

Univerzita Karlova v Praze

Fakulta humanitních studií



**Kyberšikana na základních školách z pohledu pedagogů,
školních psychologů a metodiků prevence**

(bakalářská práce)

Autorka:

Adéla Maděričová

Vedoucí práce:

Mgr. Vítězslav Slíva

Praha 2016

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval/a samostatně. Všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány. Práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 6. 5. 2016

.....

Adéla Maděričová

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce Mgr. Vítězslavovi Slívovi za cenné rady a trpělivost. Také bych ráda poděkovala rodině a příteli za neustálou podporu.

Abstrakt

Ve své bakalářské práci se věnuji problému kyberšikany na základních školách v Praze a Uherském Hradišti a jeho blízkém okolí. Jedná se o práci v podobě kvalitativního výzkumu prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů. Mými informanty jsou zde metodici školní prevence, školní psychologové a na místní pedagogové. Mým výzkumným záměrem je zjistit, jaké je jejich povědomí o fenoménu kyberšikany a zda s ním mají nějakou osobní zkušenost. Dále se pak zabývám otázkou, jak tento problém řeší a jaké využívají prevenční prostředky. Cílem této práce je reflektovat stále narůstající problém kyberšikany mezi mladými lidmi, v případě mé práce mezi žáky základních škol, a získat širší pohled na tuto problematiku.

Abstract

My bachelor thesis is devoted to the problem of cyberbullying at primary schools in Prague and in Uherské Hradiště and its surroundings. This thesis is in form of quality research where I collect the data with the semistructured interviews. The informants here are primary school pedagogues, school psychologists and school methodists of prevention. My research plan is to find out something about their cyberbullying awareness and if they have any personal experience with this problem. I am also trying to determine what are the procedures of dealing with the cyberbullying problem in this schools and what prevention procedures they use. The aim of this thesis is to reflect the still growing problem of cyberbullying among children, in my case among the primary school pupils and gain the broader view of this problem.

Klíčová slova:

Komunikační technologie, kyberprostor, kyberšikana, agresor/oběť, prevence, projekty na ochranu proti kyberšikaně

Keywords:

ICT, cyberspace, cyberbullying, aggressor/victim, prevention, cyberbullying protection projects

Obsah

Úvod.....	1
1 Teoretická část	3
1.1 Kyberprostor – co to je?	3
1.1.1 Vymezení kyberprostoru	4
1.1.2 Médium jako součást kyberprostoru	4
1.1.1.1 Kyberkultura	5
1.1.3 Digitální generace	5
1.2 Kyberšikana	5
1.2.1 Co je to kyberšikana	5
1.2.2 Tradiční šikana vs. Kyberšikana	6
1.1.1.2 Srovnání tradiční šikany a kyberšikany	7
1.2.3 Charakteristické rysy kyberšikany	7
1.2.4 Oběť/agresor/publikum	9
1.1.1.3 Oběť	9
1.1.1.4 Agresor	10
1.1.1.5 Publikum.....	12
1.1.1.6 Oběť/agresor (bully-victim).....	12
1.2.5 Nástroje kyberšikany	13
1.2.6 Typy a formy kyberšikany	15
1.1.1.7 Typy kyberšikany	15
1.1.1.8 Formy kyberšikany	16
1.2.7 Děti a kyberšikana	18
1.2.8 Skutečné případy	18
1.3 Jak se chránit – prevence	19
1.3.1 Role rodičů	19
1.3.2 Role školy.....	19
1.4 Jak řešit kyberšikanu	21
1.5 Projekty na ochranu proti kyberšikaně	22
1.6 Právní stránka kyberšikany.....	23
2 Metodologická a analytická část	24
2.1 Předmět a cíle výzkumu	24
2.2 Výzkumná metoda	25

2.3	Metoda získávání dat	25
2.4	Výběr vzorku	26
2.5	Příprava a průběh rozhovoru	27
2.6	Analytické postupy	27
2.7	Etické aspekty výzkumu	29
2.8	Rozbor a výsledky výzkumu	29
2.8.1	Vzdělávací programy pro žáky	30
2.8.2	Intervence zaměstnanců ve třídách.....	32
2.8.3	Pravidla používání technologií.....	33
2.8.4	Komunikace s účastníky kyberšikany a jejich rodiči	34
2.8.5	Postihy při zjištění kyberšikany	36
2.8.6	Školení neprobíhají nebo jsou dobrovolná.....	37
2.8.7	Účast všech pedagogů a dalších zaměstnanců	38
2.8.8	Počet incidentů na vybraných základních školách	39
2.8.9	Formy kyberšikany na vybraných základních školách	40
2.8.10	Třídy, ve kterých došlo k incidentům.....	42
2.8.11	Agresoři vs. Oběti	43
2.8.12	Možná zlepšení v prevenci a řešení kyberšikany z pohledu informantů.....	44
2.9	Zhodnocení výzkumu	45
Závěr.....		47
Literatura		51
Internetové zdroje.....		52
Seznam základních otázek k rozhovorům		53

Úvod

Naše doba se mění. Mění se prostředí, ve kterém žijeme a zejména způsob, jakým probíhá naše vzájemná komunikace. Části našeho života se pomalu přesouvají do světa technologií, do kyberprostoru. Málokdo z nás si v dnešní době dokáže představit život bez mobilního telefonu, notebooku, tabletu a především internetu. Internet je místo, kde trávíme většinu svého času, ať už kvůli práci či zábavě. Prostřednictvím internetu získáváme různé informace, komunikujeme s lidmi, provádíme platby a mnoho dalšího. Jen malému množství z nás ale dochází, jakou má internet, a celkově technologie, moc. Přestože žijeme ve světě obrovského technologického pokroku, stále se potýkáme s problémem nedomyšlení důsledků, které mohou vzejít z naší neopatrnosti. Nejvíce náchylné jsou na to bohužel děti. Ty bez dohledu a případného zásahu dospělého netuší, co je v online světě může potkat. Je mnoho věcí, se kterými se děti na internetu mohou setkat, a rozhodně ne všechny jsou dobré. Jedním z největších problémů dnešní doby je fenomén kyberšikany. S tradiční šikanou, ať už fyzickou či psychickou, se setkáváme již dlouho, ale kyberšikana, tedy šikana páchaná prostřednictvím moderních komunikačních technologií, je fenoménem teprve období poslední dekády.

Dle uskutečněných výzkumů v roce 2012 bylo zjištěno, že v ČR má 91% domácností s dětmi doma počítač a 96% domácností vysokorychlostní připojení na internet (ČSÚ in Ševčíková, 2014). Evropské výzkumy z let 2009-2010 například ukázaly, že děti ve věku 9-16 let tráví téměř hodinu a půl denně online, děti ve věku 15-18 let dokonce o 30 minut déle (EU Kids Online in Eckertová, Dočekal, 2013). Tyto údaje samozřejmě souvisí s rozvojem kyberšikany. Kyberšikana není u nás příliš často řešeným tématem, což souvisí nejspíše s tím, že se jedná o poměrně nový fenomén, k jehož prvním výzkumům v ČR došlo až mezi roky 2009 a 2010 (Rogers, 2011). Pro některé z nás může být tedy stále obtížné tento problém rozpoznat.

V teoretické části se nejdříve zaměřím na vymezení kyberprostoru, na definici samotné kyberšikany, jaké technologie jsou k ní využívány, poté popíši společné rysy a rozdíly v tradiční šikaně a kyberšikaně. Stručně popíši účastníky kyberšikany, čili agresora a oběť, dále poukáži na možnou prevenci proti kyberšikaně a na prostředky k celkové ochraně na internetu. Jelikož existují různé online projekty na ochranu proti kyberšikaně a na její prevenci, budu se věnovat i jim.

Praktická část mé bakalářské práce je kvalitativním výzkumem problematiky kyberšikany na základních školách. Formou polostrukturovaných rozhovorů s metodiky prevence, školními psychology a pedagogy na základních školách zjišťuji, jaké jsou jejich postoje ke kyberšikaně,

zda mají s tímto problémem osobní zkušenosti a jak případně tento problém řeší. Další otázkou je, jaké jsou jejich metody prevence a jak připravují žáky na možná nebezpečí plynoucí z používání internetu. Zaměřila jsem se na zkoumání problematiky z tohoto pohledu, jelikož právě tito informanti mi dokázali poskytnout jiné a k mému výzkumu relevantní informace, než by mi poskytlo zkoumání z pohledu samotných žáků. Jelikož jsem se zaměřila spíše na praktickou stránku této problematiky, ať už se jednalo o preventivní opatření ve zkoumaných školách nebo případné řešení výskytu kyberšikany, právě tito informanti mi umožnili získat informace, které byly pro mé výzkumné otázky klíčové.

1 Teoretická část

1.1 Kyberprostor – co to je?

Než přejdeme k samotné kyberšikaně, je třeba popsat prostor, v němž vzniká kyberšikana, tzv. kyberprostor.

Kyberprostor, anglicky cyberspace, se dá jednoduše popsat jako virtuální svět, který je vytvářen pomocí moderních technologií a existující paralelně se světem reálným. Těmito technologiemi se myslí například počítače a telekomunikační sítě. Kyberprostor existuje díky kybernetické infrastruktuře, která má dvě části, hardwarovou a softwarovou. Do hardwarové části můžeme zařadit velké i uživatelské počítače, čili PC, notebooky nebo tablety a také telefony, přenosové sítě, servery, routery apod. Díky těmto prostředkům je kyberprostor zaplňován daty, která se dají nazvat jako virtuální projekce člověka. Prostřednictvím lidské komunikace na sítích pak vznikají i virtuální světy, v nichž se nacházíme díky počítači nebo telefony zprostředkované komunikaci (BusinessIT, 2012). Do světa kyberprostoru, čili do online sféry se tedy dostáváme v momentě, kdy se připojíme na nějakou internetovou síť. Když se pohybujeme v kyberprostoru, naše vnímání sebe sama i vnímání ostatních lidí se může změnit (Hulanová, 2012).

Pojmem kyberprostor se již zabývalo mnoho autorů. Žádná definice kyberprostoru nemůže obsáhnout jeho veškeré charakteristiky, ale spojení několika pohledů na tento pojem nám může pomoci jej lépe pochopit. Úplně poprvé byl termín kyberprostor použit v románu *Neuromancer* Williama Gibsona, kde byl popsán jako „*konsenzuální datová halucinace, vizualizovaná v podobě imaginárního prostoru, tvořeného počítačově zpracovanými daty*“ (Vašutová a kol, 2010, s.13). Toto pojetí bylo ovšem pouze literární a jeho představa byla poněkud utopistická. Na Gibsonovo pojetí kyberprostoru navázal spoluzakladatel ElectronicFrontierFoundation Johnny PerryBarlow, který termín kyberprostor začal používat ve spojení s počítačovými sítěmi. Barlow na kyberprostor nahlížel jako na symbolický prostor zprostředkované komunikace, v němž jeho komplexnost závisela na složitosti použité technologie (Macek in Vašutová a kol, 2010). Dalším, kdo se zabýval pojmem kyberprostor, je antropolog David Hakken. Svou teorií navázal na Barlowa, ale jeho pohled byl spíše sociálně-antropologický. Kyberprostor označuje termínem „*sociální aréna*“, v níž jako aktéři vystupují všichni, kdo k interakci s ostatními lidmi využívají pokročilé informační technologie (Vašutová a kol, 2010, s.14).

1.1.1 Vymezení kyberprostoru

Existence kyberprostoru je spojována s dvěma důležitými pojmy, a těmi jsou nová média a kyberkultura. Pojmu kyberkultury se věnuje Šmahaj ve své knize *Kyberšikana jako společenský problém* a charakteristikou nových médií se zabývá například Václav Moravec jako jeden ze spoluautorů knihy *Proměny šikany ve světě nových médií*. Budu se snažit tyto dva pojmy krátce popsat.

1.1.2 Médium jako součást kyberprostoru

S pojmem médium se můžeme setkat v mnoha odvětvích, od fyziky, biologie až k teorii sociální komunikace. Samotný termín médium pak označuje nějaký prostředek nebo prostředníka, je tedy nástrojem zprostředkování. Média, která zprostředkovávají sociální komunikaci, čili jsou prostředníkem nějakého sdělení, nazvali Jiráček a Köplová mediemi komunikačními (Jiráček, Köplová in Vašutová a kol., 2010).

V základu se komunikační média dělí na primární a sekundární. Za primární komunikační médium lze považovat i samotný jazyk, jelikož i jeho prostřednictvím předáváme někomu určité sdělení. Takto můžeme dále označit velké množství prostředků. Jsou jimi například televize, rádio, tisk, ale i mnoho dalších, bez nichž by dnešní komunikace vypadala jinak. Sekundárními komunikačními médii nazýváme ta média, která nám umožňují přenos dat v co nejkratším čase, co nejvíce lidem, na velké vzdálenosti a která jsou schopna být uchovávána co nejdéle (Jiráček, Köplová in Vašutová a kol., 2010). Typickým příkladem sekundárních komunikačních médií je telefon nebo počítačové komunikační síť.

Média se dají dále rozdělit do tří základních skupin a to: média tištěná, média s vysílaným signálem a nová média (Vašutová a kol., 2010). Hovoříme samozřejmě o specifické podobě médií, která má pro nás v tomto ohledu vlastní význam. Pro vymezení kyberprostoru je pro nás nejdůležitější skupina nových médií, jinak nazývaná digitální síťová média, do nichž se řadí právě internet, sociální sítě apod. Takto je tento typ médií nazýván, jelikož je založen na počítačových sítích. Důležitou vlastností nových médií je systém dvojí reprezentace, jenž představuje na jedné straně srozumitelná sdělení, která dokážeme rozeznat a na straně druhé sdělení zakódovaná, k jejichž dekodování potřebujeme právě počítač. Nová média souvisí s kyberprostorem tak, že právě ona jsou v tomto komunikačním prostředí využívána (Vašutová a kol., 2010).

1.1.1.1 Kyberkultura

Druhý pojem související s kyberprostorem je kyberkultura. Šmahaj (2014, s.13) uvádí, že se „jedná o existenci a sdílení globálního prostoru, který se vymezuje nad rámeček národních kultur“. Jako kyberkulturu můžeme také chápat určitou mezigenerační propast, k níž dochází, když jsou mladí lidé mnohem lépe orientováni ve světě komunikačních technologií (viz.níže, pojem „digitální domorodci“). Jak uvádí Šmahaj, vymezit pojem kyberkultury není jednoduché. Můžeme ovšem popsat některé její charakteristiky. Například můžeme hovořit o odlišnosti kyberkultury a jiných předchozích kulturních forem, rychlosti samotné transformace kyberkultury, virtualizaci informací atd. (Šmahaj, 2014).

1.1.3 Digitální generace

Dle Šmahaje (2014) vzájemným prolínáním kyberprostoru a reálného světa dochází ke změně člověka i celé společnosti. Dokáže si někdo z nás v dnešní době představit život bez počítače nebo mobilního telefonu? V dnešní době se pro většinu lidí staly technologie neodmyslitelnou součástí každodenního života. Naše práce, studium i komunikace by bez těchto technologií byly zajisté velmi ztíženy.

Děti v dnešní době vyrůstají obklopeni nejmodernějšími technologiemi. Dle výzkumů Českého statistického úřadu z roku 2012 vlastnilo počítač 91% domácností s dětmi a vysokorychlostní internet 96% domácností ČR, zatímco v roce 2010 bylo k internetu připojeno jen necelých 80% domácností (ČSÚ in Ševčíková, 2014, s.20-21; Vašutová a kol., 2010). Šmahaj (2014) také generaci dětí narozených po roce 1994 označuje jako „digital natives“, tedy „digitální domorodci“, čímž rozumí děti, které se již narodily do světa komunikačních technologií a využívají je již od dětství.

1.2 Kyberšikana

1.2.1 Co je to kyberšikana

Kyberšikana, tedy kybernetická nebo elektronická šikana, je šikana páchaná prostřednictvím informačně komunikačních technologií (dále jen ICT, zkr.anglicky), jímž se věnuji v následující kapitole. Technologie nám umožňují zefektivnění a zjednodušení našeho života. Zprostředkovávají nám například velmi rychlou komunikaci a vyhledávání nejrůznějších informací, ale mohou také přinášet mnohá rizika, jakým je například právě kyberšikana. Jedná se o činnost, v níž jsou zneužívány ICT se záměrem někomu ublížit, poškodit ho. Kyberšikana je tedy jakousi formou tradiční šikany, jen uskutečňována za pomoci technologií, může se ale s tradiční šikanou prolínat. Dle Metodického pokynu MŠMT k řešení šikanování ve školách a

školských zařízeních se za kyberšikanu nepovažuje „*oprávněná kritika na internetu bez zlého úmyslu, bez nadávka ponižování. Jako kyberšikanu také neoznačujeme vzájemné internetové psychické násilí a ani věcný konflikt (i opakovaný) mezi rovnocennými partnery.*“ (Prevence-info, 2013).

Jako první použil termín kyberšikana Bill Belsey (in Šmahaj, 2014, s. 44), který je charakterizuje jako „*úmyslné, opakované a nepřátelské chování ze strany jednotlivce nebo skupiny za účelem ublížit ostatním a zároveň zahrnuje využití informačních a komunikačních technologií (např. e-mail, mobilní telefon a pager, IM, vytvoření hanlivých osobních webových stránek)*“. V České republice se s tímto problémem častěji setkáváme teprve v období posledních deseti let. Nelze samozřejmě s jistotou říci, že se tento jev neobjevil již dříve, ovšem první výzkumy na toto téma byly v ČR uskutečněny a publikovány až mezi lety 2009-2010 (Rogers, 2011).

1.2.2 Tradiční šikana vs. Kyberšikana

Abychom správně porozuměli pojmu kyberšikana, je důležité vysvětlit termín, ze kterého kyberšikana vychází, a tím je tradiční šikana. Nejčastěji uváděná definice šikany pochází od odborníka na tuto problematiku Dana Olweuse (in Černá a kol., 2013, s.19), jež ji charakterizuje třemi hlavními kritérii: 1. „*jedná se o agresivní, úmyslné jednání, 2. toto jednání je opakované, 3. mezi obětí a agresorem panuje mocenská nerovnováha, kdy se oběť nemůže snadno bránit*“. dalším charakteristickým rysem je, že probíhá v prostředích, která jen těžko můžeme opustit, zejména je tím myšleno pracovní a školní prostředí. Kitliňská (in Vašutová a kol., 2010, s.54-55) uvádí základní charakteristiky šikany, které se částečně shodují s Olweusovými a jsou jimi „*záměrnost, trvání v čase, asymetrie síly a následky*“. Šikana je vždy úmyslným činem, v němž pachatel záměrně poškozuje svou oběť, zároveň se také jedná především o opakující se nebo dlouhotrvající čin. U agresora a oběti jsou patrné rozdílné síly. Těmito rozdílnými silami můžeme chápat síly fyzické i sociální. Následkem tradiční šikany je myšlená postupná bezmoc se útoku bránit, které mohou mít zejména velké dopady na psychiku oběti (Kitliňská in Vašutová a kol., 2010).

Na to, zda k šikaně nebo kyberšikaně dojde, má vliv pozice a sociální role aktérů, procesy ve skupinách vrstevníků, normy ve skupině a její struktura (Salmivalli in Ševčíková a kol., 2014). Šikana může probíhat na dvou úrovních. Jedná se o šikanu fyzickou a psychickou. Podle charakteru útoku se pak šikana dále dělí na přímou a nepřímou agresi. Přímou agresi se myslí zejména fyzické napadání, ničení majetku oběti, vyhrožování nebo zesměšňování. Za nepřímou agresi je pak považován čin, kde mezi agresorem a obětí nedochází k přímému styku. Jedná se

především o šíření pomluv, vyloučení z kolektivu apod. Do této kategorie spadá právě i kyberšikana (Černá a kol., 2013). Další rozlišení tradiční šikany podává Willard (in Vašutová a kol., 2010), který ji dělí na fyzickou, slovní a psychickou.

1.1.1.2 Srovnání tradiční šikany a kyberšikany

„Nová láhev, ale staré víno.“ (Li in Šmahaj, 2014, s.65)

Mezi tradiční šikanou a kyberšikanou existuje jasná spojitost. Nebylo tomu tak vždy. Dříve se na kyberšikanu pohlíželo jako na samostatný jev, který je pouhým důsledkem negativního vlivu technologií. Dnes už je od tohoto názoru upuštěno a kyberšikana je brána jako rozšíření šikany tradiční. Kyberšikana je také charakterizována jako šikana, která se přesunula do kyberprostoru (Černá a kol., 2013). Samozřejmý je také předpoklad, že oběť tradiční šikany se stává zároveň obětí kyberšikany. V roce 2007 byl proveden výzkum, jehož výsledkem bylo, že čtvrtina z celkem 54% obětí tradiční šikany se stala také obětí kyberšikany (Li in Vašutová a kol., 2010). Mezi kyberšikanou a tradiční šikanou jsou ovšem patrné i mnohé rozdíly. Tradiční šikana probíhá tváří v tvář, zatímco kyberšikana se vyznačuje vysokou anonymitou díky použití ICT. V tradiční šikaně tedy pachatele známe osobně. Dalším z rozdílů je místo, kde tyto jevy probíhají. S tradiční šikanou se setkáváme nejčastěji v blízkém okolí, čili ve školním nebo pracovním prostředí. Kyberšikana má na druhé straně obrovský rozsah právě díky internetu, kdy je velikost publika nesčetněkrát větší. S těmito charakteristikami souvisí také čas, kdy k těmto činům dochází. K šikaně dochází pouze v daném prostředí, ve kterém se oběť a agresor pohybují, kyberšikana může být páchána 24 hodin denně. Rozdílné jsou v těchto jevech také postavy agresora a oběti. Zatímco u tradiční šikany pozorujeme agresora s nejčastěji fyzickou převahou, u kyberšikany to může být kdokoliv, kdo umí používat ICT. U oběti tradiční šikany je jasná fyzická nebo sociální slabost oproti agresorovi, u kyberšikany jí může být opět kdokoliv.

Popsání rozdílů mezi těmito fenomény nemá poukázat na to, zda je jeden závažnější než druhý. Jak jsem již výše zmínila, kyberšikana je formou šikany, proto by měla být oběma těmito fenoménům věnována velká pozornost, ať už ze strany rodičů, tak i učitelů.

1.2.3 Charakteristické rysy kyberšikany

Když jsme vymezili pojem tradiční šikana a poukázali na společné a odlišené rysy s kyberšikanou, je na čase popsat základní specifické rysy kyberšikany. Jelikož je kyberšikana úzce spjata s šikanou tradiční, sdílí také některé její základní rysy, jejichž charakter se proměňuje, protože vše probíhá v kyberprostoru. Základními rysy kyberšikany jsou podle

Vágnerové (in Hulanová, 2012) odlišnost agresora i oběti, nejedná se o přímé fyzické násilí, nemožnost úniku, opakování činu a velikost publika.

U kyberšikany nemusí být agresor vůbec fyzicky nebo sociálně silný, stačí, když alespoň trochu rozumí ICT. Podobně je to u oběti. Stejně jako agresorem, může se i obětí stát prakticky kdokoli, kdo vlastní nějakou technologii. Větší riziko stát se obětí hrozí, jestliže se dotyčná osoba pohybuje často v kyberprostoru. Narozdíl od tradiční šikany, neexistuje u kyberšikany žádná šance jí uniknout, protože útok může probíhat naprosto kdykoliv. V případě kyberšikany můžeme hovořit o neustálém opakování jevu. Jakmile se někdo stane obětí kyberšikany a je o něm na internetu cokoli napsáno nebo natočeno, může se stát, že oběť bude tento materiál sledovat stále dokola, a tak si bude čin neustále připomínat. Jelikož je kyberšikana formou tradiční šikany, páchána s pomocí ICT a především figuruje v kyberprostoru, šíře jejího publika může být nezměrná (Vágnerová in Hulanová, 2012).

Černá (2013, s.21) ve své knize uvádí pět základních prvků kyberšikany: *„děje se prostřednictvím elektronických médií, opakovanost, záměrnost agresivního aktu ze strany útočnicka, mocenská nerovnováha a vnímání obětí tohoto jednání jako nepříjemné a ubližující.“*

Opakovanost můžeme chápat z více hledisek. Nemusí pocházet zpravidla pouze ze strany agresora, ale také ze strany publika. Agresor sice může například na stránku Facebooku sdílet nějakou urážlivou nebo ponižující fotografii nebo dokonce jen komentář, ale je to publikum, kdo tyto fotky, videa, komentáře šíří dál mezi sebou a různými způsoby je komentují. Samotné kliknutí na „to se mi líbí“ na stránce Facebooku může být považováno za opakovanost (Černá, 2013).

Mocenskou nerovnováhou se u kyberšikany myslí něco poněkud jiného než je tomu u šikany tradiční. V tomto případě může být dokonce agresor fyzicky méně zdatný než oběť, to ovšem nehraje žádnou roli. Zde se jedná především o problém zabránění agresorovi v přístupu k oběti, na což může být někdy pohlíženo jako na nemožné. Jelikož se velká většina dětí a dospívajících pohybuje téměř neustále v kyberprostoru je velice pravděpodobné, že si agresor k oběti najde cestu. Z výzkumu World Internet Project z roku 2008 vyplývá, že aktivně využívá internet 96% dětí ve věku 12-14 let (Šmahaj, 2014). Z výsledků průzkumu provedeného ČSÚ v roce 2010 tráví na internetu více než 20 hodin týdně přibližně 11% dětí mezi 10 a 15 lety (Český statistický úřad, 2014). Můžeme sice agresorův účet nahlásit, aby byl jeho účet zablokován, on si ale může založit účet nový a situace se může snadno opakovat. Za nerovnováhu se považuje také to, že v kyberšikaně oběť nemusí agresora vůbec znát, jelikož je zde vysoká míra anonymity, což také ztěžuje schopnost se proti útoku bránit (Ševčíková a kol., 2014).

Záměrnost činu a jeho vnímání jako ubližujícího je stejné u tradiční šikany i kyberšikany. Jestliže jednání agresora nevzbuzuje u oběti nepříjemný nebo ubližující dojem, nemluvíme pak o kyberšikaně, ale o pouhém škádlení například mezi kamarády nebo spolužáky (Černá, 2013).

1.2.4 Oběť/agresor/publikum

Mezi aktéry šikany patří agresor, oběť a publikum, neboli přihlížející. Jak jsem již uvedla výše, povahy aktérů v kyberšikaně jsou odlišné od povahy těchto pozic v tradiční šikaně.

O kyberšikaně, stejně jako o tradiční šikaně, se hovoří jako o skupinovém jevu, k němuž dochází, když vztahy v této skupině nefungují. To může být zapříčiněno tím, že se děti při příchodu do nového kolektivu v něm snaží získat určitou pozici, roli. Spousta dětí přece touží být oblíbenými. Když se to ale někomu nedaří, je vyčleňován z kolektivu, může se poté uchýlit k prostředkům, kterými se dobrého postavení ve skupině snaží docílit. Mezi ně může patřit i šikana a kyberšikana (Salmivalli in Ševčíková, 2014). Důvodů vzniku šikany i kyberšikany může být mnoho, čemuž se věnují níže v charakteristikách agresora.

Nyní se budu věnovat charakteristickým rysům aktérů kyberšikany.

1.1.1.3 Oběť

Je velice pravděpodobné, že jestliže se někdo stane obětí tradiční šikany, stane se také obětí kyberšikany. Přesto to není pravidlem a obětí kyberšikany se může stát prakticky kdokoliv.

Neexistují přesné charakteristické rysy oběti kyberšikany, přesto u oběti kyberšikany můžeme pozorovat typické osobnostní charakteristiky, které mohou být pro agresora „atraktivní“. Těmito rysy může být například plachost, nejistota, stydlivost, ale i fyzické rysy, jako barva pleti nebo vlasů (Katzner, Fetchenhauer, Belschak, Raskauskas, Stoltz in Ševčíková a kol., 2014). Dalším rysem oběti kyberšikany může být i agresivní nebo problémové chování, což je charakteristikou typu oběti nazvaného „*agresor, který se sám stává obětí*“ (Černá a kol., 2013, s.62).

V kyberšikaně se můžeme setkat se čtyřmi typy obětí, z nichž dva jsou typické i pro tradiční šikanu. Prvním společným typem je pasivní oběť, pro níž je charakteristická fyzická slabost nebo nejisté, nesebevědomé chování. Druhý typ oběti společný pro kyberšikanu a tradiční šikanu je oběť-provokatér, pro níž je charakteristický nějaký povahový rys, který v agresorovi vyvolává nepřátelské chování (Ševčíková a kol., 2014).

K těmto dvěma společným typům oběti se přidávají v kyberšikaně další dva, a těmi je výše zmíněný „*agresor, který se sám stává obětí a ten, který má ve skupině dobré postavení, ale v on-line světě ztrácí nejistotu a stává se zranitelným*“ (Ševčíková a kol., 2014, s.131).

Typem oběti, jíž se stává sám agresor, je takový typ, v němž dochází k situaci, kdy se agresorova oběť mstí nebo se agresorovo chování stává terčem odporu ze strany dalších lidí (Černá a kol., 2013).

K oběti, která se stává zranitelnou teprve v kyberprostoru, získává agresor snadný přístup přes mobilní telefon nebo sociální sítě, na něž oběť umístila své osobní informace, které mohou být pro agresora snadno zneužitelné (Černá a kol., 2013). Dle Vašutové a kol. (2010) je pravděpodobné, že se obětí kyberšikany stane člověk, který se v on-line světě nechová zodpovědně, tzn., že uveřejňuje své osobní informace a fotografie. Často se tedy obětí stává jedinec, jehož používání a chápání ICT je nižší než u agresora.

Willard (in Vašutová, 2010) v této knize uvádí, že se terčem kyberšikany stávají lidé, kteří se od agresora liší náboženstvím, rasou nebo sexuální orientací. Dle uskutečněných výzkumů se také častěji stávají obětmi kyberšikany dívky (Hinduja, Patchin in Vašutová a kol., 2010).

Jelikož se jedná o závažný problém, je důležité popsat, jaké může mít jeho páchaní emocionální dopady na oběť. Nejčastěji se setkáváme se sociálními problémy, problémy v chování, nízké sebevědomí a sebehodnocení, osamělost, vztek, nervozita, smutek nebo deprese. Děti mohou cítit nejistotu, odmítají chodit do školy a můžeme také pozorovat častější onemocnění u obětí kyberšikany (Hinduja, Patchin in Šmahaj, 2014). Objevilo se také několik případů kyberšikany s fatálními následky, čili případy, které skončily sebevraždou oběti. Hiduja a Patchin (in Šmahaj, 2014) také uvádějí, že až 8% obětí kyberšikany pomyslelo na sebevraždu. Ze studie Priceové a Dalgleshe (in Šmahaj, 2014) vyplývá, že 2% obětí kyberšikany reagují na tento čin sebepoškozením.

1.1.1.4 Agresor

Dalším z aktérů kyberšikany je agresor neboli pachatel. Stejně jako u oběti kyberšikany, není ani u agresora snadné popsat jeho charakteristické rysy. Můžeme se domnívat, že agresor se vyznačuje svým problémovým chováním. Tyto děti mají problémy ve škole, jejich prospěch není dobrý a mají sklony k častějšímu kouření a pití alkoholu (Campfield, Sourander a kol. in Černá a kol., 2013). Takovéto rysy ovšem nejsou typické vždy. Agresorem může být i jedinec, jehož školní prospěch je výborný, má dobré vztahy v kolektivu a je inteligentní. Právě inteligentní převahu může často využívat k manipulaci druhých (Ševčíková a kol., 2014). Pozorovat také můžeme agresory, kteří jsou fyzicky či sociálně slabší. Právě kyberprostor a jeho anonymita mají za následek ztrátu zábran u agresorů a dodává jim sebevědomí k páchaní takovýchto činů (Vašutová a kol., 2010). Anonymita kyberprostoru také snižuje empatii agresora s obětí. U tradiční šikany existuje určitá šance, že se agresor vcítí do situace oběti a s

činem přestane. To u kyberšikanů neplatí. Heirman a Walrave (in Černá a kol., 2013, s.65) tento jev popisují jako „*kokpit efekt*“, v němž stejně jako letci, kteří shazují z letadel bomby na města a vesnice a nevidí už jaký měl jejich čin dopad, koho zranili a komu ublížili, a proto je u nich těžké se setkat i nějakým pocitem viny. Nevidí totiž následky svých činů.

Kavalír (2009, s.19-21) rozlišuje 4 typy agresorů v kyberšikaně. Jsou jimi: „*Pomstychtivý andílek*“, „*Bažící po moci*“, „*Sprosté holky*“ a „*Neúmyslný kyberagresor*“. U každého z těchto typů agresorů porovnáme rozdílné styly útoků a odlišnou motivaci (Kavalír, 2009).

„*Pomstychtivý andílek*“ je takovým typem agresora, který v sobě agresora vůbec nevidí. Považuje se za nápravce zla. Tento agresor často páchá kyberšikanu z toho důvodu, že chce chránit šikanovaného kamaráda, a proto tento čin oplácí nebo může cítit zlost za něco, co učinila jeho oběť. Tito agresori se určitým způsobem mstí za učiněné bezpráví. Nedochozí jim ale, že se chovají ještě hůře než ti, kterým se mstí, a proto je důležité, aby sami sebe začali vnímat jako agresory a ne jako dobré mstitele (Kavalír, 2009).

„*Bažící po moci*“ je typ agresora, který je považován za nejnebezpečnějšího ze všech typů agresorů. Tento jedinec touží po uznání druhých a snaží se ukazovat svou převahu a sílu tím, že v druhých probouzí strach. Tento typ se rád předvádí, a proto je pro něj důležité, aby u jeho činů bylo přítomno publikum. Není moc překvapivé, že tento agresor bývá často sám agresorem tradiční šikanů a díky své touze po uznání si velmi zřídka uvědomuje závažnost svých činů (Kavalír, 2009).

„*Sprostý holky*“ jsou stejně jako u agresorů předchozího typu jedinci, nejčastěji dívky, toužící po pozornosti. Tyto dívky páchají kyberšikanu nejčastěji proto, protože se cítí znuděně a vyhledávají, jak by se zabavily. „*Sprosté holky*“ obvykle jednají ve skupině. Typickým činem je výsměch jiným děvčatům nebo i chlapcům. Tyto dívky mají rády pozornost druhých, proto ke svým činům také vyhledávají publikum, aby všichni věděli, kdo jsou a čeho jsou schopné. U tohoto typu agresorů je charakteristický konec páchání, když už pro ně dál nepřináší zábavu (Kavalír, 2009).

Posledním typem agresorů je „*Neúmyslný kyberagresor*“. Je pro něj typické, že se za agresora nepovažuje, dokonce by ho to ani nenapadlo. Tito jedinci ví, že v kyberprostoru si mohou hrát na něco, čím nejsou, a proto si na ostatní více dovolují. V jejich odpovědích je cítit frustrace a zlost, protože často reagují na něco, co na internetu viděli nebo na něco, co jim bylo posláno někým jiným. Často se chovají agresivně i z legrace, zejména ke svým přátelům, kteří ale mají problém rozpoznat, co je a není vtip (Kavalír, 2009).

1.1.1.5 Publikum

Posledním z aktérů kyberšikany je publikum, čili přihlížející. U tradiční šikany se publikum považuje za lidi v nejbližším okolí konání činu. U kyberšikany může být mnohonásobně větší. Jelikož jsou k ní využívány ICT, může se stát publikem bez problému téměř celý svět. Publikum kyberšikany se může stát zároveň jejími agresory, a to díky sdílení a přeposílání urážlivých obsahů dalším lidem. S opakovaností tohoto činu přibývají stále noví pasivní členové publika, a tím pádem i aktivní agresori (Vašutová a kol., 2010).

Již dříve jsem uvedla, že publikum hraje významnou roli v tom, zda ke kyberšikaně dojde nebo jak se bude vyvíjet. Jestliže publikum otevřeně proti kyberšikaně vystoupí, může tak docílit jejího ukončení. Takovýchto jedinců je ovšem menšina, většina z nich se raději drží stranou a nic nepodniká. Jejich nečinnost tedy nepřímou podporuje agresora v dalším pokračování a toto chování se pak stává přijatelnou formou (Ševčíková a kol., 2014; Černá a kol., 2013).

Publikum může být rozděleno do skupin podle jejich postojů a jednání při kyberšikaně (Olweus in Ševčíková a kol., 2014). Dělí tedy publikum do šesti skupin.

- *„Následovníci agresora, kteří jej sami aktivně podporují;*
- *ti, kdo agresora otevřeně podporují, ale sami oběti neublíží;*
- *ti, kdo agresora podporují, ovšem ne otevřeně a jsou pasivní;*
- *nezúčastnění pozorovatelé;*
- *ti, kdo jsou na straně oběti, ale ne otevřeně a aktivně se neprojeví;*
- *ti, kdo se oběti snaží otevřeně pomoci“ (Olweus in Ševčíková a kol., 2014, s.133)*

1.1.1.6 Oběť/agresor (bully-victim)

Nyní krátce popíši překrývající se roli oběti a agresora kyberšikany.

Jestliže se jedinec stane obětí tradiční šikany, je pravděpodobné, že se agresorovi bude chtít nějakým způsobem pomstít. A jelikož dnes máme tak snadný přístup k ICT, využije oběť právě jich (Černá a kol., 2013). V kyberprostoru, pro nějž je charakteristická anonymita, není anonymní pomsta není nic obtížného. Oběť může o agresorovi zjistit nějaké osobní informace, vyfotit jej v trapné nebo nepříjemné situaci či si o něm cokoli vymyslet a rozeslat to všem svým známým, kteří se to mohou šířit dál. Dalším takovým příkladem je oběť, která svou nepříjemnou zkušenost přenáší na někoho jiného (ne agresora), čímž se snaží se s touto zkušeností vyrovnat nebo se jen potřebuje někomu pomstít a nezáleží na tom, komu (Černá a kol., 2013).

1.2.5 Nástroje kyberšikany

Stálý technologický rozvoj s sebou přináší zjednodušení našeho života, na druhé straně nám jej může řádně zkomplikovat. Jednou z těchto možných komplikací je kyberšikana. Jak už jsem uvedla dříve, kyberšikana je forma šikany probíhající prostřednictvím ICT. Dnešní doba tedy páchání kyberšikany v mnoha ohledech velmi zjednodušuje. Ke kyberšikaně nejčastěji dochází prostřednictvím mobilních telefonů a počítačů, které jsou připojeny na internet. Díky technologickému rozvoji se rozmohla výroba a používání nejmodernějších komunikačních technologií, jako jsou například tablety, notebooky, smartphony („chytré telefony“), a tím poskytl kyberšikaně další, rozmanitější nástroje. Rozvoj kyberšikany tedy souvisí s mediální vybaveností domácností a dětí. Z výzkumů v roce 2011 vyplynulo, že 84% dětí ze třetích až devátých tříd vlastní mobilní telefon a ve stejné věkové hranici jich má přístup na internet 91%, dětí ve věku 14-15 let vlastnících mobilní telefon je 96% a přístup na internet má v tomto věku 98% z nich (Rogers, 2011). Šmahaj (2014) ve výsledcích svého výzkumu uvádí, že 96,3% žáků základních škol vlastní mobilní telefon a přístup na internet má 91,3% těchto žáků, přičemž využil vzorku 650 žáků ZŠ.

Nástroje využívané ke kyberšikaně můžeme v základu rozdělit do dvou skupin. První skupinou je využívání mobilních telefonů a druhou využívání internetu.

Agresor využívající ke kyberšikaně mobilní telefon může svou oběť obtěžovat různými způsoby. Často se jedná o neustálé prozvánění, s nímž se setkalo 26,36% dětí (Burdová, Traxler, 2014, s.9). Další formou mohou být zastrašující nebo ubližující telefonáty, ovšem nejvíce využívanou formou kyberšikany prostřednictvím mobilních telefonů je zasílání SMS, čili krátkých textových zpráv, kterými může agresor oběť naprosto zahltit. V České republice je psaní SMS nejoblíbenější formou komunikace, jak vyplývá z výzkumu uskutečněného v roce 2009 prostřednictvím internetového portálu E-Bezpečí, v jehož výsledcích se uvádí, že SMS zprávy posílá 79,8% dětí ve věku 8-18 let (Vašutová a kol., 2010). Obdobnou formou jako SMS jsou MMS, což jsou zprávy umožňující zasílat delší zprávy a navíc připojit obrázek, video nebo zvukový záznam (Šmahaj, 2014).

Dalším způsobem, jakým agresor může oběť obtěžovat, je natáčení videí nebo pořizování fotek a následné umístění těchto obsahů na internet nebo rozesílání mezi další jedince (Šmahaj, 2014; Rogers, 2011).

Nyní se podíváme na nástroje kyberšikany založené na využití internetu.

Jedním z takovýchto základních prostředků ke kyberšikaně je e-mail. E-mail slouží jako jeden z nejpoužívanějších způsobů on-line komunikace. Díky tomu se také stává častým nástrojem kyberšikany. Autoři Hinduja a Patchin (in Vašutová a kol., 2010) k e-mailu poznamenávají, že se jedná o jeden z nejstarších nástrojů kyberšikany. Vytvořit e-mailový účet není nic složitého. Agresor tak může vytvořit několik takových účtů a skrz ně obtěžovat oběti nebo nabouráním do jejich účtu získat přístup k jejich osobním údajům a ty posléze zneužít. Tyto účty navíc agresorovi zaručují vysokou míru anonymity, takže je nesnadné, agresora odhalit bez profesionální pomoci (Černá a kol., 2013). Závažností kyberšikany spojené s e-maily je to, že prakticky jediným kliknutím myši může agresor rozeslat zprávu velkému množství lidí (Šmahaj, 2014).

Další z forem on-line komunikace zneužitelné ke kyberšikaně je instant messaging (IM, zkr.), což jsou programy, jejichž prostřednictvím můžeme komunikovat v reálném čase. Slouží tedy pro zaslání okamžitých zpráv (Šmahaj, 2014). Mezi tyto programy patří například ICQ, Skype, nebo mobilní aplikace typu Messenger, Viber nebo Whatsapp, které slouží jako chat. Využívání těchto a jiných aplikací se ovšem v dnešní době velmi rychle proměňuje. Kyberšikana prostřednictvím IM je podobná kyberšikaně páchané za pomoci SMS nebo MMS. Agresor oběti zasílá výhrůžné nebo zastrašující zprávy nebo při získání hesla do účtů oběti rozesílá nepříjemné obsahy dalším lidem. IM mají proti agresorům jednu výhodu. Oběti mohou tyto útoky nahlásit a agresorovy účty tím zablokovat (Šmahaj, 2014).

Podobným typem komunikace v reálném čase jsou chatovací místnosti (chaty). V chatovacích místnostech se scházejí lidé, kteří diskutují na společná témata. V chatovacích místnostech jedinci často neuvádějí svá pravá jména, ale využívají přezdívky. Díky tomu mohou zůstat v anonymitě. Jedinci zde mohou komunikovat společně, čili všichni se všemi, nebo se mohou spojit do malých skupin nebo dvojic. Agresori využívající chatové místnosti chtějí nejčastěji o oběti šířit pomlavy nebo jí vyhrožovat (Šmahaj, 2014). Naproti chatovacím místnostem, kde komunikace probíhá okamžitě, stojí diskusní fóra, ve kterých na diskusi jedinec nemusí odpovídat hned, ale může reagovat během pár dní nebo i týdnů (Vašutová a kol., 2010).

Dalším typickým nástrojem ke kyberšikaně jsou internetové stránky a blogy. Mezi internetovými stránkami a blogy je rozdíl v tom, že blogy jsou častěji obnovovány, častěji se sem něco přidává. O blogích se také často hovoří jako o on-line denících, kam zakladatelé píšou nejrůznější informace buď o sobě nebo o někom jiném. Blogy se stávají stále populárnějšími a stále více lidí je zakládá i čte. V roce 2011 měla svůj vlastní blog jedna třetina dospívajících

(Subrahmanyam, Šmahel in Černá a kol., 2013). Kyberšikana prostřednictvím internetových stránek nebo blogů probíhá tak, že zde agresor může veřejně svou oběť pomlouvat, urážet, zesměšňovat nebo zde dokonce zveřejňovat osobní informace o oběti či její fotky (nejčastěji nějak upravené) (Černá a kol., 2013). V případě internetových stránek i blogů se můžeme setkat s anketami a diskusemi namířenými proti oběti (Šmahaj, 2014.).

Posledním, asi nejtypičtějším nástrojem kyberšikany, jsou sociální sítě. Téměř každý z nás má účet na nějaké sociální síti. Z oficiálních údajů vyplývá, že nejvíce využívanou sociální sítí v ČR je Facebook, na němž má účet 3,8 mil. uživatelů, z toho 2 miliony jsou aktivními uživateli této sociální sítě (Dvoran LTD, 2014). Tyto sítě nám umožňují mít přehled o tom, co se kde děje, co kdo dělá a zejména jejich prostřednictvím komunikujeme. Sociální sítě ale mohou být velmi nebezpečné, a to zejména pro ty, kdo se zde nechovají opatrně. Neopatrnost užívání sociálních sítí tkví v tom, že spousta lidí uvádí své osobní, pravdivé údaje, včetně e-mailové adresy a telefonního čísla, zejména na Facebooku si do přátel přidává neznámé lidi, poté s nimi komunikuje, nebo na těchto sítích nemá nastavené zabezpečení účtu. V poslední době se také rozšířil trend, kdy agresori vytváří falešné účty obětí, jejichž prostřednictvím vystupují za ně. Skrze falešné účty mohou být dalším lidem rozesílány fotografie, videa nebo také nenávistné zprávy a nepravdivé informace o určitém jedinci. Tímto agresor docílí toho, že lidé tuto oběť odvrhnou, vymažou si ji z přátel a mohou s ní mít problém posléze i v reálném životě. To vše se může stát, aniž by to oběť věděla (Černá a kol., 2013; Šmahaj, 2014).

1.2.6 Typy a formy kyberšikany

1.1.1.7 Typy kyberšikany

Stejně jako u tradiční šikany můžeme i u kyberšikany rozlišit určité typy útoků. Kyberšikana může mít podobu přímou, o níž hovořím níže a nebo podobu nepřímého útoku, který se také někdy označuje jako kyberšikana v zastoupení. Nepřímá kyberšikana probíhá tak, že agresor k činu využije někoho jiného, takže on sám osobně nepodnikne zdánlivě nic. Takovýto útok může například probíhat zneužitím internetové služby „upozornění“, která má sledovat uživatele, kteří se na síti chovají nevhodně. Agresor takto oběť může nahlásit, aniž by oběť učinila něco špatně a administrátor může této oběti například úplně zrušit účet nebo jej zablokovat (Černá a kol., 2013).

1.1.1.8 Formy kyberšikany

S nástroji kyberšikany úzce souvisí formy kyberšikany a to tím, jaké nástroje k určitému typu kyberšikany agresor využívá. Těmito formami se rozumí specifické způsoby chování spadající pod kyberšikanu. Tyto formy kyberšikany spadají pod přímé útoky. Nancy Willard (in Šmahaj, 2014, s.47-49) charakterizuje sedm druhů kyberšikany. Jsou jimi „*provokování, kyberobtěžování, očerňování, napodobování a používání cizí identity, odhalování tajemství a podvádění, vyloučení z online skupiny a pronásledování na internetu neboli kyberstalking*“. K těmto sedmi druhům kyberšikany připojují Kowalski a kol. (in Šmahaj) ještě jeden typ, a tím je „*fackování pro zábavu*“. Pro každý z těchto druhů kyberšikany se často používá jejich anglický ekvivalent.

První formou kyberšikany je provokování neboli flaming. Tento druh kyberšikany zahrnuje ostrou výměnu názorů, většinou urážek a nadávek, mezi dvěma nebo více jedinci prostřednictvím ICT. Nejčastěji se tak děje v chatovacích místnostech nebo skrze SMS. Agresor se snaží oběť vyprovokovat k hádce, kterou poté často zveřejní s cílem poškodit oběť (Šmahaj, 2014; Černá, 2013).

Další formou je kyberobtěžování čili cyberharassment. Toto chování je typické zasíláním výhrůžných, urážlivých nebo útočných zpráv oběti. Nejčastěji se tak děje prostřednictvím SMS, MMS, e-mailu nebo v chatovacích místnostech či na sociálních sítích. Agresor opakovaně oběť obtěžuje nepříjemnými zprávami, například pokaždé, když se oběť připojí k sociální síti nebo chatu. Narozdíl od flamingu je tento druh kyberšikany pouze jednostranný. Oběť se snaží útoky agresora ukončit při každé příležitosti (Černá, 2013; Vašutová a kol., 2010).

Za další formu kyberšikany považujeme očerňování neboli denigration. Místo očerňování se můžeme také často setkat s pojmem pomlouvání. V této formě kyberšikany je důležitá role publika. Právě publiku jsou zasílány různé nepravdivé a urážející informace o oběti, upravené fotografie a videa. Tyto informace se pak v on-line světě rychle šíří díky snadnému přeposílání a sdílení, proto je velmi obtížné se tomuto druhu kyberšikany bránit. K této formě jsou nejčastěji využívány chatovací místnosti, e-maily, sociální sítě nebo internetové stránky či blogy (Černá a kol., 2013; Šmahaj, 2014)

Jednou z forem kyberšikany je napodobování a používání cizí identity neboli impersonation. V tomto případě se agresor vystupuje pod rouškou oběti. Získá přístup k heslům účtů oběti a jeho jménem zasílá lidem nepříjemné, napadající a urážející zprávy nebo získá přístup k jeho účtu na sociální síti a může s ním tak libovolně manipulovat, kontaktovat lidi ze seznamu jeho přátel nebo zde sdílet různé urážející informace, fotografie apod. Typické je také vytvoření nového,

falešného účtu oběti, nejčastěji na Facebooku, a následné vydávání se za ni. Skutečná oběť poté bývá neprávem z tohoto jednání obviňována. (Vašutová a kol., 2010; Šmahaj, 2014).

Dalším druhem kyberšikany je odhalování tajemství a podvádění, tedy outing and trickery. V tomto případě se jedná o zveřejňování a sdílení osobních, často intimních informací o oběti, které ale k tomuto účelu určeny nebyly. Agresor může nějakým způsobem získat přístup k citlivým informacím o oběti a ty pak sdílí a přeposílá dalším lidem. Tyto informace může také získat tak, že je z oběti vymámí, přičemž jí slibuje, že jsou u něj v bezpečí a nikdo se nic nedozví. Za tento druh kyberšikany se považuje i sexting. Sexting vzniká spojením slov sex a textování. Jedná se o rozesílání zpráv, častěji ale fotografií a videí se sexuálním obsahem a jejich sdílení na internetu. Tento druh kyberšikany je typický po ukončení vztahu mladých lidí, z nichž jeden se chce druhému pomstít (Vašutová a kol., 2010)

Jednou z možných forem kyberšikany je také vyloučení z on-line skupiny jinak nazývána jak exkluze (exclusion). Pro většinu mladých lidí a dětí je důležité někam patřit, být součástí kolektivu. Touha někam patřit je označována jako jedna ze základních lidských potřeb (Šmahaj, 2014). Není tedy divu, že oběť vyloučení tento akt nese velmi těžce.

Poslední z forem kyberšikany popsanych Willardovou je pronásledování na internetu neboli cyberstalking (cyberstalking). Agresor, nazýván také cyberstalker, pronásleduje a sleduje prostřednictvím ICT všechno, co oběť a její nejbližší dělají. Často také oběti opakovaně zasílá obtěžující nebo výhružné zprávy. Tato forma kyberšikany má společné rysy s kyberharašením a někdy je obtížné je od sebe odlišit. Často se uvádí hranice mezi těmito dvěma formami v situaci, kdy už se oběť začne bát o své bezpečí. (Vašutová a kol., 2010, Šmahaj, 2014; Černá a kol., 2013).

U Kowalskiho a kol. druhu kyberšikany nazvaného „*fackování pro zábavu*“ se častěji setkáváme s jeho anglickým ekvivalentem happy slapping. S happy slappingem jsme se poprvé mohli setkat v Anglii poměrně nedávno. V té době happy slapping znamenal, že v metru byli kolemjdoucí fyzicky napadání jedincem nebo skupinou lidí. Tento čin byl celý natáčen a posléze umístován na internet. Happy slapping tedy znamená natáčení fyzického útoku na mobilní telefon a jeho následné zveřejnění na internetu. (Černá a kol., 2013; Šmahaj, 2014). I za poměrně krátkou dobu existence této formy kyberšikany jsme mohli zaznamenat, jaké může mít tragické následky. Některé oběti happy slappingu toto obtěžování psychicky neunesly a spáchaly sebevraždu (Černá a kol., 2013). Šmahaj (2014) uvádí případ chlapce, který byl napaden skupinou dalších chlapců tak brutálně, že se udeřil hlavou o betonovou zem a po týdnu tomuto zranění podlehl.

1.2.7 Děti a kyberšikana

Může se nám zdát, že kyberšikana se týká pouze dětí, ale ve skutečnosti může postihnout kohokoliv, kdo se pohybuje v kyberprostoru. Přesto se s tímto problémem potýkáme především u dětí a dospívajících, jelikož právě oni jsou nejnáchylnější. Téměř každé dítě má v dnešní době mobilní telefon, počítač nebo tablet a tráví spoustu času na internetu, ale nezná možné nástrahy, které na ně mohou on-line číhat. Velmi malé množství dětí chápe, co se může dít, když někde na internetu napíše své jméno nebo vyvěsí fotografii. Ve výzkumu z roku 2014 bylo zjištěno, že „76,99% dětí na internetu zveřejňuje své jméno a příjmení a 56,41% dětí na internetu umísťuje fotografii svého obličeje“ (Burdová, Traxler, 2014, s.9). Nemusí být tedy překvapující výsledek výzkumu z roku 2013, v němž bylo popsáno, že se s kyberšikanou nějakým způsobem setkala každé druhé dítě (Burdová, Traxler, 2014).

Chápat hranici mezi vtípem a vážnou situací není, zvláště u dětí, jednoduché. Z uskutečněného výzkumu v roce 2011 vzešlo, že 84% dětí od třetí do deváté třídy vlastnilo mobilní telefon (Rogers, 2011). Zde se dostáváme k hlavní myšlence. Velká většina dětí vlastní mobilní telefon, samozřejmě s přístupem na internet, a může si s ním dělat, co jen chce. Každý z nás se určitě již setkal s nějakou situací, kterou někdo natáčel na telefon. Na tom ještě není nic špatného. Když ale dochází k natáčení situace, kdy například jedno dítě šikanuje nějaké jiné, ať už nadávkami, posměchem nebo dokonce fyzicky, a tento záznam je poté rozepisován nebo umístěn na internet, jedná se o čin kyberšikany. Jak jsem ale již uvedla výše, rozpoznat žert od kyberšikany nemusí být vůbec jednoduché. Velká většina případů kyberšikany je totiž právě nepovedeným žertem (Krejčí in Eckertová, Dočekal, 2013).

1.2.8 Skutečné případy

Není překvapením, že ke kyberšikaně dochází především ve školním prostředí. V 80% pachatel pochází právě ze stejné školy nebo třídy jako oběť (Rogers, 2011, s.13).

Kyberšikana je velice závažným činem, který může mít fatální následky. Typickým příkladem kyberšikany s vážnými následky je příběh mladého kanadana, Ghyslaina Razy, který natočil video, v němž používá tyč namísto světelného meče jako bojovník z populárního filmu Star Wars. K tomuto videu se dostali jeho spolužáci a umístili jej na internet. Video se stalo rychle velice populárním a dostávalo se mi dokonce množství úprav. Ghyslain tento posměch neunesl a musel být hospitalizován v psychiatrické léčebně (E-Bezpečí, 2013). Dalším případem, s ovšem fatálním koncem, je příběh Anny, studentky z Polska. Anna se stala obětí kyberšikany a sexuálních útoků ze strany spolužáků. Jejich obtěžování ji natolik poznamenalo, že spáchala sebevraždu (Hulanová, 2012). Úplně první obětí kyberšikany byl americký žák Ryan. Ryan se

stal také terčem posměchů a obviňování od spolužáků a v jejich důsledku spáchal sebevraždu (Hulanová, 2012).

1.3 Jak se chránit – prevence

Kyberšikana je problém, který je nutno řešit na několika úrovních. Měli by ji řešit rodiče, pedagogové a zaměstnanci škol, aktéři a popřípadě i instituce jako je Policie ČR. U prevence je důležitým aspektem informovanost těchto lidí. Je nezbytné obětem vysvětlit, že by se s kyberšikanou neměli trápit sami, ale že se mohou svěřit některému z dospělých. Z výzkumu provedeného v roce 2014 vyplynulo, že se děti nejdříve svěřují rodičům a na druhém místě pak učitelům (Burdová, Traxler, 2014). Úplně nejčastěji se ovšem děti svěří kamarádovi, což není příliš efektivní řešení, protože děti samotné neví, jak si s tímto problémem počínat (Ševčíková a kol., 2014). Vrstevníkům se děti často svěřují, protože se obávají, že by jim rodiče mohli zamezit k přístupu na internet nebo zabavit mobilní telefon (Cyberpsychology.eu, 2012).

Je nezbytné, aby se učitelé i rodiče aktivně informovali o kyberšikaně a jejím řešení.

1.3.1 Role rodičů

Rodiče by se měli aktivně zapojovat do řešení problému kyberšikany. U dětí, jejichž rodiče se do řešení zapojili, je zjištěna spojitost s menším výskytem kyberšikany v dospívání. Přesný opak lze očekávat u dětí, jejichž rodiče nedostatečně dohlíželi na jejich aktivitu, a nevěnovali jim takovou pozornost. Stejně tak může nastat, když rodiče zavádějí tvrdou disciplínu nebo se chovají agresivně (Cyberpsychology.eu, 2012).

Rodiče často dnešním dětem v on-line světě nestačí, a proto se mohou domnívat, že by kyberšikanu nedokázali dobře řešit. Je tedy vhodné, aby se rodiče dětmi nechali poučit o službách, které tyto děti v on-line světě využívají, zajímali se obsah těchto služeb a otevřeně s dětmi o nebezpečích a nepříjemných zkušenostech hovořili (Hulanová, 2012).

1.3.2 Role školy

Role školy je v přístupu ke kyberšikaně velmi důležitá. Škola je povinna realizovat co nejaktivnější a nejširší možnou prevenci. Je nezbytné, aby škola vytvořila celoškolský postup, jak se k tomuto jevu stavět, tedy aby zavedla takovou školní politiku, aby bylo možné tomuto problému předcházet. Je také na škole, aby pomáhala studentům i zaměstnancům kyberšikaně rozumět. Velmi důležitým aspektem je také spolupráce školy a rodičů, i studentů, protože kyberšikana zasahuje do několika sfér lidského života a je tedy nezbytné, aby se rodiče a škola radili, jak tento problém řešit.

Vašutová (2010) uvádí několik kroků, které by měla škola, respektive učitelé, činit k prevenci kyberšikany. Učitelé by měli v žácích vzbuzovat pocit empatie, udržovat ve třídě dobrou a přátelskou atmosféru, vést žáky ke vzájemné úctě a vytvářet s žáky dobré vztahy. Pedagog má také mnohé odpovědnosti k předcházení tomuto jevu. Musí stanovit jasná pravidla, využívat odborných posudků, zajistit bezpečnou a uctivou výchovu ve škole, zavést a hodnotit programy, které zamezují kyberšikaně a samozřejmě informovat rodiče o případných problémech (Hinduja, Patchin in Vašutová, 2010).

V předcházení tomuto problému je nezbytné, aby škola žákům a studentům zřetelně a jasně vysvětlila, co kyberšikana znamená, například tím, že jim představí některé konkrétní případy kyberšikany. Stejně tak, jako informovat o kyberšikaně žáky a studenty, je důležité také poučit pedagogy. K tomu školy často využívají různé vzdělávací programy a projekty, o nichž píše níže.

Kavalír (2009) také uvádí deset preventivních zásad pro učitele. Učitelé by měli správně vyhodnocovat rozsah problému ve škole, poučit žáky a studenty, že jakákoliv forma šikany je nepřijatelná, nastavit jasná pravidla pro používání technologií a internetu ve škole, také by měli s vedením konzultovat případné řešení výskytu kyberšikany, zavést pojem kyberšikany do školního řádu a jasně vymezit postihy při jejím páčání, dále by měli ve škole zajišťovat příjemnou atmosféru, pořádat různé vzdělávací programy a besedy a zavést ve škole pozici specialisty na kyberšikanu, který se jí bude aktivně zabývat. V současnosti na většině škol takovíto specialisté působí. Škola teda hraje v prevenci a řešení kyberšikany klíčovou roli. Podle pokynů MŠMT (Prevence-info, 2013) by škola měla plnit několik kroků v prevenci kyberšikany. Tyto kroky se podobají zásadám uvedeným Kavalírem. Důležitým aspektem je například zařazení problematiky kyberšikany do školního řádu, v němž by měl být uveden naprostý zákaz chování, které se podobá šikaně a postup řešení a postihů při jeho porušení. Ve školním řádu by také měla být uvedena pravidla používání ICT a internetu a opět řešení a postihy při jejich nedodržování. Škola by také měla zajistit vzdělávání pedagogů v této problematice. Důležitou roli v prevenci kyberšikany hraje také rozhodnutí školy o spolupráci s organizacemi zabývajícími se touto problematikou.

Dle MŠMT (Prevence-info, 2013) má škola také ohlašovací povinnost při výskytu šikany a kyberšikany. Tato povinnost vyplývá ze školského zákona. Mělo by se tak mělo dít v následujících případech:

- „dojde-li v souvislosti se šikanou k jednání, které by mohlo naplňovat znaky přestupku nebo trestného činu, obrací se škola na Policii ČR. Trestní oznámení je možné podat také na státní zastupitelství;
- dojde-li k šikaně v průběhu vyučování, s ním souvisejících činností anebo poskytování školských služeb, má škola povinnost tuto skutečnost oznámit zákonnému zástupci jak žáka, který byl útočником, tak žáka, který byl obětí;
- škola ohlašuje orgánu sociálně právní ochrany dětí takové skutečnosti, které nasvědčují tomu, že dítě je v ohrožení buď proto, že ho ohrožuje někdo jiný nebo proto, že se ohrožuje svým chováním samo.“

1.4 Jak řešit kyberšikanu

Kyberšikana se odehrává v kybernetickém prostoru, tedy v části světa, která se s fyzickou realitou prolíná. Občas se setkáváme s názorem škol, že ony řeší pouze problémy, které se dějí na jejich půdě v době vyučování a to, co se děje mimo ni, už ji nezajímá. Škola pak odmítá řešit elektronické násilí mezi žáky s tím, že toto nespadá do jejich kompetencí ani odpovědnosti. Škola je ovšem tím prvním, kdo by se měl těmito činy zabývat, přestože se nedějí přímo ve školním prostředí, ale rozhodně s ním mají obvykle úzkou spojitost. Z výzkumů totiž vyplývá, že v téměř 80% případů kyberšikany pochází agresor a oběť ze stejné třídy nebo školy (Rogers, 2011).

K řešení kyberšikany můžeme pozorovat několik kroků. Kyberšikana je často páchána v návaznosti na tradiční šikanu. K řešení tohoto problému je nezbytná spolupráce všech stran, čili rodičů, školy i všech aktérů. Nejlepší pozici k řešení šikany a kyberšikany má škola. Ta musí nejprve určit úroveň kyberšikany a její dopad na fyzickou stránku oběti a prostředí výuky (Hinduja, Patchin in Vašutová a kol., 2010).

Národní centrum bezpečnějšího internetu (NCBI, 2012) uvádí základní kroky k řešení výskytu kyberšikany. Nejdříve je nutné rozhodnout, zda se jedná o neškodné škádlení nebo o kyberšikanu, zjistit formu násilí a stádium kyberšikany, zvolit vhodný scénář k řešení tohoto problému a nakonec pomoci oběti s řešením útoku.

1.5 Projekty na ochranu proti kyberšikaně

E-bezpečí je celorepublikový projekt zaměřený na prevenci, vzdělávání, výzkum, intervenci a osvětu spojenou rizikovým chováním na internetu a souvisejícími fenomény. Tento projekt vznikl v roce 2009 na Pedagogické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci. Úkolem tohoto projektu je systematizovat získané informace a uveřejnit je na svých internetových stránkách jako preventivní příklad. V rámci tohoto projektu jsou uskutečňovány terénní výzkumy, pořádány přednášky a vzdělávací programy. Projekt E-Bezpečí zajišťuje také vlastní on-line poradnu a vydává materiály pro žáky, učitele i rodiče. Svou pozornost věnují dětem od 1. stupně základní školy, metodikům prevence, učitelům, policistům, ale i rodičům. Tento projekt získal podporu MVČR, MŠMT i Policie ČR (E-Bezpečí, 2014).

Projekt Minimalizace šikany je zaměřen na školy, kterým se snaží pomoci zamezovat šikaně/kyberšikaně a snižovat její dopady. Cílem tohoto programu je změnit postoj učitelů k šikaně a zajistit, aby byli schopni ji rozpoznat již v nejranější fázi. Také se snaží zavádět preventivní pravidla a učit žáky i učitele, jak se proti projevům šikany bránit. Dalším cílem tohoto projektu je naučit školy, jak postupovat při výskytu vážnějšího případu šikany. Struktura tohoto vzdělávacího programu má tři kroky. V první fázi se nejlépe všichni pedagogové ze školy zúčastní kurzu, který trvá 54 hodin, a měli by se zde naučit posoudit, kdy se jedná o šikanu/kyberšikanu, určit, v jaké fázi se tento jev vyskytuje a správně zasáhnout nebo zajistit odbornou pomoc. V dalším kroku tohoto programu se vytváří školní program proti šikaně, kde se formulují preventivní opatření a řešení při výskytu tohoto problému. Posledním krokem je realizace dvou předchozích kroků a zavedení těchto znalostí do praxe (Minimalizace šikany, 2016). Na jejich internetových stránkách jsou také ke stažení různé materiály, informační a metodické letáky. Stejně jako projekt E-Bezpečí, zajišťuje i projekt Minimalizace šikany svou on-line poradnu.

Projekt Nebud' obět! je organizace fungující v rámci Moravskoslezského kraje, jejímž cílem je prostřednictvím projektů, preventivních programů a akcí šířit povědomí o rizicích virtuálního světa a moderních komunikačních technologií. Tato informovanost o nebezpečích v kyberprostoru je zaměřena zejména na děti. Tento projekt také pořádá přednášky a školení pro rodiče, zaměstnance škol, úředníky ze školských odborů (Nebud' obět!, 2016)

Saferinternet.cz je internetový projekt Národního centra bezpečnějšího internetu, jehož cílem je zvyšovat povědomí o rizicích na internetu a zejména o jeho bezpečnějším užívání. Tento projekt poskytuje vzdělání dětí, které jsou postiženy nevhodnými obsahy na internetu, působí

proti šíření nevhodných, extremistických a pedofilních obsahů na internetu (Saferinternet.cz, 2013).

Cílem Národního centra bezpečnějšího internetu je zajišťovat bezpečné užívání internetu, ICT, vést uživatele k etickému chování v on-line světě a pomoci předcházet a snižovat rizika užívání internetu (Saferinternet.cz, 2013)

Bezpecne-online.cz je projekt, který se zaměřuje na děti a dospívající a snaží se u nich podporovat bezpečné užívání internetu a komunikačních technologií. Cílem tohoto projektu je poskytovat dětem, rodičům a učitelům informace o bezpečném užívání internetu (Rogers, 2011). Projekt Bezpecne-online.cz je provozován Národním centrem bezpečnějšího internetu.

1.6 Právní stránka kyberšikany

Jak jsem již uvedla dříve, kyberšikana, stejně jako tradiční šikana, není, jako samostatný fenomén, trestným činem. Některé její projevy ovšem skutkovou podstatu trestných činů splňují.

Patří mezi ně například:

- *„nebezpečné pronásledování (stalking, § 354 TZ) – např. dlouhodobě opakované pokusy kontaktovat všemi dostupnými prostředky oběť, která proto pociťuje důvodné obavy o život nebo zdraví své či svých blízkých;*
- *účast na sebevraždě (§ 144 TZ) – např. zaslání SMS oběti s úmyslem vyvolat u ní rozhodnutí k sebevraždě;*
- *porušení tajemství dopravovaných zpráv (§ 182 TZ) – např. „odposlech“ odesílaného e-mailu;*
- *porušení tajemství listin a jiných dokumentů uchovávaných v soukromí (§ 183 TZ), např. zveřejnění fotografií z telefonu oběti;*
- *pomluva (§ 184 TZ) – např. vytvoření webových stránek zesměšňujících oběť.“ (Prevence-info, 2013).*

2 Metodologická a analytická část

V předchozí části své práce jsem teoreticky ukotvila základní pojmy, se kterými hodlám pracovat a které jsou pro pochopení zkoumané problematiky klíčové. Podala jsem vysvětlení pojmu kyberšikana a ostatní s ní související pojmy.

Nyní se zaměřím na metodologii výzkumu. Přesněji zde definuji předmět výzkumu, jeho cíle, popisuji výběr zkoumaného vzorku, vymezuji výzkumné otázky, uvádím, jakým způsobem jsem sbírala data pro výzkum, jak jsem tato data poté analyzovala a v poslední části činím závěry a hodnocení práce na základě získaných dat.

2.1 Předmět a cíle výzkumu

Jak jsem uvedla již dříve, předmětem mého výzkumu je fenomén kyberšikany na základních školách. Kyberšikana je poměrně novým a velmi závažným problémem dnešní doby, který se stále vyvíjí a stále častěji se setkáváme s jeho výskytem. V ČR kyberšikana jako samostatný fenomén nepatří mezi trestné činy, přesto některé její formy v trestném právu nalézáme (Rogers, 2011). Mnoho z nás někdy neuvědomuje, kde je pomyslná hranice mezi vtipem či škádlením a šikanou/kyberšikanou a jaké, často i fatální následky, může tento problém mít. Z tohoto důvodu může být často i přehlížena a neřeší se do takové míry, jako by měla. Zaměřila jsem se na zkoumání kyberšikany z pohledu metodiků prevence, psychologů a pedagogů na základních školách. Důvodem tohoto výběru byla možnost získat objektivnější a především snad pravdivější odpovědi, než by mi poskytly rozhovory s žáky, pro něž by toto téma nemuselo být příjemné a nemuseli by tak odpovídat pravdivě. Rozhodla jsem se takto také proto, že tito informanti mi mohli poskytnout úplně jiný úhled pohledu na danou problematiku, než by se mi dostalo od žáků.

Cílem mého výzkumu bylo získat hlubší vhled do problematiky kyberšikany a především lépe pochopit některé její aspekty, čehož jsem se snažila dosáhnout pomocí polostrukturovaných rozhovorů s vybranými informanty, kdy jsem se jich tázala na jejich zkušenosti s kyberšikanou, jak ji případně řeší, jak se jí snaží předcházet a zda jsou v tomto ohledu nějak školeni.

Zásadním krokem v přípravě výzkumu je určení výzkumných otázek. Ve své práci jsem stanovila hlavní otázku a k ní podřazené otázky dílčí.

Hlavní výzkumnou otázkou je:

- *Zda a jaké mají profesionálové na základních školách zkušenosti s kyberšikanou?*

Dílčí otázky:

- *Jaká preventivní opatření na vybraných základních školách fungují?*
- *Jaké postupy řešení kyberšikany vybrané základní školy volí?*
- *Jsou zaměstnanci školy v této problematice nějakým způsobem školeni?*

2.2 Výzkumná metoda

Pro svou práci jsem zvolila kvalitativní metodu výzkumu, a to vzhledem k povaze zvoleného výzkumu. Jelikož se nesnažím získat žádná statistická data, nezkoumám četnost určitého jevu, ale snažím se získat hlubší pohled na danou problematiku, byla mnou zvolená kvalitativní metoda výzkumu vhodnější výzkumnou metodou.

Někteří metodologové na kvalitativní výzkum pohlíží jako na pouhý doplněk kvantitativních metod výzkumu. Postupem času ale kvalitativní výzkum získal rovnocenné postavení vedle ostatních forem výzkumu (Hendl, 2005). Ovšem kvalitativní, stejně jako kvantitativní metoda výzkumu, má své výhody a nevýhody. Kvalitativnímu výzkumu se například vytýká, že výsledky z něj vycházející jsou pouhým souborem subjektivních dojmů. Na rozdíl od kvantitativního výzkumu je díky své pružnosti těžko replikovatelný. V případě tématu mého výzkumu se může objevit problém replikovatelnosti, jelikož stále dochází k rozvoji technologií, s nímž kyberšikana úzce souvisí. Se změnami ve vývoji technologií se pojí i změny kyberšikany, jejich projevů a forem. Je tedy otázkou, jak bude kyberšikana vypadat za několik let. Tato otázka se ovšem mého výzkumu netýká.

Objevují se u něj také potíže se zoběcnováním výsledků, jelikož pracuje s malým počtem jedinců a často pouze na jednom místě. Na druhé straně ale stojí jeho výhody. Za pomoci tohoto typu výzkumu může výzkumník dosáhnout hloubkového popisu případů. Tato metoda výzkumu nám poskytuje detailní informace o důvodu vzniku daného fenoménu a také umožňuje studovat procesy a navrhnout teorie (Hendl, 2005). Dle Silvermana (2005) totiž jen díky kvalitativním metodám můžeme hlouběji pochopit určitý společenský jev. Silverman (2005) zároveň říká, že na počátku kvalitativního výzkumu nestojí žádná určitá hypotéza, ta se podle něj utváří a vyvozuje v průběhu raných fází výzkumu. Na počátku mého výzkumu také nestála žádná hypotéza, tu jsem vyvozovala až v průběhu sběru dat a jejich následné analýzy.

2.3 Metoda získávání dat

Jednou z metod získávání dat je rozhovor neboli interview. Existují tři základní typy rozhovorů, a to rozhovor strukturovaný, polostrukturovaný a nestrukturovaný. Já jsem ke zkoumání daného

problému využila metodu polostrukturovaných rozhovorů. Ta umožňuje vedle základních tematických okruhů otázek zavedení otázek doplňujících a rozšiřujících, díky nimž mohu získat široký záběr odpovědí a lépe pochopit danou problematiku. Stanovení základních okruhů otázek přesto zajišťuje, abych se jako výzkumnice držela dané struktury a neodbíhala od tématu. Jak jsem již uvedla v předchozí části, polostrukturovaný rozhovor mi umožňuje získat velké množství informací, a přesto se udržet daného tématu a zajišťuje také dostatek prostoru pro reakce na odpovědi informantů. Pro polostrukturovaný rozhovor je typická daná osnova a zároveň pružnost získávání dat, jelikož otázky určené na začátku práce se mohou v průběhu výzkumu doplňovat a modifikovat (Hendl, 2005). Polostrukturovaný rozhovor stojí mezi zbylými dvěma typy. Je volnější a pružnější než strukturovaný a zároveň organizovanější než nestrukturovaný rozhovor.

2.4 Výběr vzorku

Jedním z nejdůležitějších kroků ve výzkumu je výběr vzorku informantů. Mými informanty byli metodici školní prevence, školní psychologové a pedagogové na základních školách v Praze a v Uherském Hradišti a blízkém okolí. Bylo napsáno mnoho bakalářských a diplomových prací na téma kyberšikany, většinou bylo ovšem zkoumán na samotných žácích nebo studentech, proto byl můj výběr informantů odlišný – abych získala na tuto problematiku pohled z jiného úhlu. Zaměstnanci škol mi narozdíl od žáků mohou poskytnout odlišné informace relevantní k mému výzkumu, například otázky ohledně prevence kyberšikany a různých opatření. Jsem si vědoma toho, že mnou vybraní informanti nemusí říkat pravdu, přesto jsem se snažila jim vysvětlit veškeré okolnosti výzkumu a ujistila je o jeho anonymizaci (viz. Etické aspekty výzkumu).

Na internetu jsem vyhledala 18 škol a na jejich internetových stránkách jsem získala kontakty na své informanty. Můj výběr vzorku byl tedy cílený/účelový. Při použití tohoto typu vzorkování je nutné přesně popsat populaci reprezentovaného vzorku (Disman, 2002). Z kontaktovaných škol projevilo zájem o účast 10 z nich. Z každé školy jsem tedy vybrala jednoho informanta. Každého z nich jsem kontaktovala prostřednictvím e-mailu. V e-mailu jsem se nejdříve představila, dále jsem představila svůj výzkum, jeho účel, vysvětlila, jak budou probíhat samotné rozhovory a požádala je, zda by byli ochotni se na mém výzkumu podílet.

Po e-mailové korespondenci se svými informanty jsme se dohodli na osobních schůzkách. Rozhovory tedy probíhaly tváří v tvář.

2.5 Příprava a průběh rozhovoru

Jak jsem již uvedla dříve, zvolila jsem pro svůj výzkum strategii polostrukturovaných rozhovorů tváří v tvář. Důležitými aspekty v přípravě a samotném průběhu rozhovoru je rozhodnutí, kde bude rozhovor probíhat, jak bude dlouhý a jaké budu volit otázky. Jelikož jsem zvolila metodu polostrukturovaných rozhovorů, nemusela jsem tato rozhodnutí činit dopředu, ale měla jsem možnost o všem rozhodovat až v samotném průběhu dotazování. Jediným jistým rozhodnutím bylo místo, kde jsem rozhovory prováděla. Jelikož jsem zkoumala jev ze školního prostředí, domluvila jsem se s každým informantem na setkání v dané škole. Doba trvání rozhovorů se u všech informantů pohybovala okolo třiceti minut.

Tato metoda se zdála být nejefektivnějším výběrem, jelikož jsem si dopředu určila jen tematický okruh otázek a další otázky vyplývaly v průběhu samotných rozhovorů na základě odpovědí informantů, na které jsem mohla volně navazovat, reagovat a doplňovat je a určitým způsobem modifikovat. Určila jsem hlavní výzkumnou otázku a několik dílčích otázek. Na tyto otázky navazovaly přirozeně otázky další, na něž jsem se snažila získat odpovědi doplňujícími, tedy sondážními otázkami, které slouží k prohloubení odpovědi (Hendl, 2005).

V průběhu rozhovoru je nutné dbát několika základních pravidel, a to, aby byly otázky citlivé, neutrální, srozumitelné a nenavádějící k odpovědi. Jako výzkumnice musím také dávat pozor, abych zajistila motivaci svých informantů k odpovědím. Musím tedy zůstat neutrální a nereagovat ani kladně ani záporně na žádnou z odpovědí (Hendl, 2005). Musím také zajistit, aby každému z informantů byly položeny stejné základní otázky a aby těmto otázkám řádně porozuměli (Disman, 2002).

2.6 Analytické postupy

„Kvalitativní analýza je uměním zpracovat data smysluplným a užitečným způsobem a nalézt odpověď na položenou výzkumnou otázku“ (Hendl, 2005, str.223).

Pro kvalitativní výzkum je typická provázanost všech kroků při realizaci výzkumu. Jen díky tomuto pravidlu je možné zaznamenat validitu, čili pravdivost, všech provedených postupů (Disman, 2002).

Dle Dismana (2002) je pozice výzkumníka důležitou součástí analýzy, ale také může být zdrojem negativního zkreslení. Výzkumník se samozřejmě v analýze může dopustit několika chyb a může také leccos přehlédnout. Ve své roli výzkumnice jsem se tedy v průběhu rozhovorů musela zdržet jakýchkoliv komentářů, ať už pozitivních, či negativních a pozorně naslouchat tomu, co informant říkal, abych mohla reagovat na jeho odpovědi. Snažila jsem se tím zajistit

prostředí příjemné pro obě strany, aby informanti měli pocit, že se mnou mohou přirozeně komunikovat. Disman (2005, s.300) říká: „*V kvalitativním výzkumu mizí hranice mezi rolí výzkumníka a rolí zkoumané osoby, oba jsou rovnocennými partnery.*“

Nedílnou součástí analýzy a interpretace dat je transkripce již sesbíraných dat. Existuje několik typů transkripce. Já jsem pro svůj výzkum využila typu transkripce doslovné, což je přepis audio záznamu do písemné podoby. Jak uvádí Silverman (2005), samotná analýza nepřichází až po sběru veškerých dat, je nutné proto s analýzou začít hned po realizaci prvního rozhovoru. Po každém provedeném rozhovoru jsem se tedy snažila jej co nejdříve převést do písemné podoby, abych byla schopna zaznamenat veškeré dojmy a myšlenky a neopomenula nějakou důležitou informaci. Okamžitá analýza rozhovoru mi také pomáhala při rozhodování, zda je potřeba nějaké otázky upravit nebo eventuelně přidat či odstranit. Přepsaný text jsem dále stylisticky upravila a očistila od chyb a nespisovného jazyka. Přepisem dat by ovšem nemělo dojít ke změně významu a ztrátě relevantních údajů.

Samotná transkripce ovšem není dostačující, proto byla potřeba sesbíraná data určitým způsobem redukovat, což je dle Silvermana (2005) prvním krokem v analýze dat. K tomuto kroku jsem využila metodu kódování, která je součástí zakotvené teorie. Dalšími kroky je pak zobrazení těchto dat a po něm následuje krok třetí a poslední, tedy vyvozování závěrů.

Jako metoda analýzy dat v mém výzkumu sloužila zakotvená teorie. U této metody se běžně nezačíná s teorií a jejím následným ověřováním, nejdříve právě zkoumáme danou oblast a postupně sledujeme, zda se v této oblasti objeví něco důležitého. Cílem zakotvené teorie je vytvoření teorie o zkoumané oblasti a její vysvětlení a výsledkem je pak teoretické vyjádření zkoumané oblasti (Corbin, Strauss, 1999). Pro analýzu sesbíraných dat jsem využila proces kódování. Hendl (2005, s.226) kódování popisuje takto: „*Kódování je systematické prohledávání dat s cílem najít pravidelnosti a klasifikovat jejich jednotlivé části. Samotný kód je pak symbol, který přiřazujeme k určité části dat a tím ji kategorizujeme*“ (Hendl, 2005).

Jedním z kroků kódování je kódování otevřené, které se provádí v prvních fázích průchodu sesbíranými daty a jehož pomocí nalézáme v textu relevantní témata, která náležitě označíme. Nalézání témat je základní funkcí otevřeného kódování (Hendl, 2005). Prvním krokem v analýze sesbíraných dat tedy bylo označování jevů. Sesbíraná data jsem rozebrala po větách a hledala v nich podobnosti, které jsem poté označila určitým kódem, tedy pojmenováním, které má danou část textu reprezentovat. Takto označené jevy jsem poté spojovala do kategorií podle podobností nalézáných mezi kódy a tyto kategorie jsem dále také pojmenovala. Označené

kategorie jsem dále spojovala dle vzájemné podobnosti, což je označováno jako axiální kódování (Corbin, Strauss, 1999).

Kódování sesbíraných dat končí ve chvíli teoretické saturace, tedy ve chvíli, když už další kódování nepřináší žádné další relevantní poznatky (Hendl, 2005). Po provedeném kódování jsem zredukovaná data shrnula a výsledky uvedla v kapitole Rozbor a výsledky výzkumu.

2.7 Etické aspekty výzkumu

Nezbytnou součástí výzkumu je dodržování etických zásad vzhledem k informantům. Své informanty jsem dopředu e-maily informovala o svém výzkumu a sdělila jim jeho účel. Totéž jsem učinila i před začátkem každého z rozhovorů. Byli informováni o problematice, které se můj výzkum týká. Také jsem popsala, jak bude rozhovor probíhat.

Před zahájením rozhovorů jsem poskytla svým informantům k podepsání informovaný souhlas, ve kterém souhlasili s účastí na výzkumu. Také jim byla poskytnuta svoboda odmítnutí, což znamená, že mohli kdykoliv ukončit svou účast, pokud by k tomu měli nějaký závažný důvod. Dalším důležitým aspektem, o jehož souhlas jsem před zahájením rozhovoru každého informanta žádala, byla možnost pořizování zvukové nahrávky rozhovoru. Stejně důležitý je i konec rozhovoru, kdy při loučení s informantem můžeme získat dodatečné cenné informace (Hendl, 2005)

Samozřejmostí z hlediska dodržení etičnosti je zachování soukromí a anonymity informantů, což je dle Dismana (2002) jedním z hlavních aspektů výzkumné etiky. Jako výzkumnice také svým informantům nesmím zatajit cíle a okolnosti svého výzkumu, což jsem vyloučila již před začátkem každého z rozhovorů, kdy byli o všem informováni.

Ve výzkumu si musíme počínat tak, abychom jakýmkoliv způsobem neohrozili zdraví informantů, ať už psychické, či fyzické (Hendl, 2005).

2.8 Rozbor a výsledky výzkumu

V této části se věnuji samotné analýze sesbíraných dat z rozhovorů s informanty a jejich interpretaci. Na základě těchto rozhovorů jsem se snažila odpovědět na předem položené výzkumné otázky. Celkem bylo uskutečněno 10 rozhovorů s pedagogy, školními psychology a metodiky školní prevence. Pedagogů bylo celkem 5, metodiků 2 a psychologů 2, jeden z informantů pak zastával funkci metodika prevence i školního psychologa. Polovina informantů byla ze základních škol v Praze a druhá polovina ze základních škol v Uherském Hradišti a blízkém okolí. Každého z informantů jsem se ptala na přibližně stejné otázky, některé jsem přidávala nebo vypouštěla podle toho, jak rozhovor plynul. Také jsem pokládala otázky

doplňující, když jsem například potřebovala, aby mi informant poskytl detailnější vysvětlení nějakého jevu. Snažila jsem se také pokládat všem informantům neutrální otázky a nevstupovat do jejich výkladů.

V prvním okruhu otázek jsem se snažila nalézt odpověď na první dílčí otázku a to, jaká preventivní opatření ve vybraných školách fungují. Zajímalo mě, jestli jsou pro děti pořádány přednášky o uvedené problematice nebo zda s nimi na toto téma hovoří pouze učitelé a také jsem se zajímala o to, jaká jsou na vybraných školách zavedena pravidla pro používání technologií, konkrétně mobilních telefonů.

2.8.1 Vzdělávací programy pro žáky

Na otázku, zda jsou pro žáky pořádány přednášky nebo besedy na téma kyberšikany, byla pouze jedna záporná odpověď. Ve zbylých devíti zkoumaných školách přednášky buď nějaké někdy proběhly nebo se pro žáky pořádají pravidelně. Informanti hovořili o přednáškách odborníků externistů, ale také o těch, které provádí oni sami, které jsou ve zkoumaných školách nejčastější. Metodik prevence a psycholog Petr zmínil, že prevence kyberšikany v jejich škole probíhá takto:

„...dochází k nám neziskové organizace, v jejichž přednáškách se téma kyberšikany objevuje, ale spíše je to v rovině intervencí. Když mám signály, tak se tím zabývám.“

Podobnou odpověď jako od pana Petra jsem dostala i od paní učitelky Lucie.

„...snažíme se s žáky na toto téma často diskutovat, já jsem například v rámci výuky zmínila několik skutečných případů kyberšikany, které nedopadly dobře. Čas od času také k žákům přijde promluvit nějaký odborník, většinou metodik prevence, aby žákům přiblížil a lépe vysvětlil určité jevy.“

Ne všechny školy ale pořádaly přednášky vždy. Paní učitelka Jana například odpověděla, že se tyto přednášky začaly pořádat až poté, co se ve škole objevil případ kyberšikany.

„Dříve jsme se o tento problém nijak nezajímali, ale poté jsme přišli na to, že se jedná o skutečný problém a že je důležité, aby o tom žáci věděli. Od té doby pravidelně, přibližně jednou za dva měsíce, pořádáme přednášky pro děti, kde odborníci radí, jak se chovat na internetu a vyhnout se tak případným rizikům.“

Paní psychologka Ivana detailně popsala, jaká preventivní opatření v dané škole fungují a jakých přednášek se účastní jednotlivé třídy.

„...postupujeme podle Minimálního preventivního programu, co ve kterém ročníků se s dětmi dělá a jaké besedy nebo preventivní programy podstoupí. Pátý ročník v nejbližší době čeká

beseda s Policií ČR na téma Bezpečný internet a šestý ročník má workshop na téma Nástrahy a nebezpečí – šikana a kyberšikana. “

Paní psycholožka také dodává:

„Děti začínají s technologiemi velice brzo, proto jsme začali dělat preventivní besedy už od pátých tříd, aby se v tom děti víc orientovaly. “

Pořádání přednášek pro žáky prvního stupně bylo v uskutečněných rozhovorech zmíněno pouze dvakrát. Prvním informantem, který hovořil o přednáškách pro žáky prvního stupně, byla výše zmíněná psycholožka Ivana. Druhým, kdo se o přednáškách pro žáky na prvním stupni zmínil, byl metodik prevence Mirek. Ten k tomu řekl:

„...přesně si teď nepamatuju, jestli to bylo jednou nebo dvakrát, ale škola si zavolala nějakého odborníka na počítačovou bezpečnost a ten žákům ve dvou dnech, jeden den prvnímu a pak druhému stupni vysvětloval, jak se chovat na internetu bezpečně. “

O kyberšikaně jsou tedy žáci na obou stupních informováni pouze ve dvou zkoumaných případech, přesto někteří z informantů hovořili o tom, že v jejich školách jsou pořádány přednášky na téma prevence již od 1. tříd. Takto odpověděl například metodik prevence Pavel:

„...o prevenci hovoříme na třídnických hodinách. U nás je to ohledne prevence udělané tak, že každá třída je zaměřena na něco jiného, aby se v jednotlivých třídách ty přednášky neopakovaly. Od 1. až do 9. třídy vlastně projdou vším. “

Některé ze zkoumaných škol pořádaly přednášky nebo besedy pro žáky, kde hovořil pouze daný přednášející. Ve škole, kde působí například metodik prevence Pavel, se ovšem snaží do tohoto procesu zapojit i samotné žáky. Pan Pavel tedy popsal, jak se zapojují jejich žáci do prevence kyberšikany (a jiných problémů):

„...máme tady tzv. Den prevence, který se týká tříd na druhém stupni, každá třída má dvě přednášky a někteří žáci z těchto přednášek pak dělají výstup a s ním pak jdou do tříd na prvním stupni, kde mladším žákům povídají o tom, co se na přednášce dozvěděli. “

Jak jsem již uvedla dříve, v 9 z 10 škol jsou anebo byli žáci informováni o problematice kyberšikany prostřednictvím přednášek. V každé ze zkoumaných škol jsou nicméně žáci nějakým způsobem informováni. Ať už se jedná o pravidelné pořádání přednášek a besed pro žáky z různých tříd nebo o pouhé intervence samotných vyučujících, psychologů, či metodiků prevence do tříd (viz.níže). Pouze dva informanti hovořili o tom, že jejich žáci jsou o kyberšikaně cíleně informováni již na prvním stupni, z rozhovorů nicméně vyplynulo, že

někteří z vyučujících o různých problémech s žáky hovoří prakticky kdykoliv, když chtějí a mají k tomu příležitost.

2.8.2 Intervence zaměstnanců ve třídách

Kromě přednášek a besed prováděných odborníky externisty se žáci dozvídají o problematice kyberšikany od vyučujících, školních psychologů a metodiků prevence. Na otázku, zda o kyberšikaně k žákům hovoří zaměstnanci školy, odpověděli kladně všichni dotazovaní informanti. Metodik prevence Pavel například uvedl, že jsou žáci informováni na třídnických hodinách. Sám také často vstupuje do jednotlivých tříd, aby pohovořil o nějakém problému.

„...mám harmonogram, podle nějž vstupuju po celý rok do jednotlivých tříd, kam si mě podle harmonogramu zavolají učitelé, abych s žáky promluvil o nějakém jevu, ať už o kouření, drogách nebo kyberšikaně.“

Intervence zmínil ve své odpovědi také psycholog a metodik prevence Petr.

„...probíhá u nás docházení neziskovek, tam se to téma kyberšikany objevuje taky, ale spíše je to v rovině intervencí, že když mám signály, tak se tím zabývám.“

Někteří z informantů také hovořili o tom, že k dětem o různých problémech mluví jak v rámci vyučování, tak třeba i o přestávkách.

Paní učitelka Petra například uvedla:

„...my si občas s dětmi sedneme tady ve třídě na koberec a já se snažím jim vysvětlit, proč se co smí a co nesmí, co z nějakého špatného chování může vyplynout a jaké to pak může mít následky.“

Paní učitelka Alena, podobně jako paní učitelka Petra, se svými žáky také o různých problémech často hovoří.

„Snažím se žáky upozorňovat, že se jedná o velký problém a že pak za určité formy této šikany je může stihnout vážný trest a že by to musela řešit i Policie. Snažím se jim také říkat, že rozumný člověk se takto nechová a že když se k někomu nebudou chovat hezky, tak to tomu člověku může velice ublížit.“

Ve zkoumaných školách tedy k žákům kromě odborníků hovoří často také sami učitelé, psychologové a metodici prevence. Některé informanti, hlavně metodici prevence a psychologové, jsou přizýváni do hodin, aby k žákům o různých problémech pohovořili. Další informanti, pak tedy hovořím o pedagogích, k žákům nebo s žáky o této problematice diskutují v rámci vyučování nebo o přestávkách. V každé ze zkoumaných škol jsou tedy žáci o problematice kyberšikany alespoň nějakým způsobem informováni.

2.8.3 Pravidla používání technologií

Jelikož ke kyberšikaně dochází prostřednictvím ICT, zajímalo mě, jaký postoj k ICT dotazovaní informanti mají a zda jejich škola určuje nějaká pravidla jejich používání. Konkrétněji jsem se zajímala o používání mobilních telefonů ve škole.

Paní učitelka Jana uvedla, že se zavedením pravidelných přednášek o prevenci kyberšikany došlo zároveň ke zpřísnění pravidel pro používání technologií ve škole.

„...v počítačových učebnách jsme zavedli jasná pravidla toho, co se smí a nesmí, vše monitorujeme, a žáci mají navíc zakázáno v době vyučování používat mobilní telefony.“

Dle rozhovorů byla pravidla v počítačových učebnách jasně vymezena pouze ve škole, kde působí paní učitelka Jana.

Jasně určená pravidla pro používání mobilních telefonů už byla častější odpovědí. V některých školách je dovoleno mobilní telefony používat o přestávkách, ale v některých ze zkoumaných škol je používání mobilních telefonů zakázáno úplně. Děti ho po příchodu do školy musí vypnout, zamknout do skříněk a berou si je, až ze školy odchází domů. Nicméně ne ve všech zkoumaných školách jsou tato pravidla jasně stanovena školními pravidly. Takto tomu bylo například u paní učitelka Petry. Ta po zkušenosti s kyberšikanou ve své třídě zakázala používání telefonů, ovšem pro celou školu toto pravidlo neplatí.

„...děti můžou ještě po příchodu do školy zavolat rodičům, že dorazily, ale pak musí telefony vypnout. Když někomu telefon zazvoní přes den, volám to rodičům.“

Stejně jako v případě školy, ve které působí paní učitelka Petra, nejsou ani ve škole, kde učí paní Věra, tato pravidla vymezena školním řádem, nicméně pravidlo zákazů mobilních telefonů zde platí pro všechny. Paní Věra uvedla, že sice není školním řádem zakázáno mobilní telefony používat, ale že se přesto rozhodlo takovéto pravidlo zavést.

„...my to sice v žádných školních pravidlech nemáme zmíněné, ale žáci tady telefony zakázány mají. Platí to ale jen pro vyučování, o přestávce je používat mohou.“

Pouze v polovině zkoumaných škol jsou pravidla pro používání mobilních telefonů stanovena systémově a platí pro všechny žáky bez výjimek.

Metodik prevence Pavel uvedl, že v jejich škole je používání zakázáno školním řádem.

„...žáci je můžou mít v šatnách, můžou je použít o přestávkách, ale když zjistíme, že má u sebe někdo mobil ve vyučování, tak dostane důtku třídního učitele.“

Stejně jako metodik prevence Pavel, i paní psycholožka Milada hovořila o naprostém zákazu používání mobilních telefonů ve škole.

„Mobilní telefony tady mají žáci zakázány, mají je celý den zamknuty ve škrínkách. Jejich používání je zakázáno i školním řádem, takže to platí pro všechny bez výjimek.“

Takto odpověděla i psychologka Ivana, která uvedla, že zákaz používání mobilních telefonů platí od začátku tohoto školního roku.

Z rozhovorů vyplynulo, že pouze polovina zkoumaných škol má jasně vymezena pravidla pro používání mobilních telefonů a má je také zanesena ve školním řádu. Jedna z informantek po incidentu zakázala používání mobilních telefonů ve své třídě a jiná informantka uvedla, že v jejich škole platí zákaz telefonů, ale že tento zákaz není stanoven školním řádem. Každý z informantů, který potvrdil vymezení pravidel pro používání mobilních telefonů žáky, také uvedl, že za nedodržení těchto pravidel jsou stanoveny postihy.

Druhá výzkumná otázka se zabývá postupy řešení kyberšikany na vybraných základních školách. Ptala jsem se informantů, jak probíhá komunikace s účastníky a rodiči a jaké důsledky byly v určitých případech vyvozeny.

2.8.4 Komunikace s účastníky kyberšikany a jejich rodiči

Kyberšikana se často děje v návaznosti na tradiční šikanu. Jedná se tedy o velice závažný problém, který je nutno řešit. Při řešení výskytu kyberšikany by měla existovat spolupráce všech stran, čili účastníků, jejich rodičů a školy. Každý z dotazovaných informantů tento předpoklad potvrdil. Ve všech případech kyberšikany i jejich náznacích na vybraných školách fungovala komunikace s účastníky i jejich rodiči.

Paní učitelka Jana řekla:

„Nejdříve jsem problém citlivě probrala s obětí, poté jsme společně šly za ředitelkou a společně jsme kontaktovaly rodiče oběti. Ke schůzce byla po konzultaci s rodiči přizvána i školní psychologka, aby s obětí promluvila. Poté jsme samozřejmě přizvali i žáčku, která to měla na svědomí s jejími rodiči.“

Paní učitelka Lucie, stejně jako Jana, nejdříve komunikovala s obětí kyberšikany, poté s vedením školy a rodiči oběti i agresora.

„...řešili jsme to tak, že jsme si sedly s dotyčnými děvčaty, povyprávěly si o tom, jaká nebezpečí existují a řešili jsme to i s rodiči.“

Metodik a psycholog Petr popsal jeho způsob řešení takto:

„...řešil jsem to standartně. Mluvil jsem s dotyčnou obětí, abych získal maximum informací a ptal jsem se, kdo o tom věděl a mohl mi o tom říct. Na tyto svědky jsem se obrátil a ptal se je na ten incident. Dodatečně jsem také oslovil rodiče postižené dívky.“

Metodik prevence Mirek také kontaktoval všechny zúčastněné, ale zvolil jiné pořadí oslovování dotyčných než ostatní dotazovaní.

„...přišli za mnou učitelé, kteří o tom problému věděli, vysvětlili mi, o co jde. Nejdříve jsem šel za spolužáky oběti i agresora, abych zjistil trochu více informací o obou účastnících, ty jsem pak oslovil a následně jsem k nám do školy přizval rodiče obou stran.“

Metodik prevence Pavel uvedl tento postup řešení:

„...ty problémy se řeší individuálními pohovory, takže k sobě nevoláme zároveň agresora a oběť. V podstatě se snažíme získat co nejvíce informací o agresorovi, kdo ty stránky založil, jestli o tom někdo něco ví apod. Máme tady Minimální program proti šikaně a podle toho pak postupujeme dál.“

V postupech řešení v této škole byla zmíněna i současná komunikace rodičů, vyučujícího a žáka.

„Pak tady máme tripartity, což je setkání třídního učitele s rodičem a dítětem naráz, kdy se ty školní problémy podávají jako informace rodičům a to dítě se má k tomu vyjádřit.“

Ve škole, kde jsem hovořila s paní psychologkou Ivanou se při výskytu kyberšikany postupuje následovně:

„...postup řešení je stanoven v Minimálním preventivním programu a v rámci krizového scénáře. Když se objeví nějaká šikana nebo kyberšikana, snažíme se nějak zmapovat tu situaci, získat věrohodné zdroje, svědky a pak pracujeme s obětí tak, abychom ji ochránili, v žádném případě ji nekonfrontujeme..když máme dostatek informací, začneme pracovat s agresorem, v průběhu šetření samozřejmě informujeme rodiče dotyčných.“

Z uskutečněných rozhovorů vyplynulo, že většina informantů při výskytu kyberšikany, či jejich náznacích nejdříve o problému hovoří s obětí incidentu a agresorem, s každým zvlášť, a pak kontaktuje jejich rodiče. Pouze v jednom případě informantka hovořila s obětí a agresorem zároveň. Každý z informantů uvedl téměř stejné postupy komunikace při výskytu tohoto problému. Nejdříve proběhl rozhovor s obětí, kdy byli zároveň informováni rodiče jak oběti, tak agresora, poté hovořili buď se svědky nebo s agresorem. Většina informantů také uvedla, že po příjezdu rodičů do školy s nimi nejdříve promluvila osamotě a poté hovořili společně s obětí a jejími rodiči a poté s agresorem a jeho rodiči. Co se týče jasně vymezených postupů

řešení, uvedli tak pouze dva informanti. Na těchto školách se při výskytu nějakého problému postupuje dle určitých metodických pokynů.

2.8.5 Postihy při zjištění kyberšikany

I přesto, že ke kyberšikaně nemusí docházet přímo v prostředí školy, je s ní úzce spojena. Většina agresorů totiž pochází se stejné školy nebo třídy jako oběť, konkrétně pak v 80% (Rogers, 2011). Z mnou uskutečněných rozhovorů by se pak tato teorie ukázala jako 100%. Všichni informanti totiž hovořili o incidentech, v nichž byli oběti i agresori ze stejné třídy. Potom je tedy nutné, aby škola tento problém řešila a stanovila postihy, které plynou z jeho páchání a měla je uvedeny ve školním řádu. Ne každá ze zkoumaných škol ale takto postupuje. Několik informantů uvedlo, že v jejich školním řádu se pojem kyberšikany vůbec neobjevuje, tím pádem škola nemá určeny přesné postihy při jejím výskytu a pouze o tomto problému informuje rodiče oběti a agresora, kteří pak s touto informací nakládají po svém.

Paní učitelka Petra například uvedla:

„...kontaktovala jsem rodiče, řekla jim, o jaký problém se jedná, probrali jsme to u nás ve škole a rodiče pak holčičkám zabavili telefony a zablokovali účty na Facebooku.“

Podobně hovořila i paní učitelka Alena.

„...třídní učitelka volala rodičům obou stran, jak šikanované holčičky, tak i rodičům pachatele a nějak to spolu probírali. Žádné důsledky z tohoto incidentu vyvozeny nebyly, v naší škole se celkově problémy řeší velice špatně, tedy vedení je řeší špatně.“

Paní učitelka Lucie uvedla, že přestože tato problematika není uvedena v jejich školním řádu, rozhodli se pro vyvození následků pro agresory.

„...pan ředitel se po prodiskutování problému s rodiči všech zúčastněných rozhodl pro snížení známek z chování těchto chlapců a ti byli také donuceni veškeré obsahy na internetu smazat. Rozhodli jsme se tak proto, aby se nic takového neopakovalo.“

Otázkou ale zůstává, zda takovéto způsoby řešení opravdu zafungují.

Metodik prevence Mirek v odpovědi na otázku postupu řešení daného problému a vyvozování důsledků uvedl toto:

„...rodiče agresorů i obětí jsem o problému informoval a společně s naší paní psycholožkou jsme jim doporučili, aby si víc všímali toho, co jejich děti na internetu dělají a aby alespoň nějak částečně zavedli kontrolu.“

Zbylí informanti ale uvedli, že v jejich školách jsou daná jasná pravidla chování a postihy, které na žáky čekají při jejich porušení.

Paní učitelka Jana hovořila o pravidlech daných jejich školním řádem:

„...vzhledem k novému školnímu řádu dostaly dotyčné pachatelky sníženou známku z chování a byly psychologkou informovány o závažnosti celé situace. Bylo jim jasně vysvětleno, že takového chování netolerujeme.“

Paní učitelka Věra o postizích řekla následující:

„...nejvyšší trest stihl dívku, která ten telefon vzala a přeposlala si ty fotky. Ta dostala ředitelskou důtku a ty zbylé dívky, které fotky dál rozesílaly, dostaly důtku třídního učitele.“

Paní psychologka Ivana hovořila o přesně vymezených pravidlech chování a následných trestech při jejich porušování v jejich škole.

„...když máme vše vyřešeno s účastníky a rodiči, svolá se výchovná komise, kde se určuje postih a následná práce s třídním kolektivem nebo s danou skupinkou dětí, kteří byli součástí.“

V rozhovorech 4 informanti uvedli, že agresory v daných incidentech nijak netrestali a celé řešení problému skončilo po komunikaci s rodiči účastníků, jelikož problematika kyberšikany není zanesena v pravidlech výuky či školním řádu. Jeden z informantů, konkrétně psychologka Milada dokonce uvedla, že neví o žádném řešení problému, který se v jejich škole objevil, protože k němu došlo dříve, než ve škole začala působit. Dva ze všech deseti informantů uvedli, že postup řešení při výskytu takovýchto incidentů je přesně popsán v metodických pokynech školy. Zbylí 3 informanti uvedli, že vyskytlé incidenty byly potrestány dle pravidel uvedených ve školním řádu.

Další okruh otázek odpovídá na výzkumnou otázku, zda jsou zaměstnanci školení v problematice kyberšikany. Informovanost samotných zaměstnanců školy je velmi důležitá v ohledu možného informování žáků. Například pedagogové, kteří o této problematice nejsou vůbec informováni, nemohou svým žákům vysvětlit její závažnost. Je pro ně pak také velice složité tuto problematiku vůbec rozpoznat, ohodnotit a následně správně řešit. Přesto někteří z informantů na otázku, zda jsou pro zaměstnance dané školy pořádána školení nebo vzdělávací programy, odpověděli záporně. Zbytek informantů odpověděl, že buď se takovýchto školení někdy zúčastnili nebo se jich účastní pravidelně.

2.8.6 Školení neprobíhají nebo jsou dobrovolná

Paní psychologka Milada odpověděla na otázku, zda se v jejich škole zaměstnanci účastní školení o problematice kyberšikany, takto:

„Ne, pro učitele tady nic takového není.“

Když jsem se ale zeptala, zda by se dalo na prevenci nebo řešení problematiky kyberšikany něco zlepšit, řekla:

„Myslím, že by byly vhodné semináře pro učitele, aby pak mohli těm žákům lépe vysvětlit nějaké jevy, se kterými se setkávají.“

Metodik prevence na tuto otázku odpověděl také záporně.

„U nás žádná školení bohužel neprobíhají. Spíš když chce nějaký vyučující něco vědět, jak třeba žákům něco vysvětlit nebo se chce jen něco dozvědět, tak přijde za mnou a spolu se o tom bavíme, jinak nic takového jako školení se u nás nepořádá.“

Metodik prevence a psycholog Petr o školeních pro učitele a ostatní zaměstnance prohlásil:

„Praha 3 zorganizovala přednášku od jednoho člověka na téma Bezpečný kyberprostor, kde se téma kyberšikany samozřejmě objevilo.“

Když jsem se zeptala, zda se této přednášce zúčastnili všichni pedagogové a ostatní zaměstnanci dané školy, odpověděl:

„...škola ne, jen já. Ještě se tedy zúčastnila jedna zdejší učitelka. Naše škola nic takového povinné nemá.“

Paní učitelka Alena o školení učitelů řekla:

„...měli jsme školení zaměřené na šikanu, ale nemyslím si, že to bylo nějak přínosné, všechno bylo řečeno velmi obecně. Na kyberšikanu to ale přímo zaměřené nebylo, ale zmíněna tam byla.“

Na otázku, zda se tito informanti někdy školí nebo byli školeni v problematice kyberšikany v rámci školy, odpověděli 4 záporně, kdy se jeden z nich zúčastnil dobrovolné přednášky, která nebyla uspořádána danou školou. Další z informantů pak odpověděl, že sice pedagogové školeni byli, ale že kyberšikana nebyla hlavním tématem tohoto školení.

2.8.7 Účast všech pedagogů a dalších zaměstnanců

Ve zbylých pěti zkoumaných školách takovéto školení buď někdy v minulosti proběhlo a zúčastnili se jej všichni vyučující nebo se takto děje pravidelně a opět se účastní všichni vyučující a ostatní zaměstnanci.

Paní učitelka Věra ke školení vyučujících řekla:

„Naši učitelé prošli školením, aby uměli žáky správně informovat o různých patologických jevech. O kyberšikaně jim toho zatím moc říct nemůžeme, protože si myslím, že toho nevíme dost, ale snažíme se s nimi hovořit o její závažnosti a možných následcích.“

Paní učitelka Petra také zmínila pouze jedno školení na toto téma:

„...loni jsme k tomu měli seminář. Častěji to neprobíhá, já si myslím, že nám celkem stačí jeden. Ten problém tady prostě je a řešit se musí.“

Výše zmínění informanti tedy prošli pouze jedním takovýmto školením nebo besedou. Paní psycholožka Ivana odpověděla na otázku, zda se na jejich škole vyučující účastní nějakých školení na téma kyberšikany, takto:

„Pro učitele se pořádají pravidelně školení vzdělávání a v rámci DVPP (Další vzdělávání pedagogických pracovníků), buď individuálně, jestli o to nějaký učitel stojí, tak si to domluví s vedením a jede třeba na nějaké školení nebo pan ředitel pak také vždycky někoho posílá na několik dní na školení nebo pak máme společné vzdělávání, kdy pozveme externí odborníky sem k nám a školení proběhne zde. Konkrétně na šikanu a kyberšikanu máme nějakou besedu minimálně jednou ročně.“

Dva z pěti informantů tedy odpověděli, že se všichni vyučující, případně společně s psychology a metodiky prevence, účastní školení o problematice kyberšikany pravidelně. Další tři uvedli, že v tomto ohledu byli proškoleni, ale že se tak stalo jen jednou, nicméně došlo k proškolení opět všech vyučujících.

Hlavní výzkumná otázka se dá rozdělit na několik menších částí. Tou hlavní otázkou ale je, jaké jsou zkušenosti dotazovaných s kyberšikanou. Rozhovory s informanty jsem se snažila získat informace o formách kyberšikany, se kterou se na školách setkali, jaká je frekvence incidentů a s kolika případy se setkali za poslední rok. Z okuhu otázek vplynuly další důležité informace, například to, kdo je častějším agresorem a obětí kyberšikany ve vybraných základních školách.

2.8.8 Počet incidentů na vybraných základních školách

Někteří informátoři mají zkušenost pouze s jedním případem kyberšikany, jiní se setkali s více incidenty a někteří hovořili o pouhých náznacích kyberšikany. Zároveň ale přiznávají, že je pravděpodobné, že o dalších incidentech nemusí vůbec vědět. Paní učitelka Lucie například řekla:

„Vím o třech případech za tu dobu, co zde pracuji. Otázkou je, jestli je to opravdu vše nebo nám něco uniklo. To se samozřejmě může stát.“

Psycholog a metodik prevence Petr na otázku, zda si myslí, že je možné vědět o všem, co se ve škole děje, opověděl takto:

„...já nepochybuji, že v naprosté většině projevů kyberšikany ani nevím. A to je ten problém...velká část toho bude pro mě skrytá.“

Každého z informantů jsem se dotazovala, zda mají nějakou osobní zkušenost s kyberšikanou a případně s kolika případy.

Paní učitelka Petra se setkala pouze s jedním incidentem. Jednalo se o incident mezi dvěma žákyněmi z její třídy.

„Stalo se mi to právě vloni u mých dětí, to jsem byla hrozně překvapená, že už u třetáku byl takový náznak.“

S jedním incidentem měly zkušenost také paní psycholožka Milada a učitelka Alena. Paní Milada o tomto případě řekla:

„Já jsem se s tím osobně nesečkala, protože jsem zde teprve rok, ale o jednom případě, co se tady stal, vím.“

Podobně odpověděla i paní Alena:

„...já vím tady jen o tomto jednom případě, ono to jde částečně mimo mě, protože já teď nemám žádné třídnicství, takže jsem toho nebyla přímou součástí.“

Většina informantů nicméně uvedla, že se setkala s více případy kyberšikany. Metodik prevence Pavel dokonce jako jediný uvedl, že jeden případ kyberšikany byl zaměřen i na jednu z vyučujících.

„Ty případy byly celkově asi čtyři. I s tou paní učitelkou.“

Psycholožka Ivana například řekla, že za poslední rok se setkala se dvěma případy kyberšikany. *„...objevilo se zde několik případů. Za poslední rok tady byly případy dva. Většinou ale nešlo o nic vážného.“*

Z rozhovorů vyplynulo, že každý z informantů se nějakým způsobem setkal s kyberšikanou. Ať už šlo o pouhé náznaky nebo skutečné případy. Celkový počet případů, se kterými měli tito informanti zkušenost, je 17. Několik z těchto případů ovšem nelze označit za kyberšikanu, protože sami informanti uvedli, že k incidentu došlo pouze jednou a poté se již neopakoval, což je právě jedním z hlavních charakteristických rysů kyberšikany – opakovanost.

2.8.9 Formy kyberšikany na vybraných základních školách

Jak jsem již uvedla v teoretické části práce, kyberšikana není samostatný jev, ale může nabývat mnoho podob. V rozhovorech s informanty jsem tedy zjišťovala, s jakými formami kyberšikany nebo jejími náznaky mají v daných školách zkušenosti. Každý z informantů potvrdil, že se

někdy setkal buď s kyberšikanou nebo jejím náznakem. Z těchto odpovědí poté vyplynulo, jaké jsou na těchto školách nejčastější podoby těchto případů.

Hned v prvním uskutečněném rozhovoru, který byl proveden s paní učitelkou Janou, byly zmíněny fotografie oběti a následné vydírání a vyhrožování.

„Šlo o problém mezi kamarádkami, kdy tři získaly fotografie té čtvrté, rozposílaly si je mezi sebou a vyhrožovaly, že ty fotografie rozpošlou celé třídě, když za ně nebude dělat práci do školy.“

Paní učitelka Petra má zkušenost s kyberšikanou, v níž figurovaly fotografie oběti a nadávky.

„...holčičky se rozhádaly, jedna druhou nafotila a dala to na Facebook a dala k tomu nevhodné komentáře.“

V rozhovoru s metodikem prevence Pavlem byl také zmíněn Facebook.

„...děti vytvořily facebookovou skupinu, kde se mohli vyjadřovat ostatní...ty děti si prostě zasedly na nějakou holku, pak se to vlastně týkalo i kluka, a psaly tam velice ošklivé věci.“

O chvíli později se pan Pavel zmínil o dalším případě kyberšikany, ke kterému na jejich škole došlo a kterým měl spojitost se sociálními sítěmi.

„...měli jsme i problém, že jedna holka poslala klukovi nějakou intimní fotografii a on to pak pověsil na Facebook.“

S kyberšikanou a sociálními sítěmi má zkušenost také paní psycholožka Milada a paní učitelka Alena. Paní Milada:

„...jedna natočila video, kde figurovala ta druhá dívka, které bylo nějakým způsobem nepříjemné a pak to vyvěsila na internet.“

Paní Alena:

„...děvčata psala jinému děvčeti, různě se jí vysmívala, urážela, posmívala se jejímu oblečení a známkám v jednom předmětu a všechno to psaly na Facebooku.“

Také metodik prevence Mirek se setkal s kyberšikanou, která byla uskutečněna prostřednictvím sociální sítě Facebook.

„...skupinka žáků si vybrala jako oběť svého spolužáka a různě upravila jeho fotky, které pak posílala dalším spolužákům na Facebooku s urážlivými komentáři a posměšky.“

Metodik prevence a psycholog Petr se zmínil o takovémto případě:

„...tu holku ponižovaly nějakým způsobem skupinově a dokonce na ni objednávali zboží, jako že ji internetové obchody vozily domů zboží za obrovské sumy.“

Paní psychologička Ivana například nepopsala žádný konkrétní případ, ale hovořila o několika formách kyberšikany, se kterými se na jejich škole setkala.

„Většinou jde o pořizování fotek, videí, kdy se všechno buď rozposílá mezi ostatní nebo se to vyvěsí někde na internet. Často jsou toho součástí taky nadávky, pomluvy, posmívání, ale i výhrůžky.“

Dle odpovědí informantů bylo nejčastější formou kyberšikany, se kterými se setkali, pořizování fotografií mobilním telefonem a jejich následné umístění na sociální síti Facebook. K těmto fotografiím byla také často psány nadávky nebo posměšky. Přesto, že někteří informanti nehovořili o pořizování fotografií, stále byl zmiňován Facebook, kde byly oběti slovně napadány agresory. Objevil se také jeden neobvyklý případ, o kterém hovořil pan Petr, kdy agresorky na oběť objednávaly na internetu zboží a nechávaly to zasílat k ní domů. S podobným případem nikdo z informantů zkušenost neměl.

2.8.10 Třídy, ve kterých došlo k incidentům

Přestože můžeme pozorovat, že děti začínají v dnešní době se vším dříve, jako například s používáním mobilních telefonů, výskyt kyberšikany ve zkoumaných školách není jednoznačně záležitostí žáků žádného určitého věku. Z rozhovorů vyplynulo, že se kyberšikana týká žáků prvního i druhého stupně. S kyberšikanou u nejmladších dětí má zkušenost paní učitelka Petra.

„...to jsem byla hrozně překvapená, že už u třetáků byl takový náznak.“

S kyberšikanou na prvním stupni má zkušenost například i metodik prevence Pavel.

„...byly to páťáčky no. Holky prostě přicházejí do puberty, tak začnou vymýšlet takové různé hlouposti.“

S výskytem kyberšikany v 5. třídě se setkala také paní psychologička Milada.

Metodik prevence a psycholog Petr se setkal s kyberšikanou, která probíhala na druhém stupni.

„V obou případech to byl druhý stupeň, ten první, to byla 6.třída a ten druhý myslím, že taky, možná 7.“

Metodik prevence Mirek k incidentu na jejich škole řekl:

„...tady ten s těmi fotografiemi, to byla, pokud si dobře pamatuji, 8.třída.“

Psychologička Ivana popsala výskyt kyberšikany na jejich škole takto:

„Většinou je to tak na přelomu prvního a druhého stupně. Problém se objevil i u páťáků, ale u mladších ne. Jinak jsme to většinou řešili s žáky od 6.tříd výš.“

Podle odpovědí informantů se kyberšikana objevila i na prvním stupni, přesto převažovala odpověď, že se případy kyberšikany udály až na stupni druhém. S kyberšikanou na prvním stupni mají zkušenost pouze 3 z 10 informantů. Z těchto případů se odehrál jeden ve 3.třídě a dva v 5.třídách. Překvapivě ale nikdo z informantů nezmínil žádný případ, který by se týkal 9.tříd, ve většině případů se jednalo o 6.-8.třídy.

2.8.11 Agresori vs. Oběti

Když jsem se informantů ptala, s jakými případy a v jakých třídách se setkali, zmiňovali také pohlaví obětí i agresorů. V knize Aleny Černé a kol. *Kyberšikana – průvodce novým fenoménem* (2013) se setkáme s názorem, že dle odborníků u kyberšikany najdeme více dívek než chlapců, a to v obou rolích, agresorů i obětí. Z tohoto důvodu mě zajímalo, jestli tomu tak je i v případě mnou zkoumaných základních škol.

Hned v prvním rozhovoru hovořila paní učitelka Jana o incidentu, v němž figurovala v obou rolích děvčata.

„Jednalo se o problém mezi kamarádkami, kdy tři ze čtveřice kamarádek vyhrožovaly té čtvrté, že zveřejní nějaké její fotografie..“

Metodik prevence a psycholog Petr měl zkušenost se dvěma případy kyberšikany, kde v obou z nich figurovaly opět dívky v rolích agresorů i obětí.

„...v prvním případě se jednalo o rozhovor dvou holek na Facebooku, kde jedna té druhé ošklivě nadávala, v druhém případě šlo o skupinu holek, která systematicky a skupinově ponižovala další holku.“

Paní učitelka Věra měla také zkušenost s kyberšikanou, v nichž v obou rolích vystupovaly dívky.

„...byla tady skupinka děvčat, kdy si jedna z té skupinky půjčila mobil jiné dívky a našla tam nějaké její citlivé fotografie, které si poslala na svůj mobil a poté i zbylým dívkám, které je dál šířily po třídě.“

I paní učitelka Petra se setkala s kyberšikanou, kde byly v roli agresora a oběti dívky.

„Šlo o holčičky, které se rozhádaly, jedna druhou nafotila, dala to na Facebook a přidala k tomu nevhodné komentáře.“

Paní učitelka Alena a psycholožka Milada mají obě zkušenosti pouze s jedním případem kyberšikany a v obou případech se jednalo o dívky v rolích agresorů i obětí.

V případě, o kterém hovořila paní učitelka Lucie šlo naopak o skupinu chlapců. V obou rolích zde tedy vystupovali chlapci.

„...několik žáků v mé třídě se posmívalo a nadávalo jinému chlapci ze třídy na Facebooku.“

Metodik prevence Pavel se setkal s případy, v nichž byli účastníky chlapci i dívky a řekl:

„Většinou to byly teda holky, ale bývá to samozřejmě i u kluků, akorát na tom prvním stupni mi připadá, že jsou to víc holky.“

Také psycholožka Ivana nemá zkušenost pouze s děvčaty nebo pouze s chlapci.

„...můžou to být holky i kluci, není tady převaha ani jednoho z nich. U kyberšikany jsou to ale spíš holky, které jdou do takových věcí, že se pomlouvají a posílají si v nějakých chatech něco o jiné spolužačce, těm holkám asi víc vyhovuje to anonymní prostředí. Například videa jsou pak typičtější pro kluky, holky více pomlouvají.“

V odpovědích informantů převažovaly zmínky o agresorech i obětech dívkách. Pouze v jednom případě figurovali v obou rolích chlapci. Tři informanti pak uvedli, že se setkali s incidenty, v nichž byli oběťmi a agresory jak dívky, tak chlapci. U obou pohlaví můžeme pozorovat rozdílnost forem kyberšikany. U děvčat například převládalo pořizování fotografií a jejich následné umístění na Facebook, kde se oběti posmívaly a nadávali jí. U chlapců se pak objevovaly nadávky na internetu bez fotografií nebo s video záznamy.

2.8.12 Možná zlepšení v prevenci a řešení kyberšikany z pohledu informantů

Každý z informantů mi řekl, že je vždy co zlepšovat. Všichni sice uvedli, že se snaží děti různými způsoby stále informovat o různých problémech, ale že sama škola nezmůže všechno a že se musí snažit také rodiče žáků. Ptala jsem se tedy svých informantů, zda si myslí, že by se zrovna v jejich škole dalo něco zlepšit celkově na prevenci a případně pak na řešení problematiky kyberšikany.

Paní psycholožka Milada uvedla, že v jejich škole neexistují žádná školení pro učitele a ostatní zaměstnance, proto byla její odpověď na otázku zlepšení prevence takováto:

„...myslím, že by byly vhodné semináře pro učitele, aby pak mohli těm žákům lépe vysvětlit nějaké jevy, se kterými se setkávají.“

Mnoho informantů prohlásilo, že je vždy co zlepšovat, ale že nestačí snaha pouze ze strany školy, ale že se musejí zapojit také rodiče.

Paní učitelka Alena například řekla:

„...snažím se ty děti stále upozorňovat, že se jedná o velký problém. Na začátku každého školního roku upozorňujeme v rámci rodičovských schůzek rodiče, ať svým dětem kontrolují, co dělají

na internetu. Jak pak rodiče s těmi informacemi naloží, to už je na nich. Myslím si, že by ale rodiče měli svým dětem věnovat více pozornosti a vymýšlet pro ně nějaký program, aby ty děti pak nenapadaly takové věci.“

Roli rodičů zmínila také paní učitelka Petra.

„...v současné době je to i trochu problém rodičů, co se děje. Škola může dělat akorát tu osvětu a pořád říkat a upozorňovat, protože to, co se děje, mají děti v podstatě ze svých telefonů a počítačů a vesměs se k tomu připravují doma. To je pak problém i toho Facebooku. To musí rodiče ohlídat, ty děti nejsou plnoleté, takže potřebují někoho, kdo na ně dohlédne.“

Paní Petra poté ještě dodala:

„...přijde mi, že ti rodiče se snaží děti nějak zabavit, proto jim umožňují používání všech možných technologií. Prostě na ty děti nemají čas.“

Metodik prevence Pavel k této otázce řekl:

„...vstupy do tříd, které máme, tak nějakým způsobem fungují, že ty děti si to uvědomí. Teda alespoň ty, co chtějí, ty, co nechtějí, si to neuvědomí nikdy a tam je to pak otázka rodiny už. Pokud ta rodina s tím nic neudělá, tak my tady s tím neuděláme už vůbec nic.“

Poté se pan Pavel rozpovídal o průzkumu ve dvou třídách v programu Montessori (vzdělávací program, pozn. autora), kde zkoumal, jakým způsobem a do jaké míry jsou děti svými rodiči omezování v používání technologií a využívání internetu. V těchto třídách zjistil následující:

„...ve 2. třídě asi šest rodičů vůbec neomezuje přístup svých dětí k internetu, takže ty děti jsou denně na internetu třeba několik hodin.“

V odpovědích informantů převládal názor, že škola na prevenci sama nestačí a že je tedy potřeba, aby děti byli nějakým způsobem informováni a kontrolováni svými rodiči. Ani jeden z informantů ovšem neřekl, že se tento problém týká pouze rodičů a každý z nich tedy uznal významnou roli školy v otázkách prevence kyberšikany a jejího následného řešení.

2.9 Zhodnocení výzkumu

Na kvalitu výzkumu je možno pohlížet z několika hledisek. Nejdůležitějšími pojmy v zajištění kvality výzkumu je validita a reliabilita výzkumu.

Validitou můžeme rozumět jednoduše pravdivost neboli hodnověrnost výzkumu. K zajištění validity mi poslouží pořízené zvukové záznamy a nebo doslovné přepisy těchto záznamů. Aby byl náš výzkum validní, měli bychom zahrnout všechny zkoumané případy, a pokud tak neučiníme, musíme alespoň vysvětlit důvod, proč jsme tak neučinili (Silverman, 2005). V mém případě souhlasilo 9 z 10 informantů z pořízením zvukové nahrávky rozhovoru, nicméně jsem

se rozhodla do výzkumu zařadit všechny uskutečněné rozhovory. Při rozhovoru, který nebyl nahrán, jsem si dělala podrobné výpisky, takže si myslím, že se mi podařilo zachytit všechny důležité informace, které mi tento informant sdělil.

Reliabilita, neboli důvěryhodnost. Abychom mohli svůj výzkum považovat za reliabilní, musíme své kroky řádně popsat a tím dokázat, že jsme postupovali důsledně, aby se případné opakování našeho výzkumu shodovalo s původními výsledky. (Silverman, 2005). Replikovatelnost mého výzkumu může být problematická vzhledem k neustálému technologickému vývoji, který způsobuje, že se problematika kyberšikany velice rychle proměňuje. Do jisté míry může být kvalita našeho výzkumu znehodnocena různými faktory. Ke zkreslení může dojít například, když jako výzkumník nebudu dodržovat odstup a kriticky analyzovat situaci. V tomto případě je nezbytné udržovat neutrální postoj. Abych zajistila spolehlivost výzkumu, kladla jsem všem informantům stejné základní otázky a ujistila se, že každé z nich správně porozuměli (Disman, 2002). Kdybych měla tyto rozhovory provádět znovu, nejspíš bych volila více prohlubujících otázek, abych se dostala opravdu do jádra daného problému. Nicméně se domnívám, že se mi podařilo zachytit všechny informace, které byly pro mé výzkumné otázky relevantní.

Ke zkreslení výzkumu může dojít také z hlediska zkoumané osoby, ale stejně tak i z role výzkumníka. Zkoumané osoby například nemusí přiznat, že otázky nerozumí, a přesto na ni odpoví. Mohou se také pokoušet udělat na výzkumníka dobrý dojem, proto volí nepřirozené odpovědi. Jako výzkumnice jsem se snažila vytvořit takové prostředí, aby takovéto pocity byly u informantů potlačeny. Všichni mí informanti spolupracovali, když neporozuměli otázce, požádali mě, abych ji vysvětlila a tak jsem také učinila. Rozhovory plynuly naprosto přirozeně, takže si nemyslím, že by se některý z informantů pokusil nějaké informace zatajit. Zajištění anonymity tomu nejspíš také velice napomohlo.

„Každý výzkum je do jisté míry kontaminován hodnotami výzkumníka“ (Max Weber in Silverman, 2005). Jako výzkumnice jsem se tedy snažila zdržet předsudků, či subjektivních pohledů, čehož jsem se pokusila dosáhnout především správnou volbou otázek, které by měly být neutrální a citlivé (Lincoln a Guba in Hendl, 2005).

Nesmíme také zapomínat, že námi učiněné závěry v tomto typu výzkumu, neplatí všeobecně (Disman, 2002).

Závěr

Cílem této práce bylo získat hlubší vhled od problematiky kyberšikanou na základních školách. Formou polostrukturovaných rozhovorů s deseti informanty jsem se snažila tohoto cíle dosáhnout. Mými informanty byli vyučující na základních školách, školní psychologové a metodici prevence. Pedagogů bylo pět, psychologové byli dva, metodici prevence také dva a jeden z informantů zastával funkci psychologa i metodika prevence. S každým z těchto informantů jsem se po předchozí domluvě e-mailem sešla v dané škole a provedli jsme rozhovory, z nichž každý trval přibližně 30 minut. Za tuto dobu jsem se od informantů snažila získat informace o tom, jaké mají zkušenosti s kyberšikanou, jestli vůbec, jaké měly tyto případy formu, jaké byly postupy řešení při zjištění nějakého incidentu. Také mě zajímala otázka prevence v těchto zkoumaných školách, ptala jsem se tedy, zda jsou pro žáky pořádány přednášky o této problematice, zda jsou takovéto přednášky nebo školení pořádány i pro učitele a ostatní zaměstnance a v rámci prevence mě také zajímala pravidla používání mobilních telefonů v daných školách.

V prvním okruhu otázek jsem se tedy snažila nalézt odpověď na první dílčí otázku a to, jaká preventivní opatření ve vybraných školách fungují. Zajímalo mě, jestli jsou pro děti pořádány přednášky o uvedené problematice nebo zda s nimi na toto téma hovoří pouze učitelé a také jsem se zajímala o to, jaká jsou na vybraných školách zavedena pravidla pro používání technologií, konkrétně mobilních telefonů.

Z rozhovorů vyplynulo, že v 9 z 10 škol jsou anebo byli žáci informováni o problematice kyberšikanou prostřednictvím přednášek. V každé ze zkoumaných škol jsou nicméně žáci nějakým způsobem informováni. Ať už se jedná o pravidelné pořádání přednášek a besed pro žáky z různých tříd nebo o pouhé intervence samotných vyučujících, psychologů, či metodiků prevence do tříd. Pouze dva informanti hovořili o tom, že jejich žáci jsou o kyberšikaně cíleně informováni již na prvním stupni, z rozhovorů nicméně vyplynulo, že někteří z vyučujících o různých problémech s žáky hovoří prakticky kdykoliv, když chtějí a mají k tomu příležitost.

Dále jsem se informantů ptala na pravidla používání mobilních telefonů v daných školách. Z odpovědí informantů jsem zjistila, že pouze polovina zkoumaných škol má jasně vymezena pravidla pro používání mobilních telefonů a má je také zanesena ve školním řádu. Jedna z informantek po incidentu zakázala používání mobilních telefonů ve své třídě a jiná informantka uvedla, že v jejich škole platí zákaz telefonů, ale že tento zákaz není stanoven školním řádem.

Každý z informantů, který potvrdil vymezení pravidel pro používání mobilních telefonů žáky, také uvedl, že za nedodržení těchto pravidel jsou stanoveny postihy.

Druhá výzkumná otázka se zabývá postupy řešení kyberšikany na vybraných základních školách. Ptala jsem se informantů, jak probíhá komunikace s účastníky a rodiči a jaké důsledky byly v určitých případech vyvozeny.

Z rozhovorů pak vyplynulo, že většina informantů při výskytu kyberšikany, či jejích náznacích nejdříve o problému hovoří s obětí incidentu a agresorem, s každým zvlášť, a pak kontaktuje jejich rodiče. Pouze v jednom případě informantka hovořila s obětí a agresorem zároveň. Každý z informantů uvedl téměř stejné postupy komunikace při výskytu tohoto problému. Nejdříve proběhl rozhovor s obětí, kdy byli zároveň informováni rodiče jak oběti, tak agresora, poté hovořili buď se svědky nebo s agresorem. Většina informantů také uvedla, že po příjezdu rodičů do školy s nimi nejdříve promluvila osamotě a poté hovořili společně s obětí a jejími rodiči a poté s agresorem a jeho rodiči. Co se týče jasně vymezených postupů řešení, uvedli tak pouze dva informanti. Na těchto školách se při výskytu nějakého problému postupuje dle určitých metodických pokynů.

S řešením výskytu kyberšikany úzce souvisí její postihy. Mou otázkou tedy bylo, jaké postihy byly v daných případech vyvozeny, pokud vůbec nějaké.

V rozhovorech 4 informanti uvedli, že agresory v daných incidentech nijak netrestali a celé řešení problému skončilo po komunikaci s rodiči účastníků, jelikož problematika kyberšikany není zanesena v pravidlech výuky či školním řádu. Jeden z informantů, konkrétně psycholožka Milada dokonce uvedla, že neví o žádném řešení problému, který se v jejich škole objevil, protože k němu došlo dříve, než ve škole začala působit. Dva ze všech deseti informantů uvedli, že postup řešení při výskytu takovýchto incidentů je přesně popsán v metodických pokynech školy. Zbylí 3 informanti uvedli, že vyskytlé incidenty byly potrestány dle pravidel uvedených ve školním řádu.

Další okruh otázek odpovídá na výzkumnou otázku, zda jsou zaměstnanci školeni v problematice kyberšikany. Informovanost samotných zaměstnanců školy je velmi důležitá v ohledu možného informování žáků.

Na tuto otázku odpověděli 4 informanti záporně, kdy se jeden z nich zúčastnil dobrovolné přednášky, která nebyla uspořádána danou školou. Další z informantů pak odpověděl, že sice pedagogové školeni byli, ale že kyberšikana nebyla hlavním tématem tohoto školení, druhá polovina informantů je nebo někdy v minulosti v problematice kyberšikany školená byla.

Hlavní výzkumná otázka se dá rozdělit na několik menších částí. Tou hlavní otázkou ale je, jaké jsou zkušenosti dotazovaných s kyberšikanou. Rozhovory s informanty jsem se snažila získat informace o formách kyberšikany, se kterou se na školách setkali, jaká je frekvence incidentů a s kolika případy se setkali za poslední rok. Z okruhu otázek vyplynuly další důležité informace, například to, kdo je častějším agresorem a obětí kyberšikany ve vybraných základních školách.

Co se týče počtu incidentů, ke kterým v daných školách došlo, mají někteří informátoři zkušenost pouze s jedním případem kyberšikany, jiní se setkali s více incidenty a někteří hovořili o pouhých náznacích kyberšikany. Zároveň ale přiznávají, že je pravděpodobné, že o dalších incidentech nemusí vůbec vědět. Celkový počet případů, se kterými měli tito informanti zkušenost, je 17. Několik z těchto případů ovšem nelze označit za kyberšikanu, protože sami informanti uvedli, že k incidentu došlo pouze jednou a poté se již neopakoval, což je právě jedním z hlavních charakteristických rysů kyberšikany – opakovanost.

V rozhovorech s informanty jsem také zjišťovala, s jakými formami kyberšikany nebo jejími náznaky mají v daných školách zkušenosti. Z těchto odpovědí poté vyplynulo, jaké jsou na těchto školách nejčastější podoby těchto případů.

Dle odpovědí informantů bylo nejčastější formou kyberšikany, se kterými se setkali, pořizování fotografií mobilním telefonem a jejich následné umístění na sociální síti Facebook. K těmto fotografiím byla také často psány nádavky nebo posměšky. Přesto, že někteří informanti nehovořili o pořizování fotografií, stále byl zmiňován Facebook, kde byly oběti slovně napadány agresory.

Ptala jsem se také, kdo byl v uvedených případech častějším agresorem a obětí. V odpovědích informantů převažovaly zmínky o agresorech i obětech dívkách. Pouze v jednom případě figurovali v obou rolích chlapci. Tři informanti pak uvedli, že se setkali s incidenty, v nichž byli oběťmi a agresory jak dívky, tak chlapci. U obou pohlaví můžeme pozorovat rozdílnost forem kyberšikany. U děvčat například převládalo pořizování fotografií a jejich následné umístění na Facebook, kde se oběti posmívaly a nadávali jí. U chlapců se pak objevovaly nadávky na internetu bez fotografií nebo s video záznamy.

Když jsem se informantů ptala, zda si myslí, že by se dalo v prevenci nebo pak následném řešení kyberšikany něco zlepšit, vyplynulo z odpovědí, že se snaží děti různými způsoby stále informovat o různých problémech, ale že sama škola nezmůže všechno a že se musí snažit také rodiče žáků. Ani jeden z informantů ovšem neřekl, že se tento problém týká pouze rodičů a

každý z nich tedy uznal významnou roli školy v otázkách prevence kyberšikany a jejího následného řešení.

Literatura

BURDOVÁ, Eva a Jan TRAXLER. *Bezpečně na internetu*. Praha: Středočeský kraj ve spolupráci se Vzdělávacím institutem Středočeského kraje (VISK), 2014. ISBN 978-80-904864-9-2.

ČERNÁ, Alena. *Kyberšikana: průvodce novým fenoménem*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-210-6374-7.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2002. ISBN 80-246-0139-7.

ECKERTOVÁ, Lenka a Daniel DOČEKAL. *Bezpečnost dětí na internetu: rádce zodpovědného rodiče*. Brno: Computer Press, 2013. ISBN 978-80-251-3804-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.

HULANOVÁ, Lenka. *Internetová kriminalita páchaná na dětech: psychologie internetové oběti, pachatele a kriminality*. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-545-9.

KAVALÍR, Aleš (ed.). *Kyberšikana a její prevence: příručka pro učitele*. Plzeň: Pro město Plzeň zpracovala společnost Člověk v tísni, pobočka Plzeň, 2009. ISBN 978-80-86961-78-1.

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

SILVERMAN, David. *Ako robiť kvalitatívny výskum: praktická príručka*. Překlad Martin Štulrajter. Bratislava: Ikar, 2005. Pegas (Ikar), zv. 8. ISBN 80-551-0904-4.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet M. CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Boskovice: Albert, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

ŠEVČÍKOVÁ, Anna. *Děti a dospívající online: vybraná rizika používání internetu : závislost na internetu, navazování kontaktů online, soukromí na sociálních sítích, online komunity*. Praha: Grada, 2014. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-5010-1.

ŠMAHAJ, Jan. *Kyberšikana jako společenský problém: Cyberbullying as a social problem*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2014. ISBN 978-80-244-4227-3.

VAŠUTOVÁ, Maria. *Proměny šikany ve světě nových médií*. Ostrava: Filozofická fakulta Ostravské univerzity v Ostravě, 2010. ISBN 978-80-7368-858-5.

Internetové zdroje

- BusinessIT. BusinessIT. [online]. ©2011-2016 [cit. 2016-03-22]. Dostupné z: <http://www.businessit.cz/cz/kyberneticka-kriminalita-i-co-se-deje-v-kyberprostoru.php>
- Prevence-info. Prevence-info. [online]. ©2010-2016 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: <http://www.prevence-info.cz/legislativa/metodicky-pokyn-msmt-k-sikanovani-ve-skolach>
- Český statistický úřad. Český statistický úřad. [online]. 20.12.2014 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/1-9701-10-0306>
- Dvoran LTD. Dvoran LTD. [online]. 16.8.2014 [cit. 2016-03-19]. Dostupné z: <http://www.dvoran.com/socialni-site/marketing/prehled>
- E-Bezpečí. E-Bezpečí. [online]. 25.9.2013 [cit. 2016-02-27]. Dostupné z: <http://e-bezpeci.cz/index.php/temata/kyberikana/750-mladezi-nepristupno>
- Cyberpsychology.eu. Cyberpsychology.eu. [online]. [2012] [cit. 2016-03-05]. Dostupné z: http://cyberpsychology.eu/team/storage/COST-2012-cyberbullying-Doporuceni_k_preveni_kybersikany_ve_skolnim_prostredi_prehled_a_rady.pdf
- NCBI. NCBI. [online]. 30.7.2012 [cit. 2016-03-09]. Dostupné z: <http://www.ncbi.cz/category/6-metodiky-ucebni-materialy>
- E-Bezpečí. E-Bezpečí. [online]. [2013] [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: <http://www.e-bezpeci.cz/index.php/o-projektu/oprojektu>
- Minimalizace šikany. Minimalizace šikany. [online]. [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: <http://www.minimalizacesikany.cz/o-programu/struktura-programu>
- Nebud' obět'!. Nebud' obět'!. [online]. © 2010-2016 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: <http://www.nebudobet.cz/>
- Saferinternet.cz. Saferinternet.cz. [online]. 2013 [cit. 2016-03-18]. Dostupné z: <http://www.saferinternet.cz/o-nas/10-o-nas.html>

Přílohy

Seznam základních otázek k rozhovorům

- Jaká je Vaše pozice zde ve škole?
- Máte za dobu Vašeho působení zde nějakou zkušenost s kyberšikanou?
- Pokud ano, o jaký problém se jednalo?
- Kdo byl agresorem a kdo obětí?
- V jaké třídě k incidentu došlo?
- Jak se tento problém řešil? Jak probíhala komunikace s účastníky a rodiči?
- Byly vyvozeny nějaké důsledky?
- Existují ve Vaší škole nějaká preventivní opatření proti kyberšikaně? Jsou žáci o tomto jevu informováni? Jak? Jak často?
- Jsou ve Vaší škole zavedena pravidla používání technologií, konkrétně mobilních telefonů?
- Jste Vy a ostatní zaměstnanci školení o problematice kyberšikan? Jak? Jak často?
- Co by se podle Vás dalo v otázce prevence kyberšikan zlepšit?
- Co by se dalo zlepšit s ohledem na řešení případných incidentů?