

Univerzita Hradec Králové

Filozofická fakulta

Ústav sociální práce

Fenomén kyberšikana a její oběti

Bakalářská práce

Autor: Sabina Fuchsová

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Forma studia: Prezenční

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Hradec Králové

2020



Zadání bakalářské práce

Autor: Sabina Fuchsová

Studium: U1708

Studijní program: B6731 Sociální politika a sociální práce

Studijní obor: Sociální práce

Název bakalářské práce: **Fenomén kyberšikana a její oběti**

Název bakalářské práce AJ: The phenomenon of cyberbullying and its victims

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Bakalářská práce se zabývá kyberšikanou, jako rozmáhajícím se fenoménem současnosti. V teoretické části jsou představeny témata tradiční šikany a kyberšikany s jejich rozdíly, dále jsou zde popsány formy kyberšikany, její účastníci, prevence a následná pomoc obětem. Praktická část práce zahrnuje rozhovory s přímými oběťmi kyberšikany. Výzkumné šetření je prováděno kvalitativní metodou pomocí rozhovorů.

BENDL, Stanislav. Prevence a řešení šikany ve škole. Praha: ISV, 2003. Pedagogika (ISV). ISBN 80-86642-08-9. ČERNÁ, Alena. Kyberšikana: průvodce novým fenoménem. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4577-0. KOPECKÝ, Kamil. Rizikové formy chování českých a slovenských dětí v prostředí internetu. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4861-9. MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, ed. Encyklopedie sociální práce. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7. ŘÍČAN, Pavel, JANOŠOVÁ, Pavlína. Jak na šikanu. Praha: Grada, 2010. Pro rodiče. ISBN 978-80-247-2991-6.

Garantující pracoviště: Ústav sociální práce,
Filozofická fakulta

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Oponent: Mgr. Lucie Smutková, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 29.6.2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala pod vedením vedoucí práce samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Hradci Králové dne

Podpis studenta

Sabina Fuchsová

Poděkování

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucí této bakalářské práce PhDr. Daniele Květenské, Ph. D., za odborné vedení a rady, které mi ochotně poskytovala. Děkuji také mé rodině, která mi byla po celou dobu studií obrovskou oporou.

Anotace

FUCHSOVÁ, Sabina. *Fenomén kyberšikana a její oběti*. Hradec Králové, 2020. 77 s. Bakalářská práce. Univerzita Hradec Králové, Filozofická fakulta, Ústav sociální práce. Vedoucí práce: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

Bakalářská práce představuje fenomén dnešní doby s názvem kyberšikana, ve kterém se zaměřuje především na její oběti. V teoretické části bakalářské práce je nejprve uveden pojem tradiční šikany, její formy a stádia. Následující kapitola práce popisuje pojem kyberšikana, v podkapitole se poté věnuje jejímu propojení s tradiční šikanou a dále komunikačním prostředkům, které kyberšikanu realizují. V dalších podkapitolách práce popisuje formy kyberšikany a její aktéry. V poslední části této kapitoly se práce zabývá právním hlediskem kyberšikany a jejím dopadům. Ve třetí a zároveň poslední kapitole teoretické části bakalářská práce poukazuje na možnosti sociální práce s oběťmi kyberšikany a její podkapitoly se věnují prevenci tohoto fenoménu na školách a v rodinách. Empirická část bakalářské práce využívá ke svému cíli, kterým je zjistit, jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany kvalitativní výzkumný přístup, konkrétně pak kvalitativní dotazování.

Klíčová slova: Kyberšikana, online prostředí, oběti, odborná pomoc, sociální práce

Annotation

FUCHSOVA, Sabina. *The phenomenon of cyberbullying and its victims*. Hradec Králové, 2020. 77 p. Bachelor Degree Thesis. University of Hradec Králové, Philosophical Faculty, Institute of Social Work. Leader of Bachelor Degree Thesis: PhDr. Daniela Květenská, Ph.D.

The Bachelor Thesis introduces a present-day phenomenon called cyberbullying, in which it focuses mainly on its victims. The theoretical part of the thesis at first mentioned the concept of traditional bullying, its forms and levels. The following chapter of the thesis describes the concept of cyberbullying, in the subchapter it then deals with its connection with traditional bullying and the means of communication that cyberbullying realizes. In other subchapters, it deals with forms of cyberbullying and its actors. In the last part of this chapter, the work deals with the legal perspective of cyberbullying and its consequences. In the third and final chapter of the theoretical part of the bachelor thesis, it highlights the possibilities of social work with victims of cyberbullying, and its subchapters are devoted to preventing of this phenomenon at schools and in families. The empirical part of the Bachelor Thesis uses for its target, which is to find out what is the role of social workers in helping cyberbullying victims, a qualitative research approach, specifically qualitative questioning.

Key words: Cyberbullying, online environment, victims, vocational help, social work

Obsah

Úvod	9
1 Šikana	11
1.1 Pojem šikana	11
1.2 Formy tradiční šikany	14
1.3 Stádia šikany	15
2 Kyberšikana jako fenomén ohrožení	18
2.1 Pojem kyberšikana	18
2.2 Kyberšikana versus tradiční šikana	20
2.3 Komunikační prostředky realizující kyberšikanu	21
2.4 Formy kyberšikany	24
2.5 Aktéři kyberšikany	28
2.6 Právní hledisko kyberšikany	32
2.7 Dopady kyberšikany	33
3 Sociální práce s oběťmi kyberšikany	36
3.1 Sociální práce s oběťmi kyberšikany	36
3.2 Prevence kyberšikany na školách	42
3.3 Prevence kyberšikany v rodinách	43
4 Shrnutí teoretické části práce	45
5 Empirická část	46
5.1 Vymezení hlavního výzkumného cíle a dílčích cílů	46
5.2 Transformace dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek	47
5.3 Výběr výzkumného přístupu, metody a techniky sběru dat	48
5.4 Výběr výzkumného souboru	51

5.5 Průběh realizace výzkumu	52
6 Výsledky výzkumného šetření	54
6.1 Analýza a interpretace prvního dílčího cíle	54
6.2 Shrnutí prvního dílčího cíle	56
6.3 Analýza a interpretace druhého dílčího cíle.....	58
6.4 Shrnutí druhého dílčího cíle.....	61
6.5 Vyhodnocení hlavního výzkumného cíle a diskuze	62
Závěr.....	67
Seznam použité literatury	69
Seznam tabulek.....	71
Seznam obrázků.....	71
Seznam příloh	72

Úvod

Tématem bakalářské práce je fenomén kyberšikana a její oběti. S rychlým rozvojem informačních a komunikačních technologií v dnešní moderní době, kdy téměř každý z nás vlastní mobilní telefon, popřípadě počítač či tablet, přichází také nebezpečí spojená s jejich užíváním. Jedním z nemalých rizik, která se dostávají do popředí díky nadměrnému pohybu v online prostředí, je riziko kyberšikany. Tento fenomén dnešní doby rychle vzrůstá a dotýká se nejenom dětí či dospívajících, ale také dospělých. Fenomén kyberšikany je podle mého názoru velice málo medializován a informovanost o něm je vzhledem k jeho tíživým dopadům jak na oběť, tak její okolí velmi nízká. Z tohoto důvodu pokládám za důležité se tímto druhem násilí zabývat a uvést jej do pozornosti jak široké veřejnosti, tak odborníků, kteří mají o tuto problematiku zájem. Při studiu sociální práce mne zaujalo její propojení právě s pomocí obětí kyberšikany, o kterém není příliš mnoho informací ani literatury.

Hlavním cílem bakalářské práce je zjistit, jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětí kyberšikany. Dílčí cíle práce se zaměřují na oblasti života oběti, které byly kyberšikanou zasaženy a se kterými by sociální pracovníci mohli následně pracovat. Zabývají se také zmapováním odborné pomoci, která byla obětí poskytnuta, a to především z pohledu oběti, jak tuto pomoc hodnotí a jakou konkrétní pomoc by ve své situaci nejvíce ocenila. K tomuto cíli jsem dospěla na základě myšlenky již výše uvedeného spojení sociální práce a pomoci obětí kyberšikany. Zajímalo mne, jak sociální pracovníci mohou s těmito oběťmi pracovat a v jakých oblastech je pomoc nejvíce potřebná. Hlavní cíl práce a dílčí cíle práce naplním pomocí poskytnutých rozhovorů od přímých obětí kyberšikany.

Teoretická část bakalářské práce se nejprve věnuje pojmu tradiční šikany s přihlédnutím k jejím formám a také stádiím. Následující kapitola zahrnuje pojem kyberšikany, podkapitoly poté uvádí důležité spojení i se šikanou tradiční a představeny jsou i komunikační prostředky, skrze které je kyberšikana nejčastěji realizována. Další podkapitola informuje o formách kyberšikany, dále se zmiňuje o aktérech, mezi které patří jak agresor a oběť, tak neméně důležité přihlížejíci. Následně se práce zabývá právním hlediskem kyberšikany s výčtem možných trestů pro pachatele tohoto typu násilí a také dopadům kyberšikany, zejména pak na život oběti. Smyslem teoretické části práce

je uvedení dostatečného množství informací, které mohou posloužit jako podklad například pro pomáhající pracovníky, kteří se o tuto problematiku zajímají, ale také pro širokou veřejnost, která chce být více informována.

Empirická část bakalářské práce je vypracována v návaznosti na teoretickou část. Hlavní výzkumný cíl empirické části je totožný s cílem celé práce. Pro výzkumné šetření byl zvolen kvalitativní výzkumný přístup s využitím metody kvalitativního dotazování. Jako technika pro sběr dat byl zvolen rozhovor, konkrétně polostrukturovaný. V neposlední části je uveden výběr výzkumného souboru, průběh realizace výzkumného šetření a následné vyhodnocení nasbíraných dat a jejich interpretace.

Tématem kyberšikany se zabývá nespočet publikací, avšak co se týče spojení sociální práce a pomoci obětem kyberšikany, je dle mého názoru velký nedostatek odborné literatury. Tento nedostatek mi ve sběru informací značně chyběl a práci ztěžoval. Možným přínosem bakalářské práce by tedy mohly být nově sesbírané informace, a to zejména pro pomáhající pracovníky, kteří se do kontaktu s oběťmi kyberšikany denně dostávají. Bakalářská práce je primárně určena pro sociální pracovníky, kteří by zde mohli nalézt určitou inspiraci pro budoucí práci s oběťmi kyberšikany, ale také pro veřejnost či studenty, jako možný zdroj informací o tomto fenoménu dnešní moderní doby.

1 Šikana

První kapitola bakalářské práce představuje pojem šikana a poukazuje na různé definice tak, jak šikanu vidí jednotliví autoři, kteří se problematikou šikany zabývají z různých úhlů pohledu, jakým je pohled policejního psychologa, pedopsychologa anebo všeobecného lékaře. Vnímám jako důležité, uvést alespoň několik informací právě o šikaně tradiční, jelikož je se šikanou internetovou neodmyslitelně spjata.

1.1 Pojem šikana

Všeobecná lékařka Lovasová (2006) uvádí, že šikana je nebezpečný sociálně patologický jev, při kterém je oběť omezována na osobní svobodě, omezena je i její svoboda rozhodování. Obětem je upírána jejich lidská důstojnost a čest, ubližováno jim může být i v oblasti zdraví či majetku. Je to složitý problém, který nelze pojmut jako jeden celek, jelikož znaky a důsledky šikany mají dosah do různých právních odvětví. Autorka také dodává, že *“...šikana mnohdy vůbec nezávisí na osobnostních charakteristikách šikanovaného, ale čistě na jakémsi vžitém vzoru...”*. (Lovasová, 2006, s. 14)

O šikaně hovoříme ve chvíli, kdy se jedná o opakované jednání. V některých případech může však jít i o jednání jednorázové, avšak s hrozbou opakování. Šikana se nejčastěji děje v prostředí, které oběť nemůže jednoduchým způsobem opustit, a to například ve škole či ve třídě. Tato šikana se konkrétně nazývá šikanou *vnitro třídní*. Vnitro třídní šikana oběť nejvíce psychicky trýzní, a co víc, dlouhodobě rozbourává také třídní atmosféru a ničí vztahy ve škole. Výstižnou definici šikany uvádí ve své knize psychologové Říčan a Janošová, kteří hovoří o tom, že *“...šikana je ubližování někomu, kdo se nemůže nebo nedovede bránit...”*. (Říčan, Janošová, 2010, s. 21) Policejní psychologka a zároveň soudní znalkyně Čírtková tvrdí, že pokud mluvíme o šikaně, bavíme se o svévolném, psychologickém, emočním či fyzickém ohrožování jednoho jedince druhým. Je to jednání, které z druhého člověka vytvoří oběť. (Čírtková et al., 2007) Šikanou je tedy agresivní akt, díky kterému druhého člověka zraňujeme či ho jiným způsobem poškozujeme. Mezi nejčastější specifika tradiční šikany řadíme její úmyslnost, opakovanost a fakt, že mezi obětí a agresorem je jistá mocenská nerovnováha, kdy agresor bývá fyzicky zdatnější či starší, jeho výhodou může být také pozice ve skupině. Důležité je podotknout, že oběť agresorovo chování nijak neprovokuje. (Černá et al., 2013)

Pokud se zaměříme na skupiny náchylné ke vzniku šikany, jsou to zejména skupiny, které mají tvrdou vnější kázeň a jsou hierarchicky organizované. Růst šikany se čím dál více objevuje na základních a středních školách, učilištích s internátem, na vojně a ve vězení. V těchto institucích se šikana často začíná rozvíjet s jistou samozřejmostí a na základě „tradice“, například od ročníku k ročníku. Živná půda pro vznik šikany je ve skupinách velkých, kde vládne neosobní atmosféra. Opakem jsou skupiny malé, ve kterých bývají na jednotlivcova práva brány ohledy a vládne zde respekt jednoho k druhému. Příčiny a důvody šikany mohou být různé, jejich původ je nejčastěji ve vlastnostech agresorů, na straně druhé i ve vlastnostech obětí. Mezi motivy agresorů řadíme kupříkladu „bavení“ třídy, předvádění se (častý motiv chlapců – předvést se před dívkou), uspokojení ega týráním jiné osoby nebo pocit moci a nadřazenosti – zde hraje roli jistá náhrada vlastních pocitů méněcennosti. Šikanování má za cíl také upevnění moci agresorů nad kolektivem, poukázání na situaci, která by se stala, pokud by se ostatní pokusili jakýmkoliv způsobem vzepřít. (Říčan, Janošová, 2010)

Lovasová (2006) tvrdí, že mezi nejčastější příčiny šikany se zařazuje například tlak kolektivu – jedinec je v tomto případě nucen k tomu, aby se choval dle očekávání okolí. Příkladem může být chlapec, který je od útlého věku vychováván k tomu, aby byl takzvaně „mužně“ tvrdý, nikoli změkčilý, aby ustál ránu a v případě potřeby ji dokázal i dát. Tento chlapec poté ostře vnímá jakoukoli slabost a neúspěch u ostatních jednotlivců a pohrdá jimi, následně přichází na řadu i výsměch. Jako další příčinu zařazuje autorka touhu po moci – tužba ovládat druhého, a to za účelem prospěchu z věcí či peněz nebo vlastního uspokojení ega. K dosažení uspokojení tedy dochází poté, co jedinec druhého ovládá, ba co víc, ovládá celou skupinu. Jako další zařazuje motiv krutosti, kdy jedinci působí radost, pokud vidí druhého trpět. Tento motiv je však považován pouze za okrajový. V kolektivu se sice může vyskytnout psychicky nemocný jedinec, tyto případy jsou ale ojedinělé. Poslední příčinou je zvědavost či experiment – v takovém případě je násilí na oběti bráno jako určitý pokus, agresor zkouší reakce oběti na bolest a potupu, sleduje také projevy strachu.

Odbornice v oblasti pedopsychologie Vágnerová et al. (2009) ve své publikaci popisuje, jaké příznaky může mít například dítě, které je šikanované. Tyto příznaky nám mohou pomoci rozlišit pouhou špatnou náladu od alarmujícího pocitu, že dítěti může být

ubližováno, a to, pokud si například dítě nevodí domů kamarády nebo spolužáky a nemá kamaráda, se kterým rádo tráví svůj čas, s vrstevníky nekomunikuje – ani skrze mobilní telefon. Dále nás může varovat i fakt, že má velké obtíže odcházet ráno do školy, odchod co nejvíce odkládá a pozorujeme u něj výrazný strach. Cestou do školy volí pokaždé jinou trasu nebo vyžaduje odvoz autem. Dítě může ztrácet chuť k jídlu nebo ze školy chodí o hladu (jako následek situace, kdy je mu opakovaně brána svačina). Dalším znakem u šikanovaného dítěte mohou být poruchy spánku, dítě je neklidné nebo pláče a křičí ze spaní. Objevují se u něj také somatické potíže (stěžuje si na bolesti břicha, hlavy atd.) a pozorujeme i změny nálad, například se chová agresivně k sourozencům či rodičům. V mnoha případech taktéž opakovaně prosí rodiče o finanční hotovost bez udání logického důvodu a často ztrácí osobní věci.

V poslední části definice šikany je nutné podotknout, jak závažné ubližování budeme považovat za šikanu a jaké ne. Existuje zde plynulý přechod, kdy se z nevinného posměšku stává hrubost legrace a brutalita páchaná na jiné osobě, ať už tělesná nebo duševní. Šikanu nedokážeme určitým způsobem změřit, jsou zde ale faktory, díky kterým můžeme závažnost tohoto činu posoudit. Říčan a Janošová (2010) popisují závažnost šikany z hlediska *dopadu šikany na oběť*, kde vidí velký rozdíl například mezi nadávkou a brutálním zbitím. Důležité je mít na paměti fakt, že každý člověk je jinak citlivý, a to, z čeho se jeden po chvíli dostane, může na druhém zanechat trvalé duševní poškození. Dále rozlišují závažnost šikany z hlediska *frekvence útoků*. Platí, že čím více útoků je na oběti uskutečňováno, tím je šikana vážnější. Pokud je tedy oběť šikanována párkrát do měsíce, je zde menší závažnost než u šikany každodenní. V poslední části uvádí *časové rozmezí šikany*, konkrétně jak dlouho u jednotlivé oběti šikana trvá. Čím déle toto násilí trvá, tím jsou jeho následky výraznější. O šikaně v plném slova smyslu tedy mluvíme v té chvíli, kdy jsou frekvence ubližování a trýzně opravdu vysoké. Čím déle šikana trvá, tím je zde větší nutnost poskytnutí rychlého řešení. (Říčan, Janošová, 2010)

V úvodní kapitole bakalářská práce představuje pojem šikany. Práce zde vysvětluje, co vlastně pojem tradiční šikana znamená, a to z různých pohledů odborníků na tuto problematiku. Hovoří také o příčinách šikany, a jak lze v případě potřeby posoudit její závažnost. Ne každý akt je třeba ihned brát jako šikanu, situaci musíme pečlivě porozumět, abychom ji následně mohli začít správně řešit.

1.2 Formy tradiční šikany

Podkapitola uvádí, jaké má tradiční šikana formy a také, jak rozeznáme šikanu přímou a nepřímou v jejích aktivních a pasivních oblastech.

Obecné rozlišení dělí šikanu na přímou a nepřímou. Do přímé šikany zařazujeme násilí všeho druhu. Řadíme sem například působení bolesti bitím, kopáním, bodáním, popálením či ponižující manipulaci s tělem oběti – obnažování, přinucení vypít či pozřít něco ohavného, poškození nebo odcizení osobních věcí oběti jako oblečení, školních pomůcek a financí. Do přímé šikany patří také slovní útoky ve formě nadávek, posměchu a urážek rodiny nebo blízkých osob oběti. V neposlední řadě nesmíme opomenout zotročování – oběť je v tomto případě bitím či různými hrozbami donucena vykonat cokoli ponižujícího, někdy i zakázaného. Příkladem může být posluhování „pánům“, kdy agresor oběť nutí krást pro ně v obchodě nebo fyzicky napadnout jiného žáka – to vše pro jejich potěšení a zábavu. Mezi znaky šikany nepřímé patří především sociální izolace, kdy je oběť vylučována ze skupiny, ostatní s ní nekomunikují – tento druh šikany bývá pro oběť častokrát náročnější nežli šikana přímá. Šikanovaný se svým trýznitelům snaží zavděčit a přizpůsobit jejich chování, což pro agresory bývá spíše dalším podnětem k násilí. Nepřímá šikana jde velmi často ruku v ruce se šikanou přímou. Pokud se oběti začne přímo ubližovat, je jen otázkou času, kdy po nadávkách přijde na řadu i bití. (Říčan, Janošová, 2010)

Vágnerová et al. (2009) naproti tomu formy šikany rozděluje do takzvané *trojdimenzionální mapy*, dle které dělí formy šikany na *fyzickou a verbální, aktivní a pasivní, přímou a nepřímou*. Fyzická aktivní přímá forma zahrnuje ubližování oběti na těle, do fyzické aktivní nepřímé formy řadí autorka situaci, kdy agresor vyšle své „pomocníky“, aby oběti ublížili. Fyzická pasivní přímá forma zahrnuje zabránění v úkonech, které chce oběť vykonat. Fyzická pasivní nepřímá forma je, pokud agresor odmítne splnit žádost oběti. Při verbální aktivní přímé formě je oběť urážena a zesměšňována, na opačné straně, pokud agresor oběť pomlouvá, jde o formu nepřímou. Při verbální pasivní přímé formě agresor oběť záměrně ignoruje, neodpovídá jí na položené otázky. Příkladem verbální pasivní nepřímé formy je poté situace, kdy je oběť obviněna ze skutku, který vykonal například její trýznitel, nikdo se jí však následně nezastane. Kolář (2001) ve své knize doplňuje formy šikany o takzvané *neobvyklé formy*,

jejichž charakter si žádá zčásti jiný postup při následném řešení. Řadí sem *syrové a nezakryté ohrožení bazální potřeby bezpečí pedagoga* – v tomto případě jde o fyzicky brutální šikanu, u které jsme náhodným svědkem. Jako příklad uvádí situaci, kdy celá třída, popřípadě celá škola „lynčuje“ svého spolužáka. Další neobvyklou formou šikany je *změna v základním schématu šikanování* – v této formě jde o jistou odlišnost u účastníků šikany, roli zde hraje i nízká míra propojení šikany a školy. Jedná se například o šikanu v uzavřených zařízeních, kde často dochází k rasově motivované šikaně.

Existuje několik forem tradiční šikany, které jsou si velice blízké právě se šikanou internetovou. Ať už to jsou formy přímé či nepřímé, tak formy neobvyklé, jejichž motivy mohou být mnohdy totožné s důvody, pro které vzniká i kyberšikana. Právě proto jsem považovala za vhodné je v této části práce uvést.

1.3 Stádia šikany

Oběť si v rámci procesu šikany prochází několika stádii a každé z nich se projevuje jiným způsobem, proto pokládám za nezbytné je v této podkapitole blíže představit.

Lovasová (2006) ve své publikaci uvádí 5 stádií, kterými si oběť v průběhu šikany prochází:

- *Ostrakizmus*
Počáteční stadium, které zahrnuje izolaci postižené oběti. Oběť je sama, nemá kolem sebe kamarády a nikdo ji nebere vážně. Oběť je často zesměšňována hanebnou přezdívkou a na její účet jsou směřovány různé vtipy.
- *Přitvrzování*
Agresor v průběhu času zkouší, kam až s manipulací u oběti může zajít. Stále více přitvrzuje a objevují se také útoky mající tělesnou podobu. Agresor zjišťuje, že mu tento akt přináší jisté uspokojení a respekt ostatních, a to jej nadále motivuje. Vágnerová et al. (2009) dodává, že v tomto stadiu šikany se oběť dostává do pozice takzvaného „hromosvodu“, kdy si na ni kupříkladu spolužáci vybíjejí své negativní emoce z blížícího se testu nebo z konfliktu s pedagogem.
- *Nukleový*
V tomto stadiu se k agresorovi připojují i další jedinci, kteří s ním sympatizují a společně volí strategii pro výběr oběti – šikanování začíná být organizované a

určuje pevné role zúčastněných. Pokud se v této fázi šikany nevytvoří silná pozitivní opozice, je zde velké riziko, že se šikanování stane ve skupině danou normou. (Lovasová, 2006) Třída má v této fázi také pokřivené morální zásady – všichni o ubližování vědí, ale nikdo nezasáhne. (Vágnerová et al., 2009)

- *Mlčící většina*

Na řadu přichází přijetí norem agresorů ostatními, kteří je ze strachu o svou osobu poslouchají, anebo jim pouze posluhují. Členové skupiny, kteří se dosud nezapojovali jsou pod silným tlakem k souhlasu a později se připojují. (Lovasová, 2006) Oběť tak mnohdy svou roli přijme, začne pocítovat jistou závislost a agresora přímo vyhledává, což může zdánlivě působit i tak, že se mezi nimi vytvořilo přátelství. (Vágnerová et al., 2009)

- *Dokonalá šikana*

Nyní se celá skupina šikanou baví, agresory dokonce čeká „odměna“ v podobě potlesku. Ve stadiu Dokonalé šikany je výrazná psychická manipulace a její vysoká propracovanost. (Lovasová, 2006) Vágnerová et al. (2009) dále tvrdí, že v tomto stadiu oběť přijímá svou roli a situace už se jí nezdá příliš alarmující. Agresor považuje veškerý majetek oběti za svůj – ztrácí tak veškeré zábrany, které doposud mohl mít.

Lovasová (2006, s. 8) uvádí, že „...psychické rozpoložení přihlížejících šikaně se podobá rozpoložení obecnstva římských cirků při gladiátorských zápasech...“, a tvrdí, že jednou z teorií, díky které by se chování zúčastněných jedinců dalo vysvětlit, je *teorie kognitivní disonance*, kterou formuloval v roce 1957 americký sociální psycholog Leon Festinger. Teorie popisuje, že u každého jedince existuje pud ke kognitivní konzistenci, což znamená, že „...dvě vzájemně nekonzistentní kognice u něj vyvolávají nepříjemné pocity motivující jej k odstranění nekonzistence...“. (Lovasová, 2006, s. 8) Příkladem může být situace, kdy je postoj oběti k šikaně odmítavý, ale není v souladu s jejím submisivním chováním. To v oběti probouzí touhu sloučit obě dvě složky a dospěje k tomu, že si tento krutý osud zasloužila a její chování začíná být křečovitě a neurotické. I u agresorů a původně neangažujících se členů skupiny je nutkání k tomu, aby jejich myšlení bylo v souladu s jednáním. Začínají být přesvědčeni, že si oběť toto jednání zaslouhuje, například tím, že je nespolečenská, nekomarádská atd.

Tato podkapitola zahrnuje popis jednotlivých stadií šikany s jejich výraznými znaky, díky kterým může sociální pracovník snadněji rozpoznat fázi, ve které je šikana právě rozvinuta a s touto informací dále pracovat. Podkapitola popisuje také teorii kognitivní disonance, díky které máme možnost vysvětlit si chování jednotlivých aktérů šikany.

2 Kyberšikana jako fenomén ohrožení

V dnešní moderní době, kdy je internet všemožně dostupný a téměř každý vlastní mobilní telefon a počítač, je riziko kybernásilí neskutečně vysoké, a právě kyberšikana může postihnout každého z nás. Není žádným pravidlem, že se objevuje jen u mladých lidí, anebo se týká pouze dětí. Kyberšikana je s tradiční šikanou, kterou jsem uvedla výše, neodmyslitelně spjata a má velice obdobné rysy. Je zde však jeden podstatný rozdíl, a to ten, že se vyskytuje pouze v online světě. Pokládám tedy za důležité ujasnit si, co to vlastně kyberšikana je, a to z pohledu jednotlivých odborníků, kteří se kybernásilím zabývají.

2.1 Pojem kyberšikana

Pro správné zorientování v problematice kyberšikany považuji za nezbytné zdůraznit předem ještě jeden pojem, a to pojem *kyberprostor*. Psycholožka Hulanová (2012, s. 27) kyberprostor definuje jako „...virtuální svět vytvářený moderními technologiemi (počítači, telekomunikačními sítěmi) paralelně ke světu reálnému...“. Pokud vstoupíme do kyberprostoru dostáváme se do takzvaného online prostředí, kde neexistují globální ani kulturní hranice. Autorka dodává, že na tomto místě se mění vnímání nejenom sama sebe, ale i druhých osob. V online prostředí je možná určitá flexibilita identity a internetovou anonymitu může každý využít jiným způsobem. *Kyberprostor* nabízí také změnu vnímání okolního světa, jelikož na internetu je možné téměř vše, co v reálném světě nelze (takzvané *surrealistické zážitky*), ale také mnohočetnost komunikace, kdy jeden uživatel může v jednom časovém pásmu komunikovat až s tisíci dalšími lidmi. Díky kyberprostoru má uživatel možnost trvalého záznamu komunikace – na rozdíl od světa reálného. Důležitým jevem internetu, je také takzvaná „*disinhibice*“, tedy odložení zábran. Uživatelé často překonávají ostych a zábrany, v některých případech i obcházejí zákony nebo porušují zákazy – cítí se zde v bezpečí a nebojí se odhalení ani trestu. Pokud se nyní zaměříme na samotný pojem kyberšikana, Hulanová (2012) zde potvrzuje definici organizace Stop Cyberbullying, která uvádí, že kyberšikana je situace, při které je dítě nebo dospívající opakovaně ponižován, zesměšňován, trápí se a je pronásledován jinou osobou pomocí textových zpráv, e-mailů nebo skrze další moderní komunikační technologie.

Černá et al. (2013) z pozice psycholožky uvádí, že kyberšikanu nalezneme v prostředí elektronických médií, je opakovaná a je zde jasný záměr útočníka, využít ke svému činu agresi. Mezi obětí a agresorem existuje mocenská nerovnováha, při které oběť chování agresora bere jako ubližující a nepříjemné. Opakovanost aktu v případech kyberšikany mohou mít na svědomí nejenom agresori, ale také přihlížející. Kupříkladu se tak děje tehdy, pokud agresor publikuje zraňující fotografii oběti na sociální síť Facebook a každé další komentáře či stisknutí tlačítka „*To se mi líbí*“ je pro oběť znovu a znovu zraňující. Pokud mluvíme o mocenské nerovnováze, je u kyberšikany zlehka jiná než u tradiční šikany. Zatímco u tradiční šikany je zde převážně fyzická nevyrovnanost mezi obětí a agresorem, u kyberšikany je nerovnováha dána tím, že agresor má neustálý přístup k oběti – v rámci online prostředí je oběť kdykoli „k dispozici“. Hlavně mladí lidé jsou častokrát označováni jako „*always on*“ – vždy připojeni. Oběť se samozřejmě může snažit z prostředí, kde je napadána uniknout, agresor si ji však dokáže poměrně rychle najít. Obrovskou mocenskou nerovnováhu zde zajišťuje právě agresorova anonymita, což Černá velice dobře vystihuje ve své knize, kde říká, že „...*nevíme-li, kdo na nás útočí, máme velmi omezené možnosti se bránit...*“ (Černá et al., 2013, s. 21)

Rogers (2011) z pohledu pedagogického k tématu dodává, že kyberšikana, na rozdíl od tradiční šikany, využívá mnohem účinnější zbraně, namísto dopisů používá internet a mobil. Tyto prostředky dovolují oběť pronásledovat kdykoli a kdekoli a zajišťují také účast rozsáhlého obecnstva. Agresori si při kyberšikaně zachovávají větší odstup od svých obětí, který jim dodává velký pocit anonymity a bezpečí, a jelikož nevidí způsobené újmy, mají taktéž snesitelný pocit viny. Odbornice v oblasti sociální pediatrie Vaníčková et al. (2016, s. 20) doplňuje tato tvrzení o fakt, že „...*prolongovaná kyberšikana vážně ohrožuje psychické zdraví a psychosociální vývoj dítěte a může mít pro oběť i rodinu fatální důsledky...*“. Kyberšikana, na rozdíl od té tradiční, může probíhat během celého dne a proniknout do všech míst. Oběť má pocit, že není místo, kam by se mohla schovat a není nikde v bezpečí. Rozdíl oproti jiným formám šikany je i ten, že kyberšikana může mít *mezigenerační rozměry* – mladí lidé mohou šikanovat dospělé, včetně svých blízkých, pedagogů, ale i jiných osob v jejich okolí.

Pokud se zaměříme na motivaci agresorů ke kyberšikaně Willard (in Hulanová, 2012) zde vysvětluje jistý popud k tomuto chování například díky tomu, že lidé, kteří se na

internetu pohybují, sami sebe vnímají jako neviditelné a nedosažitelné. Pocit anonymity je u agresora natolik silný, že je u něj obrovská absence obav z možného odhalení či následného trestu. Další motivací je fakt, že agresor přímo nevidí důsledek svého činu, který spáchal, a ne vždy má zpětnou vazbu na své jednání, což má za následek nedostatek empatie s případnou obětí. Mnohdy má agresor pocit, že život online je pouhá hra a ignoruje tak jakékoli souvislosti se světem reálným. Motivací ke kyberšikaně je také upoutání pozornosti na sebe sama, kdy jedinec vyvolává útoky s cílem získání obdivu ostatních. Často agresor vnímá kyberprostor jako místo, ve kterém je pouze jeho online identita, a nenese tak odpovědnost za své činy a žije také v domněnku, že kyberprostor není absolutně propojen s reálným světem – je tedy mylně považován za uzavřenou komunitu. Kruté chování agresora je mnohdy podporováno myšlenkou, že na internetu si může každý dělat to, co se mu zlíbí, bez ohledu na jakoukoli škodu či způsobenou újmu.

V úvodní podkapitole byly představeny definice pojmu kyberšikana dle různých autorů, kteří se touto tematikou zabývají. Můžeme si všimnout i faktu, že znaky kyberšikany mají velkou spojitost se znaky, které se týkají i šikany tradiční. Kyberšikana je však v jednom ohledu velice odlišná – odehrává se ve světě internetu, díky čemuž dostává naprosto nový, nebezpečný rozměr.

2.2 Kyberšikana versus tradiční šikana

V této části práce představuje rysy tradiční šikany a následně také kyberšikany, ve kterých lze spatřit možnou podobnost, ale i rozdílnost těchto jevů a ujasnit si, kde jsou jejich hranice. Sociální pracovník by měl zjistit, zda oběť kyberšikany není zároveň obětí šikany tradiční a v této souvislosti následně zahájit správnou spolupráci s obětí a jejím okolím.

Při obou typech násilí je projevem úmyslné agresivní chování, které oběť vnímá jako ubližující. Při tradiční šikaně oběť pociťuje opakovanost aktu v průběhu času. V případě kyberšikany se tak děje díky povaze internetu – jak je výše zmíněno, každý nový komentář, nové zhlédnutí videa či přeposlání e-mailu, je prvkem opakování. Při nerovnováze mezi aktéry se při tradiční šikaně oběť nedokáže bránit – rozhoduje o tom často fyzická síla nebo počet agresorů. Při kyberšikaně oběť nedokáže technologicky aktu zabránit, agresor je anonymní – schovaný za internetem. Obě dvě šikany mají formu přímou i nepřímou. Při přímé verbální stránce u tradiční šikany se jedná o nadávky,

urážky – naopak u přímé verbální kyberšikany zde hrají roli urážlivé, výhružné e-maily či SMS zprávy. Neverbální stránky tradiční šikany jsou například obscenní gesta, kdežto u kyberšikany agresor posílá výhružné či nemravné obrázky. Šikana nepřímá se u tradiční verze v oblasti sociální projevuje v případech vyloučení někoho ze skupiny nebo u neverbální stránky v případě šíření pomluvy. Sociální oblast je u kyberšikany neverbálně zasahována vylučováním někoho z určité online skupiny. Při verbální stránce se tak děje například díky zveřejnění konverzace či informací, které měly být soukromé, anebo vydáváním se za jinou osobu. (Černá et al., 2013)

Propojení s tradiční šikanou

Černá et al. (2013) ve své publikaci uvádí, že díky výsledkům výzkumu, který prováděla v Jihomoravském kraji se zjistilo, že překryv mezi tradiční šikanou a tou internetovou je obrovský. Většina z kyberšikanovaných potvrdila, že v reálném světě jsou i oběťmi šikany tradiční. Kyberšikana je tudíž novým fenoménem díky tomu, že se odehrává v novém prostředí, je však velmi spjata se světem, který je takzvaně „offline“. Za vznikem kyberšikany častokrát stojí špatné vztahy ve světě reálném, které se takto projevují v komunikaci přes telefon či internet. O kyberšikaně se také říká, že agresor je anonymní a ačkoli to tak být může, díky výzkumům Juvonenové a Grossové (in Černá et al., 2013) se potvrzuje, že obrovská část obětí agresora zná. Velice výstižná definice uvádí, že „... *kyberšikana není fenomén, který vzniká sám o sobě díky novým technologiím a bez nich by neexistoval, šikana na internetu je jen dalším prostředím, kam se rozšířila šikana tradiční...*“ (Černá et al., 2013, s. 49)

Pokládám za důležité zdůraznit, že kybernásilí je v mnoha situacích složitě propojeno s násilím fyzickým a kombinace těchto jevů není neobvyklá. Sociální pracovník by si tento fakt měl plně uvědomovat a pracovat díky tomu s obětí ve více rovinách jejího života, na které může mít tato kombinace násilí obrovský dopad.

2.3 Komunikační prostředky realizující kyberšikanu

K realizaci kyberšikany nepatří jen oběť, agresor anebo přihlížející, ale především prostředek, díky kterému agresor na oběť zaútočí. Kyberšikana může být uskutečňována skrze:

Textové zprávy a MMS

Tyto zprávy mají často výhružný nebo útočný charakter a díky nim má útočník možnost oběť opakovaně zahlcovat. Dnes jsou využívány i SIM karty na jedno použití, oběť poté nemá šanci dozvědět se, kdo ji přes tyto zprávy obtěžuje. (Rogers, 2011) Agresor často oběti odesílá až stovky textových zpráv a rovněž může zasílat nevhodné fotografie či obrázky formou MMS zpráv. (Černá et al., 2013)

Fotografie a videoklipy

Fotografie nebo videoklipy se pořizují skrze mobilní telefony a přes internet či Bluetooth jsou zasílány dále různým adresátům. Agresor oběť zahanbuje, zastrašuje, pořizuje fotografie či videa a posílá je dál. Velice častou formou, při které se tento prostředek kyberšikany využívá, je takzvaný „happy slapping“ – volně přeloženo jako „veselé fackování“. Tato forma spočívá v tom, že je oběť vystavena fyzickému útoku, nahrána na videozáznam, který ostatní následně sdílí. (Černá et al., 2013)

Mobilní telefonáty

V tomto případě agresor oběť obtěžuje neustálými telefonáty, opakovaným prozváněním – pokud oběť hovor přijme, nikdo jí neodpovídá. Dále také agresor poškozenému mobil ukradne a využije jej k obtěžování někoho dalšího – oběť se tedy mylně dostává do pozice agresora. (Rogers, 2011)

E-maily

Vytvořit si falešný e-mailový účet je v dnešní době neuvěřitelně jednoduché, agresor skrze něj posílá útočné a šikanující e-maily pod různým pseudonymem či cizí identitou. (Rogers, 2011) E-mail se dá zneužít například i tak, že se agresor pod e-mailem oběti přihlásí do stránek se sexuálním obsahem nebo na jiné obchodní stránky. (Černá et al., 2013)

Chatovací místnosti

Mladí lidé spolu velice často přes chatovací místnosti komunikují, v rámci kyberšikany se tyto místnosti však stávají prostředkem pro různé zastrašování či výhružky. (Rogers,

2011) V tomto prostředí je lehké vydávat se za jinou osobu s nevhodným chováním a způsobit tak oběti problémy. Agresor se také může vydávat za přítele oběti a postupně z ní dostávat intimní informace, které později zneužije proti ní. (Černá et al., 2013)

Instant messaging

V České republice se komunikace tímto prostředkem uskutečňuje nejčastěji v podobě aplikace Skype nebo Messenger. Komunikace v reálném čase dává prostor pro zapomnění, že se nacházíme v kyberprostoru, kde není místo pro úvahy a cenzuru. Diskuze se zde mohou zvrtnout a útočivé komentáře či situace, kdy skupina útočí na jednotlivce, jsou na světě. (Rogers, 2011)

Internetové ankety, dotazníky

Tyto ankety a dotazníky jsou online, často je tvoří děti a dospívající. Ankety se zaměřují hlavně na fyzický vzhled (například jednotlivých dívek ze školy). Otázky v těchto anketách bývají úmyslně ubližující, jako například: „Kdo by měl sex s XY?“ nebo „Kdo má nejošklivější zadek?“. (Černá et al., 2013)

Sociální sítě

Pod tímto pojmem si představíme webové služby, které uživateli umožní vytvoření osobního profilu a jeho úpravu. Tyto služby zahrnují také kontakt s ostatními uživateli dané sítě, vytváření seznamu přátel, nahrávání fotografií a videí či jiných materiálů. Podstatným znakem těchto sítí je možnost kontaktu s ostatními a sledování toho, co dělají – a to v reálném čase. Nejvíce využívanými službami tohoto typu jsou Facebook, Instagram, MySpace nebo Bebo. V rámci sociálních sítí dochází často k vyloučení a ostrakizaci – vyloučení ze skupiny, ze seznamu přátel apod. (Černá et al., 2013) Služby sociálních sítí jsou zneužívány i k rozšiřování pomluv a drbů. Kupříkladu na sociální síti Facebook obvykle vzniká tlak být populární díky počtu sledujících, a stává se, že člověk přijme „žádost o přátelství“ od úplně cizího člověka. Ten díky přijetí získává přístup k osobním informacím. Na sociálních sítích není složité vytvořit si falešný účet a kontaktovat oběť pod skrytou identitou. (Rogers, 2011)

Internetové stránky

Agresoři si díky tomuto prostředku snadno vytvoří například urážlivý blog či osobní stránku o svých obětech. Na nich později vytváří ankety, kde kladou různé otázky o obětech. Tento prostředek kyberšikany je mnohdy využíván i proti známým osobnostem či politikům. (Rogers, 2011) Světově známou internetovou stránkou, kterou užívá drtivá většina lidí, je kanál YouTube. Zde uživatel nahrává videa či pouze videa zhlíží, a právě YouTube je často využíván pro „*happy slaping*“. Nahrávat však lze i cizí videa, upravená videa s komentáři či urážející a ponižující videozáznamy. To, co však oběti ubližuje více než samotné video, jsou komentáře umístěné pod ním. (Černá et al., 2013)

Online interaktivní hry

Může se jednat například o hry typu Play Station, X-Box Live ad. Hráči mohou komunikovat díky chatu nebo v živém hovoru prostřednictvím webových kamer s ostatními hráči. Může zde docházet k obtěžování, napadání či vulgaritám proti jiným hráčům. Ve skupinových hrách se stává, že je jeden hráč vyloučen, což může mít za následek velký pocit ublížení. Dochází zde také ke zraňování virtuální postavy hráče, kdy ji ostatní opakovaně ničí. (Černá et al., 2013)

2.4 Formy kyberšikany

Tato podkapitola uvádí několik forem kyberšikany pohledem různých autorů. Tyto formy se uskutečňují skrze komunikační prostředky uvedené v minulé podkapitole. Formy kyberšikany mohou mít nejrůznější podobu a vnímám jako nezbytné si je pro účely této práce blíže představit.

Do základních forem kyberšikany řadí Kopecký et al. (2015) publikování ponižujících záznamů a fotografií, nejčastěji skrze webové stránky či MMS zprávy. Dále také ponižování a pomlouvání, které probíhá například v rámci sociálních sítí, blogů či jiných webových stránek. Uvádí taktéž krádež identity nebo zneužití cizí identity v případě odcizení účtu a zesměšňování pomocí falešných profilů na sociálních sítích, na blogu nebo jiné webové stránce. Mezi formy kyberšikany řadí i zveřejňování cizích tajemství s cílem obět' poškodit, to se uskutečňuje na sociálních sítích, webových stránkách či přes SMS zprávy. Dále hovoří o vyloučení z určité virtuální komunity. Formou kyberšikany

je i obtěžování, které agresor provádí skrze opakované prozvánění mobilním telefonem anebo, jak bylo výše uvedeno, textovými zprávami. V rámci online her může být formou kyberšikany krádež postav ve virtuální hře, kdy je poškozený posléze vydírán. Takzvaný „happy slaping“, jak autor uvádí, je fyzický útok, při kterém se vytvoří záznam a ten je posílán dále do internetového prostředí.

Rogers (2011) ve své publikaci jako první představuje formu kyberšikany s názvem Nářez (angl. Flaming), který se objevuje v internetových diskuzích za použití agresivních výrazů a útočných slov. Dále Obtěžování (angl. Harassment), které obsahuje opakované posílání útočných zpráv. Pomlouvání (angl. Denigration) je rozšiřování pomluvy s cílem poškodit druhou osobu. Předstírání (angl. Impersonation) je uskutečněno díky zasílání materiálů či komentářů pod cizí identitou. Prozrazení (angl. Outing) je sdělování tajemství a citlivých informací o druhé osobě bez jejího souhlasu. Podvod (angl. Tricery) je získání tajemství či citlivých informací a jejich zveřejňování skrze internet. Příkladem je kyberútok s názvem Man in the middle (MITM), což je typ kybernetického útoku, během kterého se útočník nabourá do komunikace mezi dvěma účastníky a bez jejich vědomí začne komunikaci řídit. Předávané informace může číst i zaměňovat. Děje se tak například při komunikaci mezi dvěma uživateli, tento kyberútok se však využívá i v komunikaci mezi uživatelem a bankou. Získané informace může útočník využít například k následnému vydírání. Dále uvádí Vyloučení (angl. Exclusion), kdy je oběť záměrně vyloučena z nějaké online skupiny a v poslední řadě Kyberpronásledování (angl. Cyberstalking), ve kterém jde o opakované obtěžování druhé osoby. Právě *kyberstalking* Vaníčková et al., (2016) popisuje jako opakující se pronásledování určitého jedince za pomoci internetu, které v oběti vyvolává obavy o bezpečí a strach o svůj život. Časté situace jsou například v případech kyberstalkingu dospělých, nejčastěji bývalým partnerem. Hulanová (2012) poté dodává, že kyberstalking se vyznačuje vytrvalými pokusy o navázání nevyžádaného kontaktu a oběti způsobuje nepříjemné pocity a obavy. Chování kyberstalkera má často agresivní povahu a svou oběť nejvíce pronásleduje skrze chat, e-mailovou komunikaci nebo SMS zprávy. *Kyberstalking* můžeme dělit na přímý a nepřímý. Přímý kyberstalking zahrnuje odesílání zpráv přes mobilní telefon nebo e-mail, tyto zprávy mají nenávistný, zastrašující nebo hanlivý obsah. V případech nepřímého kyberstalkingu jde o šíření falešných zpráv o oběti, například na webových stránkách nebo v chatovacích místnostech. V dnešní době se však kyberstalking objevuje i v on-

line hrách. Často se tak děje ve hrách, které hraje vícero lidí zároveň, je zde tedy riziko aliance hráčů s cílem pronásledovat stejný cíl. Děje se tak, pokud hráči oběť uráží, vyhrožují nebo ji záměrně ignorují či vyloučí ze hry. Důvody kyberstalkerů pro toto jednání jsou různé a jsou téměř totožné jako důvody, které mají pro své chování i „tradiční“ stalkeři. V mnoha případech může jít o prostou posedlost po předchozím vztahu mezi agresorem a obětí v reálném světě nebo také takzvanou „milující posedlost“. Tu nalézáme například u stalkera, který pronásleduje známou osobnost, aniž by mezi nimi předtím vznikl reálný vztah. Nejčastějším typem stalkera je takzvaný Odmítnutý pronásledovatel, se kterým byl ukončen nějaký blízký vztah a on má potřebu se usmířit, pomstít nebo obojí zároveň – odmítnutí si nechce ani připustit. Dalším typem pronásledovatele je takzvaný Hledač intimity, který začne oběť stalkovat poté, co jej něčím zaujala. Ve své snaze však pokračuje i přes negativní reakce druhé strany. V neposlední řadě autorka uvádí Zlostného pozorovatele, který si je na rozdíl od ostatních typů kyberstalkerů svého jednání a dopadů na oběť vědom a záměrně vyvolává strach a úzkost. Zmiňuje také Predátorského pronásledovatele, který má za cíl sexuální napadení oběti. Hulanová (2012) Mezi typy stalkerů Čírtková et al. (2007) doplňuje Nekompetentního nápadníka, který touží po určitém poměru, avšak nehledá intimitu a nechce ani zpětnou vazbu, hledá pouze sexuální schůzku. Tento jedinec bývá často sociálně velmi málo způsobilý. Po odmítnutí svou snahu vzdává a hledá nový „cíl“.

V této kapitole bych se také ráda věnovala pojmu *kybergrooming* a *sexting*, tedy dalším dvěma druhům kybernásilí, které jsou ve velké míře agresory využívány. Pod pojmem *kybergrooming* si představujeme chování uživatelů na internetu, v jehož důsledku oběť získává důvěru a souhlasí s osobní schůzkou. Výsledná schůzka má však za cíl jen jedinou věc – sexuální zneužití oběti, fyzické ublížení, popřípadě vynucenou dětskou prostituci a v některých případech schůzka slouží pro případ výroby dětské pornografie. (Kopecký et al., 2015) Craven, Brown a Gilchrist (in Kopecký et al., 2015) poté definují *kybergrooming* jako proces, při kterém si agresor oběť připravuje pro zneužití a zajišťuje vhodné podmínky pro dosažení svého cíle. Do cílů poté autoři řadí získaný přístup k oběti, poddajnost oběti a zajištění diskrétnosti oběti tak, aby nic nebylo vyzrazeno. Pokud se zaměříme na specifické rysy kybergroomingu, je pro něj typická především manipulace, která zahrnuje uplácení, lichotky, nabízení dáreků či finančních obnosů, sexuální pobízení nebo také manipulaci skrze hrozby. Díky prostředí internetu jsou oběti

snadno dostupné, a to připravuje živnou půdu právě pro kybergrooming. (O'Connel in Kopecký et al., 2015) Útočníci oběť manipulují pro získání důvěry a závislosti, například nabídkami dobití kreditu za zaslání několika nahých fotografií, nabídkou vstupenek na koncert nebo setkání se známou osobností či prosbou o pomoc s úkolem, který zdánlivě „nedokáží“ vyřešit. Tyto nabídky jsou velice štedré, ve většině případů však zůstává pouze u nich, nikoli u dokonaného skutku. (Kožíšek, Písecký, 2016) Dalším charakteristickým znakem je budování vztahu s obětí, kdy si agresor v průběhu komunikace postupně získává přízeň a dostává se k oběti blíž a blíž. Janis Wolak (in Kopecký et al., 2015) dokonce tvrdí, že se v některých případech oběti do agresora v průběhu komunikace zamilovaly. Postupem času se v komunikaci mezi agresorem a obětí objevuje sexuální tematika, úmyslně zaváděná agresorem. Často v ní flirtují, jsou sexuálně vulgární nebo zasílají odkazy na pornografické materiály. Podstatnou část kybergroomingu tvoří takzvané *posuzování rizik*. V této etapě agresor řeší, jak zabezpečit situaci takovým způsobem, aby nedošlo k jeho odhalení a oběť dokonale zmanipuloval a zneužil. Typické pro kybergrooming je také *podvádění*, kdy pachatel s obětí komunikuje skrze falešnou identitu, příkladem je dítě, které komunikuje s dospělým, ten se však vydává za stejně staré dítě jako je oběť. (Kopecký et al., 2015)

Vaničková et al., (2016) uvádí, že *kybergrooming* je o předem naplánovaném budování a zneužití důvěry jedince, který se na agresorovi stane emočně závislým. Agresor oběti neustále podsouvá svůj zájem a dodává mu tak pocit jedinečnosti. Snaží se tím o izolaci oběti od rodiny a přátel a postupem času do konverzace přikládá sexuální témata – oběť si na tato témata stále více zvyká, a tato situace je právě cílem agresora. Ten později vyžaduje tyto materiály i od druhé strany, ty následně využívá proti oběti jako předmět vydírání. Hulanová (2012) dodává, že kybergroomer se při komunikaci vyznačuje obrovskou trpělivostí, s obětí dokáže komunikovat i několik měsíců – v závislosti na momentální situaci a důvěře oběti. Kožíšek, Písecký (2016) uvádí, že kybergroomer ke svému jednání využívá takzvané *zrcadlení* (angl. mirroring), kdy oběť napodobuje v chování, mluvě či předstírá společné zájmy nebo prostředí, odkud pochází. Zrcadlení tak útočnickovi pomáhá k intenzivnější důvěře oběti a zlehčuje počáteční nejistotu při prvním kontaktu s neznámou osobou.

Dalším rychle se rozmáhajícím druhem kybernásilí je takzvaný *sexting*. Jedná se o chování agresora, který skrze mobilní telefony nebo jiná média rozesílá fotografie či videa zachycující nahotu. (Streichman in Kopecký et al., 2015) *Sexting* je vysoce rizikový právě kvůli velice citlivému materiálu, který útočník lehce zneužije například k manipulaci nebo vydírání a z online prostředí lze takovýto materiál jen stěží úplně odstranit. Mezi další rizika patří také ztráta společenské pověsti, oběti mívají problémy v zaměstnání nebo ve vztazích. Důvodů pro realizaci sextingu může být hned několik. Počínaje upoutáním pozornosti partnera za účelem vzrušení nebo v případě delšího odloučení partnerů, kteří komunikují pouze přes internetové prostředky. Dále je sexting provozován za účelem zahnání nudy či kvůli sociálnímu tlaku, například ze strany partnerů nebo spolužáků. Dnešní konzumní společnost za účasti médií neustále předkládá různé vzory „krásy“ skrze výraznou sexualitu – sexting se tak často objevuje u celebrit, herců, sportovců a je výraznou součástí mnoha filmů či hudebních videoklipů. V neposlední řadě nesmíme opomenout, že mnohdy je sexting využíván také jako nástroj pomsty. (Kopecký et al., 2015)

Oběť se může setkat i s různými kombinacemi forem kyberšikany. Sociální pracovník by měl vědět, jak která forma probíhá, jaké jsou její následky a při práci s obětí dle toho postupovat. Z tohoto důvodu byly formy kyberšikany v kapitole podrobněji popsány.

2.5 Aktéři kyberšikany

Tato podkapitola práce se věnuje aktérům kyberšikany. A to nejenom oběti a pachateli, ale i přihlížejícím aktérům, těm, kteří jsou dobrovolně či nedobrovolně do situace šikany vtaženi. V mnohém jsou rysy aktérů kyberšikany totožné jako u šikany tradiční. Tyto rysy jsou dalším důkazem propojenosti těchto šikan v jejich různých stránkách. K této podkapitole se velice hodí spojení, které ve své knize uvádí Říčan a Janošová, a to, že „...šikana nepoškozuje jen oběť, ale také agresory a všechny, kteří jsou jejími svědky, nebo o ní vědí...“. (Říčan, Janošová, 2010, s. 27)

V rámci online prostředí není příliš důležitá sociální pozice aktérů, jelikož v prostředí internetu se i populární osoba, která je všemi oblíbená, může stát obětí. Pro kyberšikanu je proto typické, že se v ní mohou měnit role obětí a agresorů i ve spojení s tradiční šikanou. V reálném světě může být jedna osoba oběť, přičemž se stává agresorem

v online světě a naopak. Dále je kyberšikana prostředkem k tomu, aby člověk zvyšoval své subjektivní hodnocení vlastní pozice díky takzvanému *sociálnímu srovnávání*. Příkladem může být sociálně slabé dítě, které nemá kvalitní vztahy se svým okolím a má nízkou sociální úspěšnost, přičemž v online prostředí získává převahu, a i přes fakt, že v reálném světě je stále zavrňované, díky online světu se cítí lépe a zvyšuje si vlastní sebehodnocení, bohužel se tak děje na úkor jiné osoby. (Černá et al., 2013)

Oběti

První dva typy obětí se často vyskytují právě v šikaně tradiční, avšak jejich propojení je i v online prostředí. Prvním typem obětí jsou takové osobnosti, které jsou snadno zranitelné a nepříteli silné, jsou to takzvané *pasivní oběti* – ty představují pro agresora snadný cíl, bývají fyzicky slabší, nejsou asertivní a nemají velké množství přátel. Nejsou kolektivem příliš přijímány a špatně se v něm prosazují. Pokud jsou však dlouhodobě součástí kolektivu, který je vyrovnaný, nesetkávají se s žádnými problémy a jsou schopné se v něm rozvíjet zcela normálně. Druhý typ obětí agresí často vzbuzuje díky určité vlastnosti, kterou oplývá. Tento typ obětí je často hyperaktivní, agresivní nebo nepřátelský vůči ostatním. Oběti nemají žádné přátele a vrstevníci je nepřijímají mezi sebe. Můžeme je nalézt také pod označením *oběti – provokatéři*. Svým chováním přitahují agresorovu pozornost. (Kolář, 2001) Dalším typem osobnosti oběti je *agresor, který se sám stává obětí*. To se stává v případě, že se oběť začne sama mstít, nebo se v online prostředí vůči jeho chování zvedá vlna nenávisti ostatních. Další jsou děti, které příliš nevybočují z řady a mají i kladné postavení ve skupině, v internetovém prostředí se však stanou zranitelnými. Černá ve své knize uvádí, že oběťmi kyberšikany jsou nejčastěji osoby, které internet používají dlouhodobě nebo na internetu navštěvují takzvaná *riziková prostředí* (extremistické skupinové chaty, pornografické stránky apod.). Potencionální oběti o sobě také více prozrazují, zveřejňují osobní údaje v chatu a díky tomu se stávají zranitelnějšími než ostatní. Není však podmínkou, že ten, kdo o sobě na internetu prozrazuje více informací než ostatní, se ihned stane obětí kyberšikany. Kyberšikana zajisté může souviset s větším odhalováním sama sebe v online prostředí, ale její kořeny mohou být i úplně jinde. (Černá et al., 2013)

Agresori

Pokud si máme vytvořit tradiční představu o tom, kdo má předpoklady k tomu stát se agresorem, měli bychom se zaměřit na jednotlivce, kteří nemají příliš velké sociální dovednosti, bývají nejistí, osamělí a jejich sebevědomí není příliš vysoké. Šikana u nich bývá důsledkem frustrace z vlastních pocitů nedostatečnosti, bývají fyzicky zdatnější, mnohdy i hyperaktivní a k násilí se staví spíše v pozitivním slova smyslu. Tato představa však není žádnou podmínkou. Agresor může být člověk v kolektivu oblíbený a s širokým okruhem přátel, kdy své sociální dovednosti využívá k manipulaci druhých. Mezi kyberagresory patří jedinci, kteří se vyznačují svým agresivním chováním v reálném světě, většina z nich je však skutečnou obětí fyzické šikany a své postavení si tak kompenzuje ve světě online. Vztahy v rodinách agresorů jsou často chladné, rodiče nemají zájem o aktivity svých dětí, a to ani o ty internetové. Pokud se budeme zajímat o emoční stránku agresorů, přijdeme na to, že agresori nemají přílišné sklony k empatii, neuvědomují si, jaké má jejich jednání dopady na oběť, což je díky anonymitě internetu ještě prohloubeno. Heirman a Walrave (in Černá et al., 2013) toto hledisko nazývají jako *kokpit efekt*, přirovnávají tím chování kyberagresora k letci, který shazuje bomby na obydlí pod sebou, nevidí však faktické dopady a utrpení, které jeho jednání způsobuje a nemá proto ani výrazné pocity viny.

Květenská, Jechová ve svém výzkumu (2017) zjišťují, že mezi nejčastější typy agresora patří muž ve věku 15-40 let se základním nebo středním vzděláním, je svobodný anebo rozvedený a ve svém osobním životě nemá funkční vztahy a často se potýká s duševními problémy. Prostředí internetu zná velice dobře, má k němu volný přístup. Své oběti vybírá například podle atraktivity na sociální síti anebo pouze náhodně. V některých případech pachatel však oběť zná i osobně.

Přihlízející

Ti hrají v procesu kyberšikany taktéž významnou roli a častokrát jsou jejich reakce či zapojení se do průběhu kyberšikany rozhodující pro její další vývoj. Olweus (in Černá et al., 2013) přihlízející aktéry dělí dle jejich postojů a konkrétního jednání. Postoje ke kyberšikaně mohou být pozitivní, neutrální a negativní, pokud se zaměříme na jednání, záleží na tom, zdali do situace nějakým způsobem zasáhnou anebo se ji snaží ignorovat.

Mezi typy přihlížejících řadíme takzvané následovníky, díky kterým má agresor podporu a také přihlížející, kteří agresora otevřeně podporují, avšak osobně oběť nijak neatakují. Mezi další zařazujeme takové osoby, které agresora podporují, avšak pouze v ústraní a jsou pasivní. Dalšími přihlížejícími aktéry jsou poté takzvaní nezúčastnění pozorovatelé. Do typů přihlížejících autorka začleňuje i osoby, které nesouhlasí se šikanou a jsou na straně oběti, avšak nijak nepomáhají a na závěr ty, kteří se oběti snaží aktivně pomoci. Může nastat i situace, kdy přihlížející proti kyberšikaně otevřeně vystoupí a vysloví tak svůj důrazný nesouhlas se situací v rámci skupiny. Tato situace může hrát obrovskou roli v zabránění jednání agresora a v dalším pokračování kyberšikany. Pokud však přihlížející nijak nereagují, agresor si jejich jednání může vykládat tak, jako by s ním souhlasili nebo jej dokonce podporovali v dalším jednání.

Obrovským rozdílem proti přihlížení šikaně tradiční je, že přihlížejícím se může stát kdokoli, aniž by byl ve fyzickém kontaktu s nějakým dalším aktérem kyberšikany. Například, pokud je jim zaslán odkaz na agresorovo video nebo se náhodně ocitnou na urážlivém blogu, kde jen stěží rozpoznají, kdo je oběť a kdo agresor. Otázka, kdo je v tomto případě oběť a kdo agresor, je tedy často nezodpovězená. Informace v online prostředí jsou dlouhodobé a snadno šířitelné, dají se kopírovat i přeposílat, a díky tomu může citlivé informace vidět obrovské množství lidí, a to i několikrát za sebou. Pro přihlížejícího je tedy velice obtížné určit, nakolik je situace závažná a může si pouze domýšlet, zdali už oběti někdo pomohl a jestli ji toto jednání skutečně trápí. Velkou roli zde hraje anonymita, díky které nemusí mít přihlížející jakýkoli pocit zodpovědnosti. V online prostředí je tak těžké posoudit závažnost situace a viděného jednání, určit aktéry kyberšikany a vzbudit v sobě potřebný pocit zodpovědnosti. U tohoto druhu šikany je tedy časté, že se přihlížející svou aktivní a pasivní reakcí přidávají na stranu agresora, aniž by dokázali rozeznat důsledky svého chování. Pozitivní stránkou online prostředí ale naopak může být fakt, že je často mnohem snazší zasáhnout proti agresorovi ve světě virtuálním, nežli v tom reálném a alespoň tímto způsobem pomoci oběti. (Černá et al., 2013)

Zjednodušená představa o aktérech kyberšikany je často *oběť versus agresor*. Důležitou roli však hrají i samotní přihlížející, kteří mohou události kyberšikany výrazně ovlivnit, ať už ve smyslu negativním či pozitivním. Podrobné informace o aktérech kyberšikany

by mohli sociální pracovníci pomoci například v jejich identifikaci, díky které poté zvolí správný postup řešení tohoto problému.

2.6 Právní hledisko kyberšikany

Je důležité vědět, že ačkoli u nás v České republice samotná kyberšikana nemá povahu trestného činu, některé její projevy naplňují skutkovou podstatu jiných trestných činů. Agresor se tak nemůže vyhnout trestnímu řízení, jak by se zpočátku mohl domnívat.

Trestné činy související s jejich oběťmi jsou podrobněji rozpracovány v zákoně č. 45/2013 Sb., o obětech trestných činů. Pro přiblížení v rámci bakalářské práce však využiji trestné činy zpracované v rámci projektu Stop kybernásilí na ženách a mužích, kde Fialová (2015) uvádí několik z nich:

- *Uvedení někoho v omyl a využití něčího omylu* díky zásahu do počítačových informací a dat či technického vybavení počítače podle § 120.
- *Vydírání* podle § 175.
- § 177 upravuje *Útisk* pro pachatele, který oběť do něčeho nutí anebo zneužívá její tísně či závislosti.
- *Neoprávněné nakládání s osobními údaji* dle § 180.
- *Poškození cizích práv* podle § 181, činu se dopouští ten, kdo na internetu bez vědomí druhé strany zveřejní eroticky laděné fotografie či inzeráty spolu s osobními údaji oběti, což má za následek její následné obtěžování.
- *Porušení tajemství dopravovaných zpráv* dle § 182.
- *Porušení tajemství listin a jiných dokumentů uchovávaných v soukromí* podle § 183. Potrestán je pachatel, který poruší tajemství počítačových dat či jiného dokumentu uchovávaného v soukromí a zveřejní jej třetí osobě nebo ji jiným způsobem využije.
- *Pomluva* dle § 184. Pokud pachatel sdělí nepravdivý údaj, který poškodí oběť například v zaměstnání, v místě bydliště, školním prostředí ad.
- *Sexuální nátlak upravovaný* v § 186 pro pachatele, kteří pod pohrůzkou násilí nebo pohrůzkou jiné těžké újmy na zdraví donutí oběť k pohlavnímu sebeukájení, k obnažování nebo jinému srovnatelnému chování či zneužije k tomuto jednání její bezbrannosti.

- *Navazování nedovolených kontaktů s dítětem, který zahrnuje § 193b v případě, že pachatel navrhne setkání dítěti mladšímu patnácti let v úmyslu spáchat trestný čin*
- *Nebezpečné vyhrožování, řídí se jím § 353.*
- *Nebezpečné pronásledování, které upravuje § 354, kdy dochází k pronásledování oběti prostřednictvím sociálních sítí, emailu nebo skrze posílání množství SMS, MMS zpráv či e-mailů. (Fialová, 2015)*

Při pohybu v online prostředí si lidé často neuvědomují, že kyberprostor není místo, kde si může každý dělat „co chce“, ačkoli většina z nich tento pocit má. Stejně tak, jako ve světě reálném, by si každý, kdo ublíží druhému, měl uvědomit, že si za své činy ponese odpovědné následky. V případě, že se sociální pracovník o některém z výše uvedených činů od oběti dozví, měl by myslet na svou oznamovací povinnost a ihned kontaktovat Policii České republiky, která proti pachateli zahájí odpovídající trestní řízení. Oběť trestného činu poté může využít sociální služby, které se tímto typem pomoci zabývají. Ráda bych také podotkla, že tyto služby jsou zcela bezplatné.

2.7 Dopady kyberšikany

Nedílnou součástí práce je poukázat na obrovské dopady, které kyberšikana na oběť může mít. Dopady kyberšikany mohou být totiž mnohem větší než dopady u šikany tradiční, což si spousta z nás zprvu neumí ani představit. Musíme brát v potaz fakt, že ve virtuálním prostředí je mnohem více lidí, kteří se mohou stát aktéry – přihlížejícími než ve světě reálném.

Významnou roli zde hraje velikost skupiny přihlížejících, kteří jsou svědky a mohou se také přidat na stranu agresora, oběť je snadno dosažitelná, jelikož internet a mobilní telefon má dnes téměř každý neustále u sebe. U dopadů záleží na formě kyberšikany, která byla na oběti uskutečněna. V praxi je však obvyklé, že v případech kyberšikany se jedna oběť setkává s více způsoby kybernásilí, proto nelze určit ke konkrétní situaci konkrétní dopad. (Černá et al., 2013)

Dopady kyberšikany u obětí

Výzkumy online obtěžování tvrdí, že existují dvě skupiny obětí, které mají různé reakce a díky tomu jsou u nich odlišné i dopady obtěžování. Do první skupiny se řadí ty osoby,

které online obtěžování zažily, avšak tento fakt je nijak výrazně nezasáhl a nejsou u nich vyzorovány žádné dlouhodobé dopady. Druhá skupina je tvořena oběťmi, které kyberšikana zasáhne výrazněji. Pozorujeme u nich značné negativní psychické i fyzické dopady a změny v chování. (Černá et al., 2013)

Bezprostřední a krátkodobé dopady

Do první skupiny bezprostředních dopadů řadíme okamžité reakce na kyberšikanu. U oběti se objeví smutek, strach, nejistota anebo bezmoc – ta je nejčastějším jevem u oběti, právě pro onu zmiňovanou anonymitu internetu. Pokud se oběť vzdá a přestane mít naději ve vyřešení situace, jedná se o takzvanou *naučenou bezmocnost*. Do typologie dopadů patří *přetrvávající dopady* – tyto dopady rozdělujeme na fyzické, emoční a na chování poškozeného. Kyberšikana může mít dopad na fyzickou stránku jedince, v tomto případě mluvíme o psychosomatických obtížích, které zahrnují bolesti břicha, nevolnost, nechutenství a bolesti hlavy. Tyto potíže mají za následek i zhoršenou koncentraci. Od prvopočátku kyberšikany může oběť zažívat silné negativní emoce jako strach, bezmoc, smutek nebo vztek, které se mnohdy rozrostou do trvalejších pocitů a přichází úzkost či deprese. Oběť má také častý výkyv nálad. Právě kvůli emočnímu nesouladu se oběť začne hádat se svým okolím, začíná být agresivní a impulzivní. Stává se také, že se ve své situaci oběť uchýlí k užívání návykových látek. Při kyberšikaně dějící se v prostředí školy, je častý fakt, že se oběti rapidně zhorší prospěch a má i zvýšenou absenci a celkový negativní postoj ke školnímu prostředí. Velice častým dopadem je taktéž omezení používání internetu, jelikož to, co se oběti děje, pochází právě z tohoto prostředí, kterému se oběť snaží co nejvíce vyhnout. (Černá et al., 2013)

Dlouhodobé dopady

Do této skupiny řadíme takové dopady, se kterými se oběť potýká ještě dlouhou dobu poté, co samotné násilí přestalo. Pokud kyberšikana vznikla z okruhu přátel oběti nebo pouze vrstevníků, se kterými je oběť často v kontaktu, tyto vztahy jsou trvale narušeny a ohrožen je i zdravý vývoj osobnosti oběti. Oběť se dále potýká s rapidně sníženým sebehodnocením, které je pro rozvoj člověka, a to především člověka, který dospívá, velice důležité. Následky kyberšikany tak i nadále brání oběti v navazování nových vztahů, ale také v upevňování vztahů, které již vznikly předtím, což má za následek další

snížení sebedůvěry a projev úzkostných pocitů a oběť se tak může snadno dostat do „začarovaného kruhu“. Graham, Juvonen (in Černá et al., 2013) dodávají, že dalším aspektem sníženého sebehodnocení je i sebeobviňování ze situace, která se stala. Oběť si později může vsugerovat, že to, co se jí stalo je zasloužené, a to kvůli tomu, že je špatný nebo bezvýznamný člověk. U oběti často pozorujeme odevzdanost a nulovou aktivitu, díky které se její negativní myšlenky nadále rozrůstají. (Černá et al., 2013)

Pokud se bavíme o dopadech kyberšikany v rámci rodiny, častým jevem může být situace, kdy rodiče nejsou příliš znalí v online prostředí, a tak situaci špatně vyhodnocují, zlehčují nebo zesměšňují a jsou bezradní. Toto chování má za následek ještě větší sebeobviňování oběti, která se uzavře anebo naprosto vzdá veškerou snahu o hledání pomoci a podpory. Rodiče také reagují tak, že oběti zamezí čas strávený na počítači nebo mobilním telefonu, tím však dítěti zamezí sociální život, který je v dnešní době s těmito komunikačními prostředky velmi propojený. Černá et al. (2013, s. 127) toto tvrzení potvrzuje a říká, že „...*internet a mobilní síť je možné chápat jako prostory, v nichž si děti upevňují vrstevnické vztahy a v tomto duchu tedy napomáhají naplňovat jejich psychické potřeby...*“.

Dopady kyberšikany na oběť mohou být ve spoustě případů zničující. Velmi často se také stává, že oběť nenalezne podporu ani u svých nejbližších, kteří situaci dostatečně nerozumí a situaci berou na „lehkou váhu“. Vnímám jako potřebné, aby v rámci zmírnění těchto dopadů sociální pracovník s obětí začal ihned spolupracovat a poskytovat potřebnou pomoc, ale také poskytl kompletní edukaci blízkému okolí oběti tak, aby byli zcela informováni o důležitosti situace a věděli, že jejich podpora je pro oběť značně potřebná.

3 Sociální práce s oběťmi kyberšikany

Vzhledem k tomu, že se bakalářská práce zabývá rolí sociálních pracovníků ve vztahu k obětem kyberšikany, ráda bych se v této kapitole věnovala pohledům, ze kterých může sociální práce v této problematice fungovat. V úvodu kapitoly bakalářská práce představuje stručnou charakteristiku sociální práce a uvádí, jak danou oběť správně identifikovat, alespoň podle některých znaků jejího chování. Dále poukazuje na příklady, jak by v případě potřeby mohl sociální pracovník s obětí trestného činu, jako se zvlášť zranitelnou obětí, pracovat. Sociální práce s těmito oběťmi je potřebná a domnívám se, že je o ní uvedeno velice málo informací. Právě z tohoto důvodu bych se ráda sociální práci s oběťmi kyberšikany věnovala.

3.1 Sociální práce s oběťmi kyberšikany

Na úvod této podkapitoly je uvedena stručná charakteristika sociální práce, například pro širší veřejnost, která by si nemusela být zcela jistá, co tento pojem konkrétně znamená. *Sociální práce* patří do skupiny sociálních věd (věd o společnosti). Představuje multidisciplinární oblast vědeckého poznání a aplikace praktických poznatků získaných z vědních oborů, o které se opírá. (Levická in Květenská, 2009) *Sociální práce* je uvedena jako jedna z pomáhajících profesí, které Matoušek (in Květenská, 2009) charakterizuje jako profese, které vznikají kvůli slábnoucí úloze rodiny a dalších tradičních systémů sociální podpory. *Sociální pracovník* má za úkol podpořit klientovo sociální fungování, tedy poskytnout mu pomoc při obnově anebo získání dovedností a informací, které klient potřebuje ke zvládnutí požadavků jeho sociálního prostředí. *Sociální pracovník* vyhledává možnosti a řešení vzniklého problému poruchy sociálního fungování klienta jak v klientovi samotném, tak v jeho okolí. (Květenská, 2009)

Než začneme s obětí pracovat, musíme nejprve vědět, jak kyberšikanu u možného poškozeného správně rozeznat. Čeho je důležité si povšimnout, pokud máme u poškozeného podezření na ohrožení kyberšikanou:

- Poškozený se chová jinak, než bylo obvyklé při používání komunikačních technologií, jako je počítač nebo mobilní telefon. Vyhýbá se jim a odmítá je i přesto, že s nimi v minulosti neměl žádný problém.
- Když čte SMS zprávy či emaily je nervózní, smutný a znejistí.

- Pokud bereme v potaz jeho chování jako celek, je apatický, má strach a objevují se u něj výkyvy nálad a chování, například se často hádá s rodiči nebo kamarády.
 - Projevuje se u něj somatizace, trpí bolestmi břicha, hlavy, nechutenstvím, má noční můry a špatně spí.
 - Vyhýbá se ostatním lidem, žije samotářským životem.
 - U školáků se často objevuje zhoršení prospěchu a nechuť docházet do školy.
- (Černá et al., 2013)

Pokud dostaneme podezření, že je daná osoba šikanovaná, je namístě se jí v soukromí zeptat, jestli nemá nějaký problém. Je třeba brát zřetel na věk při podezření na šikanu u dítěte, jiné projevy chování bude mít osoba mladší 15 let a jiné dospívající, celkový obraz kyberšikany je však velice podobný napříč věkovými rozdíly. (Černá et al., 2013)

Oběti kyberšikany zařazujeme do skupiny *oběti trestných činů* a dle tohoto zařazení je s nimi vykonávána následná práce a poskytována náležitá pomoc. Každá oběť trestné činnosti, která utrpěla materiální, psychickou nebo fyzickou újmu je specifickým klientem sociální práce. Sociální pracovník je poté určitým „manažerem“ procesu pomoci, ve kterém spolupracují i další profesionálové. Cílem je pomoci obětem k překonání traumatu z události, která se jim stala, ale také úspěšné zvládnutí situace, která oběť čeká při trestním a soudním řízení. (Klimentová, 2013) Sociální pracovník by měl poté řídit setkání a naplánovat další spolupráci jednotlivých orgánů v pomoci oběti. Nese odpovědnost za koordinaci postupu při řešení situace a maximálně se podílí na stanovení vhodného postupu jak pro oběť, tak její rodinu. Sociální pracovník má důležitou roli ve vztahu k dětským obětem trestných činů spáchaných prostřednictvím sociálních sítí. Je to právě on, kdo nejčastěji doprovází dítě na policii a ví o něm většinu informací, které jsou shromažďovány v agendě výkonu sociální a právní ochrany. (Květenská, Myška, 2017)

Pro správné pochopení situace oběti pokládám za důležité představit zde pojem *viktimizace oběti*. Je to proces, při kterém se oběť potencionální stává obětí skutečnou. Proces je započat již před samotným trestným činem, který byl spáchán a pokračuje po celou dobu jeho průběhu. Viktimizaci ovlivňuje například vztah mezi agresorem a obětí, chování oběti, typ oběti a také újma, která byla oběti způsobena. Reakce oběti na

viktimizaci probíhá ve třech fázích a jejich znalost sociálním pracovníkům pomáhá při procesu pomoci oběti. *První fáze* je šok neboli úder. Tato fáze nastává několik hodin po útoku, oběť je v afektu, který je emoční odezvou na právě prožitou situaci, pociťuje strach, zmatek a objevuje se i regrese. *Druhou fázi* je předběžná adaptace a zpětný náraz, kdy se oběť se situací vyrovnává. Událost, která se jí odehrála buď stále znovuprožívá díky komunikaci s okolím anebo své pocity potlačuje a popírá, stahuje se do sebe. Tato fáze u závažných činů může trvat až jeden rok. *Poslední fáze* je hojení a reorganizace, kdy je u oběti proces zpracování traumatu u konce, její trápení se snižuje, avšak nezapomíná. Oběť se později stane „silnějším“ člověkem, v případě že své trauma zpracuje pozitivně, v horším případě se z člověka stane úzkostná osoba, která svět kolem sebe vnímá zkresleně. Vše záleží na osobnosti oběti a druhu trestného činu, který byl na oběti spáchán a také poskytnuté pomoci, a to jak laické, tak odborné. Sociální pracovník poté rozlišuje *vnitřní psychické reakce* neboli přirozené reakce, jakými jsou například děs, leknutí, pocity viny a ohrožení, objevují se i obranné mechanismy, které mají často za důsledek situaci, kdy oběť o činu, který byl spáchán odmítá mluvit. Dále sleduje *změny chování, postojů a emocí*, které se dají vypožorovat zvenčí, u oběti pozoruje změny nálad, přecitlivělost, apatii nebo názory na druhé lidi. Velice důležitá je bezprostředně poskytnutá pomoc po spáchání trestného činu, a to především forma poradenská, sociální a terapeutická. Oběti by měla být urychleně poskytnuta krizová intervence, která má za cíl překonání aktuální krize a podpoření účelných reakcí, poskytnutí psychické opory a poradenství při řešení daného problému. Při poskytnutí pomoci je důležitý chápavý a lidský přístup bez byrokratických formalit. V oblasti verbální komunikace s obětí je zásadní projevit o ni zájem a starostlivost jak o její psychický, tak fyzický stav. Dalším krokem je ujistění oběti, že je v bezpečí a minimalizování jejího strachu z dalšího možného útoku. (Klimentová, 2013)

Pokud při rozhovoru budeme brzdit procesy pláče, bolesti anebo zlosti a nahradíme je pobídkami k tomu, aby se oběť zklidnila, vzpamatovala nebo ji pobídneme slovy „dělejte něco konstruktivního“, můžeme tyto negativní emoce ještě více upevnit a prohloubit u oběti již tak silné pocity bezmoci nebo vzteku. Pracovník by měl zrcadlit a potvrzovat emoce oběti a ujistit ji, že tyto projevy jsou normální a běžné a že na tyto reakce má naprosté právo. Pracovník musí vyhovět i fyziologickým potřebám oběti, jako je nevolnost, potřeba se vyprázdnit nebo napít, měl by tedy aktivně nabízet možnosti

k naplnění i těchto druhů aktuálních potřeb. Spolu s krizovou intervencí využívá také *grounding* (neboli uzemnění), kterého je dosaženo například pobídnutím k sednutí si na zem, opření o zeď nebo také fyzickým kontaktem (stisknutí ruky, dotykem na rameno), pouze však, pokud oběť dává najevo signály, že by si právě tento druh kontaktu přála. (Vodáčková et al., 2002) Dále poskytujeme zpětnou vazbu na jakékoliv sdělení oběti, které může být zmatené, například v důsledku šoku. Zpětnou vazbou v tomto případě je i vyjádření, jestli jsme jejímu vyslovení dobře rozuměli. Pracovník dále vytváří prostor pro projevení emocí, ale také umožnění ticha, kdy respektujeme potřebu oběti uspořádat si v hlavě odpovědi na právě položené otázky. Oběť musíme plně informovat o všech procesech, které ji čekají a také jí nabídnout doprovod k různým jednáním při trestním a soudním řízení. (Klimentová, 2013)

Náplní práce sociálního pracovníka v závislosti na problematice ohroženého dítěte kyberšikanou je důležité právě včasné objevení takového dítěte, ale také identifikace rizikových rodin. Pokud sociální pracovník dostane od příbuzných dítěte, ze školního prostředí, zdravotníků, policie nebo jiného zdroje určitý podnět nebo hlášení o ohrožení dítěte násilím, zahájí šetření v rodině a stanoví míru ohrožení tohoto dítěte. Po shromáždění veškerých důkazů a poznatků navrhuje řešení, které je velice individuální. Řešení může obsahovat například nabídku vzdělávacích kurzů pro rodiče, doporučení do rodinné poradny, kurzy pro zvládání stresových situací nebo nabídne pomoc při řešení problémů s bydlením. Dále kooperuje s rodiči při hledání zaměstnání, jednání s úřady a může poskytnout i odborný kontakt na pracoviště, které má ve své nabídce i terapeutické sezení pro agresory. Pokud sociální pracovník nalezne dítě v ohrožení, přichází na řadu sekundární prevence. Ta využívá ke svému účelu stejné nástroje jako prevence primární, jejím rozdílem je však konkrétní zaměření na dítě v ohrožení. V případě sekundární prevence se provádí například případové konference, při kterých spolupracuje více subjektů – jakými jsou rodiče dítěte a odborníci, kteří s dítětem pracují. Vyhodnocuje se zde situace rodiny a navrhuje další postup pro řešení situace. Výsledkem případové konference je individuální plán pro rodinu, ve kterém jsou uvedeny jednotlivé kroky plánu. (Vaničková et al., 2016)

Květenská, Myška (2017) uvádí, že sociální pracovník by se měl při práci s oběťmi trestných činů zaměřit na 4 fáze. *První fází je prevence*, důraz by měl být veden na školení

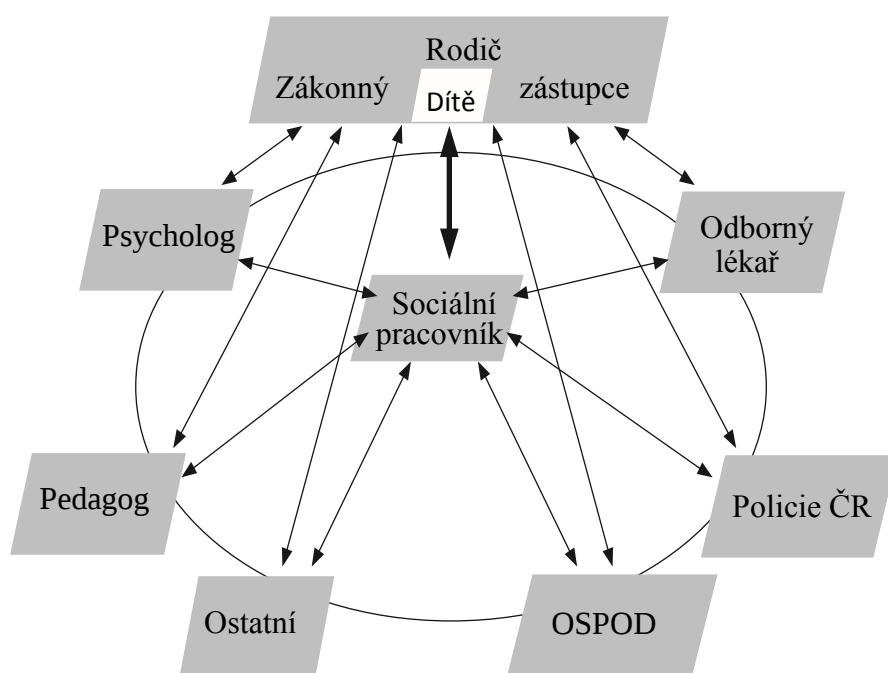
sociálních pracovníků, poskytování poradenství a dalších procesů ovlivňující pomoc možné oběti trestných činů se zaměřením na zvláště zranitelné oběti (děti, senioři, osoby se zdravotním postižením), díky čemuž dochází k možnému předcházení trestnému činu. *Druhou fází je přímá práce* sociálního pracovníka s dětskými oběťmi sexuálního trestného činu během trestního řízení v přípravném řízení. Sociální pracovník by měl v této fázi spolupracovat s donucovacími orgány v trestním řízení a jinými orgány. *Třetí fází je práce při soudním řízení*, která je obdobou původního trestního řízení. *Ve fázi čtvrté je na místě finální spolupráce* sociálního pracovníka s dětskými oběťmi sexuálně motivovaného kybernásilí, která je vhodná v případech, že dítě nebo jeho zákonný zástupce či jiný pomáhající profesionál požádají o pomoc. Tato poslední fáze pomůže podpořit dítě v jeho přirozeném prostředí a podporovat jej v jeho vlastních kompetencích.

Květenská (2016) ve svém příspěvku uvádí možnosti využití sociální práce v rámci online prostředí. Při poskytování sociálního poradenství je možné využít komunikační kanál na sociálních sítích a poradenství skrze něj poskytovat. Poradenství tak mohou využít i osoby, které by jinak neměly odvahu řešit problém osobní cestou, tato cesta je například pro mládež o dost schůdnější. Jako další možnosti vidí Květenská práci v multidisciplinárním týmu, který má základ v myšlence spolupráce odborníků a daného postupu řešení případu. Formou multidisciplinární spolupráce může být case management či případové konference v oblasti práce s ohroženými dětmi. Komerční management a psychologie práce hovoří v dnešní době také o virtuálních týmech, díky kterým členové týmu zůstávají ve větším kontaktu, tyto týmy mohou být velkou inspirací i pro sociální práci. V rámci poskytnutí krizové intervence oběti je možné využít i chatovou komunikaci, která je nízkoprahová a široce dostupná. Mladá generace je zvyklá vyhledávat veškeré informace právě skrze internet, a především sociální sítě se tak dají velice dobře využít pro účel propagace nejrůznějších organizací.

Pokud je to možné, sociální pracovník by měl pro komplexní poskytnutí odborné péče oběti trestného činu svolat takzvaný *multidisciplinární tým*. Členové tohoto týmu jsou kvalitními odborníky ve své profesi. Mezi jednotlivými členy multidisciplinárního týmu musí kvalitně fungovat všestranná komunikace s jasně vymezenými kompetencemi každého člena týmu. V tomto týmu dle Sešitu sociální práce, existuje takzvaná *Kruhová podpora* (její název je odvozen z „kulatého stolu“, kde mají všichni odborníci rovné

zastoupení), ve které je sociální pracovník na straně oběti (klienta). Vedle tohoto schématu týmové spolupráce označeného jako *Kruhová podpora*, lze představit ještě další schéma spolupráce v rámci multidisciplinárního týmu, které se vyznačuje tím, že je v něm výrazněji *posíleno postavení sociálního pracovníka*. Specifikace role sociálního pracovníka je v jeho centrálním postavením vůči všem ostatním odborným pracovníkům angažovaným v péči o oběť, svým způsobem ale také vůči rodičům. Sociální pracovník v tomto schématu není nadřazený, jeho pozice spočívá zejména v tom, že je odborníkem, který stojí na straně klienta (je jakýsi „ombudsman“ klienta). Pro mnohé klienty, ale i rodiče (zákonné zástupce) dětí, není snadné orientovat se ve všech informacích, které jsou jim v rámci multidisciplinárního týmu k dispozici. Sociální pracovník je jim proto nápomocen, měl by však oplývat znalostí nejen sociální, ale i zdravotní a výchovně vzdělávací problematiky. Volba schématu komplexní péče týmu, termíny schůzek a složení odborníků jsou dány díky komplexnímu posouzení potřeb jednotlivých klientů. (Fialová, 2015)

Pro lepší představu o multidisciplinárním týmu a jeho kruhové podpoře, kde je v centrálním postavení spolupráce sociální pracovník, který stojí na straně klienta (v tomto případě nezletilého dítěte) níže vytvořený obrázek.



Obrázek 1: Kruhová podpora – sociální pracovník na straně oběti (klienta)

Zdroj: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/3ssp.pdf/7f72a3fc-91fc-c606-6781-cb374d5287>

Pokud se zaměříme na *osobnostní rysy sociálního pracovníka*, který se věnuje práci s oběťmi trestných činů, je důležitá jeho duševní stabilita a měl by ovládat schopnost zvládnutí nevyzpytatelných emocí oběti. Pracovník musí mít dané hranice sdílení bolesti s obětí a je důležité, aby byl srozuměn se všemi možnostmi a typy pomoci, kterou může oběti nabídnout. Při práci s obětí by měl zajistit určité soukromí pro rozhovor, dostatečný časový prostor, ale také maximální diskrétnost vzhledem ke svému povolání. (Klimentová, 2013) Sociální pracovníci, kteří často pracují s traumatizovanými klienty, jsou obzvlášť ohroženi vyhořením a traumatizací. Je u nich tedy důležitá péče o tělo a mysl, průběžné vzdělávání, a hlavně důkladná supervize, která může mnohdy velice pomoci. (Vodáčková et al., 2002)

V této podkapitole bakalářské práce je zpočátku uvedena stručná charakteristika sociální práce, dále pak určité projevy chování, dle kterých můžeme poškozeného správně identifikovat tak, abychom s ním mohli zahájit možnou spolupráci. Poté je představeno několik autorů a jejich pohledy na práci sociálního pracovníka s oběťmi trestných činů, mezi které se oběti kyberšikan bezesporu zařazují. V poslední části se práce zaměřuje na multidisciplinární tým, který by mohl v případech pomoci obětem trestných činů sehrát velice významnou roli a na samotného sociálního pracovníka a jeho charakteristické rysy, které by měly být zcela odpovídající pro práci s tímto typem obětí.

3.2 Prevence kyberšikan na školách

Místem, kde se nejvíce ohrožená skupina kyberšikanou vyskytuje, je právě školní prostředí. Považuji za potřebné věnovat se prevenci tohoto problému právě zde, na místě, kde jsou děti každý den vzdělávány a kde se setkávají se spoustou přátel a známých. Ve většině případů se právě zde setkává i oběť s agresorem.

V dnešní době se téměř každá škola může zapojit do některého z projektů, který se zabývá ochranou dětí a podporuje bezpečné a přátelské prostředí na školách. Mezi takovéto

programy řadíme například program Škola podporující zdraví nebo Škola přátelská dětem. Ve škole by měl pro tyto účely fungovat takzvaný *metodik prevence*, který preventivní programy realizuje, zapojuje školu do různých aktivit, zaměřuje se i na vzdělávání pedagogických pracovníků v této problematice a je přítomen při řešení již vzniklých konfliktů. Neméně důležité je také *technické zajištění* online bezpečí na internetu pro žáky školy, spolupráce školy s provozovateli online služeb a důkladné proškolení osob, které mají zodpovědnost za prevenci a online bezpečnost dětí. Vedení školy by mělo stanovit *školní strategii* pro rozvoj bezpečnosti v kyberprostoru. Vaníčková et al. (2016) v rámci prevence doporučuje na začátku každého školního roku probrat s dětmi téma násilí, pobavit se o pravidlech, které by ve třídě měly fungovat, vyjasnit si lidská práva a při tomto sezení také zařadit pozorování traumatizovaných žáků. Ve škole funguje také *školní psycholog*, který spolupracuje na mapování sociálního klimatu v každé třídě a kooperuje na tvorbě preventivních strategií v oblasti sociálně patologických jevů. Podle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, mají školy taktéž povinnost spolupracovat s orgánem sociálně-právní ochrany dětí. V případě zjištění šikany dítěte má škola oznamovací povinnost tento fakt sdělit odpovědné osobě z OSPOD.

3.3 Prevence kyberšikany v rodinách

Ačkoli se každý rodič může snažit o co nejlepší fungování rodiny a výchovy dítěte, kyberšikana se může dotknout každého jedince v naší společnosti a nikde není psáno, že pokud má dítě dokonalé rodinné zázemí, není nijakým způsobem ohroženo.

Vaníčková et al. (2016) uvádí, že ideálním stavem je, pokud se rodiče na výchově společně podílejí a funguje mezi nimi domluva. Pozornost je třeba věnovat *informovanosti dítěte*. Je třeba, aby dítě vědělo, na koho se v případě potřeby obrátit s prosbou o pomoc. Rodiče by měli být důkladně informováni o online bezpečnosti svého dítěte, se kterým se pojí i zájem o jeho aktivity v online prostředí. Pokud je to v jejich schopnostech, měli by také pomáhat při zakládání účtů na sociálních sítích. Důležitá je také *edukace dítěte* v zadávání bezpečného hesla na vytvořených účtech, dále nastavení soukromí a osobních údajů. Rodiče, kteří online prostředí příliš neholdují by měli projevit zájem a navrhnout dítěti, zdali by je s novinkami na internetu řádně neseznámilo. Dítě by z rodiny mělo vědět, že je správné se ozvat, pokud je mu něco nepříjemné či jej chování

druhého nějakým způsobem ohrožuje. Do výchovy by měl být zařazen i *respekt k právům ostatních* lidí a důraz na ochranu práv vlastních. Pokud by rodiče nevěděli, kde v případě problému hledat co nejrychleji informace a případnou pomoc, existuje několik webových stránek, které se problematikou kybernásilí zabírají. Mezi ně patří například webová stránka e-bezpeci.cz anebo minimalizacesikany.cz a mnoho dalších. Dále se rodiče mohou obrátit například na Linku bezpečí, které slouží jako pomoc pro děti a dospívající v jakékoliv jejich životní situaci. Linka je dostupná kdykoli v kteroukoliv hodinu a je bezplatná. Dalším preventivním projektem je i Bílý kruh bezpečí, který poskytuje právní, psychologické a sociální poradenství, ale i praktické rady a informace. Bílý kruh bezpečí je dostupný na bezplatné infolince, jeho součástí je však i krizové centrum nebo síť poraden. (Kožíšek, Písecký, 2016) Pokud má rodič podezření na jakékoli ohrožení dítěte, měl by se obrátit na orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), který mu poskytne náležité poradenství a pomoc při řešení situace.

Z hlediska prevence, která je u tohoto jevu důležitá, jsem považovala za správné uvést alespoň zčásti několik informací, které se týkají rodinného prostředí – to je obzvláště pro dítě nesmírně klíčové. V tomto prostředí přebírá vzory chování a jednání a je nutné, aby cítilo, že zde má podporu a rodičům se v případě problémů může kdykoliv svěřit. Školní prostředí a prevenci v něm považuji za podstatnou, jelikož právě ve škole děti a dospívající tráví obrovské množství času. Škola má tedy možnost poskytovat o dané problematice značné množství informací a také rad, jak se v případě nesnáží se situací vyrovnat a na koho se obrátit. Všechny osoby mají také dle zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, oznamovací povinnost v případě podezření ohrožení nezletilé osoby.

4 Shrnutí teoretické části práce

Teoretická část bakalářské práce je vypracována v souvislosti s dodržáním logického sledu kapitol a plynule navazuje na část výzkumnou, která se zabývá výzkumem na téma role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany, dále poté oblastmi života oběti, které kyberšikana nejvíce zasáhla a také na to, jak oběti vnímají odbornou pomoc pomáhajících pracovníků při řešení jejich situace.

První kapitola teoretické části je zaměřena na představení pojmu tradiční šikany pohledem autorů, kteří se touto problematikou zabývají, a to z pohledu lékařského anebo psychologického. Uvádí její formy v oblasti přímé a nepřímé šikany, ale také formy v ne úplně obvyklých podobách. Dále práce představuje stádia, kterými si oběť v průběhu šikany prochází.

Druhá kapitola teoretické části představuje pojem kyberšikana dle definic různých autorů a uvádí také možnou motivaci agresora k takovému typu jednání. V této kapitole práce poukazuje na výrazné propojení kyberšikany se šikanou tradiční, popisuje jejich podobu, ale i rozdíly a díky tomu vymezuje jednotlivé hranice obou typů šikany. V této části práce jsou představeny komunikační prostředky, skrze které je kyberšikana realizována a také několik forem tohoto druhu násilí. Dále práce popisuje aktéry kyberšikany. V poslední části jsou uvedeny dopady kyberšikany na oběť a také důležité právní hledisko kyberšikany s výčtem trestných činů, které se jí týkají.

Třetí a zároveň poslední kapitola teoretické části se zabývá sociální prací s oběťmi kyberšikany. Tato kapitola je zásadní pro cíl bakalářské práce, kterým je zjistit, jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany. V úvodu kapitoly práce poukazuje na možnou identifikaci oběti dle jejího chování a popisuje pojem viktimizace oběti. Kapitola nadále představuje možnosti sociálního pracovníka při práci s obětí, ale zaměřuje se také na pracovníka samotného, konkrétně na jeho osobnostní charakteristiku. V závěru kapitola předkládá možnosti prevence proti kyberšikaně v rámci školy a rodiny.

5 Empirická část

Tato část bakalářské práce s názvem Fenomén kyberšikana a její oběti se věnuje výzkumnému šetření. Empirická část práce navazuje na část teoretickou, která se zabývá pojmy jako jsou šikana, kyberšikana a zásadní částí, ve které je vymezena sociální práce s oběťmi kyberšikany. S rozvojem technologií je riziko ohrožení kyberšikanou jak u dětí, dospívajících, tak i dospělých čím dál vyšší. Kyberšikana může zasáhnout každého z nás. Podle mého názoru je tato problematika nedostatečně prezentována a informovanost o rizicích kyberšikany je velice nízká, navzdory jejím následným dopadům. Tato problematika mne zajímá a při studiu sociální práce mi přišlo vhodné tyto oblasti určitým způsobem propojit, i když to nebyl zrovna snadný úkol. Empirická část práce uvádí hlavní výzkumný cíl a jeho dílčí cíle, které jsou transformovány do tazatelských otázek. Dále představuje metodologii s popisem vybrané metody i s jejími výhodami a techniku sběru dat. Bakalářská práce dále předkládá výběr výzkumného souboru informantů a následně analýzu a interpretaci prvního a druhého dílčího cíle spolu s vyhodnocením hlavního výzkumného cíle, po kterém následuje diskuze. Empirická část práce popisuje roli sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany, představuje různé možnosti odborné pomoci a uvádí v povědomí oblasti života oběti, které jsou kyberšikanou nejvíce zasaženy.

5.1 Vymezení hlavního výzkumného cíle a dílčích cílů

Hlavním výzkumným cílem (HVC) bakalářské práce s názvem Fenomén kyberšikana a její oběti je zjistit, *jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany*. Pro dosažení tohoto hlavního cíle jsem vytvořila dva dílčí cíle práce, které mi k jeho dosažení dopomohly. Prvním dílčím cílem (DVC 1) je zjistit, *které oblasti života oběti kyberšikana nejvíce zasahuje*, konkrétně se jedná o oblast života po události, oblast práce, zdraví, bydlení a vztahů s okolím. Druhým dílčím cílem (DVC 2) práce je zjistit, *jak oběti hodnotí odbornou pomoc, která jim byla poskytnuta*. Snahou je tedy podrobně osvětlit situaci oběti pro sociální pracovníky, kteří se do kontaktu s oběťmi trestných činů dostávají téměř denně a mohli by se inspirovat například tím, na jaké životní oblasti se mají při práci s oběťmi prvotně zaměřit a co je důležité vědět. Informace by mohly pomoci sociálním pracovníkům při kontaktu s oběťmi, ale také pro jejich vlastní sebereflexi.

5.2 Transformace dílčích výzkumných cílů do tazatelských otázek

Pro lepší přehled hlavního výzkumného cíle, ale také cílů dílčích, je níže uvedena transformační tabulka, ve které jsou tyto cíle transformovány do tazatelských otázek, které byly ve výzkumu využity.

Tabulka 1: Transformační tabulka

Hlavní výzkumná otázka (HVO)	Dílčí výzkumné otázky (DVO)	Výzkumný nástroj/Informant	Tazatelské otázky (TO)
HVO: Jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany?	DVC1: Jaké jsou konkrétní oblasti života, které byly kyberšikanou nejvíce zasaženy?	Dotazování formou polostrukturovaného rozhovoru. Přímá oběť kyberšikany	TO1: Jakým způsobem kyberšikana zasáhla tvůj život? TO2: Jakým způsobem kyberšikana zasáhla tvé zdraví? TO3: Jakým způsobem kyberšikana zasáhla tvé bydlení? TO4: Jakým způsobem kyberšikana zasáhla tvou práci? TO5: Jakým způsobem kyberšikana zasáhla tvé okolí? TO6: Jak se to, co se ti stalo odrazilo na tvém přístupu k lidem/k určitým věcem?
	DVC2: Jak oběti hodnotí odbornou pomoc, která jim byla poskytnuta?	Dotazování formou polostrukturovaného rozhovoru. Přímá oběť kyberšikany	TO7: Vyhledal/a jsi ty nebo někdo z tvého okolí odbornou pomoc? Jakou? TO8: Mluvil s tebou sociální pracovník? A z jaké oblasti?

			TO9: Co ti nejvíce pomohlo ve zvládnutí této situace? TO10: Jakou pomoc při řešení situace bys ocenil/a?
--	--	--	--

Zdroj: vlastní zpracování

5.3 Výběr výzkumného přístupu, metody a techniky sběru dat

Pro splnění účelu bakalářské práce a její výzkumné části jsem zvolila *kvalitativní výzkumný přístup*. Creswell (in Hendl, 2005, s. 50) tvrdí, že „...*kvalitativní výzkum je proces hledání, založený na různých metodologických tradicích zkoumání sociálního problému...*“. Výzkumník, který provádí kvalitativní výzkum po vybrání tématu stanovuje základní výzkumné otázky. Kvalitativní výzkum má výhodu díky tomu, že stanovené otázky lze během výzkumu či sběru nebo analýzy dat doplňovat či upravovat. Výzkumník rozebírá informace, které mu pomáhají osvětlit výzkumné otázky a provádí deduktivní a induktivní závěry. Výhodou je i práce v terénu, ve kterém se daný problém nachází. Do výčtu předností tohoto výzkumu řadíme dále získání podrobného popisu při zkoumání jedince, skupiny či fenoménu v jeho prostředí výskytu. Výzkum nadále umožňuje navrhnout různé další teorie či procesy, mezi výrazné výhody patří i fakt, že získáme hlubší náhled na případ a výzkum napomáhá k nalezení příčinných souvislostí. Správně také reaguje na místní podmínky. Mezi jeho nevýhody patří, že získané informace nelze zobecnit na populaci nebo na odlišné prostředí. Při výzkumu je obtížné testovat hypotézy či teorie, analýza a sběr dat jsou náročnější z hlediska času a výsledky mohou být více ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními prioritami. Kvalitativní výzkum je prováděn bez přechozích základních proměnných, na rozdíl od přístupu kvantitativního. Výzkum není závislý na teorii, která byla vybudována v minulosti již někým jiným a nejsou stanoveny také žádné předem dané hypotézy. Výzkum je induktivní a výzkumník po důkladném prozkoumání dat začíná hledat pravidelnosti, které data obsahují, formuluje předběžné závěry a nachází pro ně další oporu v datech.

Výstupem je formulace nové hypotézy. Tuto hypotézu však nelze zobecnit a je platná pouze pro vzorek, díky kterému byla vytvořena. (Hendl, 2005)

Jako metodu pro získání dat od informantů jsem si vybrala *rozhovor*. *Rozhovor* je nejčastěji využívanou technikou kvalitativního výzkumu. Často se mu přikládá název hloubkový rozhovor a slouží jako dotazování jednoho informanta jedním badatelem za pomoci otázek. Hloubkový rozhovor se rozděluje na dva typy, a to na typ *polostrukturovaný a nestrukturovaný*. Na rozhovor se výzkumník musí kvalitně připravit, zjistit si informace o zkoumaném prostředí a v jeho přípravě by také neměly chybět otázky vycházející z hlavní výzkumné otázky. Na začátku se využívají úvodní otázky, které by měly být jednodušší a mají za cíl dosažení empatie s informantem, na řadu poté přichází otázky hlavní, které jsou stěžejní a informant díky nim hovoří o svých zkušenostech a názorech, tyto otázky mají deskriptivní podobu a musí být správně konstruované. Na konci rozhovoru by měly přijít na řadu ukončovací otázky, není vhodné rozhovor rychle ukončit, tento typ otázek poté slouží například pro další směřování výzkumu, ale také pro znovupotvrzení diskrétnosti a anonymity podaných odpovědí. (Švaříček, Šed'ová, 2007) Při kvalitativním rozhovoru je důležité připomenout si také jeho etické stránky. Při provádění rozhovoru musíme mít na paměti, že o tématu každý nemusí být ochoten mluvit, je tedy nutné zachovat určité soukromí. Před provedením rozhovoru je zásadní vyžádat si informovaný souhlas, například díky předem připravenému formuláři. Pro informanta je významné i emoční bezpečí, musíme mu poskytnout prostor pro uvolnění a vysvětlení jeho pocitů, a to především u citlivých otázek, na které není vždy snadné odpovědět. Otázky tedy klademe s řádnou přípravou, rozhovor se v této chvíli může podobat i rozhovoru terapeutickému, při které je léčebného účinku dosahováno i tím, že se informant výzkumníkovi otevře a on mu pozorně naslouchá. Při provádění kvalitativního rozhovoru je vyžadována citlivost, soustředěnost a empatie. Před samotným rozhovorem si ujasníme také jeho délku. Pro kvalitní rozhovor je na jeho začátku důležité prolomit určitou psychickou bariéru informanta a zajistit také výše uvedený souhlas. Na konci rozhovoru je stále ještě možnost k získání důležitých informací, ale také prostor pro nabídku pracovníka na dodatečný kontakt v případě zájmu. Pokud se zaměříme na kladené otázky, měly by být především jasně formulované a citlivé vzhledem k tématu hovoru. (Hendl, 2005)

V praktické části práce byl využit *polostrukturovaný rozhovor s otevřenými otázkami*, data se díky němu nemohou výrazně lišit a také se lépe analyzují. *Polostrukturovaný rozhovor* obsahuje soubor otázek, které jsou jeho předmětem, aniž by bylo předem striktně stanoveno jejich pořadí. Výzkumník má možnost formulace pokládaných otázek upravovat, nezbytné ale je, aby byly probrány všechny. Výzkumník může pokládat i doplňující otázky, které se týkají daného tématu. Tento typ rozhovoru je v kvalitativním výzkumu hojně využíván. Mezi jeho výhody patří volnější konverzace s informantem a také fakt, že polostrukturovaný rozhovor umožňuje snadnější uspořádání získaných dat. (Reichel, 2009) Metoda byla zvolena z toho důvodu, že díky rozhovoru se od přímých obětí kyberšikany můžeme dozvědět mnohem více osobních informací než kupříkladu při vyplňování dotazníků.

Tazatelských otázek bylo zformulováno 10. Na úvod rozhovoru byly zařazeny otázky informační, které poskytly základní informace o oběti a po kterých bylo snazší postoupit až k samotnému příběhu oběti. Dále byly kladeny otázky, které uvedly informace o tom, jaké komunikační prostředky informanti pro komunikaci se svými blízkými využívali. Další otázka se zaměřila na první online útok pachatele, jakým způsobem s obětí pachatel komunikoval a jestli další útoky pachatele probíhaly ve stejné formě či byly v kombinaci s jinými druhy násilí. Jedna z otázek zjišťovala také to, jaká byla prvotní reakce oběti na kyberútok. Po těchto otázkách následovaly stěžejní tazatelské otázky. Ty měly za cíl zjistit, jak sociální pracovníci pomohli obětem v jejich situaci (pokud vůbec pomohli) nebo zdali byla obětem poskytnuta jiná odborná pomoc, jak tuto pomoc vnímaly a také, které oblasti života oběti byly nejvíce zasaženy a jakým způsobem konkrétně. V poslední části dotazování se práce zaměřila na to, co oběti v její situaci nejvíce pomohlo a jakou pomoc by z hlediska blízkých osob nebo odborníků v procesu pomoci ocenila. Otázky měly poukázat na fakt, jak se oběť v průběhu kyberšikany cítila a kdy, jak a od koho jí byla poskytnuta pomoc či následná péče a také, co jí v tomto procesu nejvíce pomáhalo. Závěr dotazování je směřován na osobní názor oběti, jak by s jejími zkušenostmi ona sama pomohla někomu, kdo by se ocitl ve stejné situaci, tato otázka měla sloužit jako prostředek pro klidnější zakončení rozhovoru.

5.4 Výběr výzkumného souboru

Před zahájením samotného výzkumu práce bylo zapotřebí zvolit výběr výzkumného souboru (výběr informantů). Výběr informantů pro dosažení správného výzkumného cíle byl *záměrný* (často uváděn také jako účelový). Tento typ výběru spadá pod nepravděpodobnostní výběr, který je proveden způsobem, kdy výzkumník cíleně vyhledává informanty s přihlédnutím k jejich specifickým vlastnostem. Vybráni jsou tedy informanti, kteří vyhovují kritériím výzkumu a souhlasí také se svou účastí na jeho průběhu. (Miovský, 2006)

Výběrový soubor tvořili dospělí informanti, konkrétně poté 3 ženy a 1 muž, kteří se v minulosti stali přímými oběťmi kyberšikany, a to v jejích různých podobách. Dokázali tedy podrobně popsat situaci, ve které se oběť nachází a poreferovat, co oběti v dané situaci nejvíce pomáhá a co naopak nikoli. Informanti pochází z mého okolí a znám je buď ze střední školy, anebo jsem s nimi byla seznámena díky ostatním přátelům v průběhu vysokoškolských studií. Informanti byli kontaktováni skrze sociální síť Facebook, kde jsem je poprosila, jestli by nebyli ochotní setkat se osobně. Na osobní schůzce jim byl sdělen důvod výzkumu a prosba o to, zdali by nebyli svolní poskytnout rozhovor o tom, co se v jejich životě odehrálo. Velice důležité pro mne bylo, aby se cítili v bezpečí a tak, jako při klasickém rozhovoru mezi přáteli. Byli ubezpečeni, že jejich odpovědi a jména zůstanou v naprosté anonymitě a pro tyto účely jim byl předán k podpisu informovaný souhlas pro účely bakalářské práce, zároveň jsem je požádala o souhlas se zapisováním poskytnutých údajů. Pro jasnější přehled o informantech a jejich zkušenosti s kyberšikanou je vytvořená tabulka uvedená níže.

Tabulka 2: Přehled informantů

Informant (I)	Pohlaví / Věk	Druh kyberšikany/ Pachatel
Informant I1	Muž 25 let	Terč kyberútoku s názvem Man in the middle Partner kamarádky

Informantka I2	Žena 24 let	Zveřejňování intimních fotografií + nebezpečné vyhrožování v kombinaci s fyzickým domácím násilím Partner
Informantka I3	Žena 21 let	Dlouhodobé nebezpečné vyhrožování v kombinaci se stalkingem Bývalý partner
Informantka I4	Žena 23 let	Pomlouvání a zesměšňování osoby skrze účelově vytvořenou skupinu na sociální síti Spolužáci

Zdroj: vlastní zpracování

5.5 Průběh realizace výzkumu

Poté, co byla zvolena technika sběru dat pro výzkumné šetření a také výběr informantů, kteří byli ochotni poskytnout rozhovory, přišlo na řadu stanovení výzkumného problému a soubor otázek, které měly přinést odpovědi na dané zkoumání.

V průběhu měsíce prosince roku 2019 byl stanoven hlavní výzkumný cíl bakalářské práce, který měl za úkol zjistit roli sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany. V lednu roku 2020 byly stanoveny dva dílčí cíle, které měly dopomoci k dosažení hlavního výzkumného cíle a také k určení několika tazatelských otázek. Při zpracování tazatelských otázek se přihlíželo zejména na třetí kapitolu teoretické části bakalářské práce – Sociální práce s oběťmi kyberšikany. V lednu roku 2020 byli prostřednictvím sociální sítě Facebook informanti osloveni a požádáni o osobní schůzku. Samotné rozhovory byly prováděny v průběhu jednoho týdne měsíce února roku 2020 a sesbíraná data byla vyhodnocena ve stejném měsíci. Všechny rozhovory proběhly ve velice klidné

kavárně v hodinách, kdy ji nenavštěvuje mnoho zákazníků pro větší pohodlí a klid informanta. S tímto místem všichni informanti souhlasili a zároveň mi před poskytnutím rozhovoru podepsali informovaný souhlas pro účely bakalářské práce. Jeden rozhovor trval přibližně 35 minut.

6 Výsledky výzkumného šetření

Tato kapitola má za účel vyhodnocení sesbíraných dat a jejich následnou interpretaci vyplývající ze samotného výzkumného šetření. Za pomoci metody kvalitativní analýzy, která spočívá v přepsání sesbíraných dat, následném čtení přepisů, dále pak segmentaci a kódování dat. (Hendl, 2017) Hlavním výzkumným cílem je zjistit, jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikan. Jednotlivé podkapitoly této části práce se zabývají interpretaci dílčích cílů, dále je uvedeno shrnutí u každého z dílčích cílů práce a v poslední části je uvedení vyhodnocení hlavního výzkumného cíle bakalářské práce. Odpovědi informantů jsou zvýrazněny uvozovkami, kurzívou a označením daného informanta.

6.1 Analýza a interpretace prvního dílčího cíle

DVC 1: Jaké jsou konkrétní oblasti života, které byly kyberšikanou nejvíce zasaženy.

Smyslem prvního dílčího cíle bylo zjistit, ve kterých konkrétních oblastech lidského života oběť nejvíce vnímala dopady kyberšikan. Pro účely tohoto dílčího cíle byly použity tazatelské otázky číslo 1 až 6. V kapitole jsou interpretovány jednotlivé tazatelské otázky a na jejím konci je uvedeno shrnutí prvního dílčího cíle.

TO 1: Jakým způsobem kyberšikana zasáhla tvůj život?

Odpovědi informantů na tuto otázku se shodují v tom, že kyberšikana jejich život hodně zasáhla. Pociťují sníženou důvěru v ostatní osoby ve svém okolí. Shoda je ale také v tom, že se po této události cítí silnější a odhodlanější čelit různým životním nástrahám. Informant I1 uvedl: „*Mám potřebu o tom mluvit a varovat i ostatní.*“ Informantka I2 potvrdila, že: „*Na druhou stránku se zase umím bránit a moc si toho nenechám od jiných líbit. Člověk se z toho trochu otrkal do života.*“ Informantka I3 vypověděla, že je po incidentu na sociálních sítích velice obezřetná, v reálném životě málomluvná a uzavřená, zejména ve vztahu k cizím lidem. Informantka I4 na tuto otázku odpověděla, že se nyní cítí mnohem méně sebevědomě a je málo sdílná na sociálních sítích.

TO 2: Jakým způsobem zasáhla kyberšikana tvé zdraví? (psychické X fyzické)

Odpovědi informantů se shodují v tom, že kyberšikana výrazně zasáhla jejich psychickou rovnováhu, většina z nich se v jisté fázi násilí bála o svůj život a následkem toho mají občasné stavy úzkosti až dodnes. Informantka I2 se setkala s kombinovaným fyzickým a internetovým násilím. Uvedla, že fyzické zdraví bylo, po jednom z mnoha útoků pachatele, poškozeno prasklou kostrčí. Informant I1 uvedl, že se psychicky zhroutil a objevily se u něj somatické potíže, se kterými skončil v nemocničním zařízení na 1 měsíc. Informantka I3 dodnes dochází k terapeutovi, jehož odbornou pomoc vyhledala už dříve, jelikož se jí vydírání skrze internet dotklo ve více případech a má s ním bohaté zkušenosti. Ze situací, které se jí staly má velké trauma, to jí ale pomáhá zmírňovat především nynější přítel a terapeut. Informantka I4 odpověděla, že se cítila velice smutně a zažívala pocity strachu, nyní je však situace o poznání lepší. V rámci fyzického zdraví měla chvíli problémy s jídlem, které v touze zhubnout a zalíbit se tak spolužákům, odmítala.

TO 3: Jakým způsobem zasáhla kyberšikana tvé bydlení?

Informanti měli díky kyberšikaně problémy také s bydlením. Informant I1 v době útoků pobýval na vysokoškolských kolejích, ze kterých musel ze strachu o život odejít. Později uvedl: „*Dlouho mi trvalo, než jsem se odhodlal bydlet zase na kolejích.*“ Informantka I2 se kvůli příteli, který se stal pachatelem fyzických a internetových útoků musela s dcerou několikrát stěhovat – nejprve ke svým rodičům, tam ji však pachatel znovu našel, musela se tedy přestěhovat do desítky kilometrů vzdáleného města. Informantka I3 poté uvedla, že byla kvůli neustálým výhružkám a z nich pramenícímu strachu o život nucena vyměnit zámky ve svém bytě. Informantky I4 se kyberšikana v oblasti bydlení nijak neprojevila.

TO 4: Jakým způsobem zasáhla kyberšikana tvou práci?

U informantů se odpovědi na tuto otázku rozcházejí díky tomu, že ne všichni studují nebo pracují. Informant I1 je studentem a uvedl, že kvůli kyberšikaně a následným dopadům, které měla na jeho život si byl nucen prodloužit studium o 1 rok. Informantka I2 byla v té době na mateřské dovolené, a tudíž se kyberšikana jejích pracovních příležitostí nijak nedotkla. Informantka I3 uvedla, že její pracovní příležitosti ani vztahy na pracovišti kyberšikana neovlivnila, nejspíš i kvůli faktu, že ve své práci měla přátele, kterým se

průběžně svěrovala se svou situací. Informantka I4 je studentkou a odpověděla, že její vztahy se spolužáky upadly na „bod mrazu“, bála se projevit i na hodinách.

TO 5: Jakým způsobem kyberšikana zasáhla tvé okolí v rámci vztahů s rodinou, přáteli atd.?

I na tuto tazatelskou otázku se odpovědi informantů rozcházejí. Informant I1 odpověděl, že na událost, která se mu stala, se jeho rodina dívá skrz prsty, doteď mu úplně nedůvěřují, což jej velmi zraňuje. Informantka I2 poté uvedla, že: *„Dcera tím pádem přišla o otce, za což jsem ale na druhou stránku vlastně ráda. Vztahy s přáteli byly jak s kým, někdo se otočil proti mně a vše věřil bývalému příteli, ale bylo dost lidí, kteří zůstali při mně, za což jsem neskutečně vděčná. V rámci rodiny se vztahy nijak nezměnily.“* Informantka I3 si prošla kyberšikanou ze strany bývalého přítele, který ji dodnes atakuje. Díky tomu se v novém vztahu s přítelem často dohadovali, postupem času je však situace více sblížila a jejich vztah se upevnil. Od rodiny však podporu nemá, jelikož jak sama potvrdila: *„Mamka má bývalého hodně ráda, mávla nad tím rukou a řekla, že je to hloupost.“* Informantka I4 vypověděla, že *„Vztahy se spolužáky byly na bodu mrazu, přišla jsem i o kamarády, těšila jsem se až půjdu na střední školu a tyhle lidi už nikdy neuvidím.“*

TO 6: Jak se to, co se ti stalo odrazilo ve tvém přístupu k lidem/určitým věcem?

Odpovědi informantů se shodovaly v tom, že to, co se nejvíce změnilo je právě důvěra k ostatním. Informantka I2 uvedla, že teď už důvěřuje pouze sama sobě a je pro ni těžké najít v druhém určitou oporu a odevzdat mu své pocity a myšlenky. Informant I1 řekl, že v internetovém prostředí se teď pohybuje velice málo a s obrovskou opatrností. Informantka I3 potvrdila, že se v internetovém prostředí pohybuje velice ostražitě. Zároveň má problém navazovat nové vztahy a komunikovat s lidmi, které nezná. Často se také přiklání k alkoholu, kterým se snaží řešit své problémy a bolestné vzpomínky. Informantka I4 odpověděla, že od situace, která se v jejím životě odehrála hodně řeší názory druhých lidí na její osobu, ačkoliv sama v sobě ví, že je to špatně.

6.2 Shrnutí prvního dílčího cíle

První dílčí cíl práce měl za úkol zjistit, jak v konkrétních oblastech života oběť kyberšikanou nejvíce zaznamenala, jaké měla dopady vzhledem k životu jako takovému,

k pracovním příležitostem nebo vztahům na pracovišti, v rámci stěhování nebo strachu z bydlení, které pachatel zná. Dílčí cíl měl také zjistit, jaké měla kyberšikana dopady v rámci psychického a fyzického zdraví oběti, ale také vztahů s rodinou, přáteli a známými. V poslední části jsem se také doptávala na informantův přístup k lidem či určitým věcem po této události.

Z výpovědí informantů vyplývá, že život po kyberšikaně není jednoduchý. Musí se vyrovnat s obrovskou nedůvěrou k ostatním lidem, s úzkostnými stavy, které je občas provází a se strachem, že jim znovu někdo ublíží. Naproti tomu je události, které se staly velice posílily a sami cítí, že se s krizovými situacemi nyní lépe vyrovnávají. V případě psychického zdraví se všichni shodují v názoru, že psychika je zasažena úplně nejvíce. Dva z informantů vyhledali ať už dobrovolně či ne odbornou pomoc lékařů a terapeuta, který konkrétně informantce I3 velice pomáhá řešit všelijaké životní krize, vyjma událostí, které se jí staly. Stále si nese trauma z extrémních situací, které kyberšikana obnášela. Informantka I2 zažila kombinované násilí, a kromě psychické újmy a strachu se musela potýkat se zlomenou kostrčí, která byla vyvrcholením vzteku pachatele v domácnosti. Informantka I4 chvíli odmítala jíst kvůli touze zhubnout a zalíbit se tak spolužákům, kteří ji šikanovali. Co se týká oblasti bydlení kvůli kyberšikaně musel jeden z informantů opustit vysokoškolské koleje a další informantka místo bydliště, o kterém pachatel věděl, a to hned několikrát. Informantka I3 ze strachu o ublížení na zdraví vyměnila všechny zámky ve svém bytě poté, co ji pachatel vyhrožoval. Oblast práce byla asi nejméně zasažena. Informantky potvrdily, že jejich pracovních příležitostí se události nijak nedotkly a informant I1 je studentem, který si kvůli kyberšikaně musel prodloužit studium, jelikož v jeho psychickém rozpoložení nedokázal plnit školní povinnosti. Odpovědi u vztahové oblasti se u informantů lišily. Informantka I2 měla v rámci rodiny obrovskou podporu, což se však nedá říci u zbylých informantů, kterým jejich rodina dodnes příliš nedůvěřuje, což je pro oběti velmi bolestivé. Co se týče partnerských vztahů, informantka I2 byla obětí právě svého partnera, který jí skrze sociální síť vyhrožoval a její fotografie rozesílal svým přátelům, později se přidalo i domácí násilí, tento vztah byl tedy ukončen. Informantka I3 se taktéž potýkala s násilím od bývalého partnera, nyní má však nový vztah, který se přes počáteční překážky (kdy agresor hrozil násilím i nynějšímu příteli oběti) utužil a vzájemně se velice podporují. Informantka I4 přišla kvůli posměchu na sociální síti o všechny spolužáky, které dříve považovala za přátele, byla velice

osamělá. V oblasti změn v přístupu k osobám nebo věcem se informanti shodují ve výše zmíněné nedůvěře a také větší opatrnosti v online prostředí, zejména na sociálních sítích. Informantka I4 již na sociální síť nekládá fotografie, na kterých je pouze ona sama. Informantka I3 by již nikdy neodepsala neznámému člověku na sociální síti a její osobnost se změnila z komunikativní dívky na tichou a uzavřenou osobu. Informantka I2 uvedla: „*Ted' už věřím jen sama sobě.*“

6.3 Analýza a interpretace druhého dílčího cíle

DVC 2: Jak oběť hodnotí odbornou pomoc, která jí byla poskytnuta?

Tato část práce má za cíl interpretaci druhého dílčího cíle, který má poukázat na odbornou pomoc, která byla obětí poskytnuta, a na to, jak oběti tuto pomoc hodnotí. V tazatelské otázce jsem se ale také doptávala na pomoc ze strany blízkých osob. Dále také, zdali se oběť setkala v případě řešení problému se sociálním pracovníkem, popřípadě z jaké oblasti. V kapitole jsou interpretovány jednotlivé tazatelské otázky a na jejím konci je uvedeno shrnutí druhého dílčího cíle. Tento dílčí cíl má za úkol poukázat na možné příležitosti nebo mezery v pomoci obětí kyberšikany. Pro zodpovězení druhého dílčího cíle byly využity otázky číslo 7 až 10.

TO 7: Vyhledal/a jsi ty nebo někdo z tvého okolí odbornou pomoc?

U této tazatelské otázky byly odpovědi informantů různé. Informant I1 vypověděl, že kvůli incidentu, který se mu stal, musel navštívit policejní stanici, kde jej vyslechli a vzhledem k jeho psychickému stavu mu nabídli, že zavolají lékařskou pomoc. Informantka I2 uvedla, že jelikož ji přítel vyhrožoval smrtí, její osobu očerňoval a několikrát na ni i fyzicky zaútočil, byla nucena jít na Policii České republiky a situaci řešit. Na jedné stanici se jí téměř vysmáli a řekli, že v dnešním světě je toto „normální“, na další stanici se našla ochotná policistka, která, jak sama oběť uvádí, ji zachránila život. Skrze kriminální policii jí byl dále poskytnut kontakt na psychologa a sociální pracovníci pro další řešení situace. S terapeutem se setkala později v Krizovém centru. Informantka I3 odpověděla, že v minulosti vyhledala pomoc psychologa, který ji dodnes velice pomáhá při řešení různých krizových situací v jejím životě, kdy se ještě stále potýká s traumaty, které u ní zanechalo opakované vyhrožování a pronásledování. S jinými

odborníky v kontaktu nikdy nebyla. Informantka I4 žádnou odbornou pomoc nevyhledala a neučinilo tak ani její blízké okolí.

TO 8: Mluvil s tebou sociální pracovník? A z jaké oblasti?

Na tuto otázku jsem kromě jedné informantky bohužel dostala jen záporné odpovědi. Informant I1 a informantka I3 a I4 se do kontaktu se sociální pracovníci při řešení své situace nedostali. Informantka I3 také uvedla, že: *„Ani mě napadlo, co by se mnou sociální pracovnice v té chvíli mohla řešit.“* Pouze informantka I2 se dostala do kontaktu se sociální pracovníci z krizového centra, a to přes Policii České republiky. Pracovnice Policie České republiky informantce poskytla kontakt na krizové centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, kde ji místní sociální pracovnice nejprve pomohla sepsat žádost o přidělení neplaceného právního zástupce, dále s obětí vyřizovala různou korespondenci, jako byla například žádost na soud. Jelikož se spolu s informantkou I2 dostala do krizové situace i její nezletilá dcera, která byla jak svědkem, tak obětí domácího násilí, byla oběti přiřazena sociální pracovnice z odboru sociálně-právní ochrany dětí, která nezletilou oběť doprovázela na soudní jednání jako její státní zastoupení. Oběť i s dcerou docházela i nadále do krizového centra pravidelně, dle jejich slov ji zde velice pomohli.

TO9: Co ti nejvíce pomohlo ve zvládnutí této situace?

U této otázky se odpovědi informantů často rozcházel. Informant I1 uvedl, že ten, kdo mu nejvíce pomohl, byl bohužel on sám. Jak je uvedeno ve výše položených tazatelských otázkách, jeho rodina mu pomocnou ruku příliš nepodala a dodnes se na něj dívají skrze prsty. Informant I1 také dodal, že: *„Pokud se na to ale kouknu z druhé strany, pomoc policistů pro mne v tu chvíli byla asi zásadní, ulevilo se mi, když se situace začala řešit.“* Policie České republiky se kyberútokem začala ihned zabývat a díky tomu byl proces násilí zastaven. V dalších chvílích si však musel pomoci sám, doteď se díky absenci pomoci pomáhajících pracovníků se situací snaží vyrovnat, má strach. Informantka I3 na tuto otázku odpověděla, že v dobách útoků jí nejvíce pomohl přítel, který při ní i přes prvotní nepochopení pořád stál a naplno ji podporoval ve všech krocích, které se rozhodla udělat a které s ním mohla konzultovat. Matka informantky ji sice podpořila, ale i tak z ní cítila jistou nedůvěru, která se přenesla až do dnes, kdy se jí informantka s osobními

věcmi příliš nesvěřuje. Dle jejích výpovědí ji však nejvíce pomohl terapeut, ke kterému dochází dodnes a minulou situaci si bez jeho pomoci již nedokáže představit. Informantka I2 si stejně jako informant I1 ve své situaci nejvíce pomohla sama. Odbornou pomoc psychologa využila pouze jednou, poté ji odmítla s tím, že se svou situací chce vyrovnat podle svého. Jelikož však musela řešit i situaci své dcery, která se díky pachateli – otci dostala do koloběhu domácího násilí spojeného s výhružkami, velice ji pomohlo krizové centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, které jí, a především její dceři poskytlo potřebnou terapeutickou pomoc, sociálně právní poradenství a také pomoc při sepsání žádosti na soud. Sama uvádí, že: „*Dcera a její bezpečí pro mne bylo tím největším hnacím motorem.*“ Velkou podporu také získala od svých přátel, kteří při ní stáli a kterým se v průběhu událostí se vším svěřovala. Informantka I4 vypověděla, že jí velice pomohla podpora rodiny, zejména pak matky, které se svěřila jako první a která ji vždy vyslechla a poskytla cenné rady.

TO10: Jakou pomoc při řešení této situace bys ocenil/a? (rodina X odborníci)

Informant I1 a informantka I3 na tuto tazatelskou otázku shodně odpověděli, že v dobách útoku si nejvíce přáli, aby je jejich rodina pochopila a problému, který u nich nastal se více věnovala. Informant I1 přímo uvedl, že: „*Neměl jsem se na koho obrátit, byl jsem v tom sám a fakt jsem měl potřebu to doma řešit.*“ Co se týče odborné pomoci, vypověděl, že kdyby se tato situace opakovala, určitě by již neváhal a rovnou by šel na Policii České republiky a také by se rozhodl využít služby psychologa. Podruhé by se s touto situací již sám vypořádávat nechtěl. Informantka I3 měla velkou podporu od svého přítele, uvedla však, že více podpory čekala právě od její matky, která jí do té doby byla velice blízkou. Co se týče odborné pomoci, již několik měsíců dochází k terapeutovi, jehož odbornou pomoc oceňuje a momentálně bez ní nedokáže příliš dobře fungovat. Informantka I4 by ocenila zcela jiný přístup ostatních spolužáků, kteří ji vůbec nepodpořili a v její situaci nijak nepomohli. Informantka I2 uvedla, že pokud by se situace opakovala, ocenila by humánnější přístup některých policistů, kteří se jí zprvu vysmáli a ten kdo ji pomohl, byla žena – policistka, která její slova nebrala na lehkou váhu. Ostatní pomoc, která jí i její dceři byla poskytnuta byla dle jejích slov velice důkladná a profesionální.

6.4 Shrnutí druhého dílčího cíle

Smyslem druhého dílčího cíle bylo poukázat na pomoc ze strany blízkých osob, ale především na odbornou pomoc, která byla obětí kyberšikany poskytnuta, důraz byl kladen na jejich osobní názor. Tento dílčí cíl měl přinést odpovědi na to, zdali byla obětí poskytnuta dostatečná péče ze strany pomáhajících pracovníků, konkrétně pak ze strany pracovníků sociálních.

Z výpovědí informantů vyplývá, že pokud se setkali s odbornou pomocí, byla to v první řadě Policie České republiky, která oběť vyslechla a následně zahájila spolupráci s dalšími odborníky jako jsou lékaři, psychologové nebo sociální pracovníci v krizovém centru. Jedna z informantek dochází již několik měsíců k terapeutovi, který ji pomáhá řešit životní situace a zvládat různé úzkosti, se kterými se po několika útocích agresorů musí vyrovnávat, tato pomoc je pro ni velice potřebná a důležitá. Informant I1 a informantka I4 se však pravidelně s žádným odborníkem nesetkávají a svou situaci se snaží řešit sami, nebo za podpory přátel. Sociální pracovníce byla v kontaktu pouze s informantkou I2, se kterou byl spojena až po oznámení domácího násilí na Policii České republiky, které vyvrcholilo fyzickými útoky. Policie České republiky oběti poskytla kontakt na krizové centrum, kde byla s informantkou za pomoci sociální pracovníce sepsána žádost o právní zastoupení kvůli soudnímu jednání, dále s ní pracovníce sepsala různé žádosti na soud a do případu se zapojila také sociální pracovníce z OSPOD, která zastupovala dceru oběti na soudních jednáních, jelikož se nezletilé dítě stalo taktéž obětí domácího násilí. S informantkou I2 byla následně zahájena pravidelná terapeutická práce, taktéž s její nezletilou dcerou. Se situacemi, ve kterých se informanti v dobách kyberšikany potýkali, se většinou vypořádali úplně sami, alespoň po stránce psychické. Informant I1 odbornou pomoc nevyhledal a jeho rodina mu neposkytla žádnou podporu. Informantka I2 využila odbornou pomoc terapeuta pouze jednou, poté jeho pomoc odmítala s tvrzením, že se chce se situací vypořádat sama, dále pak využila pomoc sociální pracovníce z krizového centra, se kterou vyřešila sepsání žádosti na soud. Pouze informantka I3 vyhledala pomoc terapeuta, který jí v situaci značně pomohl a se pravidelně setkává dodnes. Pokud se zaměříme na pomoc, kterou by informanti ve své situaci nejvíce ocenili, z hlediska blízkých osob se informant I1 a informantka I3 shodli na faktu, že největší podporu a pomoc očekávali právě ze strany blízkých přátel a hlavně

rodiny, té se jim však nedostalo v takové míře, která by v dané situaci byla vhodná. Rodina v případě informanta I1 situaci nechápala a na jeho tvrzení reagovala velice skepticky. Rodina v případě informantky I3 dávala najevo, že důvěřuje spíše tvrzení pachatele – bývalého partnera. Informantka I2 měla ze strany rodiny a přátel dostatečnou podporu. Ze strany odborníků informant I1 ocenil práci Policie České republiky, která situaci po ohlášení začala okamžitě řešit, odbornou pomoc sociálního pracovníka či terapeuta však nadále nevyužil, potvrdil však, že pokud by se situace měla v budoucnosti opakovat, neváhal by tuto pomoc vyhledat. Informantka I2 uvedla, že by více ocenila profesionální přístup policistů – mužů, jejichž reakce na prvotním kontaktu nebyly příliš vhodné. Co se týká sociální pracovnice v Krizovém centru a terapeuta, jejich pomoc značně ocenila a dodnes ji pokládá za vysoce odbornou a důležitou. Informantka I4 odpověděla, že ve své situaci by nejvíce ocenila podporu ve škole, konkrétně pak větší pochopení od některých spolužáků.

6.5 Vyhodnocení hlavního výzkumného cíle a diskuze

Hlavním výzkumným cílem bylo zjistit, jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany. K tomu cíli mohly dopomoci dva dílčí výzkumné cíle, které byly navrženy. Ty obsahovaly tazatelské otázky zaměřené na konkrétní oblasti života oběti, které jsou kyberšikanou nejvíce zasaženy. V jakých ohledech přesně, a jak sama oběť hodnotí poskytnutou pomoc ze strany blízkých osob, a především odbornou pomoc, pokud se s ní tedy vůbec setkala.

Odpověďmi informantů na první dílčí cíl (DC1), *který zjišťoval oblasti života, na které měla kyberšikana největší dopady*, bylo zjištěno, že nejvíce je kyberšikanou zasažena oblast psychického zdraví. Oběti se potýkají s obrovským strachem, který má velký dopad na myšlení a jednání člověka v takovéto situaci. Dále bylo zjištěno, že oblast vztahů, zejména pak s rodinou, která situaci často zlehčuje anebo ji nerozumí, má kyberšikana taktéž ničivé dopady, vztahy se zhoršují a důvěra je mizivá. Podpora rodiny a přátel je pro oběť nesmírně důležitá a její absence zde zanechala značné následky. Oblast bydlení byla zasažena v případě studentských kolejí, které byla oběť nucena opustit kvůli svému psychickému a fyzickému stavu a také v případě kombinace kyberšikany a domácího násilí na oběti. Oblast práce byla u informantů zasažena nejméně, polovina obětí byli studenti. Jedna informantka byla na mateřské dovolené a

další informantka měla v práci dostatečnou podporu kolegů. Díky dílčímu cíli bylo zjištěno, že se oběti po incidentu potýkají s obrovskou nedůvěrou ve svém okolí a často mají problém s navazováním nových vztahů.

Díky odpovědím informantů na druhý dílčí cíl (DC2), *zabývající se odbornou pomocí, která byla oběti poskytnuta a jejím následným hodnocením ze strany oběti*, bylo zjištěno, že dvě z obětí se dostaly do kontaktu s Policí České republiky, kde podaly výpovědi, následně jim policie poskytla kontakty na pomáhající pracovníky z řad lékařů a psychologů. Jedna z informantek navštěvuje terapeuta dodnes. Pouze v jednom případě policie poskytla informantce kontakt na sociální pracovníci z krizového centra, která oběti a její dceři poskytla potřebnou pomoc. Tři ze čtyřech respondentů se do kontaktu se sociálním pracovníkem vůbec nedostali. Co se týče pomoci ze strany blízkých osob, oběti by dle odpovědí nejvíce ocenily větší podporu a pochopení ze strany rodiny a přátel. Z hlediska odborné pomoci informantka I2 uvedla, že by ocenila humánnější přístup policistů, následně však pozitivně hodnotila spolupráci sociální pracovnice a psychologa v krizovém centru. Informantka I3 značně ocenila práci terapeuta, se kterým spolupracuje i nadále. Většina z informantů však odpověděla, že si ve své situaci pomohli sami. Netvrdí však, že by jednali stejně, pokud by se v podobné situaci ocitli znovu. S ohledem na získané informace, lze k hlavnímu výzkumnému cíli (HVO), který se *zabývá rolí sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany*, vyvodit závěr, že sociální práce s oběťmi trestných činů je nesmírně potřebná, avšak velice málo využívaná. Nejspíš kvůli nízké informovanosti o této oblasti pomoci. Sociální pracovník by měl s obětí pracovat, a to buď individuálně anebo v případech zvláště zranitelných obětí, kterými mohou být šikanované děti, v rámci multidisciplinárního týmu. Může také poskytovat důležité kontakty na další odborníky, pokud u oběti identifikuje jejich potřebnost, těmito odborníky mohou být kupříkladu lékaři, psychologové anebo policie v případě identifikace trestného činu u poškozeného.

Diskuze

Z odpovědí, které mi byly poskytnuty na první dílčí cíl, kde byly zjišťovány informace týkající se života po kyberšikaně, oblast zdraví, práce, bydlení a vztahů, shledávám jako zásadní, zaměřit se nejprve na psychické zdraví oběti, které je vlivem kyberšikany, a zejména té dlouhodobé, velice poškozeno a je zde nutnost okamžitého zásahu. Neposkytnutá pomoc v případech poškozeného psychického zdraví je podle mého názoru nevratná a oběť se může po zbytek života potýkat s obrovskými psychickými problémy, například se špatně vyrovnávat s traumatem. Pokud se sociální pracovník dostane do prvokontaktu s obětí, která prožívá zátěžovou psychickou situaci, považuji za nezbytné poskytnutí krizové intervence, popřípadě předání kontaktu na odborníka, jakým může být například psycholog v nejbližším krizovém centru. Jako další oblast zájmu je dle odpovědí informantů nutné zaměřit se na vztahovou oblast, a to zejména na edukaci rodinných příslušníků. Rodina může mít z různých důvodů v případech kyberšikany tendenci tento problém zlehčovat, i v dnešní době se často objevuje názor, který jako by říkal „*nikdo ti fyzicky neublížil → nic se ti nestalo*“, alespoň takový závěr vyvozují z odpovědí informantů, které se týkaly reakcí jejich rodin. Rodina, která nemá dostatek informací o této problematice a situaci, kterou si jejich blízký prošel, neposkytne dostatečnou podporu oběti, která je však v těchto případech velice potřebná. Rodina by měla vědět, jak je internetové násilí závažné, jak se oběť cítí a čím vším si musela v průběhu kyberšikany projít. Edukace se nemusí týkat jen rodiny, ale i školy, do které oběť dochází. Dále se může týkat i partnera, se kterým oběť žije a který by pro situaci zprvu nemusel najít pochopení anebo blízkých přátel. Všichni tito lidé jsou pro oběť velmi důležití a jejich přítomnost a ochotu pomoci oběť vnímá značně pozitivně a lépe se s danou situací vyrovnává. Co se týče oblasti bydlení, oběť v mnoha případech ze strachu o své zdraví či život utíká do jiného prostředí, ve kterém se však i tak cítí nekomfortně, často se stěhuje na jiná místa z důvodu možné konfrontace s pachatelem. Jeden z informantů uvedl, že kvůli kyberšikaně byl nucen opustit vysokoškolské koleje, na které má obrovský strach se vrátit. Další informantka se nakonec musela přestěhovat do několik desítek kilometrů vzdáleného města ze strachu o svůj a dceřin život. Pomocí v tomto případě by mohlo být vysvětlení, že „útěk není řešení“. Samozřejmě pokud je zde výrazná hrozba, že by online agresor mohl své jednání dovést až k fyzickému útoku a oběť je vyděšená, neměla by ve svém obydlí zůstat sama. V těchto případech bych na prvním

místě zapojila nejbližší rodinu oběti, která by mohla alespoň dočasně pomoci s bydlením, než se daná situace vyřeší. Zároveň bych zkontaktovala Policii České republiky, která by se trestným činem Nebezpečného vyhrožování či Nebezpečného pronásledování aj. nadále zabývala. Oblast práce u informantů byla zasažena nejméně, důvodem však může být i fakt, že dva z informantů jsou studenti a další informantka byla tou dobou na mateřské dovolené s dcerou. Poslední informantka potvrdila, že její kolegové v práci jsou zároveň i její přátelé, kterým se mohla bez ostychu se vším svěřit a nejspíš i díky tomu nebylo její pracovní prostředí v souvislosti s kyberšikanou nijak zvlášť ovlivněno. Podle mého názoru ale není vhodné z pomoci vynechat i tuto oblast, jelikož psychický stav oběti se v jiných případech může výrazně projevit i na pracovním nasazení a pracovních vztazích mezi kolegy či vztazích s nadřízenými. Ti by o dané situaci měli dostat alespoň stručné informace (pouze se souhlasem poškozeného) a oběť, která je v jejich kolektivu náležitě podpořit. Informanti potvrdili, že jejich život po kyberšikaně je plný nedůvěry k ostatním lidem, jsou více uzavření a v online prostředí se pohybují značně opatrně. Mají problém navazovat nové vztahy, a to jak ty internetové, tak osobní. Sociální pracovník by měl v oběti v průběhu práce podpořit odvalu a touhu i přes minulé události stále objevovat nové věci a seznamovat se s novými lidmi, samozřejmě vždy v bezpečné rovině. Mohl by oběti poskytnout příslušný kontakt na terapeuta a vysvětlit oběti, že pravidelné schůzky s tímto odborníkem ji mohou v její situaci velice pomoci, a to zejména do budoucna, jelikož navazování nových vztahů je nedílnou součástí života každého člověka. Zároveň by měl pracovník oběti vysvětlit zásady bezpečného užívání internetu, aby se již neopakovalo riziko podobné situace a probrat s ní možný postup v případě, že by tato situace nastala, a to tak, aby si oběť byla jistá svými kroky. V další fázi výzkumného šetření jsem se doptávala na odbornou pomoc, která byla obětem poskytnuta, zda ji vůbec vyhledali a také na pomoc ze strany blízkých osob. Dva z informantů mi potvrdili, že kvůli přetrvávajícímu online násilí vyhledali pomoc Policie České republiky, která jim následně předala kontakty na pomáhající odborníky jako byl psycholog či sociální pracovníce, u jednoho informanta také lékaře. Tuto spolupráci odborníků vnímám jako potřebnou a nezbytnou pro správné vyřešení situace oběti. Překvapivé pro mne bylo zjištění týkající se vyhledávání pomoci od sociálních pracovníků. Většina informantů takovouto pomoc nevyhledala. Se sociální pracovníci se setkala pouze jedna informantka, které byl ze strany Policie České republiky poskytnut

kontakt na krizové centrum, kde s ní sociální pracovnice sepsala žádost o neplacenou právní pomoc a dále žádosti na soud, které se týkaly její dcery, která se stala spolu s matkou obětí domácího násilí. K hlavnímu cíli dopomohly i otázky týkající se toho, co oběti v její situaci nejvíce pomohlo. Tři z informantů uvedli, že si ve své situaci pomohli sami. Informant I1 odbornou pomoc při řešení svého psychického stavu nevyhledal, stejně tak informantka I4. Informantka I2 se s terapeutem setkala pouze jednou, poté jeho pomoc odmítla. Pomoc, za kterou byla ráda poté přišla ze strany rodiny a přátel. Informantka I3 uvedla, že terapeut, ke kterému pravidelně dochází, ji v její situaci velice pomohl. Informantce I4 nejvíce pomohl kontakt s matkou, která jí naplno podporovala. Znovu zde tedy vidím nutnost většího zapojení blízkého okolí oběti. V poslední řadě jsem se zabírala otázkou, jakou pomoc by oběti, které si kyberšikanou prošly, ocenily nejvíce. Dva z informantů mi potvrdili, že určitě pomoc rodiny, která se jim z různých důvodů nedostala. Informantka I2 vypověděla, že by jistě ocenila větší pomoc ze strany Policie České republiky, konkrétně by ocenila humánnější přístup mužské části policistů při řešení podobné situace. Informantka I4 by ve své situaci ocenila větší podporu ze strany spolužáků. I v tomto případě může sociální pracovník zasáhnout a díky již výše zmíněné edukaci těchto osob pomoci oběti lépe se vyrovnat s nastalou situací. Možné řešení spatřuji také v prohloubení spolupráce školy a OSPOD. Jako první krok bych zvolila edukaci žáků a učitelů ve školách, na místě, kde ohnisko šikany nejčastěji vzniká. Žáci, ale i jejich učitelé by měli vědět, na koho se v případě problémů obrátit a jak tento problém následně začít řešit, a to hlavně za pomoci odborníků. Učitelé by měli podrobněji zkoumat třídní atmosféru a v případě podezření situaci okamžitě řešit. Jako další krok vnímám dostatečné povědomí veřejnosti, která je, co se týče tématu kyberšikany, neinformovaná, na internetu se pohybuje nekontrolovaně a bez jakýchkoliv známek opatrnosti. Každý by měl být poučen o rizicích internetu a komunikaci v online prostředí. Tohoto cíle lze podle mého názoru dosáhnout například organizací různých přednášek na téma *kybernásilí a jeho prevence* na jednotlivých stupních škol, a to nejenom základních. Takové přednášky nemusí být vhodné pouze pro instituce v oblasti vzdělávání, jejich realizace může být prospěšná také v nejrůznějších organizacích či firmách, jelikož oběti kyberšikany nejsou jen z řad nezletilých, ale často se jimi stávají i dospělí jedinci.

Závěr

Bakalářská práce byla zaměřena na propojení výrazného fenoménu dnešní moderní doby, jakým je bezesporu právě kyberšikana a výkonu sociální práce, která je v pomoci obětem značně potřebná. Teoretická část práce se zaměřila na poskytnutí dostatečného množství informací o jevu tradiční šikany, dále pak kyberšikany a také na jejich vzájemné propojení. Teoretická část práce dále přináší informace o formách kyberšikany, jejích aktérech, komunikačních prostředcích, skrze které se do našich životů kyberšikana dostává, ale také o právním hledisku anebo dopadech kyberšikany na oběť a její okolí.

Hlavním cílem bakalářské práce s názvem Fenomén kyberšikana a její oběti bylo zjistit, jaká je role sociálních pracovníků v pomoci obětem kyberšikany. Prvním dílčím cílem bylo zmapovat oblasti života oběti, na které má kyberšikana největší dopad, druhým dílčím cílem poté zjistit poskytnutí pomoci ze strany blízkých, ale hlavně odborné pomoci a jejím následném hodnocení z pozice oběti. Hlavní cíl včetně dílčích cílů naplňuje bakalářská práce ve své empirické části, konkrétně pak ve výzkumném šetření. Pro výzkumné šetření byl vybrán kvalitativní výzkumný přístup, za použití techniky polostrukturovaného rozhovoru. Tento rozhovor mne, jakožto výzkumnici, poskytl dostatečný pohled na situaci, ve které se oběť nacházela a také odpovědi na to, jaká odborná pomoc jí byla poskytnuta, co oběti v její situaci nejvíce pomohlo a co naopak nikoli a také, jakou pomoc by v případě řešení kyberšikany nejvíce ocenila.

V empirické části práce bylo zjištěno, že odborná pomoc byla nejprve poskytnuta z řad policistů, se kterými se oběti dostaly do kontaktu jako první. Tři ze čtyř informantů se dostali do dalšího kontaktu s odborníky, jakými byli lékaři, terapeut nebo sociální pracovníci. Všechny oběti kyberšikany byly značně zasaženy, ale ukázalo se, že pomoc z oblasti sociální práce se projevila pouze v jediném případě. Sociální pracovník by ale mohl pomoci ve více oblastech, na což poukazují výsledky z rozhovorů s oběťmi, kde jsou konkrétní oblasti blíže představeny.

Vzhledem ke zjištění, získaným v empirické části bakalářské práce, je třeba si uvědomit, že sociální práce by se kyberšikanou, která je bezesporu fenoménem dnešní moderní doby, měla zabývat hlouběji. Pomoc obětem trestných činů je doménou sociální práce, předmětem této bakalářské práce je představit fakt, že právě tato cílová skupina je

nově definovanou skupinou obětí trestných činů. Práce nadále poukazuje na to, do jaké míry tato cílová skupina vyžaduje působení sociálních pracovníků. Z výsledků empirické části bylo zjištěno, že různé oblasti života oběti by mohly být větší měrou ošetřeny právě sociálními pracovníky. Sociální pracovníci by měli být více vzdělávání (například v rámci školení) v pomoci obětem těchto trestných činů. Domnívám se, že oblast kyberšikany by mohla být specifickým polem působnosti, kde by sociální pracovníci mohli kvalitně poskytovat svou pomoc. Tato bakalářská práce slouží jako vstup do problematiky, která vyžaduje mnohem větší pozornost a další rozpracování odborných publikací. Práce může být také přínosem pro navazující výzkumná šetření.

Sociální práce má mnoho možností působení s jednotlivými cílovými skupinami. A právě cílovou skupinu obětí trestných činů za použití internetu, vnímám jako vysoce rizikovou, obzvlášť v dnešní moderní době, kdy je internet dostupný téměř všem lidem, 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Sociální pracovníci by se na tuto problematiku měli více zaměřit a jejich vzdělávání v této oblasti považuji za správnou cestu, díky které by mohli obětem kyberšikany pomoci tak, aby měli možnost své životy nadále prožívat beze strachu a dle svých největších přání.

Seznam použité literatury

- ČERNÁ, Alena. *Kyberšikana: průvodce novým fenoménem*. Praha: Grada, 2013. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-4577-0.
- ČÍRTKOVÁ, Ludmila, VITOUŠOVÁ, Petra. *Pomoc obětem (a svědkům) trestných činů: příručka pro pomáhající profese*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-2014-2.
- FIALOVÁ, Eva. *Sešit sociální práce*. [online]. [cit. 2020-03-27]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/953091/3ssp.pdf/7f72a3fc-91fc-c606-6781-cb374d528797>
- FIALOVÁ, Eva. *Stop kyberšikaně: Projekt Stop kybernásilí na ženách a mužích*. [online]. [cit. 2020-03-04]. Dostupné z: <http://www.genderstudies.cz/cz/stop-kybersikane>
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-040-2.
- HENDL, Jan, REMR, Jiří. *Metody výzkumu a evaluace*. Praha: Portál, 2017. ISBN 978-80-262-1192-1.
- HULANOVÁ, Lenka. *Internetová kriminalita páchaná na dětech: psychologie internetové oběti, pachatele a kriminality*. Praha: Triton, 2012. ISBN 978-80-7387-545-9.
- KLIMENTOVÁ, Eva. *Sociální práce: Teorie a metody III*. Univerzita Palackého v Olomouci. 2013. ISBN 978-80-244-3558-9.
- KOLÁŘ, Michal. *Bolest šikanování: [cesta k zastavení epidemie šikanování ve školách]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-513-X.
- KOPECKÝ, Kamil. *Rizikové formy chování českých a slovenských dětí v prostředí internetu*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2015. ISBN 978-80-244-4861-9.
- KOŽÍŠEK, Martin, PÍSECKÝ, Václav. *Bezpečně n@ internetu: průvodce chováním ve světě online*. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-247-5595-3.
- KVĚTENSKÁ, Daniela. *Úvod do sociální práce pro pomáhající profese*. Vyd. 2., aktualiz. a rozš. Hradec Králové: Gaudeamus, 2009. ISBN 978-80-7041-431-6.

KVĚTENSKÁ Daniela, JECHOVÁ Kateřina. *Child Endangered Social Networks in the Context of Social Work*. The European proceedings of social and behavioural sciences. 2017, XXVII (July 2017), s. 341-350. ISSN 2357-1330.

KVĚTENSKÁ Daniela, MYŠKA Karel. *Multidisciplinary Cooperation for the Benefit of Endangered Child*. The European proceedings of social and behavioural sciences. 2017, XXVII (July 2017), s. 351-363. ISSN 2357-1330.

LOVASOVÁ, Lenka. *Šikana*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí, 2006. ISBN 80-86991-65-2.

MIOVSKÝ, Michal. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada, 2006. Psyché (Grada). ISBN 80-247-1362-4.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

ROGERS, Vanessa. *Kyberšikana: pracovní materiály pro učitele a žáky i studenty*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-807-3679-842.

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

ŠVAŘÍČEK, Roman, ŠEĐOVÁ, Klára. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.

VÁGNEROVÁ, Kateřina, BAJEROVÁ, Markéta. *Minimalizace šikany: praktické rady pro rodiče*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-611-7.

VANÍČKOVÁ, Eva, CHUDOMELOVÁ, Lenka, POHOŘELÁ, Jindra, BRANDEJSOVÁ, Jana. *Metodika prevence násilí, online násilí a šikany ve školách*. Praha: Fakultní nemocnice v Motole, 2016. ISBN 978-80-87347-30-0.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Krizová intervence: [krize v životě člověka: formy krizové pomoci a služeb]*. Praha: Portál, 2002. ISBN 80-7178-696-9.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Transformační tabulka..... s. 47

Tabulka 2: Přehled informantů.....s. 51

Seznam obrázků

Obrázek 1: Kruhová podpora – sociální pracovník na straně oběti (klienta).....s. 41

Seznam příloh

Příloha A.....Vzor informovaného souhlasu pro účely bakalářské práce

Příloha B.....Přepis rozhovoru

Příloha A – Vzor informovaného souhlasu pro účely bakalářské práce

Informovaný souhlas s poskytnutím údajů pro vypracování bakalářské práce

s názvem: *Fenomén kyberšikana a její oběti*

Jméno a příjmení: _____

Souhlasím s poskytnutím rozhovoru k účelům vypracování bakalářské práce dle níže uvedených ustanovení:

Informovaný souhlas zajišťuje:

- ➔ anonymitu – v bakalářské práci nebudou nikde použity identifikační údaje informanta
- ➔ mlčenlivost – s daty bude pracovat pouze Sabina Fuchsová, která se zavazuje k mlčenlivosti ve vztahu k osobním údajům informanta

Do termínu obhajoby bakalářské práce budou data archivována pouze u Sabiny Fuchsové.

Před začátkem rozhovoru jsem byl/a srozuměna s informacemi o smyslu a průběhu výzkumu.

Prohlašuji, že v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a vyhláškou EU 2016/679 o GDPR souhlasím se zpracováním údajů, získaných během rozhovoru. Sabina Fuchsová se zavazuje nakládat s daty podle výše uvedeného zákona.

Datum:

Informant

Sabina Fuchsová

Příloha B – Přepis rozhovoru

Přepsaný rozhovor

Označení tazatele v přepsaném rozhovoru: **T**

Označení informanta v přepsaném rozhovoru: **I**

Datum uskutečnění rozhovoru: 27. února 2020

T: Jaký je tvůj věk?

I: Je mi 24 let.

T: Jsi studentka nebo pracující?

I: Již několik let pracuji.

T: Jaké komunikační prostředky používáš pro komunikaci s tvými blízkými? (mobil, sociální sítě, webové stránky)

I: Pro komunikaci využívám především aplikaci Messenger, dále aplikaci WhatsApp a na volání a SMS samozřejmě klasicky mobil.

T: Jaká událost, která se týká kyberšikany se stala ve tvém životě?

I: Sdílení mých nahých fotek přes aplikaci Messenger bývalým přítelem.

T: Jak vypadal první útok přes internet?

I: Nyní již bývalý přítel se mi naboural do telefonu na účet Messenger a sdílel skrze něj známým, přátelům a rodině mé nahé fotografie, které jsem myslela, že už dávno smazal. Později jsem zjistila, že si je nechal uložené přes iCloud.

T: Jaká byla tvoje reakce na první útok? Brala jsi to vážně nebo ne?

I: Brala jsem to velmi vážně, po tomto zjištění následovala velká hádka a rozchod.

T: Jakým způsobem s Tebou pachatel komunikoval?

I: V té době jsme byli ve společné domácnosti, tudíž jsme situaci řešili z očí do očí.

T: Byly útoky stále stejné nebo pachatel používal i jinou formu šikany?

I: Bylo to velice komplikované, figurovalo tam taky domácí násilí. Po hádkách vždycky začalo očerňování mé osoby na internetu, asi ze vzteku. Následně po rozchodu mě pronásledoval a vyhrožoval mi.

T: Nastala nějaká situace, kdy jsi se vážně bála o svůj život?

I: Vždycky při domácím násilí, kdy mě kopal, škrtil a mlátil.

T: Svěřila jsi se někomu – pokud ano – komu?

I: Až po delší době své nejlepší kamarádce.

T: Vyhledala jsi ty nebo někdo z tvého okolí odbornou pomoc? (sociální pracovník, psycholog, policie,...)

I: Po posledním fyzickém útoku a zároveň při neustálém očerňování mé osoby a hlavně zjištění, že rozesílá moje fotky, jsem šla na Policii České republiky.

T: Jak se k tomu Policie České republiky postavila?

I: Bylo to různé a záleží na jaké stanici a jak který policista. Někteří se mi skoro vysmáli, že je to v dnešním světě normální. Na jedné stanici ale byla policistka, která mi v podstatě zachránila život, chovala se neskutečně empaticky a hrozně mi pomohla. Bývalý přítel nakonec dostal 18 měsíců podmínku, z toho 6 měsíců nepodmíněně.

T: Mluvil s Tebou sociální pracovník? A z jaké oblasti?

I: Policie mi tehdy poskytla kontakt na krizové centrum pro osoby ohrožené domácím násilím, kde si mě vzala na starosti jejich sociální pracovnice. Řešily jsme spolu spoustu věcí, pomohla mi sepsat žádosti o neplacenou právní pomoc a pak taky na soud. Dál se hodně řešila moje dcerka, která byla taky obětí domácího násilí. Sociální pracovnice z OSPOD ji pak dělala státní zastoupení při soudních jednáních.

T: Co ti nejvíce pomohlo ve zvládnutí této situace?

I: Hodně jsem si pomohla sama. Z rodiny jsem měla podporu a s terapeutem v krizovém centru jsem mluvila pouze jednou, pak jsem už pomoc odmítala. Možná to nebylo nejlepší řešení, ale cítila jsem, že se s tím chci vypořádat sama. Co se týče dcerky, sociální pracovnice a terapeut v krizovém centru mi opravdu hodně pomohli, svou práci dělali profesionálně. A musím říct, že dcera a její bezpečí pro mne bylo tím největším hnacím motorem.

T: Jakou pomoc při řešení situace bys ocenila? (pomoc blízkých X odborná pomoc)

I: Co se týče pomoci ze strany rodiny nemůžu říct vůbec nic, byli skvělí a jejich podpora byla dostatečná. Ze strany policistů bych ocenila rozhodně profesionálnější přístup mužské části, kdy mou situaci zlehčovali a fakt mi tím moc nepřidávali na odvaze.

T: Jakým způsobem to, co se ti stalo zasáhlo tvůj život? (jak přemýšlíš apod.)

I: Zasáhlo a hodně. Bohužel mám nejspíš už napořád tendenci nedůvěry ke komukoliv. Mám strach, když někdo zvýší hlas. Ale na druhou stránku se zase umím bránit a moc si toho nenechám od jiných líbit. Člověk se z toho trochu otrkal do života. Myslím, že jsem hodně dospěla. Přemýšlím nad věcmi jinak, a to tak, že si více vážím maličkostí, neřeším hlouposti a umím se k určitým věcem postavit čelem. Nebo pomoci druhým, když vidím, že se dotyčnému děje něco podobného.

T: Jakým způsobem (a vůbec jestli) zasáhla tato událost tvé zdraví? (psychické X fyzické)

I: Psychicky mě to zasáhlo určitě, věřím už jen sama sobě. Fyzicky hlavně tenkrát po jeho posledním útoku, kdy jsem měla prasklou kostrč.

T: Jakým způsobem (a vůbec jestli) zasáhla tato událost tvé bydlení? (stěhování)

I: Určitě. Stěhovala jsem se hned několikrát. Nejprve k rodičům, tam mě ale našel a pak jsem před ním utekla do několik desítek kilometrů vzdáleného města.

T: Jakým způsobem (a vůbec jestli) zasáhla tato událost tvou práci? (změna práce, reakce kolegů)

I: Byla jsem na rodičovské dovolené s dcerou, takže naštěstí nijak.

T: Jakým způsobem to, co se ti stalo zasáhlo tvé okolí? (vztahy, přítel, děti, rodina)

I: Dcera přišla o otce, za což jsem ale na druhou stránku ráda. Vztahy s přáteli byly jak s kým, někdo se ke mně otočil zády a věřil bývalému příteli, ale bylo dost lidí, kteří zůstali při mně. S rodinou se asi nic nezměnilo, podporovali mě.

T: Jak se to, co se ti stalo odrazilo na tvém přístupu k lidem/k určitým věcem?

I: Věřím už jen sama sobě. Důvěra k lidem je asi to, co se změnilo nejvíc. Je pro mě fakt těžké najít v druhém určitou oporu a odevzdat mu svoje pocity a myšlenky.

T: Jak bys ty sama, po tvé zkušenosti pomohla někomu, kdo se s kyberšikanou potýká a neví si rady?

I: Okamžitě bych dotyčného poslala na policii. Kdyby chtěl, pomohla bych mu i po psychické stránce, doporučila kontakty anebo jej prostě jen vyslechla. Je to strašně důležité a člověk by se s tím neměl prát sám.