

UNIVERZITA KARLOVA

Filozofická fakulta

Katedra psychologie



# BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Ondřej Knor

**Kyberšikana a dospělí**

**Cyberbullying and adults**

## Poděkování

Rád bych tímto způsobem poděkoval vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Ivě Štětovské, PhD., za veškerý čas, který mi věnovala, cenné a inspirující rady a spoustu námětů k dalšímu zpracování práce. Také bych jí rád poděkoval za průběžné kontroly práce, které s trpělivostí a pečlivostí prováděla.

## Prohlášení

*Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.*

*V Praze dne 7. 5. 2021*



.....  
*Ondřej Knor*

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se zabývá tématem kyberšikany dospělých a jejích dopadech na dospělého člověka. Obsahem literárně přehledové části je vymezení pojmu kyberprostor, vymezení pojmu kyberšikany, specifika kyberšikany, její formy a účastníci. Dále se věnuje problematice kyberšikany dospělých a prevalenci tohoto jevu v zahraničí i v České republice. Na tuto část navazuje návrh výzkumu, který užívá prvky kombinovaného designu a klade si za cíl zjistit prevalenci kyberšikany dospělých v České republice a zmapovat dopady kyberšikany na dospělé a náhled na ni. Výsledky výzkumu by mohly přispět k určení závažnosti problému v České republice a k jeho zviditelnění.

## **Klíčová Slova**

Kyberšikana; kyberšikana dospělých; dopad kyberšikany

## **Abstract**

The bachelor thesis deals with the topic of adults' cyberbullying and its impact on an adult person. The content of literary overview part is about defining the term cyberspace, defining the term cyberbullying, specifics of cyberbullying, its forms and participants. Further, it pursues the problematics of adults' cyberbullying and prevalence of this phenomenon abroad and in Czech Republic. The first part is followed up by research proposal, which uses the elements of combined design and puts up a goal to find out the prevalence of adults' cyberbullying in Czech Republic and to map the affects of cyberbullying on adults and their opinion about it. The results could contribute to determination of the gravity of the problem in Czech Republic a for making it visible.

## **Keywords**

Cyberbullying; Adults' cyberbullying; Impact of cyberbullying

## Obsah

Úvod .....	6
Literárně přehledová část .....	8
1. Kyberprostor a internetová komunikace .....	8
1.1 Specifika komunikace a chování v kyberprostoru .....	8
1.2 Online disinhibiční efekt .....	9
1.3 Agrese .....	11
2. Kyberšikana .....	13
2.1 Kyberšikana vs. Kyberobtěžování .....	16
2.2 Rozdíly mezi kyberšikanou a tradiční šikanou .....	16
2.3 Základní formy kyberšikany .....	19
2.4 Účastníci kyberšikany .....	22
2.4.1 Pachatelé .....	22
2.4.2 Oběti .....	24
2.4.3 Publikum .....	25
2.5 Mýty o kyberšikaně .....	27
3. Kyberšikana u dospělých .....	29
3.1 Kyberšikana mladých dospělých .....	29
3.2 Problém definice kyberšikany dospělých .....	31
3.3 Kyberšikana na pracovišti .....	32
Návrh výzkumného projektu .....	38
4. Výzkumný problém, cíle výzkumu a výzkumné otázky .....	38
5. Design výzkumného projektu .....	39
5.1 Typ výzkumu .....	39
5.2 Metody získávání dat .....	39
5.3 Metody zpracování a vyhodnocení dat .....	41
5.4 Etika výzkumu .....	42

6. Výzkumný soubor .....	43
7. Výsledky a interpretace dat.....	44
8. Diskuze .....	46
Závěr.....	48
Seznam použité literatury .....	49
Seznam tabulek .....	55
Seznam zkratk .....	56
Příloha 1 .....	I

## Úvod

V současné době, kdy moderní technologie využívá stále více lidí, je možné se připojit k internetu kdykoliv a téměř odkudkoliv. Přístup k internetu má na českém území neustále větší počet dětí i dospělých, přičemž nezkušení uživatelé internetu často nevědí, jaká rizika komunikace v kyberprostoru obnáší. V souvislosti s dětmi a internetem bylo možné se již v minulosti stále častěji potkat s problematikou kyberšikany, jíž se dopouštějí žáci základních a středních škol. S tímto narůstajícím užitím internetových služeb a informačních technologií se rozvíjí i modernější prostředky a sociální sítě a tím vstupují stále více do všech sfér života člověka, což dává za vznik novým formám elektronické šikany a na problematiku kyberšikany se v poslední době naráží nejenom v kontextu dětí, ale také dospělých.

Nárůst využití informačních technologií jistě akcelerovala i celosvětová pandemie koronaviru, která nutí společnost využívat neosobní online komunikace ještě více, tím pádem je i větší šance být exponován kyberšikaně. Podle zahraničních výzkumů, jež jsou v oblasti kyberšikany dospělých v porovnání s výzkumy domácími napřed, se dospělí stávají oběťmi tohoto chování stále více. Předpokládá se, že hlavním motivem kyberšikany u dospělých není zábava (jak je tomu u dětí), ale je jím úmyslná diskreditace oběti a ničení jejího osobního a profesního života. Prokázané dopady na psychické i fyzické zdraví dospělé oběti ukazuje, že se jedná o závažný problém, který je potřeba v České republice zviditelnit, aby se mu mohlo efektivněji předcházet či ho lépe řešit. S ohledem na informace ze zahraničních výzkumů v oblasti kyberšikany a jejího dopadu na oběť se tato práce zaměřuje na hlavní otázku – nakolik je problematika kyberšikany u dospělých závažná.

První kapitola se věnuje kyberprostoru a internetové komunikaci. Ukazuje nám, čím se liší internetová a face-to-face komunikace a popisuje, jaká má internetová komunikace specifika a čím může být potenciálně nebezpečná. V návaznosti na to nás práce seznamuje s tzv. online disinhibičním efektem a jeho formami. Druhá kapitola obecně nastiňuje problematiku kyberšikany, věnuje se její definici, porovnává ji s „tradiční“ šikanou a popisuje její projevy a druhy. Třetí kapitola popisuje problematiku kyberšikany ve světě dospělých a soustředí se především na kyberšikany u mladých dospělých, kyberšikanu v pracovním prostředí a rovněž se věnuje problému definice kyberšikany u dospělých.

Kladeným cílem návrhu výzkumu je zmapování prevalence kyberšikany a jejích jednotlivých projevů v pracovním prostředí dospělého člověka. Dále práce zjišťuje, jakým

způsobem nahlíží dospělí na kyberšikanu a jaké má dopady na jejich pocit bezpečí a well-being. Výsledky z tohoto výzkumu by mohly zviditelnit problém kyberšikany dospělých na českém území a daly apel na podrobnější zkoumání tohoto problému jak v kontextu osobního, tak profesního života jedince a dále by mohly uvést v pohyb vytváření zásad online komunikace v pracovním prostředí.

Práce vychází z pramenů v zahraniční i domácí literatuře. Pro výzkumná zjištění o fenoménu kyberšikany dospělých však nejvíce slouží zahraniční výzkumy, které se v posledních letech problematice kyberšikany dospělých na pracovišti věnují. V práci je citováno dle standardů APA (American Psychological Association, 2020).

## Literárně přehledová část

### 1. Kyberprostor a internetová komunikace

Krátce po samotném vzniku internetu vznikala elektronická prostředí, ve kterých mohli lidé mezi sebou komunikovat. V počátcích (90. léta) se jednalo o fóra při hraní online her, v současné době (od druhé poloviny desátých let 21. století) to jsou především sociální sítě (např. Facebook, Instagram, Youtube) a e-mail. Prostředí, ve kterém internetová komunikace probíhá, se začalo označovat jako kyberprostor. Nejde o hmatatelný, reálný prostor, spíše se jedná o beztvárovou oblast, přes kterou lidé komunikují za použití technologických zařízení. Tato komunikace má různé formy: od textových zpráv, přes audio stopy, po videa. Od face-to-face (FTF) komunikace se odlišuje tím, že se nemusí odehrávat v reálném čase, neboť může být opožděna. Také umožňuje spojení s lidmi, které uživatel nezná a v reálném životě by je nemusel nikdy potkat. Kyberprostor je tedy virtuální prostředí, ve kterém mohou lidé z celého světa, jež jsou připojení na síť, komunikovat a spolupracovat (McQuade, 2009).

V současné době tvoří internetová komunikace značnou část komunikace jako takové. V České republice se podíl uživatelů internetu vyšplhal na 81% (celoevropský průměr je téměř totožný), přičemž 90% z nich se připojuje k internetu každý den. Mezi osobami v předdůchodovém a mladším důchodovém věku (55-64 let) internet používalo v roce 2010 42 % obyvatel ČR, v roce 2020 internet používá už 81% z nich (Český statistický úřad, 2020). To je jistě způsobeno i neustálým přesunem různých pracovních prostředí do online sféry.

Podle jiné definice můžeme kyberprostor brát jako globálně spojené sítě přes hardwary, softwary a data. Je to soubor různě propojených informačních systémů a lidských uživatelů, které na sebe vzájemně působí. Lidský faktor je důležitou složkou, jež se stává nedílnou součástí kyberprostoru (Ottis & Lorents, 2010). Z definice kyberprostoru poté vycházejí další pojmy relevantní pro tuto práci, jako je například kybernetický útok či kyberšikana, které se právě odehrávají v tomto elektronickém prostředí.

#### 1.1 Specifika komunikace a chování v kyberprostoru

Internet je zdrojem zábavy, poznání a informací všeho druhu, ale také prostředkem pro komunikaci s lidmi, které ani nemusíme osobně znát. Internetová komunikace je specifická – probíhá ve virtuálním prostředí, v němž nelze realizovat komunikaci se zachováním všech jejích verbálních a neverbálních složek. S tímto typem komunikace se také pojí řada procesů, které zásadně ovlivňují jak formu, tak i obsah celého sdělení (Vybíral, 2005).

Pomocí počítače či jiného technologického zařízení lze vyjádřit vlastní emoce anonymně, tlumeně a bez zábran. Do internetové komunikace patří i užívání emotikonů, jež nahrazují chybějící neverbální komunikaci. I přesto, že je emoce z přijaté informace prožívaná na dálku, může mít velký dopad na jejího percipienta. Dalším specifikem je samotná interpersonální komunikace. Komunikátor může být otevřený a upřímný, avšak je pro něj v tomto prostředí mnohem snazší si vytvářet svou identitu na základě toho, jak se chová komunikátor na druhé straně. S tím souvisí i nižší míra sebeuvědomění zaměřeného jak na druhé, tak na sebe. Tento jev se nazývá deindividuace (Janoušek, 2015).

Komunikace přes internet rovněž postrádá aspekt emoční reaktivity. Když lidé komunikují tváří v tvář, získávají vzájemnou možnost pochopit, jak se cítí ten druhý. Pokud například říká první účastník konverzace něco, co druhého člověka štve, může se tento člověk zamračit či stáhnout obočí k sobě, čímž může ovlivnit způsob sdělování dalších informací. Ve virtuálním prostředí nemá sdělovatel možnost vidět tento způsob emoční reaktivity a tím pádem může snáze v průběhu konverzace druhého neúmyslně urazit (Kowalski et al., 2012). Dalším specifikem komunikace na internetu je vnímání pocitu kontroly a bezpečí při konverzaci. Mnoho platform online komunikace nenabízí přítomnost třetí strany, která by v případě agresivního chování některého z účastníků komunikace mohla intervenovat a komunikaci zastavit, případně ošetřit napadeného člověka. Při komunikaci na internetu se také potýkáme s problémem její trvalosti, zprávy a příspěvky jsou přístupné v těchto médiích, dokud je někdo nesmaže (a i v tom případě si je může do té doby kdokoliv uložit). Přístup na internet navíc není nijak časově a většinou ani místně podmíněn a proto je možné odesílat a přijímat zprávy a příspěvky v jakékoliv situaci a jakémkoliv čase (Kowalski et al., 2012). Každé z těchto specifík nám může pomoci porozumět tomu, proč se z kybersíky stává neustále větší problém v dnešní společnosti.

## **1.2 Online disinhibiční efekt**

Za jeden z nejvýznamnějších efektů, který online komunikaci provází, se považuje tzv. online disinhibiční efekt. Jedná se o efekt označující odložení zábran, překonání či úplnou ztrátu ostychu a plachosti, přičemž v krajních případech může jít o obcházení zákazů či o silnou nevázanost na společenské normy. Mezi další znaky disinhibice patří mj. zvýšená zvědavost, impulzivní rozhodování, odklon od reality apod. (Vybíral, 2005).

Působením tohoto efektu si lidé ve virtuálním prostředí snáze sdělují důvěrné informace o sobě. Takové odkládání zábran může být rozlišeno na neškodné a toxické. Mezi neškodné

odkládání zábran patří např. lepší porozumění sobě samému – internet nám dovoluje se projevit, tak, jak bychom se nemuseli v reálném světě odvážit. Díky tomu se k sobě mohou lidé na internetu chovat s větším pochopením a podporou. Na druhé straně toxické odkládání zábran zahrnuje agresi, výhrůžky, zesměšňování apod. (Suler, 2004). V případě kyberšikany je podstatný především toxický typ online disinhibice (Černá et al., 2013)

Tento efekt vychází podle Sulera (2004) z šesti hlavních zdrojů:

#### 1. **Disociační anonymita**

Lidé, kteří skrývají svou totožnost pod různými přezdívkami, jsou do jisté míry chráněni před adresnou identifikací, tím pádem se cítí být méně zranitelní a mohou bez následků dávat najevo své názory, uskutečňovat své sociální potřeby a ovlivňovat komunikační partnery.

#### 2. **Neviditelnost**

Neviditelnost dává člověku odvahu dělat věci, které by jinak nedělal. Komunikující navíc navzájem nevidí, jak se příjemce tváří, jak vypadá či jakou má mimiku. U klasické FTF komunikace je komunikační projev korigován přítomností těchto specifik.

#### 3. **Asynchronicita**

Jedná se o nesoučasnost v komunikaci. Komunikace nemusí probíhat ve stejném čase, a pokud ve stejném čase probíhá, máme i tak čas na rozmyšlenou – není potřeba reagovat okamžitě.

#### 4. **Solipsistická introjekce**

Podle toho, jaký se nám komunikační partner zdá, si o něm vytváříme vlastní obraz. K tomu používáme kromě reálných informací o druhém i vlastní fantazii. Do druhého tedy promítáme své vlastní představy a přání. Výsledkem je směs charakteristik viditelných prostřednictvím obrazovky a našich vlastních představ o druhém (jež jsou z velké části obrazem nás samých) (Černá et al., 2013).

#### 5. **Disociační imaginace**

Spojení specifického internetového prostředí a solipsistické introjekce vede člověka k utvoření představy, že se komunikace odehrává v jiném (virtuálním) světě, mimo svět reálný, a není důležité se zabývat následky. Jedná se pouze o hru, která skončí, když uživatel vypne počítač.

## 6. Minimalizace autority

Uživatel internetu neví, jaký společenský status má příjemce sdělení. Smazávají se naše reálné společenské role. Mizí tím pádem obavy, jež vycházejí z otevření se před někým, kdo by mohl být autoritou.

Efekt disinhibice lze pozorovat nejenom ve virtuálním prostředí, ale také např. ve společnosti neznámých lidí, u kterých víme, že se s nimi již nesetkáme. Často v takové společnosti snáze sdílíme intimní informace a máme větší tendenci k sebeodhalování. Virtuální prostředí je v mnoha ohledech podobné – poskytuje anonymitu a půdu pro otevření se a sdílení důvěrností. Kromě disinhibičního efektu mají na sebeodhalování vliv i osobnostní charakteristiky člověka (Černá et al., 2013). Tento efekt je jedním z nejvíce specifických znaků internetové komunikace a z toho lze soudit, že je jedním z průvodních znaků celé řady jevů, jež spadají do oblasti rizikového chování na internetu. Doprovází jevy jako kyberšikana, kyberstalking, kybergrooming, sexting a další fenomény (Suler, 2004). Online disinhibiční efekt a další výše zmíněné jevy provázející internetovou komunikaci však nejsou samy o sobě příčinou vzniku těchto forem rizikového chování. Pro poskytnutí teoretického základu k vymezení termínu kyberšikany je třeba vymežit pojem agrese a agresivní chování.

### 1.3 Agrese

Podle definice Andersona a Bushmana (2002, s. 28-29) můžeme lidskou agresi vnímat jako: „Jakékoliv zaměřené chování vůči druhému, které s sebou nese přímý záměr ublížit [...] náhodné ublížení není klasifikováno jako výsledek agrese, protože není záměrné.“ Mezi typy agrese, které jsou relevantní pro téma šikany a kyberšikany, řadíme agresi reaktivní a proaktivní, přímou a nepřímou (Černá et al., 2013).

Agrese reaktivní a proaktivní se liší podle jejího podnětu, která agresivní chování vyvolala a podle emocí, které agresor prožívá. U reaktivní agrese jde o okamžitou a prudkou reakci na vnímané ohrožení, při které chybí zhodnocení situace (Černá et al., 2013). Agrese proaktivní (občas označovaná jako instrumentální) může být nevyprovokovaná, slouží jako prostředek k získání něčeho, co agresor chce. Je to způsob dosahování cílů, u kterého hraje velkou roli předchozí pozitivní zkušenost s touto strategií. O potěšení a pocitu stimulace se zde hovoří jako o dominantním pocitu, nejčastěji pak potěšení z nadvlády nad obětí a jejího ponížení. Opakovaná proaktivní agrese za přítomnosti potěšení ze samotného aktu (označená také jako instrumentální agrese žádoucí) se nejčastěji nazývá šikanou (Griffin & Gross, 2004).

Pokud u agresora chybí potěšení z ubližování oběti a je pouze prostředkem k získání toho, co agresor chce, mluvíme právě o agresi instrumentální nutné (Černá et al., 2013).

Dále můžeme dělit agresi na přímou a nepřímou. U přímé agrese se jedná o otevřeně provokativní až útočné chování vůči druhým (případně vůči sobě samému), jedná se o fyzické útoky či hrozby fyzickým ublížením, verbální hrozby, ničení či poškozování věc. U nepřímé agrese neprobíhá konfrontace mezi agresorem a obětí. Klasickým příkladem je zde vyloučení z kolektivu, odmítnutí, ignorace, šíření pomluv atd. Samotná šikana se často dělí na přímou a nepřímou, avšak kategorizaci šikany je velké množství a mohou se mezi sebou výrazně lišit (Černá et al., 2013).

## 2. Kyberšikana

Před samotnou definicí termínu kyberšikany je vhodné osvětlit vztah mezi tradiční šikanou a kyberšikanou. Hlavně v médiích byla kyberšikana často prezentována jako nezávislý fenomén, který má se šikanou společné pouze základní rysy. Podle dostupných studií je však spíše „rozšířením“ tradiční šikany (což znamená, že se tyto jevy překrývají). Překryv online a offline šikany je udáván až na 85% a u obětí tradiční šikany je mnohem vyšší riziko, že bude obětí kyberšikany a zároveň agresori šikany jsou často také kyberagresory (Juvonen & Gross, 2008).

Při samotné definici kyberšikany se vychází z existujících definic tradiční šikany. Jak uvádí Olweus (1993, s. 2): „Šikana je vnímána jako úmyslné, agresivní a opakované jednání či chování prováděné vůči skupině či jednotlivci, kteří se nemohou snadno bránit“. Dále Olweus (1993) upozorňuje na nutné rozlišení mezi agresí, která je jednorázová, a právě šikanou, která je opakovaným jevem, s charakteristickou nevyvážeností sil mezi obětí a agresorem.

Z českých autorů pracuje s tématem šikany zejména Kolář či Kopecký. Kolář se věnuje tématu šikany ve škole. Definuje šikanu jako chování, při kterém jeden či více žáků úmyslně, zpravidla opakovaně týrá a zotročuje spolužáka či spolužáky a využívá k tomu agrese a manipulace. Podotýká také, že je třeba odlišovat termíny šikanování a škádlení, protože často dochází k chybnému zaměňování těchto fenoménů (jako škádlení udává příklad žertování mezi rovnocennými přáteli, zatímco šikana je o nerovnoměrném vztahu mezi agresorem a obětí) (Kolář, 2011).

Termín kyberšikana navazuje na definici tradiční šikany a rozšiřuje jej o náležitá specifika (zejména ve spojení s užíváním informačních technologií). Juvonen a Gross (2008) označují jako kyberšikanu jakékoli útoky proti jiným osobám s cílem ublížit odehrávající se v prostředí internetu. Aby však byla definice kyberšikany v souladu s výše zmíněnými definicemi šikany tradiční, bude tato práce vycházet z definice Patchina a Hindujy (2006), kteří tvrdí, že „opravdová“ kyberšikana je záměrná, zraňující a opakovaná činnost v prostředí internetu.

I v kyberprostoru dochází k záměně termínů šikanování a škádlení, jejichž hranice se často prolínají. V prostředí internetu je však hranice mezi kyberšikanou a kyberškádlením ještě více neostrá a hůře se oddělují aktivity, jejichž cílem je oběti doopravdy ublížit, od aktivit, jejichž cílem je uživatele pouze „poškádlit“ (Kopecký, 2016).

**Tabulka 1:**

*Rozdíly mezi šikanováním a škádlením s dalšími specifiky*

	<b>Škádlení</b>	<b>Šikanování</b>	<b>Specifika virtuální komunikace</b>
Definice	Jde o projev rovnocenného přátelského vztahu. Za škádlení považujeme žertování za účelem dobré nálady, v němž není ani vítěz ani poražený.	Jedná se o projev násilného závislostního vztahu. Za šikanu považujeme opakované a úmyslné ubližování a ponižování jiné osoby, která se nemůže bránit.	Je těžší oddělit šikanu a škádlení v kyberprostoru, neboť v online komunikaci nejsou přítomny neverbální projevy, zpětná vazba aj. Může tak docházet k chybné interpretaci sdělení.
1. Záměr	Vzájemně příjemný zážitek, který je doprovázen radostí, dobrou náladou a legrací.	Cílem pachatele je zde oběti ublížit, zranit a ponižovat.	V kyberprostoru se může stát, že agresor nechtěl oběti ublížit, avšak přesto se tak stane – ve virtuálním prostředí snáze dojde ke ztrátě kontroly.
2. Motiv	Motivem pro škádlení je vzájemná náklonnost, sblížení či seznámení se. Škádlení rozpouští napětí a navozuje uvolněné prostředí. Zodolňuje jedince.	Základními motivy jsou moc a krutost. Mezi další můžeme řadit: překonávání samoty, zvědavost, žárlivost, pomsta, vykonání něčeho velkého aj.	Motivace funguje ve virtuálním prostředí stejně jako u tradiční šikany, avšak díky přítomnosti publika může snáze docházet k proměně škádlení v kyberšikanu.
3. Citlivost	Konatel se dokáže vcítit do druhého a podle toho adekvátně volí formu komunikace.	Konatel je tvrdý a bez lítosti.	V kyberprostoru se hůře odhaduje intenzita (tvrdost) útoku.
4. Zranitelnost	Škádlený jedinec se necítí zranitelně a přecitlivěle.	Oběť se neumí, nemůže nebo nechce bránit.	Velikost publika v kyberprostoru významně ovlivňuje zranitelnost oběti a

			pocit možnosti se nějak bránit.
5. Postoj	Konatel respektuje druhého.	Konatel chce devalvovat druhého.	Kvůli online disinhibičnímu efektu se častěji postoje proměňují.
6. Hranice	Strany vnímají a respektují určené limity, mají šanci hájit své osobní prostory. Obě strany mírní svoje akce podle limitu druhého.	Dochází k narušování a prolamování hranic. Silnější nebere ohled na slabšího a pokračuje i přes vyjádření nepříjemných pocitů.	V kyberprostoru se hůře vnímají a respektují hranice druhého a dochází ke kolísání mezi oběma polohami.
7. Právo a svoboda	Účastníci jsou rovnoprávní. Škádlený jedinec může škádlení opřevovat, případně ho zastavit.	Oběť je v bezpráví. Sama nemůže zastavit ani oplácet útoky, neboť je za to dále trestána.	Oběť sice může snáz opustit komunikační situaci, útok na jeho osobu však může stále pokračovat bez jeho přítomnosti.
8. Důstojnost	Škádlený nenarušuje důstojnost ani jedné strany, ani jedna strana se necítí ponížena, trapně.	Šikana ponižuje lidskou důstojnost. Oběť je zesměšňována a ponižována.	V kyberprostoru může dojít k přechodu od škádlení k šikaně i bez svolení agresora.
9. Emoční stav	Škádlený cítí vzrušení, může cítit i naštvání a nepříjemné pocity, ale ne pocit bezmoci.	Oběť se cítí bezmocně. Cítí strach, stud, bolest. Útok prožívá nepříjemně.	
10. Dopad	Škádlený podporuje zdravý pocit vlastní sebehodnoty, zvyšuje pozitivní náladu.	Šikanu způsobuje pochybnosti o sobě samém, snižuje důvěru. Zvyšuje riziko deprese a úzkosti.	

Poznámka: převzato a volně upraveno z publikace *Kyberšikana a její specifika v prostředí systému primární prevence rizikového chování* (Kopecký, 2016).

## 2.1 Kyberšikana vs. Kyberobtěžování

Při porovnání závěrů různých zahraničních výzkumů (např. EU Kids Online II, NIK3-5 aj.) narazíme na velmi rozdílné výsledky výskytu kyberšikany; podle některých výzkumů dosahuje prevalence kyberšikany 6% (EU Kids Online II), podle jiných výzkumů dosahuje kyberšikana prevalence až 70% (Juvonen & Gross, 2008). Tyto veliké rozdíly mohou být způsobeny různými definicemi kyberšikany a také rozdílným vnímáním jejich forem a projevů, které pachatelé či oběti prožívají. V této souvislosti se hovoří o dvou základních způsobech dotazování, které následně poskytují velmi rozdílné výsledky (Černá et al., 2013). Existují tedy 2 základní přístupy, které umožní incidenci kyberšikany měřit:

1. **Otázka na konkrétní projevy** – ptáme se respondenta, zdali konkrétní typ kyberšikany zažil.
2. **Přímá otázka** – ptáme se respondenta, zdali zažil kyberšikanu.

V případě otázek na konkrétní projevy se obtížně rozpoznává, co je skutečné šikanování a co je pouze jednorázová agrese. U otázek přímých si zase každý respondent může představit pod pojmem něco jiného nebo si respondent nemusí vzpomenout na situace, které by byly za kyberšikanu považovány (Černá et al., 2013). V různých výzkumech se navíc definice kyberšikany liší a nelze tudíž porovnávat naměřené hodnoty. Ve výzkumu EU Kids Online II je za kyberšikanu považováno opakované a zraňující chování. Dle výzkumu Juvonena a Grosse (2008) však do definice kyberšikany spadá i jednorázový projev kyberšikany. Nesouladné definice kyberšikany následně vedou k tomu, že je zaměňována kyberšikana s tzv. online obtěžováním (Kopecký, 2016). Termínem online obtěžování se však označují jednorázové útoky, které nezanechávají v oběti prakticky žádné nepříjemné pocity. „Reálná“ kyberšikana splňuje především kritérium opakovanosti, je dlouhodobá a oběť nezvládá se útokům efektivně bránit, protože mezi obětí a pachatelem existuje mocenská nerovnováha. Pro označení jednorázového útoku, při kterém neexistuje mocenská nerovnováha, se používá označení kyberútok či kyberobtěžování a lze snadněji zastavit (Černá et al., 2013).

## 2.2 Rozdíly mezi kyberšikanou a tradiční šikanou

Fenomény kyberšikany a tradiční šikany jsou sice velmi úzce propojeny, avšak každý z nich má své specifické vlastnosti, které je od sebe vzájemně oddělují. Na rozdíl od tradiční formy šikany, která probíhá FTF, má kyberšikana ve své podstatě mnohem větší dosah, což zhoršuje prožívání oběti. Pokud je člověk terčem šikany v reálném prostoru, svědky těchto útoků je maximálně několik desítek lidí. Ve virtuálním prostředí může být svědkem i několik

desítek tisíc lidí, kteří se mohou zapojit a stát se útočníky, případně se mohou podílet na rozšiřování kyberšikany mezi další uživatele internetu (Kopecký, 2016).

U tradiční šikany lze částečně předpokládat, kdy a kde k útoku dojde (např. ve škole, na pracovišti), co se týče kyberšikany, k útoku může dojít kdykoliv a kdekoliv. Není nutná přítomnost oběti a pachatele na stejném místě ani ve stejném čase (Krejčí, 2010).

Pachatel kyberšikany se skrývá pod rouškou anonymity (za přezdívkou či jiným neurčitým označením), oběti to poté brání pachatele identifikovat a vystopovat. Pachatel také často nevnímá důsledek svého jednání, protože nevidí přímou reakci na útok a intenzitu vlastního útoku tudíž není schopen zhodnotit. Takový útok je vlastně odosobněný – je provázený již výše vysvětleným disinhibičním efektem (Suler, 2004). V leckterých situacích pachatelé anonymní nejsou, např. v případě, když kyberšikana probíhá v uzavřené skupině na některé sociální síti – zde není nutno identitu maskovat. V tomto počátečním stádiu oběť o kyberšikaně neví, dozvídá se o ní, až když se skupina stane veřejnou nebo počet členů ve skupině výrazně vzroste (Kopecký, 2016).

Další charakteristikou kyberšikany je samotné časové ohraničení jejího trvání. V prostředí internetu může šikana probíhat bez přestávek. Zaútočit může pachatel vlastně kdykoliv – jak v pracovním týdnu, tak o víkendu, v libovolnou denní a noční dobu. Pachatel také není časově omezen při přípravě šikany a může si svůj útok promyslet (např. vytvořením urážlivé koláže, kterou poté rozšiřuje mezi uživateli internetu). Samotný útok se navíc šíří mnohem rychleji, než u běžné šikany. Urážlivý materiál může být rozšířen během několika minut mezi tisíce uživatelů a může dosáhnout tzv. virálního šíření. Pokud se materiál stane virálním, nelze jej prakticky z internetu odstranit – internetem se šíří jako virus (z toho vznikl termín virální šíření). V mnoha případech dochází ke vzniku časové prodlevy mezi vytvořením urážlivého materiálu a okamžikem, kdy se o kolování materiálu dozví oběť (Kopecký, 2016).

S anonymitou online prostředí souvisí také smazání rozdílů mezi lidmi – ať už se jedná o pohlaví, věk, fyzické vzezření či sociální postavení. Online prostředí dovoluje zaútočit i těm, kteří by v reálném životě odvahu útočit neměli. Pachateli pro útok stačí pouze základní znalosti v oblasti informačních technologií, neboť většina internetových služeb je dost intuitivní a pokročilé znalosti nejsou nutné. Pachatelem kyberšikany se tak často stává i samotná oběť, která se chce např. pomstít za prožitou bolest (Kopecký et al., 2015).

Další rozdíl mezi kyberšikanou a tradiční šikanou je ve způsobu jejich řešení. V případě kyberšikany nastávají situace, které jsou hůře řešitelné. U kyberšikany je obtížnější zajistit rychlou ochranu oběti (např. zajištěním odstranění urážlivého materiálu a zabránění jeho šíření), hůře se zajistí dostatečný počet svědků, jelikož publikum může být značně anonymní a těžko se identifikuje, kdo má o šikaně informace. Také se dá hůř identifikovat a vystopovat útočník, který používá falešné profily, či vystupuje pod přezdívkou. V kyberprostoru se také hůře rozeznává, kdy jde o kyberšikanu a kdy jde pouze o škádlení – pachatelé si často neuvědomují, jak silně mohou jejich útoky poškodit oběť (Kopecký, 2016).

**Tabulka 2:**

*Porovnání tradiční šikany a kyberšikany*

		Tradiční šikana	Kyberšikana
JAK	Způsob	FTF.	S použitím ICT.
	Prostředek	Fyzická zdatnost, verbální obratnost, orientace v sociálních vztazích	Počítač, mobilní telefon, tablet internetové služby (SMS, e-mail, sociální sítě, instant messengery aj.)
KDE	Místo	Fyzické prostředí – nejbližší okolí.	Kdekoliv v dosahu ICT – celý svět.
KDY	Čas	Pouze v momentech, kdy se agresor a oběť fyzicky potkávají.	Kdykoliv – 24 hodin / 7 dní v týdnu.
	Trvání	Opakovaná akce	Jednorázový <sup>1</sup> či opakovaný akt.
	Expozice	Jednorázová.	Opakovaná.
KDO	Identita aktérů	Vzájemná znalost.	Vzájemná znalost, ale i anonymita.
AKTÉŘI	Agresor	Fyzická, psychická, sociální převaha.	Psychická převaha, znalost ICT.
	Publikum	Pasivní přihlížející, omezený počet.	Aktivní šířitelé, nekončící a rostoucí publikum.
	Oběť	Fyzicky a sociálně slabší.	Kdokoliv.

Poznámka: Převzato a volně upraveno z publikace *Proměny šikany ve světě nových médií* (Vašutová et al., 2010).

<sup>1</sup> U kyberšikany je možné, aby byla zahájena jednorázovým aktem, např. sdílením dehonestující fotografie, která poté koluje mezi dalšími lidmi a opakovaně zraňuje oběť. Akt je tudíž sice jednorázový, avšak dopady mohou zranit oběť vícekrát – jedná se proto o kyberšikanu.

## 2.3 Základní formy kyberšikany

Kyberšikana může začínat jako šikana tradiční, popřípadě se tyto jevy vzájemně doprovázejí. Kyberšikana však může existovat i zcela nezávisle na tradiční šikaně. Mezi její základní formy v kontextu propojení pachatele a oběti patří kyberšikana přímá a nepřímá. U kyberšikany přímé pachatel útočí na oběť bezprostředně, např. urážením oběti, zakládáním falešného profilu, zveřejněním citlivých fotografií oběti aj. U nepřímé kyberšikany (tzv. cyberbullying-by-proxy) využívá pachatel k útokům jinou osobu, jež ani nemusí vědět, že se stala nástrojem pro útok. Příkladem zde můžeme uvést situaci, v níž se pachatel zmocní účtu oběti na sociální síti a jeho prostřednictvím uráží ostatní uživatele, kteří se poté za nadávky mstí právě majiteli účtu. Majitel se o tomto dovídá zpravidla až s časovou prodlevou (Kopecký, 2016).

Dále lze kyberšikanu dělit podle toho, zda probíhá v soukromí, či za přítomnosti publika. V případě, že probíhá za přítomnosti publika, je podstatou útoku rozšířit informace o oběti mezi velké množství uživatelů. Přítomnost publika je tedy samo o sobě součástí kyberšikany. Typickými příklady takových útoků je publikování citlivých materiálů oběti, krádež identity nebo urázení a provokace. V případě šikany bez publika spolu soukromě komunikuje pouze útočník a oběť. Komunikace zde probíhá pomocí soukromých komunikačních kanálů – chatu v rámci sociální sítě, či prostřednictvím SMS/MMS. Do této kategorie se zařazuje kyberšikana ve formě vydírání či vyhrožování. Projevy kyberšikany jsou podobné jako u tradiční šikany. Mohou se vyskytovat ve formě jednorázové (pak mluvíme o kyberobtěžování či kyberútoky) nebo ve formě dlouhodobého útoku se vzrůstající intenzitou. Mezi nejčastější formy kyberšikany se zařazují útoky, které využívají fotografie a videozáznamy, ale také verbální formy útoku (Kopecký, 2016).

Základní agresivní projevy, které při splnění všech kritérií pro identifikaci kyberšikany mohou ke kyberšikaně vést, jsou:

**Ponižování a pomlouvání** – cílem takového útoku je poškodit pověst oběti tak, že o ní pachatel zveřejní nepravdivé informace, které oběť uráží a ponižují, patří sem tedy rozšiřování pomluv a fám. Je tedy cíleno především na přihlížející. Útočník k ponižování využívá především sociální sítě či jiné webové stránky s vysokou návštěvností, u nichž lze předpokládat, že se klamná informace o oběti rychle rozšíří (Willard, 2007).

**Ztrapňování pomocí falešných profilů** – jedná se o formu kyberšikany, která má stejný cíl jako ponižování a pomlouvání oběti, a to je poškození pověsti oběti. Agresor např. na sociální

síť vytvoří falešný profil oběti, s jehož pomocí rozšiřuje klamné informace o oběti, reaguje nevhodným způsobem na příspěvky jiných uživatelů nebo komunikuje s jinými uživateli (Kopecký, 2016).

**Obtěžování** – u tohoto typu útoku se útočník snaží pomocí výhružných či urážlivých zpráv doručovaných prostřednictvím SMS, e-mailu nebo chatu v sociální síti vyvést oběť z rovnováhy a způsobit jí emocionální tíseň. V souvislosti s „pravou kyberšikanou“ se na kyberobtěžování pohlíží jako jeden z dílčích projevů kyberšikany, který může existovat i nezávisle na kyberšikaně v situaci, kdy pachatelovo jednání není opakované (pak se hovoří o jednorázovém kybernetickém útoku). Do samotné formy kyberšikany se řadí tedy až v případě, kdy pachatelovo obtěžování trvá delší dobu a je opakované (Černá et al., 2013). Specifickou a extrémní formou obtěžování je pak kyberstalking (Kopecký, 2016).

**Publikování ponižujících videozáznamů, audiozáznamů nebo fotografií** – u této velmi rozšířené formy kyberšikany útočník publikuje ponižující videozáznamy či fotografie do veřejně dostupných internetových služeb, nejčastěji pomocí sociálních sítí či internetových datových úložišť, přičemž tyto materiály jsou volně přístupné ke zhlédnutí a dalšímu šíření (divák se poté sám stane aktivní součástí kyberšikany). Materiály vytvořené pachatelem mohou často vznikat na základě připraveného scénáře, kdy pachatel vyprovokuje oběť k reakci, kterou zachytí na mobilní telefon či kameru a poté začne záznam šířit v prostředí internetu. V tomto případě se mluví o tzv. kyberbaitingu (Kopecký, 2016). Materiály však může poskytnout pachateli oběť samotná, neví totiž, že je má pachatel v úmyslu veřejně publikovat (např. v případě, kdy si oběť myslí, že je v kamarádském vztahu s pachatelem).

**Krádež identity** – cílem této formy kyberšikany je proniknout na elektronický účet oběti (účet na sociální síti, e-mail), převzít identitu jejího původního majitele a využít účet k útokům na ostatní uživatele. Pachatel poté může poškodit pověst majitele účtu, krást informace z profilu, mazat informace z profilu, zveřejňovat soukromé informace a rozesílat zprávy s nevhodným obsahem jménem oběti. Proniknout na elektronický účet oběti se pachateli podaří většinou kvůli nedostatečnému zabezpečení účtu jeho majitele. Jedná se o nepřímou formu kyberšikany, jelikož je k útokům na ostatní využívána třetí osoba – oběť, která je poté sama terčem útoků (Kopecký, 2016). Velmi nebezpečné jsou pak situace, kdy pachatel využije účet k útoku na členy extremistických skupin s použitím jména, adresy a telefonu oběti (Šmahaj, 2014).

**Provokace a napadání uživatelů** – jde o další rozšířenou formu kyberagrese, která nejčastěji probíhá za účasti publika. Jejím cílem je vyprovokovat prudkou výměnu názorů u internetových

příspěvků týkajících se aktuálních problémů reálného světa a naštvat ostatní uživatele nebo je vtáhnout do podobných nepřátelských a urážejících způsobů komunikace. Je zde také typická přítomnost hrozeb násilí. V případě, že neprobíhá za přítomnosti publika, může agresor následně celou diskuzi zveřejnit. Slovní napadání je ve virtuálním prostředí až čtyřikrát častější než v reálném světě (Johnson, 1998), neboť pachatel necítí velkou zodpovědnost za své činy a odděluje se jeho pravá identita od online identity (mluvíme zde o online disinhibičním efektu). Provokace není klasickou formou kyberšikany, protože síly pachatele a obětí jsou více vyvážené a útoky na oběť zpravidla krátkodobé (Šmahaj, 2014).

**Zveřejňování intimních materiálů** – tato forma kyberšikany je označována jako nejnebezpečnější, protože využívá velmi citlivých a soukromých informací oběti a může ji donutit až k sebevražednému chování (Kopecký, 2016). Principem tohoto útoku je zveřejnění intimních materiálů (např. sexuálně explicitní fotky a videa) a důvěrných informací (informace o tom, že se oběť dopustila nějakého trestného činu, informace o sexuální orientaci, aj.) pro ty, kterým tato informace nebyla určena (Kowalski et al., 2008). Pachatel může z oběti tyto informace vylákat (pak mluvíme o tzv. kybergroomingu), oběť také může pachateli dobrovolně informace poskytnout (oběť s důvěrou pošle pachateli např. soukromé konverzace či fotografie), pachatel může získat informace od třetí osoby nebo se může dostat na nedostatečně zabezpečený účet na sociální síti (Kopecký, 2016).

**Exkluze z online komunity** – principem takového útoku je vyloučení oběti z virtuální komunity a je realizována v prostředí různých online skupin. Tyto komunity mohou spojoval např. osoby se stejnými zájmy (hráči počítačových her), osoby stejné profese, spolužáky, apod. Cílem tohoto útoku je poškození nebo úplné přerušování sociálních vztahů oběti a vyskytuje se i u tradičních forem šikany (Krejčí, 2010). Protože je člověk společenský tvor, vyloučení z komunity může mít silný emoční dopad (Šmahaj, 2014).

**Happy slapping** – jedná se o jednu z nejnovějších podob kyberšikany, která má jak psychický, tak fyzický dopad na oběť. První případy byly zaznamenány v roce 2005 v Londýně. Podstatou takového útoku je nečekané fyzické napadení dospělého či mladistvého člověka, přičemž komplic agresora celou událost natáčí na mobilní telefon nebo kameru. Takto pořízené video poté sdílí na sociálních sítích a veřejných webových stránkách za účelem pobavení sledujících na úkor oběti (Kowalski et al., 2008). Jsou známé i případy, kdy oběť zraněním happy slappingu podlehl – případ bezdomovce, kterého skupina útočníků ukopala k smrti, či čerstvě dospělého muže, který v průběhu „happy slappingu“ spadnul hlavou na betonovou zem a o týden později těmto zraněním podlehnul (Watt, 2006).

**Kyberstalking** – tento termín označuje specifickou vyhrocenou formu online obtěžování, při kterém pachatel pronásleduje oběť ve virtuálním prostředí. Opakovaně jí zasílá obtěžující a vyhrožující zprávy, které se stupňují jak v incidenci, tak intenzitě. Oproti obtěžování však zahrnuje více hrozeb a větší riziko ohrožení oběti. Pachatel se oběť snaží kontaktovat, často demonstruje svou moc a vyhrožuje oběti. Často se s ním setkáváme v případě partnerských rozchodů (Šmahaj, 2014). V trestním zákoníku (TZ 40/2009 Sb.) je od roku 2010 vymezeno nebezpečné pronásledování jako trestný čin (§ 354).

Je tedy jasné, že kyberšikana je komplex jevů a její projevy vznikají sdružením tří základních složek – použitá forma psychické šikany, forma šikanujícího obsahu a nástroje pro její realizaci (Kopecký, 2014).

**Tabulka 3:**

*Kyberšikana jako tříložkový komplex*

<b>Použité formy psychické šikany</b>	<b>Formy šikanujícího obsahu</b>	<b>Nástroje pro realizaci</b>
Ponižování, nadávání Pomlouvání Provokace Vyhrožování a zastrašování Vydírání Obtěžování Pronásledování	Text Videozáznam Audiozáznam Grafický záznam (obrázek, fotografie, karikatura) Volání, prozvánění Krádež identity <sup>2</sup>	Veřejné chaty (textové, videochaty), e-mail, instant messengery, ankety, sociální sítě, SMS, MMS, webové stránky, online datová úložiště virtuální vzdělávací prostředí, online hry atd.

Poznámka: převzato z publikace *Kyberšikana a její specifika v prostředí systému primární prevence rizikového chování* (Kopecký, 2016, s. 48).

## 2.4 Účastníci kyberšikany

### 2.4.1 Pachatelé

Pachatelé kyberšikany tvoří různorodou skupinu lidí, ve které nalezneme muže i ženy, osoby s různým sociálním statusem, osoby s nižším i vyšším sebevědomím a různými kognitivními předpoklady. Cílem pachatelů kyberšikany je nejčastěji ponížit, vystrašit a zranit oběť a to buď v soukromí, nebo za přítomnosti publika. Existují však případy, kdy došlo ke kyberšikaně neúmyslně – pachatel se chtěl pouze pobavit na úkor oběti bez úmyslu jí ublížit (Kopecký, 2016).

<sup>2</sup> U krádeže identity se nejedná primárně o psychickou šikanu ani technický prostředek či nástroj, proto se zařazuje do forem šikanujícího obsahu.

Základní rozdělení pachatelů vychází z klasifikace útočníků tradiční šikany. Na jedné straně jsou agresori s nižším sebevědomím, s pocitem nejistoty a nedostatečného uznání a se sníženými sociálními dovednostmi. Šikanování je zde reakce na nedostatečný pocit vlastní hodnoty – ubližují ostatním, protože jim to pomáhá kompenzovat pocit, že jsou nedostateční. (Černá et al., 2013). Na druhé straně existují útočníci, jež jsou ve svém okolí uznávaní, mají rozsáhlý okruh přátel, vysoké sebevědomí a své sociální dovednosti dokážou obratně využívat k manipulaci ostatních. Také dokáží dobře odhadnout, co za procesy se děje v jejich sociálních skupinách a to využívají ke svému prospěchu – šikana je zde nástroj pro získání a udržení dobrého postavení (Šmahaj, 2014).

Základní motivy, které pachatele vedou k šikanování, patří (Šmahaj, 2014):

- a) **motiv upoutání pozornosti** – pachatel chce být středem pozornosti,
- b) **motiv zahrnutí nudy** – pachatel vidí v šikanování vzrušení a zábavu,
- c) **motiv Mengeleho** – pachatel zjišťuje, co všechno oběť vydrží (pachatelé s tímto motivem stupňují intenzitu násilí),
- d) **motiv prevence** – pachatelem se často stávají oběti šikany, které ve snaze předejít dalšímu šikanování začnou samy šikanovat,
- e) **motiv vykonání něčeho „velkého“** – prostřednictvím šikany si pachatel myslí, že se stávají příčinou nějakého významného děje (motiv je častý u neúspěšných jedinců).

Z hlediska kyberšikany také rozdělujeme dva základní typy agresorů stejně jako u šikany tradiční, avšak často se též stává, že pachatelem kyberšikany se stává oběť šikany tradiční a to z důvodu kompenzace toho, co se jim děje v reálném světě. Chtějí se pachatelům pomstít za prožité příkoří. Tito jedinci se označují jako agresori-oběti. Jedinci v postavení agresor-oběť si odnáší ze svých zkušeností nejvíce negativních důsledků (Kopecký, 2016). Při zkoumání šikany ve vězeňském prostředí bylo zjištěno, že jedinec v roli agresor-oběť je ve společnosti více hostilní, cítí se více emocionálně osamocen a využívá únikových copingových mechanismů více, než pokud je jenom pachatelem nebo jenom obětí šikany (Ireland, 2005). Dalším specifickým pachatelem z hlediska kyberšikany je tzv. neúmyslný pachatel. Ten sám sebe nevnímá jako agresora, do kyberšikany se zapojuje neplánovaně, neúmyslně. Takový pachatel nepřemýšlí o důsledcích svého jednání. Hlavním motivem pro takového pachatele je „legrace“ (Kopecký, 2016).

## 2.4.2 Oběti

Při určování typu oběti kyberšikany se rovněž vychází ze základní typologie tradiční šikany. Ty se v tomto případě dělí na oběti pasivní a oběti-provokatéry (Kolář, 2011). Pasivní oběti často sdílí podobné osobnostní charakteristiky – jsou plaché, citlivé, nejisté a bývají méně fyzicky zdatní a přitažliví. Takový typ člověka má často nižší sebevědomí a horší sociální schopnosti. U druhého typu oběti, oběť-provokatér, se udává, že jsou impulzivní a agresivní. Často jsou též označováni jako hyperaktivní. Tyto oběti jsou často vnímány jako ti, co si šikanu zaslouží, v kolektivu nemají téměř žádné přátele a nejsou oblíbení (Kopecký, 2016).

Do typologie kyberšikany patří tyto dva typy obětí, avšak vzhledem ke specifickým virtuálního prostředí (především absence přímého kontaktu mezi obětí a útočníkem) se ještě rozšiřuje o tzv. agresory, kteří se stávají oběťmi a o jedince, kteří svými osobnostními charakteristikami nijak nevybočují, ale přesto jsou kyberšikanováni, neboť ve virtuálním prostředí jsou snadněji zranitelní (Černá et al., 2013). V online prostředí častěji dochází k přepínání rolí mezi útočníkem a obětí, neboť kyberprostor stírá fyzické, psychické a sociální rozdíly. Co je obecným pravidlem pro většinu obětí kyberšikany, je to, že tráví více času v online prostředí – více využívají sociální sítě a zveřejňují o sobě hodně osobních údajů. Neznamená to však, že se automaticky stává obětí ten, kdo tráví spoustu času na internetu (Kopecký, 2016). I přesto, že kyberšikana nezahrnuje osobní kontakt oběti a agresora, je pro oběť škodlivá a zanechává spoustu negativních dopadů (Černá et al., 2013).

Dopad kyberšikany na oběť můžeme rozdělit do tří skupin (Černá et al., 2013):

### 1. Bezprostřední (krátkodobý) dopad

Do krátkodobých dopadů kyberšikany zařazujeme bezprostřední reakci na incident, kdy jedinec např. obdrží od agresora nevyžádanou zprávu, při které může pociťovat zejména stud, hněv, strach, sebeobviňování aj. Tyto pocity po nedlouhé době odeznívají (Černá et al., 2013).

### 2. Přetrvávající dopad

Mezi dopady přetrvávající řadíme fyzické a emoční důsledky kyberšikany a dále změny v chování jedince. Z hlediska fyzického stavu jedince může mít stresogenní povaha kyberšikany vliv na vznik různých somatických obtíží, mezi něž můžeme zařadit problémy se spánkem, bolesti hlavy, bolesti břicha, nevolnost, nechutenství (Sourander et al., 2010). Vlivem těchto problémů může být rovněž postižena jedincova koncentrace (Černá et al., 2013), což se může následně odrazit ve studijních či pracovních výsledcích.

Dále má kyberšikana vliv na emoční prožívání oběti. Mezi nejčastější přetrvávající negativní emoce, které oběť prožívá, se řadí úzkost, strach a osamělost, přičemž tyto pocity se později mohou rozvinout až v depresi. U obětí se také vyskytují častější výkyvy nálad, jedinec může zažívat jak utlumující emoce, tak i výbušné epizody plné zlosti, způsobené frustrací z celé události. Přetrvávající strach (především obavy o své vlastní bezpečí) může v extrémních případech vyvolat paranoiu (Černá et al., 2013).

Negativní emoční prožívání společně s psychosomatickými obtížemi má vliv i na samotné chování oběti – emoční rozpolcenost vede oběti k častějším hádkám s osobami v blízkém okolí, frustrace a zlost může vést k vyšší agresivitě, fyzickému i slovnímu napadení a k ničení cizího majetku. Snaha o vyrovnání se s nepříjemnou situací a zvládnutí negativních emocí také vede k častějšímu vzniku patologických jevů jako je např. zneužívání návykových látek (Sourander et al., 2010). Strach oběti o své bezpečí může vyvolat vyhýbavé chování – oběť kyberšikany např. omezuje používání internetu či mobilního telefonu, jelikož je jejich používání spojeno s negativními pocity, dále se může stranit místům, kde by potenciálně mohla potkat agresora (Kopecký, 2016).

### **3. Dlouhodobý dopad**

O dlouhodobých dopadech kyberšikany na oběť mluvíme v případě, že agresor kyberšikany zanechal, avšak oběť se s celou situací stále nemůže vyrovnat. Oběť se dostává do začarovaného kruhu, který má tendenci přetrvávat i po skončení kyberšikany (Černá et al., 2013). Jedinec často zpřetrhá osobní kontakty a uzavírá se do sebe. Trvale má kyberšikana negativní dopad i na vnímaný pocit vlastní hodnoty, při kyberšikaně totiž dochází ke snižování sebehodnocení a sebedůvěry, což se může projevit i při navazování nových vztahů (Kopecký, 2016) a to především v případě, že je kyberšikana propojena s tradiční šikanou a tím narušuje vztahy v konkrétních sociálních skupinách (Černá et al., 2013). V krajních případech může kyberšikana vést i k sebevražednému jednání. Dle výzkumu Hinduju a Patchina (2010) mezi těmito dvěma fenomény existuje vzájemný vztah. Vztah mezi sebevražedným jednáním a kyberšikanou podrobněji práce rozebírá v kapitole zaměřené na mýty o kyberšikaně. Co mají všechny dopady kyberšikany na oběť společné je to, že nejčastějším pocitem u oběti je pocit bezmocnosti (Černá et al., 2013).

#### **2.4.3 Publikum**

Na rozdíl od tradiční šikany je u kyberšikany diváků podstatně více. Součástí publika se může stát v podstatě každý, kdo má přístup na příslušnou webovou stránku, kde ke kyberšikaně

dochází. Ve většině případů tvoří publikum nedílnou součást kyberšikany, přičemž publikum zde může mít negativní či pozitivní roli. Podle tohoto kritéria dělíme přihlížející na:

**Publikum, které přímo podporuje oběť** – s tímto typem publika se setkáme jak u tradiční šikany, tak u kyberšikany. U tradiční šikany jde zejména o přátele a blízké oběti, kteří nesouhlasí s páchanou agresí. U kyberšikany se divákem, který přímo podporuje oběť, může častěji stát i naprosto neznámý člověk, jenž také agresivní chování nepodporuje. Pokud přihlížející úspěšně pomůže oběti, je větší šance, že i v budoucnosti zastanou tuto pozitivní roli. V případě, že pokus o pomoc oběti nevede ke kýženému výsledku, pak šance, že to příště zkusí znovu, je menší. Stejně jako u tradiční šikany, i u kyberšikany přestávají přihlížející na obdobné situace reagovat a stávají se pasivními, pokud čin pachatele zůstane nepotrestán nebo nepovšimnut. Důvodem této pasivity je to, že přihlížející začínají jednání považovat za normální. Úloha publika, jež podporuje oběť, je důležitá, neboť publikum může pomoci vyřešit situaci, určit totožnost pachatele, pomoci oběti lépe reagovat aj. (Černá et al., 2013).

**Publikum, které přímo podporuje agresora** – v případě takového publika se předpokládá, že přihlížející získávají za podporu agresora nějaký benefit, tím se zvyšuje šance, že se přihlížející podobně zachovají i v budoucnu. Pokud si přihlížející všimají, že agresor není za své činy potrestán, mohou se u nich rozvíjet tendence chovat se jako agresor, protože se přestávají bát negativních dopadů svého počínání (Kopecký, 2016). V případě kyberšikany je tento jev ještě silnější díky existenci online disinhibičního efektu (Suler, 2004). Publikum podporující agresora výrazně zesiluje negativní dopady kyberšikany na oběť, není výjimkou, že původní úloha agresora se přenesou na celé publikum, které oběť uráželo, zatímco agresor je v této fázi počínání pasivní (Kopecký, 2016).

**Publikum nepřímo ovlivňující kyberšikanu** – do této kategorie spadají přihlížející kyberšikany, kteří nepodporují ani oběť, ani agresora, avšak už samotným přihlížením se na kyberšikaně podílejí. Jedná se o návštěvníky webových stránek (sociálních sítí, diskuzních fór atd.). Tato skupina má vliv na celý proces kyberšikany v tom, že zvyšují návštěvnost stránky (oběť může v mnoha případech vidět množství diváků sledujících její ponížení). Diváci také mohou šířit odkaz mezi další potenciální diváky sdílením odkazů na danou webovou stránku. V takové souvislosti se hovoří o tzv. sekundárních útočnicích, kteří se na kyberšikaně podílejí právě růstem publika (Kopecký et al., 2015). Z přihlížejících, kteří nepřímo ovlivňují kyberšikanu, se poté mohou stát uživatelé zapojení do kyberšikany přímo (ať už negativně, tak pozitivně).

## 2.5 Mýty o kyberšikaně

Rozdílná metodologie u výzkumů, nevyrovnané výsledky prevalence kyberšikany v různých zemích, zveličování dopadů kyberšikany médií a celkově nejednotný přístup k vymezení pojmu kyberšikana způsobuje, že se k pojmu v posledních letech pojí celá řada mýtů. Výzkumníci z USA (Sabella et al., 2013) definují základní mýty, jež jsou s kyberšikanou spojené.

### **Mýtus 1 – Všichni vědí, co kyberšikana je.**

Tímto chtějí autoři (Sabella et al., 2013) poukázat na nejednotnost definice termínu kyberšikany. Pro některé je kyberšikana jakákoliv forma online agrese; pro jiné jsou to útoky, které jsou zaměřeny na fyzické bezpečí internetových uživatelů a za kyberšikanu nepovažují např. prosté nadávky, urážky. Je však důležité pochopit, že konflikt v sociální skupině (nadávky, ignorování aj.) nemusí být automaticky známkou jakékoliv formy šikany. Pro šikanu obecně je typický záměr, opakování, poškození a nerovnováha sil (Patchin & Hinduja, 2012), přičemž ne každý konflikt tato kritéria naplňuje.

### **Mýtus 2 – Kyberšikana dosahuje rizikových hranic.**

Tento mýtus vychází jak z nejednotného vymezení kyberšikany (viz mýtus 1), tak z nejednotné metodologie kyberšikanu měřící. Podle některých výzkumníků má až 72% dětí zkušenost s kyberšikanou (Juvonen & Gross, 2008), podle jiných výzkumů (EU Kids Online II) se tato hranice pohybuje kolem 6%. Většina publikovaných studií však udává zkušenost s kyberšikanou u obětí v hodnotě mezi 6-30 % (Kopecký, 2016).

### **Mýtus 3 – Kyberšikana způsobuje sebevraždy.**

Virální rozšíření příběhů o obětech kyberšikany, které spáchaly sebevraždu, přispělo k tomu, že kyberšikana byla některými výzkumníky (Beautrais et al., 2005) zařazena mezi rizikové faktory vedoucí k sebevraždě. Na vzorku 2000 studentů ze Spojených Států bylo prokázáno, že oběti kyberšikany jsou 1,9 krát náchylnější k sebevraždě a útočníci pak 1,5 krát (Hinduja & Patchin, 2010). V těchto výzkumech byl sice prokázán vztah (korelace) mezi kyberšikanou a sebevraždou, avšak to neznamená, že kyberšikana sebevraždy přímo způsobuje. Většina obětí totiž sebevraždu nepáchá (Kopecký, 2016). Co však bylo prokázáno, je to, že u osob zapojených do šikany roste riziko výskytu faktorů spojených se sebevražednými myšlenkami, pokusy o sebevraždu či dokonanou sebevraždou, jako jsou např. depresivní a úzkostné stavy, sociální odloučení, pocity beznaděje apod. (Skapinakis et al., 2011).

#### **Mýtus 4 – Kyberšikana je rituálem, prostřednictvím kterého získávají adolescenti zkušenosti.**

Pokud někdo věří tomuto mýtu, pak se snaží toto zraňující chování normalizovat. Řada osob také může kyberšikanu vnímat jako posilující prostředek, proces, který zvyšuje psychickou odolnost. Existuje však mnoho studií, které prokazují negativní dopad šikany/kyberšikany na lidskou psychiku (Bauman, 2011; Corbin et al., 2011; Privitera & Campbell, 2009). Oběti kyberšikany mají více emočních problémů a je u nich více pravděpodobné, že budou trpět depresí, úzkostí, nízkým sebevědomím a osamělostí (Kopecký, 2016).

#### **Mýtus 5 – Kyberšikana se zastaví vypnutím mobilního telefonu nebo počítače.**

Logicky se zdá, že nejjednodušší cestou, jak kyberšikanu zastavit, je vypnutí počítače a mobilního telefonu. V dnešní době jsou však informační a komunikační technologie velmi důležité nástroje sloužící nejenom k zábavě a komunikaci, ale také vzdělávání, udržování sociálních kontaktů, získávání informací atd. Pokud bychom chtěli po oběti kyberšikany, aby přestala používat moderní technologie, bylo by to podobné jako chtít po oběti tradiční šikany, aby řešila svůj problém tak, že přestane chodit do školy, na pracoviště atd. Řada forem kyberšikany navíc není zastavena vypnutím počítače – v případě, že agresor publikuje nějaký ponižující záznam oběti nebo agresor vytvoří falešný profil oběti, s jehož pomocí napadá jiné lidi. Takové formy útoků se rychle šíří a nezáleží na tom, zdali je oběť aktuálně online. Navíc propojení s technologiemi je pro lidi velmi důležité – sociální sítě, SMS a e-maily se staly předním nástrojem každodenní komunikace. Odpojení od komunikačních technologií není realistickým ani dlouhodobým řešením (Sabella et al., 2013).

### 3. Kyberšikana u dospělých

Literatura zabývající se výzkumem kyberšikany indikuje, že kyberšikana u dětí a adolescentů je vážná a poměrně progredující záležitost (Hinduja & Patchin, 2005). Toto téma začalo být společně s vývojem informačních a počítačových technologií adresováno především u dětí a adolescentů, avšak mnohem méně pozornosti je věnováno výzkumu kyberšikany u dospělých (Privitera & Campbell 2009). Jak některé výzkumy kyberšikany u dospělých na pracovišti napovídají (Kowalski et al., 2018; Privitera & Campbell, 2009), kyberšikana není jev, který je rozšířen pouze mezi nezletilou populací. Toto tvrzení podporují i výzkumy kyberšikany u mladých dospělých (Selkie et al., 2016; Kota et al, 2014) studujících na vysoké škole.

Z českých výzkumníků se k tématu kyberšikany dospělých vyjadřuje Kopecký (2013) takto:

Kyberšikana je ve společnosti vnímána jako téma spojené zejména s pubescenty a adolescenty, jen minimálně je v tomto kontextu diskutováno o kyberšikaně dospělých. Přitom kyberšikana dospělých reálně existuje, hovoří se o ní však podstatně méně a zaměstnavatelé se ji - snad z obavy z diskreditace dané instituce - často snaží tutlat. [...] Základní rozdíl mezi kyberšikanou dětí a dospělých lze spatřovat především v motivu tohoto jednání: zatímco u dětí je kyberšikana v cca 95 % realizována pro zábavu, u dospělých je situace zcela opačná - zde vlastní kyberšikana probíhá ve většině případů za účelem ublížit jiné osobě, zdiskreditovat ji, případně jí zničit její osobní i profesní život. V těchto případech pak chování útočníků přechází v přestupky či trestné činy - zejména v trestný čin násilí proti skupině obyvatel a proti jednotlivci, nebezpečné pronásledování či nebezpečné vyhrožování. Stejně tak ovšem i na vysokých školách dochází k situacím, kdy se zpočátku nevinný žert zvrhne do skutečného pronásledování a ubližování vyhládnuté oběti (n. d.)<sup>3</sup>.

Na českém území rovněž Policie ČR eviduje neustále se zvyšující počet případů vydírání dospělých v prostředí internetu. Vydírání probíhá obdobně jako u dětí – prostřednictvím intimních a sexuálně explicitních materiálů, zejména pak videozáznamů (Kulíšková, 2015). Neustálé revoluce v oblasti informačních technologií mají potenciál změnit způsoby šikany, kterým je oběť vystavena a pro pochopení jejich dopadů na dospělého jedince je nutné se výzkumu kyberšikany u dospělých více věnovat (Privitera & Campbell, 2009).

#### 3.1 Kyberšikana mladých dospělých

Přesto, že bylo věnováno dost pozornosti šikanujícímu chování u adolescentů na středních školách, informací o těchto fenoménech je ve světě mladých dospělých studentů

---

<sup>3</sup> Citovaný zdroj nemá stránkování – jedná se o webovou stránku na internetovém portále Ebezpečí: <https://www.ebezpeci.cz/index.php/temata/kyberikana/595-kybersikana-na-vysokych-skolach>

vysokých škol mnohem méně. Tato skupina je však vystavena riziku kyberšikany více než jiné skupiny a to ze dvou důvodů: nejvíce uživatelů internetových služeb je právě mezi mladými dospělými (Lenhart et al., 2010) a zároveň mají v porovnání s nezletilými jedinci snížený dohled na vlastní chování a prožívání ze strany rodičů či jiných blízkých (Kota et al., 2014).

Výsledky výzkumů (Kota et al., 2014; Kowalski et al., 2012; Selkie et al., 2016) ukazují, že až 15 až 20 % studentů vysokých škol někdy zažilo kyberšikanu ve školním prostředí, když už byli plnoletí. 30 % z těchto studentů navíc zažilo kyberšikanu poprvé až na vysoké škole a pro více než polovinu studentů, kteří někdy kyberšikanu zažili (M věk = 20 let) byla poslední zkušenost s kyberšikanou méně než rok stará (Kowalski et al., 2012). Výzkum pořádaný v roce 2018 (Kowalski et al.) udává prevalenci kyberšikany u studentů vysokých škol na 12 %. Tyto informace podporují tvrzení, že kyberšikana ovlivňuje životy nejen dětí, ale i dospělých. Na rozdíl od nezletilých jedinců jsou mladí dospělí častěji obětí anonymního útočníka. Rozdíl je také ve způsobu řešení kyberšikany – studenti vysokých škol častěji reagují na kyberšikanu pasivitou (nic pro řešení kyberšikany nedělají) a pouze málokdy se se svou zkušeností někomu svěří, což není efektivní obranná strategie, jelikož agresor pak často ve svém ubližujícím chování pokračuje a navíc získává pocit, že toto chování nemá žádné následky (Kowalski et al., 2012). Z českých výzkumníků se tématu kyberšikany studentů vysokých škol věnuje například Šmahaj (2012) – výzkum, který realizoval, určil prevalenci kyberšikany na vysoké škole na 14,8 %. Dále se tématu kyberšikany studentů vysokých škol věnuje Vašutová (2010), která realizovala na vzorku 1030 studentů výzkum, jehož výsledek říká, že 6,7 % studentů Ostravské univerzity bylo za svého studia na vysoké škole obětí kyberšikany.

Tyto poznatky mají důležité implikace pro prevenci a snahu o vyřešení kyberšikany v prostředí vysokých škol. Na středních školách jsou žáci často pobízeni k tomu, aby o jejich viktimizaci řekli dospělému, zatímco na vysokých školách už jsou žáci sami dospělí a podobné snahy se zde nevyskytují. Je tudíž důležité, aby se zvyšovalo povědomí mezi pracovníky fakult, jako jsou např. školní poradci či samotní učitelé, a úředníky v sektoru zdravotnictví (Kowalski et al., 2012).

Nástup na vysokou školu je pro spoustu mladých dospělých také přípravou na samostatný život a s tím spojenou nutností si obstarávat prostředky k živobytí. Takoví studenti se seznamují nejenom se životem vysokoškolským, ale i s životem pracovním. Proto je žádoucí identifikovat, zdali se kyberšikana vyskytuje u mladých dospělých studentů na vysoké škole nejen ve školním prostředí, ale i na pracovišti. Ve výzkumu studentů, kteří při svém studiu byli

zároveň zaměstnaní v nějaké organizaci, z roku 2012 (Kowalski et al.) vyšlo, že 30,8 % dotazovaných zažilo v posledním půl roku kyberšikanu na pracovišti v nějaké formě s frekvencí alespoň jednou za měsíc, přičemž signifikantní rozdíl v této prevalenci se objevil z hlediska příslušnosti k rase. Bělošší respondenti byli terčem útoku mnohem méně než příslušníci jakékoliv jiné rasy. Dále je pozorován větší výskyt kyberšikany u jedinců, u nichž je internet nezbytnou složkou pro vykonávání pracovní činnosti. Nejčastějším aktem kyberšikany na pracovišti u mladých dospělých je oslovování nevhodným či přímo vulgárním způsobem, explicitní projevení nezájmu o názory a blahosklonnost. Nejčastější reakcí oběti na agresorovo chování je pasivita (nic pro řešení kyberšikany nedělají).

Následky těchto útoků můžeme najít jak v emocionální, tak v produktivní rovině života studenta. Kyberšikana je spojena s mnoha nepříjemnými pocity (např. bezmoc a ponížení) a také se zvýšeným rizikem výskytu syndromu vyhoření a menší snahu o udržení si své pracovní pozice či hledání pozice nové (Privitera & Campbell, 2009). Jelikož mladí dospělí reprezentují skupinu lidí, u nichž je větší riziko deprese a problémů s užíváním alkoholu (včetně problémů s tím spojených – častější delikvence a snížené fyzické zdraví) (Corbin et al., 2011), je pravděpodobné, že kyberšikana na pracovišti k těmto rizikům negativně přispívá (Kowalski et al., 2012). 70 % jedinců tohoto výzkumu rovněž nahlásilo, že téma prevence kyberšikany na pracovišti nebylo organizací nikdy adresováno, zatímco 22 % respondentů uvedlo, že toto téma bylo organizací ošetřeno pouze jednou a to na začátku jejich pracovního poměru (Kowalski et al., 2012). Dále 69 % respondentů uvedlo, že organizace, v nichž pracují, nemají formálně zpracované zásady online etikety a u organizací, jež mají tyto zásady zpracované, není v 77 % žádná zmínka o kyberšikaně. Tyto poznatky vynášejí apel na pracovní organizace, které nemají zásady online etikety vůbec či nedostatečně ošetřené. Větší osvěta pracovníků v této oblasti může nastavit správné standardy online komunikace, což může mít za následek redukcí prevalence kyberšikany na pracovišti nejenom u mladých dospělých (Kowalski et al., 2012).

### **3.2 Problém definice kyberšikany dospělých**

V současné době další studie (Kota et al., 2014; Selkie et al., 2016) zabývající se výzkumem kyberšikany mladých dospělých kladou důraz především na způsob, kterým upřesnit definici kyberšikany, a na zjištění, zdali kyberšikana je opravdu pouze rozšířením šikany tradiční i u dospělých. Výzvu na upřesnění definice kyberšikany zdůrazňují i kvůli velmi rozdílným výsledkům napříč různými výzkumy a následné nemožnosti určit závažnost problému. Důležitost dosažení konsenzu na to, jakým způsobem přistupovat k šikaně,

zdůrazňuje i Centrum pro kontrolu a prevenci nemocí v USA (Center for Disease Control and Prevention, 2009).

Někteří výzkumníci (Kota et al., 2014) se domnívají, že pokud se na kyberšikanu u dospělých nahlíží pouze v kontextu šikany tradiční, může to bránit schopnosti komplexně definovat tento relativně nový fenomén, neboť aplikace existujících konceptů tradiční šikany na její kybernetickou formu může limitovat naši schopnost přistupovat ke kyberšikaně s novými idejemi a konstrukty právě proto, že většina poznatků ohledně šikany je vyvozena z výzkumů na dětech a adolescentech. Z hlediska této problematiky však nahlíží i na druhou stranu – úplná separace konstruktů kyberšikany od konstruktů šikany tradiční může limitovat porozumění toho, jakým způsobem kyberšikana vzniká a jak se mění její rizika a dopady napříč věkovou kategorií, ve které se jedinec nachází. Navrhují, aby byl místo jednotné definice šikany a kyberšikany spíše vytvořen konceptuální model šikany, který by popisoval hlavní fenomény spojené se šikanou a kyberšikanou v závislosti na prostředí (školní prostředí, pracoviště, prostředí domova, veřejnost aj.) a věkové kategorii, ve které se účastníci kyberšikany nachází (Kota et al., 2014).

### **3.3 Kyberšikana na pracovišti**

Po výzkumech zabývajících se tradiční šikanou u dětí a adolescentů se mnoho výzkumníků zasloužilo o výzkum v oblasti šikany dospělých v pracovním prostředí. Jednou z průkopnic tohoto tématu byla Andrea Adamsová, jejíž publikace jako jedna z prvních adresovala problém šikany v pracovním prostředí (1992). Zasloužila se o zjištění negativních dopadů šikany na emoční well-being oběti a jejího neblahého vlivu na celkovou reputaci organizace, v níž se šikana objevuje (Adams, 1992). Dalším z průkopníků věnujících se tématu šikany na pracovišti byl profesor Leymann, který představil koncept mobbingu (1996). Mobbing chápeme jako kolektivní tažení spolupracovníků za účelem ponižení, potrestání a vyloučení vybraného kolegy, obvykle bez jasné příčiny (Leymann, 1996). Jedná se o dlouhodobý a systematizovaný nátlak, jehož obsahem je nepřátelská a neetická komunikace bez ohledu na činnost, kterou daný spolupracovník vykonává či jak se na pracovišti chová (Leymann, 1996). Mobbing tedy můžeme brát jako specifický typ šikany odehrávající se na pracovišti, který splňuje všechna specifika šikany na pracovišti – je to chování, které uráží, ponižuje a negativně ovlivňuje pracovní výkon oběti a je zde přítomné nerovnoměrné rozložení sil mezi pachateli a oběťmi (Barron, 2003).

Prevalence šikany na pracovišti se ve výzkumech různí – podle skandinávských výzkumníků se pohybuje mezi 3,5 až 16 % (Einarsen & Skogstad 1996; Mikkelsen & Einarsen, 2001), podle výzkumu pořádaného Výzkumným ústavem bezpečnosti práce (2004), že 13 % respondentů má zkušenosti s mobbingem a až 38 % respondentů má zkušenosti se slovním napadením jejich osoby, jiný výzkum pořádaný vědci z USA (Kowalski et al., 2018) udává prevalenci šikany na pracovišti na 7,5 %. Další výzkum se zaměřil na specifické tovární pracoviště, ve kterém je zpravidla větší poměr mužů vůči ženám (Privitera & Campbell, 2009), přičemž výsledky tohoto výzkumu ukazují, že až 34 % pracovníků bylo v průběhu svého pracovního života obětí šikany. Prevalence šikany se tudíž nedá vztáhnout na veškerou pracující populaci, neboť by výsledky mohly být kvůli různorodému pracovnímu prostředí zavádějící. Je tudíž nutné se při zjišťování prevalence šikany zaměřit na specifické podmínky, ve kterých se pracovníci nachází a také na základní demografická data (věk, pohlaví, nejvyšší dosažené vzdělání) zkoumaných osob.

Čísla udávající prevalenci šikany na pracovišti, která jasně potvrzují, že se nejedná o fenomén rozšířený pouze mezi dětmi a adolescenty, dala mnohým výzkumníkům popud ke zkoumání nové formy šikany, a to kyberšikany. Dalším důvodem výzkumu tohoto fenoménu je bezesporu i samotné pracovní prostředí, které se stále více přesouvá do virtuálního světa. Výzkumníci (Kowalski et al., 2018) vycházejí z předpokladu, že s neustálým posunem pracovního prostředí do online sféry (především ve firmách), se nutnost přímé docházky do centrálních těchto organizací graduálně snižuje – tím se snižuje i prevalence tradiční šikany na pracovišti a naopak prevalence kyberšikany (nejenom) v průběhu pracovní doby se bude zvyšovat, neboť pracovníci budou v průběhu své pracovní doby trávit mnohem více času ve virtuálním prostředí a elektronická komunikace se stane nejpoužívanějším typem komunikace mezi pracovníky. Tvrdí tedy, že větší expozice online prostředí na pracující dospělé bude mít za následek zvýšenou prevalenci kyberšikany v této oblasti (Kowalski et al., 2018). Tuto domněnku nám pomůže doložit i porovnání výsledků prevalence kyberšikany u výzkumů z různých let. Výzkum kyberšikany z roku 2009 (Privitera & Campbell) udává prevalenci kyberšikany na 10 %, výzkum uskutečněný o téměř dekádu později (Kowalski et al., 2018) udává prevalenci kyberšikany dvojnásobnou. Tento rozdíl v prevalenci sice nemusí být nutně spojen pouze s rozšířením technologií (nejenom) do pracovního světa, ale může být způsoben i rozdíly ve zkoumaných pracovních prostředích, to však nemění nic na faktu, že se užití informačních technologií neustále rozšiřuje do všech sfér života každého moderního člověka.

Cílem studie výše zmíněných výzkumníků (Kowalski et al., 2018) bylo na vzorku více než 3300 dospělých pracujících a žijících v USA zjistit, jaká je prevalence kyberšikany na pracovišti a jaké jsou její dopady na oběť. Výsledky jejich výzkumu ukazují, že až 24 % ze všech respondentů mělo poslední zkušenost s kyberšikanou v pracovním prostředí, přičemž pro 20 % ze všech dotazovaných byly tyto zkušenosti s kyberšikanou v dospělosti při zaměstnání nejčastější a nejrazantnější. Nejčastějšími prostředky, pomocí kterých byla oběť kyberšikanována, byly sociální sítě (70 %), dále instant messengery jako Messenger, Whatsapp, Viber aj. (50 %) a email (49 %). Téměř všichni respondenti (95 %), kteří byli obětí kyberšikany v dospělosti, měli zkušenost s tím, že je kyberšikanovala neznámá osoba. Druhým nejčastějším pachatelem kyberšikany pak byl spolupracovník (72,7 %), dále blízké osoby oběti jako jsou přátelé (65 %) či partneři (69 %). V případě, že pachatelem kyberšikany byl nějaký spolupracovník, nejčastěji se jednalo o kolegu na stejné úrovni v hierarchickém postavení organizace, což může být v rozporu s intuitivním přesvědčením, že nejčastějším pachatelem bude nadřízený, který má nad podřízenými moc už jen díky své pracovní pozici. Toto však může být způsobeno tím, že nadřízení jsou vnímáni jako ti, co nastolují pořádek, kritizují podřízené či jim dokonce vyhrožují, což může mít za následek, že oběť nebere chování nadřízeného jako útočné či zraňující, neboť nadřízený pouze dělá svou práci. Jiný obranný mechanismus může využívat v opačném případě nadřízený, jehož podřízený se k němu chová opakovaně útočně a kriticky. Zde si nadřízený nemusí brát urážlivé chování podřízeného vůči své osobě jako agresivní, jako by to bylo v případě dvou rovnocenných kolegů, neboť si může myslet, že má v organizaci větší moc a že se nemusí cítit ohrožený, tím pádem ani necítí zraňující povahu tohoto chování (Kowalski et al., 2018).

Další zjištění výzkumníků (Kowalski et al., 2018) bylo, že častými pachateli kyberšikany byli blízké osoby obětí, jako jsou přátelé či partneři. Být šikanován někým blízkým může mít potenciálně na oběť ještě větší negativní dopad, než být šikanován kolegou či neznámým pachatelem, neboť toto jsou lidé, kteří mají s obětí blízký vztah a často s ním tráví i více času. Co může rovněž způsobovat vysoký podíl blízkých, jež jsou zároveň pachateli, jsou osobnostní charakteristiky obětí, kvůli kterým se mohou dostávat častěji do blízkých vztahů s osobami, které je uráží, pomlouvají či jinakým způsobem dehonestují (Kowalski et al., 2018). Další zjištění, že téměř všechny oběti, které měly zkušenost s nějakou formou kyberšikany ve svém dospělém životě, měly zkušenost s tím, že je kyberšikanoval neznámý člověk, nám ukazuje, že dospělí si pravděpodobně nejsou o nic více vědomi potenciálních nebezpečí

internetové komunikace než děti a adolescenti a tím pádem nejsou schopni adekvátně reagovat a adekvátně se před útočníky bránit.

Jak již bylo poznamenáno výše, pracovní svět se neustále více přesouvá do virtuálního prostředí. Email a sociální sítě jsou běžné prostředky komunikace mezi kolegy (Purcell & Rainie, 2014) a různé studie dokazují, že kyberšikana v dospělosti je uskutečňována především pomocí těchto dvou médií (Kowalski et al., 2018; Privitera & Campbell, 2009). S neustálým posunem pracovního světa do online sféry se bude podle autorů (Kowalski et al., 2018) viktimizace jedinců stávat čím dál tím více všudypřítomnou a bude se objevovat i mimo pracovní hodiny, protože v případě, že např. kolega agresor bude mít k dispozici emailovou adresu oběti či její účet na sociální síti, bude schopný v šikanujícím chování pokračovat i mimo pracovní prostředí, čímž bude zabraňovat oběti najít útočiště od těchto zkušeností v bezpečí domova, neboť pokud se takové chování objevuje i mimo pracoviště, redukuje to schopnost vnímat prostředky, které jedinec má na to, aby se mohl správně a dostatečně bránit šikanujícímu chování na pracovišti.

Ve výzkumu kyberšikany pořádaném v roce 2009 (Privitera & Campbell) se autoři zaměřili na tovární pracoviště, ve kterém je větší poměr mužů vůči ženám, přičemž vycházeli z poznatků, že v těchto organizacích dochází k větší prevalenci šikany v porovnání s organizacemi, které se nenacházejí v továrním prostředí a ve kterých je poměr mužů a žen obdobný. Pro zjištění prevalence šikany a kyberšikany v tomto specifickém prostředí vycházeli výzkumníci z operační definice mobbingu podle Leymanna (1996) – aby byla šikana či kyberšikana diagnostikována, muselo se obtěžující chování objevit jednou týdně a to po dobu alespoň půl roku. I s těmito přísnými podmínkami pro určení šikanujícího chování, bylo zjištěno, že až 34 % všech pracovníků mělo za svého působení v tovární pracovní sféře zkušenost se šikanou v pozici oběti. S kyberšikanou mělo zkušenost z pozice oběti 10 % ze všech pracovníků (Privitera & Campbell, 2009).

Pravdivost domněnky těchto výzkumníků (Privitera & Campbell, 2009), že v pracovních prostředích, kde je větší poměr mužů vůči ženám, bude i větší prevalence šikany, dokládá porovnání výsledků výzkumů Campbellové a Privitery (2009) a jiných výzkumů (Einarsen & Skogstad 1996; Mikkelsen & Einarsen, 2001; Kowalski et al., 2018). Výzkum pořádaný ve specifickém továrním prostředí s větším poměrem mužů vůči ženám (Privitera & Campbell, 2009) udává prevalenci šikany až na 34 %, zatímco míra prevalence šikany na

pracovištích ve firemním prostředí u jiných výzkumníků se pohybuje mezi 3,5 až 16 % (Einarsen & Skogstad 1996; Mikkelsen & Einarsen, 2001; Kowalski et al., 2018).

Zkušenost se šikanou na pracovišti a všemi jejími formami má negativní důsledky na emoční well-being oběti – oběti popisují pocity ponížení, strachu a bezmoci (Adams, 1992). Dále jsou oběti ohroženy větší rizikem vzniku deprese a sociální úzkosti, rovněž mají oběti v porovnání s nevítkimizovanými kolegy nižší sebevědomí a častěji popisují, že se cítí osamělí (Kowalski et al., 2018). Dopad šikany na pracovišti na oběť se také může rozšířit do sociálních vztahů oběti (Adams, 1992). Jako hlavní důvod neschopnosti se vypořádat s negativními akty, které jsou na oběti páchané, se udává nerovnováha sil mezi obětí a pachatelem šikany, neboť oběti svou pozici chápou jako bezvýhodnou, bez možnosti se šikaně efektivně bránit či se těmto situacím vyhýbat (Einarsen, 2000). Mezi specifické dopady šikany na pracovišti řadíme možné ohrožení kariérního posunu jako je např. povýšení z důvodu, že je oběť v opakované pracovní neschopnosti jako výsledek šikanování (Richards & Freeman, 2002). Psychologický well-being zaměstnanců, kteří jsou svědky šikany je rovněž ohrožen, což může mít za následek nízkou pracovní morálku, snížený závazek vůči firmě, nižší celkovou spokojenost a zhoršení vztahů na pracovišti a v pracovních týmech (Richards & Freeman, 2002). Dopad šikany lze pozorovat i na organizační úrovni – zvyšuje se míra absentérství (nedocházení do práce bez očividného důvodu) (Adams, 1992), což negativně ovlivňuje účinnost, produktivitu a profitabilitu organizace (Richards & Freeman, 2002). V organizacích s vyšší mírou šikany je také vyšší míra fluktuace z již výše uvedených důvodů. Následné náborů a tréninky nových zaměstnanců na nové pozice jsou nákladné a časově náročné (Richards & Freeman, 2002). Reputace takových organizací mohou rovněž trpět z důvodu špatného veřejného mínění – tyto organizace získávají pověst místa, na kterém se obtížně pracuje (Adams, 1992). Tyto následky mohou být umocněny relativně novou formou šikany na pracovišti – kyberšikanou (Privitera & Campbell, 2009).

Jelikož většina států již ukládá povinnost pečovat o zdraví, bezpečí a dobré životní podmínky zaměstnanců, vedoucí organizací si musí uvědomit, že kyberšikana je nebezpečí, které se objevuje i na pracovišti. Sepsané zásady chování v práci by měly být aktualizovány, aby se zajistilo, že pracoviště budou implementovat nutné postupy pro řešení problému kyberšikany na pracovišti (Privitera & Campbell, 2009). Další výzkum v této relativně nové oblasti je nezbytný pro pochopení velikosti tohoto problému a jeho dopadu na zaměstnance, organizace, celou společnost a pro zavádění správných preventivních opatření co se týká kyberšikany na pracovišti. Co se preventivních opatření týče, pracovní organizace by se mohly

zaměřit na důkladné ošetření a následnou kontrolu dodržování zásad online etikety. V tom může pomoci i osvěta pracovníků v této oblasti, která může mít za následek lepší nastavení standardů online komunikace.

## Návrh výzkumného projektu

### 4. Výzkumný problém, cíle výzkumu a výzkumné otázky

Při rešerši literatury k tomuto tématu jsem zjistil, že kyberšikaně ve světě dospělých ve všech jejích aspektech (prevalence, dopady, prevence apod.) nevěnuje domácí výzkum příliš pozornosti. Prostor je dáván především výzkumu těchto aspektů u dětí a adolescentů ve třídním kolektivu, avšak vzhledem k současné době, ve které technologie prostupují neustále více všemi sférami života téměř každého člověka, nejenom dětí, je třeba klást důraz i na výzkum kyberšikan u dospělých na pracovišti, neboť její tíživé dopady a náročné způsoby řešení ovlivňují i je. Nárůst využití moderních technologií jistě akcelerovala i celosvětová pandemie koronaviru, která nutí omezit osobní kontakt mezi lidmi na minimum a proto se pracovní prostředí spousty dospělých přesouvá do virtuálního světa. Již některé zahraniční výzkumy (Privitera & Campbell, 2009) upozorňují na nutnost kvalitnějšího ošetření zásad online komunikace a kladení většího důrazu na tzv. online etiketu. Většina existujících poznatků o kyberšikaně byla zjištěna při výzkumech dětí a adolescentů. Spousta z těchto poznatků by se dala jistě využít i pro jiné skupiny lidí (jako jsou například právě dospělí v různých fázích dospělosti), avšak do jaké míry se dají tyto poznatky vztáhnout právě k dospělé populaci, se najisto ukáže, až když bude realizováno více výzkumů v oblasti kyberšikan u dospělých. Co se týče prevalence výskytu kyberšikan u dospělých na pracovišti, z důvodu nedostatku výzkumných materiálů zatím neexistují systematické přehledy, které by nám mohly obecně vztáhnutelnou prevalenci tohoto jevu odhalit, otázkou však zůstává, zdali je to vůbec vzhledem k nepřehlednému množství druhů pracovních prostředí možné.

Výzkumným problémem tohoto projektu by bylo zjistit závažnost problému fenoménu kyberšikan u dospělých v ČR pomocí zmapování její prevalence u pracujících dospělých v kancelářském prostředí a zjištěním, jak na ni dospělí nahlíží a jakým způsobem zasahuje do jejich pocitu bezpečí a well-beingu.

V úvodní části výzkumu by bylo zmapováno, jaká je prevalence kyberšikan u dospělých pracujících v kancelářích a v dalším kroku by byly zodpovězeny následující výzkumné otázky:

1. Jaký je pohled dospělých na kyberšikanu v České republice?
2. Co vnímají dospělí jako projev kyberšikan?

3. Jakým způsobem kyberšikana ovlivňuje well-being a pocit bezpečí u dospělého člověka?

Cílem výzkumu je prozkoumání, nakolik je problematika kyberšikany v ČR závažná. Hlavním úkolem výzkumu by tedy bylo zjistit, jaká je prevalence kyberšikany pracujících dospělých v kancelářském prostředí a následně získat odpovědi na přednesené výzkumné otázky, které by mohly pomoci k získání pevnějšího teoretického pozadí k tématu kyberšikany ve světě dospělých a to by dále přispělo ke zviditelnění tohoto problému a upozornění na jeho důležitost.

## **5. Design výzkumného projektu**

### **5.1 Typ výzkumu**

Pro zmapování prevalence kyberšikany dospělých pracujících v kancelářském prostředí v České republice je potřeba využít prvků kvantitativního výzkumu. Na zjištění náhledu dospělých na kyberšikana a jejího dopadu na well-being a pocit bezpečí lze využít výzkumu kvalitativního, který by poskytl data o této problematice v širším kontextu. Design výzkumu by obsahoval tedy jak kvalitativní, tak kvantitativní elementy.

Jako výzkumná strategie pro kvantitativní část se užije screeningového šetření. Cílem této části výzkumu je získání přehledu prevalence kyberšikany jako takové a prevalence jejich konkrétních projevů. Strategií pro kvalitativní část výzkumu bude zakotvená teorie, jelikož právě tato strategie pomáhá získat souhrnný a zároveň ucelený soubor informací o tématu postojů dospělých ke kyberšikaně. Validita kvalitativní části výzkumu bude zajištěna použitím triangulace, která by řešila otázku kompatibility cíle výzkumu, výzkumných otázek, zvolené metody sběru dat a výzkumného vzorku.

### **5.2 Metody získávání dat**

Pro sběr dat v kvantitativní části výzkumu na zjištění prevalence kyberšikany se hodí metoda dotazníková, neboť potřebujeme jednu a tutéž sadu otázek zadat velkému počtu lidí a dotazník lze zadávat simultánně. Po doplnění demografických údajů by v první části dotazník obsahoval operační definici kyberšikany Hinduji a Patchina (2010) – pro její identifikaci se musí v průběhu 30 dnů objevit negativní akt opakovaně a musí být záměrný a pro oběť zraňující. Z této definice bude výzkum vycházet a dále bude obsahovat přímou otázku (Černá et al., 2013), zdali respondent momentálně zažívá kyberšikana v pozici oběti ve svém

pracovním prostředí podle výše uvedené definice a dále zdali ji někdy v dospělosti ve svém pracovním prostředí zažil. Druhá část, která by se inspirovala částí volně dostupného dotazníku na zjištění prevalence jednotlivých druhů kyberšikany European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire (ECIP), by obsahovala otázky na konkrétní projevy kyberšikany ve svém pracovním prostředí a to zdali je momentálně respondent zažívá a zdali je někdy v dospělosti zažil.

Tato část dotazníku ECIP (konkrétní podoba originálních položek viz Příloha 1), by byla přeložena do češtiny a doplněna o položky doptávající se na další druhy kyberšikany, které v něm nejsou zmíněné, následně by se položky upravily tak, aby byly otázky na projevy laděné do pracovního prostředí respondenta. Tato část dotazníku ECIP byla v evropských zemích použita právě na zjištění prevalence kyberšikany z pozice oběti. Nejprve v něm vyplňuje dotazovaný základní demografické údaje (pohlaví, věk, dosažené vzdělání, příslušnost k rase). Následně mapuje respondentovu zkušenost z pozice oběti kyberšikany. Dotazovaný by v rámci tohoto výzkumu na Likertově stupnici hodnotil na škále 1-5 frekvenci daného negativního aktu (*1 = nikdy, 2 = jednou, dvakrát, 3 = občas, 4 = často, 5 = každý den*).

Jako metodu získávání dat kvalitativní části výzkumu jsem se rozhodl pro rozhovor, aby bylo získáno co největší množství informací a prozkoumána celá oblast problematiky. Rozhovor by byl polostrukturovaný, účastníci by odpovídali na předem připravené otázky, přičemž výzkumník by měl možnost se doptávat více do hloubky a podle potřeby měnit pořadí otázek. Výběr rozhovoru jako optimální metody sběru dat uvádí i Ferjenčík (2000), který říká:

Jestliže je primárním záměrem získání takových typů dat, jako jsou informace o názorech, postojích, záměrech a přáních, nebo jestliže se chceme dozvědět, jak daný člověk porozuměl situaci, potom bude rozhovor nenahraditelnou metodou, ke které sáhne psycholog, politolog, sociolog, ale i lékař a pedagog (s. 171).

Rozhovor by byl složen z otázek otevřených, nejprve by byly zastoupeny otázky demografické (věk, délka pracovního poměru v dané instituci, dosažené vzdělání) následně otázky vztahující se ke zkušenostem, poté otázky vztahující se k postojům a názorům, následovány otázky pocitovými a před doptáváním se na osobní dodatky by rozhovor zjišťoval otázky znalostní (Hendl, 2005).

Sběr dat by pravděpodobně probíhal v průběhu jednoho akademického roku, přičemž by tato doba mohla být upravena v závislosti na tom, zdali dojde k teoretickému nasycení u kvalitativní části výzkumu. Dotazníková část výzkumu se bude uskutečňovat v průběhu sběru kvalitativních dat, neboť u dotazování není nutná přítomnost výzkumníka. Rozhovory by byly

zaznamenány na diktafon (po souhlasu účastníka), aby se předešlo opomenutí jakékoliv informace.

### 5.3 Metody zpracování a vyhodnocení dat

U kvantitativních dat dojde k součtu jednotlivých odpovědí a porovnání četností těchto odpovědí. Pro klasifikaci šikany se bude vycházet z operační definice kyberšikany Hindujuy a Patchina (2010) a je tudíž nutné, aby se v průběhu 30 dnů objevil jev opakovaně, z hlediska odpovědí tudíž musí být označena alespoň odpověď 3 = *občas*, u některých specifických forem kyberšikany postačí odpověď 2 = *jednou, dvakrát*. Výstupem bude procentuální zastoupení prevalence jednotlivých jevů.

Po dokončení sběru kvalitativních dat bude provedena podrobná transkripce informací zachycených na diktafon. Tato data by byla rozřazena do systému kategorií sloužících jako základní přehled pro další analýzu. Určeny jsou 4 hlavní kategorie, avšak další mohou být vytvořeny na základě sesbíraných dat. Tyto kategorie jsou:

1. Zkušenost s kyberšikanou
2. Informovanost
3. Vlastní náhled na kyberšikanu
4. Ovlivnění well-beingu a pocitu bezpečí

Po prvotním rozřazení by následovalo otevřené kódování dat – k datům budou přiřazeny zadané kategorie a vytvářeny nové. V přeepsaném textu bude vyhledáván výskyt slov, vět a odstavců, které budou mít vztah k výzkumným otázkám a budou se vztahovat k zadaným kategoriím.

Poté bude následovat axiální kódování dat – zde budou vyhledávány souvislosti mezi jednotlivými kategoriemi. Souvislost se potenciálně může nacházet např. mezi 2. a 3. kategorií, kdy informovanost o tom, co vlastně kyberšikana je nebo není, ovlivňuje samotný náhled člověka na ni. U kategorií rovněž budou vytvářeny na základě získaných dat i podkategorie, např. u kategorie zkušeností s kyberšikanou lze rozdělit, zdali se jedná o zkušenost vlastní či zprostředkovanou. Dle povahy získaných dat se pak mohou určit kategorie, kterým je třeba se více věnovat a kterým naopak méně.

Dalším krokem by bylo kódování selektivní, které by tvořilo základ pro tvorbu teorie o postojích dospělých ke kyberšikaně a jejího dopadu na ně. Určili by se hlavní kategorie s největším přínosem, které by se podle podoby sesbíraných dat pravděpodobně soustředily na náhled dospělých na kyberšikanu. Okolo této kategorie by byla vytvořena síť souvislostí s informovaností o kyberšikaně a tím, jakým způsobem ovlivňuje kyberšikana well-being a pocit bezpečí dospělého člověka, případně i s novými kategoriemi vznikuvšími v průběhu analýzy dat. Tímto způsobem by probíhalo kódování tak dlouho, dokud by nebyla teorie saturována a další nová data by nepřinášela nové poznatky v této oblasti.

V závěru analýzy dat by došlo k jejich integraci. Následně budou data interpretována a budou odpovídat na hlavní výzkumné otázky:

1. Jaký je pohled dospělých na kyberšikanu v České republice?
2. Co vnímají dospělí jako projev kyberšikany?
3. Jakým způsobem kyberšikana ovlivňuje well-being a pocit bezpečí u dospělého člověka?

#### **5.4 Etika výzkumu**

U dotazníkového šetření bude před jeho započítím avizováno, že je dotazník zcela anonymní a že může účast kdykoliv v průběhu vyplňování přerušit. Respondenti budou seznámeni s tím, za jakým účelem dotazník vyplňují. Na konci šetření se účastníkovi poděkuje a také bude mít možnost nechat na sebe kontakt, aby mu po skončení výzkumu byly poskytnuty výsledky.

Pro rozhovor bude zajištěno příjemné a pohodlné prostředí, ve kterém bude zabezpečeno rovněž soukromí respondenta. Výzkumník bude dbát na respondentovo uvolnění a emoční bezpečí, aby byla vytvořena otevřená atmosféra, ve které se účastník i výzkumník budou cítit bezpečně. Před samotným započítím rozhovoru a sběrem dat podepíší respondenti výzkumníkovi informovaný souhlas s účastí na rozhovoru, ve kterém budou obeznámeni s cíli výzkumu a budou jim poskytnuty veškeré informace o jeho průběhu. Účast na výzkumu bude zcela dobrovolná a nepřinese účastníkům nepříjemné důsledky, svou účast na výzkumu budou moci odmítnout či kdykoliv v jeho průběhu přerušit. Veškerá získaná data o probandech budou anonymizována, tato informace bude probandům sdělena a zaručena. Respondent bude rovněž seznámen s možností autorizace textu. V případě zájmu o výsledky bude poskytnut kontakt na

výzkumníka. Výzkumník musí zacházet s daty s největší opatrností a veškeré výstupy budou chráněny v zaheslovaných souborech.

Před samotným uskutečněním rozhovoru a setkáním s účastníkem se musí výzkumník připravit na rizika spojená se sběrem dat týkajících se citlivého tématu kyberšikany z pozice oběti. Výzkumník se předem připraví na možnost pozastavení rozhovoru a možné poskytnutí první psychologické pomoci. V případě, že sám na případné ošetření probanda nebude stačit, bude mít připravené kontakty na centra poskytující krizovou intervenci (RIAPS, Modré dveře, SOS centrum apod.).

## **6. Výzkumný soubor**

Pro kvantitativní část výzkumu je předpokládána účast alespoň 200 respondentů, přičemž výzkumník bude mít snahu, aby se vzorek svými charakteristikami blížil co nejvíce reprezentativnímu vzorku. Zkoumanou populací by zde byly lidé, kteří nejsou studenti základních či středních škol, jsou plnoletí a pracují v kancelářském prostředí. Vzorek je vybrán na základě toho, že problematika kyberšikany dospělých na pracovišti není dostatečně adresována (viz předchozí kapitola), zásady online etikety řeší pouze zlomek firem a s neustálým přesunem pracujících dospělých do virtuálního pracovního světa je třeba tuto problematiku adresovat. Kromě základních demografických informací (pohlaví, věk, dosažené vzdělání) bude rovněž zaznamenána příslušnost k rase, délka pracovního poměru a velikost respondentova týmu v dané instituci.

Elektronický dotazník bude rozeslán po sociálních sítích společně s oznámením, kdo se ho může zúčastnit a jak dlouho přibližně bude trvat vyplňování. Aby se vzorek co nejvíce svými charakteristikami blížil reprezentativnímu vzorku, bude rozeslán po veřejných skupinách a fórech na sociálních sítích a ne pouze po skupinách specifických, ve kterých se sdružuje jen určitá část populace. Účast více respondentů bude vítaná, aby byla zajištěna pokud možno co největší reprezentativita, avšak dolní hranice velikosti vzorku kvantitativní části dotazníku je právě alespoň 200 respondentů.

Pro kvalitativní část výzkumu bude výzkumný soubor vybrán z lidí, kteří splňují stejné podmínky účasti jako v kvantitativní části a zároveň budou cítit, že jsou nebo byli oběťmi kyberšikany ve svém pracovním prostředí. Zaznamenány budou opět základní demografické údaje (pohlaví, věk, dosažené vzdělání) a následně délka pracovního poměru a velikost probandova týmu v dané instituci.

Pro výběr účastníků bude využito více způsobů. Prvním z nich bude oslovení široké veřejnosti přes sociální sítě pomocí rozeslání žádosti o účasti na výzkumu ve veřejných skupinách a fórech na sociálních sítích. Dalším způsobem, jak kontaktovat výzkumníka a přihlásit se k výzkumu, bude při vyplňování dotazníkového šetření na prevalenci kyberšikany, kde na posledním listu bude možnost (pokud splňuje respondent i další požadavek, že se cítil/cítí být obětí kyberšikany na svém pracovišti) zanechat kontakt na sebe v případě zájmu o účasti v navazujícím výzkumu.

Celkový rozsah souboru v kvalitativní části výzkumu nemusí být na počátku zcela znám (Hendl, 2005), byl by však přizpůsoben náročnosti vedení a následné analýzy rozhovorů a sběr dat by tedy nebyl ukončen po dosažení předem určené velikosti souboru, ale po dosažení teoretické saturace.

## 7. Výsledky a interpretace dat

Pro klasifikaci kyberšikany se u kvantitativní části výzkumu bude vycházet z operační definice Hinduji a Patchina (2010), která tvrdí, že aby byla uznána existence kyberšikany, musí se u respondenta objevit ve 30 dnech opakovaně. V návaznosti na výstupy z části dotazníku ptající se na konkrétní projevy kyberšikany to znamená, že pro klasifikaci většiny forem kyberšikany je nutné, aby byla označena v otázce frekvence daného jevu odpověď 3 = *občas*, 4 = *často* nebo 5 = *denně*. Pro klasifikaci specifických forem kyberšikany jako je krádež identity či sdílení dehonestujícího materiálu stačí, aby byla označena možnost 2 = *jednou, dvakrát*, neboť u těchto forem stačí pro zahájení opakovaného zranění oběti (neboť jí může publikum šířit dále apod.) pouze jednorázový akt. U jednotlivých jevů se součtem jednotlivých odpovědí dále určí prevalence daného jevu a míra jeho frekvence, následně bude docházet k porovnání četností jednotlivých jevů. Tímto způsobem se určí celková prevalence kyberšikany v jakémkoliv její podobě a frekvenci. Výstupem tedy bude procentuální zastoupení jednotlivých jevů a kyberšikany jako takové. Přímé otázky, při kterých sami respondenti posuzují, zdali jsou obětí kyberšikany, poskytnou informaci, zdali např. považují negativní akty, které se jim dějí, za kyberšikanu či nikoliv a tím pádem to poskytne obraz, jak jsou o kyberšikaně informováni. Pro další zajímavé výstupy je možnost hledat souvislost mezi demografickými údaji a prevalencí kyberšikany, například vztah mezi výskytem kyberšikany a pohlavím, dosaženým vzděláním, velikostí týmu, ve kterém člověk pracuje, či rasou, ke které respondent přísluší (to pouze v případě, že se zajistí dostatečně velký vzorek příslušníků jiné než bělošské rasy).

Následně by se pomocí analýzy kvalitativních dat odpovídalo na zvolené výzkumné otázky, které mapují problematiku kyberšikany v kancelářském prostředí u dospělých:

1. Jaký je pohled dospělých na kyberšikany v České republice?
2. Co vnímají dospělí jako projev kyberšikany?
3. Jakým způsobem kyberšikana ovlivňuje well-being a pocit bezpečí u dospělého člověka?

Výzkumnou strategií pro kvalitativní část výzkumu je metoda zakotvené teorie, přičemž ke sběru dat bude sloužit rozhovor s dospělými lidmi pracujícími v kancelářském prostředí, kteří se cítí být obětí kyberšikany. Analýza dat proběhne pomocí 3 typů kódování – přepsaný text při něm bude zredukován a rozdělen do kategorií, ze kterých bude následně možné data interpretovat a odpovědět na výzkumné otázky.

K výzkumné otázce číslo 1 náleží kategorie *Vlastní náhled na kyberšikany*, do této kategorie budou řazeny data týkajícího se postojů a názorů na téma kyberšikany. Zda si například respondent myslí, že je kyberšikana nutně negativní jev, či může mít nějaká pozitiva.

K výzkumné otázce číslo 2 a také částečně výzkumné otázce číslo 1 náleží kategorie *Informovanost*. Do této kategorie bude řazeno, jak je proband s problematikou kyberšikany seznámen a jakým způsobem jsou v organizaci, ve které pracuje, ošetřené zásady online etikety.

K výzkumné otázce číslo 3 náleží kategorie *Zkušenost s kyberšikanou* a *Ovlivnění well-beingu a pocitu bezpečí*. Do této kategorie bude zapadat respondentova vlastní zkušenost s kyberšikanou v pozici oběti a také to, do jaké míry a jakým způsobem kyberšikana ovlivňuje jeho well-being a pocit bezpečí.

Pokud by vznikaly další kategorie, budou stejným způsobem přiřazeny k jednotlivým výzkumným otázkám v závislosti na jejich povaze. Na základě kategorií a odpovědí na výzkumné otázky pak bude vytvořen strukturovaný a celostní přehled o kyberšikaně dospělých pracujících v kancelářském prostředí, který by ukazoval současný stav problematiky a zároveň by zdůraznil potřebu rozpracování výzkumu v této oblasti.

## 8. Diskuze

Silnou stránkou předpokládaného výzkumu je jistě to, že využívá prvků kombinovaného designu, tudíž se na problematiku díváme z více perspektiv (z užší perspektivy u kvantitativní části výzkumu, z široké a hloubkové perspektivy u části kvalitativní). Zjištění prevalence kyberšikany nám ukáže, nakolik je problém kyberšikany dospělých na pracovišti v českém prostředí závažný a to např. v porovnání se zahraničními státy či jinými specifickými sociálními skupinami. V návaznosti na získané výsledky poté může práce apelovat na lepší ošetření zásad online etikety.

Co se týče kvalitativní části výzkumu, mezi jeho silné stránky by patřilo zmapování problematiky kyberšikany u dospělých v kancelářském prostředí, které by mohlo poskytnout mnoho důležitých informací k dalšímu výzkumu v této oblasti. Získané odpovědi na výzkumné otázky by pak mohly být porovnány s teoretickými poznatky ze zahraničních výzkumů. Tímto způsobem by mohla práce srovnat, zdali je kyberšikana na pracovišti v České republice něčím specifická a mohla by zjistit, jakým směrem by se měl pohybovat další výzkum pro zviditelnění problému. Odpovědi na hlavní výzkumné otázky pak rovněž mohou sloužit jako podklad pro vývoj teorie v této oblasti na českém území a vytvoření pevnějších základů pro převedení poznatků do praxe (lepší ošetření problematiky jak z pohledu jednotlivce, tak z pohledu organizace).

Samotné výpovědi probandů, kterými jsou dospělí lidé pracující v kancelářském prostředí cítící se jako oběti kyberšikany, nám dají lepší náhled na skutečné dopady tohoto problému. Každá z výpovědí bude nahlížet na problém z jiné perspektivy a mezi těmito náhledy se naleznou společné vzorce a témata, která budou mít pro zviditelnění a následné řešení problému relevantní hodnotu.

Limitujícím faktorem, který by mohl negativně ovlivňovat výpovědní hodnoty kvantitativní části výzkumu, je samotná metoda sběru dat. Online dotazník sice uspoří čas a finanční prostředky, avšak je zde absence kontaktu probanda s výzkumníkem – nelze pak například klást doplňující otázky a tím se může výzkumník připravit o zajímavé poznatky. Není rovněž zaručeno, že formulace otázky bude dostatečně srozumitelná všem a proband se pak může potýkat s nerozhodností, jakou odpověď zvolit. Tomuto se však dá předejít tím, že se jasně formulují účely, za jakými respondenti budou dotazník vyplňovat. Dotazník bude rovněž obsahovat ve své úvodní části operační definici kyberšikany, ze které bude vycházet, tím se může přiblížit problematika kyberšikany i člověku, jenž o ní nemá hlubší povědomí.

Limitem kvalitativní části výzkumu může být subjektivní postoj výzkumníka k jednotlivým respondentům a získaným datům. Tento jev se může minimalizovat tím, že budou data vyhodnocována s určitým časovým odstupem, popřípadě s pomocí více výzkumníků. Musí se rovněž kvalitně zajistit otevřená, bezpečná a pozitivní atmosféra pro jednotlivé rozhovory, aby byla navázána důvěra mezi respondentem a výzkumníkem. Tím se minimalizuje možnost zadržení relevantních informací, o kterých by se probandovi v nepříjemném prostředí mluvilo hůře.

Dalším možným limitem kvalitativní části studie by bylo samotné hledání probandů, neboť může být pro dospělého člověka, který se cítí být obětí kyberšikany, těžké sebrat odvalu a o svém problému promluvit. Rovněž samotný rozhovor může být pro probanda emocionálně náročný a otázky nesmí být formulované způsobem, z kterého by si respondent mohl misinterpretovat, že se výzkumníkovi jedná o kontrolu jeho profesních dovedností. Tomuto se dá předejít nejenom správnou formulací otázek, ale také důkladným vysvětlením smyslu této studie.

Témata, která mohou navázat na další výzkum této problematiky v českém prostředí, pak mohou být hledání souvislostí mezi prevalencí kyberšikany a základními demografickými údaji (věk, pohlaví, dosažené vzdělání, rasa) nebo souvislost mezi prevalencí kyberšikany a velikostí týmu, ve kterém člověk pracuje. Dále by v navazujícím výzkumu mohla být řešena otázka zásad online komunikace na pracovišti – zmapovat, jakým způsobem mají české organizace otázku online etikety ošetřenou. Rovněž by se mohly další studie zaměřit na to, jestli je nějaký rozdíl v percepci kyberšikany u mladých dospělých a středně dospělých. Neméně zajímavý by byl výzkum na informovanost seniorů o kyberšikaně, neboť i tato skupina používá internetové služby stále více. Jelikož je však na českém území výzkum kyberšikany dospělých ve svých počátcích, jakýkoliv kvalitní výzkum zaměřený na prevalenci kyberšikany, její dopady a způsoby řešení a prevence přinese nové a relevantní informace.

## Závěr

Předložená bakalářská práce se ve své literárně přehledové i praktické části zaměřuje na problematiku kyberšikany dospělých a jejích dopadech na člověka.

Literárně přehledová část práce čtenáře seznamuje s pojmem kyberprostor a specifikami virtuální komunikace. Dále se zabývá kyberšikanou a blíže tento fenomén popisuje. Důležitou částí jsou zahraniční i domácí výzkumy z posledních let, které přinášejí bližší informace o formách kyberšikany, jejích účastnících a o dopadech kyberšikany na oběť. Stěžejní pro další úsek práce zaměřený na problematiku kyberšikany u dospělých jsou zejména výzkumy Kowalského (Kowalski et al., 2012; Kowalski et al., 2018), které komplexně mapují informace o prevalenci a specifikách kyberšikany dospělých, a další zahraniční výzkumy, jež mj. naráží i na problém definice tohoto fenoménu (Kota et al., 2014; Selkie et al., 2016). Jako klíčová opatření pro prevenci a řešení kyberšikany pracujících dospělých, která jsou zmiňována ve většině výzkumů v této oblasti, se jeví celkové zviditelnění problému a následné kvalitnější ošetření zásad online komunikace pracovními organizacemi.

Druhá část práce navazuje na teoretické poznatky literárně přehledové části a je v ní vypracován návrh výzkumného projektu. Design návrhu obsahuje jak kvalitativní, tak kvantitativní aspekty. Cílem výzkumu je zjistit prevalenci kyberšikany pracujících dospělých a následně odpovědět na hlavní výzkumné otázky mapující náhled dospělých na problematiku kyberšikany a jejího vlivu na well-being. To by mohlo přispět ke zviditelnění problému kyberšikany dospělých na českém území a k dalšímu zkoumání tohoto fenoménu. V poslední kapitole návrhu výzkumu je pak diskutováno, jaké jsou jeho silné stránky a naopak limity.

Výsledky studie by také mohly ukázat, nakolik je kyberšikana dospělých v České republice závažný problém, a dále tuto problematiku zviditelnit nejenom u veřejnosti, ale i u firem a organizací, které zatím nemusí brát kyberšikanu ve svých pracovištích jako závažný problém, a tím je podnítit ke kvalitnějšímu ošetření zásad online komunikace a online etikety.

Vzhledem k rychlému rozvoji informačních a počítačových technologií, které prostupují neustále více všemi sférami života každého moderního člověka, je kyberšikana dynamické a stále více aktuální téma, proto by bylo vhodné se dále tímto tématem zabývat a realizovat další výzkum.

## Seznam použité literatury

- Adams, A. (1992). *Bullying at work: How to confront it and overcome it*. London: Virago Press.
- Anderson, C. A., & Bushman, B. J. (2002). Human aggression. *Annual Review of Psychology*, 53(1), 27-51
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Bauman, S. (2011). *Cyberbullying: What Counselors Need to Know*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Barron, O. (2003). *Workplace violence and bullying: Your rights, what to do and where to go for help*. Melbourne: Jobwatch and WorkSafe Victoria.
- Beautrais, A., Collings, S., Ehrhardt, P., & Henare, K. (2005). *Suicide Prevention: a review of evidence of risk and protective factors, and points of effective intervention*. Wellington: Ministry of Health.
- Center for Disease Control and Prevention. (2009). *Featured Topic: Bullying Research*. Dostupné z: <http://www.cdc.gov/violenceprevention/youthviolence/bullyingresearch/index.html>
- Corbin, W. R., Iwamoto, D. K., & Fromme, K. (2011). Broad social motives, alcohol use, and related problems: Mechanisms of risk from high school through college. *Addictive Behaviors*, 36(3), 222–230.
- Černá, A., Dědková, L., Macháčková, H., Ševčíková, A., & Šmahel, D. (2013). *Kyberšikana – průvodce novým fenoménem*. Grada Publishing, a.s.
- Český statistický úřad. (2020). *Používání internetu jednotlivci*. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/122362692/2.pdf/f1b73ab6-e182-4a7e-b8d9-173d2686246a?version=1.1>
- Ditch The Label. (2013). *The Annual Cyberbullying Survey*. Dostupné z: <https://www.ditchthelabel.org/wp-content/uploads/2016/07/cyberbullying2013.pdf>

- Einarsen, S. (2000) Harassment and bullying at work: A review of the Scandinavian approach. *Aggression and Violent Behaviour*; 5, 379-401.
- Einarsen, S., & Skogstad, A. (1996). Bullying at work: Epidemiological findings in public and private organisations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 185-201.
- Griffin, R. S., & Gross, A. M. (2004). Childhood bullying: Current empirical findings and future directions for research. *Aggression and Violent Behavior*, 9(4), 379–400.
- Hendl, J. (2005). *Kvalitativní výzkum: Základní metody a aplikace*. Portál
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2005) *Cyberbullying: Factsheet*. Dostupné z: [www.cyberbullying.us](http://www.cyberbullying.us)
- Hinduja, S., & Patchin, J. W. (2010). Bullying, cyberbullying, and suicide. *Archives of Suicide Research*, 14, 206–221.
- Ireland, J. L. (Ed.). (2005). *Bullying among prisoners: Innovations in theory and research*. Devon: Willan Publishing.
- Janoušek, J. (2015). *Psychologické základy verbální komunikace: projevy psychických funkcí ve verbální komunikaci, významová dynamika a struktura komunikačního aktu, komunikace písemná, ženská, mužská, virtuální, vnitřní kooperace a vnitřní řeč ve verbální komunikaci*. Praha: Grada.
- Johnson, A. (1998). Causes and Implications of Disinhibited Behavior on the Internet. In Gackenbach, J. (ed.). *Psychology and the Internet: Intrapersonal, Interpersonal and Transpersonal Implications*. San Diego: Academic Press.
- Juvonen, J., & Gross, E. F. (2008). Extending the school grounds? - Bullying experiences in cyberspace. *Journal of School Health*, 78(9), 496–505. <https://doi.org/10.1111/j.1746-1561.2008.00335.x>
- Kolář, M. (2011). *Nová cesta k léčbě šikany*. Portál.
- Kopecký, K. (2013, 18. ledna). Kyberšikana zaměřená na pedagogy českých vysokých škol, *Ebezpečí*. Dostupné z: <https://www.e-bezpeci.cz/index.php/temata/kyberikana/595-kybersikana-na-vysokych-skolach>

- Kopecký, K. (2014). *Risky Behaviour of Students of Faculty of Education of Palacký University Olomouc within the Internet Environment* (1. vyd.). Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kopecký K. (2016), *KYBERŠIKANA A JEJÍ SPECIFIKA V PROSTŘEDÍ SYSTÉMU PRIMÁRNÍ PREVENCE RIZIKOVÉHO CHOVÁNÍ* [Habilitační práce, Univerzita Palackého]. Olomouc.
- Kopecký, K. (2016, 21. února). Úvod do problematiky kyberšikany páchané na učitelích, *Ebezpečí*. Dostupné z: <http://www.e-bezpeci.cz/index.php/temata/kyberikana/1120-kybersikanaucitelu>
- Kopecký, K., & Krejčí, V. (2009). Kyberšikana - nová podoba šikany. *Prevence: Život bez závislosti*, 6(6), 4–6.
- Kopecký, K., Szotkowski, R., & Krejčí, V. (2015). *Rizikové formy chování českých a slovenských dětí v prostředí internetu*. Univerzita Palackého v Olomouci.
- Kota, R. Schoohs, S., Benson, M., & Moreno M. A. (2014). Characterizing Cyberbullying among College Students: Hacking, Dirty Laundry, and Mocking. *Societies*, 4(4), 549-560. <https://doi.org/10.3390/soc4040549>
- Kowalski, R. M., Giumetti, G. W., Schroeder, A. N. and Reese, H. H. (2012), "Chapter 14 Cyber Bullying Among College Students: Evidence from Multiple Domains of College Life". In Wankel, L. A. and Wankel, C. (Ed.), *Misbehavior Online in Higher Education (Cutting-Edge Technologies in Higher Education*, (pp. 293-321). Emerald Group Publishing Limited.
- Kowalski, R. M., Limber, S. P. & Agatston, P. W. (2008). *Cyberbullying: bullying in the digital age*. USA: Blackwell publishing.
- Kowalski, R. M., Toth, A., & Morgan, M. (2018) Bullying and cyberbullying in adulthood and the workplace. *The Journal of Social Psychology*, 158(1), 64-81.
- Krejčí, V. (2010). *Kyberšikana – kybernetická šikana* (1. vyd.). Olomouc: Net University Ltd.
- Kulíšková, E. (2015, 23. ledna). V Česku se začíná rozmáhat kyberkriminalita. Celkově ale trestných činů ubylo. *Český rozhlas*. Praha. Dostupné z:

[http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/\\_zprava/v-cesku-loni-pribylo-detske-pornografiea-pripadu-znasilneni—1447191](http://www.rozhlas.cz/zpravy/politika/_zprava/v-cesku-loni-pribylo-detske-pornografiea-pripadu-znasilneni—1447191)

Lenhart, A., Purcell, K., Smith, A., & Zickuhr, K. (2010). *Social Media and Young Adults. Pew Internet & American Life Project*. Washington, DC. USA

Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 165-184.  
<https://doi.org/10.1080/13594329608414853>

McQuade, S. C. (2009). *Encyclopedia of cybercrime*. Westport, Conn.: Greenwood Press.

Mikkelsen, E., & Einarsen, S. (2001). Bullying in Danish work-life: Prevalence and health correlates. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10, 393-43.  
<https://doi.org/10.1080/13594320143000816>

Olweus, D. (1993). *Bullying at school. Knowledge base and an effective intervention program*. Blackwell Publishing.

Ottis, R., & Lorents, P. (2010). *Cyberspace: Definition and implications*. Paper presented at the 267-XII International Conference on Information Warfare and Security.

Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2006). Bullies Move Beyond the Schoolyard: A Preliminary Look at Cyberbullying. *Youth Violence and Juvenile Justice*, 4(2), 148–169.  
<https://doi.org/10.1177/1541204006286288>

Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2012). *Preventing and responding to cyberbullying: Expert perspectives*. Thousand Oaks: Routledge.

Purcell, K., & Rainie, L. (2014). *Technology's impact on workers*. Washington, DC: Pew Research Center.

Richards H., & Freeman S. (2002). *Bullying in the workplace: An occupational hazard*. Pymble, Australia: Harper Collins.

Sabella, R. A., Patchin, J. W., & Hinduja, S. (2013). Cyberbullying myths and realities. *Computers in Human Behavior*, 29(6), 2703–2711.  
<https://doi.org/10.1016/j.chb.2013.06.040>

- Selkie, E. M., Kota, R., & Moreno, M. (2016). CYBERBULLYING BEHAVIORS AMONG FEMALE COLLEGE STUDENTS: WITNESSING, PERPETRATION, AND VICTIMIZATION. *College student journal*, 50(2), 278–287.
- Skapinakis, P., Bellos, S., Gkatsa, T., Magklara, K., Lewis, G., Araya, R., ... & Mavreas, V. (2011). The association between bullying and early stages of suicidal ideation in late adolescents in Greece. *BMC psychiatry*, 11(1), 22. <https://doi.org/10.1186/1471-244X-11-22>
- Sourander, A., Brunstein Klomek, A., Ikonen, M., Lindroos, J., Luntamo, T., Koskelainen, M., ... & Helenius, H. (2010). Psychosocial risk factors associated with cyberbullying among adolescents: a population-based study. *Archives of general psychiatry*, 67(7), 720–8. <https://doi.org/10.1001/archgenpsychiatry.2010.79>
- Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *Cyberpsychology & behavior : the impact of the Internet, multimedia and virtual reality on behavior and society*, 7(3), 321–326. <https://doi.org/10.1089/1094931041291295>
- Šmahaj, J. a kol. (2012) *Virtuální šikana a její psycho-sociální konsekvence u vysokoškolských studentů*. Univerzita Palackého v Olomouci.
- Šmahaj, J. (2014). *Kyberšikana jako společenský problém* [Disertační práce, Univerzita Palackého]. Olomouc.
- Trestní zákoník. Předpis č. 40/2009 (2009). Dostupné z: <http://zakony.kurzy.cz/40-2009-trestni-zakonik/>
- Vašutová, M., Bartlíková, K., Kitliňská, J., Moravec, V., Nevřala, J., & Panáček, M. (2010). *Proměny šikany ve světě nových médií*. Ostravská univerzita.
- Vybíral, Z. (2005). *Psychologie komunikace*. Portál.
- Svobodová, L., Paleček, M., Uzel, J., Hanáková, E., & Neumanová, B. (2004). *Násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v ČR: zpráva o řešení za rok 2004*. Výzkumný ústav bezpečnosti práce. Dostupné z: <https://www.bozpinfo.cz/projekt-1j01304-dp1-nasili-na-pracovisti-v-oblasti-zdravotnich-socialnich-sluzeb-v-cr>

Watt, N. (2006, 17. května). "Happy slapping" spreads in London: Random victims get videotaped while being assaulted on streets. *ABC news*. Dostupné z: <http://abcnews.go.com/Nightline/print?id=197254>.

Willard, N. E. (2007). *Cyber bullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social cruelty, threats, and distress*. USA: Research Press.

## **Seznam tabulek**

Tabulka 1: Rozdíly mezi šikanováním a škádlením s dalšími specifiky.....	14
Tabulka 2: Porovnání tradiční šikany a kyberšikany .....	18
Tabulka 3: Kyberšikana jako tříložkový komplex.....	22

## Seznam zkratek

APA	American Psychological Association
FTF	Face-to-face (tváří v tvář)
ICT	Informational and computer technologies (Informační a počítačové technologie)
MMS	Multimedia messaging service (Multimediální služba na zasílání zpráv)
SMS	Short message service (Služba na zasílání zpráv)

# Příloha 1

## Vybrané položky z dotazníku ECIP

---

### European Cyberbullying Intervention Project Questionnaire Items

---

- CybV1 Someone said nasty things to me or called me names using texts or online messages
- CybV2 Someone said nasty things about me to others either online or through text messages
- CybV3 Someone threatened me through texts or online messages
- CybV4 Someone hacked into my account and stole personal information (e.g. through email or social networking accounts)
- CybV5 Someone hacked into my account and pretended to be me (e.g. through instant messaging or social networking accounts)
- CybV6 Someone created a fake account, pretending to be me (e.g. on Facebook or MSN)
- CybV7 Someone posted personal information about me online
- CybV8 Someone posted embarrassing videos or pictures of me online
- CybV9 Someone altered pictures or videos of me that I had posted online
- CybV10 I was excluded or ignored by others in a social networking site or internet chat room
- CybV11 Someone spread rumours about me on the internet