlišovat charakter online útoků, neboť ty mohou nabývat mnoha různých forem: může jít o jednotlivou, relativně banální událost (např. obdržení jednoho urážlivého e-mailu od neznámého adresáta), která na příjemce nemá prakticky žádný dopad, až po dlouhodobé a závažné obtěžování, které někdy může dohnat oběti až k sebevražedným úmyslům. Mezi odborníky zabývajícími se tímto fenoménem panuje shoda, že za kyberšikanu označujeme jen ty online útoky, které:

- 1) jsou agresivní a záměrně ubližující (uskutečňované individuálně nebo skupinou)
- 2) jsou opakované
- 3) staví oběť do situace, v níž se online útokům nedokáže bránit (je tedy přítomna mocenská nerovnováha)
- 4) se odehrávají prostřednictvím internetu či mobilních telefonů
- 5) oběť vnímá jako zraňující

Útoky, které tato kritéria nesplňují, pak nepovažujeme za kyberšikanu, ale spíše za projev online obtěžování, které na rozdíl od kyberšikany nemá natolik závažný dopad na prožívání jedince (v nejlehčích případech může dokonce jít jen o vrstevnické škádlení). V následující zprávě proto klademe důraz na rozlišování **online obtěžování** a **kyberšikany**. Širší pojem „online obtěžování“ používáme pro všechny respondenty, kteří se s nějakým online útokem setkali, a užší pojem „kyberšikana“ tam, kde jsou naplněna výše popsaná kritéria. Kyberšikanu tudíž pojmáme jako podmnožinu online obtěžování.

V této zprávě nejprve představíme výskyt obou těchto fenoménů, poté se zaměříme na charakteristiky obětí kyberšikany a jejich reakce a nakonec na jednání těch, kteří se stali svědky online obtěžování nebo kyberšikany.

3. Výskyt online obtěžování

V našem výzkumu jsme se zeptali žáků, jakou mají zkušenost s online útoky. Žákům jsme v dotazníku popsali negativní formy chování, *„kdy někdo využívá internet nebo mobilní telefon k tomu, aby někomu úmyslně ublížil a způsobil mu nepříjemnosti. Může například rozesílat urážlivé a sprosté e-maily, SMS zprávy nebo zprávy na ICQ či chatu, může zveřejnit nebo rozeslat něčí nelichotivou nebo upravenou fotku a někomu se posmívat, může se za někoho vydávat a jeho jménem psát dalším lidem a zesměšňovat ho, vyhrožovat mu, pomlouvat ho a podobně.“*

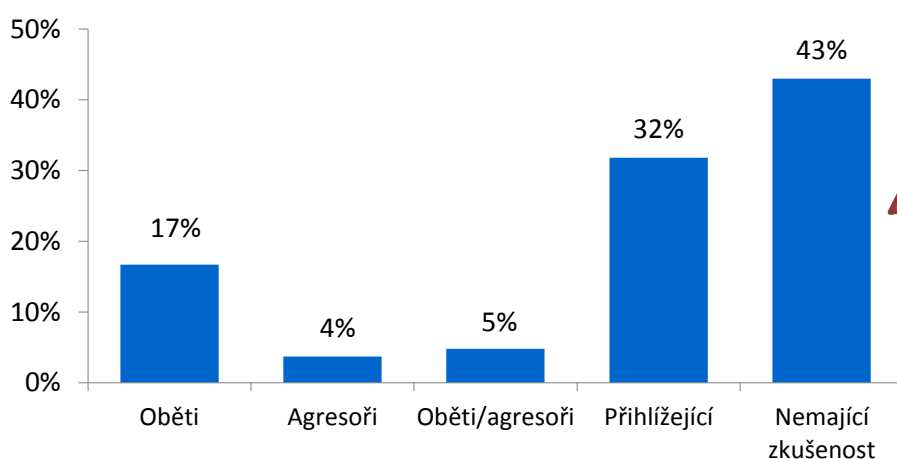
Žáků jsme se poté zeptali, zda

- a) se jim něco podobného stalo
- b) někdy něco podobného udělali někomu jinému
- c) ví o někom, komu se něco podobného stalo

Těmito otázkami jsme získali základní přehled o výskytu online obtěžování, který prezentujeme v následujícím grafu (Graf 1). V tomto grafu tedy prozatím nerozlišujeme mezi online obtěžováním a kyberšikanou. Největší část žáků (43 %) nemá s online obtěžováním

vůbec žádnou osobní zkušenost – nikdy se na internetu nesetkali s žádným nepříjemným chováním a dokonce ani neví o někom, komu by se něco podobného stalo. To je nepochybně velmi pozitivní zjištění. Naopak nejméně jsou zastoupeni ti, kdo se online obtěžování účastnili coby agresoři (necelá 4 %). O něco více je těch, kteří se zároveň setkali s online obtěžováním jak v roli oběti, tak i v roli agresora (téměř 5 %). Dalších téměř 17 % žáků mělo s online obtěžováním zkušenost pouze v roli oběti. Poměrně vysoký podíl je pak těch, kteří se setkali s online obtěžováním jakožto přihlížející nebo ví o někom s podobnou zkušeností (téměř 32 %).

Graf 1: Výskyt online obtěžování podle rolí.



Procenta v grafu se týkají zkušeností s online obtěžováním všech zkoumaných osob (2092 žáků)

4. Identifikace obětí kyberšikany

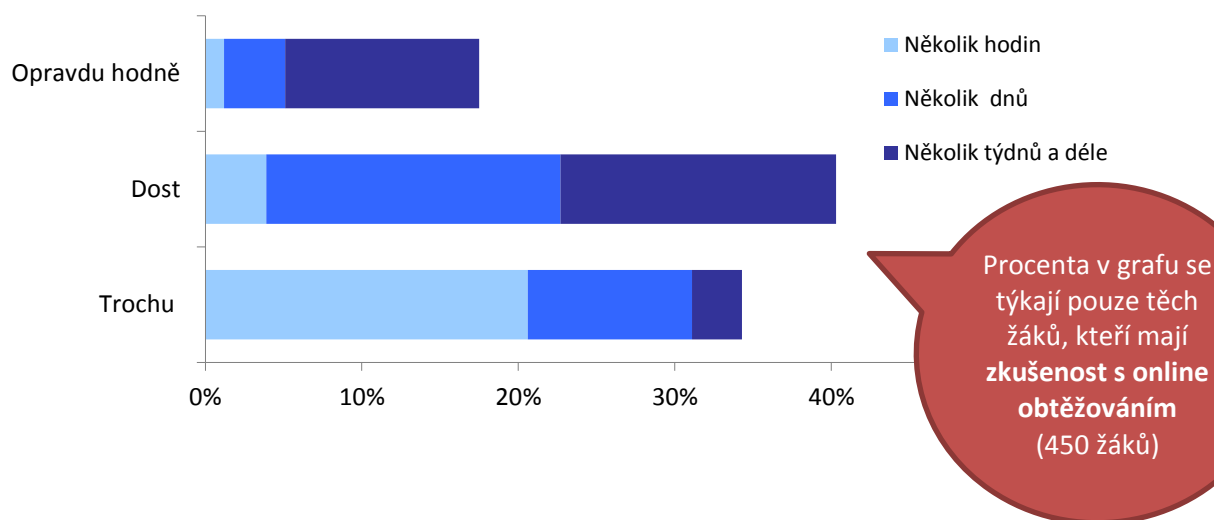
Žáci, jež uvedli, že se stali oběťmi online obtěžování, byli požádáni, aby si vzpomněli na jednu konkrétní událost nebo sérii událostí a odpovídali na další otázky pouze s ohledem na ni.

Pro odlišení obětí online obtěžování a kyberšikany jsme v návaznosti na definici kyberšikany (viz výše) zohlednili následující dvě kritéria:

- a) intenzitu trápení způsobeného událostí
- b) délku období, po kterou se oběť trápila

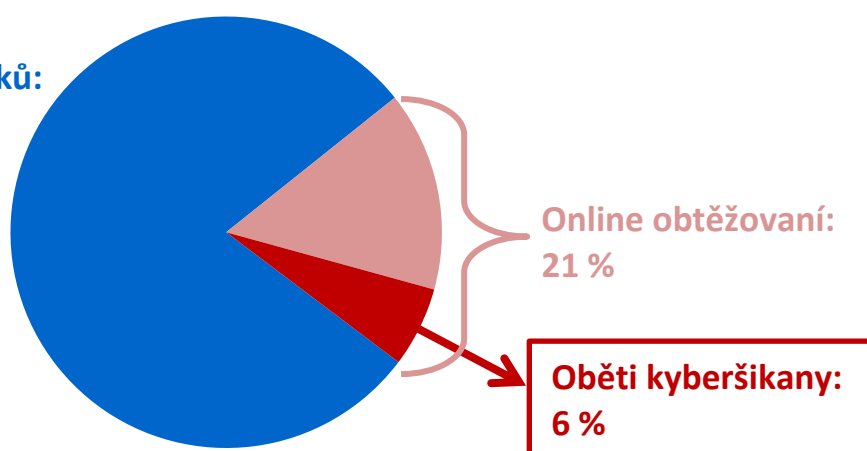
Z celkového počtu obtěžovaných na internetu se 8 % netrápilo „*vůbec*“, 34 % „*trochu*“, 40 % „*dost*“ a pouze 17 % „*opravdu hodně*“. V Grafu 2 prezentujeme podíly intenzity trápení a jeho délky. Jak je patrné, s vyšší mírou trápení se prodlužuje období, po které toto trápení trvá.

Graf 2. Podíly síly trápení a „délky období, po kterou se oběť online obtěžování trápila“.



Za **oběti kyberšikany** v této zprávě označujeme pouze ty žáky, kteří se zkušeností trápili „dost“ až „opravdu hodně“, a to po dobu minimálně několika týdnů. Pokud vezmeme v úvahu takto stanovené kritérium, můžeme za oběti kyberšikany označit přibližně **6 % žáků** z celého vzorku (tj. 130 z dotazovaných 2 092). Oběti kyberšikany tak tvoří 30 % ze skupiny obětí online obtěžování, které jsme popisovali doposud (a kterých je 22 % ze všech dětí). Z obrácené perspektivy tedy můžeme říct, že celých **94 % žáků není kyberšikanováno**.

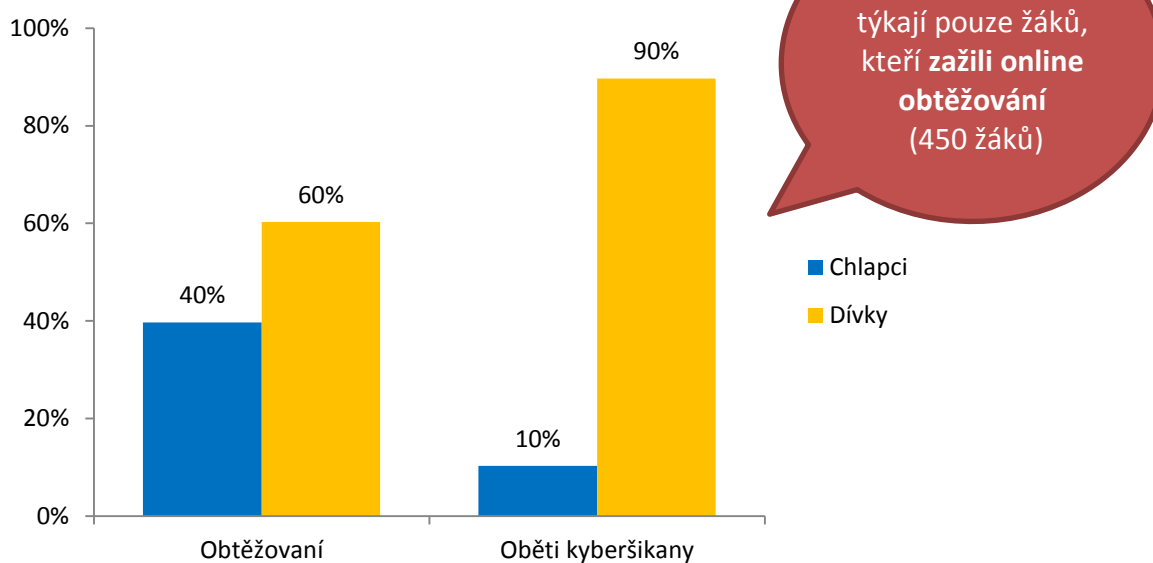
Žáci, kteří nejsou terčem online útoků: 79 %



Procentuální zastoupení obětí kyberšikany je tedy ve sledované populaci poměrně nízké, což odpovídá i jiným výzkumům, včetně zahraničních. Rádi bychom ještě zmínili, že podobně bychom měli přistupovat i k procentuálnímu zastoupení agresorů a přihlížejících, který je uvedený v Grafu 1. Je více než pravděpodobné, že ne všichni tito žáci jsou agresory opravdové kyberšikany, a ne všichni vědí o případech opravdové kyberšikany.

Pokud porovnáme oběti online obtěžování a kyberšikany podle pohlaví (viz Graf 3), vidíme v obou případech nepoměr – dívky jsou častějšími oběťmi jak online obtěžování, tak i kyberšikany. V případě kyberšikany je rozdíl skutečně markantní – dívek zde najdeme takřka 90 %. To je patrně způsobeno nejen tím, že dívky jsou na internetu či prostřednictvím mobilních telefonů obtěžovány častěji, ale také tím, že se takovým obtěžováním trápí ve vyšší míře a delší dobu než chlapci.

Graf 3. Podíly oběti kyberšikany dle pohlaví.



V další části budeme prezentovat výsledky, které se vztahují pouze k **obětem kyberšikany**, tedy ke skupině žáků, které zkušenost s online obtěžováním trápila dost nebo opravdu hodně po dobu několik týdnů. Připomeňme, že se jedná pouze o 6 % žáků.

5. Oběti kyberšikany

Při zkoumání zkušeností s kyberšikanou jsme se zaměřili především na dvě hlavní oblasti – na událost samotnou (před jakou dobou probíhala a jakým způsobem) a na to, jakým způsobem se s touto zkušeností žáci vypořádávali.

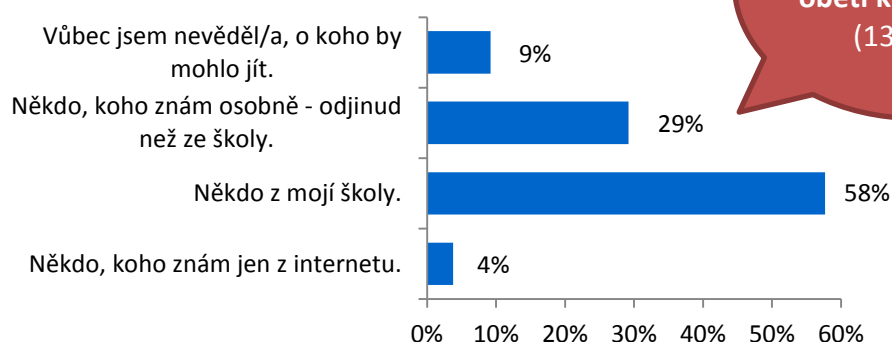
Jelikož kyberšikana může nabývat více forem, které se mohou odehrávat současně (oběť může například dostávat urážlivé e-maily a zároveň být na internetu veřejně pomlouvána), ptali jsme se žáků, o jaké konkrétní způsoby kyberšikany se v jejich případě jednalo. Odpovědi jsou znázorněny v Grafu 4. Ukázalo se, že nejčastější formou kyberšikany bylo pomlouvání nebo šíření nepravdivých informací prostřednictvím mobilního telefonu nebo internetu. S tímto způsobem kyberšikany mělo zkušenost 84 % obětí. Frekventovaná byla také situace, v níž se někdo na internetu nebo prostřednictvím mobilu vydával za oběť a choval se přitom způsobem, s nímž oběť nesouhlasila (67 %). Třetí nejčastější zkušeností bylo obdržení urážlivých nebo výhrůžných e-mailů či vzkazů (57 %). Nejméně zastoupeno bylo zveřejnění fotografie nebo videa, za které se oběť styděla. I s touto formou má ovšem zkušenost více než třetina obětí (42 %). Je třeba zdůraznit, že žáci mohli mít zkušenost s více než jednou formou kyberšikany, proto se uvedené podíly vzájemně nevylučují.

Graf 4. Formy kyberšikany.



Obětí kyberšikany jsme se ptali také na to, odkud znají člověka, který jim ublížil (agresora). Často se totiž v případě kyberšikany mluví o anonymních útočnicích. Z Grafu 5 je ale jasně vidět, že oběti kyberšikany „své agresory“ v drtivé většině případů znají – skoro 60 % zná agresora ze školy a dalších 30 % ho zná osobně odjinud než ze školy. To odpovídá poznatkům o tom, že kyberšikana je ve většině případů navázána na šikanu školní. Ukazuje se tedy, že internet a mobilní telefony slouží jako *prostředek* nežádoucího chování, které však má základ v reálném světě - nejsou tedy samy o sobě jeho příčinou.

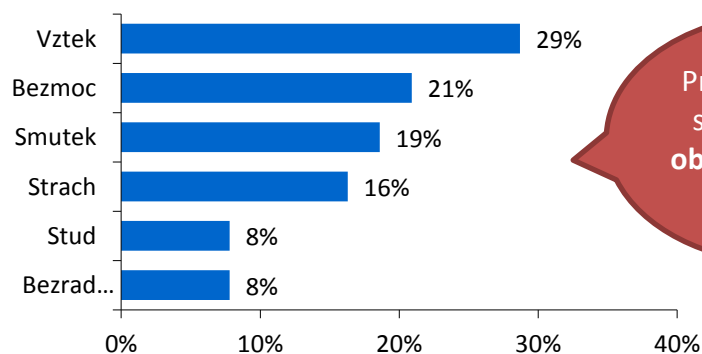
Graf 5. Odkud znají oběti kyberšikany agresora.



Procenta v grafu se týkají pouze obětí kyberšikany (130 žáků)

Když se žáci setkají s podobnou zkušeností, mohou se jejich bezprostřední emoční reakce lišit. To, jakým způsobem situaci prožívají, přitom může ovlivnit způsob řešení celé situace. Ptali jsme se proto žáků, jaký pocit u nich v daném okamžiku převládal nejvíce. Nejčastější reakcí oběti na chování agresorů byl vztek. Za tímto pocitem pak následovala bezmoc a smutek. Všechny reakce jsou uvedeny v Grafu 6.

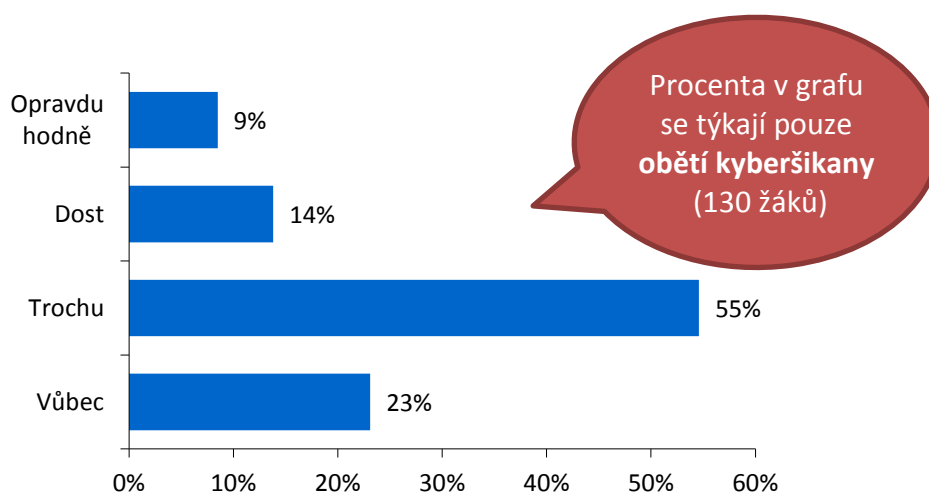
Graf 6. Bezprostřední emoční reakce obětí na kyberšikanu.



Procenta v grafu se týkají pouze obětí kyberšikany (130 žáků)

Po bezprostřední reakci se oběť kyberšikany může rozhodnout nějak zasáhnout. Může například celou záležitost někomu nahlásit, nebo si s agresorem promluvit a domluvit mu, aby se svým chováním přestal. K tomu, aby se oběť odhodlala situaci nějak řešit, je však třeba, aby věřila, že s danou situací je vůbec možné něco dělat. Ptali jsme se proto žáků na to, do jaké míry věří, že jsou schopni sami vlastním přičiněním něco na své situaci zlepšit. Jejich odpovědi jsou znázorněny v Grafu 7. Vidíme, že většina obětí kyberšikany si v tomto smyslu věří jen „trochu“ (55 %) nebo dokonce „vůbec“ (23 %).

Graf 7. Do jaké míry si oběti kyberšikany věří, že mohou změnit situaci vlastními silami?



Konkrétních strategií, kterými se žáci mohou pokoušet s kyberšikanou vyrovnat, existuje velké množství. Některé jsou velmi aktivní a zaměřené na řešení situace (například nahlášení události administrátorovi), jiné se naopak orientují na zvládnání negativních pocitů (například snaha zabývat se něčím jiným, věnovat raději pozornost něčemu jinému, svěřit se). Způsoby, které volili naši respondenti, jsou uvedeny v Grafu 8.

Graf 8. Strategie zvládání kyberšikany u obětí.



Procenta v grafu se týkají pouze obětí kyberšikany (130 žáků)

Nejčastěji používanými strategiemi byly ty, které se týkaly snahy nahlížet na agresora jako na někoho, kvůli komu se nemá smysl trápit, kdo je ubohý, hloupý a podobně. Častá byla také snaha o odvrácení nepříjemných myšlenek, ignorování situace a svěřeni se někomu dalšímu.

Poměrně hodně respondentů smazalo agresora z kontaktů. Obecně jsou technicky zaměřené strategie (změna nastavení, mazání kontaktů a podobně, jinak také technický coping), pokud to situace umožňuje, velmi frekventovaný způsob vyrovnávání se s kyberšikanou. Nejméně často se oběti uchýlovaly k mazání uživatelského profilu na daných stránkách, což je pochopitelné zejména proto, že mladí lidé se výhod online prostředí neradi vzdávají. Bylo by to pro ně nepříznivé i vzhledem k dopadu na sociální vztahy.

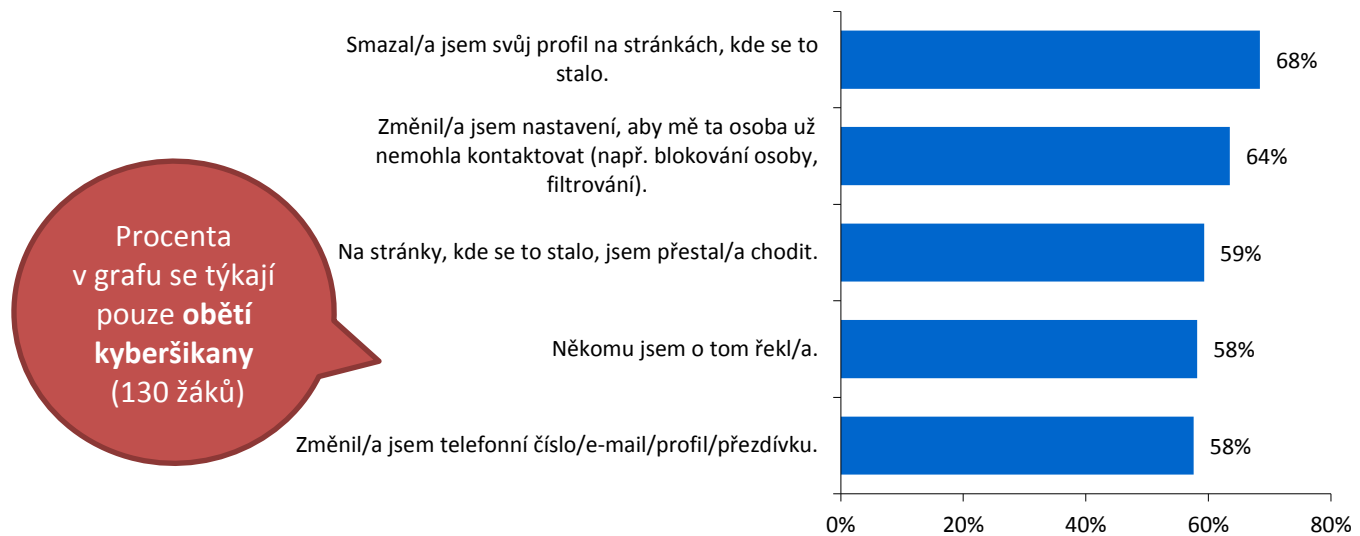
Odvetné akce proti agresorovi prostřednictvím mobilního telefonu nebo internetu byly zřídka používanou strategií, stejně jako odplata tváří v tvář. Je pozoruhodné, že oběti mnohem častěji volí možnost s agresorem vyjednávat (a to jak online, tak tváří v tvář), než by realizovaly odplatu, která by se mohla jevit jako nejjednodušší způsob obrany, hlavně v online prostředí s jeho anonymitou. Poměrně zřídka užívanou strategií bylo také hledání rad na internetových stránkách.

Přestože oběti mohly uplatnit více strategií, ne všechny jim nezbytně musí pomoci kyberšikanu ukončit. Ptali jsme se proto, jaké strategie obětem v tomto ohledu pomohly. Ty, které pomáhaly obětem nejvíce, uvádíme v Grafu 9. Připomeňme ale nejdříve, že jednotlivé strategie, které vedou k zastavení kyberšikany, jsou neodmyslitelně spjaty s konkrétní formou kyberšikany, proto ne všechny je možné uplatnit v každé situaci.

Oběti velmi často uplatňovaly více strategií, přičemž platí, že čím širší je paleta použitých strategií, tím spíše dojde k ukončení kyberšikany. Proto je vhodné, aby děti byly seznámeny s tím, že existuje více možností, jež mohou v takové situaci využít.

Jako nejúčinnější strategie se podle obětí osvědčilo smazání profilu na inkriminovaných stránkách (připomeňme ale, že jde také o strategii mezi oběťmi málo populární). Také nastavení uživatelského účtu tak, aby uživatel nemohl být agresorem kontaktován, se osvědčilo jako úspěšná strategie a pomohlo obtěžování ukončit, stejně jako blokování agresora, filtrování a ukončení navštěvování inkriminovaných stránek.

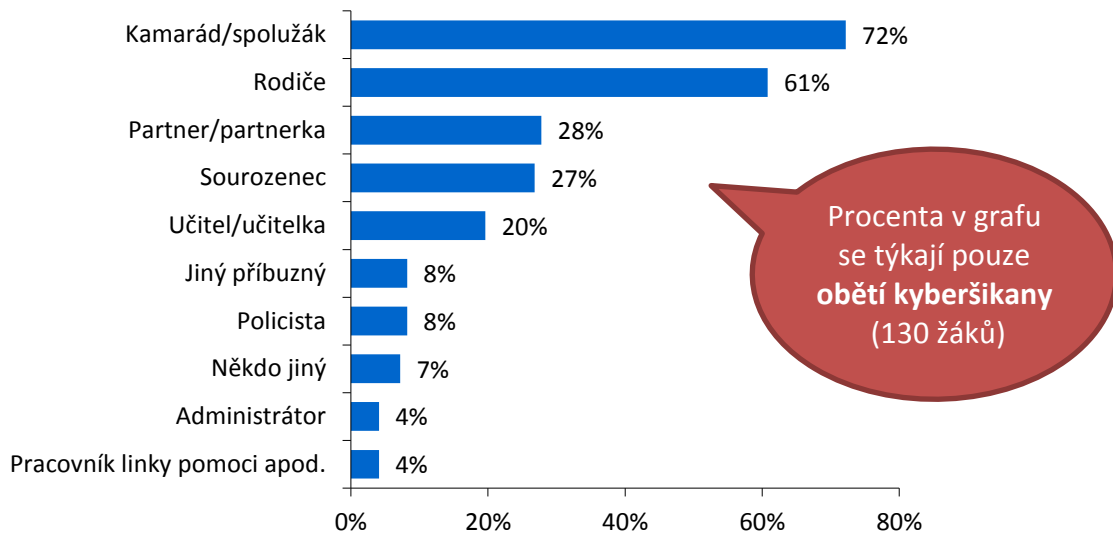
Graf 9. Nejčastější strategie, které obětem pomohly ukončit kyberšikanu.



Mazání profilu a změny nastavení účtu obecně patří do skupiny strategií, které, jak jsme zmínili výše, můžeme nazvat jako „technický coping“. Jde v podstatě o využití technických prostředků jednotlivých internetových aplikací tak, aby bylo obtěžování ukončeno, případně k němu vůbec nemohlo dojít. Jde o strategii, která je potenciálně velmi účinná, pokud oběti vědí, jak možnosti internetu v tomto směru využívat.

Pozitivní vliv mělo také svěřením se někomu dalšímu, který mohl případně s řešením situace pomoci. Právě strategie svěřením se někomu jinému bývá v případech kyberšikany velmi často doporučována, a jak je vidět z grafu, oprávněně. Takový člověk nejen může pomoci oběti cítit se lépe, ale také pomoci přímo daný problém řešit, případně vzít část jeho řešení na sebe. Zajímali jsme se proto dále o to, komu se oběti kyberšikany se svou zkušeností svěřují (Graf 10). Ve velkém počtu případů se o situaci dozvídají kamarádi nebo spolužáci obětí. Druhou nejčastější kategorií je hledání podpory a pomoci v rodině – u rodičů a sourozenců. Jiné autority jako učitelé, strážci zákona a administrátoři patří k nejméně často uváděným osobám, jimž oběti kyberšikany o dané situaci dávají vědět.

Graf 10. Komu se oběti kyberšikany svěřují.



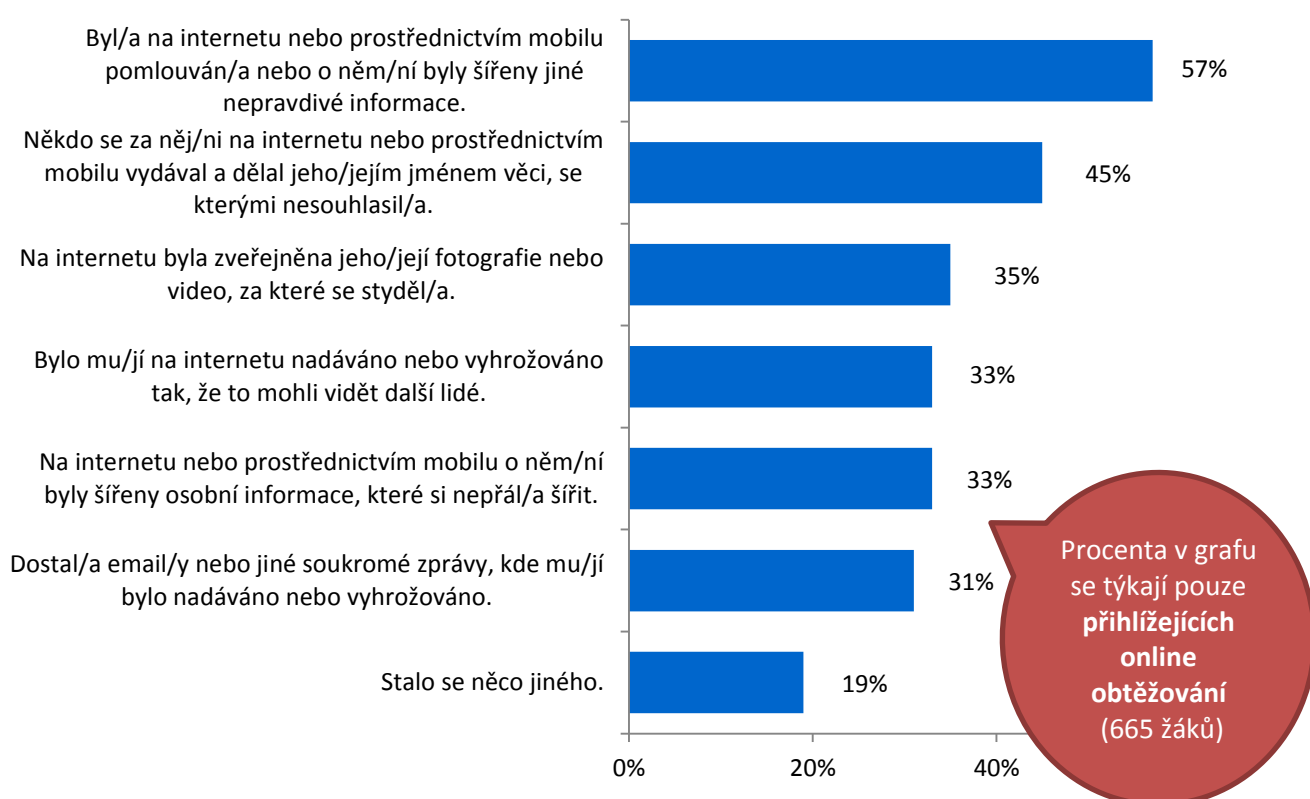
6. Přihlízející a okolí

Pokud již k online obtěžování a kyberšikaně dojde, je velmi důležité, jak na danou situaci zareaguje okolí. Pro děti a adolescenty mají vztahy s vrstevníky obrovský význam. Vrstevníci mohou fungovat jako sociální opora a pomáhat dospívajícím s jejich těžkostmi, také ale mohou sami být jejich zdrojem. Role vrstevníků je významná také v tom, jak se dítě, které se setkalo s šikanou či kyberšikanou, s danou situací vypořádá a jak se celá situace bude dále vyvíjet. Pokud například přihlízející dají při incidentu kyberšikany jasně najevo svůj nesouhlas, mohou tímto chováním kyberšikanu zastavit. Poskytují tak zároveň neocenitelnou emoční podporu oběti. Na druhou stranu, pokud začnou podporovat agresora, situace oběti se dále zhoršuje. Setkání s kyberšikanou ale může ovlivnit také samotné přihlízející: pokud se stanou svědky online agrese, mohou se začít zdráhat používat internet z obavy před tím, aby se sami nestali obětí. Mohou se ale také sami k podobnému chování v budoucnosti uchýlit, pokud vidí, že agresorovi jeho chování prochází nebo z něj dokonce něco získává. Prozatím jsme mluvili především o přihlízejících kyberšikaně, v našem výzkumu jsme se však zaměřovali i na dospívající, kteří se o probíhající kyberšikaně či online obtěžování pouze doslechli – ptali jsme, zda vědí o někom, komu se něco podobného událo.

Výsledky se tedy vztahují na širší okruh dospívajících, než pouze „přímé svědky“, přesto budeme pro přehlednost nadále mluvit o přihlížejících. V našem výzkumu jsou navíc mezi přihlížející zařazeni pouze ti žáci, kteří se s kyberšikanou někde setkali, sami ale nejsou její obětí ani agresorem.

Přihlížejících jsme se ptali, jakému typu obtěžování přihlíželi (nebo o jakém vědí). Nejčastějším bylo v tomto ohledu pomlouvání na internetu, další typy jsou pak uvedeny v Grafu 11.

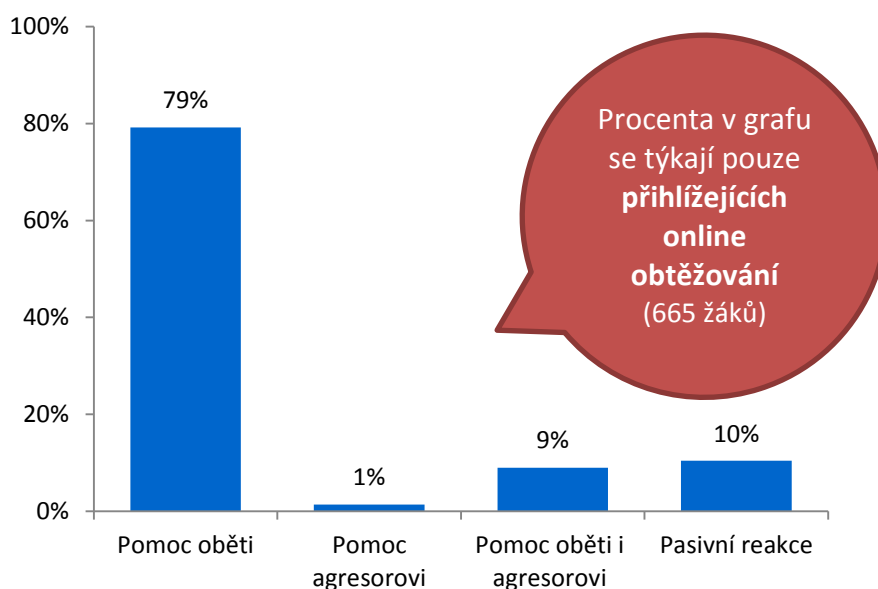
Graf 11. Způsoby kyberšikany či online obtěžování, kterého se dospívající stali svědky.



Také jsme se přihlížejících ptali, jak se vlastně o probíhajícím obtěžování dozvěděli. Takových způsobů mohlo být více, žáci proto měli na výběr více z možností. Například 27 % uvedlo, že bylo přímo svědky toho, když toto obtěžování probíhalo, 55 % celou situaci někde uvidělo nebo si o ní přečetlo. Poměrně velké množství (45 %) žáků se o situaci dozvědělo přímo od oběti.

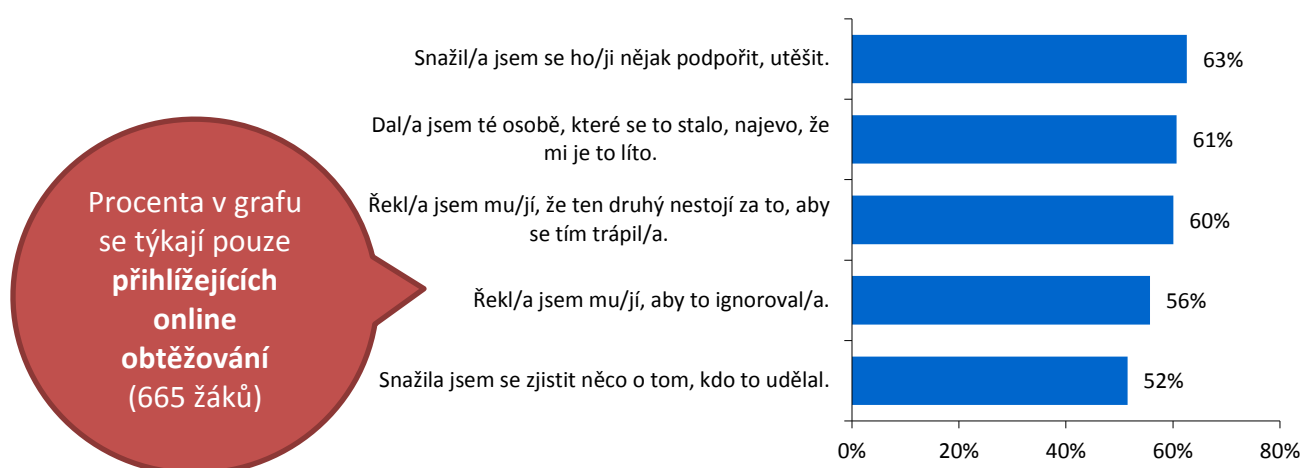
Již jsme zmínili, že způsob, jakým přihlízející na situaci zareagují, může mít na situaci velký vliv. Samotnou reakci pak můžeme velmi obecně rozdělit na tři možné typy – pomoc oběti (přihlízející např. poskytuje radu a podporu), pomoc agresorovi (např. další šíření pomluv či jiných ubližujících materiálů) a pasivitu (kdy přihlízející na danou situaci v podstatě nijak nereaguje). V našem výzkumu většina přihlízejících uvedla, že stála na straně oběti. Tomu odpovídá i to, že jejich nejčastější reakce měly oběť nějak podpořit – jak vidíme v Grafu 12, naprostá většina nějakým způsobem pomáhala oběti, zatímco agresorovi pomáhalo pouze 1 % přihlízejících. Zajímavý je překryv u 9 % respondentů, kteří nějakým způsobem pomohli oběti i agresorovi. Zcela pasivních pak bylo 10 %.

Graf 12. Reakce přihlízejících na online obtěžování



Přihlízejících jsme se ptali také na to, jakým *konkrétním* způsobem se v dané situaci zachovali. Opět bychom chtěli připomenout, že přihlízející mohli na celou situaci zareagovat více způsoby současně. Nejčastější reakce našich respondentů jsou uvedeny v Grafu 13.

Graf 13. Nejčastější reakce přihlízejících na online obtěžování



Ukázalo se, že nejčastěji se snažili oběť nějak podpořit nebo ji utěšit. Negativní reakce byly uváděny jen velmi zřídka. Například jen 3 % pomáhala negativní obsah šířit dál, 5 % přidalo souhlasný komentář (zatímco 48 % přidalo nesouhlasný komentář), 4 % přihlízejících povzbuzovala agresora. Často doporučovanou strategií je o probíhajícím obtěžování někomu říci, protože může v dané situaci pomoci. Tato rada platí nejen pro oběti, ale také pro přihlízející. Naši respondenti tak učinili pouze ve 26 % případů. Nejčastěji o kyberšikaně či obtěžování řekli kamarádovi či spolužákovi (57 %) nebo někomu z rodičů (50 %); 22 % mluvilo s učitelem či učitelkou ze školy. Zajímaly nás také důvody, proč o tom přihlízející nikomu neřekli. Mezi nejčastější důvody patřila skutečnost, že se žáci domnívali, že jim do celé situace jednoduše nic nebylo (39 %); 28 % nevědělo komu o tom říci; a 25 % se takto zachovalo proto, že oběť požádala, aby o její situaci nikomu neříkali. Poměrně pozitivní je, že pouze 12 % uvedlo, že nikomu o celé situaci neřekli, protože by v dané situaci nikdo nemohl nijak pomoci. Přesto bychom chtěli zdůraznit, že téměř třetina přihlízejících nevěděla, na koho by se mohla obrátit.

Abychom lépe porozuměli reakcím přihlízejících, ptali jsme se jich na některé okolnosti, které mohly ovlivnit jejich reakci. První takovou skutečností je vztah k oběti a agresorovi. Ukázalo se, že přihlízející většinou oběť obtěžování nějakým způsobem znali: ve 42 % případů ji znali osobně (ale ne ze školy); 37 % znalo oběť ze školy; a 10 % ji znalo pouze z internetu. Pouze 12 % přihlízejících uvedlo, že oběť obtěžování neznalo vůbec (zatímco celých 36 % uvedlo, že vůbec neznali agresora). Důležité také je, že – jak jsme již uvedli – naprostá většina

přihlížejících v dané situaci stála na straně oběti a 73% uvedlo, že je samotné tato událost trápila.

Reakci může ovlivnit také to, pokud přihlížející/ho někdo požádá, aby oběti pomohl/a. Musíme si uvědomit, že pro přihlížející online útoků je velmi obtížné situaci adekvátně zhodnotit – celý incident se navenek může jevit jen jako přátelské škádlení nebo jednorázová záležitost, která už skončila a na internetu po ní zbyl pouze záznam (například vzkaz či obrázek). Aby mohli přihlížející situaci správně zhodnotit, je často potřebné, aby oběť dala zřetelně najevo, že ji situace obtěžuje. Z našich respondentů bylo o takovou pomoc požádáno 20 %. Těch, kdo o pomoc požádání nebyli, ale přitom stáli na straně oběti, jsme se také zeptali, jestli by v případě takové žádosti byli ochotni pomoci: celých v 84 % uvedlo, že ano.

Přihlížející také mohou mít strach nějak zasáhnout, neboť by se mohli stát dalším terčem agresora, nebo si třeba myslí, že by mohli celou situaci nějak zhoršit. Obavu do situace zasáhnout potvrdilo 27 % respondentů.

Nakonec jsme se přihlížejících ptali, zda si myslí, že jejich reakce pomohla obtěžování zastavit. Na tuto otázku odpovědělo kladně 23 % přihlížejících, zatímco 14 % uvedlo, že ne. Zajímavé je, že celých 64 % přihlížejících netušilo, jestli jejich chování mělo v tomto smyslu nějaký vliv. To může být vysvětleno tím, že přihlížející nebyli ve fyzické přítomnosti oběti a nemohli tak posoudit, jaký pro ni měla jejich reakce význam.

Závěr a doporučení

Shrňme si na závěr nejdůležitější zjištění, která z našeho výzkumu zatím vyplývají:

- ✓ Ačkoliv s nějakým online útokem se setkalo přibližně 20 % dětí v našem vzorku ze základních a středních škol Jihomoravského kraje, samotná kyberšikana je jev mnohem méně častý – **pouze 6 % žáků se stalo oběťmi kyberšikany**. Takto nízké procento výskytu kyberšikany odpovídá předchozím zjištěním z mezinárodních výzkumů (viz např. projekt EU Kids Online II).
- ✓ Mezi oběťmi jsou převážně zastoupeny dívky.
- ✓ Nejčastějšími bezprostředními emočními reakcemi na kyberšikanu jsou vztek, bezmoc, smutek a strach.
- ✓ Mezi strategie, které oběti kyberšikany používají ke zvládnání a vyrovnání se s jejich situací, patří především zaměření pozornosti jinam, znehodnocování agresora a svěřeni se další osobě.
- ✓ Oběti, které uvedly, že se jim povedlo celou situaci ukončit, používaly současně více strategií. Jednou z takových úspěšných strategií bylo svěřeni se další osobě; oběti se přitom nejčastěji svěřují kamarádům a rodičům.
- ✓ Další strategie, které k zastavení kyberšikany přispěly, byly technického rázu – smazání účtu nebo profilu, zablokování telefonního čísla apod.
- ✓ Mezi přihlížejícími téměř 80 % uvádí, že se oběti online obtěžování nějakým způsobem snažili pomoci.
- ✓ Pokud by se oběť na přihlížející obrátila s prosbou o pomoc, většina by jí vyhověla.

Z naší studie rovněž vyplývá několik základních doporučení, jež by žákům mohla napomoci lépe se vypořádat s problémem kyberšikany a online obtěžování (podrobnější doporučení lze nalézt v publikaci *Doporučení k prevenci kyberšikany ve školním prostředí: přehled a rady*⁴).

⁴Ke stažení v českém i anglickém jazyce zde: <https://sites.google.com/site/costis0801/guideline>

- ✓ Mladí uživatelé internetu by celkově měli být informováni o možných postupech, jak naložit s agresivními útoky přes internet či mobil. Šanci na to, že se oběti úspěšně podaří zvládnout boj s kyberšikanou, totiž zvyšuje uplatňování více takových postupů, nikoliv spoléhání se pouze na jeden z nich.
- ✓ K ukončení kyberšikany přispívají technická řešení. Nicméně jejich volba vyžaduje určitou obezřetnost a zamyšlení se nad možnými nežádoucími důsledky. Například zablokování telefonního čísla se zdá být dobrou strategií. Agresorovi je na tomto komunikačním prostředku přístup k oběti zamezen, oběť ale přitom může dále telefon používat a využívat tak mnohé výhody s ním spojené (například snadná komunikace s vrstevníky). K zastavení kyberšikany nejspíše povede i smazání profilu či účtu na sociální síti, nicméně v tomto případě oběti hrozí ztráta kontaktu s vrstevníky, kteří by jí přitom mohli poskytnout pomoc či podporu.
- ✓ Kyberšikaně není dobré čelit osamoceně. Oběti by měly být povzbuzovány, aby se někomu svěřily nebo dali okolí vědět, že se jim děje něco špatného. Je potřeba si uvědomit, že ne všechny způsoby ubližování se dají na internetu dobře rozpoznat a identifikovat. Pokud se oběť sama neozve, o probíhající kyberšikaně se nemusí nikdo dozvědět. Naopak požádá-li oběť někoho z přihlížejících o pomoc, je velká pravděpodobnost, že jí určitým způsobem pomůže.
- ✓ Současně se ukazuje, že žáci – oběti kyberšikany i přihlížející – často zažívají pocity bezmoci a bezradnosti. Měli by být lépe informováni nejenom o tom, co vše mohou sami v případě online útoku udělat, ale i na koho z dospělých ve svém okolí by se s problémem kyberšikany měli obrátit.
- ✓ Vzhledem ke skutečnosti, že oběti kyberšikany jsou často i oběťmi školní šikany, je potřeba se s ní vypořádat v rámci širší spolupráce vyučujících, žáků a rodičů. Jedině účast všech stran může vést k efektivnímu řešení daného problému. Vyučující a rodiče by měli posoudit závažnost kyberšikany a popřípadě požádat o pomoc další instituce, ve velmi vážných případech i policii.

Závěrem bychom chtěli zdůraznit hlavní pozitivní zjištění našeho výzkumu - kyberšikana je mezi žáky méně rozšířená, než by se mohlo zdát ze zpráv českých médií či informací od některých firem zabývajících se školením ohledně tohoto fenoménu. **Drtivá většina českých dětí se s kyberšikanou v roli oběti nesetkala.** Přesto celý fenomén jistě nelze ignorovat. Chtěli bychom proto zdůraznit, že je namístě podporovat takové programy, které by zabránily jak vzniku kyberšikany, tak jejímu šíření - bez pomoci druhých je tento nový fenomén těžko zvládnutelný.

Rádi bychom poděkovali všem, kdo přispěli k našemu výzkumu, ať už vyplněním dotazníku, umožněním provedení výzkumu ve škole, či jakoukoli další formou. V případě otázek nebo zájmu o doplňující informace se neváhejte obracet na autory této zprávy (kontaktní e-mail: hmachack@fss.muni.cz).



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Autoři textu byli podpořeni v rámci projektu VITOVIN (CZ.1.07/2.3.00/20.0184), který je spolufinancován Evropským sociálním fondem a rozpočtem České republiky.